

KOMMUNERNE IT MAGASIN

Nummer 4 / 2012 / ISSN 1399-7947

Kit
Magasinet

www.kitmagasinet.dk

TEMA

Kommunal IT i borger perspektiv

Store kommuner vælger DUBU fra
Første skridt til en digital skole
Nye love baner vejen for digitalisering





IDM Password Self-service!

Vidste du, at...

- Et opkald til Servicedesk vedrørende glemt password tager i gennemsnit 20 minutter
- 25 - 50% af alle opkald til Servicedesk er relateret til problemer med passwords
- Omkostningerne for password-resetkald til Servicedesk svarer til én medarbejders årsværk
- IDM Password Self-service reducerer arbejdsbelastningen og omkostninger i Servicedesk, øger sikkerhedsniveauet og giver i sidste ende højere medarbejderproduktivitet
- IDM Password Self-service kan installeres på kun 5 dage og koster 50.000,-



Er du interesseret i en uforpligtende demonstration af løsningen, så ring til os på telefon: 70 222 444

■ **EasyLan Education**
IT til skoler

■ **EasyLan**
Sikker og nem IT-drift

■ **EasyImage**
Desktophåndtering

■ **EasyIDM**
Brugerstyring

IT Quality blev etableret i 1998 og har i dag 35 medarbejdere fordelt på hovedkontoret i København og regionalkontorer.

IT Quality er en førende udbyder indenfor fire hovedområder: Identitetsstyring, Desktop management, sikker drift og overvågning samt totalløsninger til undervisningssektoren.

IT Quality leverer standard- og specialudviklede løsninger til en stor kundegruppe, bestående af offentlige organisationer og private virksomheder.

Vi er en visionær og dynamisk virksomhed med ønske om et højt kompetenceniveau, hvor medarbejdernes uddannelse og certificering er i fokus.

IT Quality

IT Quality A/S
Banemarksvej 50F
2605 Brøndby
Telefon 70 222 444

www.itq.dk

6

Store kommuner fravælger DUBU

10

Første skridt til digital skole

22

**@KRONIKKEN
Private it-enheder på jobbet presser organisationerne**



Nyt liv i foreningen

Kit@'s bestyrelse inviterer nu medlemmerne til en dialog om foreningens fremtidige liv.

Nyt liv i foreningen bliver temaet torsdag eftermiddag på efterårsseminaret på Koldingfjord i 2012.

Side 16-20



Kit@

KOMMUNERNES ITMAGASIN

Udgiver: KIT@ - Kommunale It chefer.

Formand: Jørgen Kristensen Rasch, Egedal Kommune.

For information om foreningen, medlemskab samt abonnement se www.itchefer.dk

Redaktion: Flemming Kjærdsdam, telefon 4673 3525
Flemming@kjaersdam.dk

Redaktionsudvalg:

Jørgen Kristensen Rasch, Egedal Kommune
Michael Voel Jensen, Københavns Kommune
Flemming Kjærdsdam
Louise Andersen

Annonskonsulent:

Louise Andersen,
Koncept, telefon 7515 1155,
la@koncept-net.dk

Layout: www.znildt.dk

Tryk: Jørn Thomsen A/S **Oplag:** 6.300

www.kitmagasinet.dk

Forældre er vilde med Tabulex SFO

Med en smartphone i hånden kan forældre hurtigt se, om barnet er tjekket ind i SFO'en, oprette legeaftaler og melde sygdom eller fridage. Den danske softwarevirksomhed Tabulex står bag den populære applikation, som er taget i brug af over 70.000 forældre.



Forældrekommunikation

Kommunikationen mellem landets mange SFO'er og forældre foregår overvejende mundtligt eller med papersedler. Det er i mange henseender en tidskrævende måde at kommunikere på for de ansatte, lige som mange forældre savner at kunne sende en hurtig besked til SFO'en. Tabulex samler al information og styrker kommunikationen mellem SFO og forældre.

Styr på børnene

Barnet kan selv registrere, hvor det leger, sådan at personalet får et overblik over børnene og forældrene hurtigt kan lokalisere barnet. Forældrene kan se på mobilen, om barnet er tjekket ind i SFO'en, oprette eller ændre børnenes aftaler, give besked om sygdom eller fridag, finde telefonnummer og adresser på andre børn i institutionen og finde vej til barnets legekammerat.

Personalet

Ugeskemaet er et vigtigt værktøj til at holde styr på hverdagen, og samler aktiviteterne i den pågældende uge både fra medarbejdernes personlige Arbejdstidskalender og Institutionskalender.

I personaleindgangen kan personalet se tidsforbrugsoversigten, som giver den enkelte medarbejder et overblik over fordelingen af timer. Personalet kan ligeledes registrere ændringer af den planlagte arbejdstid.

SFO – den eneste SFO-løsning med børneadministration, årsnormsberegning på web samt personale- og forældre-app.

Fra bølgeskvulp til tsunami

Nu kommer digitaliseringen – i bølger. Jeg har i løbet af sommeren tænkt over det med bølger. Bølger kan være mange ting.

De kan komme som en tsunami, en kæmpe bølge. Hvem husker ikke den frygtelige katastrofe i Thailand i 2004, som området stadig er mærket af. Tsunami skyller alt over bord.

Eller det kan være et lille bølgeskvulp, som vi kender fra stranden en dansk sommerdag, og som vi mindes med glæde.

Eller er det en af disse smukke bølger ved Vesterhavet som surfere med stor snilde glider på.

Uanset hvad, så kommer første bølge den 1. december 2012 med en række initiativer. Som følge af lov om obligatorisk selvbetjening er der i alt 18 Initiativer, som under ét kaldes for bølgeplanen. Det er en del af Økonomaftalen mellem KL og regeringen. Det lyder rigtig godt.

Fra Kit@'s side skal der lyde en helhjertet opbakning til digitalisering i al almindelighed og de opfølgende lovændringer, der kan bane vejen for digitalisering i kommunerne. Det har vi efterlyst i flere år. Men der er også et men. Er kommunerne overhovedet klar? Kan de overkomme dette? Og hvad nu hvis de ikke kan? Hvad sker der så? Hvem kommer i klemme? Kommer Tsunamien?

For udover obligatorisk selvbetjening er der et antal fællesoffentlige indsatser som ligger til grund for de lokale indsatser. Oven i kommer aflevering af kommunale opgaver til Udbetaling Danmark, indførsel af FLIS og nu senest DUBU, Digitalisering af Udsatte Børn og Unge, som de store kommuner fravælger.

Vi ser en skarp centralisering inden for digitalisering, indberetning og udbetaling på den ene side, og så ser vi på den anden side, at der lægges et pres ud på kommunernes ansatte, som skal foretage indberetningerne og møde kunderne – borgerne og virksomhederne – ude i virkelighedens verden. "Det er ikke bare lige". Disse tiltag kommer oven i driften af mere end 350 applikationer, og disse nye systemer og tiltag skal integreres for at skabe sammenhæng.

Opgaven er så enorm, at det er magtpåliggende for mig at sige, at det ikke er fair, hvis man lader den enkelte kommune i stikken. Hvad enten det er ledere, it-chefer, medarbejdere eller borgere. Digitalisering er en fælles opgave, den kan ingen løfte på egen hånd. Det er meget bekvemt besluttet fra oven at skubbe ud og lade det være op til kommunerne at løse opgaverne.

Der er også de bølger som først ruller frem og som siden hen ruller tilbage i et bølgeslag.

Når alt det så er sagt, vil jeg gerne slå et slag for Kit@. Vi har som forening gjort alt for at involvere os i digitaliseringen og for at sætte vores fingeraftryk i det omfang det har kunnet lade sig gøre. Nu vil vi gerne styrke vores forening indadtil for medlemmernes skyld. Derfor vil jeg også gerne opfordre alle it-chefer om at møde op på vores efterårsseminar for at være med til at sikre samarbejde på tværs af kommunerne og få igangsat den dialog om digitaliseringen, der kan igangsætte samarbejdet. Det er vigtigt at få fodfæste, inden bølgen kommer. Tak for ordet.



”

Digitalisering er en fælles opgave, den kan ingen løfte på egen hånd. Det er meget bekvemt besluttet fra oven at skubbe ud og lade det være op til kommunerne at løse opgaverne.

Jørgen Kristensen Rasch

Store kommuner fravælger DUBU



KL og regeringen har aftalt at senest i 2014 skal alle landets kommuner anvende DUBU eller et lignende system i sagsbehandlingen på børneområdet. En del af de store kommuner har valgt egne løsninger – blandt andet på grund af økonomien.

Fem socialrådgivere. Så meget ville det koste Odense Kommune at indføre DUBU – Digitalisering af Udsatte Børn og Unge - og det er ikke en pris, kommunen er villig til at betale:

"Da DUBU kom på banen, var vi allerede lang fremme med at give vores it-understøttelse på området et løft. Vi syntes ikke umiddelbart, at vi havde cirka en tier årligt pr. borger i kommunen til et helt nyt projekt," siger administrationschef Peter Bjerregaard Andersen, Børn- og familieafdelingen, Odense Kommune.

"Med 200.000 borgere svarer det til 2 mio. kr. til driftsudgifter årligt, og dertil kommer udgifterne til implementering. En socialrådgiver koster cirka 400.000 kr. i årsløn, så vi skulle afskedige fem for at have pengene hjemme - til noget ukendt og ufærdigt, vi ikke helt ved, hvad bliver til. Og der kunne komme flere udgifter til. Min erfaring er, at udvikling og implementering koster lærepenge. Endelig har vi ikke brug for at være first mover på det her. Vi har i stedet valgt at udvikle vores eget system yderligere," forklarer administrationschefen.

Godt for andre

I juni aftalte KL og regeringen som led i Økonomiaftalen 2013, at alle kommuner senest i 2014 har anskaffet sig DUBU eller et tilsvarende it-system. Der er lang vej til målet: indtil videre har 45 kommuner tilsluttet sig. Men selv om Odense Kommune hører til dem, der har taget et andet valg, er Peter Bjerregaard Andersen ikke i tvivl om, at der er kommuner, som vil have fornøjelse af DUBU.

"Andre kommuner, som har et presserende behov for at gøre noget ved området, kan have glæde af at finde en platform sammen. Men vi havde noget i forvejen, og det samme ved jeg gælder for resten af de fire største kommuner. Derfor synes jeg ikke, man kan sige, at vi har sagt nej til DUBU. Vi har bare ikke sagt ja."

Han vil heller ikke udelukke, at Odense Kommune ender med at sige ja på et tidspunkt – hvis prisen bliver rigtig:

"Hvis DUBU bliver billigere, når systemet er kommet i løbende drift, kan det være, at vi bliver interesserede. Måske finder man frem til en anden takststruktur, for eksempel en licens kommunen betaler i forhold til brug i stedet for pr. borger. Det er en markedsdiskussion, vi vil se på, hvad det koster, og hvad vi får for pengene. Når vi i de største kommuner ikke har valgt at sige ja, vil man måske på et tidspunkt tilbyde os en anden pris end dem, der er med fra starten".

Esperanto

Administrationschefen synes grundlæggende, at DUBU er en godt initiativ:

"Jeg synes, ministeren og KL har fat i det rigtige, når de taler om at opnå systematik i sagsbehandlingen. Selvfølgelig skal vi i kommunerne have it-systemer med socialfaglig systematik, som giver et godt overblik".

For at få overblikket skal systemerne kunne kommunikere, men Peter Bjerregaard Andersen mener ikke, at det nødvendigvis er Odense Kommunes system, der skal tilpasses DUBU.

"Hvad dækker udtrykket om, at alle uden DUBU skal have DUBU-lignende systemer? Betyder det, at DUBU skal snakke et sprog, som andre it-systemer kan forstå? Eller betyder det, at andre it-systemer skal forstå DUBU? Det er, som når en franskmand og en englænder mødes: Hvem skal lære den andens sprog? På nationalt niveau er der gode bestræbelser på at definere et slags 'it-esperanto', som alle it-systemer skal indrette sig efter i indbyrdes kommunikation. Jeg synes, det er meget fornuftigt, at DUBU forpligtes til at kunne tale det," siger Peter Bjerregaard Andersen - med henvisning til det kunstprog, som netop er skabt for at komme ud over hvilket sprog, der er det 'rigtige'.

København valgte CSC Social

København Kommune fravælger også DUBU. Kommunen var i gang med et EU-udbud på hele socialområdet. "Derfor ville et valg af DUBU have betydet, at kommunen skulle have standset det igangværende EU-udbud," siger kontorchef Kit Roesen, Kontoret for digitalisering.

København Kommune har i lighed med de øvrige store kommuner også valgt en anden løsning end DUBU, Digitalisering af Udsatte Børn og Unge, der er udviklet af IBM og leveres af Kombit.

"Da DUBU blev sendt i udbud, havde vi allerede besluttet os for en anden strategi for it-understøttelse af de strategiske og driftsmæssige behov. Vi var i fuld proces med at forberede et EU-udbud på hele socialområdet i Københavns kommune, til både myndigheds-, bosteds- og institutionsområde. Et område der – målt på ansatte – er ti gange større end det, DUBU kunne dække for os. Der er store økonomiske tab forbundet med at skulle stoppe en udbudsproces, og grundlaget for vores beslutninger, blandt andet behovet for understøttelse af effektstyring på socialområdet, havde ikke ændret sig. Derfor fastholdte vi vores strategi," forklarer kontorchef Kit Roesen, Kontoret for digitalisering.

"Vi valgte at gå i udbud, fordi vi vurderede, at markedet var rigtigt. Vi forventede, at der var en del, der kunne levere noget, som kunne være interessant for os. Flere leverandører bød ind med en samlet løsning, og vi valgte CSC social, hvor vi nu samler alle registreringer på samtlige socialsager i kommunen, uanset om dokumentationen vedrører en børne- eller voksensag. I øjeblikket er vi i gang med at implementere CSC standardversion ude i organisationen. Vi havde også nogle

krav, der i første omgang ikke var med i standardversionen, men de er på vej i næste version," fortæller kontorchefen.

Hun har ikke set DUBU i færdig version, og kan derfor ikke udtale sig konkret om systemet, men siger:

"Der har manglet et system på området. Derfor er det godt, at DUBU systemet er kommet. For vores vedkommende pegede forretningsanalyserne bare et andet sted hen. Men vi er meget interesseret i at skabe en snitflade, så systemerne kan snakke samme. Den proces er vi ved at sætte i gang".

Delvis DUBU

Samme proces skal sættes i gang i andre kommuner, hvis de vælger at bevare eller udbygge egne systemer i stedet for at indføre DUBU, som er udviklet af IBM og leveres til kommunerne af Kombit, hvor Christina Knudsen er projektleder. Første fase af DUBU's i alt fire faser blev sat i drift i december 2011, og man er i øjeblikket i gang med fase to. Men mangler stadig tilslutning fra over halvdelen af kommunerne:

"De kommuner, der har sagt ja, gør det af forskellige grunde. Nogle lægger vægt på det kvalitative løft, for eksempel i form af den fælles systematik, som ICS (Integrated Children's System red.) og DUBU giver. Det gør det nemmere at overtage andres sager, både inden for kommunen og fra andre DUBU-kommuner. Der er også mange forskellige grunde til, at ikke alle kommuner har tilsluttet sig i første omgang. Det kan skyldes, at de selv har implementering af andre systemer i gang, er presset på ressourcer eller økonomi - eller lige vil afvente, at DUBU er i drift".

Kommuner, der har sagt ja tak til DUBU:

Allerød, Brønderslev, Egedal, Esbjerg, Frederiksberg, Furesø, Faaborg-Midtfyn, Gladsaxe, Greve, Guldborgsund, Haderslev, Halsnæs, Helsingør, Herlev, Herring, Hjørring, Holbæk, Holstebro, Høje Taastrup, Hørsholm, Jammerbugt, Kalundborg, Kerteminde, Lemvig, Lolland, Lyngby-Tårnbæk, Middelfart, Nyborg, Næstved, Odsherred, Randers, Rebild, Roskilde, Rudersdal, Skanderborg, Skive, Slagelse, Solrød, Sorø, Syddjurs, Thisted, Tårnby, Vordingborg, Ærø.

Kilde: Socialministeriet

Om DUBU og ICS

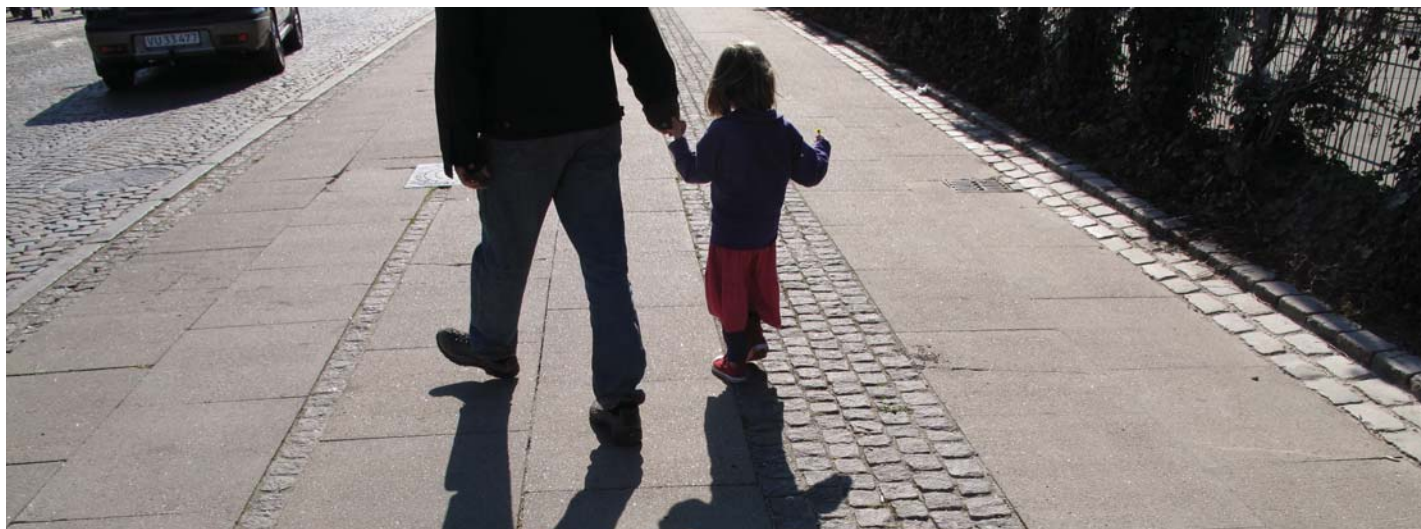
DUBU er et it-system, som understøtter kommunernes sagsbehandlere i sagsbehandlingen på børneområdet. DUBU skal blandt andet gøre det lettere at overlevere oplysninger mellem kommuner.

DUBU baserer sig på den socialfaglige metode Integrated Children's System – ICS-metoden, som er udviklet i England på baggrund af forskningsbaseret viden om børn og unges udvikling.

DUBU udvikles af IBM og leveres til kommunerne af Kombit.

” Da DUBU blev sendt i udbud, havde vi allerede besluttet os for en anden strategi.

Kit Roesen



”DUBU må ikke tilføre kommunerne ekstra bureaukrati”

Regeringen og KL har i juni aftalt, at kommunerne skal tvinges til at tilslutte sig DUBU eller tilsvarende it-systemer. Men socialordfører Eyvind Vesselbo (V) lover, at DUBU ikke må tilføre kommunerne ekstra bureaukrati.

Det nye it-fagsystem til sagsbehandlere, der arbejder med børn og unge med særlige behov, har fået en blandet modtagelse og er i medierne blevet kaldt en bureaukratisk tidsrøver, der kræver ekstraarbejde i kommunerne. Det var på ingen måde hensigten, forklarer Venstres socialordfører, Eyvind Vesselbo:

”Jeg har hørt, at man i nogle kommuner oplever, at DUBU giver mere bureaukrati. Det er bestemt ikke meningen. Meningen er, at systemet skal give adgang til lettere at dele oplysninger kommunerne imellem, og samtidig være en bureaukratisk lettelse”.

Tanken med DUBU – Digitalisering af Udsatte Børn og Unge – er at gøre sagsbehandlingen mere systematisk og give et bedre overblik med et fagsystem, der skal sikre kvalitet og sammenhæng i arbejdet. Det skal blandt andet være lettere at sende en sag videre, når en familie flytter kommune, for at forebygge alvorlige fejl i enkeltstager.

Længe undervejs

DUBU har været længe undervejs, siden Socialministeriet, KL og seks kommuner – Frederiksberg, Holbæk, Middelfart, Næstved, Roskilde og Silkeborg – i 2005 gik sammen om at udarbejde kravspecifikation og procesdiagrammer på området. Foreløbig har under halvdelen af landets kommuner, 45 stk., tilkendegivet, at de er med på at få DUBU inden for dørene.

I juni i år indgik regeringen og KL aftale om, at alle kommuner senest i 2014 har anskaffet sig DUBU eller et tilsvarende it-system. Måneden forinden havde Venstre sammen med de konservative og Dansk Folkeparti markeret sig i sagen ved at fremsætte et beslutningsforslag i Folketinget om at tvinge kommunerne til at tilslutte sig DUBU-systemet – eller systemer, der kan sidestilles med DUBU.

Om baggrunden for det borgerlige beslutningsforslag, siger Eyvind Vesselbo:

”Selv om lovgivningen er god på området, har det jo vist sig ikke at nytte noget, hvis den ikke følges af kommunerne. Derfor er der behov for, at alle kommuner kommer med”.

Foreløbig har kun knap halvdelen af kommunerne sagt ja tak til DUBU. Er det borgerlig politik at tvinge kommunerne med?

”Jeg ved ikke, hvilke fordomme, du har om borgerlig politik. DUBU skal forhindre, at sager kører skævt - det er til fordel for alle, at sagerne behandles optimalt. Og kommunerne er ikke nødvendigvis tvunget til at gå med i DUBU. Læg mærke til, at det også kan være systemer, der kan sidestilles med DUBU. Her i København har de et glimrende system, som jeg har set. Der skal kunne ske en kobling til DUBU, som ikke kræver dobbelt arbejde,” siger Eyvind Vesselbo og understreger igen, at DUBU ikke må føre til ekstra bureaukrati:

”Det er et meget vigtigt element. Vi holder øje med det og kigger det igennem en ekstra gang, for at sikre, at det ikke sker”.

Folketingstidende:

”Samtlige kommuner pålægges at tilslutte sig og benytte »Digitalisering – udsatte børn og unge« (DUBU) eller indrette eksisterende it-systemer, der kan sidestilles med DUBU-systemet, således at de kan kommunikere uhindret med DUBU. Endvidere skal det sikres, at Socialstyrelsen kan følge sagerne og trække rapporter ud, hvis en sag udvikler sig bekymrende” beslutningsforslag af 15. maj 2012 fra DF, KF og V.^a



” Vi holder øje med, at det ikke sker.

Eyvind Vesselbo (V)

Forhandlingskraft[®]

- gennem fællesskab

Kommunernes it-fællesskab arbejder for at skabe mere konkurrence i det kommunale it-marked, så landets kommuner opnår højere kvalitet i produkterne, bedre priser og større råderum.

“Som kommunernes indkøbsorganisation på it-området arbejder vi målrettet på at samle kommunerne omkring fælles indkøb. Fællesskabet skaber fordele, som den enkelte kommune ikke er i stand til skabe på egen hånd. Sammen står vi stærkere som én indkøber frem for 98 mindre indkøbere - som én indkøber er vi Danmarks største kunde.”

*Peter Egelund,
projektdirektør i KOMBIT*

KOMBITS aktiviteter er styret af kommunernes ønsker og efterspørgsel. Et udbud bliver som udgangspunkt først sat i gang i det øjeblik, vi har den tilslutning fra kommunerne, der gør løsningen økonomisk rentabel.

På www.kombit.dk kan du læse mere om KOMBITS aktiviteter og projekter.

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

Første skridt til digital skole

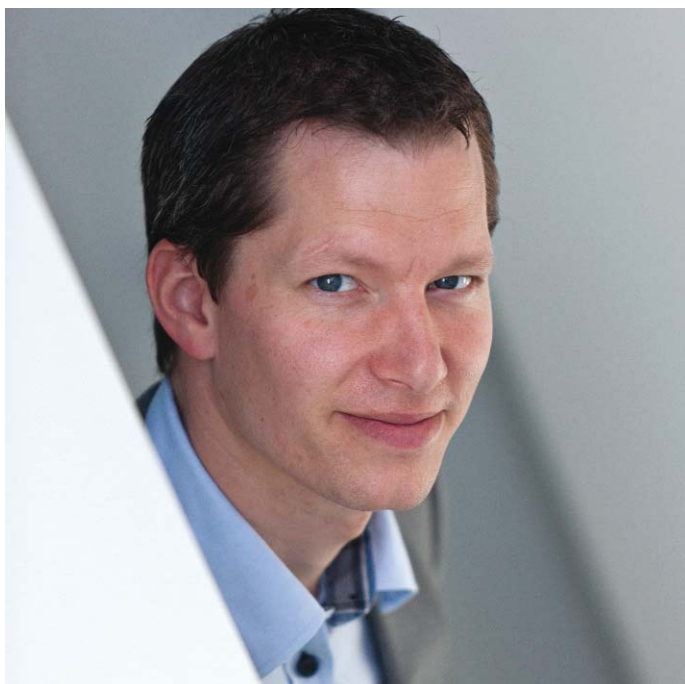
Inden udgangen af 2012 fremsættes en ny forretningsmodel for indkøb af digitale læremidler til Folkeskolen. Siden 1. juli 2012 har landets skoler kunnet købe digitale læremidler med tilskud på op til 50 mio. kr. gennem den eksisterende it-løsning fra Uni-C.

Regeringen har i perioden frem til og med 2015 bevilget i alt 500 mio. kr. til at digitalisere indholdet og undervisningen i folkeskolen. Regeringen har i samarbejde med KL, som en del af Økonomiaftalen for 2013, bevilget de første 50 mio. kr. fra puljen. Pengene bruges som tilskud til indkøb af digitale læremidler i fagene dansk, engelsk og matematik og naturfag. For at skolerne kan opnå tilskud til indkøb af digitale materialer, skal de selv betale minimum halvdelen af indkøbene.

De 500 mio. kr. vil blive bevilget i løbet af de næste fire år.

Vicedirektør Jakob Harder, Uni-C, er med i styregruppen om "IT i Folkeskolen". Som led i denne indsats er repræsentanter fra Uni-C, KL og Digitaliseringsstyrelsen i gang med at formulere de krav, der i fremtiden skal gælde for de digitale platforme, som skal bruges til indkøb af digitale læremidler.

De danskere, som har en smartphone, kender "Apple appstore" eller Googles "Android Market". Og når Jakob Harder fortæller om visionerne for den nye forretningsmodel, er det de begreber, der bliver nævnt. Ikke fordi det har noget med Apple eller Google som sådan at gøre, men fordi det ganske godt illustrerer den kommende forretningsmodel. Det skal nemlig blive meget lettere for lærere at kreere undervisningsforløb ved at sammensætte materialer digitalt. I stedet for at købe hele bøger i klassesæt, så skal det være muligt at "plukke" afsnit i bøger, købe opgaver, artikler og billeder fra mange forskellige digitale medier. Det giver undervisningen en helt ny dimension for læring.



"Hvis et barn skal lære klokken, kan man i dag købe en "app" i stedet for at skulle købe en bog, hvor det at lære klokken indgår. Sådan skal det være med alle digitale læremidler. Læreren skal ikke være bundet af at materialer skal vælges hos en bestemt udbyder eller i en på forhånd fastlagt pakke. Det skal være muligt at "plukke" og så købe det, man har brug for. Men Uni-C har ikke til hensigt at sikre dette ved at etablere en offentlig drevet distributionsplatform. Den nye forretningsmodel skal sætte rammebetingelserne for, at leverandørerne af læremidler såvel som de distributionsplatforme, der er på markedet opfylder en række standarder. Distributionsplatformene skal opfylde kravene for at kunne få informationer på den digitale materialeplatform. Og forlagene skal opfylde standarderne for at give skolerne mulighed for at opnå tilskud til læremidler. Så vi blander os ikke direkte i det kommercielle. Vi skal sikre, at alle distributionsplatforme har mulighed for at distribuere alle relevante læremidler, så det bliver så let for skolerne som muligt at udvælge læremidler og sammensætte læringsforløb," siger Jakob Harder.

Formålet med at give støtte til digitale læremidler er at indholdsleverandører som fx forlagene ser en bedre forretning i at digitalisere alt indhold, og det åbner igen et marked for digital distribution, som det kendes fra musik- og filmindustrien.

Distributionen

Da arbejdet gik i gang med "IT i Folkeskolen" i samarbejde mellem Ministeriet for børn og undervisning, KL og Digitaliseringsstyrelsen, var der hurtigt enighed om, at målet ikke er at tilvejebringe en ny offentlig drevet it-løsning til distribution af digitale læremidler. Så i stedet for at opgradere Materialeplatformen til en egentlig distributionsplatform for læremidler samles de offentlige parter om at formulere krav til de kommende leverandører, der distribuerer de digitale læremidler til skolerne. Målet er at alle indholdsleverandørerne stiller metadata om deres læremidler til rådighed for alle relevante distributionsplatforme. Materiale

- artiklen fortsætter på side 12

” De 50 millioner til digitale læremidler skal øge den faglige kvalitet i undervisningen og mindske skolernes ressourceforbrug, fremgår det af kommunaftalen.

Jakob Harder

Fællesoffentlig digitaliseringsstrategi

I den fællesoffentlige og fælleskommunale digitaliseringsstrategi er der beskrevet indsatsområder som skal sættes i gang for at digitalisere folkeskolen. En af indsatserne er at få lagt den nye forretningsmodel frem for distribution af indhold i efteråret 2012. Det er den, der er ved at være klar. En anden indsats på det kommunale område er at få implementeret lokale netværk på skolerne, så eleverne kan medbringe eget udstyr i skolen og koble sig på skolens netværk.

"Lærerne skal kunne anvende de digitale læremidler og der skal skabes øget ledelsesmæssig fokus på anvendelsen af it i undervisningen," hedder det i den Fællesoffentlige digitaliseringsstrategi.

KMD Analyse: Folkeskolens Digitale tilstand

Ifølge KMD Analyse "Folkeskolens digitale tilstand" er 54 procent af lærerne enige eller meget enige i, at deres undervisning bliver bedre, når de kan bygge oven på andre læreres undervisningsmaterialer. Tilsvarende er 62 pct. enige eller meget enige i, at det sparer dem for en masse forberedelse, at de kan genbruge eller tage afsæt i andre læreres undervisningsmateriale.



En adgang til alle it-ressourcer

Office 365
Google Apps
Skydrive
Dokumentdeling
Læringsprogrammer
Single sign-on
Uni-Login
Print

PC

iOS

Mac

ALLE
IT-RESSOURCER
I SKYEN

BYOD
Bring
Your
Own
Device



PRØV
EasyIQ Cloud
NEMT AT KOMME
I GANG
PÅ EN
FOLKESKOLE

FRI
TIL AT LÆRE

www.easyiqcloud.dk
70 30 00 00



...KAN OGSÅ INTEGRERES I
EGEN INFRASTRUKTUR
www.connectanywhere.dk



- fortsat fra side 10

platformen, som i dag er ejet af Uni-C, kan blive den gateway for metadata, som kan åbne markedet, så skolerne kan vælge distributionsplatforme frit uden at være bundet til én bestemt leverandør eller et bestemt undervisningsforløb. Tanken er, at enhver distributionsplatform skal trække metadata fra databasen på den eksisterende materialeplatform. Så for at et digitalt læremiddel kan være støtteberettiget, kræves, at metadata anvendes ensartet og gennemsigtigt i enhver distributionsplatform. Samtidig opfordres distributionsplatforme til at opkvalificere videndeling mellem lærerne omkring læremidler samt tilføje lærernes egne "ratings" af de enkelte læremidler.

Målet er at indholdsproducenterne udvikler digitale læremidler af bedre kvalitet og til en lavere pris som følge af en øget efterspørgsel.

Som led i indsatsen for digitaliseringen af folkeskolen vil styregruppen i Uni-C også undersøge effekterne af at bruge digitale læremidler. Frem mod næste års aftale om kommunernes økonomi gennemføres der en måling af effekterne ved digitale læremidler.

Leverandørerne byder ind

'SkoleSkyen' er en cloudbaseret løsning, der leverer skolerens undervisningsprogrammer via internettet, så eleverne kan tilgå programmerne uanset, hvor de befinder sig og uanset hvilken slags computere, de arbejder på. Det kræver blot en internetadgang. Kommunen betaler kun for det faktiske forbrug og løsningen gør, at kommunen kan spare penge, sådan skriver Fujitsu.

KMD Education er også tæt på at være skoleklar. Det er KMD's nye digitale læringsrum til folkeskolen, som kan anvendes både til forberedelse, undervisning og dokumentation af læringen. Gennem det seneste år har KMD samarbejdet tæt med 10 kommuner om at udvikle KMD Education, så lærerne i ét og samme digitale værktøj både kan planlægge, designe, gennemføre og evaluere deres undervisningsforløb.

IBM arbejder også på en digital løsning til folkeskolen og en række forlag er gået sammen om at udvikle en fælles it-løsning.

” Det skal være muligt at ”plukke” og så købe det, man har brug for

Jakob Harder

Denne måling går i gang nu, og den omfatter brugen af digitale læremidler. Herudover gennemfører KL målinger af fremdriften i etablering af kommunernes lokale it-infrastruktur på skolerne.

Brugerne skal involveres

Jakob Harder forventer også, at der vil ske en mere aktiv inddragelse af brugerne. I første omgang naturligvis lærerne, men en mulighed er bestemt også, at eleverne inddrages mere i udviklingen af læremidler og vurdering af de bedste undervisningsforløb.

”Jeg kan sagtens forestille mig, at vi med de nye digitale muligheder, vil få mere deling af erfaringer og viden blandt lærere. Ikke kun at lærerne inddrages i brugertest af nye digitale læremidler. Det sker allerede. Men jeg håber, at det bliver almindeligt, at lærere i langt højere grad vil dele viden på de næste generationer af distributionsplatforme. Måske endda sådan, at lærere kan tjene

lidt ekstra ved at sælge deres egne bedste undervisningsforløb. Hvis et forløb har vist sig at virke i et fag i en klasse eller årgang på en skole, så virker det nok også i andre klasser. Så hvorfor ikke bruge det? Det er klart, at læringsforløb skal tilpasses den enkelte klasse og lærer. Men det er også klart, at der er fordele ved at dele den viden og erfaring, der dannes hos mange tusinde lærere hver dag i både forberedelse og undervisning. Jeg ser store udviklingsmuligheder i den digitale folkeskole. Digitale læremidler, interaktive undervisningsforløb, bedre videndeling med digitale redskaber kan give mere undervisning for pengene,” siger Jakob Harder.

"Fra kridt til bit"

Den 13. september 2012 holder vicedirektør Jakob Harder, Uni-C, og konsulent Michael Hald, KL, indlæg på Kit@'s efterårsseminar om it i folkeskolen under overskriften "fra kridt til bit".

It kan forandre og forbedre undervisningen i folkeskolen. Regeringen har afsat 500 mio. kr. til digitale læremidler og kommunerne skæpper selv mindst det tilsvarende oveni. Kan 1,5 mia. kr. til digitale læremidler og infrastruktur forandre undervisningen i folkeskolen? Hvad stiller det af krav til, hvordan undervisningsmaterialer distribueres og materialer og erfaringer videndes? Og hvad er det for en infrastruktur der skal til for at sikre, at det ikke er "teknikken der driller" i omstillingen af folkeskolen til den digitale tidsalder.

Det er nogle af de centrale spørgsmål, som Jakob Harder og Michael Hald vil besvare på efterårsseminaret. Jakob Harder er vicedirektør i Uni-C med ansvar for regeringens indsats omkring it i folkeskolen. Michael Hald er projektleder i KL for det fælleskommunale projekt om it-infrastruktur i folkeskolen.

BØRN BLIVER OGSÅ VOKSNE

CSC SOCIAL

CSC

CSC SOCIAL ER EN IT-LØSNING MED DUBU OG DHUV

- Få en sikker sagsbehandling - også i overgangen fra barn til voksen
- Giv medarbejderne målrettet dokumentation
- Få mere tid til handling i den konkrete sag
- Få grundlag for tidlig opsporing og handling
- Skab vurdering af effekt af indsatser
- Effektiv økonomisk styring med integration af socialfaglige overvejelser
- Understøt det tværgående samarbejde
- ALT dette til en meget attraktiv pris

**MØD OS PÅ
DIGITALISERINGSMESSEN12
STAND D3**



Gentofte Skole i skyen med Microsoft Office 365

KITA Efterårsseminar

**Husk at tilmelde dig KITAs efterårsseminar.
Seminaret afholdes på Koldingfjord Hotel den 13. og 14. september.**

Torsdag starter vi ud med et indlæg om skole-it. Herefter deler vi os i et teknisk/drift spor samt et strategisk spor. Teknisk/drift sporet arbejder videre med teknik og infrastruktur på skolerne, IPv6, Privat/public cloud - Open source samt NemID til adgangskontrol og brugerverificering.

Det strategiske spor har i år fokus på udvikling af foreningen. Gennem 4 cafe-forløb vil vi diskutere, hvordan vi kan optimere KITA, så du som medlem får størst mulig udbytte af dit medlemsskab.

Vi slutter torsdagen faglige del af med et fælles indlæg om BYOD.

KOMBIT/KL starter fredagen med indlægget Tvangsdigitalisering med gode og effektive selvbetjeningsløsninger, Allan Bager fra It-arkitekturrådet fortæller om rammearkitektur. Og efter et indlæg om Min side-Borger.dk er Institut for Fremtidsforskning klar med et spændende og tankevækkende indlæg om Digitalisering af kommuner.



Du kan se det fulde program og tilmelde dig på www.itchefer.dk

Ved tilmelding efter den 6. september kontakt venligst mail@itchefer.dk



”

Vi har gjort løsningen nem at bruge, set med skoleøjne.

Mads-Peter Galtt

Gentofte Skole, som er en af 13 skoler i Gentofte Kommune, går nu op i skyen med en Microsoft Office 365 løsning. Ifølge IT-didaktisk konsulent Mads-Peter Galtt, Gentofte Kommune, bliver det den første skole i kommunen, som bruger den nye løsning, hvor lærere og elever kan dele viden og virtuelt klasserum uanset tid og sted og uanset hardware.

Gentofte Kommune begyndte for ni måneder siden at ville udbrede Microsoft Office 365 til alle skoler i kommunen. Det skete i et samarbejde med Microsoft som "Early Adopters" for at stille teknologien til rådighed for lærere og elever.

I mellemtiden har Microsoft så annonceret at de stiller Office 365 frit til rådighed for alle uddannelsesinstitutioner.

"Da vi gik i gang med vores projekt for ni måneder siden, var det ikke vores udgangspunkt, at det skulle være gratis. At Microsoft siden hen har annonceret, at det er gratis, tager vi naturligvis imod med glæde. Men det har ikke ændret fokus i vores projekt eller ændret forløbet af det," siger IT-didaktisk konsulent Mads-Peter Galtt, Gentofte Kommune.

Han fortæller, at de har brugt meget tid og mange ressourcer på at "skrælle" lag af i SharePoint, så lærere og elever har fået mulighed for at kunne bruge løsningen, og samtidig gøre den "lækker" og indbydende at bruge.

"Hvis vi stillede Microsoft Office 365 til rådighed for elever og lærere i kommunen uden at ændre i løsningen, ville den ikke blive brugt efter hensigten. Den fulde SharePoint er et avanceret produkt og for nogle ret vanskeligt at bruge. Derfor hyrede vi et konsulentfirma ved projektets start, så vi nu har "skrælet" det overflødige af SharePoint væk, og dermed gjort løsningen nem at bruge, set med skoleøjne. Det ruller vi ud umiddelbart efter skolerens sommerferie, og det sætter efter vores opfattelse en helt ny standard for læring," siger Mads-Peter Galtt.

Office365 er ikke kun storage og tilgængelighed, men rummer på sigt rigtig mange didaktiske muligheder med Lync som kommunikationskanal. Fremtidens skole går på tværs af fysiske rammer og læring finder sted på alle tider af døgnet.

Fri hardware

En af de opgaver konsulentfirmaet har løst for Gentofte Kommune er at kunne tilgå Office 365 i skyen, uanset hvilken type computer der bruges. I første omgang udvikles en lille app til computere, der opretter en direkte adgang til SharePoint fra elevernes egne computere. Det er ikke en nødvendighed, men gør det bare lettere. Mange tager udstyr med hjemmefra, og det er så op til skolen at stille den nye samarbejdsplatform til rådighed.

"Vores projekt handlede om, at det skulle kunne køre på alle typer hardware, og det er vi meget tæt på at lykkes med. Til forskel fra SkoleIntra kan vi nu i langt højere grad dele og samarbejde omkring projekter. Vi har fået en platform i skyen, som alle nu kan tilgå uden at have et specielt stykke software installeret. Vi kan derfor få langt flere med – også fordi vi ikke er afhængig af én bestemt type hardware," siger Mads-Peter Galtt.

Men Mads-Peter Galtt er åben over for at dele løsningen med andre skoler i andre kommuner uden at der skal kræves penge for det.

"Det vil vi da ikke have noget imod. Vi går ind for partnerskaber både med private og offentlige. Så hvis vi kan give noget til andre skoler og kommuner som de med fordel kan bruge, vil vi gerne det. Så får vi noget sikkert noget andet af dem," siger Mads-Peter Galtt.

Ifølge Microsoft er der 3000 danske kunder på Office 365 med i alt 150.000 brugere.

Glemte passwords koster...



Password Reset med NemID er løsningen

Dine medarbejdere kan selv skifte password med NemID uden at kontakte it-supporten.

Se en demo og læs mere på pwreset.signaturgruppen.dk

Hvor længe har I råd til at vente?
Kontakt os på tlf. 70 25 64 25



SignaturGruppen



Nyt liv i foreningen

Kit@'s bestyrelse inviterer nu medlemmerne til en dialog om foreningens fremtidige liv.

Nyt liv i foreningen bliver temaet torsdag eftermiddag på efterårsseminaret på Koldingfjord i 2012.

Når efterårsseminaret løber af stablen den 13. og 14. september 2012, bliver der på seminarets første dag gennemført fire café-møder, hvor hver af de fire caféer har en vært og et tema. Disse temaer er valgt for at starte en dialog med medlemmerne om foreningens fremtidige, indre liv.

Det er kolossale forandringer Kit@'s medlemmer har været involveret i de seneste fem år. Først med kommunalreformen og de mange sammenlægninger blandt kommunerne. Det førte til, at bestyrelsen for fire år siden besluttede at gøre foreningen mere synlig udadtil, at effektivisere og professionalisere driften af sekretariatet samt give bestyrelsens arbejde et politisk og forhandlingsmæssigt løft. Fra forening til organisation, og det har ført til mange nye samarbejder med nye interessenter rundt om foreningen. Alle disse aktiviteter er nu gennemført.

Men nu vil bestyrelsen gerne styrke foreningen indadtil, så der kommer nyt liv i foreningen.

Den interne opbakning fra it-chefer og digitaliseringschefer samt øvrige chefer med it som ansvarsområde er hele nerven i Kit@. Det er grunden til, bestyrelsen gerne vil høre medlemmerne om, hvor-

dan de gerne ser foreningens fremtid folde sig ud. Hvilke forventninger har du til foreningen? Er der noget, der kan gøres anderledes eller bedre?

"Vi er en forening med et begrænset antal medlemmer og et fokuseret interesseområde. Hver tredje kommune deltager i stort set samtlige Kit@'s arrangementer og aktiviteter, og så har vi 25 kommuner, der meget sjældent deltager. Det er vigtigt for bestyrelsen at vide, om den manglende deltagelse skyldes manglende interesse eller at vi ikke gør det godt nok, eller om afstanden fra bestyrelse til medlemmernes dagligdag er blevet for stor. Eller skyldes det, at folk bare har så travlt, at de ikke har tid til at deltage."

"Derfor inviterer vi medlemmerne til seminaret for at få nye ideer til aktiviteter og samarbejder i øvrigt. Vi ser gerne, at så mange medlemmer som muligt ønsker at berige foreningen, og at de synes, de får noget ud af at være medlem. Som det ser ud nu, er vi ret afhængige af få frivilliges indsats. Vi vil gerne styrke foreningens indre liv med nye ideer og gennem nye typer samarbejder. Så min opfordring skal lyde – kom og skab nyt liv i Kit@," siger it-chef Peter Lorentzen, Hjørring Kommune.



” Vi ser gerne, at så mange medlemmer som muligt ønsker at berige foreningen.

Peter Lorentzen

De seneste fem halvårige arrangementer:

- Hver tredje kommune har deltaget i alle arrangementer
- Hver fjerde kommune har ikke deltaget i nogen arrangementer
- De resterende godt 40 procent har deltaget i nogle af arrangementerne

De fire temaer på café møderne:

1. Regionsmøder:

Cafévært: Erik Sørensen, Viborg Kommune

- Hvorfor er møderne i din region en succes eller det modsatte?
- Hvilken gevinst ønsker du at få ud af regionsmøderne?
- Hvordan kunne du og din kommune deltage mere aktivt i møderne?

3. Kommunikation:

Cafévært: Helle Berg, Struer Kommune

- Hvad savner du af indhold i Kit@'s nyhedsbreve og hvordan kunne du selv tænke dig at bidrage til indholdet?
- Hvordan ser du www.itchefer.dk som platform for foreningen?
- Trænger Kit-Magasinet til forandring for at kunne fortsætte som foreningens talerør?

2. Arrangementer:

Cafévært: Jette Skott Kristensen, Ikast-Brande Kommune

- Hvordan kunne du få større udbytte af Kit@ seminarer og temadage?
- Er Kit@ synlig nok som arrangør af f.eks. Digitaliseringsmessen?
- Hvordan synliggøres gevinsterne ved deltagelse for de kommuner der ikke deltager aktivt?

4. Vidensdeling:

Cafévært: Peter Lorentzen, Hjørring Kommune

- Hvordan sikrer vi at formand, bestyrelse og arbejdsgrupper er i kontakt med medlemmernes virkelighed?
- Hvordan gør vi andre kommuners viden og erfaring til egne succeser?
- Hvad skal der til før du ville deltage i f.eks. debatforum, videokonferencer, videnskatalog

Du kan melde dig til efterårsseminaret på Kit@'s hjemmeside www.itchefer.dk

Gør som du plejer. Hvis du plejer at gøre noget nyt.

I dag er det et krav, at dine nyeste IT-løsninger er mere effektive, mere fleksible og mere økonomiske end de gamle. Derfor er det en god ide at tænke nyt og ikke gøre som man plejer. Og så kunne du jo passende starte med at spørge os, næste gang du overvejer dine IT-løsninger.

Besøg os på Digitaliseringsmessen.

FUJITSU

shaping tomorrow with you

Bager bakker op om Kit@

Selv om digitaliseringschef Allan S. Bager, Odense Kommune, ikke overrænder Kit@ på foreningens seminarer, så bakker han helhjertet op om foreningens aktiviteter og målsætninger. "Det er ganske enkelt et spørgsmål om tid," siger han.

Hver fjerde kommune deltager ikke aktivt i Kit@'s arrangementer og aktiviteter. Odense Kommune er en af de kommuner, der deltager sjældent, men har været involveret på anden vis. For eksempel ved at stille foredragsholdere til rådighed. Allan S. Bager holdt selv et indlæg sidste efterår om KL's Rammearkitekturprogram. Men han understreger, at de arrangementer hvor Odense ikke har været emd ikke skal opfattes som et negativt signal fra Odense Kommunes side, eller som om, at kommunen har nok i sig selv.

Allan S. Bager: "Kit@ gør et godt stykke arbejde. Men for mig er det endnu et forum eller netværk, der har fælleskommunal eller fællesoffentlig digitalisering som sit hovedområde. Den viden har jeg bl.a. valgt at få i KL's kontaktudvalg i stedet, og så bruger jeg personligt en hel del tid på at være formand for Kommunernes IT-arkitekturudvalg. Desuden har jeg deltaget og deltager i en række af Kombits arbejdsgrupper m.m. gennem tiden. Så jeg har lagt de æg i kurven for fælleskommunalt arbejde, som jeg har overskud til."

Han siger med et smil på læben, at han jo også har et arbejde at

passe som digitaliseringschef i Odense Kommune.

"Da døgnet kun har 24 timer har jeg valgt at prioritere mine aktiviteter så målrettet som muligt. Jeg lægger mine kræfter dér, hvor jeg bedst kan opnå resultater. Kit@ er en glimrende forening og har skabt et stærkt forum for det fælleskommunale område. Det ville jeg også gerne deltage i, i det omfang jeg kan finde tiden til det. Det har jeg ikke kunnet indtil nu. Men jeg brænder for gennemførelse af fælleskommunale aktiviteter, herunder selvfølgelig den kommunale rammearkitektur, og her mener jeg, at jeg får mest muligt ud af at bruge mine kræfter som formand for Kommunernes IT-arkitekturudvalg lige nu. Det er ganske enkelt et valg, jeg har truffet," siger Allan S. Bager.

Han understreger, at det er et glimrende initiativ, Kit@ har sat i gang med at styrke foreningen internt, fordi der er en risiko for, at det bliver stadig sværere for medlemmerne at finde tid til den type aktiviteter.

"Jeg håber, at nogle af de nye samarbejdsformer, som videokonference, chat og andre ting, der kan lette vidensdeling og faglig dialog, til en vis grad kan kompensere for den manglende tid hos det enkelte medlem," siger Allan S. Bager.

”

Jeg lægger mine kræfter dér, hvor jeg bedst kan opnå resultater

Allan S. Bager





Opgrader til Dustin

Hvert år leverer Dustin it-udstyr og -løsninger til tusindvis af offentlige institutioner og virksomheder. Det har vi gjort med fokus på optimalt udbytte for vores kunder i mere end 27 år. Måske kan du også få glæde af at opgradere til Dustin?

Alt hvad du behøver hos én leverandør

Som kunde hos Dustin får du adgang til vores særlige offentlige salgsafdeling:

- **Personlig kontaktperson**, der er specialist i it til den offentlige sektor
- **Gratis adgang til certificerede specialister** inden for hardware, software m.m.
- **Elektronisk fakturering** med håndtering af flere EAN-numre pr. indkøbskonto
- **Mere end 200.000 it-produkter** fordelt på mere end 900 varemærker. Hurtigt og sikkert leveret fra eget lager.
- **Dustin.dk** - Nordens førende e-handelsportal for it-produkter
- **Finansiering** og leasing

FM og SKI godkendt

Dustin er FM forhandler for HP og Dell på server & storage, SKI leverandør på 02.04 Computere og SKI forhandler på følgende aftaler:

- **02.02** Computere, standardarbejdspladser og 250 stk. (Lenovo og Dell)
- **02.03** Server & Storage (HP, Dell og Fujitsu)
- **02.04** Computere (leverandør)
- **02.06** Standard software (Microsoft)
- **02.07** Kommunikationsudstyr og - løsninger, netværksudstyr (HP)



2012 **GOLD**



Specialist





Hvis man kigger på deltagerlisterne fra Kit@'s arrangementer de seneste to et halvt år, så har it-chef Per Bragt fra Læsø Kommune ene mand præsteret en mødedeltagelse på 100 procent. Bragt fra Læsø er altid med om bord.

It-chef Per Bragt fra Læsø Kommune er blandt de meget aktive i Kit@. Hver tredje kommune deltager i alle Kit@'s arrangementer. Med sin aktive deltagelse punkterer han dermed også myten om, at Kit@ ikke er et forum eller netværk for de helt små kommuner.

"Som forening eller netværk er Kit@ min første prioritet. Derfor møder jeg altid op, så vidt det er muligt. Og med det nye initiativ, hvor vi vil styrke foreningens indre liv, har jeg kontakten mine it-chefkollegaer på øerne for at få dem til at møde op på efterårsseminaret og byde ind med nye ideer. Efter min mening nytter det ikke at være sig selv nok og tro at det nok går alligevel," siger Per Bragt.

Han sidder som den eneste fuldtidsansatte i it-afdelingen på Læsø og har ansvar for ledelse, drift, økonomi og support. It på Læsø "er ikke bare lige". Per Bragt har ansvar for mere end 200 computere og over 250 applikationer, og dermed er it i et lille øsamfund ikke at kimse af. Derfor drager han også gerne af sted til Kit@'s arrangementer for at få viden med hjem gennem faglige indlæg og ved at netværke med de øvrige deltagere.

"Vi har to serverrum med administrative applikationer – og det ene er her på kommunekontoret. Det andet er på skolen – i samme serverrum som undervisningsserverne. Så vi er it-mæssigt ligeså godt kørende som større kommuner. Men foreningen er det sted, hvor jeg kan dele viden og erfaringer med folk. Så det er også et godt sted for mig at lave research. Kit@ er ikke mit eneste netværk, men det er mit foretrukne netværk," siger Per Bragt.

Samarbejde, samarbejde

Når foreningen gennemfører sit efterårsarrangement den 13. september om foreningens fremtidige liv, vil Per Bragt gerne slå et slag for, at samarbejde på tværs af kommuner bliver et gennemgående tema. Han mener ikke, at samarbejde er en mulighed. Det er snarere et krav eller et rammevilkår.

"Der er ingen i kommunerne, som tror på, at økonomien fremover levner større rum på it-området. Tværtom, bliver pengene

færre. Så hvis vi ikke samarbejder, er der andre som vil tvinge os til det. Derfor ser jeg gerne, at foreningen bliver et forum for mere netværk og mere samarbejde. Vi kunne godt bruge vores portal mere aktivt, så den bliver et sted for vidensdeling og samarbejde. Et sted hvor vi prikker lidt mere til hinanden og fortæller om mulige projekter og samarbejdsmuligheder," siger Per Bragt.

Så i virkeligheden er det udefrakommende krav, der presser it-cheferne til at gøre mere selv på tværs af kommunerne. Her bliver mere samarbejde en mulighed for tackle det pres.

Regionale møder

Lige nu er foreningen i gang med at planlægge en række regionale møder over hele landet. Per Bragt har med fordel deltaget i møder i Region Midt og Nord.

"Jeg synes de regionale møder giver noget andet end seminarerne. De regionale møder kommer lidt tættere på, og der er gode faglige indlæg, med både interne og eksterne foredragsholdere, og arrangementerne varer en eftermiddag. De arrangementer er også velegnede til at bane vejen for mere netværk og mere samarbejde. Derfor ser jeg gerne, at Kit@ mere systematisk griber den bold. Vi undgår ikke at skulle lave mere it for færre penge, og hvis vi skal drive "forretningen" mere økonomisk, så mener jeg samarbejde er vejen frem," siger Per Bragt.

Han mener, der er penge at hente på mere fælles serverdrift og etablering af virtuelle netværk ud til de mange, nye mere mobile enheder.

"Netværket er jo ligeglad med, hvor serverne står. Der er masser af penge at hente for kommunerne gennem mere fælles serverdrift. Cloud bliver en mulighed, som ingen it-chef kan tillade sig at lade være med at overveje. Her har vi som it-chefer fælles interesser, og Kit@ som forening vil kunne skabe værdi for medlemmer og kommuner ved at være et omdrejningspunkt for dialog om den type emner. Jeg ser også gerne, at foreningen tager temaer op om samarbejde. Det er emner som selvfølgelig skaber udfordringer. Men det må vi arbejde for at løse i stedet for at lukke øjnene for udviklingen," siger Per Bragt. ■



Som forening eller netværk er Kit@ min første prioritet

Per Bragt



Service Desk Konferencen 2012

20.-21. november i København,
Radisson Blu Scandinavia

Service Mindset

- sådan bygger du dit eget
Service Mindset i Service Desken!

Service & Support Forum byder velkommen til årets
Service Desk Konference

Kom og hør om f.eks.:

- Hvordan du kan bygge din egen Service Mindset kultur
- Hvilke Service Mindsets der er behov for i private og offentlige virksomheder
- Hvordan man kan værktøjsunderstøtte et Service Mindset
- Hvilken kommunikation skal du bruge for at understøtte et Service Mindset
- Hvordan internationale virksomheder kan udvikle et Service Mindset
- Hvordan du leverer god service, hver gang!

Konferencen er samlingsstedet for alle med interesse i Service Desk og IT-support. To dage med faglige indlæg fra folk, der kan deres fag samt netværksskabende aktiviteter og underholdning – og et aftenarrangement med lækker mad og god musik. Vi lover dig, at du kommer hjem fyldt med inspiration og nye kontakter!

Se mere og tilmeld dig på

www.sosforum.com

Early bird pris

Inden 31. august:
kr. 6.400*/7.100

Derefter:
kr. 8.000*/8.900

Priser er i DKK ekskl. moms

Private it-enheder på jobbet presser organisationerne

"Bring Your Own Device" er en ny global tendens som presser organisationerne. Mange kommuner oplever allerede, at ansatte medbringer egne smartphones, tablets og andre enheder, som er mobile uden for virksomhedens fysiske rammer. Men hvordan forholder it-chefer, arbejdsgivere og ansatte sig til denne nye tendens?

Brugen af de nye mobile it-enheder giver arbejdsgiverne mange gevinster, men også en del udfordringer. Den største udfordring er ejerskabet til den mobile enhed.

Begrebet "Bring Your Own Device" dækker over, at arbejdsgiveren accepterer, at den ansatte medbringer sin private smartphone og tablet på jobbet. Grunden til, at ansatte medbringer egne enheder, er helt andre forhold end den funktionalitet, som arbejdsgiveren lægger vægt på. Det er særligt det sociale aspekt, men også det faktum, at rigtig mange i dag har indrettet de mobile enheder, så de præcis passer til deres behov – både på jobbet og privat. Hertil kommer, at mange nyder at flashe det nyeste isenkram.

Men: Som en del af begrebet "Bring Your Own Device" får man et ændret ejerskab til enhederne. Disse arbejdsredskaber ejes nu af de ansatte. Derfor skal arbejdsgiverne vænne sig til at overveje en række ting.

Hvad betyder det for virksomheden, at de ansatte ejer deres mobile enheder? Hvad betyder det for arbejdsgiverens muligheder for adgang til: Overvågning, backup, vedligeholdelse/opdatering, fjernadgang, licensstyring/kontrol og sletning af data?

Sidste år blev der stjålet 2 millioner smartphones i USA. Så hvad gør virksomheden, når den opdager, at enheden ikke længere er i hænderne på den medarbejder, der har retten til at bruge sin private enhed på jobbet?

Kort fortalt betyder det ændrede ejerskab, at alt ovenstående kun kan lade sig gøre, hvis arbejdsgiver har en aftale om det med den ansatte. En aftale helt nede på enhedsniveau – altså et tillæg for hver enhed, den ansatte må anvende på jobbet.

Vigtigt med en klar aftale

Hvis den ansatte kan/skal bruge sine private it-enheder på jobbet, skal det bygge på en skriftlig aftale, som regulerer, hvad arbejdsgiver må gøre med disse enheder, hvornår og hvordan. Aftalen skal kunne holde rent ansættelsesretligt, men skal også være så præcis, at det er klart, hvad enhederne må bruges til – og hvad de ikke må bruges til.

En skriftlig aftale skal også forholde sig til at "andre kigger med". Når arbejdsgiver indgår aftaler med den ansatte skal man overveje, hvem der ellers anvender den ansattes private it-enhed. Det er udbredt, at en tablet bliver brugt af den ansattes børn, kæreste og/eller samlever på hjemmefronten. Derfor skal der også indgås en klar aftale om, hvem medarbejderen må låne de private enheder ud til, og hvad konsekvenserne af en overtrædelse skal være.

Høj risiko for sammenblanding af data

En oplagt risiko ved brugen af private IT-enheder på jobbet er, at mange brugere har knyttet deres enheder til en eller

anden form for backup tjeneste/fjernlager. En sådan tjeneste kan fint lagre data uden for almindeligt anerkendte "it-sikre lande", hvorfor sikkerhed kan være en by i Rusland. Og konsekvensen er, at virksomhedens data er kopieret i skyen på steder, arbejdsgiveren reelt ikke har kontrol over. Brugen af disse backup tjenester/fjernlagre kan derfor medføre en betragtelig høj risiko for sammenblanding af medarbejderens og virksomheds data. For slet ikke at tale om alvorlige brud på persondatapolitikker.

Denne risiko skal imødegås i den klare aftale om brugen af enheden.

Mange nye regler må etableres

I overskriftsform er der en lang række konsekvenser af brugen af private enheder på jobbet:

- Arbejdsgiveren hæfter for alle sikkerhedsbrud, der måtte følge af brugen af private enheder.
- Brugen af de private enheder kan stride mod kontraktforpligtelser.
- Hvis en privat enhed beskadiges/tages i tjeneste, skal arbejdsgiveren erstatte den, med mindre der er tale om forsæt eller grov uagtsomhed.
- Arbejdsgiveren skal føre kontrol med godkendelsesprocedurer for de enheder, den ansatte må bruge på jobbet.
- Arbejdsgiverne bør få udviklet apps, der kan dele enheder op i en privat del og en arbejdsdel samt apps der kan styre backup af de respektive data.
- Arbejdsgiveren må føre tilsyn med og godkende cloud-løsninger, som må bruges af den ansatte, og arbejdsgiver skal





Den største udfordring er ejerskabet til den mobile enhed



Henrik Mansfeldt Witt

have adgang til disse løsninger, så arbejdsgiveren kan tilgå sine egne data (men ikke de private). Arbejdsgiver skal også påse, at cloud-løsingerne kan godkendes rent dataretligt.

- Arbejdsgiveren må opstille nogle klare ansættelsesretlige konsekvenser.

Vejen frem

En alternativ model er, at arbejdsgiver nægter brug af private enheder på jobbet, men det holder ikke i længden. Det vil koste dygtige ansatte, som søger andre steder hen.

Den mest oplagte løsning er derfor at indgå klare aftaler med den ansatte om dennes brug af private enheder. Aftalen skal dels være generel med henvisning til arbejdsgivers generelle regler om brug af private enheder. Men der bør som allerede nævnt også være en specifik aftale, hvor det udtrykkeligt er aftalt, hvad arbejdsgiveren må gøre på enheden.

De generelle regler om brug af private enheder skal også være en del af ansættelsesgrundlaget, og de skal være klare og præcise. De valgte sanktioner skal holde ansættelsesretligt. Arbejdsgiverens forsikringer skal gennemgås med henblik på at sikre, at tab af enheder og tab af data er forsikret i relevant omfang.

Eksisterende kontrakter skal gennemgås for at sikre, at brugen af private enheder ikke udgør misligholdelse af disse kontrakter.

Der skal være særligt fokus på brugen af private enheder hvor personhenførbare data er involveret. Her skal foretages et grundigt tjek af de persondataretlige aspekter og om nødvendigt skal anmeldelser til Datatilsynet opdateres/ny udtalelse indhentes.

Endelig skal der eksistere sikre, faste rutiner, når enheder udskiftes, og nye godkendes. Husk at aftalerne skal omfatte alle enheder med hukommelse/internatadgang.

Med andre ord: mobile medarbejdere med mobile enheder kræver nytænkning fra arbejdsgivers side. Det nye verdensbillede på arbejdspladsen kræver, at man tænker sig godt om og finder holdbare løsninger. Forbud er ikke vejen frem, men måske skal parterne dele risikoen.

Men vigtigst af alt: klare regler for hvad man må og ikke må.

NYT FRA

www.itchefer.dk



Kit@ Efterårsseminar - tilmeld dig nu.

KITA - Foreningen af kommunale IT-chefer holder efterårsseminar den 13. og 14. september 2012. Arrangementet afholdes på Hotel Koldingfjord. Få yderligere info og tilmeld dig på www.itchefer.dk Ved tilmelding efter den 6. september kl. 12.00, skal du kontakte KITA på mail: mail@itchefer.dk

Digitaliseringsmessen12 - bestil din billet.

KITA, KL og Borgerservice Danmark indbyder til Digitaliseringsmessen12 d. 27. september 2012 i Odense Congress Center og du kan allerede nu sikre dig din billet på

www.kl.dk/digitaliseringsmessen12 samt læse mere om dagen på www.digitaliseringsmessen.dk

Messen er et heldagsarrangement, der giver både kommunalpolitikere, IT-chefer, fagchefer, projektledere og frontmedarbejdere unik mulighed for at blive opdateret på digitaliseringens muligheder.

Dialogmøder om Obligatorisk digital selvbetjening

KL og KOMBIT afholder sammen med Borgerservice Danmark og KIT@ regionale møder om Obligatorisk digital selvbetjening.

Møderne foregår fire steder i landet. Der vil være fokus på følgende emner:

- Obligatorisk selvbetjening – det betyder loven
- Økonomi – få klar besked om økonomiske potentialer aftalt mellem KL og Regeringen
- Brugervenlige og effektive løsninger – det gør KL og KOMBIT og det skal kommunen gøre
- Er I klar til 1. december 2012? Hvordan bliver obligatorisk selvbetjening en succes hos jer, så borgerne oplever bedre service og kommunen bliver mere effektiv.
- Bølge 2013 - Hvordan kan kommunerne allerede nu gå i gang?

Der afholdes 4 møder:

- Region Syddanmark, Vejen Kommune, Den 20/8
- Region Hovedstaden, Høje-Taastrup Kommune, Den 21/8
- Region Sjælland, Køge Kommune, Den 3/9
- Region Nord/Midt, Favrskov Kommune (Hammel), Den 6/9

Læs mere samt tilmeld dig møderne her:

www.kl.dk/Arrangementer/Moder/

NÆSTE UDGIVELSE

Næste nummer af KIT magasinet udkommer den 11. oktober 2012.

Annoncer 7515 1155



Kommunal
IT i borger
perspektiv

Digital bølge skubbes i gang

Digitaliseringen kommer i bølger nu. Det første skvulp starter om få måneder med obligatorisk selvbetjening, som omfatter anmeldelse af flytning, plads i dagtilbud og indskrivning i folkeskole og skolefritidsordning samt ansøgning om sygesikringskort. Disse mange initiativer er en følge af de to digitaliseringsstrategier og er skrevet ind i Økonomiaftalen for 2013 mellem KL og regeringen. Dermed er scenen sat for kommunal it i et borgerperspektiv. Det flytter sig hurtigt nu. "Det er blevet væsentligt nemmere som it-afdeling at få sat digitalisering på dagsordenen. Det er vand på vores mølle," siger it-chef Henrik Brix, Favrskov Kommune. Nu er det ikke længere it-afdelingerne der snakker digitalisering. Nu kommer bølgen ude fra.

Han bakkes op af bestyrelsesmedlem Michael Voel Jensen Kit@, som i en kommentar skriver, at der trods de mange initiativer stadigvæk er lang vej for digital kommunikation med det offentlige. "Digital kommunikation mellem borgere og det offentlige bliver først rigtig godt, når der er ensartede og nationale løsninger". Så selv om retningen er rigtig, er der alligevel mange omveje undervejs.

Forsker Søren Skaarup, NNIT, som også går ind for digitalisering, mener ikke, at tvungen selvbetjening er nødvendig. "Borgerne er langt hen ad vejen digitale. Når de vælger personlig betjening frem for digital selvbetjening, skyldes det, løsningerne stiller krav de ikke kan honorere eller løsningerne ikke opfylder deres behov," siger han.

Læs mere på side 25-31

Får dine kollegaer også læst KIT Magasinet?



Uanset om du er en af dem som elsker at læse KIT Magasinet i den trykte udgave eller online på www.kitmagasinet.dk - så kig omkring dig på dine kollegaer. Får de også mulighed for at læse magasinet?

Hvis ikke, så brug et par minutter på at sende dem en mail og fortæl dem at de kan tilmelde sig et gratis elektronisk abonnement på www.kitmagasinet.dk Eller bare læg bladet på deres bord når du selv er færdig med det.

Tak for din tid og så håber vi du fortsat vil nyde magasinet, gerne suppleret med en kop kaffe og god tid.

Med venlig hilsen

www.kitmagasinet.dk

Kit
Magasinet

Lang vej endnu til digital kommunikation med det offentlige

Digital kommunikation mellem borgere og det offentlige bliver først rigtig godt, når der er ensartede og sammenhængende nationale løsninger. Det er ikke tilfældet og det gælder nok også i 2015. Så der er lang vej endnu. Desværre.

Første bølge af obligatorisk digital selvbetjening indføres 1. december 2012. Første bølge omfatter anmeldelse af flytning, ansøgning om plads i dagtilbud, indskrivning i folkeskole og skolefritidsordning samt ansøgning om sundhedskort og EU-sygesikringskort. KL og Kombit understøtter de obligatoriske selvbetjeningsløsninger ved at have etableret et fælles sekretariat, som har til formål at koordinere udviklingen.

Det er en fællesoffentlig målsætning, at 80 procent af borgerne kan betjene sig selv digitalt 2015. For de borgere, der ikke kan betjene sig digitalt, kan man fortsat blive betjent i kommunerne på anden vis. Kommunerne forventer, at den generelle omstilling til digital kommunikation med digitale breve og selvbetjening vil kunne frigøre omkring 1 mia. kr. i kommunerne fra 2015-16.

Men det kan vise sig at være vel optimistisk, når der er så mange usammenhængende kludetæpper og patchwork. Forudsætningen for at nå målsætningerne er ensartede nationale løsninger, og det er svært at se, at det skal kunne ændre sig over de kommende tre år.

Borger.dk relanceret for tredje gang
Borger.dk er netop relanceret for tredje

gang. Der er fortsat fokus på at skabe overblik og hjælpe borgerne med at finde frem til den rigtige blandt cirka 3.000 offentlige hjemmesider. Der er gjort meget for at hjælpe borgerne undervejs. Der er mange spørgsmål/svar, henvisninger til lovgivning og til andre hjemmesider. Desuden er der via et kontaktcenter mulighed for dialog via chat eller telefon. Men mon ikke Google eller en anden søgemaskine kan være lige så effektiv til at finde frem til den rigtige hjemmeside?

I Borger.dk kan man logge sig ind via NemID og få adgang til data om sig selv, din partner, dine børn, bolig, økonomi (Skat), sundhed samt kultur. Umiddelbart fungerer det ok - teknisk set ok. Man springer bare direkte ind på SKATs hjemmesider og tilbage igen til Borger.dk. Det giver dog udfordringer med mange vinduer med forskelligt design og indimellem lange svartider. Den egentlige sagsbehandling foregår via en offentlig myndighed, f.eks. en kommune.

Den digitale post i Borger.dk er den samme som i eBoks. Dog er udgaven hos Borger.dk pakket ind i et design, som mindsker brugervenligheden. Digital post mangler fortsat digital underskrift. Der forventes en løsning snarest.

Skal man forny sit pas, er der flere muligheder. I Borger.dk finder man generel information. Men man skal alligevel ind på sin kommunes hjemmeside for at bestille sit nye pas. I dag er der 98 vidt forskellige digitale løsninger. Bor man på Samsø skal man udfylde en PDF-blanket, som kan sendes elektronisk til kommu-

nen. På Frederiksberg findes en næsten 100 procent digital løsning med håndtering af ansøgning, foto og betaling. Under alle omstændigheder skal man i dag møde op i BorgerService for at sikre identiteten. Alle nye pas skal have et digitalt fingeraftryk.

Der er lang vej endnu

Set fra en borgers og samfundets synspunkt virker den nuværende løsningsmodel ikke optimal. Der burde være én og samme landsdækkende digitale selvbetjeningsløsning. Det burde heller ikke være nødvendigt at møde fysisk op på BorgerService. Alt i alt kan der givetvis spares mange ressourcer ved at indføre én national digital løsning. Det samme gælder i øvrigt for mange andre områder så som at anskaffe kørekort og EU-sygesikringskort.

Borger.dk er et skridt på vejen i retning af øget digital kommunikation mellem borgerne og det offentlige. Men den nye løsning har sat sig mellem to stole. På den ene side er det en brugervenlig og informativ hjemmeside. På den anden side skal borgeren alligevel viderestilles til den kommunale hjemmeside, som har den ønskede selvbetjeningsløsning. Borger.dk har i dag cirka 10 mio. besøgende per år. og forventer en kraftig stigning, på grund af en landsdækkende kampagne til efteråret.



Der burde være én og samme landsdækkende digitale selvbetjeningsløsning.

Michael Voel Jensen



Danskerne er klar

Ifølge Danmarks Statistik er danskerne godt med i brugen af it, herunder bredbåndsforbindelser, mobiltelefoni og Internet. I ni ud af 10 danske hjem er der pc'er til rådighed. Danmark ligger sammen med Norge, Sverige og Holland i toppen, hvad angår brug af it i hjemmet. Danskere er førende i EU i digital kommunikation med det offentlige. Cirka 78 procent har besøgt offentlige hjemmesider mod 35 procent i EU-landene som helhed.

Danskerne går ifølge en KMD analyse ind for mere offentlig digitalisering. Blandt andet fordi det bidrager til øget effektivisering og højner kvalitetsniveauet. Der efterlyses flere og bedre digitale selvbetjeningsløsninger, ligesom dem der findes hos SKAT og bibliotekerne.

Danskerne har gode forudsætninger for at anvende offentlige digitale løsninger. Ikke mindst, når der i perioden 2012-2015 sættes turbo på digitaliseringen. Dels med den fællesoffentlige og fælleskommunale digitaliseringsstrategi, dels med den nye lovgivning vedrørende kommunikation med det offentlige via digital post samt obligatoriske selvbetjeningsløsninger.



Reducer svartiden på dit website - få tilfredse brugere!

Borgerservice og selvbetjening betyder øget trafik på samtlige kommunernes websites, men det betyder også utålmodige og utilfredse borgere. Med Varnish Cache, som er Open Source, får du ofte mere end 90% offload på din nuværende webserver og betydelig reduceret svartid, som har direkte indvirkning på borgernes websiteoplevelse.

Vil du også have en ubegrænset skalerbar website, uden at betale licensafgift?

tlf 77 99 32 12

sales.dk@redpill-linpro.com

redpill-linpro.dk

PRODUCTS • CONSULTING • APPLICATION MANAGEMENT • IT OPERATIONS • TRAINING • SUPPORT



Nye love sætter tempoet op for digitalisering i kommunerne

Folketingets vedtagelse af to nye love sætter tempoet op for digitalisering i landets kommuner. It-chef Henrik Brix, Favrskov Kommune, siger, at det er blevet væsentligt nemmere at komme igennem med lokale initiativer om digitalisering efter Folketinget har vedtaget to love om afskaffelse af brevpost og indførelse af obligatorisk selvbetjening.

Favrskov Kommune er i lighed med mange andre kommuner i landet i gang med at forberede sig organisatorisk til digitalisering. Efter at Folketinget har vedtaget to nye love kort før sommerferien, er Favrskov Kommune for alvor gået i gang med at fordele ansvaret for de mange initiativer i den fællesoffentlige og fælleskommunale digitaliseringsstrategi. Det er ifølge it-chef Henrik Brix, Favrskov Kommune, blevet væsentligt nemmere at få startet dialogen internt i kommunen og få fordelt ansvaret for opgaver og sat deadlines på. Det er it-afdelingen som har taget stafetten.

"Efter Folketingets vedtagelse af de to love om digital post og obligatorisk selvbetjening, og de to offentlige digitaliseringsstrategier, er det blevet væsentligt nemmere at få opmærksomhed internt. Tidligere var det svært at få ørenlyd. Nu lytter folk, og de vil gerne sparre om initiativerne, og chefer som måske mangler digitale kompetencer på området er åbne over for at få en digitaliseringsagent eller to ind i deres afdeling eller enhed," siger Henrik Brix.

Han fortæller, at der er gennemført interview med 23 direktører, chefer og medarbejdere i kommunen for at kortlægge

den enkeltes digitale kompetencer. De ledere, som mangler kompetencer, vil på et senere tidspunkt få tilbudt uddannelse eller deltage i seminarer og kunne få tilknyttet uddannede digitaliseringsagenter. I Favrskov er der udpeget 25 digitaliseringsagenter. Det er de lokale ildsjæle, som skal brede digitaliseringen ud i hverdagen.

Han lægger ikke skjul på, at Folketingets love og de to fællesoffentlige digitaliseringsstrategier har bragt it-afdelingen ind i en ny position i kommunen. Nu er det ikke kun it-afdelingen, der ønsker digitaliseringen. Kravet kommer ude fra, og det har både sat tempoet op og med de to digitaliseringsstrategier er der også sat en retning. "Det er vand på vores mølle," siger Henrik Brix.

Digital modenhed

Henrik Brix har deltaget i KL's og Devoteams analysearbejde om digital modenhed blandt 22 kommuner. Analysen som sætter definitioner op for en række områder inden for digitaliseringsfungerer som et idékatalog.

"Der er flere anbefalinger i kataloget, der har været med til at inspirere os i Favrskov. Jeg kan kun anbefale it-chefer i de 76 kommuner, som ikke har deltaget i arbejdet, at læse analysen igennem. Der er initiativer og måder at gribe tingene an på, som jeg personligt ikke ville have gjort, hvis jeg ikke havde læst den. Blandt andet inden for effektmålinger og evalueringer af projekter. Så vi forventer at kunne rykke," siger Henrik Brix. ■

Store forskelle i digital modenhed

Ny analyse fra Devoteam og KL blandt 22 kommuner viser, at der er store forskelle inden for digital modenhed.

Ny lovgivning fra Christiansborg og Økonomiaftalen 2013 og KL's digitaliseringsstrategi med 18 nye initiativer inden for obligatorisk selvbetjening er den cocktail, der nu sætter fart på digitaliseringen i landets kommuner. En ny analyse fra KL og Devoteam har sammen med 22 kommuner undersøgt, hvor digitalt modne eller parate kommunerne er til digitale forandringer, så de kan gennemføre de mange lokale initiativer.

Analysen "Digital modenhed i landets kommuner, maj 2012," undersøger, hvorvidt kommunerne besidder digital modenhed for at kunne implementere de mange nye krav og forventninger til øget digitalisering. Kommunerne skal være parate til obligatorisk selvbetjening og digital post inden for få år, så kommunerne i 2015 kan håndtere 80 procent af kommunikationen digitalt med borgerne i 2015. Hertil kommer initiativer inden for effektiviseringer og digitalisering af velfærdsområderne.

"Analysen viser, at der er store variationer mellem de 22 kommuner, og at der ligeledes er store forskelle inden for den enkelte kommune. Det er ikke den samme medicin, der virker overalt. Men rapporten fra projektet viser også, at på trods af de store indbyrdes forskelle, er de fleste kommuner godt på vej. Den største udfordring ligger oftest i at kunne realisere gevinsterne, hvilket kræver vedholdende fokus fra såvel ledelsen som medarbejderne," siger senior principal Per Andreasen, Devoteam.

I efteråret 2011 besluttede KL og Devoteam sammen med 22 kommuner at undersøge, hvilke initiativer der er afgørende for, om en kommune kan bevæge sig og blive mere digitalt moden. Digital modenhed er ikke nogen entydig og objektiv størrelse. I forbindelse med analysen er der udarbejdet en digital modenhedsmodel, der måler på fem forskellige områder – fra strategi, forretning, teknologi, styring og forankring. It-chefer og digitaliseringschefer har så evalueret deres egen kommune ud fra spørgeskema og interview, og dermed tegnet et billede af, hvor digitalt moden eller

parat, den enkelte kommune er. Så der er ikke tale om en benchmark eller en rapport, der konkluderer på tallene. Det er mere et slags katalog, der tegner et billede af de store variationer, der er mellem kommunerne og inden for den enkelte kommune, samt hvilke initiativer der for mange kommuner vil løfte den digitale modenhed.

Tempoet op

De to digitaliseringsstrategier fra KL og regeringen med mange nye indsatsområder, den nye Økonomiaftale 2013, grunddata og begyndende digitalisering af Folkeskolen og velfærdsteknologi sætter tempoet for digitalisering gevaldigt i vejret. Derfor ser Devoteam også analysen som et "værktøj" til it-chefer og digitaliseringschefer for at kunne stille skarpt på at løfte den digitale modenhed, så det er muligt at gøre sig parat til de kommende bølger af digitalisering.

"Der er i indeværende år blevet truffet politiske og økonomiske beslutninger, der vil influere på kommunernes digitalisering. Det er som den velkendte ketchup-effekt. Man sidder og ryster flasken og pludselig så kommer det. Derfor er det vigtigt, at kommunerne skaber en organisatorisk og teknologisk parathed, så de kan implementere de 32 indsatsområder i den fælleskommunale digitaliseringsstrategi, hvoraf de 18 er med i den nye Økonomiaftale 2013. Det er vigtigt, at it-chefer og digitaliseringschefer ikke sidder på hænderne og venter. Men at de bevæger sig i en retning, der gør kommunen mere digitalt moden," siger principal Vibeke Van Der Sprong, Devoteam, der er tidligere it-chef i Solrød Kommune.

I ledelsesresuméet i analysen hedder det: "En kommune scorer højt i modenhedsmodellen, hvis kommunen har en politisk vedtaget strategi for digitalisering, som er ambitiøs og realistisk og som anvendes aktivt i hele kommunen. Den har overblik over arbejdsgange og arbejder systematisk med løbende at forbedre disse. Kommunen har en effektiv it-drift og arbejder med tekniske standarder, og med at it-arkitekturen understøtter arbejdet i forvaltninger."

Inden for ledelse hedder det: "Hvor digitalisering hidtil har været et spørgsmål om

it, er der nu ved at komme et ekstra lag på, hvor ledere i højere grad anser digitalisering som værende lig med modernisering af opgaveløsning, ydelser, organisering og arbejdsgange. Digital ledelse er dog endnu ikke en naturlig del af de fleste lederes ledelsesfaglighed og optik, hvilket betyder, at der endnu ikke udøves tilstrækkelig digital ledelse af mange ledere."



Det er ikke den samme medicin, der virker overalt.

Per Andreasen

Analysen giver også en række anbefalinger:

Det er KL og Devoteams anbefaling, at den digitale modenhed i den enkelte kommune løftes bedst ved at igangsætte en række initiativer, som går på tværs af modenhedsmodellen. Modellen er primært et redskab til på en struktureret måde at måle den aktuelle status i en kommune, og det anbefales ikke at fokusere isoleret på én enkelt dimension eller deldimension, hedder det i analysen. De fire vigtigste tværgående initiativer analysen peger på er:

1. Digital ledelse

– hvilken ledelsesfaglighed skal ledere på alle niveauer have omkring digitalisering?

2. Gevinstrealisering

– hvordan sikrer man, at gevinsterne rent faktisk bliver høstet?

3. Organisatorisk implementering og forankring

– digitaliseringsprojekter er forandringsprojekter, men hvordan fastholdes forandringen?

4. Organisering, overblik og prioritering

– hvordan skaber man et grundlag for at kunne styre digitaliseringen?



Digitalisering er ligesom ketchup-effekten. Pludselig kommer det ud af flasken.

Vibeke Van Der Sprong

Forsker kritiserer tvungen selvbetjening

Ph.d. forsker Søren Skaarup går ind for at digitalisere kommunale serviceområder så langt som det er muligt. Men han har svært ved at se at det skulle være nødvendigt at tvinge borgerne til selvbetjening. "Borgerne vil gerne selvbetjening men de vælger den ofte fra, fordi løsningerne stiller krav de ikke kan honorere eller ikke opfylder deres behov," siger Søren Skaarup.

Kort før sommerferien har Folketinget endegyldigt fjernet de regler, der hidtil har udgjort en barriere for at afskaffe papiret og dermed banet vejen for digital selvbetjening, og det er ganske fornuftigt, mener Søren Skaarup. Men at tvinge borgerne til selvbetjening er i bedste fald overflødig og i værste fald noget der kan komme til at blive oplevet af nogle borgere som ydmygende og umyndiggørende. Søren Skaarup har som erhvervs Ph.d. hos NNIT spurgt borgere om, hvorfor de fravælger digital selvbetjening.

"Jeg har længe undret mig over, hvorfor digitale borgere fravælger selvbetjening. Det viser sig at der er mange grunde. Blandt andet så ved borgerne ikke nok om deres muligheder, og den offentlige kommunikation er tit og ofte ikke særligt strategisk eller konsekvent, når det drejer sig om at styre borgernes valg af kanal. Det er der nogle kommuner der har gjort noget ved – og med stor succes. Men der er også nogle meget mere fundamentale årsager til, at borgerne vælger selvbetjening fra. Årsager, som har noget at gøre med borgernes kompetencer og deres relationer til det offentlige," siger Søren Skaarup.



"Adskillige undersøgelser viser, at et flertal af borgerne gerne vil betjene sig selv, og samtidig er danskerne et af de mest digitale folkefærd i verden. Når de alligevel ofte vælger selvbetjening fra, er det fordi, der er noget galt med de løsninger det offentlige tilbyder," siger Søren Skaarup

Den kompetente borger

I rapporten "Den kompetente borger, hvorfor kommer borgerne i borgerservice?"

Og hvorfor vælger de digital selvbetjening fra?" har Søren Skaarup interviewet 138 borgere i Ballerup Kommune, der har opsøgt Borgerservice for personlig betjening.

En 29-årig pædagog, der har digitale kompetencer, siger:

"Jeg kan ikke finde ud af skat. Det er det eneste, jeg ikke kan finde ud af, alt andet har jeg styr på. Men der er ikke nogen, der kan finde ud af skat. Jeg kigger på det, og jeg har overhovedet ikke forstand på det. Jeg ved ikke, hvor jeg skal starte, jeg synes det er meget svært på nettet."

Dette er et blandt mange eksempler som viser at det ikke er borgernes digitale kompetencer, der er udfordringen. Men derimod en erkendelse af at mangle den basale viden om emnet for at have et overblik og vide hvad man skal vide. Det gælder naturligvis særligt, når emnet er kompliceret, men det kan i princippet være en udfordring, hver gang man står i en ny og ukendt situation. På samme måde kan selvbetjening være en uoverstigelig udfordring for borgere, der ikke er så gode til at læse eller formulere sig skriftligt eller som ikke er så gode til dansk.

Når rapporten alligevel omtaler borgeren som "kompetent", skyldes det i følge Søren Skaarup, at de netop er gode til at finde ud af hvordan de bedst får løst deres opgave og opfyldt deres behov med den viden og kompetencer de nu en gang har. Borgerne er, som Søren Skaarup beskriver det "kompetent på deres eget liv".

De manglende it-kompetencer

Det er altså ikke manglende it-kompetencer der er den største udfordring. "Den gruppe der har størst udfordringer med it-kompetencerne er de ældre. De yngste af de ældre er stærkt på vej og de ældre af de ældre har ofte ikke ret meget brug for selvbetjening i forhold til det offentlige. Desuden er de ældre godt organiserede og har stor politisk bevågenhed, så de skal nok klare sig. Jeg er

” Det bør ikke være nødvendigt at tvinge borgere til selvbetjening

Søren Skaarup



straks mere bekymret for den unge ufaglærte, eller den lettere ordblinde håndværker, eller de der ikke har tilstrækkelige danskundskaber. Dem er der ingen der repræsenterer og de skal mange år endnu være i jævnlig kontakt med det offentlige. De kan komme til at opleve presset til at betjene sig selv som ydmygende og umyndiggørende,” siger Søren Skaarup, der i øvrigt selv har en fortid som chef i borger-service i Albertslund Kommune.

Borgerene særlige relation til myndigheden

Det er ikke kun borgernes kompetencer og de krav løsninger stiller til dem, der kan være en udfordring.

“Er man i en ny og ukendt situation, hvor der er noget på spil, eller føler man sig lidt i klemme i situationen, så kan det være vigtigt at få afklaret sin situation i samarbejde med et andet menneske med forstand på tingene. Det kan være vigtigt at føle sig set og hørt og taget alvorligt som et voksent myndigt menneske, og det kan være vigtigt at føle, at man har gjort hvad man kan og har haft indflydelse på sin sag. Kort sagt, at føle sig og blive behandlet som medborgere – ikke bare dataleverandør,” siger Søren Skaarup.

En anden udfordring handler om borgernes behov for sikkerhed og tryghed i processen. Mange borgere beskriver det at kommunikere digitalt med det offentlige som at kommunikere ud i et stort sort hul. De kan få en kvittering for data, men det er ikke det de efterspørger. De efterspørger et godt gammeldags håndslag, som forsikrer dem om, at de har gjort hvad de skal, og at de har gjort det rigtigt. Og som også fortæller om det videre forløb. Alt det ligger naturligt i den personlige betjening, men er næsten totalt fraværende i det digitale.

“For borgere, der befinder sig i sådanne situationer og med sådanne behov, såvel

som for dem hvor kompetencerne ikke slår til, kan centralisering og obligatorisk selvbetjening være et tilbageskridt. De har nemlig brug for at møde en kompetent medarbejder med andet og mere end overfladisk kendskab til reglerne. En, der kan sætte ansigt på myndigheden og udtale sig med den autoritet, der kommer af erfaring og retten til at træffe en afgørelse. Telefonen kunne her, i mange situationer, være et godt alternativ til ansigt-ti-ansigt betjening, og det har nogle kommuner da også opdaget og arbejdet målrettet og strategisk med. Men telefonen er fortsat ofte et stedbarn i den offentlige serviceleverance, både når det handler om tilgængelighed og kvaliteten af den service der leveres,” siger Søren Skaarup.

Der er håb forude

Der er håb forude. Men det kræver at de digitale løsninger møder borgerne på borgernes præmisser.

“Hvis man vil løse disse udfordringer, må løsningerne i højere grad møde borgerne der hvor de er, med de kompetencer og forudsætninger de nu en gang har og de må i højere grad opfylde borgernes behov for procesmæssig og relationel sikkerhed. Det er desværre nok ikke gjort “bare” ved at ændre lidt i sproget og brugergrænsefladen, men kræver efter min opfattelse et grundlæggende skifte fra løsninger der alene bygger på datafangst, til løsninger der i højere grad bygger på dialog og samarbejde – som også i vidt omfang kan it-understøttes.” Sådanne løsninger ville gøre selvbetjening til en realistisk og attraktiv mulighed for langt flere borgere og i langt flere situationer end i dag, og føre til mere effektive og sammenhængende processer,” siger Søren Skaarup.

Søren Skaarups rapport:

Fire grunde til at borgere foretrækker personlig service (ansigt-til-ansigt eller telefonisk):

1) Domænekompetencer – det handler om, at borgeren ikke føler, at han eller hun ved nok om ydelsen og/eller ikke har nok erfaring med situationen og derfor har behov for assistance.

2) Kommunikationskompetencer: hvis man ikke læser eller skriver så godt, eller er mindre god til dansk, kan det være næsten umuligt at betjene sig selv, ikke mindst hvis man møder et kompakt og uforståeligt offentligt sprog.

3) Relationel sikkerhed: hvis man er i en ny og ukendt situation, der er noget på spil for en eller man føler sig lidt i klemme sig situationen kan selv ressourcestærke og it-kompetente borgere have brug for en personlig kontakt til at “oversætte” og afklare situationen

4) Processikkerhed: Når noget er vigtigt for en er det også vigtigt at man er tryk ved processen, at man ved at man har gjort det man skal og at der nogen i den anden ende der har rebet bolden og taget ansvaret – gerne nogen man kan tage aft i hvis tingene ikke sker som de skal.

SkoleSkyen®

Mød os på Digitaliseringsmessen



Trådløst Netværk
Testet og godkendt af
SkoleSkyen®

C2 | iT
Specialister i virtualisering