

# Revisionsrapport

## *Granskning av IT-hanteringen inom undervisnings- verksamheten.*

Hudiksvalls kommun

*Göran Persson-  
Lingman, Certifierad  
kommunal revisor,  
PwC*

*Kontaktrevisor  
Nils-Göran Strömberg*

*April 2016*

# Innehåll

<b>1.</b>	<b>Sammanfattning, bedömning och rekommendationer.....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Inledning .....</b>	<b>6</b>
2.1.	Bakgrund .....	6
2.2.	Revisionskriterier .....	7
2.3.	Granskningens revisionsfråga.....	7
2.4.	Kontrollfrågor.....	7
2.5.	Avgränsning.....	7
2.6.	Metod.....	7
<b>3.</b>	<b>Iakttagelser och bedömningar .....</b>	<b>9</b>
3.1.	Finns aktuella styrande dokument och riktlinjer kring användning av IT är dokumenten tillräckligt kommunicerade .....	9
3.2.	Är ansvar, roller och deras uppgifter kring IT hanteringen inom förvaltningen och inom kommunen tillräckligt tydliggjorda? .....	11
3.3.	Sker uppföljning att IT hanteras på ett effektivt och säkert sätt utifrån de styrande dokumenten.....	12
3.4.	Sker en kommunikation mellan verksamhetsansvariga och IT-ansvariga på ett tillfredsställande sätt? .....	14
3.5.	Är driftsäkerhet och förekomst av störningar och problem rimlig då IT används inom den pedagogiska verksamheten?.....	15
3.6.	Har lärare tillräckligt med kunskap för att använda tekniken på ett ändamålsenligt sätt?.....	16
3.7.	Finns det tillfredsställande rutiner och förmåga att ta hand om eventuella problem för att åtgärda dessa (kunskaps- och teknikrelaterade)?.....	17
3.8.	Finns det kontroll på IT-relaterade kostnader? .....	19
	 Bilaga 1. Styrande och stödjande dokument Bilaga 2. Ansvar och olika uppgifter (Roller och forum där IT kommuniceras) Bilaga 3. Lärares och rektorers uppfattning om tydlighet i ansvar och roller Bilaga 4 -Kort redovisning av PIM satsningen i Hudiksvalls kommun	

# 1. Sammanfattning, bedömning och rekommendationer

I sin riskanalys för 2015 konstaterade revisorerna att brister kring hantering av IT och användning av IT i olika aktiviteter medför risker att elever, anhöriga och interna intressenter, t ex lärare, skolledning och Lärandenämnden, kan påverkas negativt i Hudiksvalls kommun.

Revisorerna i Hudiksvalls kommun beslutade därför att ge PwC i uppdrag att på övergripande nivå granska IT-hanteringen inom undervisningsverksamheten i Hudiksvalls kommun.

Även om svarsfrekvensen inte var önskvärd var den webbaserade undersökningen, som skickats till grundskolans lärare och till grundskolans rektorer, en viktig del i granskningen. Underlaget har syftat till att få deras uppfattning avseende det som är viktigt för en tillfredsställande hantering av IT.

Vår övergripande revisionsfråga var om det finns en tillfredsställande och ändamålsenlig intern styrning och kontroll avseende hanteringen av IT i undervisningen?

Vår sammanfattande bedömning är att det till stor del finns en tillfredsställande och ändamålsenlig intern styrning och kontroll avseende hanteringen av IT i undervisningen.

Vi bygger bl a vår bedömning på att det i huvudsak finns tillfredsställande styrande dokument (strategier, planer och olika policydokument m.m.). Vidare finns det ansvariga på plats med olika uppgifter för att styra och stödja hanteringen (stöd för en gynnsam hantering av IT i undervisningen utifrån olika intressenters krav/behov).

Även om vi bedömer att den systematiska uppföljningen inte är tillräcklig så finns kommunikationskanaler som skapat en medvetenhet kring brister och förbättringsbehov hos ledningen och IT-ansvariga. Utifrån detta pågår olika förbättringsarbeten. Ett exempel är att gamla datorer bytts ut inom vissa skolor. Störningarna har påverkat verksamheten negativt och de har även ansträngt förmågan (kapaciteten) hos olika IT-resurser. Det sker diskussioner kring hur kunskapen hos lärare att använda IT ska lyftas.

Vi har samtidigt gjort bedömningen att det finns olika brister.

Våra iakttagelser, bedömningar och rekommendationer till förbättringar utvecklas under respektive kontrollfråga i rapporten.

Vår granskning har avgränsats till åtta kontrollfrågor.

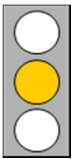
## **Kontrollfråga 1. Finns det styrande dokument och är de kommunicerade till de roller som berörs?**

- Vi har bedömt att det i huvudsak finns tillfredsställande styrande dokument men samtidigt är vår bedömning att de är otillräckligt implementerade till de roller som berörs<sup>1</sup>. Vi rekommenderar att detta ses över. Det har nyligen utarbetats kommungemensamma dokument kring informationssäkerhet. Ett arbete med att implementera dokumenten inom olika verksamheter är nu påbörjat. Detta är givetvis viktigt att det genomförs som planerat.

<sup>1</sup> Kravet är att "rätt roll/den roll som berörs" ska känna till dokumentet och förstå innehåll, t ex ansvar och uppgifter (rektorer, lärare, IT-kontaktpersoner, elever m fl).

Avseende den information som kommer att beröra alla anställda inom kommunen rekommenderar vi att anställda ska bekräfta att de tagit del av informationen.

- Vi kan se behov av en översyn kring att tydliggöra vem som står bakom olika dokument, när dokumentet upprättas och dokumentets status i förhållande till andra dokument m.m.
- Vi rekommenderar att det kommuniceras och utarbetas kommunövergripande strategiska dokument kring vad som kommer att krävas för att leverera IT och IT-stöd på lite längre sikt inom kommunen. De övergripande strategierna innefattar även de krav som IT i undervisningen kommer att ställa på den kommungemensamma hanteringen av IT.



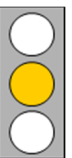
### **Kontrollfråga 2. Finns det ansvariga för att stödja hanteringen och är roller tydliga?**

- Ansvar och roller framgår i de styrande dokumenten. Det finns ansvariga och olika roller som på olika sätt medverkar i införande och i det kontinuerliga stödet för att IT hanteras utifrån verksamhetskraven. Detta är positivt. Enligt den bild vi fått synes det inte tillräckligt tydligt för lärare kring vem som gör och ansvarar för vad. Vi ser därför ett behov av att tydliggöra olika rollers ansvar, uppgifter och hur dessa ska samverka. Detta innefattar även att säkerställa att det finns tillräckligt med tid för att utföra sin uppgift (t ex att IT-kontaktpersonen har tillräckligt med tid och kunskap för sina uppgifter).



### **Kontrollfråga 3. Finns det en tillfredsställande kommunikation mellan ledningen, verksamhetsansvariga och IT-ansvariga?**

- Enligt vår bedömning synes det till stor del ske en tillfredsställande kommunikation avseende IT-relaterade frågor inom förvaltningen och inom kommunen<sup>2</sup>. För att förbättra kommunikationen ytterligare rekommenderar vi att det övervägs att etablera ett ”verksamhets/IT forum”<sup>3</sup> inom förvaltningen. I så fall bör gruppen ledas av förvaltningschefen. Utgångspunkten för vår rekommendation är att det är ledningens forum för att styra IT-hanteringen och inte IT-verksamhetens. (”Output från möten” är t ex samsyn kring risker, problem, konsekvenser/inverkan på verksamheten, grundorsaker och ska<sup>4</sup> och i så fall vad ska prioriteras och hur ska förändringar genomföras.



### **Kontrollfråga 4. Sker uppföljning på sådant sätt att IT hanteras på ett effektivt och säkert sätt utifrån de styrande dokumenten?**

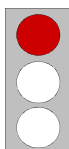
- Enligt vår bedömning sker det inte en tillräcklig systematisk uppföljning idag, t.ex. uppföljning mot de styrande dokumenten. Efter att de styrande dokumenten implementerats i ökad grad, finns behov att förbättra uppföljningen<sup>5</sup>.

<sup>2</sup> Inom ledningen, kommunledningen via IT-strategen. Förvaltningschefer och olika IT-resurser

<sup>3</sup> I gruppen ingår t ex IT-ansvarig inom förvaltningen, IT-strategen, ansvarig från fiberstanden, urval av verksamhetsansvariga, kvalitetsansvarig).

<sup>4</sup> Vilka problem/risker accepteras av ledningen. Att observera är att det kan behövas politiska beslut för acceptans.

<sup>5</sup> Systematisera styrelsen och nämndens uppföljning att det fungerar utifrån de ställda kraven

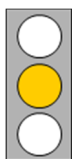


### Kontrollfråga 5. Är driftsäkerhet och förekomst av störningar och problem rimliga då IT används?

- Det har skett olika förbättringar avseende den teknik som använts. Dock indikerar resultatet<sup>6</sup> på att det kan finnas problem och/eller risker som kan påverka utbildningsverksamheten negativt. Vi rekommenderar därför att det sker en djupare analys inom skolorna (en dokumenterad bild av nuläget, till exempel vad har åtgärdats, vad kvarstår, vilka konsekvenser ger problemen, vad kan vara orsaken till problemen och slutligen hur en förbättring kan genomföras).

Detta är viktigt för att ge underlag för prioriteringar, åtgärda<sup>7</sup> eller acceptera<sup>8</sup> eventuella problem/risker. Det dokumenterade resultatet kan utgöra ett underlag i arbetet med de strategiska dokumenten (IT-strategi, IT-plan med flera.)

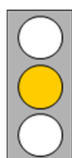
- Den djupare analys som föreslås inkluderar även en översyn avseende problem och/eller risker som finns i samband med utskrifter samt hur dessa ska reduceras. Många av de svarande har angett att det finns risker med utskrifter.
- Att observera är att orsaker till störningar både kan vara relaterade till teknik och kunskap att göra/använda rätt. Orsaker kan även vara relaterade till att enhetliga rutiner saknas. Att observera är att problem som nämns i kommentarerna från lärarna kan vara åtgärdade.
- Vi rekommenderar att de principer, som används för att besluta om när tekniken bör bytas, ut ses över. Kommunledningen (nämnden, kommunstyrelsen) via IT-strategien och IT-ansvariga bör ha en ökad kontroll via, t ex funktionshyra, för den utrustning som används.



### Kontrollfråga 6. Har lärare tillräckligt med kunskap för att använda tekniken på ett ändamålsenligt sätt?

- Vi har noterat att det skett olika utbildningar, bland annat PIM<sup>9</sup>-utbildningen. Det ges möjligheter för lärare att tillgodose sina kunskaper, t ex att delta i de workshops som erbjuds. Vi har även noterat att många lärare inte deltagit i den PIM-utbildning som erbjudits. Vi har i olika avsnitt i rapporten, men även under andra avsnitt, redovisat iakttagelser som visar ett behov av ökad kunskap på olika sätt, till exempel hur IT ska/kan användas i undervisningen, vart vänder man sig i olika frågor samt vilka riktlinjer som finns som berör IT.

Vi rekommenderar att det sker en fördjupad analys avseende kunskapsbehovet inom skolorna (behov, brister och vilka konsekvenser ger dessa). Därefter bör det tas fram en plan för vad som krävs och hur det kan genomföras. Vi har noterat att det redan förs diskussioner kring hur förbättringar ska genomföras.



### Kontrollfråga 7. Finns det tillfredsställande rutiner och förmåga att ta hand om eventuella problem för att åtgärda dessa (kunskaps- och teknikrelaterade)?

- Vi kan se behov av att se över och tydliggöra hur ärenden ska hanteras. Idag används flera olika kontaktvägar för lärare att rapportera ärenden.

<sup>6</sup> Med indikatorer menar vi kommentarer som vi fått från lärare via intervju och enkät

<sup>7</sup> T ex krävs investering i bättre teknik, mer utbildning till lärare, mer tid för personal som ska stödja lärare

<sup>8</sup> Sektorsledning och/eller kommunstyrelsen väljer att acceptera problemen/riskerna

<sup>9</sup> Praktisk IT- och Mediekompetens vilket innebär en grundläggande utbildning kring datorn).

Vi rekommenderar att ärenden som hanteras inom förvaltningen tas om hand på ett mer systematiskt sätt för uppföljning och proaktivt<sup>10</sup> arbete. Finns t ex möjlighet att använda det IT-system som används inom Fiberstaden?



### **Kontrollfråga 8. Finns det en kontroll av IT-relaterade kostnader?**

- Enligt vår bedömning finns det i huvudsak goda möjligheter att följa de externa kostnaderna för IT. Vi rekommenderar att det sker en översyn kring behovet av att använda den kod<sup>11</sup> som finns upplagd för att knyta olika kostnadsslag till IT. T ex finns kostnader idag som inte fångas inom redovisningen som kostnader för utbildning och kostnader för konsulter där kostnaden belastar rektors kostnadsställe. Här vill vi även tillägga att det bör finnas en övergripande kontroll på hur mycket tid olika IT-resurser lägger ner för att styra och stödja hanteringen (t ex en övergripande bild på den tid som kontaktpersoner inom skolorna använder).

10. Detta innebär t ex att det inte finns en samlad bild kring förekomst av olika problem. Detta kan i sin tur t ex ge konsekvensen att ärenden inte prioriteras på ett effektivt sätt. Ett annat exempel är att samma problem uppstår om och om utan att det synliggörs.

11 I redovisningssystemet är det upplagt att ansvarenhet och kostnadsslag kan kodas mot en kod för att ge information om att "kostnader drivs" av det IT-stöd verksamheten använder sig av":

## 2. Inledning

### 2.1. Bakgrund

Mot bakgrund av sin riskanalys har revisorerna i Hudiksvalls kommun beslutat att ge PwC i uppdrag att på övergripande nivå granska IT-hanteringen inom undervisningsverksamheten i Hudiksvalls kommun. I riskanalysen har bl.a. följande beaktats:

- Skollagen anger att alla elever ska ha tillgång till lärverktyg som behövs för en tidsenlig utbildning.
- Modern teknik anses kunna lyfta elevers resultat. Tekniken ska även underlätta lärarens arbete och ge stöd att kommunicera med elever och anhöriga.
- IT ger möjligheter att spara tid, förbättra kontrollen och höja kvalitén i olika arbetsprocesser. Tekniken ger möjlighet att sprida och öka tillgängligheten till information med mera.
- ett väl fungerande IT-stöd är idag av stor betydelse för utbildningsverksamheten.

Brister kring hantering av IT och användning av IT i olika aktiviteter medför risker att elever, anhöriga och interna intressenter, t ex lärare, skolledning och Lärandenämnden påverkas negativt i Hudiksvalls kommun. Exempel på risker och negativa konsekvenser är:

- att förväntade nyttoeffekter uteblir
- elever får inte likvärdiga förutsättningar
- olika lagar inte tillämpas på ett korrekt sätt; skollagen, offentlighet, sekretesslagen och personuppgiftslagen. Datainspektionen som arbetar för att säkra den enskilda individens rätt till integritet i samhället ger bland annat ut anvisningar och råd som kommunen har att följa
- tekniken och IT-systemen är otillgängliga på ett sätt som kan drabba verksamheten allvarligt. Information försvinner. IT-relaterade störningar och problem leder till slöseri med tid för elever, föräldrar och lärare. Eleverna förlorar lektionstid då IT ska användas, t ex genom att lektionen inte påbörjas i tid eftersom tekniken krånglar
- förtroendekapital/image påverkas på grund av oönskad användning av internet, krångel och störningar.

Den snabba utvecklingen av tekniken innebär att det kommer nya risker som måste beaktas. Undersökningar har visat att Sverige har en ojämlig skola när det gäller tillgång till IT.

### Framgångsfaktorer <sup>12)</sup>

Olika framgångsfaktorer att beakta för den interna styrningen och kontrollen är till exempel processer avseende kommunikation<sup>13</sup>, tydliggörande av ansvar och uppgifter, tillräcklig infrastruktur, tillräckliga IT-system, lärarens kunskap, IT-funktionen och andra IT-resursers förmåga att kontinuerligt säkra ett fungerande stöd utifrån verksamhetens krav. Hanteringen av IT får givetvis inte begränsas till att omfatta teknik eller lämnas till enskilda eldsjälar.

<sup>12</sup> Framgångsfaktorer uttrycks här som både krav/mål och medel.

<sup>13</sup> Kommunikation är, t ex processer för att kommunicera verksamhetskraven, systematiskt analysera risker, uppföljning och hantering av avvikelser. Hantering av inköp och att förändringar sker kontrollerat.

## 2.2. *Revisionskriterier*

- Kommunallagen
- Skollagen
- Offentlighet och sekretesslagen
- Personuppgiftslagen
- Styrande dokument och beslut som fattats av kommunfullmäktige

## 2.3. *Granskningens revisionsfråga*

Granskningen ska ge svar på om den interna styrningen och kontrollen avseende hanteringen av IT i undervisningsverksamheten är tillfredsställande och ändamålsenlig?

## 2.4. *Kontrollfrågor*

För att besvara den övergripande frågan har vi ställt nedanstående kontrollfrågor.

- Finns aktuella styrande dokument och riktlinjer kring användning av IT och är dokumenten tillräckligt kommunicerade till rektorer, lärare/pedagoger m fl.?
- Sker uppföljning av att IT hanteras på ett effektivt och säkert sätt (t ex utifrån de styrande dokumenten, att det synes fungera utifrån olika intressenters krav)?
- Är ansvar, roller och deras uppgifter kring IT hanteringen inom förvaltningen och inom kommunen tillräckligt tydliggjorda?
- Sker en kommunikation mellan verksamhetsansvariga och IT-ansvariga på ett tillfredsställande sätt?
- Är driftsäkerhet och förekomst av störningar och problem rimlig då IT används inom den pedagogiska verksamheten?
- Har lärare tillräckligt med kunskap för att använda tekniken på ett ändamålsenligt sätt?
- Finns tillfredsställande rutiner och förmåga att ta hand om eventuella problem för att åtgärda dessa (kunskaps- och teknikrelaterade)?
- Finns kontroll på IT-relaterade kostnader?

## 2.5. *Avgränsning*

Granskningen avgränsas till Lärandenämnden och främst grundskoleverksamheten. Granskningen avgränsas även till de ställda kontrollfrågorna ovan. Granskningsobjekt är Lärandenämnden och kommunstyrelsen.





## 2.6. *Metod*

Vi har studerat olika dokument som berör IT-hanteringen (t ex policys, riktlinjer, strategier). Vi har genomfört intervjuer med skolchef, IT-ansvariga inom skolan, inom fiberstaden och med kommunens IT-strateg. Avstämning har gjorts med ekonomer centralt och vid förvaltningen.

En viktig del i granskningen har varit den webbaserade undersökningen som skickats till grundskolans lärare och till grundskolans rektorer. Underlaget har syftat till att få deras uppfattning avseende det som är viktig för en tillfredsställande hantering av IT (t ex tydlighet avseende krav och målsättningar, tydlighet avseende ansvar och uppgifter).



I frågeformuläret fick vi även ett underlag för att bedöma om det finnas tillräcklig kunskap att använda IT samt om tekniken fungerar utifrån olika intressenters krav. IT-kontaktpersoner och IT-samordnare har besvarat några frågor via mail.

Under rapportens olika avsnitt finns underlag från frågeformuläret. Grafiken ska tolkas enligt följande. Värden till vänster innebär att respondenten besvarat frågan med instämmer inte alls  eller till viss del . Värden till höger innebär att frågan besvarat med instämmer i huvudsak  eller helt . Siffror i liggande staplar visar antalet svarande. Gråvit färg innebär att användare besvarat med vet ej. Vi har främst efterfrågat kommentarer då respondenten inte instämt i påståendet 14 (svaret instämmer inte alls eller till viss del).

---

<sup>14</sup> Efter att användare haft svarsalternativen helt, i huvudsak, till viss del, inte alls fanns texten "Om du svarar till viss del eller inte alls. Kommentera om du upplever problem med detta och/eller vilka konsekvenser detta ger"

## 3. Iakttagelser och bedömningar

### 3.1. *Finns aktuella styrande dokument och riktlinjer kring användning av IT och är dokumenten tillräckligt kommunicerade?*

*Inom området har vi eftersökt dokument som styr och stödjer hanteringen av IT samt om dokumenten är kända. Har dokumentens innehåll nått de roller som berörs (rektorer, lärare m.fl.). Vi har översiktligt stämt av dokumentens innehåll avseende den information som bör framgå av dokumenten. Se avstämningsunderlag under styrande dokument bilaga 1.*

#### Iakttagelser

Vi har tagit del av följande stödjande och styrande dokument. (En utförligare sammanfattning av innehållet finns i **bilaga 1**)

- IT-strategi (strategi).
- IT-plan (plan).
- Informationssäkerhetspolicy som är antagen av kommunfullmäktige 2015-09-03.
- Styrande principer för digital samverkan.
- Tillämpning av informationssäkerhet<sup>15</sup>.
- Riktlinjer för kommunikation – elever (riktlinje).
- Skolportalen (oklassificerat dokument). Det framgår inte av dokumentet vad för typ av dokument det är, vilken förvaltning som har upprättat dokumentet.
- Datorkontrakt mellan elev i Hudiksvalls kommuns skolor och Hudiksvalls kommun (avtal).

Inom förvaltningen finns en kommunikationsplan som ska stödja att olika frågor kommuniceras på ett effektivt sätt.

De upprättade dokumenten finns att ta del av på kommunens intranät och via skolportalen. Dokumenten kommuniceras inom olika roller och forum på olika sätt. I utbildningar berörs dokumentens innehåll.

Vid anställning av nya skolledare sker en genomgång avseende innehållet i dokumenten.

Skolledare (rektorer m.fl.) har ett ansvar att kommunicera dokumenten vidare inom sitt ansvarsområde<sup>16</sup>.

<sup>15</sup> Berör bl.a. klassificering av information, personalens ansvar, kommunikation, drift.. Hantering av informationssäkerhetsincidenter.

<sup>16</sup> I dokumenten anges t ex att rektor har ett ansvar för att eleverna får tillgång till en inspirerande miljö där de digitala verktygen utvecklar arbetssätt och arbetsformer och bidrar till en högre individuell måluppfyllelse.

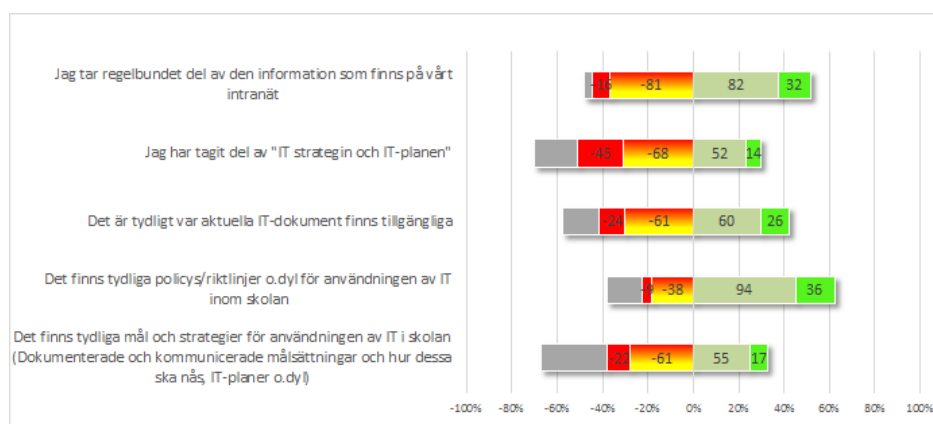
De dokument som framtagits kring informationssäkerhet är ännu inte implementerade inom skolorna. Det är planerat att detta ska ske. (Implementeringen av de nya dokumenten kommer att göras inom hela kommunen).

Det finns inte några kommungemensamma strategiska dokument kring vad som kommer att krävas avseende hanteringen av IT för att möta olika verksamheters framtida behov av IT på längre sikt.

### Iakttagelser från frågeformulär

Frågor ställdes till lärare och rektorer avseende om de känner till dokument som berör IT-hanteringen. Flera av de lärare som besvarat enkäten är osäkra på vilka dokument som finns och var dessa återfinns.

Grafiken nedan visar lärares svar på frågor kring mål, policy och riktlinjer



### Exempel på kommentarer

- *Det finns inte en allmän målbild som alla inom skolan kan jobba mot, då den inte är tillräckligt utarbetad på fältet.*
- *Har ej sett IT-planen*
- *Konsekvensen blir att vi gör olika, vilket i vissa fall säkert inte är bra.*
- *Det har inte marknadsförts någon IT-strategi eller IT-plan på vår skola.*
- *"Jag visste inte om att det finns en IT strategi. Jag kan inte minnas att det är något som har tagits upp på min skola.*
- *Problemet är att datorer har införts till alla elever i skolan. Men som jag uppfattar det har det inte funnits någon tydlig strategi eller plan för hur lärarna ska utbildas i detta. Vilket betyder att det tar väldigt lång tid. Många lärare är fortfarande osäkra på att använda Google.*
- *"Det kanske finns mycket information som lärarna inte vet om och därför inte använder.*
- *Sedan jag började arbeta i kommunen har jag inte sett några dokument. Informationen finns på olika platser så det är många sidor man behöver kunna navigera på.*
- *Vi behöver upprätta en plan för vår skola*
- *Vi har säkert fått någonting skriftligt, som hamnat i högen som ska läsas vid tillfälle*

### Våra kommentarer och bedömning

- Enligt vår bedömning finns det i huvudsak tillfredställande dokument som styr hanteringen inom undervisningen. Vi har noterat att en informationssäkerhetspolicy nyligen fastställts av kommunfullmäktige<sup>17</sup>.

<sup>17</sup> Detta innebär att dokumentet har hög status. Både styrelse och nämnder har ett ansvar att implementera dokumentens innehåll.

- Enlig vår bedömning är dock dokumenten otillräckligt implementerade till de roller som berörs<sup>18</sup>. Vi rekommenderar att detta ses över. Avseende de kommungemensamma dokumenten kring informationssäkerhet är ett arbete att implementera dokumenten inom verksamheterna påbörjat. Detta är givetvis viktigt att det sker. Styrelse och nämnd bör säkerställa att arbetet sker som planerat. Avseende den information som kommer att beröra alla anställda inom kommunen rekommenderar vi att anställda ska bekräfta att de tagit del av informationen.
- Vi kan se behov av en översyn kring att tydliggöra vem som står bakom olika dokument, när dokumentet upprättas och dokumentets status i förhållande till andra dokument m.m.
- Vi rekommenderar att strategiska dokument kring vad som kommer att krävas för att leverera IT och IT-stöd på lite längre sikt kommuniceras och utarbetas inom kommunen. Detta innefattar vilka krav som IT i undervisningen kommer att ställa på den kommungemensamma hanteringen av IT.

### **3.2. Är ansvar, roller och deras uppgifter kring IT hanteringen inom förvaltningen och inom kommunen tillräckligt tydliggjorda?**

*I avsnittet har vi eftersökt om det finns beskrivningar i de styrande dokumenten som tydliggör ansvar och arbetssätt för att medverka i styrningen och stödet av IT. Vi har även ställt frågor för att se om det i praktiken synes tydligt.*

#### **Iakttagelser**

Det finns fler olika roller som stödjer hanteringen. (Se mer i bilaga 2). Både roller, uppgifter framgår i de styrande dokumenten. Det finns även olika processbeskrivningar där arbetssätten framgår. Det har framkommit att det finns behov att förbättra och tydliga ansvar och uppgifter för olika roller, t ex rollen som IT-kontaktperson. Kontaktpersonen är bl.a. en viktig länk för att kommunicera IT-relaterade frågor inom skolorna och uppåt mot rektorer, IT-ansvariga förvaltningsledning. Det pågår ett förbättringsarbete kring att tydliggöra roller. Detta omfattar även hur olika roller ska samverka.

#### **Iakttagelser från frågeformulär**

Frågor ställdes till lärare och rektorer kring hur de upplever tydligheten kring ansvar och roller. Svaren varierar där många anger att det är tydligt. Dock svarar även många att det inte är tydligt. Se svar på våra frågor om ansvar och roller i **bilaga 3**.

#### **Exempel svar från lärare**

*”Det är otydligt på enhetsnivå vilka som ansvarar för vad. Vilka som gör vad inom förvaltningen är inte tillräckligt kommunicerat. Likadant på kommunnivå.”*

*”Man bryr sig om att vi använder oss av stödet men inte så mycket intresserad av hur vi använder oss utav det.”*

*”Delegera ett tydligare ansvar med tillräckligt med tid, så att någon är ansvarig.”*

*”Lite oklart vem som gör vad vid problem med IT utrustning”*

<sup>18</sup> Kravet är att ”rätt roll/den roll som berörs” ska känna till dokumentet och förstå innehåll, t ex ansvar och uppgifter (rektorer, lärare, IT-kontaktpersoner, elever m fl).

## Våra kommentarer och bedömning

- Ansvar och roller framgår på ett positivt sätt i de styrande dokumenten. Det finns ansvariga och olika roller som på olika sätt medverkar i införande och i det kontinuerliga stödet för att IT hanteras utifrån verksamhetskraven. Detta är positivt.
- Enligt den bild vi fått synes det inte tillräckligt tydligt för lärare kring vem som gör och ansvarar för vad. Vi ser därför ett behov av att tydliggöra olika rollers ansvar, uppgifter och hur dessa ska samverka. Detta innefattar även att säkerställa att det finns tillräckligt med tid för att utföra sin uppgift (t ex att IT-kontaktpersonen har tillräckligt med tid och kunskap för sin uppgift). Vi noterar att flera rektorer anger svar som indikerar behov att se över att det finns tillräckliga resurser<sup>19</sup> inom skolorna. Se bilaga 3.

### **3.3. Sker uppföljning att IT hanteras på ett effektivt och säkert sätt utifrån de styrande dokumenten.**

*Inom avsnittet har vi ställt frågor kring uppföljning att IT hanteras och används på ett effektivt och säkert sätt i enlighet med de styrande dokumenten. Vi ställde även frågor om IT-relaterade risker analyseras.*

#### **Iakttagelser**

Uppföljning sker på olika sätt. Det sker uppföljning via kommunikation och information mellan olika ansvariga och mellan olika forum. (Se mer i avsnitt 2.2 roller och ansvar och i 2.4 kommunikation).

Det genomförs medarbetarenkäter och enkäter till elever. I dessa kan IT-relaterade frågor beröras.

Det görs inte någon systematiskt uppföljning idag kring hur de styrande dokumenten efterlevs.

Det förs diskussioner kring hur denna ska förbättras. I den IT-plan som finns berörs utvärdering och uppföljning<sup>20</sup>.

Vi har tagit del av olika analyser avseende IT-relaterade risker.

#### **Iakttagelser från frågeformulär**

Frågor ställdes till lärare och rektorer hur de ser på uppföljning och hur IT-hanteringens kommuniceras. Svaren varierar men många besvarar frågan med ”inte alls” eller ”till viss del”).

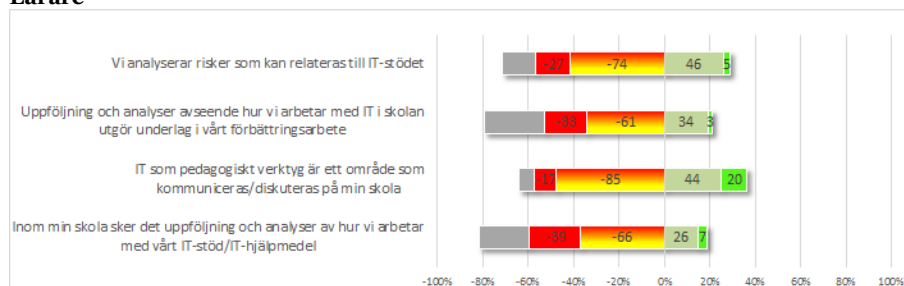
<sup>19</sup> Vad är ansvaret, vilka uppgifter ska utföras. Finns behov av mer kunskap och annat stöd för att utföra uppgiften. Finns tillräckligt med tid. Om inte vad är konsekvenser och orsaker etc.

<sup>20</sup> It-planeringsgruppen utvärderar it-planen tillsammans med representanter från förvaltningens samverkansgrupp

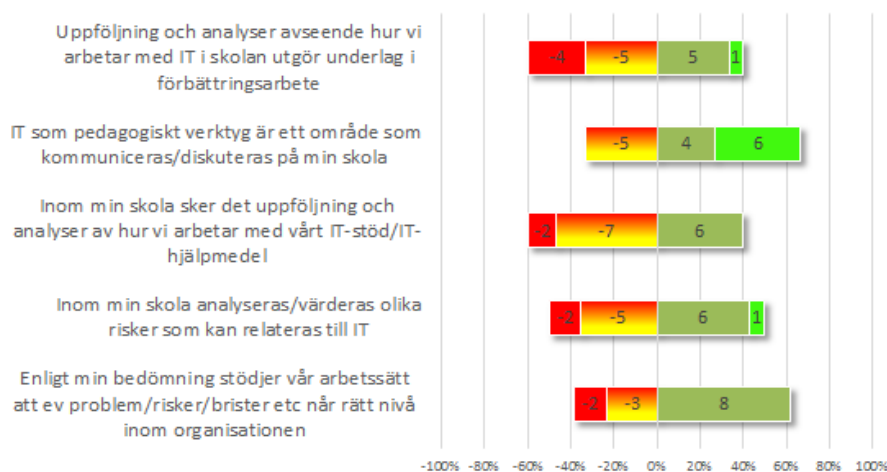
## Nedan finns grafik som visar lärares svar på frågor kring uppföljning.

Svaren varierar. Dock anger de en stor andel av de svarande att det inte sker någon uppföljning.

### Lärare



### Rektorer



## Våra kommentarer och bedömning

- Vi har noterat att det sker uppföljning på olika sätt, till exempel förekomst av problem man står inför och dessa kan förbättras. Via olika möten och mellan olika roller kommuniceras status på hur hanteringen av IT fungerar.
- Enligt vår bedömning sker det dock inte en tillräcklig uppföljning, t.ex. uppföljning mot de styrande dokumenten. Efter att de styrande dokumenten implementerats i ökad grad finns behov att förbättra uppföljningen<sup>21</sup>. Detta gäller både uppföljning av de dokument som upprättas inom förvaltningen och de nyligen upprättade kommundokumenterna (informationssäkerhet).
- Inom avsnittet efterfrågades även om IT-relaterade risker analyseras. Här har vi tagit del av underlag som visar att det skett olika analyser av risker.

<sup>21</sup> Systematisera styrelsen och nämndens uppföljning att det fungerar utifrån de ställda kraven

### **3.4. Sker en kommunikation mellan verksamhetsansvariga och IT-ansvariga på ett tillfredsställande sätt?**

*Sker kommunikation kring risker, krav, uppföljning och framtida behov av IT och olika IT-relaterade tjänster?*

#### **Iakttagelser**

Det finns ett IT-råd inom kommunen. Rådet leds av IT-strategen. I rådet finns representanter från de olika förvaltningarna<sup>22</sup>. Från skolan deltar IT-ansvarig och systemförvaltare med regelbundenhet. Även IT-administratör och representant för CUL brukar delta (vuxenskola, högskola och yrkeshögskola). IT-strategen deltar i kommunledningsgruppens möten då ledningen eller strategen ser behov av att diskutera IT-relaterade frågor tillsammans.

IT-hanteringen diskuteras vid förvaltningens ledningsgruppsmöten. IT-ansvarig från förvaltningen deltar då skolchefen eller IT-ansvarig ser behov att deltagande.

Det är en regelbunden dialog mellan IT-ansvarig och förvaltningschefen. IT kommuniceras även på andra sätt t ex via möten mellan IT-samordnare. IT-samordnare är även lärare vilket gör att de dels har kunskap i hur IT ska fungera och dels hur de fungerar mot de ställda kraven.

Det sker en regelbunden kommunikation mellan Fiberstaden och IT-ansvarig inom skolan. Arbetet är inte formaliserat men det anges att det finns en bra kommunikation<sup>23</sup>

Enligt de ansvariga vi intervjuat finns en bra dialog/kommunikation kring verksamhetsfrågor som berör IT.

#### **Våra kommentarer och bedömningar**

- Enligt vår bedömning synes det till stor del ske en tillfredsställande kommunikation avseende IT-relaterade frågor inom förvaltningen och inom kommunen<sup>24</sup>.
- För att förbättra kommunikationen ytterligare rekommenderar vi att det övervägs att etablera ett "verksamhets/IT forum"<sup>25</sup> inom förvaltningen. I så fall bör gruppen ledas av förvaltningschefen. Utgångspunkten för vår rekommendation är att det är ledningens fora för att styra IT-hanteringen och inte IT-verksamhetens. ("Output från möten" är t ex samsyn kring risker, problem, konsekvenser/inverkan på verksamheten, grundorsaker och ska och i så fall vad ska prioriteras och hur ska förändringar genomföras.

<sup>22</sup> Den högsta ledningen är inte med i IT-rådet, t ex inte någon förvaltningschef.

<sup>23</sup> Problem, konsekvenser, orsaker, hur kan en förbättring genomföras. Prioriteringar etc.

<sup>24</sup> Inom ledningen, kommunledningen via IT-strategen. Förvaltningschefer och olika IT-resurser

<sup>25</sup> I gruppen ingår t ex IT-ansvarig inom förvaltningen, IT-strategen, ansvarig från fiberstaden, urval av verksamhetsansvariga, kvalitetsansvarig).

### 3.5. Är driftsäkerhet och förekomst av störningar och problem rimlig då IT används inom den pedagogiska verksamheten?

Syftet är att bedöma om hanteringen sker på ett sätt som gör att det inte uppstår IT-relaterade störningar då datorer används. En fråga avsåg risker i samband med utskrifter (Risker att obehöriga tar del av känslig information).

#### Iakttagelser

Det har även funnits bristfällig utrustning inom flera av skolorna. Här har det skett förändringar under det senaste 1/2 året (gamla datorer har bytts ut). Det finns idag en bättre kvalitet på datorer och annan utrustning.

En anledning till att kvaliteten på tekniken varierat är att rektorerna bestämt när utbyte ska ske (utifrån bl.a. finansieringsprinciper fattas beslutet av rektor).

Det har anges även att det varit många problem på grund av för lite kapacitet i de trådlösa näten men att det nu skett förbättringar vilket har inneburit att problem reducerats.

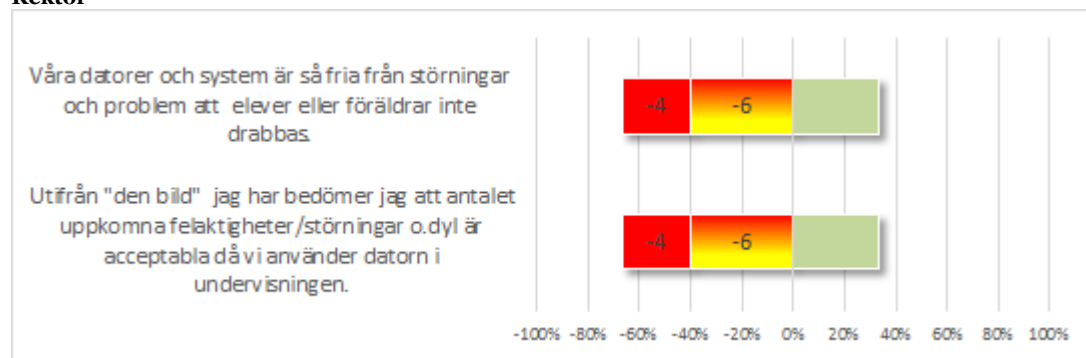
Det sker diskussioner kring hur det ska säkerställas att statusen på tekniken är tillräcklig kontinuerligt.

Det pågår ett plattformbyte av operativsystemet. Detta ska enligt ansvariga medföra en stabilare tekniskt plattform. I samband med förändringar kan det enligt uppgift vara så bytet orsakat IT-relaterade störningar.

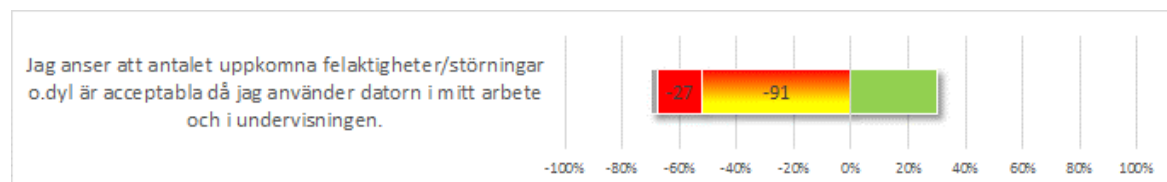
Avseende skrivare finns teknik som innebär att dokument utmatas endast till behörig. Tekniken används inte vid alla skolor.

#### Iakttagelser från frågeformulär

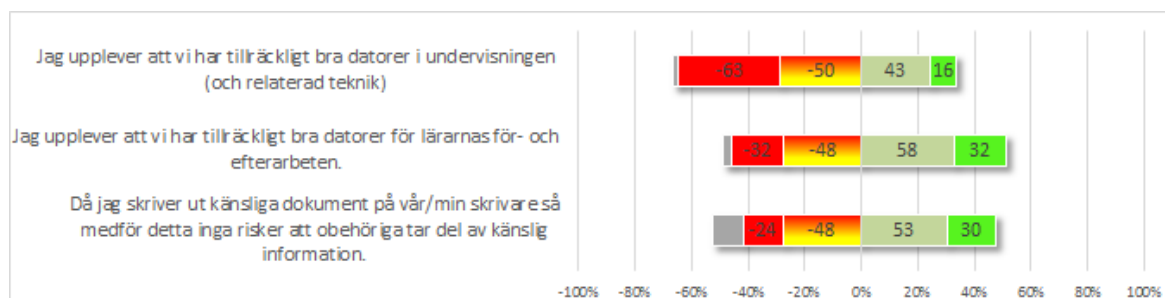
##### Rektor



##### Lärare







## Våra kommentarer och bedömningar

- Enligt vår bedömning indikerar resultatet<sup>26</sup> på att det kan finnas problem och/eller risker som kan påverka utbildningsverksamheten negativt. Vi rekommenderar därför att det sker en djupare analys inom skolorna (en dokumenterad bild av nuläget, till exempel vad har åtgärdats, vad kvarstår, vilka konsekvenser ger problemen, vad kan vara orsaken till problemen och slutligen hur en förbättring kan genomföras). Detta är viktigt för att ge underlag för prioriteringar, åtgärda<sup>27</sup> eller acceptera<sup>28</sup> eventuella problem/risker. Det dokumenterade resultatet kan utgöra ett underlag i arbetet med de strategiska dokumenten (IT-strategi, IT-plan med flera.)
- Att observera är att orsaker till störningar både kan vara relaterade till teknik och kunskap att göra/använda rätt. Orsaker kan även vara relaterade till att enhetliga rutiner saknas. Att observera är att problem som nämns i kommentarerna från lärare kan vara åtgärdade.
- Vi ser även behov att se över de principer som används för att besluta om när tekniken bör bytas ut. T ex Fiberstaden och kommunledningen (nämnden, kommunstyrelsen) ha en ökad kontroll via t ex funktionshyra för den utrustning som används).
- Den djupare analys som föreslås inkluderar även en översyn avseende problem och/eller risker som finns i samband med utskrifter samt hur dessa ska reduceras. Många av de svarande har angett att det finns risker med utskrifter.

### 3.6. *Har lärare tillräckligt med kunskap för att använda tekniken på ett ändamålsenligt sätt?*

*I huvudsak har vi baserad kontrollen inom avsnittet på lärares uppfattning kring sina kunskaper att använda tekniken utifrån de ställda kraven. Frågor kring om det erbjuds utbildningar och om det genomförts utbildningar har ställts.*

#### Iakttagelser

Lärare får utbildning och information kring att använda stödet på olika sätt, t ex via IT-kontaktpersonen. Rektorer informeras regelbundet kring sitt ansvar att säkerställa lärares kunskaper. Det finns möjlighet för lärare att delta i olika typer av workshops kring hur IT ska användas.

<sup>26</sup> Med indikatorer menar vi kommentarer som vi fått från lärare via intervju och enkät

<sup>27</sup> T ex krävs investering i bättre teknik, mer utbildning till lärare, mer tid för personal som ska stödja lärare

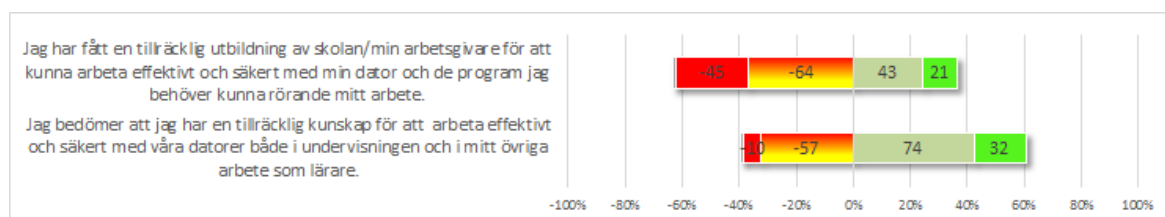
<sup>28</sup> Sektorsledning och/eller kommunstyrelsen väljer att acceptera problemen/riskerna

Alla lärare har erbjudits att gå en s.k. PIM-utbildning<sup>29</sup>. Deltagande varierade mellan skolorna. Cirka 30 % har genomgått samtliga steg i utbildningen. Se sammanställning i **Bi-laga 5**.

Det förs diskussioner kring att samarbeta med högskolan avseende utbildningar kring nyttjande av IT.

#### Iakttagelser från frågeformulär

Frågor ställdes till lärare kring hur de upplever sin kunskap, utbildning och stöd. Svaren varierar. Många anger att de har behov av en ökad kunskap och utbildning för att kunna använda stödet bättre.



#### Våra kommentarer och bedömningar

- Vi har noterat att det skett utbildningar, bland annat PIM-utbildningen. Det ges möjligheter för lärare att tillgodose sina kunskaper, t ex att delta i de workshops som erbjuds. Vi har även noterat att många lärare inte deltagit i den PIM-utbildning som erbjudits.
- Vi har under detta avsnitt i rapporten, men även under andra avsnitt, redovisat iakttagelser som visar ett behov av ökad kunskap på olika sätt, till exempel hur IT ska/kan användas i undervisningen, vart vänder man sig i olika frågor samt vilka riktlinjer finns som berör IT. Vi rekommenderar att det sker en fördjupad analys avseende kunskapsbehovet inom skolorna (behov, brister och vilka konsekvenser ger dessa). Därefter bör det tas fram en plan för vad som krävs och hur det kan genomföras.
- Vi vill uppmärksamma elevers rätt till en likvärdig utbildning när IT används oberoende av vilken som är rektor eller lärare.

### **3.7. Finns det tillfredsställande rutiner och förmåga att ta hand om eventuella problem för att åtgärda dessa (kunskaps- och teknikrelaterade)?**

*Inom avsnittet ställdes frågor om tydlighet kring vart man vänder sig i olika frågor och avvikelser (incidenter som är kunskapsrelaterade, tekniska i systemen, tekniska i datorer och andra hjälpmedel). Frågor ställdes även om incidenter loggas för proaktivt arbete samt om lärare meddelas på ett bra sätt då problem är kända av olika ansvariga.*

<sup>29</sup> Praktisk IT- och Mediekompetens vilket innebär en grundläggande utbildning kring datorn).

## Iakttagelser

Hur ärenden (då behov av hjälp finns) beskrivs i de styrande dokumenten.

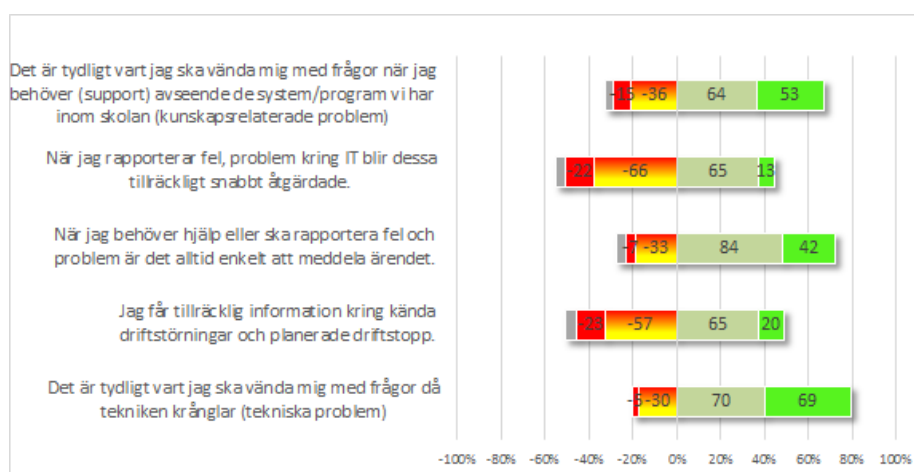
Vi kunskapsrelaterade problem kring hur tekniken används finns olika kontaktvägar (t.ex. vänder sig lärare sig till IT-kontaktpersonen). Lärare kan även vända sig direkt till systemförvaltaren för lär plattformen. Det finns en expeditionsfunktion inom skolan där lärare kan få hjälp att nå den resurs som är lämplig att hjälpa till på bästa sätt.

Då det är tekniska problem (datorer m.m.) ska lärare vända sig till Fiberstaden. Det anges att det regelbundet förekommer att man vänder sig direkt till Fiberstaden i frågor som de inte är bäst lämpade att besvara (t ex kunskap kring hur man gör). Fiberstaden försöker då hjälpa till på bästa sätt t ex att de försöker lösa problemet eller hjälpa läraren att nå rätt person.

Ärenden som inkommer till fiberstaden loggas i ett ärendesystem. Vilket bl.a. ger möjlighet till proaktivt arbete. Avseende de ärende som inte ska tas om hand om Fiberstaden sker igen loggning i systemet. Ärendes som tas om hand om förvaltningen loggas inte på något systematiskt sätt.

### Iakttagelser från frågeformulär

Frågor ställdes till lärare avseende om de upplever att problem blir åtgärdade tillräckligt snabbt, enkelhet att meddela ärenden, om det är känt vart ärenden meddelas och information om kända störningar. Svaren varierar. Dock anger många svar som indikerar behov att förbättra inom de ställda frågorna.



## Våra kommentarer och bedömningar

- Vi kan se behov av att se över och tydliggöra hur ärenden ska hanteras. Idag används flera olika kontaktvägar för lärare att rapportera ärenden.
- Vi rekommenderar att ärenden som hanteras inom förvaltningen tas om hand på ett mer systematiskt sätt för uppföljning och proaktivt <sup>30</sup>arbete. Finns t ex möjlighet att använda det IT-system som används inom Fiberstaden.

Detta innebär t ex att det inte finns en samlad bild kring förekomst av olika problem. Detta kan i sin tur t ex ge konsekvensen att ärenden inte prioriteras på ett effektivt sätt. Ett annat exempel är att samma problem uppstår om och om utan att det synliggörs.

- Se även avsnitt 3.3 kring tydlighet i roller.

### **3.8. Finns det kontroll på IT-relaterade kostnader?**

*Kontroller har syftat till att bedöma om IT-relaterade kostnader redovisas på ett sätt som gör det möjligt att få en redovisning avseende kommunens och förvaltningens totala kostnader kring IT (kontroller har skett översiktligt och främst berört externa kostnader och kostnader för Fiberstaden).*

#### **Iakttagelser**

Det är enkelt att via redovisningssystemet få bild kring vilka kostnader som relateras till Fiberstaden. Det går att se dessa både ur ett förvaltningsperspektiv och ur ett kommunperspektiv (avseende kostnaderna för förvaltningen så fördelar Fiberstaden ut kostnader per dator). Inom förvaltningen belastar både lönekostnader för gemensamma IT-resurser och externa kostnader för system och licenser för system den IT-ansvarigas kostnadsställe (ansvarsenhet).

Den finns en upplagd kod i redovisningssystemet som ger möjlighet att koda alla IT-relaterade kostnader mot denna kod<sup>31</sup>. Detta innebär att om kostnaden tas ute på respektive skola kan koden för IT användas. Hur denna kod används varierar. Det finns inte någon gemensam styrning kring att använda denna kod inom skolorna. Enligt uppgifter belastar i huvudsak alla externa kostnader förvaltningens kostnadsställe för IT-hantering.

Det görs inte några sammanställningar för att visa den totala kostnaden för IT. Dock diskuteras de kostnader som redovisas regelbundenhet inom ledningen (inom förvaltningen, inom kommunledningsgruppen).

#### **Våra kommentarer och bedömningar**

- Enligt vår bedömning finns det i huvudsak goda möjligheter att följa de externa kostnaderna för IT. Vi rekommenderar då att det sker en översyn kring behovet att använda den kod som finns upplagd i högre utsträckning (t ex finns kostnader idag som inte fångas inom redovisningen, t ex kostnader för utbildning och kostnader för konsulter där kostnaden belastar rektors kostnadsställe).
- Här vill vi även tillägga att det bör finnas en övergripande kontroll på hur mycket tid olika IT-resurser lägger ner för att styra och stödja hanteringen (t ex en övergripande bild på den tid som kontaktpersoner inom skolorna använder).

---

<sup>31</sup> Speciell kod för IT + Ansvarsenhet + kostnadsslag = ger möjlighet att se alla IT-relaterade externa kostnader. Via ansvarsenhet finns möjlighet att se interna kostnader.

## Bilaga 1. Styrande och stödjande dokument

- *IT-strategi* (strategi). Dokumentet är utgivet av Lärande- och kulturförvaltningen. Av dokumentet framgår att Lärande- och kultur nämnden fastställde strategin i juni 2013. Dokumentet är ett övergripande styrdokument som beskriver nuläget (avseende IT) samt åtaganden på övergripande nivå som förvaltningen ska arbeta med.
- *IT-plan (plan)*. Dokumentet är utgivet av Lärande- och kulturförvaltningen. Det framgår inte vilken funktion som har, och när i tid beslut har, fattats om planens giltighet. Planen ska ”guida [...] mot ett medvetet förhållningssätt, som stimulerar och stödjer den digitala utvecklingen i arbete och lärande, [...] ge rätt förutsättningar för att erbjuda en flexibel lärmiljö [...] och] vara ett verktyg för att uppnå våra mål [...]”. I IT planen anges att för att få effekt i verksamheten är det viktigt att den förankras och implementeras i verksamheten, samt att ansvar och roller är tydligt definierade.
- *Informationssäkerhetspolicy* som är antagen av kommunfullmäktige 2015-09-03. Policyen fastställer kommunens syn på informationssäkerhet. I Tillämpning för informationssäkerhet beskrivs vad verksamheten måste göra i sitt informationssäkerhetsarbete. Dessutom finns rutiner, som detaljerat redogör för hur exempelvis säkerhetslösningar ska utformas och tillämpas, för att informationssäkerhetspolicyen och tillämpningarna ska följas. Sammantaget är detta kommunens regelverk för informationssäkerhet.
- *Styrande principer för digital samverkan*. De styrande principerna för digital samverkan utgör en säker grund för digital samverkan mellan kommuner, landsting, stat, privata utförare och invånare för att bygga den tillit som behövs för att möjliggöra säkert digitalt informationsutbyte<sup>32</sup>.
- *Tillämpning av informationssäkerhet*<sup>33</sup>. I Informationssäkerhetspolicyen fastställs synen på informationssäkerhet, övergripande mål och organisationens intention med informationssäkerhetsarbetet.
- *Riktlinjer för kommunikation – elever (riktlinje)*. Dokumentet är utgivet av Lärande- och kulturförvaltningen. Det framgår inte vilken funktion som har, och när i tid beslut har, fattats om riktlinjens giltighet. Riktlinjen riktar sig till de elever som brukar kommunens datorer. Den innehåller viss allmän information om hur datorn ska användas, information om operativsystemet, hur eleven ska uppträda på internet, vad eleven har för rättigheter och skyldigheter, vad skolan har för rättigheter, samt vad eleven ska göra om det uppstår problem med datorn
- *Skolportalen (oklassificerat dokument)*. Det framgår inte av dokumentet vad för typ av dokument det är, vilken förvaltning som har upprättat dokumentet, samt vilken funktion som har, och när i tid beslut har, fattats om dokumentets giltighet. Dokumentet riktar sig till personal inom lärandeförvaltningen och innehåller information om PUL, en begreppslista för IT-verktyg, information om användarkonto, information om ansvarsområden, information om den grafiska profilen, och information om IT-verktyg för kommunikation och dokumentation.
- *Datorkontrakt mellan elev i Hudiksvalls kommuns skolor och Hudiksvalls kommun (avtal)*. Det framgår inte av dokumentet vilken förvaltning som har upprättat avtalet, samt vilken funktion som har, och när i tid beslut har, fattats om avtalets giltighet. Vidare saknas information om vilken dator avtalet avser, samt områden för elev och vårdnadshavare att ange personnummer och datum för underskrift. Dokumentet fastställer elevens partsförhållande som brukare av kommunens dator. Eleven samt dess vårdnadshavare ska skriva under avtalet.

Vi har även tagit del av systemförvaltningsmodeller som används inom andra förvaltningar. Det förs diskussioner kring att dessa även på längre sikt kan komma att användas inom utbildningsförvaltningen.

<sup>32</sup> Behovet av att förtydliga, strukturera och effektivisera informationssäkerhetsarbetet har påtalades av revisorerna i flera kommuner  
<sup>33</sup> Berör bl.a. klassificering av information, personalens ansvar, kommunikation, drift.. Hantering av informationssäkerhetsincidenter.

---

**Kontroller av de styrande dokumenten.**

Av styrande och stödjande dokument bör det framgå för läsaren (både personal och utomstående, vad dokumentet avser, dess dignitet och dess giltighet). Dokumentets namn (namnet bör ge en tydlig indikation om vad dokumentet omfattar). Vem har fastställt dokumentet t ex nämnden, funktion/roll(t ex förvaltningschef) samt funktionsinnehavarens namn.

Datum för dokumentets upprättande bör framgå, datum för dokumentets senaste revidering (om det har reviderats), datum från vilket dokumentet är giltigt och datum från vilket dokumentet upphör att vara giltigt (i de fall detta har beslutats)

Funktion (t.ex. X-nämnd, förvaltningschef, etc.) samt funktionsinnehavarens namn som har beslutat om dokumentets giltighet och dokumentets diarienummer.

**Bilaga 2. Ansvar och olika uppgifter (Roller och forum där IT kommuniceras)**

Benämning på	Exempel på en uppgift, aktivitet, ett ansvar som rollen har.	Organisation (t ex inom skolan, central vid xx)	Kombinerar med annan roll, t ex lärare, rektor	Har vanligen utbyte med. (rådgör med vilken roll), alternativt informerar.
Systemförvaltare, 1	Ansvarig för lär-plattformens funktion och utveckling Ansvarig för systemutbildning och support till användare Kontakt med systemleverantörer och IT-support På ett pedagogiskt sätt kunna utbilda/informera stora personalgrupper Hantera administration, uppföljning av ärenden samt efterarbete Bidra till kontinuerligt förbättringsarbete genom delaktighet i olika projekt Tillsammans med övrig personal driva utvecklingen av förvaltningens datastöd	Centralt för förvaltningen		IT-ansvarig, IT-administratör, IT-strateg, Fiberstaden (IT-support) IT/IKT-samordnare
IT-ansvarig	Förvaltningens IT ansvarige.	Centralt för förvaltningen	Rektor	IT-rådet (Medverkande IT personer från andra förvaltningar samt Fiberstaden) som leds av IT strategen. Systemadministratören IT-administratören(som också sitter med i IT-rådet)
IT-administratör	Projektledare vid införandet av nytt elevregistreringssystem	Centralt för förvaltningen		IT-rådet (Medverkande IT personer från andra förvaltningar samt Fiberstaden) som leds av IT strategen. Systemadministratören IT-administratören(som också sitter med i IT-rådet)
IT/IKT-Samordnare	Utbilda/informera stora och små personal/elevgrupper efter önskingar och behov Hantera och planera systemutbildning och support till användare inom verksamhetssystemen	Centralt för förvaltningen med tyngd för verksamheterna	Förskolepedagog, bit.rektor, lärare	
IT-kontaktperson	Fångar upp synpunkter och utvecklingsfrågor ute i verksamheten, rapporterar till IT-samordnare (se	För verksamheterna- Förskola, grundskola, gym & Vux	Förskolepedagog, bit.rektor, rektor,	

	bif. Bild på organisation)		lärare	
Institutions- tekniker	Löser tekniska			
AV-Tekniker	Felsökning av ljud- och bildrelaterade fel Byte av projektorlampa och rengöring av filter Kalibrering och inställning av projektorer, TV-apparater och ljudsystem Enklare monteringsarbeten relaterade AV-teknik Rådgivning av inköp och placering av utrustning	Förskola & Grundskola		IT-Support, IT-Samordnare, it-kontaktperson
IT-Support	Tjänst som Fiberstaden leverar	För kommunen		IT-råd, (har en dialog i mitt vetandet mot alla som jobbar mot IT i kommunen, samt mot Nordanstig)

### Exempel på gemensamma forum

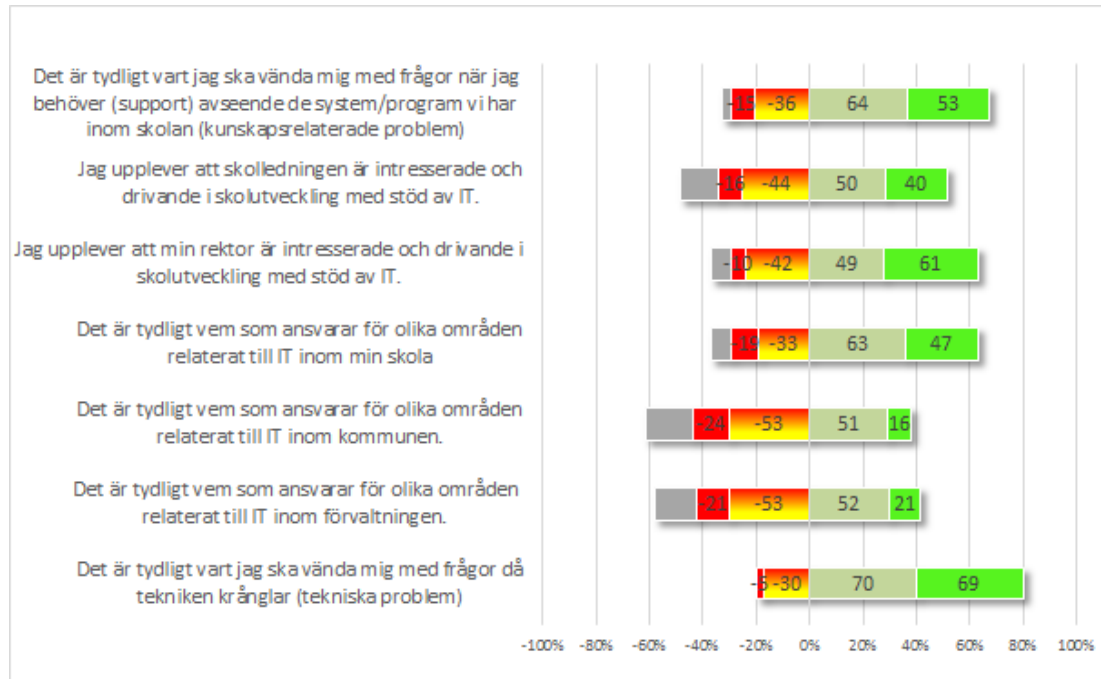
Benämning	Syfte	Här ingår	Rapporterar till, levererar input till.	Får underlag från.
IT-Samråd	Samla info från kommunen för att ta fram en lösning	It personer från de andra förvaltningarna samt från vår förvaltning är det it-ansvarig, it-administratör	IT-strategen	it-ansvarig, it-administratör
IT-råd inom skolan	Att förmedla information från it-kontaktpersoner samt direkt från verksamheten	IT-rådet leds av systemförvaltaren och deltagare är It samordnare.	It-ansvarig & it-administratör	Systemförvaltare



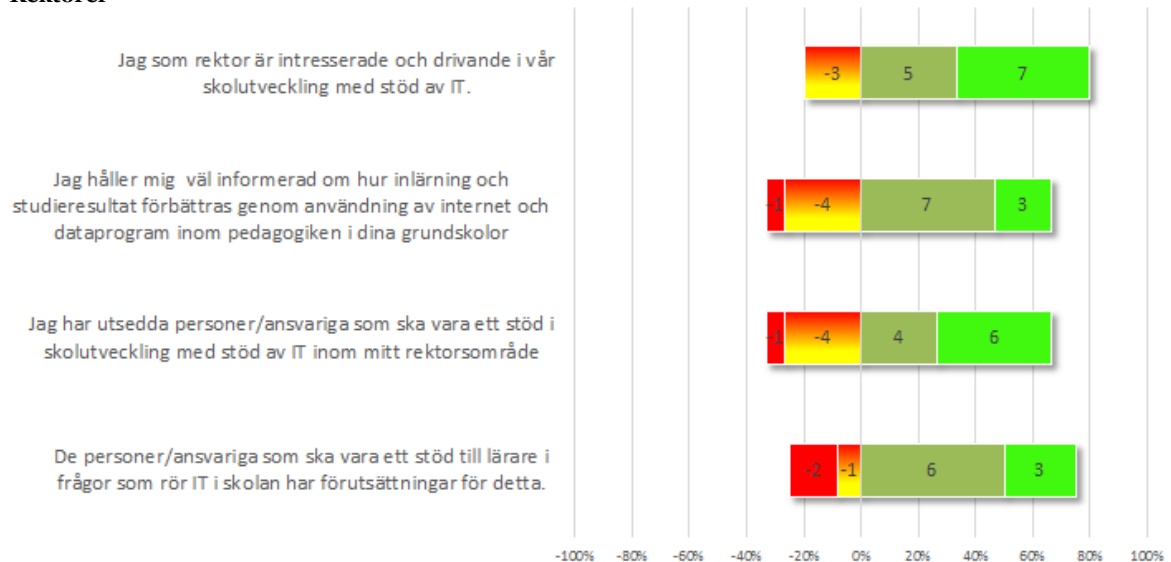
### Bilaga 3. Lärares och rektorers uppfattning om tydlighet i ansvar och roller

Grafiken nedan visar lärares och rektorers svar på frågor tydlighet

#### Lärare



#### Rektorer



## **Bilaga 4 -Kort redovisning av PIM-satsningen i Hudiksvalls kommun**

PIM (Praktisk IT- och Mediekompetens) en nationell utbildningssatsning i Sverige, arrangerad av Skolverket. Hudiksvalls kommun genomförde utbildningen under åren 2013 – 2014. Syfte: att påvisa möjligheterna med, och att utbilda personalen i användandet av digitala arbetssätt.

Antal erbjudna deltagare: samtliga lärare och förskollärare i kommunen, nedan kallad personalen ca 1200 st

Upplägg och genomförande: Utbildningen var i 3 nivåer där svårighetsgraden successivt ökades. Den var också så omfattande att personalen per automation fick en viss datavana. Steg 1: Ordbehandling Steg 2: Presentation Steg 3: Bildberättelse

Personalen fick utbildningen presenterad på studiedagar och i arbetslag, där kommunens PIM-samordnare (som är centralt utbildade och godkända av Skolverket) visade på och berättade om utbildningssatsningen.

PIM-samordnarna höll därefter öppet hus varje torsdag eftermiddag, då personal kunde komma med frågor och få hjälp. Personalen erbjöds att arbeta i resp. arbetslag och på egen hand med uppgifterna.

Varje skola/förskola hade egen inloggning där arbetsuppgifterna sparades. PIM-samordnarna gick sedan igenom och gav positiv respons resp. godkände arbetet och man kunde sedan försätta till nästa nivå.

Resultat: Resultatet är varierande per skolenhet och rektorsområde. I vissa skolor/förskolor deltog nästan 100 % av personalen, i andra ingen. Totalt sett har 30 % av kommunens undervisande personal genomgått och blivit godkända i PIM steg 1,2 och 3.

2016-04-19

**Micaela Hedin**

---

Uppdragsledare

**Göran Persson Lingman**



---

Projektledare