

Sikker drift og udsyn – Strategi 2016

JOHE

13. oktober 2016

Baggrund

Forretningsudvalget præsenterer en strategi for IT-Center Fyn, som bygger på to søjler: *Sikker drift - og udsyn*. Strategien skal ses i tæt sammenhæng med de økonomiske udfordringer partnerskolerne står over for de kommende år.

Sikker drift

It på skolerne skal bidrage til at give den bedste uddannelse af eleverne og kursisterne. Det forudsætter en sikker drift og en stabil it-infrastruktur. Skolerne ønsker ingen ubehagelige overraskelser. Det handler om at være på forkant og kunne imødekomme det stigende krav til it-teknisk kapacitet og imødegå sikkerhedstrusler. Vi skal holde os ajour med nye tekniske løsninger og it-services, der kan komme skolerne til gavn. Den sikre drift skal være brugercentreret. Brugere med it-problemer skal have hurtig og effektiv hjælp, så de kan komme videre med de arbejdsopgaver, de var i gang med.

... og udsyn

Partnerskolerne forventer, at IT-Center Fyn hele tiden vedligeholder og investerer i viden om den udvikling, der sker inden for det it-tekniske og it-pædagogiske område. Mulighederne for at bruge it i mange sammenhænge udvides hastigt i disse år. Det er en stor opgave for skolerne at holde sig ajour og vælge den rette løsning på det rette tidspunkt. Den viden opnår vi gennem tekniske netværk og ledernetværk, i dialog med skolerne og i et tæt samarbejde med en udvalgt skare af leverandører og samarbejdspartnere. IT-Center Fyn vil bidrage til at højne anvendelsen af it som del af læringen. Vi vil styrke vores rolle som partnerskolernes rådgiver og have fokus på fagligt funderet it-pædagogisk læring, der er tilrettet til den enkelte skoles behov.

Kommunikation

Skolerne forventer at IT-Center Fyn informerer og kommunikerer præcist og tidssvarende. Vi har i det forløbne år haft fokus på at blive bedre til at kommunikere med skolernes ledelser og nøglepersoner. Der er dog behov for at skærpe den lokale teknikers evne til at informere



skolens medarbejdere, elever og kursister om aktuelle hændelser og planer. Det har mange lokale teknikere succes med. Det skal vi udbrede.

Partnerskolernes strategier

It-strategien er ofte en del af skolernes plan for at udvikle skolen. IT-Center Fyn kan være med til at kvalificere den proces ud fra et it-teknisk og it-pædagogisk perspektiv. Samtidig kan vi være med til at forme den vigtige, men ofte undervurderede implementering af systemerne. Lærerne og eleverne/kursisterne kan få nytte af den vedtagne strategi ved at udvikle deres kompetencer. Vi vil tilbyde undervisning i en række standard funktioner i it-systemerne. Det vil vi gøre ved at udvikle tutorials - korte videoer som instruerer i brugen af it-redskaber - og tilbyde fleksibel læring med udgangspunkt i skolens behov. Dette vil vi gøre for at udbrede viden om hvordan den nye teknologi anvendes.

Potentialet er stort for udnytte it-redskaberne mere effektivt i undervisningen. Det har vi erfaret fra afholdte seminarer og fra samtaler med skolernes it-ressourcepersoner.

It-udvikling og formelle krav til databehandling

It-løsningerne udvikler sig, så de bliver mere og mere afhængige af hinanden. I bedste fald bliver de integrerede gennem leverandørudviklede eller nationale grænseflader. Vi deltager i nationalt samarbejde på dette område og ønsker at bidrage til, at enkeltstående LM-systemer udvikler sig til sammenhængende læringsplatforme.

Vi indgår fordelagtige rammeaftaler med en lang række leverandører af hardware, software og it-løsninger. Ved eventuelle tvister med leverandøren, støtter vi skolen.

Partnerskolerne skal overholde en lang række juridiske og formelle krav til driften af it: Arbejdet med persondata, databehandleraftaler, anmeldelse af registre, hvor der anvendes personhenførbare data samt EU persondataforordningen. Den træder i kraft i foråret 2018. IT-Center Fyn løfter skolernes administrative byrder gennem en række initiativer, hvor indgåelse af aftaler, registeranmeldelser, it-revision mm foretages på vegne af skolerne.

IT-Center Fyn optræder i disse sammenhænge som konsulent. Vi vil i de kommende år professionalisere og formalisere konsulentfunktionen, så den fremstår som en attraktiv ydelse for skolerne. Partnerskolerne skal have en Data Protection Officer (DPO), som skal sikre at skolerne behandler persondata i henhold til persondataforordningen. IT-Center Fyn vil søge at løfte DPO opgaven for skolerne.

Organisationsudvikling af den lokale it-support

De lokale it-teknikere på skolerne er ansat med reference til IT-Center Fyns direktør. Deres daglige ledelsesreference er en leder på skolen. Derfor foregår der en løbende dialog i IT-



Center Fyn og mellem skolerne og IT-Center Fyn. Målet er en konsensus om de opgaver vi løfter på skolerne. Direktøren afholder hvert år et møde med hver partnerskoles ledelse og medarbejderudviklingssamtaler hver 1½ år.

IT-Center Fyns it-support er delt i to: En central it-support og en Servicedesk. Servicedesken er dér, hvor brugeren, der har et problem, møder vores medarbejder. Det er som oftest den lokale it-tekniker. De dage, hvor skolen ikke har en lokal tekniker på skolen, tager den centrale 1. niveau support over. Den kaldes 'Servicedesken' i daglig tale og er bemanded med to medarbejdere.

Vi er opmærksomme på om den lokale it-tekniker kan overtage opgaver fra datavejledere, teknisk servicepersonale eller administrationen, så skolens medarbejdere kan frigøres til andet arbejde eller der opnås en personalebesparelse. Omvendt kan skolens medarbejdere i nogle tilfælde i højere grad varetage nogle it-tekniske rutineopgaver de dage den lokale tekniker ikke er på skolen. Den centrale servicedesk kan være backup.

Nogle af de lokale teknikere har i perioder ledig tid, hvor de kan aflaste den centrale it-support på Børstenbindervej. Vi skal udpege opgaver, vi kan flytte fra den centrale it-support til de lokale teknikere.

Øvrig organisationsudvikling

IT-Center Fyn har gennem årene i tæt samarbejde med skolerne opbygget en kompetence inden for det it-pædagogiske område. Vi vil søge at udbrede vores konsulenttjenester til skoler uden for fællesskabet for dermed at skabe en øget indtjening. Skoler uden for fællesskabet skal betale et overhead, for at få adgang til den it-pædagogiske vidensbase fællesskabet har opbygget.

Økonomi

Styregruppen vedtog i oktober 2015 at IT-Center Fyn skal spare 2% på basisfinansieringen hvert år i 2017, 2018 og 2019. Vi fremlægger på styregruppemødet i oktober 2016, hvordan dette udmøntes. Besparelsen vil blive indarbejdet i budget 2017.

Indsatsområder

Strategien *Sikker drift og udsyn* skal resultere i en række indsatsområder. IT-Center Fyns ledelse har inddraget vores dygtige fagprofessionelle medarbejdere i en åben dialog for at levere et gennearbejdet og anvendeligt materiale. Indsatsområderne bliver igangsat i slutningen af 2016.



Kvalitet

1. IT-Center Fyn har i 2012 og 2015 gennemført skoletilfredshedsundersøgelser. Vi vil i samarbejde med skolerne foretage skolespecifikke it-brugertilfredshedsundersøgelser. Det kan give gode pejlemærker for, hvor vi skal sætte ind for at forbedre servicen på den enkelte skole.
2. IT-Center Fyn udarbejder en årlig Kvalitetsrapport med en beskrivelse af servicekvaliteten målt på en række parametre. Rapporten udgives første gang 1. april 2017.

Effektivisering

3. Mere for mindre. Vi vil effektivisere den lokale support. Serviceaftalerne udvides med en række nye opgaver til de lokale teknikere.
4. Udvikling af de lokale teknikere og Servicedesken
 - 4.1. De lokale teknikere skal løse flere servicedeskopgaver. Udviklingsopgaven vil inddrage de lokale og centrale teknikere.
 - 4.2. Vi vil forbedre lokale vejledninger og generel kommunikation på skolerne. Skærpe den lokale teknikers evne til at informere skolens medarbejdere, elever og kursister.
 - 4.3. Vi vil inddrage de lokale teknikere mere i nye opgaver.
 - 4.4. Selvbetjeningssystemer skal anvendes i større omfang. Brugeren vil dermed være mindre afhængig af support.

Skolespecifikke ydelser

5. IT-Center Fyn vil i højere grad hjælpe skolerne med at tilbyde og implementere nye digitale løsninger. Løsningerne kan optimere driften af skolerne inden for teknik, administration og undervisning. Vi vil i de kommende år professionalisere og formalisere konsulentfunktionen, så den fremstår som en attraktiv ydelse for skolerne.
6. Partnerskaberne skal have en Data Protection Officer (DPO), som skal sikre at skolerne behandler persondata i henhold til persondataforordningen. Vi vil i foråret 2017 fremlægge forslag til at løfte DPO opgaven for skolerne.
7. Den IT-pædagogiske konsulenttjeneste vil over tre år gradvist overgå til brugerfinansiering og dermed bidrage til at nedbringe skolernes basisbetaling. Vi vil i højere grad tilbyde it-pædagogiske og it-tekniske ydelser til skoler uden for fællesskabet.

IT-Center Fyn vil tilbyde undervisning i en række standard funktioner i it-systemerne ved hjælp af tutorials - korte instruktionsvideoer.