

---

# Revisionsrapport

## Granskning av IT i skolan Söderhamns kommun

*Göran Persson*

*Lingman*

*Louise Cedemar*

*Januari 2012*



---

## Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	2
1.1	Bakgrund och uppdrag	4
1.2	Revisionsfråga	4
1.3	Avgränsning	4
1.4	Metod	4
2	IT i skolan	5
2.1	IT-driften	5
3	Granskningens resultat	6
3.1	Finns styrande dokument och riktlinjer avseende användning av IT inom utbildningsverksamheten?	6
3.2	Sker uppföljning avseende måluppfyllelse och tillämpning av styrdokument och riktlinjer?	9
3.3	Är roller och ansvar avseende IT-hanteringen tillräckligt tydliga?	11
3.4	Är driftsäkerhet och felfrekvens rimlig för de system som används inom den pedagogiska verksamheten?	15
3.5	Finns tillfredsställande rutiner för problem och bra förmåga att ta hand om eventuella problem för att åtgärda dessa?	17
3.6	Har lärare tillräcklig kompetens samt tillräckligt stöd för att använda systemen inom verksamheten på ett tillräckligt sätt?	19
3.7	Finns tillfredsställande behörighet till datorer och information?	21

Bilaga 1 IT-planen

Bilaga 2 Styrande dokument och riktlinjer

Bilaga 3 Tydlighet avseende roller och ansvar

Bilaga 4 Är driftsäkerhet och felfrekvens rimlig

Bilaga 5 Hantering av fel och problem

Bilaga 6 Har lärare tillräcklig kompetens och finns stöd

Bilaga 7 SPIKT-gruppen

---

# 1 Sammanfattning

Vår övergripande frågeställning var

## **🚩 Har Barn- och utbildningsnämnden säkerställt ett effektivt nyttjande av IT inom nämndens verksamheter?**

Frågan avgränsades till ett antal kontrollmål. Vi gör bedömningen att det finns brister inom ett antal områden. Samtidigt noterar vi att det pågår förbättringsåtgärder för att åtgärda flera av dessa brister. Det ska dock framhållas att inom ett antal områden sker hanteringen på ett tillfredsställande sätt.

Olika förbättringsområden och förslag till förbättringar som finns intagna i rapporten sammanfattas nedan.

- Vi kan konstatera att det avseende IT inom utbildningsverksamheten finns övergripande målsättningar som är beslutade av barn- och utbildningsnämnden. Dock krävs revidering av de dokument som ska tydliggöra förutsättningar (IT-plan). Här konstaterar vi att ett arbete med en ny plan pågår.
- Vår bedömning är att de kommundemensamma styrande och stödjande dokumenten avseende IT inte är tillräckligt kända hos användarna (lärarna). Utgångspunkten bör vara att rätt information når rätt målgrupp och givetvis att den är aktuell. Vi konstaterar att en ny säkerhetspolicy har tagits fram och att det ska upprättas underliggande dokument till policyn. Därefter planeras aktiviteter för att göra dokumenten kända.
- Vi konstaterar att det brister i uppföljningen mot dokumenterade mål. Efter att arbetet med den planerade IT-planen genomförts finns förutsättningar för en bättre uppföljning. Dock sker uppföljning på olika sätt, t ex vilka problem man står inför, hur långt man kommit i utveckling av datortäthet m m.
- Enligt vår bedömning finns i huvudsak viktiga roller och funktioner<sup>1</sup> som skapar förutsättningar för en effektiv hantering av IT. Dock är vår uppfattning att olika rollers ansvar och uppgifter samt processer avseende samverkan behöver tydliggöras och kommuniceras till olika ansvariga. Dokument som berör ansvar och roller finns men dessa behöver revideras och kommuniceras i ökad grad.
- Vi föreslår att det inrättas en IT-styrgrupp inom kommunen. Ett syfte med styrgruppen är att få mer tid till kommunikation kring strategiska IT-relaterade frågor som underlag för beslut. Vissa beslut kan fattas direkt av styrgruppen men i gruppen skapas även samförstånd för beslut i kommunledningsgruppen eller i kommunstyrelse och nämnder. Deltagare bör vara förvaltningschefer, IT-strateg och andra inom kommunen som kan anses lämpliga, t ex kan IT-samordnaren

---

<sup>1</sup> Servicedesk, SPIKT

---

vid barn- och utbildningsförvaltningen delta i gruppens möten. I gruppen skapas samförstånd bl a kring nyttoeffekter, risker och problem<sup>2</sup>, prioriteringar och budget. Styrgruppen är ett viktigt forum i samband med budgetarbetet.

- Vi föreslår även att möten kring att kommunicera IT-relaterade frågor formaliseras inom förvaltningen (sker med regelbundenhet). I möten deltar rektorer, skolledning och IT-samordnare.
- Svaren från lärarna på vår enkät indikerar att det finns problem med IT-stödet som innebär risker för att verksamheten påverkas negativt. Det är viktigt att problemen analyseras närmare (t ex vilka problem har åtgärdats, vad kvarstår, vilka konsekvenser ger problemen och vad kan vara orsaken). Detta är viktigt för att kunna åtgärda, förebygga samt utgöra underlag för uppföljning och resurstilldelning. Orsak till problemen kan vara många t ex tekniska problem i infrastrukturen, tekniska problem i system, arbetsrutiner och kompetens. Förslagsvis kan rektorer tillsammans med SPIKT och IT-leverantören medverka till att ge ett bättre underlag kring problembild och konsekvenser. Underlaget kommuniceras vidare till olika ansvariga, t ex vad bör åtgärdas och vad kan accepteras.
- Enligt vår bedömning finns det i huvudsak tillfredställande processer för att ta hand om fel och problem från användare. Dock finns ett betydande behov av att på ett bättre sätt kommunicera roller, ansvar och processer till verksamheten. I rapporten lämnas ett förslag till förbättring.
- Även om svaren varierar i vår enkät uttrycker många lärare kompetensrelaterade brister. Vi har även i andra avsnitt i rapporten noterat ett behov av att höja lärarnas kompetens avseende IT-hanteringen (användning, men även information och utbildning kring vem som ansvarar för vad och vart man vänder sig i olika frågor). Vi konstaterar dock att det pågår flera olika förbättringsaktiviteter, t ex den s.k. PIM-utbildningen. Även den analys som skett avseende konsekvensbehov och utbildning till specialpedagoger är positiv.
- Det är viktigt att det sker en översyn över rutiner, arbetsätt och teknik vid utskriften. Detta för att säkerställa att känsliga utskriften inte kan nås av obehöriga. Här konstaterar vi att det har påbörjats aktiviteter kring förbättrad hantering av utskriften.

---

<sup>2</sup> Reducera, eliminera risker och problem eller acceptera risker och problem.

## 1.1 Bakgrund och uppdrag

Ett fungerande IT-stöd är av stor betydelse i den kommunala verksamheten. Den moderna informationsteknologin ger möjligheter att höja kvalitet, säkerhet och effektivitet i de olika verksamheterna, sprida och öka tillgängligheten till information m m. Inom Barn- och utbildningsnämndens ansvarsområde är idag IT en förutsättning för att verksamheten skall fungera på ett effektivt och säkert sätt.

Ett effektivt nyttjande av IT påverkas av en mängd olika faktorer, t ex tillräcklig infrastruktur, IT-avdelningens förmåga, tillräckligt bra system, processer, rutiner, ansvar och kompetens.

De förtroendevalda revisorerna i Söderhamns kommun har gett PwC uppdraget att granska IT-hanteringen inom skolan.

## 1.2 Revisionsfråga

- ✚ Har Barn- och utbildningsnämnden säkerställt en effektiv hantering av IT inom grundskolan och gymnasieskolan?

### Kontrollmål/granskningsmål

Granskningen har avgränsats till nedanstående kontrollmål

- ✚ Finns styrande dokument och riktlinjer avseende användning av IT inom utbildningsverksamheten?
- ✚ Sker uppföljning avseende måluppfyllelse och tillämpning av styrdokument och riktlinjer?
- ✚ Är roller och ansvar avseende IT-användningen tillräckligt tydliggjort?
- ✚ Är driftsäkerhet och felfrekvens rimlig avseende de system som används inom den pedagogiska verksamheten?
- ✚ Finns tillfredsställande rutiner för hantering av problem och bra förmåga att ta hand om eventuella problem för att åtgärda dessa?
- ✚ Har lärare tillräcklig kompetens samt tillräckligt stöd för att använda systemen inom verksamheten på ett tillräckligt sätt?
- ✚ Finns tillräcklig behörighantering som skydd för åtkomst till känslig information.

## 1.3 Avgränsning

Granskningen har avgränsats till de kontrollpunkter som redovisas under avsnitt 3 Granskningsresultat. I granskningen kontrolleras områden översiktligt. Granskningsobjektet är barn- och utbildningsnämnden. Även kommunstyrelsen berörs då de har ett övergripande ansvar för IT inom kommunen. Granskningen avgränsas även till att gälla grundskola samt gymnasieskola.

## 1.4 Metod

Intervjuer har genomförts med kommunens IT-strateg, central IT-samordnare inom utbildningsförvaltningen samt tre rektorer (varav 2 grundskolerektorer samt en gymna-

sirektor). Samtliga lärare inom grundskola samt gymnasieskola har haft möjlighet att besvara en enkät kring hur de upplever att IT fungerar inom förvaltningen (140 lärare besvarade enkäten).

## ***2 IT i skolan***

I den nya skollagen, som ska tillämpas från den 1 juli 2011, står att alla elever ska ha kostnadsfri tillgång till böcker och andra lärverktyg. Begreppet lärverktyg är nytt och handlar om att eleven ska ha tillgång till sådana verktyg som eleven behöver för att ha en tidsenlig utbildning. De nya kurs- och ämnesplanerna förutsätter tillgång till internet och det blir tydligare hur ämnesundervisningen förväntas bidra till elevernas digitala kompetens.

Skrivningarna i läroplanen för förskolan och den nya läroplanen för grundskolan lyfter hur de olika ämnena kan bidra till utvecklandet av digital kompetens. När eleverna kommer till gymnasieskolan förväntas de ha grundläggande datorvana. Mer specifika digitala kunskaper inom de olika ämnena tas upp i de nya ämnesplanerna.

Undersökningar visar att Sverige har en ojämlig skola när det gäller tillgång till IT. En orsak är att det fortfarande saknas nationella riktlinjer på området, vilket innebär att kommuner och enskilda skolor avgör vilka satsningar som ska göras.

Modern teknik kan lyfta skolans resultat. Frågan får därför inte begränsas till att omfatta teknik eller lämnas till enskilda eldsjälar. För att göra IT till ett hjälpmedel i vardagen för personal och elever, behöver ansvariga på alla nivåer driva på och följa utvecklingen. Det gäller också att ha höga förväntningar på lärares och elevers förmåga att använda den nya tekniken och att ge dem rätt stöd.

En effektiv och säker användning av IT är beroende av flera faktorer bland annat tydlig målsättning, tydligt ansvar, uppföljning, tillräcklig utrustning (t ex datorer), tillräckliga system, stödjande resurser (pedagogik samt teknisk support) och inte minst kompetens.

Bristande styrning och uppföljning innebär oklara och varierande förutsättningar, vilket kan leda till brister vad gäller:

- **förväntade nyttoeffekter uteblir** (t ex lärare kan inte genomföra undervisning som planerat)
- **säkerhet** (t ex obehöriga kan nå känsliga uppgifter, skolans förtroendekapital minskar genom otillåtet handhavande)
- **likvärdiga förutsättningar för elever** (t ex den digitala klyftan mellan olika elevgrupper ökar, vilket är en likvärdighetsfråga)
- **god ekonomisk hushållning** (t ex datorer och program köps in men används ej optimalt, lärare och elever förlorar viktig tid p g a IT-relaterade störningar).

### ***2.1 IT-driften***

Drift och teknisk support sköts av ett kommunalägt bolag. Kommer att benämnas IT-leverantören i rapporten.

---

## 3 Granskningens resultat

Nedan följer de olika kontrollmoment vi genomfört i samband med granskningen. Vi har ställt upp kontroller som ett antal frågeställningar. Därefter redovisas våra iakttagelser från granskningen och våra bedömningar, kommentarer och i vissa fall förslag till förbättringar. Iakttagelser kan vara både positiva och negativa.

I avsnitten visas grafik med användarsvar. Användarna svarade hur väl ett påstående stämmer. Nedan visas hur de olika färgerna ska tolkas. Värdet till vänster innebär att användare besvarat frågan med *instämmer inte alls* ■ eller *till viss del* ■. Värdet till höger innebär att användare besvarat med *i huvudsak* ■ eller *helt* ■. Siffror som visas i liggande staplar visar antalet svarande. Grå färg ■ innebär andelen svarande som svarat *vet ej*.

### 3.1 Finns styrande dokument och riktlinjer avseende användning av IT inom utbildningsverksamheten?

#### Iakttagelser

##### Nämnds nivå

Vi har tagit del av några dokument som kortfattat beskriver nämndens målsättningar avseende IT inom skolan. Följande mål formuleras i dokumenten

*Skolan ska ansvara för att varje elev efter genomgången grundskola kan använda modern teknik som verktyg för kunskapssökande, kommunikation, skapade och lärande. Det anges vidare att i undervisningen ska elever kunna hantera information i vardagsliv och studier. Kunskap ska finnas avseende hur man söker och värderar information i olika källor.*

I dokumenten finns det även inskrivet olika målsättningar avseende vilken utrustning och teknik som ska finnas på plats<sup>3</sup>.

Det finns även ett dokument som beskriver kostnader gällande nuläge och framtid.

Det finns inte någon aktuell plan (t ex IT-plan) som beskriver vad som kommer att krävas på kort och lång sikt för att nå nämndens mål. Det finns dock en IT-strategi för utbildningsverksamheten (IT-plan) från 2005. Planen fastställdes av den dåvarande nämnden. IT-strategin från 2005 innehåller beskrivningar av vad som krävs för att nå målen, t ex roller, kompetens och teknik.

Det finns ett beslut om att revidera IT-planen<sup>4</sup> från 2005. Arbetsordningen var att mot ledningen (kommunstyrelsen) kommunicera vilket utrymme som fanns i budgeten för IT inom skolan. Därefter skulle IT-planen revideras (se mer i bilaga 1).

---

<sup>3</sup> Hur många datorer 2013, 2015. Standards på skrivare, alla skolor ska ha trådlösa nätverk 2015.

---

Rektorer anger att de känner till att nämnden vid budgetarbetet diskuterade mål och medel. De känner till att det finns mål som är kopplade till tekniken, t ex att öka dator-tätheten för elever. De känner även till att det finns en gammal IT-plan som inte är aktuell. Det anges att det inte finns någon pedagogisk plan med mål för den pedagogiska utvecklingen med stöd av IT.

Ett par av de rektorer vi intervjuat hänvisar till den statliga styrningen avseende IT inom skolan via nya skollagen och läroplanen.

### Kommunövergripande nivå

Vi har tagit del av kommungemensamma dokument som berör IT inom barn- och utbildningsförvaltningen. Exempel på dokument vi tagit del av är

- IT-strategi för Söderhamns kommun, 2000-01-31. Dokumentet är i behov av revidering. Det har påbörjats ett arbete med kommunövergripande dokument som ska beskriva vad som kommer att krävas kring IT-relaterade frågor på kort och lång sikt. (1 år, 3 år och 5 år). Arbetet bedrivs av IT-strategen tillsammans med kommunens IT-grupp. I IT-gruppen finns utbildningsförvaltningen representerad av förvaltningens IT-grupp. (IT-samordnare och två utredningssekreterare). Dokumentet kommer att kommuniceras i kommunledningsgruppen. Från IT-strategen anges att den planerade IT-planen vid utbildningsförvaltningen är ett viktigt underlag i detta arbete.
- Det finns en ny säkerhetspolicy från 2011 (den tidigare säkerhetspolicyn var från 2003). Det pågår ett arbete med underliggande dokument<sup>5</sup> som riktas till olika roller (t ex systemägare, användare). Det förs diskussioner kring att användare ska signera med sitt namn då de tagit del av viktiga dokument/information. Även krav på en webbaserad utbildning diskuteras.

Enligt uppgifter har det tidigare funnits problem med lärarens åtkomst till det kommungemensamma intranätet. Detta har nu förbättrats. Lärare kan återfinna information på både lärarplattformen och intranätet. Det har nu även tydliggjorts vilken informationskälla som används för olika typer av information.

### Iakttagelser från enkäten – styrande dokument och riktlinjer

Frågor ställdes till lärare avseende om de känner till dokument som berör IT (dokument som berör dig som lärare/användare, t ex målsättningar, säkerhetsinstruktioner för användare).

Resultatet från enkäten avseende styrdokument visar på variation i svaren. Flera av de lärare som besvarat enkäten är dock osäkra på vilka dokument som finns och var dessa återfinns. Se ett urval av kommentarer från lärare i bilaga 2.

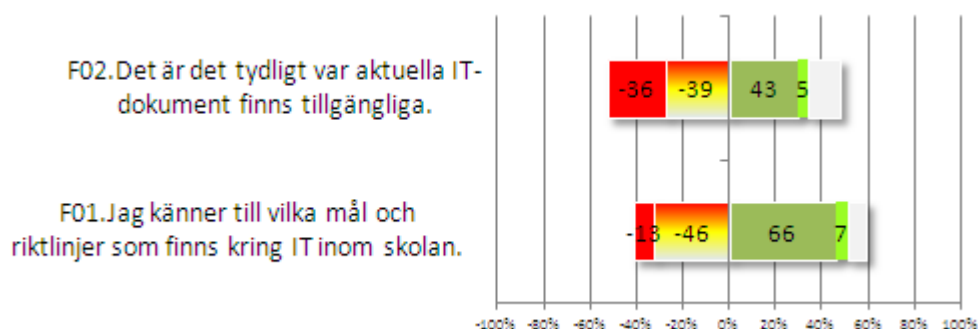
---

<sup>4</sup> Tydliggöra vad som kommer att krävas i nuläge och framtid. Vad måste finnas på plats t ex roller ansvar, processer, investeringsplaner i framtiden.

<sup>5</sup> Informationssäkerhetsinstruktion Förvaltning. Målgrupp: Ledning, systemägare och samordningsansvarig, Informationssäkerhetsinstruktion Kontinuitet och Drift Målgrupp: IT-resurser, IT-driftansvariga Informationssäkerhetsinstruktion Användare . Målgrupp, samtliga användare



## Grafen nedan visar frågor och svar avseende styrande dokument



## Våra kommentarer och bedömningar

- Vi kan konstatera att det finns övergripande målsättningar avseende IT inom utbildningsverksamheten som är beslutade av barn- och utbildningsnämnden. Se även målsättningar i nya skollagen m.m under punkt 2 "IT i skolan".
- Vi kan även konstatera att de dokument som ska tydliggöra förutsättningar (IT-plan) för att nå målen är i behov av revidering<sup>6</sup>. Arbetet med den nya IT-planen är viktigt som stöd för vad som ska uppnås och hur man ska nå målen. Planen bör innehålla nedbrutna mål som går att följa upp. Annat som är viktigt att få med i planen är givetvis vilken teknik som krävs kortsiktigt och långsiktigt men även roller, kompetensbehov, processer, etc. Förslagsvis ska framtagande av planen ske av skolledare och central IT-samordnare för skolan i samverkan med IT-strategen. I framtagandet bör det ske en kontinuerlig kommunikation med barn- och utbildningsnämnden och kommunstyrelsen.
- Vår bedömning är att kommungemensamma styrande och stödande dokumenten avseende IT inte är tillräckligt kända hos användarna (lärarna). Utgångspunkten bör vara att rätt information når rätt målgrupp och givetvis att den är aktuell. Vi konstaterar att en ny säkerhetspolicy har tagits fram och att det ska upprättas underliggande dokument till policyn. Därefter planeras aktiviteter för att göra dokumenten kända.

<sup>6</sup> Från 2005.

---

## **3.2 Sker uppföljning avseende måluppfyllelse och tillämpning av styrdokument och riktlinjer?**

### **Iakttagelser**

Det finns övergripande målsättningar som upprättats av nämnden. Vi har i avsnitt 3.1 avseende dokument och riktlinjer noterat att det initierats ett arbete med en IT-plan inom barn- och utbildningsförvaltningen. Vi har i granskningen inte tagit del av någon dokumenterad uppföljning av målen.

Hur IT används, vilka problem och krav som finns t ex avseende antalet datorer kommuniceras mellan IT-samordnaren vid barn- och utbildningsförvaltningen och rektorer företrädesvis på rektorsmöten. IT-samordnaren träffar förvaltningens ledningsgrupp någon gång per termin. IT-samordnaren har en kontinuerlig dialog med förvaltningschefen avseende IT-relaterade frågor

Söderhamns Pedagogiska IKT (SPIKT) träffas varje vecka till uppföljnings-/avstämningsmöten avseende IT-utvecklingen. Mötet leds av förvaltningens IT-samordnare. Se mer om SPIKT i avsnitt 3.3 avseende roller och ansvar.

IT-utvecklingen diskuteras i nämnden på olika sätt. Förvaltningschefen deltar alltid på barn- och utbildningsnämndens möten. Förvaltningens IT-samordnare kallas till möten vid behov.

Enligt uppgifter har det kommit önskemål från barn- och utbildningsnämnden att ta fram en årlig redovisning för samtliga kostnader som är relaterat till IT. Ett arbete med detta har initierats.

De rektorer vi intervjuat anger att det inte sker någon uppföljning mot någon dokumenterad målsättning (t ex IT-plan).

Uppföljning av driftssäkerheten sker genom IT-samordnaren och SPIKT-gruppen som regelbundet är ute på skolorna.

### **Kommunövergripande nivå**

Uppföljning avseende kommundemensamma riktlinjer sker med stöd av uppföljningsunderlag som bygger på BITS.<sup>7</sup> Det finns en informationssäkerhetssamordnare som delas med två andra kommuner. Samordnaren arbetar med uppföljning på olika sätt. Det anges att uppföljning kring om lärare känner till olika riktlinjer skett i låg utsträckning. Dock planeras förbättringar. Se avsnitt 3.2 avseende styrande dokument.

Iakttagelser som berör uppföljning finns även intaget i avsnitt 3.3 avseende roller och ansvar.

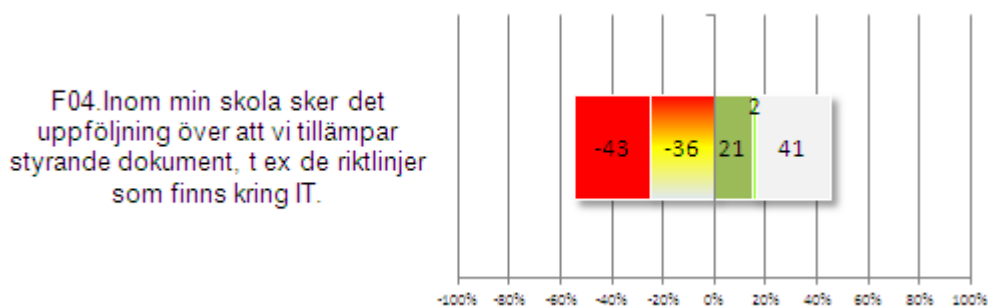
---

<sup>7</sup> BITS Bas Nivå för IT Säkerhet. Bits handlar idag om basnivå för informationssäkerhet.

## Iakttagelser från enkäten - uppföljning

Frågor ställdes avseende om lärare anser att det sker någon uppföljning avseende målsättningar, styrande dokument och riktlinjer. Flera av de svarande upplever inte att det skett någon uppföljning. Exempel på kommentarer har införts under grafen nedan.

**Grafen nedan visar frågor och svar avseende hur lärare upplever att det sker uppföljning.**



Étt urval av kommentarer visas nedan

- *Vi pratar inte särskilt mycket om det.*
- *Ny på arbetsplatsen Jag arbetar inte som undervisande lärare på skolan, så jag vet inte*
- *I arb laget pratar vi om det*
- *Aldrig hänt!*
- *Ingen har någonsin frågat, vad jag kan minnas. Däremot har våra kunskaper om IT, då framförallt gällande användandet av datorer och -program inventerats.*
- *Eftersom vi inte har datorer att jobba med tillsammans med elever så har ämnet inte riktigt kommit upp (mer än att man inte får kopiera av det man hittar på nätet samt källkritik)*
- *Vi informerar eleverna om de riktlinjer som sats upp kring användandet av datorerna men någon uppföljning har jag ej märkt.*

## **Våra kommentarer och bedömningar**

- Vi kan konstatera att det brister i uppföljningen mot dokumenterade mål. Efter att arbetet med den planerade IT-planen genomförts finns förutsättningar för en bättre uppföljning. Dock sker uppföljning på olika sätt, t ex vilka problem man står inför, hur långt man kommit i utveckling av datortäthet m m.
- Vi kan även konstatera att det pågår förbättringsaktiviteter avseende uppföljning kring kommungemensamma dokument. Se även 3.1 avseende dokument och riktlinjer.

---

### **3.3 Är roller och ansvar avseende IT-hanteringen tillräckligt tydliga?**

#### **Iakttagelser**

Den dokumentation som berör roller är inte helt aktuell. Som omnämnts tidigare i rapporten planeras det att ta fram en ny IT-plan inom utbildningsförvaltningen som bland annat kommer att beröra roller och ansvar. Det pågår även ett arbete med kommungemensamma dokument.

Från rektorer anges att de roller och ansvar som finns är tydliga<sup>8</sup>. Det är däremot inte tydligt vart och till vem man ska vända sig för att få support och stöd i olika frågor.

#### **Kommungemensamma forum för samverkan, uppföljning och dialog avseende krav i nuläge och framtid.**

##### Kommunledningsgruppen

I kommunens ledningsgrupp som består av kommunens förvaltningschefer kommuniceras förvaltningsövergripande strategiska IT-frågor. Frågor som berör budget kommuniceras vidare med kommunstyrelsen och nämnderna och den kommungemensamma IT-strategen. IT-strategen deltar vid behov i kommunens ledningsgrupp.

##### Strategisk forum avseende IT-relaterade frågor

Förvaltningschefer och har inte någon speciellt forum för att kommunicera IT-relaterade verksamhetsfrågor gällande nuläge och framtid (t ex IT-råd<sup>9</sup>).

##### Kommungemensam IT-grupp

En kommungemensam IT-grupp som leds av IT-strategen finns. Gruppen består av IT-ansvariga och IT-samordnare från kommunens samtliga förvaltningar. I kommunens IT-grupp medverkar IT-gruppen från barn- och utbildningsförvaltningen. I gruppen diskuteras problem, förändringar och behov i framtiden. Underlag från dessa möten kommuniceras vidare i kommunledningsgruppen. Vid intervjuer har det framkommit att det finns behov av att tydliggöra vilken målsättning som ska finnas med IT-gruppen, t ex vilka mandat denna grupp ska ha.

---

<sup>8</sup> t ex att det finns en IT-samordnare, IT-strateg, SPIKT-grupp och Extern leverantör av drift och support.

<sup>9</sup> Kan även benämnas IT-styrgrupp

---

## IT-strategen

IT-strategen samordnar kommunens IT-relaterade verksamhetsfrågor. Han kommunicerar krav och följer upp det avtal som finns med kommunens IT-leverantör. Han kommunicerar olika IT-relaterade frågor i kommunledningsgruppen. IT-strategen är sammanställande i IT-gruppen.

## IT-leverantören (drift och teknisk support)

I huvudsak sköts all drift av kommunens system av extern IT-leverantör. IT-leverantören hanterar även inkomna ärenden från användare via en servicedeskfunktion<sup>10</sup> (främst tekniska problem). Ett ägardirektiv finns. Det finns avtal med leverantören som beskriver priser och vad de ska utföra. Det pågår en revidering avtalet.

Leverantören ansvarar för upphandlingar av IT-utrustning, gemensamma licenser, kommunikation, service, support samt drift av infrastruktur. IT-leverantören ska även vara rådgivande kring IT-relaterade frågor.

## **Roller och ansvar vid förvaltningen**

Inom förvaltningen finns en IT-samordnare. Tjänsten kombineras med uppdrag som innefattar bl. a verksamhetschef för barn- och utbildningsförvaltningens samordning av VFU, (Verksamhetsförlagd utbildning) och Praktikmodellen i grundskolan.

Det finns två funktioner/grupper som arbetar med IT inom förvaltningen, IT-gruppen och Söderhamns Pedagogiska IKT (SPIKT). Det finns inte några speciella IT-resurser vid varje skola.

## Förvaltningens IT-grupp

Gruppen består av två utredningssekreterare och förvaltningens IT-samordnare. IT-gruppen har också regelbundna träffar (var 6:e vecka) med IT-leverantören. Frågor som diskuteras är förekomster av störningar och incidenter, kompetensfrågor och när uppdateringar av system ska ske, m.m

## Söderhamns Pedagogiska IKT (SPIKT)

SPIKT består av fyra IKT-pedagoger<sup>11</sup> samt förvaltningens IT-samordnare. Uppdraget, förutom att ansvara för förvaltningens IT-budget, är att sköta skoldatorerna i förvaltningen, fortbilda personal och svara för Skoldatateket. Skoldatateket är den del av verksamheten som ser till att elever i behov av särskilt stöd får det IKT-stöd som specialpedagoger och rektorer beställer.

---

<sup>10</sup> Begreppet 'servicedesk' kan ses som en utvidgning av en helpdeskfunktion. En tanke men en servicedesk är användare ska ha ett ställe att vända sig till. Servicedesken blir då kontakten/gränssnittet mellan användare och IT. Servicedesk blir ett viktigt nav som berör olika processer

<sup>11</sup> IKT = Information och KommunikationsTeknik

---

SPIKT träffas varje vecka till uppföljnings-/avstämningmöte. Mötet leds av förvaltningens IT-samordnare. Frågor som diskuteras är försäkrings- och garantiärenden, incidenter. Uppföljning av tidigare arbeten, planering av kommande veckas arbeten och fortbildningsinsatser m.m.

Det finns en sida på intranätet som visar information kring SPIKT-gruppen. Informationen finns även presenterad i en folder. Mer information kring SPIKT-gruppen har medtagits i bilaga 7.

### Forum inom förvaltningen

IT-samordnaren har en kontinuerlig dialog med förvaltningschefen avseende IT-relaterade frågor. Vid rektorsmöten deltar förvaltningsledningen och där diskuteras IT-utvecklingen på olika sätt. IT-samordnaren medverkar då han ser behov av att kommunicera olika IT-frågor. Det finns dock inget formaliserat forum för kommunikation avseende nuläge och framtid.

### Förvaltningens budget

Budgeten för IT-investeringar hanteras centralt inom förvaltningen. Tidigare omfattade respektive rektors budget även IT-kostnader. Beslutet att lägga en central IT-budget var att man såg behovet av att få en samlad bild av förvaltningens IT-kostnad. Den centrala IT-budgeten bekostar; dator, skärm, tangentbord. I förekommande fall också dockningsstation, samt skrivare. Budget ska även täcka licenskostnader för kommungemensamma program samt kostnad för skolplattformen Edwise. Det anges att den centrala IT-budgeten stödjer samordning av IT-relaterade frågor.

Rektorer vi intervjuat anger att det är positivt med en central IT-budget avseende teknikutvecklingen som ska vara kopplad till målsättningar, t ex att alla elever och lärare ska ha egen dator. En central budget gör att fördelningen blir mer rättvist<sup>12</sup>. Det anges att kompetensutveckling ligger inom ramen för rektorns budget.

Vad som ska vara generella krav mot IT-leverantören täcks via en kommungemensam budget. Om förvaltningen har behov av extra resurser från IT-leverantören finns möjlighet att finansiera detta med egna medel.

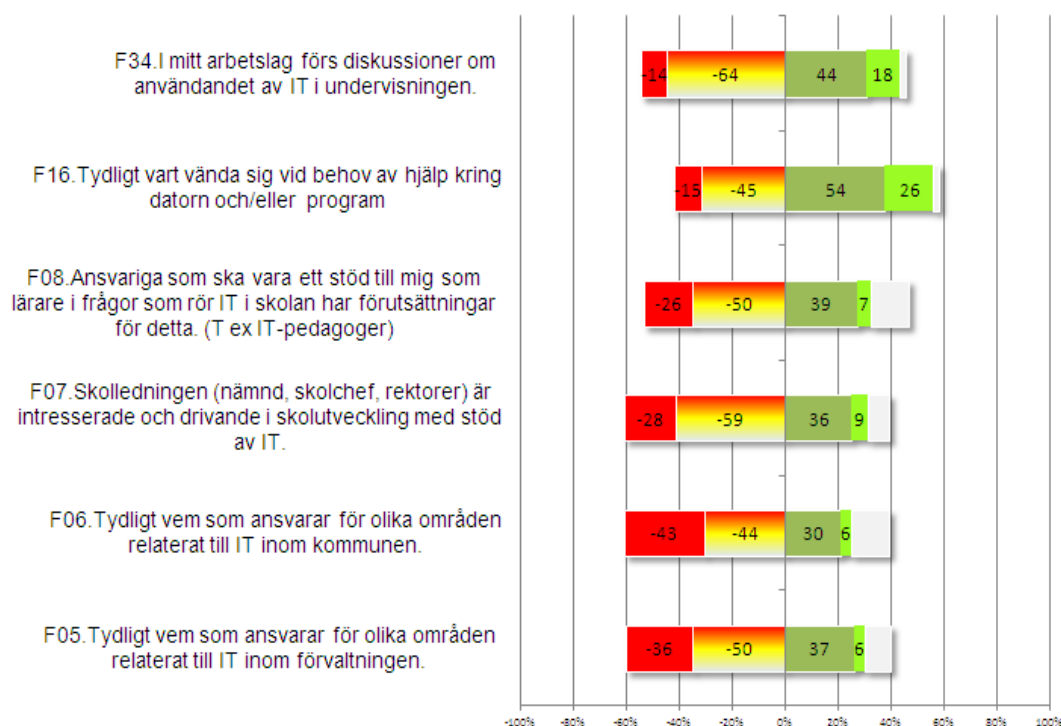
### Iakttagelser från enkäten

I vårt frågeformulär ställdes frågan om det är tydligt vem som ansvarar för olika områden relaterat till IT inom förvaltningen och inom kommunen. Svaren varierar, många anser att det är tydligt, men många svarar att det inte är tillräckligt tydligt, t ex anges att det är otydligt vart man vänder sig i olika frågor. Se kommentarer från lärare i bilaga 2.

---

<sup>12</sup> En central budget stödjer "likvärdighetstanken".

## Grafen nedan visar frågor och svar avseende tydlighet avseende roller och ansvar



## Våra kommentarer och bedömningar

- Enligt vår bedömning finns i huvudsak viktiga roller och funktioner<sup>13</sup> som skapar förutsättningar för en effektiv hantering av IT. Dock är vår uppfattning att olika rollers ansvar och uppgifter samt processer avseende samverkan behöver tydliggöras och kommuniceras till olika ansvariga. Dokument som berör ansvar och roller finns men dessa behöver revideras och kommuniceras i ökad grad.
- Vi noterar att många<sup>14</sup> lärare anger att de upplever att skolledningen (nämnd, skolchef, rektorer) i låg grad är intresserade och drivande i skolutveckling med stöd av IT. Vi vill uppmärksamma detta då det är skolledningens ansvar att styra och leda detta arbete.
- Vi föreslår att det inrättas en IT-styrgrupp inom kommunen. Ett syfte med styrgruppen är att få mer tid till kommunikation kring strategiska IT-relaterade frågor som underlag för beslut. Vissa beslut kan fattas direkt av styrgruppen men i gruppen skapas även samförstånd för beslut i kommunledningsgruppen eller i kommunstyrelse och nämnder. Deltagare bör vara förvaltningschefer, IT-strateg och andra inom kommunen som kan anses lämpliga, t ex kan IT-samordnaren vid barn- och utbildningsförvaltningen delta i gruppens möten. I gruppen skapas

<sup>13</sup> T ex Servicedesk, SPIKT

<sup>14</sup> 28 instämmer inte alls, 59 instämmer till viss del

---

samförstånd kring bl a nyttoeffekter, risker och problem<sup>15</sup>, prioriteringar och budget. Styrgruppen är ett extra viktigt forum i samband med budgetarbetet.

- Vi föreslår även att möten kring att kommunicera IT-relaterade frågor formaliseras inom förvaltningen (sker med regelbundenhet). I möten deltar rektorer, skolläda och IT-samordnare.

### ***3.4 Är driftsäkerhet och felfrekvens rimlig för de system som används inom den pedagogiska verksamheten?***

#### **Iakttagelser**

Det har tidigare varit mycket störningar på grund av problem med de trådlösa näten. Både gymnasieskolan och åk 7-9 skolorna anses ha haft för lite kapacitet i näten. Under hösten har kapaciteten<sup>16</sup> höjts betydligt vilken innebär att problemen har reducerats.

En annan orsak till att näten ansträngs är den ökade användningen av mobiltelefoner. Det planeras att genomföra förbättringar avseende säkerhet och ett tydliggörande för hur mobiltelefoner får användas.

De rektorer vi intervjuat anger att driftsäkerheten har blivit bättre. Det anges att det varit problem med det program som används för ordbehandling, kalkylering m m. Detta har nu förbättras genom att en ny programvara installerats.

Trådlösa bredband finns inte på alla skolor. Utbyggnad kommer att ske under 2012. All information och alla applikationer kan dock nås via det trådburna nätet som finns i samtliga lokaler.

När det gäller planerade driftsarbeten, ex uppgradering, läggs denna information ut på intranätet.

Det anges även i intervjuer att kapaciteten på kommunens bredband behöver ökas. Vid hög belastning på nätet leder detta till störningar. Det pågår dock aktiviteter för att förbättra detta.

Det anges även att många problem som uppkommer hänger ihop med arbetssätt och kompetens. Det anges att det finns ett stort behov att öka kompetensen hos många lärare. Se mer i avsnitt 3.6 avseende kompetens.

#### **Iakttagelser från enkäten**

I vårt frågeformulär ställdes frågor om störningar och i vilken grad det drabbar elever och föräldrar, om driftsäkerhet är acceptabel m m. Svaren varierar där många upplever att det är fritt från störningar. Dock anger även flera lärare att det uppkommer olika

---

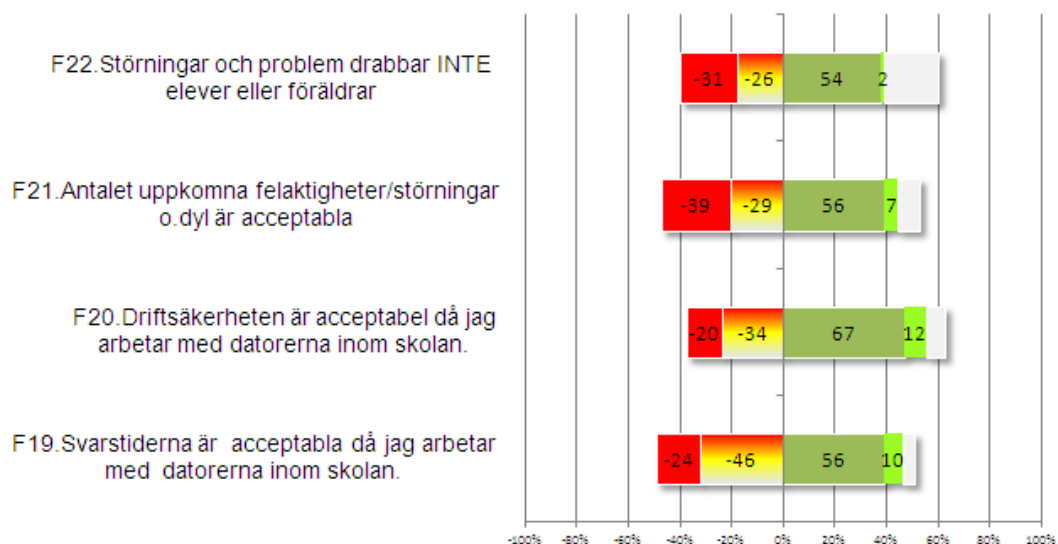
<sup>15</sup> Reducera risker och problem, Eliminera risker och problem eller acceptera risker och problem.

<sup>16</sup> Skolan har fått garanterat 10 Mbit men detta har nu höjts till 50 Mbit



typer av störningar och problem. Vi noterar i våra iakttagelser att det under den senaste tiden skett olika förbättringar. Se kommentarer från lärare i bilaga 3.

### **Grafen nedan visar frågor och svar avseende driftsäkerhet, störningar och problem**



### **Våra kommentarer och bedömningar**

- Svaren från lärarna på vår enkät indikerar att det finns problem med IT-stödet som innebär risker för att verksamheten påverkas negativt. Det är viktigt att problemen analyseras närmare (t ex vilka problem har åtgärdats, vad kvarstår, vilka konsekvenser ger problemen och vad kan vara orsaken). Detta är viktigt för att kunna åtgärda, förebygga samt utgöra underlag för uppföljning och resurstilldelning. Orsak till problemen kan vara många t ex tekniska problem i infrastrukturen, tekniska problem i system, arbetsrutiner och kompetens.
- Förslagsvis kan rektorer tillsammans med SPIKT och IT-leverantören medverka till att ge ett bättre underlag kring problembild och konsekvenser. Underlaget kommuniceras vidare till olika ansvariga, t ex vad bör åtgärdas och vad kan accepteras.

---

### ***3.5 Finns tillfredsställande rutiner för problem och bra förmåga att ta hand om eventuella problem för att åtgärda dessa?***

#### **Iakttagelser**

När ett problem uppstår har lärarna olika alternativ till stöd och support att vända sig till;

- Gäller det kommunikations problem ,med trådlöst eller trådburet nät ska de i första hand vända sig till IT-leverantören av infrastruktur och tekniska support
- Gäller det ett problem med lärares eller elevers dator och pedagogiska program, ska de vända sig till förvaltningen SPIKT-gruppen.
- Gäller det problem med personalsystemet ska de i första hand vända sig till leverantören av personalsystemet
- På skolorna finns även användare med goda kunskaper som de vänder sig till

Tydligheten avseende barn- och utbildningsförvaltningens krav och hur IT-leverantören ska prioritera har förbättrats under de senaste två åren. Det finns upprättade avtal med IT-leverantören.

Det pågår diskussioner kring avtalet i syfte att lärare ska få datorer snabbare då de är i behov av ny dator.

Rektorer vi intervjuat ser behov av att förtydliga avtalet med IT-leverantören eftersom IT inom skolan bör behandlas på ett annat sätt än det kommungemensamma. Den servicenivå som kan vara tillräckligt vid andra förvaltningar är inte tillräckligt inom utbildningsverksamheten.

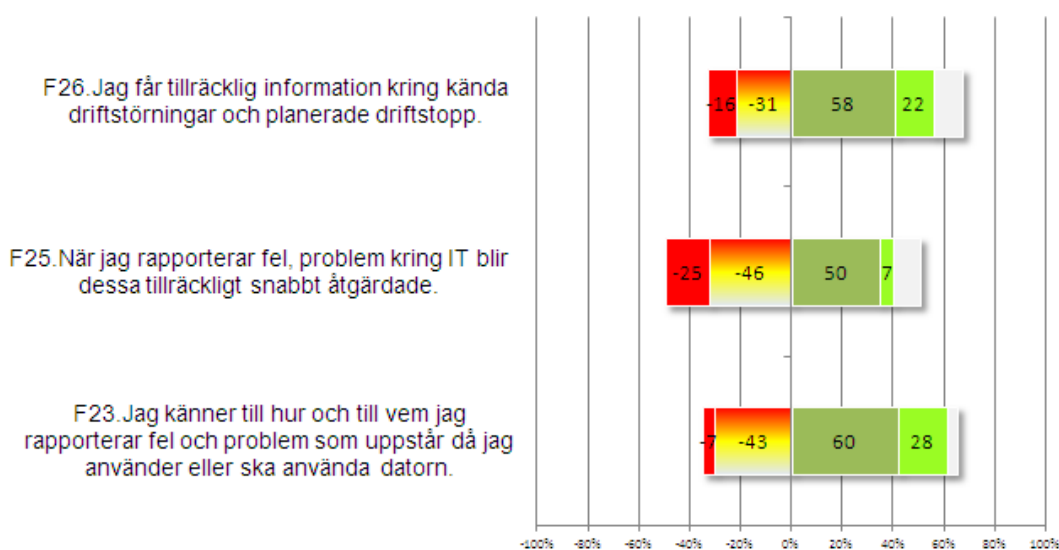
Alla ärenden som inkommer till IT-leverantören och SPIKT-gruppen loggas i samma ärendesystem (helpdesksystem). I SPIKT-gruppen sker uppföljning av ärenden varje vecka vilket utgör ett stöd för proaktivt arbete.

Fastställda rutiner finns för att rapportera kända fel och driftstörningar. Det anges att det finns behov av att tydliggöra detta bättre till lärare, t ex var denna typ av information återfinns.

Verktyg finns som gör att IT-leverantören kan fjärrstyra en användares dator vilket underlättar felsökning och åtgärdande av fel. Dock kan detta endast ske av de datorer som finns i det administrativa nätet. Enligt uppgifter skulle en modul behöva köpas in för att ha möjlighet till fjärrstyrning även av datorer i elevnätet. I prioritering av IT-relaterade investeringar anses denna inte vara den nödvändigaste.

## Iakttagelser från enkäten

I vårt frågeformulär ställdes frågor om driftsäkerhet och om det är tydligt vart rapportering om fel ska göras. Även på denna fråga varierar svaren men många lärare uttrycker att det är otydligt vart man vänder sig i olika frågor. Se även kommentarer i bilaga 5.



## **Våra kommentarer och bedömningar**

- Enligt vår bedömning finns det i huvudsak tillfredställande processer för att ta hand om fel och problem från användare. Dock finns ett betydande behov av att på ett bättre sätt kommunicera roller, ansvar och processer till verksamheten.
- Ett förslag är att se över möjligheten om endast en kontaktväg för att ta emot och rapportera ett ärende. Alla ärenden skulle först kunna hanteras<sup>17</sup> via servicedesk. Om servicedesk inte kan hjälpa användaren förmedlas ärendet till SPIKT-gruppen eller annan ansvarig. Detta borde underlättas av att både servicedesk och SPIKT-gruppen använder samma ärendehanteringssystem.

<sup>17</sup> Registrera, prioritera, m.m

---

### **3.6 Har lärare tillräcklig kompetens samt tillräckligt stöd för att använda systemen inom verksamheten på ett tillräckligt sätt?**

#### **Iakttagelser**

Det anges att det finns ett stort behov av att öka kompetensen på olika sätt för att kunna nyttja IT på det sätt som det är tänkt enligt de målsättningar<sup>18</sup> som finns. Även krångel och störningar som uppkommer i verksamheten har många gånger varit relaterade till osäkerhet i hantering och digital kompetens.

Centralt från förvaltningen har det erbjudits utbildningar men detta har inte prioriterats av rektorer och lärare på ett tillräckligt sätt. Dock är uppfattningen att det har skett en markant förbättring under hösten. Intresset för att öka kompetensen inom området har ökat både från rektorer och lärare. En förklaring som anges är att förståelsen för vikten av IT inom utbildningen har ökat. En bidragande orsak till detta kan vara att det idag är tydligare i läroplanen avseende hur IT ska användas i undervisningen.

Det planeras att varje lärare ska gå genomgå en PIM-utbildning<sup>19</sup>.

Kommunikationsvägarna för att föra ut information via t ex intranätet och EdWise har inte varit tydliga. Detta har inneburit att viktig information inte nått fram. Det har skett förbättringar under de senaste månaderna. Förbättringar omnämns i avsnitt 3.1 kring dokument och riktlinjer.

Rektorerna anser att det ska ligga på dem att besluta vilken kompetensutveckling deras lärare ska ha och behöver eftersom det är rektorerna som ansvarar för skolutvecklingen på sin skola. För att kunna nyttja IT i undervisningen måste de också ha bra tekniska förutsättningar datorer, trådlösa bredband m m.

Lärarna har fått utbildning i användning av systemet där de lägger in IUP (individuella utvecklingsplaner).

En analys har gjorts under hösten angående pedagogers kompetensutvecklingsbehov. En prioriterad grupp är specialpedagoger och speciallärare. Denna grupp kommer att erbjudas två utbildningstillfällen per termin med start våren 2012. Dessutom kommer samtlig personal inom barn- och utbildningsförvaltningen att erbjudas fortbildning inom bl. a skolplattformen EdWise och Open Office.

Via SPIKT gruppen får lärare stöd och support kring IT i undervisningen.

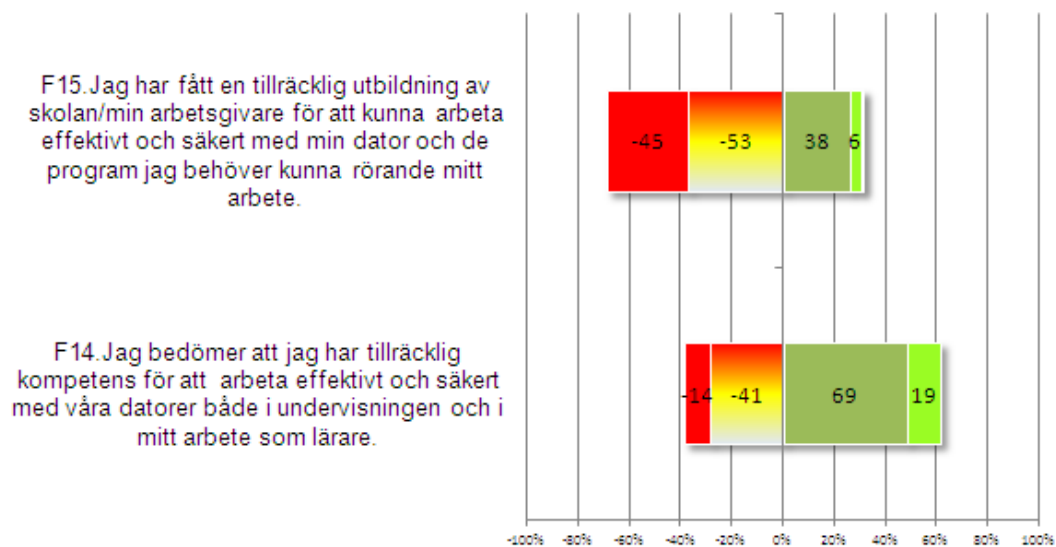
---

<sup>18</sup> Övergripande målsättningar finns från nämnden, Dock ser vi behov att tydliggöra dessa, I läroplanen är det idag tydligare avseende målen med hur IT-ska användas i olika ämnen.

<sup>19</sup> Praktisk IT- och mediekompetens

## Iakttagelser från enkäten

I vårt frågeformulär ställdes frågor om kompetens och stöd. Flera lärare uttrycker ett behov av att öka kompetensen och möjlighet till att få bättre stöd.



## **Våra kommentarer och bedömningar**

- Även om svaren varierar i vår enkät uttrycker många lärare kompetensrelaterade brister. Vi har även i andra avsnitt i rapporten noterat ett behov av att höja lärarnas kompetens avseende IT-hanteringen (användning, men även information och utbildning kring vem som ansvarar för vad och vart man vänder sig i olika frågor). Vi konstaterar dock att det pågår flera olika förbättringsaktiviteter, t ex den s.k. PIM-utbildningen. Även den analys som skett avseende konsekvensbehov och utbildning till specialpedagoger är positiv.

### 3.7 Finns tillfredsställande behörighet till datorer och information?

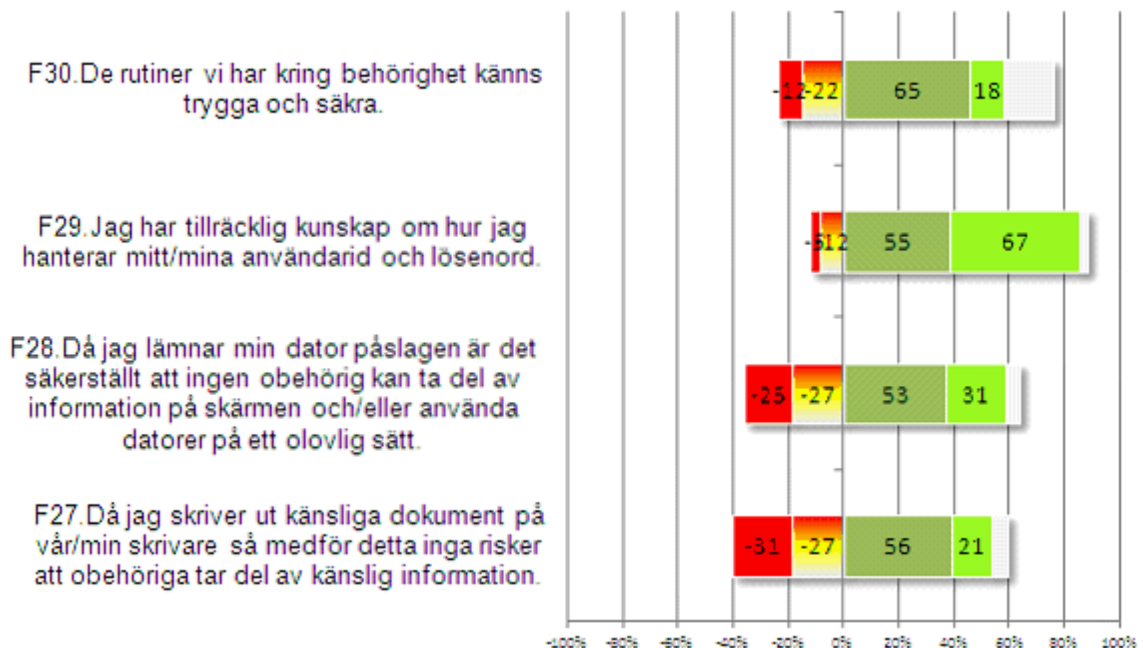
Kontroller inom detta område har skett i ringa omfattning. Vi ställde nedanstående frågor till lärare. Vi bad därefter ansvariga kommentera svaren.

#### Iakttagelser

Skolorna har idag ett nätverk med lägre säkerhetskrav än det administrativa nätet. Besluts kring detta har tagits eftersom det administrativa nätets höga säkerhetskrav begränsade lärarna i sin användning. Dock pågår förbättringsaktiviteter kring att öka säkerheten.

Ansvariga vi intervjuat anger att om lärare använder den teknik som erbjuds på rätt sätt bör det inte finnas problem med utskrifter. Det har initierats ett arbete med säkra utskrifter. Med en kod som anges i skrivaren är det tänkt att utskrifter sker vid närmaste skrivare oberoende var man befinner sig inom kommunens nät.

Grafen nedan visar frågor behörighetsrelaterade frågor och svar



Exempel på kommentarer där lärare besvarat frågan med inte alls eller till viss del

- Ingen elev känner till lösenordet, men i vårt lärarlag har alla samman inloggning.
- Samma inloggning för all personal. Jag skriver hemma om det handlar om sekretess.
- Våra datorer är öppna, om vi har lösenord är helt upp till oss själva.

- *Jag anser att jag inte har tillräcklig it-kunskap*
- *Ett stort problem, skrev om det tidigare. Skrivaren står i skolans bibliotek. Vem som helst kan läsa dokument innan jag hinner hämta dem.*
- *Jag gör kartläggningar av enskilda elever och dessa skrivs ut i skolans bibliotek dit alla har tillgång. Det är inte bra!*
- *Min skrivare står i en datasal där det nästan hela arbetsdagen finns elever.*
- *Pga skivarpblem måste man ibland använda skrivare som befinner sig på platser där obehöriga kan ha tillgång till känslig information.*
- *P.g.a. skrivarkrångel kan dokument bli kvar i skrivaren och tas sedan omhand av annan personal*
- *Skrivare i korridoren. Elever går förbi. Skrivaren krånglar och utskrift sker inte.*
- *Skrivaren alltid inställd på kopieringsrummet.*
- *Skrivaren hos oss står fel, den bör stå på en bättre plats, där inte elever kan gå in anser jag.*
- *Stort Problem! Om skrivaren inte fungerar kommer dokumentet ut när skrivaren fungerar igen och då vet man inte vem som tar emot det eller var det hamnar!!! Skriver aldrig ut känsliga dokument på den skrivaren!*
- *Totalt oskyddat - mycket bristfälligt.*
- *Vi har en skrivare på hela våningsplanet, i arbetsrummet för arbetslag 4-5. Obe- kvämt och tidskrävande.*
- *Vi lärare på mediaprogrammet delar skrivare med eleverna, vilket medför en stor risk.*

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

- *Det är viktigt att det sker en översyn över rutiner, arbetsätt och teknik vid utskrif- ter. Detta för att säkerställa att känsliga utskrifter inte kan nås av obehöriga. Här konstaterar vi att det har påbörjats aktiviteter kring förbättrad hantering av ut- skrifter.*
- *Svaren indikerar ett behov av översyn kring risker och åtgärder. Enligt uppgifter pågår dock förbättringar kring behörighetshanteringen i nätverket.*

---

## **Bilaga 1 IT-planen**

### **Mer avseende budgetprocessen och IT-planen**

Barn- och utbildningsnämnden uppdrog i februari 2011 till barn- och utbildningsförvaltningens IT-grupp att utforma ett förslag till IT-plan för perioden 2012-2015 utifrån synpunkter som framkom vid ett grupparbete i nämnden (2011-02-25, § 36). Barn- och utbildningsnämndens beslutade även i mars 2011 att beslutsunderlaget skulle kompletteras med kostnader för alla verksamhetssystem inom förvaltningen samt ange några olika förslag till datortäthet (2011-03-23, § 56).

I ett yttrande från barn- och utbildningsförvaltningen (2011-05-24) görs bedömningen att för att kunna göra en IT-plan måste det först tas beslut om datortäthet. Detta gjordes utifrån två alternativ som nämnden fick välja mellan. När valet gjordes och barn- och utbildningsförvaltningen började arbeta med framtagandet av IT-planen fick de veta att det i budgeten för 2012-2015 inte fanns med några pengar/medel till satsningen. Detta innebär att barn- och utbildningsförvaltningen behöver göra omprioriteringar i sin budget inom den ram som tilldelats.



---

## **Bilaga 2 Styrande dokument och riktlinjer**

*Ett urval kommentarer då lärare angett negativt svar (instämmer inte alls, eller till viss del)*

- *vet ej var info om detta finns. Mycket är gammal muntlig info.*
- *Tror och hoppas att jag känner till det viktigaste. Om inte så kan det kanske bli fel.*
- *Här är det väldigt många olika bud vad som gäller och målen ändras hela tiden, skjuts framåt i tiden....frustrerande!*
- *Vet att det ska finnas på intranätet men länken är kopplad till ett diarium som inte går att läsa.*
- *Otydliga regler för både elever och personal.*
- *Oklarheter om var aktuell info finns. Upplever att det är inaktuell info ibland.*
- *Finns nog på Intranätet, men det är väldigt svårt att ta sig in där.*
- *Just nu när jag svarar på denna enkät och verkligen börjar fundera över detta skulle jag enkelt vilja få fram dessa dokument. Börjar nog med att söka på Intranätet och hoppas att de finns där*
- *Vet att det ska finnas på intranätet men länken är kopplad till ett diarium som inte går att läsa.*
- *Förstår inte vilka målsättningar som avses så jag avstår från att svara.*

---

## Bilaga 3 Tydlighet avseende roller och ansvar

### Étt urval av kommentarer visas nedan

- *blandar ihop teknikparker, söderhamn nära och spikt*
- *Jag vet inte vem jag ska kontakta med olika problem.*
- *Jag är osäker på när jag ska ringa SPIKT och när jag ska ringa helpdesk*
- *Är det SPIKT-gruppen? Är Söderhamn nära helt bortkopplade? Vem kontaktar jag vid glömt lösenord etc - Mycket är oklart!*
- *Nja en del ärenden fallar mellan stolarna.*
- *Kommunen är för dålig på att informera vem som ansvarar för vad, dvs vem man ska vända sig om något sker.*
- *Om det är SPIKT ni menar så är jag helt på det klara*
- *Vi saknar information om förändringar inom IT-organisationen.*
- *Kommunen är för dålig på att informera vem som ansvarar för vad, dvs vem man ska vända sig om något sker.*
- *De pratar mycket om att vi ska vara en IT-skola men vi får inte resurser för att uppnå målen. Oftast är det i arbetslaget man pratar om hur man kan utveckla.*
- *95% av felen löses via dold support.*
- *var än man ringer är det alltid nån annan man ska ringa!!*
- *Dessvärre mest fokusering på det som inte funkar - känns ibland som om det tas som en ursäkt för att inte behöva använda IT i undervisningen. Det är att göra lite lätt för sig. Är ju ett av våra uppdrag.*
- *Vi är mest irriterade på program och inloggningar som inte fungerar*

---

## Bilaga 4 Är driftsäkerhet och felfrekvens rimlig

### Ett urval av kommentarer då lärare besvarat med inte alls eller till viss del

- *p.g.a. gammal utrustning går det ibland långsamt.*
- *otålig klass som får sitta och vänta*
- *internet strular ibland! edwise/rexnet med.*
- *Som sagt dåligt trådlöst nätverk.*
- *Ofta skriverproblem.*
- *Elevdatorerna går det inte att komma in på. Personaldatorn fungerar.*
- *Vid terminstart har många inloggningar inte fungerat*
- *Med allt fler trådlösa användare så "fladdrar" internet. Dvs. ibland har du kontakt, ibland inte. Det är ganska frustrerande om du står i ett klassrum och ska visa något på webben o så har du plötsligt ingen kontakt!*
- *Jag tyckte det var mycket bättre när barnen hade en inloggning och jag ena annan.*
- *Ofta problem med Internet*
- *anser att inga fel/störningar som resulterar i utebliven undervisning är acceptabelt.*
- *sedan vi i våras skulle gå över till trådlöst nätverka så har det mest krånglat. Vi kan inte koppla upp oss, ibland under hela dagar och det förekommer ibland flera gånger i veckan. Vi kan inte frånvarorapportera elever, läsa mail eller ta del av info från intranätet. Oacceptabelt att datorn blir ett hinder i arbetet istället för ett hjälpmedel.*
- *Ej acceptabla i början av läsåret 2011 men annars- ja.*
- *Vi får ju aldrig nya datorer.*
- *Hittills har det fungerat bra, peppar, peppar.*
- *Planerar undervisning utan inblandning av datorer.*
- *Krångel med lösenord som gått ut utan förvarning. Krångel p.g.a. för liten kompetens när det gäller nya program som open office och edwise. De nya datorerna visade sig vara olämpliga och för kraftlösa för att klara hela Lexiprogrammet.*
- *Planerade aktiviteter kan ibland ej genomföras, eller avbrytas pga t ex avbrott och väntetider. Olika mycket tid olika veckor och beroende på aktivitet. Kan bli mer än 1 timme.*
- *Just nu förlorar jag ca 1-3 timmar per vecka*
- *Svårt att bedöma. Jag lägger en hel del tid på att hjälpa andra. Vissa problem har varit störande men de är tämligen få. Att datorer tidigare varit lästa har varit det största problemet.*

---

## Bilaga 5 Hantering av fel och problem

Ett urval av kommentarer då lärare besvarat frågor ovan med inte alls eller till viss del. En följdfråga ställdes avseende vart man brukar vända sig.

- *Otydligt för många vad Söderhamn Nära åtgärddar och vad Spikt-gruppen hanterar.*
- *Söderhamn nära eller Spikt*
- *Som sagt SPIKT eller helpdesk, oftast kommer man rätt*
- *Ska jag kontakta spikt eller itsupport?*
- *Ofta oklart vem som ansvarar för vad.*
- *SPIKT är underbemannade eller prioriterar annan skola*
- *vem ska tala om för oss?*
- *När problemen ligger hos Söderhamn Nära får jag ingen information. Vilket är tråkigt då jag ansvarar för driften på nätet på skolan.*
- *Kommer ibland med väldigt kort varsel.*
- *Ibland kan det stå att det ska bli störningar men oftast så har vi ingen aning!*

---

## Bilaga 6 Har lärare tillräcklig kompetens

Ett urval av kommentarer då lärare besvarat frågan med inte alls eller till viss del

- *Är alldeles för osäker. Det tar mycket tid. Skulle behöva mycket mer utbildning.*
- *Jag kan en del och jag är öppen för att lära, men behöver en del stöd för att få tekniken att funka*
- *Med de öppna datorerna kom nya program som jag ännu inte hunnit lära mig då datorerna sällan är lediga då jag är undervisningsfri*
- *Mer tid till träning och använder tips vore bra.*
- *När det gäller hur själva datorn fungerar skulle jag vilja lära mig mer.*
- *vi fick utbildning men sen byttes programmet ut*
- *Ingen utbildning på open office. Får sitta och labba själv eller be om hjälp hemma. Tar ohyggligt med tid. Vidare blir jag osäker med det öppna nätet och vad som ska installeras och hur när erbjudanden kommer automatiskt.*
- *Jag har i stort sett tillräcklig kunskap men jag har skaffat den på egen hand, ej via min arbetsgivare.*
- *Har efterlyst utbildning i flera program under ett antal år. Bl.a. Photo shop, publisher*
- *Ingen utbildning alls från arbetsgivaren. Det jag kan har jag lärt mig själv hemma.*
- *kan få via SPIKT*
- *Har ingen utbildning från arbetsgivare.*

---

## Bilaga 7 SPIKT-gruppen

### SPIKT-gruppen

**IKT-pedagogerna** arbetar i ett arbetslag stationerat i SPIKTs (Söderhamns pedagogiska informations- och kommunikationsteknik) lokaler på Staffangymnasiet.

Just nu ägnas i stort sett all tid åt datorutbyten. 1 200 datorer skall bytas och samtidigt flyttar vi till ett nytt nät som vi kallat Skolnet4U. Satsningen på Skolnet4U möjliggör en utveckling av datoranvändandet och en satsning mot en elev en dator. 3 hela årskurser på Staffangymnasiet har redan idag det vi kallar för ett till ett. Målet är att helt avveckla skolnätet, @skola, under våren 2011.

**Serviceinjen** nås på telefonnummer 757 06 eller mailadressen [spikt.service@edu.soderhamn](mailto:spikt.service@edu.soderhamn).

Där går det att ställa frågor om edWise, Open Office, Sitevision, pedagogiska program för förskola och skola samt få hjälp med frågor som gäller konton på skolnätet. Naturligtvis så kan ni konsultera oss i alla frågor som gäller IKT men allt som rör datorn och nätverk/kommunikation handhas av Söderhamn Teknikpark

**Webb-mail** Vid frågor rörande webmail kontaktas ej SPIKT-gruppen utan xxx tfn 754 14 (vid problem med lösenordet kontaktas servicedesk 766 99)