



Albertslund Kommune



Digitaliseringscentrets virksomhedsplan 2012-2013

Kultur- og Fritidsforvaltningen

Albertslund Kommune
Nordmarks Allé
2620 Albertslund



Indhold

Indledning	5
Hvem er vi?	5
Hvorfor er vi her?	6
Indsatsområder for Digitaliseringscentret.....	7
1. Mestring af livet	7
2. Den kompetente kommune	8
3. Trivsel	9
Opfølgning på virksomhedsplan 2009-2010	9
1. Solidt fundament for digitaliseringen	9
2. Forankring og forventningsafstemning.....	10
3. Professionalisme og proaktivitet.....	11
4. Fælles indsatsområder.....	12



Telefonnumre flyttes i forbindelse med en sammenlægning af to institutioner.

Dagsordensmodulet i Acadre gennemgås og de nyarbejdsgange diskuteres.



Computeren gøres klar til ny bruger .

Indledning

Albertslund Kommune har med sin Digitaliseringsstrategi 2010-2012 drevet en række succesfulde projekter, heriblandt servervirtualisering, netværkssegmentering, implementering af Rollebaseret indgang til økonomistyring, ny hjemmeside og intranet, kontaktcenterløsning til straksafklaringer i bl.a. Borgerservice samt opgradering af væsentlige systemer. Disse projekter har skabt et solidt fundament for driften og for den videre digitalisering.

Visionen med digitaliseringsstrategien er, at *"digitalisering er en afgørende faktor for og skal altid tænkes ind i kommunens udvikling"*.

Digitaliseringscentrets virksomhedsplan for 2012-2013 tager derfor afsæt i et nyt, men også stabilt og nutidigt fundament. Derfor er tiden kommet til i højere grad at rette opmærksomheden mod digitaliseringen af den borger-/virksomhedsrettede service, mod digitaliseringen af og optimeringen af arbejdsprocesser og mod den digitale kompetente medarbejder. Dette uden at miste blikket for it-driften, som skal holdes opdateret og udvikles for at sikre stabiliteten. Samtidig skal servicen i Digitaliseringscentret fortsat være høj, så brugerne føler sig understøttet i deres arbejde.

Hvem er vi?

Digitaliseringscentret er et tværgående center, som understøtter forvaltningernes digitalisering. Det betyder, at centret varetager driften, supporten og udviklingen af kommunens it-systemer, servere, netværk etc. for ca. 2.500 it-arbejdspladser fordelt på kommunens administrative net og Albertslund skolenet (ASN).

Digitaliseringscentret er en del af Kultur- og Fritidsforvaltningen med reference til Kultur- og Fritidsdirektøren.

Digitaliseringscentret indgår også i et koordinerende fællesskab med Økonomicentret og Center for ledelse og personale.

Centret består af godt 18 medarbejdere med kompetencer og opgaver indenfor:

- it-brugersupport
- it-drift af server, netværk, applikationer, storage, backup, sikkerhed mv.
- Projektledelse og styring
- Digital innovation
- Arbejdsgangsanalyser og processer
- Kontrakter og udbud
- ESDH
- Kommunens hjemmeside og intranet
- Indkøb, kontraktstyring og udbud
- Administration
- Modenhedsanalyser og business cases

Hvorfor er vi her?

Digitaliseringscentret er med til at sikre:

- At digitalisering optimerende indarbejdes i arbejdsprocesserne og konstruktivt udfordrer kommunens udvikling og innovation.
- En stabil og tilgængelig infrastruktur der understøtter forretningen professionelt

Digitaliseringsstrategien beskriver, hvordan digitaliseringen bliver en del af fagligheden hos både ledere og medarbejdere i organisationen. Særlig digitaliseringscentret arbejder for at gennemføre strategien og dermed sikre, at it tænkes som mere end blot et værktøj, men som helt nye måder at arbejde på. Overordnet set er digitaliseringscentret til for at sikre en effektiv og økonomisk rentabel it-drift, understøttelsen af it-systemerne på alle fagområder og tværgående samarbejde mellem forvaltningerne.

Indsatsområder for Digitaliseringscentret

Indsatsområderne tager udgangspunkt i målsætningerne i Direktørgruppens og Kultur- og Fritidsforvaltningens virksomhedsplan. Målområderne er:

- mestring af livet
- den kompetente kommune
- trivsel.

1. Mestring af livet

At mestre livet er en forudsætning for at have et godt liv. Derfor er det vigtigt at styrke borgernes kompetencer, så de har forudsætningerne for at mestre tilværelsen. Mestring handler om at kende sin egen identitet, sine kompetencer og de rettigheder og pligter, der følger med til at være en del af samfundet og om at kunne begå sig socialt og dermed kunne indgå i fællesskaber.

I dag er det en væsentlig forudsætning for at mestre livet, at man kan begå sig i de digitale medier. Den digitale selvbetjening skal fremmes, og samtidig skal borgerne klædes på til at benytte denne digitale kommunikationsform med kommunen.

Mål: Borgere med adgang til digital post på borger.dk modtager breve fra Albertslund Kommune digitalt.

Dokumentation: 15% af kommunens i dag ca. 240.000 brevforsendelser pr. år sendes som digital post i 2013 og 30% sendes som fjerntprint.

Mål: Borgere uden adgang til eget it-udstyr har digital adgang til kommunen fra udvalgte lokationer med mulighed for vejledning.

Dokumentation: Min. 3 kommunale institutioner tilbyder digital adgang til kommunen. Vejledningsmateriale er tilgængeligt på lokationerne.

Mål: Eleverne oplever, at de digitale medier benyttes til at understøtte den daglige undervisning på kommunens skoler.

Dokumentation: Benchmark undersøgelse 2013 (Dek Tip v. It Optima)

Mål: Kommunens hjemmeside er opbygget så den understøtter borgernes behov og fremmer selvbetjening. Flere borgere gennemfører påbegyndte selvbetjeningsforløb.

Dokumentation: Statistik fra hjemmeside og fra borger.dk. Følges halvårligt og formidles til digitaliseringsforum.

2. Den kompetente kommune

Vi skal arbejde på at udnytte mulighederne for digitalisering mest muligt for derved at opnå optimering af administrationen og frigørelse af ressourcer til andre opgaver. Det kræver, at vi ser på arbejdsgange og indretter dem, så det bliver muligt at udnytte de digitale muligheder optimalt. I den forbindelse er medarbejderne og ledernes kompetencer centrale – det skal sikres, at medarbejderne og lederne har de rette kompetencer til at udnytte de digitale muligheder.

Mål: Alberslund Kommune har stabile, velfungerende it-arbejdspladser, der understøtter arbejdsopgaver og læring.

Dokumentation: Tidssvarende teknologi. I brugerundersøgelse 2013 giver 80% af medarbejdere og ledere udtryk for dette.

Mål: Kompetente digitale ledere der optimerer og udvikler egne systemer og arbejdsprocesser.

Dokumentation: 75% af kommunens administrative ledere har fået tilbudt et fagligt sparringsforløb i digital ledelse.

Mål: Kompetente digitale medarbejdere

Dokumentation: Alle (relevante) medarbejdere med adgang til it i AK har været på introkurset "godt begyndt i Alberslund"
Digitaliseringscentret har gennemført to årlige brugerkurser i kontorpakken o.lign.

Mål: Arbejdsgange optimeres i forhold til it-systemerne, så der sikres optimal udnyttelse af de digitale muligheder.
Direktørgruppen udvælger 2 årlige indsatsområder.

Dokumentation:
Digitaliseringscentret er ansvarlig for at dokumentere og fremvise resultater af 2 årlige arbejdsoptimeringer.

- Kommunalbestyrelsesmøder og udvalgs-møder afvikles digitalt.
- Direktørmøder og chefmøder afvikles digitalt.

Mål: 90% af brugerne (administration og skoler) er tilfredse med den service de får i ServiceDesk.

Dokumentation: Brugerundersøgelse 2013.

Mål: Korrekte data ved kilden.

Dokumentation: Ensartede data i kommunens grundsystemer AD, LOS og FOD. Kontroludtræk

Mål: Succesfulde it-implementeringsprojekter.

Dokumentation: Læringsnotater fra alle gennemførte it-projekter viser, at ressourcer, kvalitet og tidsrammer er overholdt.

3. Trivsel

Digitaliseringscentrets medarbejdere er glade for at gå på arbejde og derfor leveres en god og engageret indsats til glæde for brugerne. Dette opleves tydeligt ved henvendelser i ServiceDesk, når vi henvender os hos brugerne på rådhuset og i institutionerne og projektsamarbejder på tværs af organisationen og med leverandører.

Mål: Medarbejderne trives i hverdagen og med det ansvar, der ligger i at opretholde en velfungerende it-drift.

Dokumentation: Trivselsmålingen 2012
Opsamling fra PULS 2013

Mål: Fald i sygefraværet med 2%

Dokumentation: Sygefraværstatistikken

Mål: At der er mulighed for at være sociale sammen på arbejdspladsen

Dokumentation: Der er skabt fysisk/socialt rum til fællesskab gennem møder, morgenmad, fødselsdage og øvrige fælles arrangementer.

Mål: Motion på arbejdspladsen

Dokumentation: Sundhedscertificering 2013

Opfølgning på virksomhedsplan 2009-2010

Albertslund Kommune har med sin Digitaliseringsstrategi 2010-2012 gennemført en række succesfulde projekter, heriblandt servervirtualisering, netværkssegmentering, implementering af Rollebaseret indgang til økonomistyring, ny hjemmeside, kontaktcenterløsning til straksafklaringer samt opgradering af væsentlige systemer.

Disse projekter har skabt et solidt fundament for driften og for den videre digitalisering.

1. Solidt fundament for digitaliseringen

Kommunens drift er stabiliseret af de indsatser og projekter, der er igangsat og gennemført med digitaliseringsstrategien 2008-2010. Det betyder, at vores fundament i Digitaliseringscentret er så solidt, at det er tid til at skabe en mere fremtidssikret model for kommunens it-driftsmiljø i forhold til skoler og administration samt bidrage til digitaliseringen på fagområderne.

Mål: Albertslund Kommune har en ambitiøs og realistisk digitaliseringsstrategi for 2010-2012, som alle digitaliseringsinitiativer tager udgangspunkt i.

Opfølgning: Digitaliseringsstrategien vedtaget efteråret 2010.

Dokumentation: Digitaliseringsstrategien er vedtaget i digitaliseringsforum og lagt på intranettet. Præsenteret i relevante fora.

<p>Mål: Fortsat stabil drift, hvor der investeres i fremtiden.</p> <p>Dokumentation: Driftsstrategien med 6 konkrete handlingsplaner er godkendt som en del af digitaliseringsstrategien 2010-2011.</p>	<p>Opfølgning: Driftsstrategien er godkendt som del af digitaliseringsstrategien.</p>
<p>Mål: At Børne- og Undervisningsforvaltningen samt digitaliseringscentret har en ambitiøs og realistisk strategi og handleplan for digitaliseringen af skoleområdet for en 4. årig periode.</p> <p>Dokumentation: Udarbejdet strategi og handleplan på skoleområdet der er godkendt i styregruppe og kommunalbestyrelse.</p>	<p>Opfølgning: Strategi- og handleplan for Den Digitale Skole er politisk godkendt efteråret 2012.</p>

2. Forankring og forventningsafstemning

Der er gennemført nogle meget store og ressourcekrævende systemimplementeringer i de sidste tre år, bl.a. opgraderingen til Opus økonomi, opgradering af ESDH system samt en række nye KMD-fagsystemer. Disse systemer kræver alle nye kompetencer og nye måder at arbejde på – det tager tid og mange kræfter at nå derhen. Digitaliseringscentret kan og vil understøtte, at vi får det bedste ud af systemerne. Dette kræver tæt samarbejde og dialog med centre, forvaltninger samt vores eksterne samarbejdspartnere.

Ligeledes er det et ønske, at anvendelsen af og processerne vedrørende økonomistyring og organisatorisk styring af it-området skal medføre et paradigmeskift og føre til en mere dynamisk og professionel styring af it-området.

Ved at sikre en bedre forankring af de nuværende systemer og få forventningsafstemt vores udbud af it-ydelser og forvaltningernes behov, så har vi mulighed for at skabe rum til den digitale udvikling.

Mål: At optimere anvendelsen af de administrative systemer, så medarbejderne får mere tid til fagligheden. Målet er derfor at højne kompetenceniveauet ifht. systembrugen, og at understøtte afdelingerne i hvordan systemerne kan udnyttes bedre.

Dokumentation: At foretage helhedsorienterede arbejdsgennemgange. Dette skal gøres i et partnerskab med leverandør og organisation
Der foreligger en afrapportering af pilotprojekt 1. juni 2010 i digitaliseringsforum og den forvaltning, der tages udgangspunkt i. Resultatet vil være afgørende for, om der arbejdes videre med modellen.

Opfølgning: Pilotprojekt på jobcentret gennemført efteråret 2010. Resultatet var, at metoden skulle udvikles, da den ikke var dybdegående nok. Projekt videreudviklet under målet omkring proaktiv styring.

<p>Mål: Vi vil have nye forretningsmodeller for it-drift. Den basale it-leverance skal defineres i serviceaftaler for driften (SLA), således at it-bevillingen kan redegøres for, og så der er mulighed for at tilkøbe</p>	<p>Opfølgning: Udarbejdelse af SLA på ASN pågår. Arbejdet tager længere tid end ventet pga. færre ressourcer i organisationen.</p>
---	---

<p>ekstra aktiviteter eller serviceniveauer. Målet er også at skabe en gensidig forventningsafstemning mellem digitaliseringscentret og systemejere.</p> <p>Dokumentation: Der er udformet en SLA på skoleområdet første halvår 2010. Gennemført dialogbaseret forløb om systemejerskab og digitaliseringsledelse med alle systemejere inden udgangen af 2010.</p>	
<p>Mål: Vi ønsker en mere proaktiv styring af vores anvendelse af KMD-systemportefølgen</p> <p>Dokumentation: Der udarbejdes oplæg til et nyt samarbejde med KMD kaldet "180 graders driftservice". Der fremlægges en model til digitaliseringsforum i august 2010 i samarbejde med KMD under partnerskabsaftalen</p>	<p>Opfølgning: Projekt "proaktiv service på institutionssystemet Prokap". Resultaterne og metoden er meget positive og skal danne grobund for yderligere analyser.</p>

3. Professionalisme og proaktivitet

Digitaliseringscentret har med sin udviklings- og implementeringsenhed styrket sit fokus på kommunikation med interne og eksterne parter. Samtidig har digitaliseringsforum bidraget som aktiv styregruppe og garant for udviklingen i en fælles retning, hvor der holdes fokus på standarder og tværgående systemer.

Mål: Forankre ITIL dybere i Digitaliseringscentret så arbejdet med dokumentation, ensartede processer og managerroller sikrer en hurtigere sagsbehandlingstid samt mere ensartede prioritering af indgående opgaver.

Opfølgning: Møder afholdt i ITIL gruppen. ITIL forankres stadig dybere, men er også en proces, der hele tiden skal holdes ved lige og videreudvikles.

Dokumentation: Opfølgning på ITIL sker hver 3. måned.

<p>Mål: Vi fortsætter arbejdet med at professionalisere projektarbejdet og implementeringen af nye systemer. Dette skal styrke organisationen i at træffe de rigtige valg baseret på gennemarbejdede business cases, projektkontrakt og implementeringsplaner.</p> <p>Dokumentation: 90% af alle gennemførte it-projekter har en projektkontrakt og en business case, som er udarbejdet i samarbejde med it-udvikling.</p>	<p>Opfølgning: 90 % af alle igangsatte it-projekter over 50.000 kr. har en godkendt business case, og alle igangsatte it-projekter har et idegrundlag eller en projektkontrakt.</p>
<p>Mål: Vi vil have en styrket og effektiv superbrugerorganisation, der dels er 1. line support, men som også varetager en løbende kompetenceudvikling i kontakten med de enkelte brugere.</p> <p>Dokumentation: En revideret model for supportorganisationen indstilles til digitaliseringsforum i 1. kvartal 2010</p>	<p>Opfølgning: Model for superbrugerorganisationen godkendt maj 2010.</p> <p>Serviceportal er ikke implementeret pga. manglende ressourcer.</p>

Indførelse af ny serviceportal med mulighed for selvbetjening. Implementeret ultimo 2010.	
---	--

4. Fælles indsatsområder

Digitaliseringscentret arbejder målrettet i forhold til de fælles indsatsområder. I forhold til sundhed for borgerne er vores tilgang, hvordan vi kan understøtte forvaltningerne i dette arbejde.

Mål: At alle i afdelingen føler sig værdsat og har en klar opfattelse af de gensidige aftaler til løsningen af arbejdsopgaver.

Opfølgning: Det er et langt træk at sikre klare gensidige aftaler til løsning af arbejdsopgaver, der konstant er i forandring. Arbejdet pågår.

Dokumentation: Udarbejdede arbejdsgangs- og opgavebeskrivelser. At alle har fået tilbagemelding på udførelsen af større opgaver fra både leder og kolleger

<p>Mål: At have understøttet og bidraget positivt til implementeringen af it-systemer på sundhedsområdet samt i forhold til systemer, der kan understøtte profileringen "idrætstilbud via digitale medier".</p> <p>Dokumentation: Der er udarbejdet projektkontrakt og business case i forhold til ønskede sundhedssystemer og kultur- og fritidssystemer.</p>	<p>Opfølgning: Omsorgssystemet er opgraderet, og foreningsportal er implementeret. DC har bidraget, hvor der har været behov.</p>
<p>Mål: At sikre en væsentlig besparelse på ca. 400.000 kr. af strømforbruget til servere og serverrum inden udgangen af 2011.</p> <p>Dokumentation: Der er foretaget en før og eftermåling af strømforbruget i forbindelse med virtualiseringsprojektet i digitaliseringscentret. MTF oplever at strømforbruget er reduceret, med det der svarer til 400.000 kr.</p>	<p>Opfølgning: Strømbesparelse opnået på 123.000 kr. i 2011.</p> <p>Afventer stadig dele af virtualisering, og samtidig er der installeret nyt it-udstyr til bla. Storage, der tager store dele af besparelsen.</p>

Albertslund Kommune

Nordmarks Allé
2620 Albertslund

T 43686060

M servicedesk@albertslund.dk

www.albertslund.dk

ESDH: [Skriv ESDH nummer]