

KOMMUNERNE IT MAGASIN

Nummer 5 / 2013 / ISSN 1399-7947

Kit Magasinet

www.kitmagasinet.dk



2000 kom, så og mingled på Digitaliseringsmessen 13



IT-UNIVERSITETET I KØBENHAVN

ENKELTFAGSKURSER

MASTER I IT

DIPLOM I IT

**VIL DU HAVE SKARPERE
OG MERE MOTIVEREDE
MEDARBEJDERE?**

Vi holder **Åbent Hus om efteruddannelser**
onsdag den 23. oktober kl. 17:00-19:30

itu.dk

6-11

Rapport fra Digitaliseringsmessen 13



13

Kommunerne skubber Bølge 2 i land



16

Kommuners it-service flytter ud til borgerne



Kommunerne forbereder sig til monopolbruddet

26-28



 **Kit@ Kronikken**

Udbud af trådløs it-infrastruktur i folkeskolerne

30

	<p>KOMMUNERNES ITMAGASIN</p>	<p>Redaktion: Flemming Kjærdsdam, telefon 4026 3615 Flemming@kjaersdam.dk</p>	<p>Announcekonsulent: Louise Andersen, Koncept, telefon 7515 1155, la@koncept-net.dk</p>
<p>Udgiver: KIT@ - Kommunale It chefer. Formand: Jørgen Kristensen Rasch, Egedal Kommune. For information om foreningen, medlemskab samt abonnement se www.itchefer.dk</p>	<p>Redaktionsudvalg: Jørgen Kristensen Rasch, Egedal Kommune Søren Kristensen, Hillerød Kommune Flemming Kjærdsdam Louise Andersen</p>	<p>Layout: www.znildt.dk Forsidefoto: Andreas Szlavik Tryk: Jørn Thomsen A/S Oplag: 6.000</p>	<p>www.kitmagasinet.dk</p>

Får dine kollegaer også læst KIT Magasinet?

The screenshot displays the website for 'KOMMUNERNES IT MAGASIN'. At the top, there is a search bar with the text 'SØG' and options to search by issue or all publications. Below the search bar, the main content area features several article thumbnails with titles and 'Læs artiklen' links. On the left, there is a vertical advertisement for EMC storage. On the right, there is a section for 'UDGIVELSER' (publications) and a sidebar with a 'Redpill Limpro' logo and text about reducing response time. At the bottom of the page, there are navigation links: 'TIP EN VEN', 'UDSKRIV', 'SE ALLE UDGIVELSER', and 'PDF ARKIV'. A large yellow graphic with the 'Kit Magasinet' logo is overlaid on the bottom right of the screenshot.

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



Missionen fuldført

Vi er ikke de første mennesker på månen. De spor er sat. Men når jeg starter med at sige at missionen er fuldført, skal det forstås på den måde, at Digitaliseringsmessen '13 viste, at Danmark har fået skabt et solidt netværk af interessenter - kommuner, leverandører, it-digitaliseringschefer og andre kommunale beslutningstagere - der på tværs af disse målgrupper kan føre en kvalificeret dialog om digitaliseringen. .

Digitaliseringsmessen er blevet en øjenåbner for ikke-it-folk. Det er også blevet det foretrukne sted for it-leverandører at vise deres bedste løsninger frem. Og det er blevet det sted, kommuner rejser hen sammen for at få startet eller vedligeholde en faglig dialog på tværs i kommunen om de muligheder teknologien skaber. Og det er også stedet, hvor man ikke er ladt i stikken med sine udfordringer. Der kommer flere og flere besøgende, og de er mere og mere åbne for at dele viden og for at samarbejde på tværs. På den led er missionen fuldført.

Digitaliseringen repræsenterer den største ændring i borgernes møde med det offentlige siden etableringen af den moderne velfærdsstat i 1970'erne. Og udfordringen er, at vi ikke ved, hvor vi ender henne. Men det er også det, der gør det sjovt – og som kræver, at vi lader os inspirere af hinanden og lade kreativiteten komme til fuld udfoldelse.

Det er herfra vi tager ud på en ny forandringsrejse. Ud på en ny mission. Men i stedet for at rejse alene, så lad os tage af

sted sammen. Vi skal jo alligevel det samme sted hen, selv om vi endnu ikke ved, hvor det er. Det kan være vi bliver de første kommuner på månen. Spørg til side.

Tre mentale noter på rejsen

Jeg har et håb om, I vil fastholde tre mentale noter fra Digitaliseringsmessen '13, når I lander hjemme i jeres egen kommune.

For det første skal vi samarbejde på tværs for at skabe de mest effektive systemer og den bedste infrastruktur. Vi har allerede set skridt i retning af fælles indsats, der virker. I Jylland er fem kommuner gået sammen om indkøb og vedligeholdelse af licenser, og de sparer på den måde millioner. På Sjælland får Sorø og Ringsted Kommune store gevinster ved at arbejde sammen om en hel række digitaliseringsprojekter. Og så er der vores eget it-forsyningssamarbejde på Nordvestegnen. Jeg synes, vi skal følge disse eksempler og lytte til finansminister Bjarne Corydons opfordring fra Digitaliseringsmessen om at bruge hinanden i vores fæl-

les jagt på at skabe en digital opgaveunderstøttelse, der er både effektiv og lønsom.

For det andet skal vi turde satse på ambitiøse og nytænkte løsninger, også på forretningssiden, samt kræve politisk opbakning, i medgang og modgang. Vi kan ikke løse vores problemer med den samme tankegang, som vi brugte til at skabe dem, som Einstein engang udtrykte det. I praksis skal vi holde op med at kigge i bagkataloget og spille på det kendte. Det kommer der ingen innovation ud af. Her har politikerne en særlig mission: Vis din organisation tillid og gå foran for fornyelsen.

Og sidst, men ikke mindst: Vi må altid sætte borgeren først og huske, at det er dem, vi digitaliserer for. Spørg dig selv inden du tænker nye forretningsgange og digitale løsninger? Hvad gavner det borgeren? Hvis du ikke kan finde et godt svar – så er det en ommer. God vind på rejsen.

”

I stedet for at rejse alene, så lad os tage af sted sammen



"Fantastisk arrangement"

Det er et helt fantastisk arrangement. Det er bare vokset og vokset gennem årene. Og det er dejligt som it- og digitaliseringschef at se, at der er mange andre blandt ens kollegaer som også repræsenterer forretningen, divisionschefer og centerchefer og medarbejdere, som har interesse i digitaliseringen. Det er blevet større og større gennem årene og bedre indlæg på scenerne. Så har jeg været rundt og hørt en række faglige indlæg, som jeg synes er gode."

"Jeg opfatter Digitaliseringsmessen'13 som en øjenåbner for medarbejdere, der er med, og det vækker interesse for området," siger Centerchef for IT- og digitalisering Bo Guntofte, Næstved Kommune, der har haft 14 af sted til messe i Odense.

Er der andet?

"Ja, vi følger OS2. Vi går ind for at samarbejde på tværs og ser positivt på OS2. Gode løsninger der er økonomisk attraktive," siger Bo Gundtofte.

2000 besøgende

I alt deltog ca. 2000 gæster Digitaliseringsmessen'13. På den første digitaliseringsmesse 2009 var der 820 deltagere. Udstillerantallet er steget fra 63 i 2009 til 104 i år.

Så rammerne, gæsterne, leverandører og antallet af faglige indlæg er vokset støt og roligt, og er blevet årets begivenhed for at føre en kvalificeret dialog om digitalisering, it-løsninger og forretningsstrategier på tværs af målgrupper.

Tak til KL, Borgerservice Danmark og Kit@ for et godt arrangement.



21 kommuner og 19 leverandører med i OS2

Hvis der var tale om en privat it-virksomhed vil det blive betegnet som en vækstvirksomhed. "Netværket", som formand for OS2, It-og digitaliseringschef Jens Kjellerup, Lyngby-Taarbæk Kommune, kalder det, vokser. På Digitaliseringsmessen'13, hvor OS2 havde sin egen stand fortæller Jens Kjellerup, at der nu er 21 kommuner og 19 leverandører med i netværket.

For præcis et år siden på Digitaliseringsmessen'12 blev der afholdt stiftende generalforsamling i et nyt tværkommunalt governance-community, der i dag hedder OS2- Offentligt Digitaliseringsfællesskab. Formålet for foreningen er at skabe en ny platform, der kan understøtte samarbejdet mellem de forskellige brugerklub- og community-drevne initiativer.

Nøgleperson i dannelsen af det nye community er Jens Kjellerup, der er blevet konstitueret som formand i foreningen den 4. september 2013. Standen på Digitaliseringsmessen'13 er betalt af Kit@ og det er de to kommuner Lyngby-Taarbæk og Syddjurs der ved fælles kraft sørger for bemanding, udklædning og indhold.

Det nye OS2 fællesskab har bredt sig på rekordtid og udgør en dynamisk faktor på det kommunale it-marked. Der er både små, mellemstore og helt store kommuner blandt de 21 kommuner. Da Kit-Magasinet i februar 2013 skrev om applikationen, OS2Dagsorden, fra Syddjurs Kommune var der 12 kommuner med i fællesskabet. Nu er der 21 kommuner. Ni kommuner har meldt sig ind på otte måneder. Det er sejt.

Desuden er der 19 leverandører med i fællesskabet.

Når en kommune har udviklet en applikation i Open Source stilles den til rådighed for de andre. Som der står i brochuremateriale arbejder OS2 "kun med fri kildekode". Når tre kommuner udvikler en løsning, fire videreudvikler den, kan den være til gavn for alle 98 kommuner.

CPR-broker

CPR-broker 2.2.0 er releaset. Lyngby-Taarbæk Kommune har hen over sommeren installeret, testet og fået dokumenteret den nye version af CPRbroker - version 2.2.0.

Installationsfiler og dokumentation ligger på Digitaliser.dk:
<http://digitaliser.dk/resource/249914>

Med en simpel opdatering af en eksisterende CPRbroker og med et skift af abonnement hos CPRDirect kan man nu have 20+ års CPR-historik i CPRbrokeren.

Ifølge direktør Morten Kjærsgaard i softwarehuset Magenta, der er med i OS2, er der nu otte kommuner som bruger CPR-broker. Svendborg, Syddjurs, Norddjurs, Vejle, Vordingborg, Lyngby-Taarbæk, Holbæk og Ringsted Kommune.

"I mange år har private it-leverandører – typisk KMD og CSC – tjent penge, hver gang en medarbejder i en kommune laver et opslag i eksterne datakilder som for eksempel CPR-registreret i Indenrigsministeriet. Det vil sige, at private virksomheder har en forretningsmodel, der betyder, at de via klikpriser tjener penge på, at offentlige myndigheder udveksler data med hinanden. Vel at mærke staten og kommunernes egne data," siger Morten Kjærsgaard.

CPR-broker lægger sig foran fagsystemerne og sparer dermed kommunerne for udgifterne ved CPR-opslag.

CPR-broker er en open source løsning, som Magenta har udviklet samarbejdet med Digitaliseringsstyrelsen og Gentofte og Lyngby-Taarbæk Kommuner.



To af drivkræfterne i OS2-samarbejdet. Fra venstre Jon Badstue Pedersen, Syddjurs Kommune og Jens Kjellerup, Lyngby-Taarbæk Kommune.

Husk at tage direktøren med til arkitekturdag

Sæt kryds i kalenderen den 5. november. Det er styring af kommunernes forretnings- og it-arkitektur, som er på dagsordenen. Der er kommet omkring 60 tilmeldinger, og arrangørerne er ganske godt tilfredse med interessen. Men som formand for It-Arkitekturrådet, Henrik Brix, siger: "Vi har fået rigtig mange tilmeldinger fra digitaliseringscheferne, men ikke så mange fra de kommunale direktioner. Derfor vil jeg gerne appellere til digitaliseringscheferne om at få et direktionensmedlem med. Det er helt afgørende, at arkitekturstyring får opmærksomhed og involvering fra direktionens side".

Programmet for temadagen er offentliggjort.

Temadagen bliver delt op i to spor: Et strategisk spor og et praktisk spor.

It-Arkitekturstyring med udgangspunkt i Rammearkitekturen er en strategisk disciplin, som kan sikre hjemtagning af gevinster i hele kommunen. Det bliver kapaciteter som kommunaldirektør Bjarne Pedersen, Rudersdal Kommune, næstformand i KOMDIR, der åbner dagen, sammen med direktør Jane Wiis, KL. Derefter kommer næstformand for KL og formand for KOMBIT, Erik Fabrin (V), på podiet for at tale om, at "en aktiv, tværgående it-arkitekturstyring er en afgørende mulighed for, at kommunerne kan

præge egen forretning og realisere de politiske mål om et konkurrencepræget flerleverandørmarked for den kommunale digitalisering". Senere følger bl.a. direktør Ejvind Jørgensen, formand for Dansk IT's udvalg for offentlig it. En række kommunalfolk kommer med cases fra egen organisation, herunder Jørgen Kristensen Rasch, formand for Kit@, og It-chef Poul Venø, Herning Kommune. Han har en fortid i en stor engelsk koncern og bringer sine erfaringer fra den private sektor i spil. Det strategiske spor afsluttes med et oplæg fra Gartner Consulting om prioritering af indsatser i styringen af it i kommunerne og internationale erfaringer.

I praktiker sporet kommer der Introduktion til arkitekturforståelsen bag den fælleskommunale rammearkitektur, og hvordan den udmøntes i praksis. Arkitekturrapporten er værktøjet til at vurdere arkitekturens anvendelighed i praksis og behov for videreudvikling. Der kommer en række konkrete cases fra kommuner, som it-arkitekter og it-chefen kan omsætte i egen kommune.

Læs mere om program m.v. på www.kl.dk/arkitekturdag





Leverandørerne lugter vækst

Selv om kommunernes budgetter bliver barberet, så er langt flertallet af de it-leverandører, Kit-Magasinet har talt med på Digitaliseringsmessen '13 forvisset om, at de befinder sig på et vækstmarked. Det er digitaliseringen af de store kommunale fagområder, som skoler og velfærdsteknologi og overgangen til de mobile platforme, som får leverandørerne til at lugte væksten.

Mængden af forandringer de kommende år er så enorme, at omstillingerne fører til omsætning i it-branchen.





Tabulex IST: "Vi udvider forretningen og går på eksportmarkederne"

Svenske IST har opkøbt Tabulex for et ikke-oplyst millionbeløb, og målsætningen er nu at nå en omsætning i den danske del af virksomheden på 100 mio. kr.

Svenske IST har opkøbt danske Tabulex. Den danske del af virksomheden flytter sammen på Tabulex adresse i Roskilde.

"Dette er en frivillig fusion – ikke en fjendtlig overtagelse. Det gør en stor forskel. De to virksomheder supplerer hinanden. Vi får en komplet portefølje. Vi er klassisk set stærke på grundskole med 69 kommuner og på kommunikation har vi seks kommuner på førskoleområdet. Det er et lokalt vækstmarked," siger adm. dir. Stig Koorgaard, Tabulex IST.

Den svenske del er stærke på back-office på førskole området med pladsanvis-

ning og administration. Der har Tabulex ikke hidtil haft noget.

"Nu kan vi samordne vores løsninger og udvikle vores fælles platform. Og i det omfang, der kommer stigende interaktion mellem førskole og skoleområdet, er der mulighed for at tilbyde løsninger, hvor man kan flytte data på tværs af områderne," siger adm. dir. Stig Koorgaard, Tabulex IST.

Endelig findes et nyt marked, som Stig Koorgaard kalder "operations". Det er løsninger, hvor man vil styrke den lærerfaglige – og pædagogiske del. Det ser han også som nye vækstområder.

"IST er den største back-office leverandør på skoleområdet i Sverige og Norge. Så nu bliver Tabulex-løsninger kommunikationsløsninger markedsført i Sverige og Norge. Samtidig kan vi bære IST-løsnin-

ger ind i Danmark, hvor virksomheden har 12 danske kommuner inden for pladsanvisning. Og i fællesskab kan vi udvikle nye løsninger på det pædagogiske område. Så vi ser kun vækst fremover," siger Stig Koorgaard.

Tabulex blev stiftet som softwarevirksomhed med skemaplanlægning. Dette system viser svenske og norske skoler nu også interesse for. Tabulex er desuden også begyndt at gøre forretninger i Tyskland.

De to virksomheder får tilsammen 52 ansatte i Danmark

Stig Koorgaard ser også vækst inden for gymnasier, erhvervsskoler og universiteter, som er nye forretningsområder efter fusionen. ■



Bluewhale: "Behovet for store filer er i vækst"

"Vi opleveret stigende behov for at sende store filer frem som samtidig indeholder personlige informationer. Det kan være røntgenbilleder, der sendes mellem to instanser, det kan være patientklager over behandlingen i sundhedssystemet. Man har Digital Post, hvor man kan sende fortrolige informationer, men det er ikke oppe at stå med store filer. Vi tilbyder integration over til andre systemer, så man overholder persondatalovgivningen, når man sender disse store filer" siger partner Christian Mørch, Bluewhale, der oprindeligt udviklede et to-faktor sikkerhedssystem, der gør kommuner i stand til at besvare e-mails og overholde reglerne i persondatalovgivningen.

Bluewhale har fået en række nye kunder, der alle efterspørger forsendelse af store filer. Region Sjælland, der bruger løsningen til miljøsager, Patientombuddet der er en klageinstans for patienter. En uvildig rådgivning for Handicapområdet under Finansministeriet, som vurderer om de får den rette behandling fra det offentlige, samt en række kommuner, der bruger det i Teknisk Forvaltning: Egedal kommune, Helsingør, Roskilde, Frederikshavn Kommune. Der er ifølge Christian Mørch ikke grænser for filstørrelsen efter 64-bit teknologien.



www.dynamictemplate.com



dynamictemplate til Microsoft Office

Skabelonløsning til styring af design og tekstindhold



*"Hvorfor bruge 800 skabeloner...
...når man kan nøjes med 8?"*

Reducer internt ressourcspild på vedligehold af skabeloner og giv medarbejderne et værktøj til at arbejde mere effektivt.

Kontakt os i dag og book en uforpligtende præsentation.

Team Data Solutions A/S
dynamictemplate

Pilegaarden, Strandvejen 111
4200 Slagelse
Telefon 58 58 07 07
kontakt@dynamictemplate.com



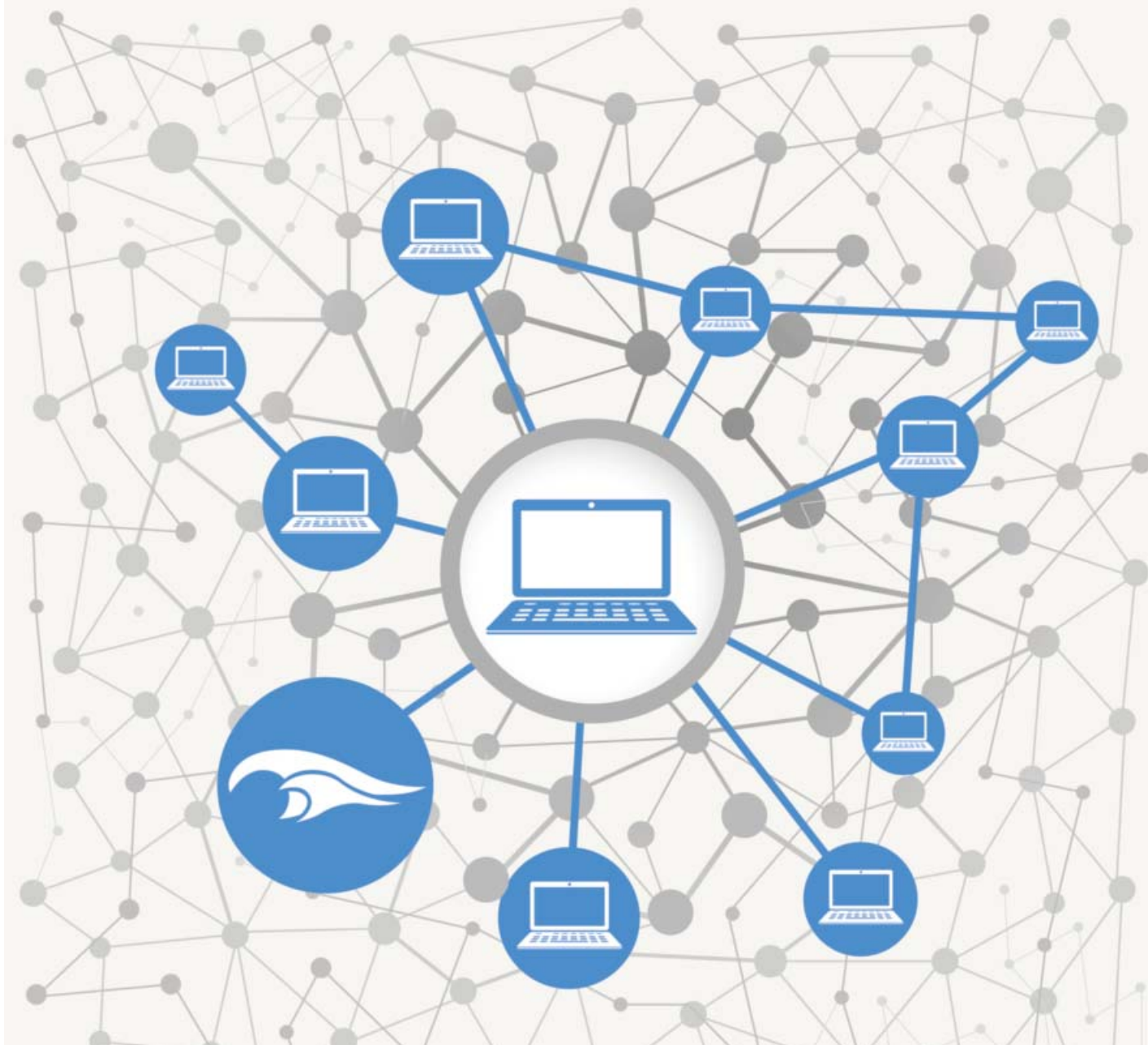
Organisationsforandringer i massevis

Udfordringen med at få implementeret brugervenlige selvbetjeningsløsninger er stor nok i sig selv. Men erfaringer fra kommuner med de første to bølger i Bølgeplanen for obligatorisk digital selvbetjening viser, at det først og fremmest er den kommunale organisation og procesapparatet, der bliver udfordret, når man begynder at lægge en del af den it-baserede administration ud til borgerne.

Projektværktøjerne skal skærpes, der skal skabes større ensartethed i arbejdsgangene på tværs af forvaltningerne, borgerne skal have den rette information og vejledning, og så skal der både organisatorisk og teknisk etableres en effektiv sammenhæng mellem de borgervendte løsninger og arbejdsgangene i bagbutikken. Men meldingen fra de kommuner, KIT Magasinet

har talt med, er klar: Det er en nødvendig øvelse i forhold til digital selvbetjening, monopolbruddet, Den fælleskommunale Rammearkitektur og implementering af løsninger, der baserer sig på Serviceplatformen.

Kommunerne forventer store forandringer i deres fremtidige it-organisation. Rambøll rapporten "IT i praksis" viser, at 20 procent af kommunerne i dag har en føderal struktur. Det vil vokse til 55 procent i 2016. Dermed ser it-cheferne i kommunerne en ny struktur, hvor der er balance mellem front-end og back-end.





Den rigtig gode business case for kommuner og borgere ligger i virkeligheden i at gøre de billigere kanaler endnu billigere ved at effektivisere arbejdsgangene i back-end.

Flemming Engstrøm



Kommunerne skubber Bølge 2 i land

Arbejdet med Bølge 2 i Bølgeplanen for obligatorisk digital selvbetjening er på vej ind i den sidste fase før deadline 1. december. Og kommunerne er klar – lyder det samstemmende fra de kommuner Kit-Magasinet har talt med.

Kommunerne bliver klar 1. december 2013 med de 12 områder i Bølge 2 af planen for implementering af digital selvbetjening – fordi det skal de være. Det er den korte version af de tilbagemeldinger, Kit-Magasinet har fået otte uger før, kommunerne går i luften med anden bølge af de obligatoriske selvbetjeningsløsninger.

Ifølge KOMBIT's status fra maj 2013 var 2/3 af kommunerne klar med løsningerne til Bølge 2. I nogle kommuner forventede man måske en ny version fra leverandøren, men selve løsningsvalget var på plads. Det forlyder dog samtidig, at der vil være variationer i graden af overholdelse af de 24 fællesoffentlige krav til brugervenlighed og tilgængelighed, som er de eneste formelle krav til Bølge 2-løsningerne. Så man udelukker ikke justeringer efterfølgende.

"Løsningerne bliver klar den 1. december, men jeg vil ikke lægge hovedet på blokken og garantere, at alle løsninger overholder samtlige 24 krav på listen. Kravene er først blevet formuleret i år, så det har været svært for leverandørerne at nå det," fortæller Kim Nielsen Ranch, programleder i Koncern IT i Herning Kommune og medlem af KL's styregruppe for Obligatorisk digital selvbetjening.

Udfordring med hjælpemiddelløsning

Fra de kommuner, Kit-Magasinet har talt med, lyder det samstemmende, at rent løsningsmæssigt har der ikke været de helt store udfordringer i Bølge 1 og 2. Mange eksisterende løsninger skulle blot optimeres i forhold til de formelle krav, og det eksisterende marked har i store træk været i stand til at dække behovet. Ifølge Charlotte Meyer Henius, digitaliseringskonsulent i Brøndby Kommune, er der dog stadig en stor udfordring med at finde en løsning til ansøgning om hjælpemidler.

"Vi bliver klar til den 1. december, men vi – og andre kommuner – har en specifik udfordring med at finde en brugbar hjælpemiddelløsning. Vi er i dialog med KMD, men vi må nok sige at på det område bliver vi så klar, som vi kan," siger hun.

Konkurrence på integration til back-end

Der har naturligt nok været fokus på den borgervendte side af løsningerne, da den nationale business plan baserer sig på at få så mange borgere som muligt til at anvende de billigere digitale kanaler. Men ifølge programleder hos KOMBIT, Flemming Engstrøm, har konkurrencen mellem leverandørerne ikke gået på brugervenligheden, men snarere på effektiviteten i integrationen til den kommunale bagbutik.

"Brugervenlighedskravene skulle bare være opfyldt, så det har ikke rigtig været til diskussion. Mit indtryk er, at udfordringen for leverandørerne i højere grad har været, hvor dybt ind i bagbutikken, de her løsninger kan integreres," siger han og fortsætter:

"Den nationale business case ligger ganske vist på frontend, men den rigtig gode business case for kommuner og borgere ligger i virkeligheden i at gøre de billigere kanaler endnu billigere ved at effektivisere arbejdsgangene i back-end."

Teknisk set for tidligt

Rent systemarkitektonisk ligger der imidlertid en udfordring her, erkender Flemming Engstrøm.

"Der sker jo en hel masse ting i øjeblikket i forhold til Serviceplatformen og Den fælleskommunale rammearkitektur, og hvis man ser rent teknisk på sagen, så skulle man have ventet med at implementere Bølgeplanen, til støttesystemerne på Serviceplatformen var på plads. Så snævert teknisk har vi ikke mulighed for at kigge på det, men det betyder, at der på et senere tidspunkt skal justeres i forhold til de nye støttesystemer," siger han.

Bølgeplanen består af fire faser. Inden udgangen af 2015 er det planen, at op imod 100 selvbetjeningsløsninger bliver en fast bestanddel af danskernes hverdag. Så der er et stykke vej endnu. Frem mod 2015 vil det blive obligatorisk for borgerne at bruge de digitale løsninger i deres skriftlige kommunikation med offentlige myndigheder.



Bølgeplanen udløser ændringer i organisationen

Udfordringerne med Bølgeplanen har mere handlet om udviklingen af organisationen og procesapparatet omkring implementeringen end om selve løsningerne. Det har ført til organisatoriske ændringer.

Mens der rent løsningsmæssigt endnu ikke har været de helt store udfordringer i Bølgeplanen, så har Bølge 1 og 2 i flere kommuner allerede nu resulteret i nogle organisatoriske og procesmæssige skvulp. I Herning Kommune har Bølgeplanen, ifølge programleder Kim Nielsen Ranch i Koncern IT i Herning Kommune og medlem af KL's styregruppe for Obligatorisk digital selvbetjening, helt klart skubbet til den måde, man gør tingene på.

"Vi er fra politisk hold blevet bedt om at kvalificere procesudarbejdelse, så de beskriver arbejdsgange og systemer både før og efter indførelsen af den digitale selvbetjeningsløsning. Det anvender vi så til mere præcist at kvalificere business casen i den lokale kontekst, så vi over for leverandørerne kan formulere nogle mere præcise krav. Og målet med øvelsen er så i sidste ende at få bundet for- og bagbutikken bedre sammen," fortæller han.

Derudover har man besluttet at oprette en egentlig systemarkitektfunktion, ligesom man har optimeret porteføljeoverblikket og projektværktøjerne for at opnå en strammere styring af alle de projekter, der kører parallelt.

I Brøndby blev det besluttet, at arbejdet med Bølgeplanen skulle koordineres fra en central stabsfunktion. "Vi har en stærk decentral struktur i Brøndby Kommune, men gennemførelsen af Bølgeplanen kræver en fælles opfattelse af praksis på tværs af de enkelte forvaltninger. De enkelte forvaltninger har ansvaret for, at løsningerne fungerer, men som overordnet koordinator bistår jeg med formidling af relevant viden om brugervenlighed, teknik, økonomi, osv.," fortæller Charlotte Meyer Henius.

Meget begrænset kommunalt samarbejde

Når alle 98 kommuner skal implementere løsninger til at dække behov, der ligger meget tæt op ad hinanden, kunne man have forventet en høj grad af tværkommunalt samarbejde. Det er bare ikke sket.

"Fra KOMBIT's side havde vi håbet på, at flere kommuner ville gå sammen i indkøbsfællesskaber. Vi har opfordret kraftigt til det, men det er ikke det billede, vi har set," siger Flemming Engstrøm, som giver et bud på grundene til det:

"Det skyldes formentlig, at en del løsninger kunne tilvejebringes inden for eksisterende kontrakter. Og så har det nok også betydet noget, at løsningerne i Bølgeplanen ikke hører til blandt de dyreste, så man har ikke ønsket at sætte de helt store indkøbsprocesser i gang."

I Herning Kommune har Bølgeplanen da heller ikke givet anledning til nye samarbejder med andre kommuner.

"Det er et godt princip at søge fællesskaberne, men det skal altid være drevet af den værdiskabelse, det giver for fællesskabet og for de enkelte kommuner. Primært på grund af lokale forhold og eksisterende kontrakter har det ikke rigtig givet mening for os i sammenhæng med Bølgeplanen," siger Kim Nielsen Ranch.

Heller ikke i Brøndby Kommune har man indgået i samarbejder om selve anskaffelsen af løsningerne. Til gengæld har man lavet erfaringsudveksling om digital selvbetjening med flere andre kommuner på Vestegnen for at få en bedre fælles forståelse af de udfordringer, som deres målgrupper deler. Erfaringsudvekslingen er foregået med afsæt i detaljerede målinger udført ud fra den fælleskommunale dokumentationsmodel KOMHEN.

Beredskabet i forhold til de it-fremmede

En udfordring, der har fyldt meget i kommunerne, er beredskabet i forhold til it-fremmede borgere, når de digitale selvbetjeningsløsninger bliver obligatoriske. Den nye "IT i praksis" rapport udarbejdet af Rambøll Management Consulting dokumenterer, at selvom den offentlige selvbetjening, som rapporten udtrykker det, "er bedre end sit rygte", påviser rapporten også et direkte fald i antallet af borgere, der foretrækker digital selvbetjening frem for de øvrige kanaler.

Flemming Engstrøm mener dog ikke, at det giver grund til bekymring.

"Som det også bliver antydnet i rapporten, er det måske et



Vores strategi er at vejlede, ikke ekspedere.

Kim Nielsen Ranch



Gennemførelsen af Bølgeplanen kræver en fælles opfattelse af praksis på tværs af de enkelte forvaltninger

Charlotte Meyer Henius



spørgsmål om, at det nu 'er blevet hverdag' i forhold til de nye digitale løsninger. Det er altid udfordrende at blive udsat for nye måder at gøre tingene på, og det kræver tilvænning. Vi er jo i en periode, hvor vi grundlæggende ændrer måden at levere borgerservice på, hvor vi ganske enkelt gør noget andet normalt, end der var normalt tidligere," siger han.

Når "IT i praksis" omtaler offentlig selvbetjening som "bedre end sit rygte", - skyldes det, at borgerens henvendelser i lidt over 70 procent af tilfældene bliver klareret med maksimalt to digitale interaktioner. Det er langt mere effektivt end for de øvrige kanaler og i øvrigt et højt tal i al almindelighed.

Flemming Engstrøm peger på lokale kampagner og markedsføring af de nye tjenester som helt afgørende for, om kommunerne kan opnå den grad af selvbetjening, som man sigter efter.

"Vi har set eksempler på meget store forskelle i selvbetjeningsgraden mellem kommuner, hvor det udslagsgivende har været forskellen i kommunikationen ud til borgeren om de nye tjenester," siger han.

At det er vigtigt at fortælle den gode historie om selvbetjeningsløsninger, bliver dokumenteret i en undersøgelsen "Senior online – det digitale Danmark set med 65+ øjne", som Teknologisk Institut med støtte fra Velux Fonden netop er ved at færdiggøre.

"Vores undersøgelse viser, at der helt klart er et behov for at 'vende kommunikationen på hovedet', så der bliver fokuseret på de fordele og den værdi, som selvbetjeningsløsningerne kan give de ældre it-fremmede. Som det er nu, bliver den digitale selvbetjening primært opfattet som tvang og ikke som en god og fleksibel mulighed for eksempelvis at blive mere selvhjulpne, fordi man kan ordne sine ærinder i borgerservice hjemmefra," fortæller Claus Müller, seniorkonsulent på Teknologisk Institut.

Fokus på vejledning frem for markedsføring

Kim Nielsen Ranch er enig i, at det er vigtigt med god markedsføring af de nye selvbetjeningsløsninger, men han har også forbehold.

"Vores erfaring er, at kommunerne ikke kan markedsføre sig ud af det her. Problemet med kampagner er, at pengene slipper op på et tidspunkt, og hvem skal så tage over? Og problemet er også, at det måske kun er en gang om året – eller i livet – at borgeren skal henvende sig i borgerservice med et specifikt ærinde," siger han.

Han mener, at vejledning i selvbetjeningsløsninger i forbindelse med det konkrete ærinde er meget vigtigt.

"Vores strategi er at vejlede, ikke ekspedere, når en borger ikke føler sig tryk ved at anvende en digital selvbetjeningsløsning. Den vejledning foregår i borgerservice, men vi har også et mål om, at den fagperson, som borgeren har kontakt med, når der er behov for at henvende sig til kommunen, for eksempel en sundhedsplejerske, skal kunne støtte borgeren i brugen af løsningerne."

I Brøndby har man gjort lignende erfaringer.

"Selvfølgelig kan det have en positiv effekt på selvbetjeningsgraden, at man har kørt en kampagne, men der er ingen garanti. Man kunne nævne digital post, hvor der har været en stor kampagneindsats, men hvor det kun har givet ret små procentvise stigninger i anvendelsen. Vi har naturligvis fokus på markedsføringen af de digitale løsninger, men muligheden for virkelig at påvirke borgerens adfærd kommer først, når det virkelig gælder – det vil sige, når borgeren har brug for at få ordnet et specifikt ærinde i borgerservice," siger Charlotte Meyer Henius.



Vi udvikler færdige APP-løsninger til markedets bedste priser

Vi er eksperter i at skræddersy og udvikle app's i høj kvalitet til markedets bedste priser.

Vi udvikler til alle platforme, herunder iOS og Android.



Kontakt os i dag og få et uforpligtende tilbud på jeres næste opgave.

Kontakt os:
info@app123.dk
www.app123.dk
Tlf: 5151 4906

APP
123
OK

Kommuners it-service flytter ud til borgerne





Den teknologiske udvikling og brugernes adfærd på internettet presser kommunerne til at søge ud mod borgerne med mere kundevedte og kundevenlige digitale løsninger. Det fører til en helt ny struktur af it-organisationerne. Det er et par af konklusionerne i "IT i praksis", Rambølls nyeste rapport fra 2013.

Selvom begejstringen for digital selvbetjening er på tilbagetog, viser Rambølls nyeste undersøgelse "IT i praksis", som er udkommet for 18. år i træk, at de "digitalt mindede" blandt danskerne foretrækker flere og flere digitale ydelser fra kommunerne. Dermed lægger disse digitale frontløbere et latent pres på kommunerne for at lægge flere ydelser ud som selvbetjening direkte til borgerne.

Når det drejer sig om andelen af borgere, der foretrækker at kontakte det offentlige med digital selvbetjening, og som også har anvendt denne kanal ved den seneste kontakt, er der en lille stigning fra 62 procent sidste år til 66 procent i år. Så på trods af et fald i befolkningens generelle præference for selvbetjening, så vælger de "digitalt mindede" i højere grad de digitale selvbetjeningsløsninger. Samtidig vokser gruppen af borgere, der betjener sig digitalt, selv om det ikke er deres første prioritet.

Det må være et resultat, der glæder Digitaliseringsstyrelsen og kommunernes topfolk, som er ophavsmænd til de offentlige digitaliseringsstrategier.

"Denne trend med mere kundevedte og mere kundevenlige selvbetjeningsløsninger har vi set udvikle sig i de senere år i de private virksomheder. Min vurdering er, at den samme trend nu er på vej over til de offentlige løsninger. Brugeren efterspørger disse selvbetjeningsløsninger, når de skaber værdi for dem," siger direktør Ejvind Jørgensen, Rambøll, som er en af hovedmændene bag "IT i praksis".

Ny struktur for it-organisationen

Samtidig med at brugernes adfærd retter sig mod digital selvbetjening, betyder det også store forandringer for it-organisationerne. De centraliserede it-organisationer bliver nødt til at sadle

om for at komme tættere på kunderne. De decentrale it-organisationer mister deres nytteværdi for forretningen.

It-organisationerne bliver forandret i retning af mere føderale strukturer. Det er begreber "som nærhed til kunder og nærhed til marked", der har presset private virksomheder i retning af mere føderale strukturer. Den udvikling vil også slå igennem i it-organisationerne i det offentlige – og endda med endnu større kraft, ifølge Rambøll. Et er med fuld fart på vej videre fra de administrative områder og ud i den direkte produktion vendt mod borgere og virksomheder. Det er digitalisering af ydelser i kommunernes kerneforretning, der driver udviklingen, og når kunderne efterspørger flere digitale serviceydelser, skal kommunerne bruge it på en helt ny måde. Og når servicepersonalet er på besøg i borgeres hjem, skal de have it-løsningen med i lommen.

"Det bliver en føderal struktur, der skal sikre det digitale Danmark. Vi har i de seneste tre årtier set it-pendulet svinge mellem en central og en decentral struktur. Men ingen af modellerne er gode nok til at sikre digitaliseringen. Vi har brug for det centrale fundament – med grunddata – som KOMBIT og Digitaliseringsstyrelsen sikrer på statens og kommunernes vegne – og så har vi også brug for at være tæt på kunderne. Centralismen kommer for langt væk fra kunderne. Decentralismen sikrer ikke ensarteten i grunddata, i de digitale komponenter og i arbejdsgange. Den skaber ikke nytteværdi for forretningen. Derfor er svaret en føderal struktur, hvor de decentrale enheder i højere grad selv bestemmer, hvordan de løser de kundevedte opgaver, men hvor sammenhæng inden for sikkerhed og effektivitet skabes gennem centrale strukturer," siger Ejvind Jørgensen, Rambøll Management.

- fortsættes næste side



20 procent af kommunerne organiserer "i høj grad" deres it-ind-sats i en føderal it-struktur i år. Det vil stige til 55 procent i 2016.

Det er en markant udvikling, men også ganske logisk, da kom-munerne bliver mødt med skærpede økonomiske krav fra statens side, samtidig med effektiviseringer. Bølgeplaner med digitale ser-viceydelser og hjemtagning af fagsystemer via monopolbruddet, tvinger både "kundeintimitet" i front-end og det datamæssige grundlag i back-end. Der skal være balance mellem for- og bagbu-tikken, og det lægger et pres på lavere omkostninger til admini-strativ it.

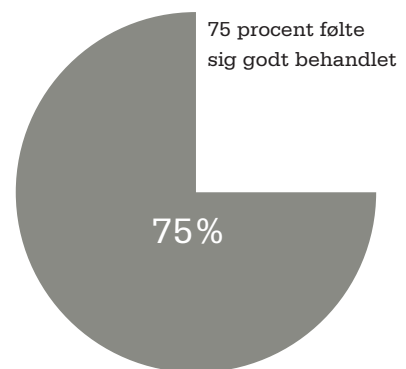
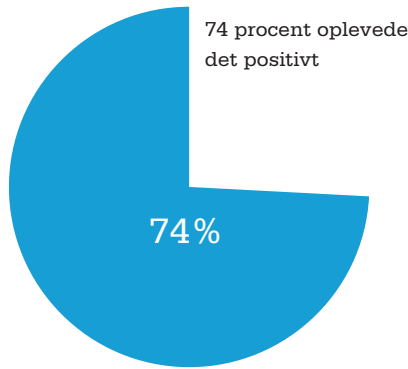
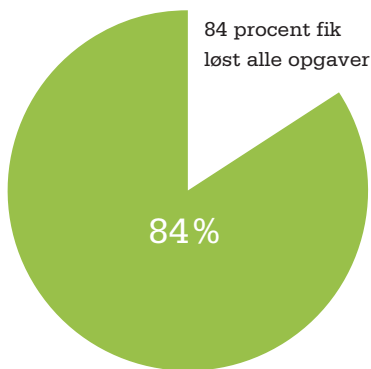
Når rapporten helliger et helt kapitel på den kommende føderale struktur på it-området, skyldes det, at den overordnede trend blandt beslutningstagerne i offentlige og private virksomheder mener, at "kundeintimiteten" er den helt afgørende måde for en virksomhed eller en kommune at gøre en forskel. Kunderne skal have en positiv oplevelse efter et digitalt besøg i kommunen. Der-for er de "kundevendte processer" og de nye "digitale servicey-delser", som eksempelvis i Bølgeplanen, en trend, som forbrugere

og borgere vil møde rigtig mange steder i de kommende år. Syv ud af 10 topledere i Danmarks største virksomheder taler om "IT som et strategisk våben" til at levere dette. Vejen dertil er, at bruge it til at give kunderne den rette betjening eller vejledning.

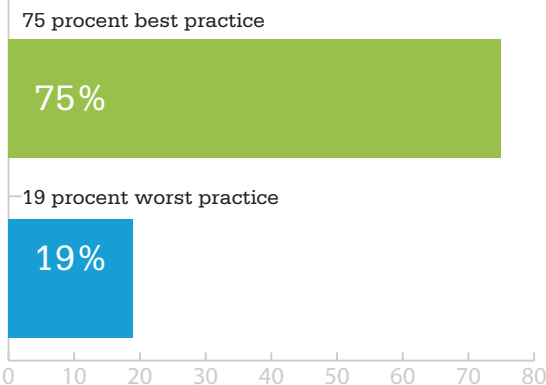
Men det er ikke kun i borgerservice eller i skolen digitaliseringen griber ind. Det omfatter sundhed, omsorg, socialområdet og ikke mindst uddannelsesområdet. Men det stopper ikke her. I alle led af den offentlige sektor; om det er kultur, trafik, Forsvaret, Politiet. Teknologien kommer til at spille en stadig større rolle og kan ikke adskilles fra den forretningsmæssige udvikling og drift.

Især på det kommunale område forventes en meget kraftig om-stilling. Hvor cirka 80 procent af kommunerne i dag fortrinsvis har en central it-organisering, forventes dette at falde til cirka 45 pro-cent i 2016. Det er så på det tidspunkt, at 55 procent af kommu-nerne tager afsæt i en føderal struktur til organisering af deres it-indsats.

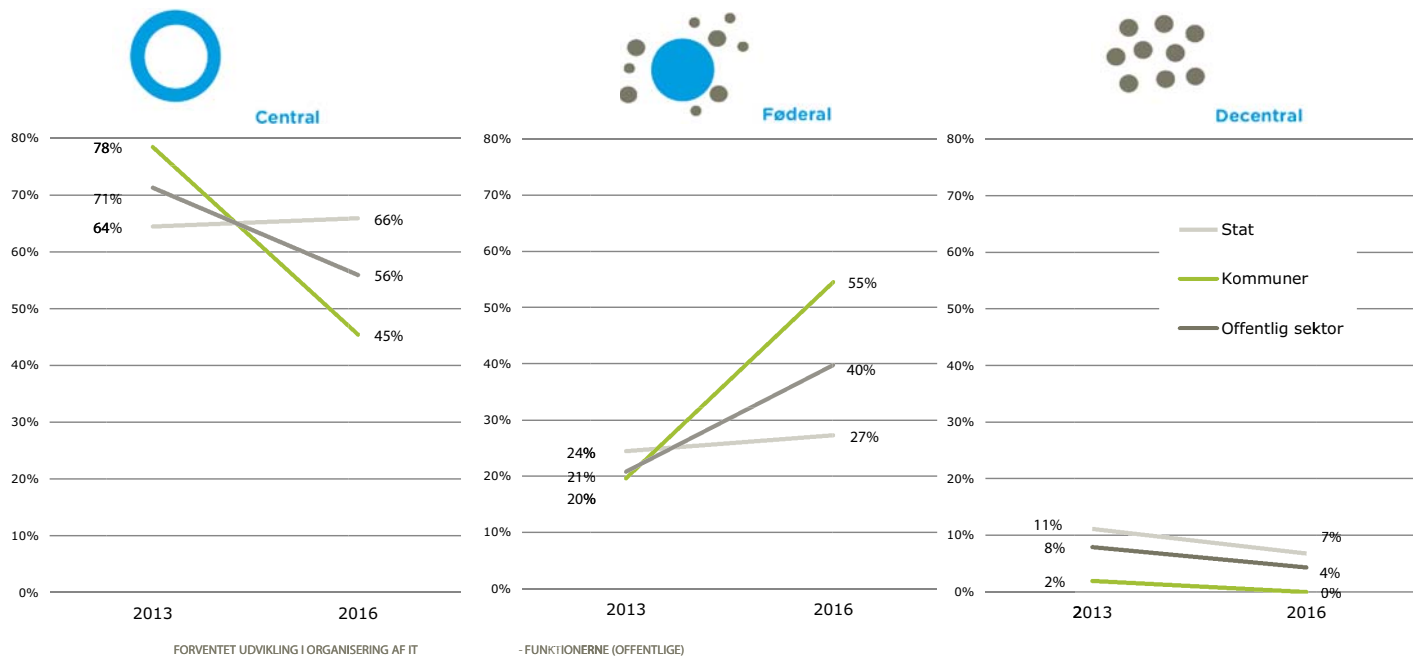
Digital selvbetjening:



Veluddannede frontmedarbejdere er nøglen til at få borgerne over på den digitale vogn



Kommunerne vil i høj grad organisere deres it indsats i føderale strukturer i de kommende år



Kommunerne går fra 78 procent central it-organisering I 2013 til 45 procent I 2016.

Kommunerne går fra 20 procent føderal it-organisering i 2013 til 55 procent i 2016

Kommunerne går fra to procent decentral it-organisering i 2013 til 0 procent i 2016.

Den decentrale it-organisering er stændød, den centrale it-organisering er på vej ned, mens den føderale it-organisering vokser hurtigt.

FAST FORWARD
med Business Intelligence

Tør **DU** tage beslutning baseret på ukendte fakta ?
 Vi kan give **DIG** overblikket, til at træffe den rigtige beslutning.

Gå ikke glip af seminariet på Schæffergården den 22. november 2013.

For mere information og tilmeldelse: www.sigma.se/da/seminar



Den store fortælling om IT-paradigmeskiftet



Digitalisering og monopolbrud er ikke nye it-projekter. Det er en helt ny måde at arbejde på, som kræver omfattende forandringer af organisationen. Det siger Programleder Flemming Hartwich, Sorø og Ringsted kommuner, der er ansat med det formål at formulere og formidle den nye it-systemstrategi internt i de to kommuner og gennemføre digitaliseringsprojekterne.

Efter Flemming Hartwich er begyndt i Sorø og Ringsted kommuner den 1. august 2013 som programleder, begynder arbejdet med at skabe den "store fortælling om IT-paradigmeskiftet". De to nabokommuner står med de samme udfordringer som alle andre kommuner. På den ene side kører de fællesoffentlige strategier frem med en række digitale serviceydelser, på den anden side skal kommunerne forberede sig på et kommende monopolbrud for fagsystemer og tilhørende støttesystemer.

"Man kan ikke sammenligne det med et almindeligt it-projekt, hvor man implementerer en løsning fra en leverandør. Digitalisering og monopolbruddet fungerer ikke på den måde. Det er en gennemgribende organisatorisk forandring som er kommet for at blive. Det er det nye. Og derfor kalder vi det for IT-paradigmeskiftet, da det er langt mere vidtgående end it-projekter," siger Programleder Flemming Hartwich.

Efter KMD blev solgt i 2009 og kommunernes back-end blev solgt, skal fagsystemerne i Transitionsaftalen nu konkurrenceudsættes, og kommunerne opbygger en ny fælleskommunal rammearkitektur som back-end. Det tvinger kommunerne til at gå igennem systemporteføljen, som består af mellem 200 og 300 forskellige it-systemer.

"Det er dette systemskifte, dette nye ejerskab, det handler om. Kommunerne overtager selv styringen af deres egen it-systemportefølje. Det er denne rolle som systemejer, hver eneste fagcenter i kommunen skal påtage sig over de næste år. Det tager tid. Det koster ressourcer. Det kræver prioriteringer. Og prioriteringerne vil føre til forandringer i organisationen. Og gøre forandringer til et nyt vilkår," siger Flemming Hartwich.

Første og andet afsnit i fortællingen

Første afsnit i den store fortælling om IT-paradigmeskiftet er omfordeling af ressourcer og opgavefordeling, og andet afsnit handler om prioritering af projekter. Hvilke projekter er de vigtigste? Og hvilken rækkefølge kommer de i? Og hvordan påvirker de, de eksisterende it-systemer? Det er spørgsmål som disse, der skal findes lokale svar på.

"Det er helt centralt at skabe sig et lokalt overblik over den eksisterende systemportefølje. Kommunerne har i store træk købt de samme systemer hos de kendte systemleverandører. Det flytter ikke ret meget. Men når du skaber et overblik over egen systemportefølje og samtidig påtager dig ejerskabet af systemerne, så vil du kunne ændre tilstanden. Kommunen vil kunne flytte noget, skabe effektiviseringer og serviceforbedringer og innovation på en og samme gang. Men forudsætningen er, at fagcenteret påtager sig ansvaret og forstår hvorfor det skal påtage sig det," siger Flemming Hartwich.

Han mener kulturen i organisationen vil blive påvirket, når effektiviseringer, digitalisering og forandringer går hånd i hånd og på tværs af hele organisationen. Det er tale om en mental vandretur fra silo til koncern.

"Når du skifter kultur skal organisationen også ændres og sikres, at opgaveløsningen ligger de rigtige steder. Derfor er det ikke som at indføre et nyt it-system, der ligger spredt i kommunen og hvor hver afdeling suboptimerer løsningen i eget regi. Det er driften af hele koncernen, der skal effektiviseres. Vi bruger digitaliseringen som et middel på tværs af kommunen, og arbejder strategisk og målrettet med de samme værktøjer, de samme processer, de samme kompetencer og med de nye roller," siger Flemming Hartwich.



Flemming Hartwich kommer fra KOMBIT og er projektansat til og med udgangen af 2015. Det fælles projekt er døbt "IT-Paradigmeskiftet".



IT-digitaliseringschef Michael Dahl, Mariagerfjord Kommune:

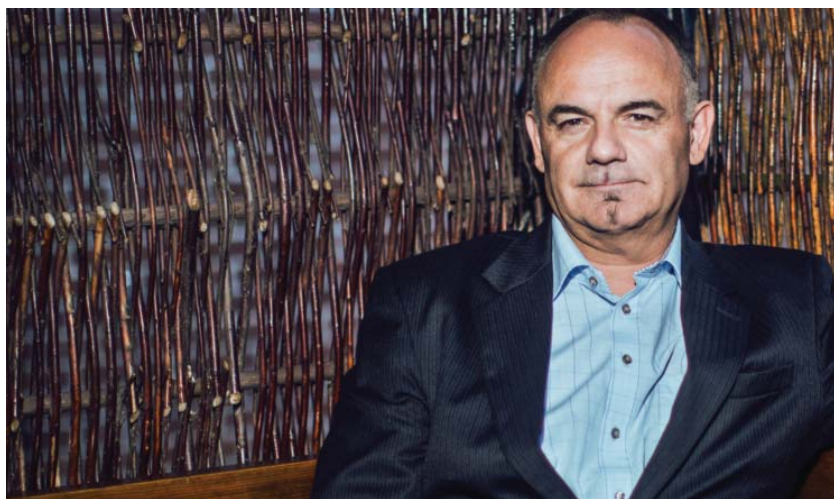
"Svært at finde plads til monopolbruddet i hverdagen"





Et er at organisere sig og få sat de rigtige rammer. Et andet er at omsætte det til værdiskabende aktiviteter i hverdagen.

Michael Dahl



"Det er svært at finde plads til monopolbruddet i hverdagen," siger IT- og digitaliseringschef Michael Dahl, Mariagerfjord Kommune.

Mariagerfjord Kommune har lagt strategien og sat holdet til at organisere den digitale indsats og løfte opgaven med monopolbruddet af de nye fælleskommunale fagsystemer og tilhørende støttesystemer. Alligevel mener IT- og digitaliseringschef Michael Dahl, Mariagerfjord Kommune, at det er svært at finde plads til monopolbruddet i hverdagen, men at det er nødvendigt at finde ressourcerne til det.

Da kommunen formulerede sin digitaliserings- og innovationsstrategi for to år siden, nedsatte direktionen et Strategisk Digitaliseringsforum, hvor chefer og direktion udgør ryggraden. Det er her rammerne og retningen udstikkes for kommunens fremtidige digitaliseringsindsats.

For et år siden ansatte kommunen en digitaliseringskoordinator, der skal skabe sammenhæng mellem de initiativer, der kommer fra Digitaliseringsstyrelsen, KL og KOMBIT og til den lokale indsats, og formidle denne viden til topledelsen i det strategiske forum. Koordinatoren bliver dermed også et bindeled, der sikrer sammenhæng ud mod ydelser til borgere og internt ind i kommunens organisation.

Foruden det strategiske forum er der udpeget Det Digitale Netværk, som består af 20 ildsjæle, der opsamler gode ideer fra medarbejderne, og som også har ansvar for at være med til at sikre fremdriften i afdelingernes kommende projekter.

"Et er at organisere sig og få sat de rigtige rammer. Et andet er at omsætte det til værdiskabende aktiviteter i hverdagen. At gennemføre monopolbruddet i en lokal sammenhæng i Mariagerfjord Kommune er en kæmpe opgave, som det er svært at finde ressourcer til. Ikke desto mindre kræver det vores udelte opmærksomhed i de kommende måneder og år. Det er vigtigt at erkende, at det lægger beslag på mange tusinde timer – bare i forberedelse – og det er ikke en af de opgaver, der forsvinder igen. Det er ikke som at køre et almindeligt it-projekt. Det er begyndelsen til en ny organisatorisk virkelighed, hvor løbende forandringer er et vilkår, der kræver et tværgående samarbejde mellem alle afdelinger i kommunen – hver dag," siger Michael Dahl.

Skærpede krav

Udover den organisatoriske opgave med monopolbruddet, mødes kommunerne med skærpede økonomiske krav fra statens side. Derfor kommer der ofte fokus på de indskrænkninger, der rammer i kommunernes egen organisation, og i mindre grad fokus på de nye fælleskommunale digitaliseringsplaner som i Bølgeplanen og monopolbruddet, der skal sikre effektiviseringer. Da både Bølgeplanen – med digital selvbetjening – og monopolbrud med nye

fagsystemer og støttesystemer – kommer samtidig – og kræver ressourcer fra driftsafdelingerne, som bliver mødt af stramninger, støder de nye forandringer ofte på modstand inde fra.

At forberede, planlægge, ændre processer og implementere løsninger kræver ressourcer fra alle afdelinger. Dette sker for at sikre fremdriften i digitaliseringen og monopolbruddet.

"Det er en kæmpe opgave, som vi indledningsvist er nødt til at gøre, fordi det vil sætte en retning for den fremtidige digitalisering og indfasningen af de nye fagsystemer og støttesystemer i forbindelse med monopolbruddet," siger Michael Dahl.

Han arbejder på, at der sker en bemanding af den projektorganisation med reference til topledelsen, der på tværs af digitaliseringsprogrammerne koordinerer og omsætter de enkelte projektfælles til lokale indsatser. Det er nemlig forudsætningen for at kunne implementere de mange projekter lokalt i kommunen og så hjemtage gevinsterne.

"Alle projekter og løsninger skal igennem vores model for projektprocesser. Det skal give os overblikket til at gennemføre aktiviteterne. Vi skal sætte løsningerne ind i et værdiskabende perspektiv, men det kræver, at vi får opsamlet de gode ideer og at vi prioriterer opgaven. Så kommer det hårde og vedholdende arbejde bagefter med kulturbearbejdning og hjemtagning af gevinsterne, såvel monofaglig som tværfaglig.

Det kræves af alle 98 kommuner – ikke kun i Mariagerfjord. Vi skal tage ansvar for at skabe værdi gennem ændret adfærd, kortlægning og oprydning i teknologiplatforme, gentænkning af arbejds gange," siger Michael Dahl.

Mariagerfjord Kommune mødes med KOMBIT for at få mere indblik i den nye drejebog som er en guide for kommunerne til at håndtere monopolbruddet. Drejebogen er netop kommet i en ny version.

30 projektledere

Digitaliseringskoordinatoren er desuden sparringspartner til kommunens 30 projektledere, der lige som Det Digitale netværk er udpeget blandt alle fagområder i kommunen.

Samtlige projektledere er uddannet i projektstyring med udgangspunkt i Prince2.

"Samlet set er organisationen bemanded og klar til de kommende udfordringer, dog med forbehold for de ukendte faktorer, som ressourcetræk på personalesiden, og de økonomiske initialomkostninger. Men trods en lidt uklart fremtid, så viser kommunens historie dog også, at vi stort set altid når de mål, som vi løber efter, og det forventer jeg også vi gør denne gang," siger Michael Dahl.



En organisatorisk forandringsprojekt er lige begyndt

"Digitalisering og monopolbrud er lige så meget et organisatorisk forandringsprojekt som et teknologisk projekt," siger IT- og digitaliseringschef Jette Skott Kristensen, Ikast-Brande Kommune.

De kommende års økonomiske udfordringer med et stigende pres på de kommunale kerneydelser tvinger kommunerne til at blive mere effektive og tilbyde flere selvbetjeningsløsninger til borgerne, ved at sikre automatiske digitale processer og ved at indføre velfærdsteknologier. Det stiller krav til den måde de nye fagsystemer og støttesystemer forberedes og implementeres på i kommunerne.

De lokale digitaliseringsplaner er kernen i den borgervendte del, som skal sikre effektiviseringer i kommunerne for 12 mia. kr. frem mod 2020. Men nok så væsentligt og skjult i bagbutikken er den kæmpestore organisatoriske opgave, der ligger i at forandre kommunernes organisation i back-end. Det er den forandringsrejse alle landets kommuner nu begynder på. Det er implementering af tre nye fagsystemer og tilhørende støttesystemer i forbindelse med monopolbruddet. De systemer, der udgør kommunernes data-mæssige fundament i back-end for digitalisering af ydelser og service over for borgerne i front-end.

Og arbejdet med at gøre organisationen klar til at kunne indkøbe de nye fagsystemer i forvaltningerne er i fuld gang.

"Noget af det vigtigste er at få informeret og inddraget direktionen så de har viden om, hvor omfattende en opgave det egentlig er. Og så dernæst finde ressourcer i eller uden for organisationen til at kunne gennemføre aktiviteterne. For mig at se er monopolbruddet lige så meget et organisatorisk forandringsprojekt, som det er et teknologisk projekt. Det er helt afgørende, at der kommer fokus på organiseringen, på snitflader og processer samt på arbejds gange og på kompetencer. Derfor er det også vigtigt, at direktionen og afdelingscheferne i driftsområderne er med fra start for at give projekterne den nødvendige tyngde," siger IT- og digitaliseringschef Jette Skott Kristensen, Ikast-Brande Kommune.

Drejebog

KOMBIT har lavet en drejebog for monopolbruddet i samarbejde med seks kommuner. Drejebogen er lavet for at være med til at give kommunerne et overblik, så de kommer helskindet gennem den omfattende opgave det er at hjemtage styringen af it. Den beskriver de organisatoriske og juridiske opgaver med at indføre tre nye fagsystemer og udfase de nuværende fra KMD, samt de tilhørende støttesystemer, Serviceplatformen og de Fælleskommunale Støttesystemer.

Ikast-Brande Kommunes Digitaliseringsforum inviterede direktionen, afdelingscheferne samt kontaktpersonerne på monopol-

Kommunernes drejebog for monopolbruddet



I drejebogen får kommunen et overblik over de aktiviteter og beslutninger, som din kommune i de kommende år skal bidrage til for at være bedst muligt forberedt, når de nye fælleskommunale it-løsninger skal implementeres.

Du finder drejebogen på kombit.dk/drejebogen

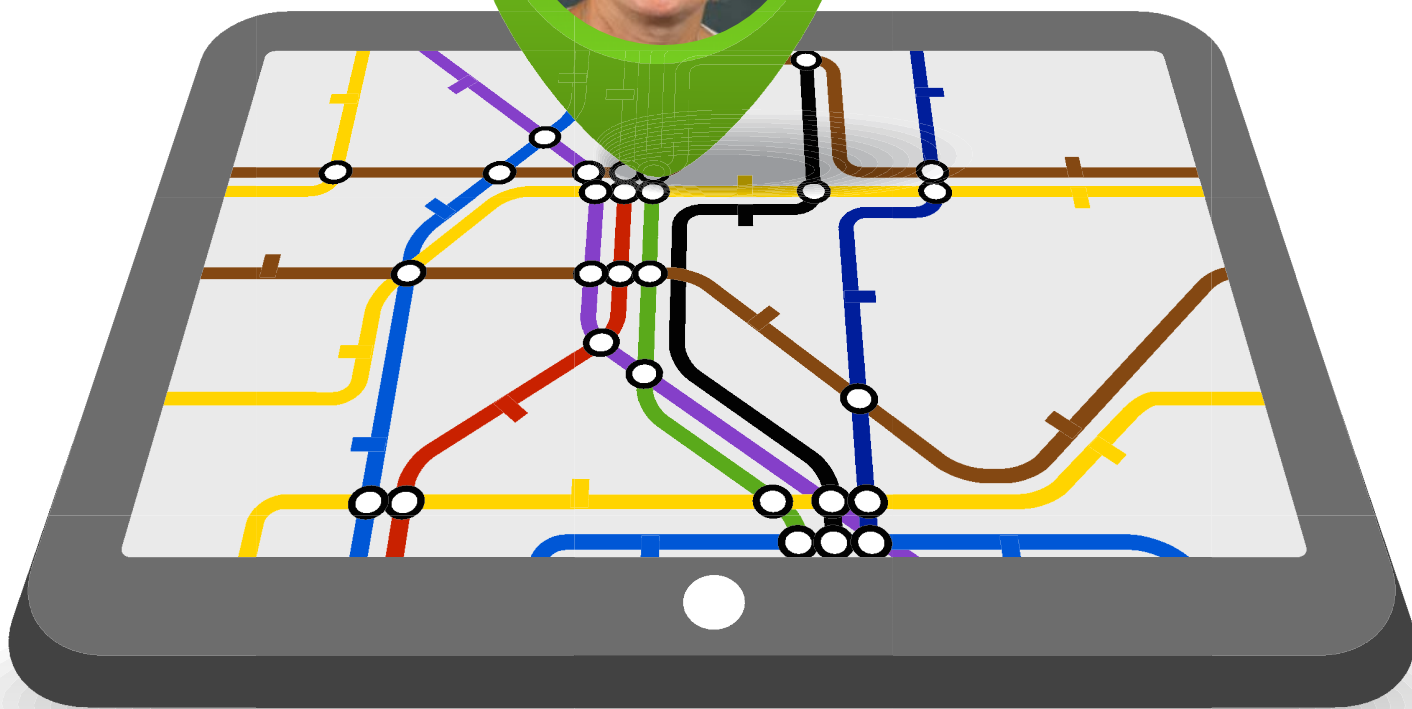
KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab



Noget af det vigtigste er at få informeret og inddraget direktionen så de har viden om, hvor omfattende en opgave det egentlig er.

Jette Skott Kristensen



brudssystemerne til et møde med KOMBIT i august 2013. Direktionen og afdelingscheferne deltog i den første halvdel af mødet, hvor der var en overordnet gennemgang af "Drejobbogen" herunder den organisatoriske forberedelse og implementering. Digitaliseringsforum og kontaktpersonerne deltog i anden halvdel af mødet, som var mere detaljeret om de konkrete opgaver med på tidsplaner mm. Det blev klart, hvor stor en organisatorisk opgave, der ligger forude.

"Drejobbogen er et dynamisk dokument. Jeg har store forventninger til at den vil være med til at give os et overblik, og at sørge for, at vi bliver bevidste om de enkelte aktiviteter, der er inden for de forskellige områder. Det er vigtigt at forstå, at det er meget komplekse it-systemer, som bruges meget forskelligt i de enkelte afdelinger. Det er derfor afgørende at hvert enkelt driftsområde får overblik over kontrakterne og deres løbetid samt over hvilke snitflader, der er etableret til de nuværende systemer. Ligesom det er vigtigt at gennemgå de nuværende arbejdsprocesser, så vi sikrer, at vi fremover får en endnu mere effektiv sagsbehandling. Denne viden ligger i de enkelte afdelinger. Derfor er koordineringen og organiseringen af disse aktiviteter alfa & omega for, at Digitaliseringsforum og projektgrupperne kan kortlægge brugen af it-systemerne, og dermed skabe sig et præcist overblik over de nuværende kontrakter og snitflader," siger Jette Skott Kristensen.

Overordnet set handler det om at organisationen arbejder mere ensartet på tværs af forvaltningerne. Dermed bliver implementeringerne mere systematiske og afrapporteringerne om fremdriften i projekter sker også på et mere ensartet grundlag.

Netop arbejdet med at få overblikket over anvendelsen af de nuværende fagsystemer og dermed sætte en retning for arbejdet med drejobbogen – monopolbruddet, håber Ikast Brande Kommune er klar om få uger.

"Det er en kæmpe opgave. Men derfor er det også vigtigt, at vi går ind og tager hånd om det. Det kræver stor opmærksomhed, vedholdenhed, og stor faglig viden, da det er meget komplekse systemer, med mange integrationer blandt andet over til de lokale ESDH-systemer," siger Jette Skott Kristensen.

"Jeg har en forventning om, at vi etablerer en projektgruppe for hvert enkelt monopolsystem. Projektgrupperne skal bestå af medarbejdere fra de fagområder, der benytter systemerne. Ved at bruge deres kompetencer kan vi kortlægge nuværende arbejds-gange og rette fokus på hvilke forbedringer der skal til for at gennemføre effektiviseringer. Det er vigtigt at vi bruger den viden der er i de enkelte afdelinger – den findes ikke hos it-afdelingen. Vi kan støtte og rådgive afdelingerne om den tekniske del, men den organisatoriske del bør varetages af delingerne selv," siger Jette Skott Kristensen.

Millioner af timer lægges i forandringsopgaven

I forbindelse med KOMBIT's drejobbog deltog seks kommuner med at kortlægge, hvor mange ressourcer hver kommune lægger i et projekt. Denne arbejdsgruppe har skønnet, at der bruges 4000 timer i gennemsnit pr. projekt. Med tre nye fagsystemer og implementering af to støttesystemer svarer det til 20.000 timer i hver kommune. Hertil skal lægges tid til implementering af en række andre fælleskommunale og fællesoffentlige it-systemer. Og dertil kommer også kommende udbud af kommunens egne lokale fagsystemer, eksempelvis ESDH og Arbejdsmarkedssystem.

På KIT@'s nyligt overståede efterårsseminar blev tidsestimatet drøftet. Flere deltagere mente, at tallet var lavt sat. KOMBIT svarede, at estimatet var anslået for, at hver enkelt kommune kunne tilpasse ressourceestimatet i sin lokale sammenhæng. Estimatet var også et udgangspunkt for at kunne tage en dialog om emnet i kommunen.



Kommunerne forbereder sig til monopolbruddet

Som følge af konkurrenceudsættelsen af KMD's monopolsystemer er der store omstillinger på vej i kommunernes lokale it-organisationer. Kommunerne er i gang med at forberede sig til denne overgang, og kan til det arbejde benytte sig af Kommunernes drejebog for monopolbruddet, som KOMBIT har lanceret.

Alle kommuner har ved årsskiftet 2012/2013 tilsluttet sig de fælleskommunale udbud for områderne kontanthjælp, sygedagpenge og sagsoverblik/partskontakt. KOMBIT varetager opgaven med at gennemføre EU-udbud på de respektive områder for bl.a. at skabe konkurrence og afløfte kommunernes udbudspligt.

Kommunerne efterspørger i stigende grad støtte til forberedelsen af monopolbruddet, og i den forbindelse har KOMBIT udarbejdet Kommunernes drejebog for monopolbruddet i samarbejde med en række kommuner. Drejebogen er tilgængelig på www.kombit.dk/drejebogen, hvor man blandt andet kan finde det samlede indhold i et dokument, der kan støtte kommunerne i den store omstilling med at forberede implementeringen af de kommende løsninger.

"Det er vigtigt, at kommunerne allerede nu prioriterer og påbegynder det forberedende arbejde med monopolbruddet. Med Kommunernes drejebog for monopolbruddet får kommunerne overblik over, hvilke aktiviteter og beslutninger de skal gennemføre hvornår. Drejebogen støtter altså kommunen i at gøre sig klar til at implementere de nye systemer i egen organisation. Det er vigtigt at holde sig for øje, at drejebogen er dynamisk, og udvikler sig over tid. Derfor opfordrer vi kommunerne til løbende at orientere sig på www.kombit.dk/drejebogen," siger projektleder på drejebogen Nils Thor Rosted, KOMBIT.

Drejebogens temaer og indhold

Det er i drejebogen, at kommunen får et samlet overblik over en række af de aktiviteter og beslutninger, hver kommune skal gennemføre i de kommende år for at være bedst forberedt til de nye fælleskommunale løsninger.

Drejebogens indhold falder inden for tre temaer:

- 1) Organisatorisk forberedelse og implementering
- 2) Teknisk forberedelse og implementering
- 3) Udbudskrav, jura og leverandørdialog

Drejebogen indeholder bl.a. estimater for det forventede resourceforbrug pr. projekt i hele projektperioden. Estimaterne er udarbejdet i samarbejde med seks kommuner, som anslår et tidsforbrug på cirka 4000 timer pr. projekt i hele projektperioden. Det er vigtigt at være opmærksom på, at tidsforbruget vil variere, hvorfor hver enkelt kommune skal tilpasse ressourceestimerne til sin lokale kontekst.

Derudover fremgår det af drejebogen, at kommunerne skal etablere en projektorganisation pr. projekt inden udgangen af 2013 for at skabe lokalt ejerskab til projekterne og fastlægge klare roller og ansvar og en lokal beslutningsstruktur.

En række kommuner har i de seneste år arbejdet med porteføljestyring og programledelse i forhold til den fællesoffentlige og fælleskommunale digitaliseringsstrategi. For at bane vejen for gevinster senere er det afgørende at kommunerne tidligt går ind og vurderer, hvordan digitaliseringen – og ikke mindst monopolbruddet – påvirker opgavesammensætningen i kommunen, herunder funktioner, roller og styring. Drejebogen vil i en kommende version beskæftige sig mere indgående med disse emner.

Nils Thor Rosted, fortæller, at drejebogen har fået en god modtagelse blandt kommunerne.

"I KOMBIT vil vi gerne understøtte den proces, som alle kommunerne skal igennem hen over de kommende år. I drejebogen forsøger vi at give nogle konkrete anvisninger og gode råd til, hvordan den enkelte kommune lokalt kan arbejde videre med forberedelsen af monopolbruddet," fortæller Nils Thor Rosted.

Samarbejder på tværs

Nils Thor Rosted håber, at drejebogen bliver et afsæt for lokale samarbejdsorganisationer mellem kommuner.

"Vi ser allerede nu eksempler på lokale samarbejder eller netværksdannelse om monopolbruddet, bl.a. i Nordjylland og Østjylland. Her arbejder en række kommuner med at opbygge et systematisk samarbejde, hvor de kan lære af og inspirere hinanden og måske fordele opgaver mellem sig. Jeg opfordrer meget til, at denne tendens spredt sig som ringe i vandet, så det mere bliver reglen end undtagelsen, at man i kommunerne arbejder sammen på tværs af kommunegrænsen," siger Nils Thor Rosted.

Næste version af drejebogen udkommer den 18. september og vil bl.a. indeholde cases med eksempler på tværkommunale samarbejder.

De nye fagsystemer

Kommunerne skal forberede sig på implementeringen af de nye fagsystemer*:

- KY: Kommunernes Ydelsessystem (erstatte KMD Aktiv)
- KSD: Kommunernes Sygedagpengesystem (erstatte KMD Dagpenge)
- SAPA: Sagsoverblik og Partskontakt (erstatte KMD Sag)

*Hertil kommer støttesystemerne i Rammearkitekturen og Serviceplatformen



Det er vigtigt, at kommunerne allerede nu prioriterer og påbegynder det forberedende arbejde med monopolbruddet.

Nils Thor Rosted



- fortsættes næste side



Kommunernes tjekliste i de kommende måneder

- Indarbejd de relevante krav, som KOMBIT udmelder, i dine fremtidige it-udbud
- Etablér overblik over kommunens nuværende it-løsninger og snitflader
- Gennemgå relevante it-kontrakter for opsigelsesvarsel
- Kortlæg kommunens brugsmønstre i KMD Sag
- Etablér en projektorganisation pr. projekt (som minimum projektleder, projektejer og styregruppe)
- Involverer direktionen og relevante fagchefer i det forberedende arbejde
- Byg bro mellem it/digitalisering og forretningen, fx i form af en arbejdsgruppe
- Hold jer orienteret i drejebogen, der løbende opdateres med nyt indhold
- Deltag i relevante projekt- og informationsmøder hos KOMBIT
- Etablér dialog med nabokommuner og andre samarbejdskommuner og lær af hinanden – på overordnet niveau og på projektniveau
- Arbejd videre med ressourceestimererne i drejebogen og gør dem specifikke for netop jeres kommune

Find relevante værktøjer og vejledninger til arbejdet på www.kombit.dk/drejebogen. Bemærk at tjeklisten ikke er udtømmende.

Tidsplan for projekter under monopolbruddet

Projekt	2013				2014				2015				2016			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Serviceplatform			Udbud													
Støttesystemer				Udbud		Udvikling		Udrulning								
SAPA					Udbud			Udvikling					Udrulning			
Kommunernes Welbessystem			Udbud			Udvikling							Udrulning			
Kommunernes Sygedagpenge system				Udbud			Udvikling								Udrulning	

*KMD er forsinket med tilbud på udfasning af de eksisterende systemer. Tidsplanen revideres så snart aftaler er indgået.

Din vej til kommando- broen

Masteruddannelsen sætter fokus på den offentlige sektors særlige spilleregler og forventninger til de offentlige ledere. Du lærer nyt om ledelse og strategi og får plads til at reflektere over din organisation, din karriere og din personlige lederstil. Uddannelsen foregår i Odense og Aarhus og varer to år på deltid. Den er fleksibelt opbygget, så du kan strække den over seks år.

- Uddannelsen starter i februar.
- Ansøgningsfristen er 1. november.
- Kontakt os på tlf. 65 50 43 20 eller e-mail: masteroffentligledelse@sam.sdu.dk

Læs mere på

→ sdu.dk/masteroffentligledelse

offentlig ledelse

NYT I 2014

Masterfag for skoleledere

Målrettet ledere med ansvar for den pædagogiske udvikling i folkeskolen



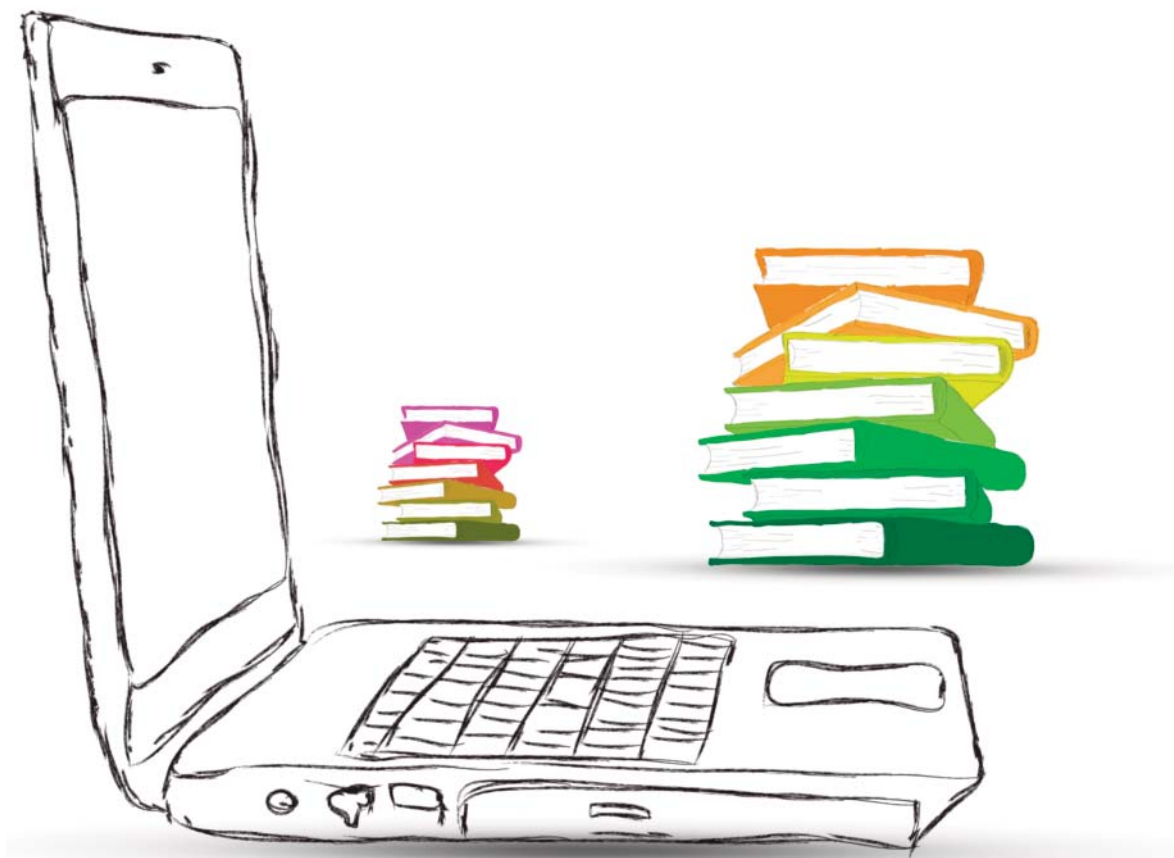
FORSKNINGSBASERET EFTERUDDANNELSE



AARHUS
UNIVERSITET



SYDDANSKUNIVERSITET.DK



Udbud af trådløs it-infrastruktur i folkeskolerne

På Digitaliseringsmessen'13 fremviste mange leverandører deres bud på løsninger inden for skoleområdet for at give de besøgende et indblik i fremtidens folkeskole og fremtidens digitale daginstitution, som var årets tema på messen.

Baggrunden for dette fokus på digitalisering af folkeskolen skal ikke mindst ses i lyset af regeringens fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. Med udgangspunkt i denne strategi stilles der krav til kommunerne om en digital infrastruktur på skoler, biblioteker og daginstitutioner, der kan sikre en øget tilgængelighed til internettet. Et krav fra den 1. juli 2014 er blandt andet, at elever skal kunne komme på skolens netværk med eget udstyr såvel som skolens it-udstyr.

Denne kronik gennemgår nogle strate-

giske overvejelser, som en offentlig myndighed generelt bør gøre sig, inden opdatering/udskiftning af den nuværende it-infrastruktur gennemføres. Et væsentligt forhold i den forbindelse er at få afklaret, hvilke udbudsregler der skal agttages.

Opgradering til en tidssvarende it-infrastruktur, og dermed øget tilgængelighed til internettet, kræver ofte:

1. En opdatering/udskiftning af eksisterende netværksudstyr, for eksempel WiFi-routere, og
2. En opdatering/udskiftning af det kabelfsystem, som netværksudstyret skal forbindes til.

Med etablering af en tidssvarende it-infrastruktur følger en række udbudsretlige spørgsmål: Hvordan udbydes denne opgave? Bør netværksudstyr og kablingsar-

bejdet for eksempel udbydes hver for sig eller som en samlet anskaffelse? Hvor meget forventes opgaverne at koste? Hver for sig og/eller samlet?

Tærskelværdier

Hvorvidt en given kontrakt er omfattet af henholdsvis udbudsloven, forsyningsvirksomhedsloven eller tilbudsloven, afhænger af, hvorvidt kontraktens værdi overskrider de tærskelværdier, som er fastsat for den pågældende anskaffelse.

Tærskelværdien afhænger af, hvad det er for en opgavetype, der udbydes. Derfor er det vigtigt at få fastlagt, hvorvidt der er tale om en bygge- og anlægsopgave, et vareindkøb eller en tjenesteydelse.

Ved en offentlig bygge- og anlægskontrakt forstås en kontrakt, som omhandler

aktiviteterne nævnt i Udbudsdirektivets bilag I. I bilag I nævnes blandt andet "El-installationsvirksomhed". It-kablingsarbejde vil formentlig være omfattet af denne definition og vil således skulle udbydes som et bygge- og anlægsarbejde – og ikke som en tjenesteydelse.

Dette har stor betydning, da tærskelværdien i udbudsdirektivet for bygge- og anlægskontrakter er på 37.245.500 kr., mens tærskelværdien for vare- og tjenesteydelseskontrakter er på 1.489.820 kr., når der er tale om regionale og kommunale vare- og tjenesteydelseskontrakter.

Når opgaven kategoriseres som en bygge- og anlægsopgave medfører dette, på grund af tærskelværdien for disse opgaver, at udbuddet ofte vil kunne gennemføres efter tilbudsloven (tilbudslovens afsnit I red.).

Det giver blandt andet mulighed for forhandling med tilbudsgiverne, lempeligere krav vedrørende annoncering af opgaven. Desuden giver tilbudsloven mulighed for at indhente tilbud ved såkaldt "underhåndsbud", hvor tilbud på opgaven indhentes fra to-tre leverandører. Det kræver dog, at installationsopgaven holder sig under 3 mio. kr. i skønnet værdi.

Kontraktform

Såfremt den offentlige myndighed tillige skal foretage indkøb af nyt netværksud-

styr, for eksempel WiFi-routere, som udbudsretligt isoleret set er at betragte som et varekøb, kan det overvejes, om netværksudstyret og kablingsarbejdet ikke bør udbydes som én samlet kontrakt. I disse overvejelser bør indgå, hvorvidt der findes én leverandør på markedet, der – på tilfredsstillende vis – er i stand til at løfte begge opgaver.

For det tilfælde, at netværksudstyr og kablingsarbejde udbydes som én samlet kontrakt, er spørgsmålet, om kontrakten skal kategoriseres som en vareindkøbskontrakt eller en bygge- og anlægskontrakt. Udbudsdirektivet indeholder ingen bestemmelser om, hvordan offentlige indkøbere skal forholde sig ved samtidigt udbud af varer og bygge- og anlægsarbejder. Det er imidlertid fastlagt i praksis, at det afgørende i disse tilfælde er hovedformålet med kontrakten.

Hvis hovedformålet med kontrakten er at etablere nye kabler i en eller flere offentlige bygninger, vil kontrakten således skulle udbydes som en bygge- og anlægskontrakt.

Udbydes kablingsarbejdet som en bygge- og anlægskontrakt, vil netværksudstyret desuden kunne indgå i denne kontrakt som en bygherreleverance. I dette tilfælde vil den offentlige myndighed anskaffe netværksudstyret inden gennemførelse af kablingsarbejdet. Leverandøren af kablingsarbejdet skal herefter

montere det pågældende netværksudstyr i forbindelse med gennemførelse af kablingsarbejdet.

Konklusion

Det kan konkluderes, at etablering af en tidssvarende it-infrastruktur kræver strategiske overvejelser hos den offentlige myndighed i forhold til, hvordan opgaven eller opgaverne udbydes. I disse overvejelser bør indgå det forhold, at selve kablingsarbejdet formentlig vil være at anse for et bygge- og anlægsopgave, og dermed underlagt tilbudslovens regler på grund af den høje tærskelværdi for bygge- og anlægsopgaver.

Indkøb af netværksudstyret vil isoleret set være at anse som et varekøb, som efter et selvstændigt indkøb vil kunne indgå som en bygherreleverance i forbindelse med gennemførelse af kablingsarbejdet.

” Det er vigtigt at få fastlagt, hvorvidt der er tale om en bygge- og anlægsopgave, et vareindkøb eller en tjenesteydelse

Mads Nygaard Madsen
og Thomas Grønkær



Danske IT-Advokater er en brancheorganisation for certificerede IT-advokater i Danmark, der i væsentligt omfang beskæftiger sig med it og telecom. Kit-Magasinet og Danske IT-advokater samarbejder redaktionelt om faglige relevante emner.

FRONTLØBER I DET DIGITALE DANMARK

Vil du også være
på forkant ?
Så kontakt en af vores
eksperter på
38 140 200

Internettrafikken var ved at overhale Fredericia Kommune. Et væld af nye enheder og en stor investering i iPads til skolerne gav store udfordringer. Men efter implementering af en Palo Alto Networks firewall fra Credocom har man opnået øget sikkerhed, større kapacitet og administration helt ned på bruger- og applikationsniveau. Byen er nu på forkant på sikkerhedsfronten i det digitale Danmark

“Nu kan vi udnytte kapaciteten langt bedre. Vi ved helt præcist, hvad netværket bliver brugt til, og vi kan skrue op og ned for kapaciteten efter behov.”

Siger Per Dahl Rasmussen,
souschef i it-afdelingen i
Fredericia Kommune.

Læs mere om projektet på
credocom.dk/fredericia-kommune



Credocom
kompetent & troværdig



FREDERICIA
K O M M U N E

Credocom designer og implementerer rentable IT-løsninger. Vores løsninger tager udgangspunkt i en simpel projektmodel med 4 grundlæggende faser: analyse, design, implementering og optimering. Alle løsninger er individuelle og uafhængige af leverandører, men baseret på standard produkter fra førende internationale producenter.

Credocom A/S
Bagsværdvej 90
DK-2800 Kgs. Lyngby
T: +45 38 140 200
www.credocom.dk