

**KommITS 10 år 1996-2006**  
**Jubileumskonferens**  
**Göteborg 10-11 maj 2006**

<b>KOMMITS JUBILEUMSKONFERENS .....</b>	<b>4</b>
<b>FRAMTIDSEXPOSÉ MED PER STRÖM .....</b>	<b>5</b>
RFID – nu och i framtiden.....	5
Betalning med RFID.....	6
Biometri som ID .....	6
Device Network Era.....	7
CRM – lär känna din kund.....	7
Elektroniska fotspår .....	7
<b>KOMMITS HISTORIA.....</b>	<b>9</b>
<b>DEN INTELLIGENTA KOMMUNEN.....</b>	<b>9</b>
<b>STRATEGI .....</b>	<b>11</b>
<b>LINUX SOM STRATEGISK PLATTFORM .....</b>	<b>12</b>
Novell .....	12
Jönköping kommun .....	12
Pulsen.....	13
<b>KOMMUNALA IT-DRIFTSFORMER.....</b>	<b>14</b>
Bolagisering av IT-avdelningen, Uppvidinge Kommun/Uppcom AB .....	14
Total Outsourcing – Falkenbergs kommun.....	15
Selektiv outsourcing, Värmdö kommun .....	16
Debatt.....	16
<b>FRAMTIDENS SKOLA, MED ELLER UTAN IT .....</b>	<b>17</b>
Nacka kommun.....	17
Göteborg.....	17
Myndigheten för skolutveckling .....	17
Sveriges Kommuner och Landsting, SKL .....	18
IT-politiska strategigruppen .....	18
Debatt.....	18
<b>KOMMUNAL SERVICE I FRAMTIDEN.....</b>	<b>20</b>
Hållbar och uthållig 24-timmarsmyndighet.....	20
Vad kan och vill Verva.....	21
Interoperabilitet för en sammanhållen förvaltning – Verva .....	21
Hur kan Sveriges Kommuner och Landsting Bidra? – SKL .....	22
<b>AVTACKNING OCH SLUTORD .....</b>	<b>24</b>



## KommITS Jubileumskonferens

*Anette Knutsson, ordförande KommITS och till vardags IT-chef i Strömstads kommun, öppnade konferensen med att berätta att KommITS bildades vid Masthuggstorget på andra sidan älven för tio år sedan. Den första konferensen hölls sedan i Skövde på hösten 1996 och föreningen har sedan dess vuxit från 50 medlemmar till 146 kommuner idag.*

Från början fick bara kommuner med mindre än 80 000 invånare vara med, men nu är föreningen öppen för alla. Anette hälsade också flera internationella gäster från vänföreningar särskilt välkomna och presenterade KommITS första ordförande samt flera av sina företrädare. KommITS tackade också sina sponsorer med vars hjälp konferensen genomförs. Jubileets moderator och presentatör Alice Bah Kuhnke hälsades välkommen och därefter fick landshövdingen i Västra Götaland, Göte Bernhardsson ordet för att hälsa alla välkomna och började med att gratulera KommITS till tioårsjubileet.

Göte Bernhardsson berättade att Västar Götalands län omfattar 49 kommuner och ca 1,5 miljoner invånare. I en historisk återblick berättade han sedan att 1995 var det få utanför universiteten som kände till Internet, utom ett fåtal entusiaster. Många såg Internet som ett hot. Idag har vi mycket offentlig förvaltning tillgänglig nästan överallt, 24-timmarsmyndigheten, vilket är ett stort steg på bara tio år.

Ett problem är att juridiken och lagarna inte riktigt hinner med, då all offentlig förvaltning måste diarieföra allt som skickas till dem. Men hur ska man agera om det mesta som kommer är spam? En kollega som nyligen besökt Silicon Valley hade hört uppgifter om att informationsmängden inom myndigheter kommer att öka med 500% inom några år, vilket kommer att ställa IT-avdelningarna inför nya utmaningar. Varmt välkomna till regionen!

## Framtidsexposé med Per Ström

*Första föredraget presenterades av Alice Bah Kuhnke som introducerade Per Ström med orden "Jag blev mer intresserad och nyfiken ju mer jag läste". Per berättade om två huvudtrender, RFID och avancerad bildanalys för identifikation på olika sätt.*

Det första exemplet Per tog upp handlade om Mc Donalds i USA som med hjälp av kamerateknik från HyperActive Technologies kontrollerar storlek på bilar som kör in på deras parkering och också kontrollerar storlek på personer som går in i restaurangen. Med automatisk igenkänning av antal barn och vuxna förbeställs sedan rätt antal Happy Meal och Big Mac enligt statistik på vad tex en barnfamilj oftast köper.

En liknande teknik används på vissa kommunala badhus i England där kameror larmar om det finns stillastående föremål/personer på botten. Badvakten kan då ingripa efter ett larm till personsökaren och denna teknik har redan räddat liv.

Tekniken med att granska rörelsemönster har också gjort en prototyp för bevakning av parkeringsplatser, där kameran registrerar hur någon går. Byter någon riktning för många gånger och går fram till flera bilar så larmas det att något skumt är på gång. Varje person tilldelas en färgmarkör där grönt är OK, gult varning och rött ger larm helt baserat på rörelsemönster.

Nästa exempel från Per var Silly Walks, inte bara något som Monty Python förknippas med, för numera är det också ett säkerhetssystem för myndigheter i USA, som analyserar gångstil för att inte släppa fram någon oidentifierad till byggnaden.

Per Ström fortsatte sin teknikexposé över framtiden med att berätta att företaget Aurora kan analysera ansikten. Bland annat NCR som gör bankomatutrustning har utnyttjat det i de kameror som bankomaterna är försedda med. De använder där humörigenkänning när de visar reklam för kunden. Ser kunden sur ut vid en viss reklam garanterar systemet att den reklamen inte visas för den kunden igen. Systemet kollar också om kunder som brukar ha glasögon vid något tillfälle saknar det och ökar då storleken på texten på displayen.

### **RFID – nu och i framtiden**

Idag förknippas RFID mest med logistik, men det finns flera relativt nya användningsområden. Tre exempel på det är

Bin. I USA provar militären att förse bin med RFID då bin visat sig attraheras av doften av sprängmedel. Med hjälp av RFID spåras svärmarnas rörelse och det kan varna för minfält.

Sedlar. Testas för att få självräknande kassor, där det inte blir några differenser.

Ölglas. Testas nu tillsammans med en nivåmätare i glaset, så att kunden kan erbjudas en ny öl när det är ca 15% kvar. Tester har visat att vid den nivån är det optimalt chans att kunden ska nappa på erbjudandet.

I arkiv förses mappar med RFID och på bibliotek ska streckkoderna bytas ut mot RFID. Det finns redan på ett bibliotek i Upplands Väsby.

När det gäller logistik är prognosen att det ska bli RFID på flera nivåer, på lastpall, kartong, produkt, för att underlätta logistiken på alla nivåer och både hos tillverkare, speditör och återförsäljare. Den sista nivån, på produkten, kan kombineras med tex smarta hyllor som håller koll på beställningspunkter och om det är för stor oreda på hyllan så att personal ska uppmärksammas på att det behöver åtgärdas.

Både Benetton och Gilette har dragit på sig protester från konsumenter för sin experiment med RFID på konsumentnivå. Benetton gjorde försök med smarta kläder med RFID-märkning vilket gav protester i USA, och Gilette har testat att märka produkter med RFID samt ta en bild på den kund som tar en produkt från hyllan. Genom RFID kontrolleras sedan när produkten lämnar kassan för att minska snatterier.

### **Betalning med RFID**

Den senaste trenden för RFID är att använda det som betalmedel, en produkt från SpeedPass som bland annat bensinbolag och Mc Donalds har nappat på i USA. Kunden får en nyckelring med RFID och drar den framför en läsare, varvid köpet registreras och beloppet dras från kontot. För de som inte vill ha RFID i nyckelknippan finns det idag mobiler med RFID i tex från Nokia. Något annat för den som inte vill bära med sig något alls är att operera in RFID i sin hand eller axel, en produkt från VeriChip som MasterCard nu erbjuder sina kunder. Den stora fördelen för kunden är att slippa koder och legitimation vid köp.

Baja Beach Club i Barcelona, Spanien, chippar numera stamgäster så att de kan gå före i kön, få speciell service och kan betala via sina RFID i baren. De registrerar gästens ID och kan erbjuda specialerbjudanden efter ett visst antal besök.

Utöver Nokias mobil med RFID i finns en ny produkt som kallas WalletPhone som ska kunna användas både för betalning och som nyckel. Den laddas med pengar ungefär som CachCard. Det finns också mobiler med både RFID och läsare, något som gör att kunden tex lättare kan göra prisjämförelser mellan olika butiker.

På Legoland erbjuds föräldrar en sorts armbandsur med aktiv RFID att sätta på sina barn. Om, eller när, barnen kommer bort kan föräldrarna vid speciella informationskiosker enkelt spåra barnet via alla de antenner som finns på området.

I England och USA har man gått ett steg längre och kopplat detta system till GPS i ett system från Wherify ([www.wherifywireless.com](http://www.wherifywireless.com)). Med dessa produkter kan föräldrarna spåra var barnen är och också markera ett område på en karta online så att det bildas ett virtuellt staket. Lämna barnet detta område larmas föräldern. Det är en elektronisk fotboja fast i form av en klocka. Ett liknande system i Japan kollar barn på väg till skolan och larmar om barnet inte kommer fram eller om det är mycket försenat.

### **Biometri som ID**

En annan trend när det gäller nya former för att identifiera sig är biometri tex som lånekort på skolor i England, för att få ut en tallrik vid skollunchen i Vetlanda, som inloggningssystem till datorn. Mercedes har vissa modeller som startas med tumavtryck, något som inte förhindrar stöld till 100%, då vissa tjuvar också tar ditt finger.

Brunel University i England har konstruerat en brödrost som kopplar upp sig till väderlekstjänsten och sedan rostar in symboler för dagens väder i brödet. Det kanske inte är världens viktigaste produkt men det visar exempel på nya användningsområden för uppkopplade produkter.

### **Device Network Era**

Nästa våg av uppkopplad teknik gäller uppkopplade enheter, och en prognos är att vi år 2010 har fler mobilkunder som är maskiner än människor. Ett svenskt exempel från Kvänum är larm i luftfiltersystem som spar 30% arbetstid för teknikerna, på grund av minskade fellarm.

En uppkopplad badrumsvåg som skickar data som vikt, puls mm till vårdcentralen varje gång du väger dig. Det ger bra statistik och bättre underlag inför läkarbesöket.

En smart T-shirt testas i det amerikanska försvaret. Den skickar data till stridsledningen om puls, andning mm samt varnar om det går håll i den då det simulerar skottskada.

Ett material som funnits i mer än 100 år, Silk Organza, fungerar bra som ledare och företag som Visson och Philips har gått samman för att konstruera en TV-skärm i kläder.

Luleå hockey har ett wlan och sensorer på alla spelare. Besökarna kan via en liten handdator se spelarnas puls mm i realtid. Ungefär samma teknik används av CardioVision Medical Service, för att kontrollera EKG och skicka data. Behövs ambulans så finns positionsbestämning och allt sköts med automatik.

### **CRM – lär känna din kund**

Svenska Acreo har ett uppkopplat papper, som de gjort en smart pillersask med. Den visar om du tagit medicin och du får också möjligheten till interaktivitet genom att säga hur väl du tycker att det verkar för att på så sätt kunna anpassa dosen.

SmartSign Media går ett steg längre när det gäller bra beslutsunderlag för riktad reklam. De känner av vad bilarna har för radiokanal inställd och anpassar reklamen på reklampelarna till radiokanalens målgrupp.

Taxibilar med digitala reklamskyltar kan anpassas efter var bilen är. Tex byta språk i vissa stadsdelar som ChinaTown eller marknadsföra kvällens teaterföreställning bara när taxibilen är inom några kvarters radie.

Västtrafik testar information via BlueTooth vid busshållplatser, i första skedet handikappinformation. Flera företag, främst butiker gör liknande för marknadsföring.

### **Elektroniska fotspår**

I USA finns en egen myndighet för elektroniska fotspår sedan 9/11, Total Information Awareness.

Färgskrivare och kopiatorer skriver ut små gula prickar i ett unikt mönster som gör att alla utskrifter kan spåras till skrivaren, kunden / återförsäljaren / tillverkaren.

Fartkameror med automatisk nummerplåtsigenkänning (ANPR) finns i England.

I Sverige finns förslag på variabel vägskatt med samma teknik.

Inom EU finns E-Call, krockkuddeutlösning tillkallar ambulans.

Försäkringsbolag i England har system för "Pay as You drive", du betalar för den körstil och för hur riskfyllda platser du besöker.

I Frankrike testas automatiskt ingripande, bilens bränsletillförsel stryps om du kör för fort.

Nästa steg är automatisk bestraffning, då skickas också böter till bilägaren.

Ett försäkringsbolag i Israel har lögn-detektor som varnar om kunden ljugar och minskar därmed försäkringsbedrägerier.

Samma teknik finns för konsument i form av LoveDetector för \$49.95, den indikerar om din partner är intresserad av romans eller fokuserad på annat. [www.lovedetector.com](http://www.lovedetector.com)

Per Ström har mer information på sina webbplatser [www.atomer.se](http://www.atomer.se) och [www.stoppastorebror.se](http://www.stoppastorebror.se)

## **KommITS historia**

*Torben Svane, IT-Q.org, berättar om minnen ur KommITS historia och börjar därefter med att ge oss samma värdegrund, med intelligens avses här teknik som underlättar/tar över, inte syns. Ett bra exempel är bilens ABS-bromsar, som tar över när föraren bromsar på fel sätt, dvs. låser hjulen sig så tar ABS över och pumpar för bästa bromsverkan. Han berättar om hur kommunen kan och bör använda tekniken för att bättre möta dagens och morgondagens krav.*

Torben Svane var med och samlade tre kommuner för samverkan, Varberg, Vändersborg och Trollhättan redan 1987. Detta för att samverka, erfarenhetsutbyte och för att sätta press på leverantörer som Datapoint och Kommundata.

Av detta bildades först SKANDAL, Samverkande Kommunala ArcNet – DatapointAnläggningar som sedan blev SAMKLANG, SAMverkande Kommunala Lokal- och ArcNätsGruppen. Detta blev runt 1991 RIKSKLANG och efter tre år var det ca 70 kommuner med. Efter detta grundas KommITS i Göteborg 1996.

Torben Svane berättar om de första viktiga frågorna för kommunal samverkan

1. Få tekniken att fungera. De första frågorna som det arbetades med var att alls få systemen att fungera och att koppla ihop olika enheter.
2. Nästa steg var att bli starkare mot leverantörer.
3. Sedan började medlemmar samarbeta och byta erfarenheter med andra IT-avdelningar.
4. IT-avdelningen ses ofta som en ö inom kommunen, den hör inte hemma i någon förvaltning.
5. Milleniefrågan 1996-2000. En stor fråga som det arbetades mycket med.

Idag vill KommITS bli mer medlemsstyrt. De enkäter som skickats ut har hjälpt till och uppskattas av både medlemmar och styrelse. Fler enkäter kommer för att öka medlemsstyrningen.

Panelen tycker att alla kommuner tjänar på att vara medlemmar i KommITS, då erfarenhetsutbytet är viktigt för alla.

Alice Bah Kuhnke frågade panelen om historiska politiska beslut.  
Svaret är personal-PC, som utbildade användaren.

Nästa fråga från Alice var om det var något politiskt beslut som panelen saknade?  
Då svarade panelen E-Id, där det idag saknas styrning.

Panelen tyckte också att e-post är ett problem, kanske mer ett problem än nytta idag då man ser till förlorad produktionstid och mängden skräp och virus.

## **Den intelligenta kommunen**

Vad händer för kommunen?

- en ökad möjlighet till bredband ”överallt”
- nästa kull invånare är internetvana, vilket ställer andra krav på information
- 24-timmarsmyndigheten

Vem kräver då intelligens? Invånare, företag och förvaltning förväntar sig att få bra information. Detta kräver viss kontroll, för att ge dig tjänster som:

- Rätt info till dig, där du är
- Säkerhet i skolor
- Bättre övervakning av hälsotillstånd (främst äldreboende)
- Feltoleranta system
- Åtkomst alltid och överallt
- E-leg och E-Id

Det positiva med detta är snabbare hantering av ärenden, större samverkan och billigare teknik.

”Ge en PC till den medarbetare som kläcker bästa idén så får ni många bra tips.”

Vänj dig vid tanken på att tala till system och system som talar till dig.

”Om 15 år ställer dagens barn krav som du inte ens kan tänka dig idag!”  
Framtiden är inte trist!

## Strategi

*Årets CIO, Ulf Wallin från Nobel Biocare. Föredraget om strategi lyfte fram IT som en möjliggörare för att öka affärsnyttan snarare än bara en viktig support för verksamheten. Nobel Biocare startade för 41 år sedan, har levererat 5 milj. implantat till 2 milj. patienter. Finns i 30 länder och har huvudkontor i Göteborg och Zürich.*

Affärsnytta – påvisbar effekt, underlättar för kunder att göra affärer.

Ett exempel är leverantörsstyrda lager, SMI (Supply Management Inventory), och kundstyrda lager, VMI (Vendor Management Inventory). Det innebär att företagets lager kopplas ihop med leverantörens och att det direkt syns när en artikels beställningspunkt uppnås. Det ger leverantören större möjlighet att påverka sin produktion och därmed ge bättre service tillbaka. Samma sak med kundens lager där Nobel Biocare kan leverera till sina kunder tex sjukhus när de ser att en produkt ligger nära beställningspunkten.

Nyttan uppstår vid användning av systemen. Resultatet överskrider insatsen.

Nobel Biocares patientunika tandkronor levereras samma dag, det som tar längst tid är leveranserna mellan länder.

Vem driver de kontinuerliga processförbättringarna?

”Om du inte vet vart du ska spela det ingen roll vilken väg du tar!”

Planera från nuläge, förändring -> mål, ha en vision. Utnyttja resurser rätt!

Ska man byta synsätt när det gäller CIO, Chief Information Officer och kalla det Chief Innovation Officer?

[ulf.wallin@nobelbiocare.com](mailto:ulf.wallin@nobelbiocare.com)

## Linux som strategisk plattform

*Jönköping IT i samverkan JITIS -06.*

*Föredrag av Mikael Eriksson, kommunansvarig Novell, Janne Dicander, IS/IT-chef*

*Jönköpings kommun, Per Östlund, extern huvudprojektledare / Pulsen.*

*Föredraget beskriver bakgrunden till Jönköping kommuns nya IS-IT-infrastruktur för ökad inre och yttre effektivitet för kommunen.*

### Novell

1. Datacenter, Suse Linux Enterprise Server.
2. Säkerhet och identitetshantering
3. Resurshantering (mot alla Operativsystem och enheter)
4. Arbetsgrupper, Netware och Groupwise
5. Skrivbord, Suse Linux Enterprise Desktop 10.

Novell Open Workgroup suite kostar ca 500 kr / användare.

### Jönköping kommun

Projektets syfte

- Ny tillgänglighet av utbyggda självbetjäningstjänster
- Rationell informationshantering
- Omvandlad förvaltningsstruktur
- Stort värde för mottagarna
- Stora makroekonomiska vinster

Vision för nätverksförvaltning

- Kunna välja mellan elektronisk kontakt, besök, brev och telefonkontakt
- Bara behöva ha kontakt med en offentlig instans i ett och samma ärende
- Inte behöva veta hur förvaltningen är organiserad för att finna denna instans
- Inte behöva lämna information som den offentliga förvaltningen redan har tillgång till

Svagheter i förutsättningar

- Man utgår alltför ofta från teknisk möjligheter och tillgänglig programvara och inte från användarbehovet, verksamheten och ekonomin
- Man har alltför ofta en för låg grad av standardisering, en dålig uppföljning och en svag styrning av utvecklingsprojekten
- Man saknar bra metoder för att mäta nyttan och räkna hem investeringar, särskilt när det berör flera förvaltningsenheter (flera myndigheter)
- Incitamenten för att samarbeta med andra förvaltningsenheter för att gemensamt hitta billigare lösningar är inte tillräckligt starka

### Förvaltningsarkitektur för e-samhället (eGovernment Interoperability Framework)

Teknisk interoperabilitet avses gemensamma standarder för de elektroniska gränssnitten mellan olika delar av de organisationer som omfattas av arkitekturen.

Semantisk interoperabilitet avses standardisering av använda ord, uttryck och definitioner.

Organisatorisk interoperabilitet avses att de berörda organisationerna ska vara så organiserade att samverkan möjliggörs och underlättas.

## Krav och utmaningar på IS/IT-infrastrukturen

- Underhållbarhet
- Utbyggbarhet
- Integrerbarhet
- Portabilitet
- Prestanda
- Skalbarhet
- Säkerhet
- Tillgänglighet
- Kostnad

## Framgångsfaktorer, drivkrafter och risker

- Tekniskt möjligt
- Ekonomiskt intressant
- Organisatoriskt lämpligt
- Socialt önskvärt

**Pulsen**

Då man har en gammal framvuxen arkitektur där nio förvaltningar gjort egna val fanns det en blandad serverpark med flera olika märken och modeller i flera drifthallar. En suboptimering med många serveroperativ i olika versioner och egna installationer/förvaltning.

## Under JITIS -06 byttes detta ut till en ny enhetlig installation

- Renodlad serverpark
  1. Ettärke och få modeller
  2. HP Proliant BL20, BL25 och BL 45
  3. SAN
  4. HP EVA 8000
- Ny gemensam drifthalls- och kontorsbyggnad
- Optimering
- Serveroperativ
  1. OES Linux 26 st
  2. OES NetWare 9 st
  3. W2k3 8 st
  4. RedHat 2 st
- Installationsguidelines för identiska installationer i framtiden.

En metakatalog minskar redundans och kopplas till RSV/folkbokföring för korrekt information. Metakatalogen ger förenklad/delegerad administration av användare och rättigheter, även via ett webbgränssnitt. Under denna finns en resurskatalog som styr applikationsdistribution och e-post. Därunder ligger administrativa nät och utbildningsnät med brandväggar emellan.

## Anledningar till att skapa metakatalog är

- Kartläggning av identitets-processer → Effektivisering
- Ökad kvalitet genom att alltid ha samma information i alla kataloger och system
- *Personalsystem (HR+)* – ca 8 000 konton att skapa i sin katalog. Nya användarID
- *Elevadministration (IST och Procapita)* – ca 30 000 konton med hög förändringstakt. Många elever som kommer till och avgår varje år
- Central styrning av samtliga kontouppgifter samt möjlighet till delegerad administration
- Alla användare (anställda och på sikt invånare) behöver konto för att nå kommunens intranät/portal

## Kommunala IT-driftsformer

Här berättas om fyra olika lösningar om hur IT bedrivs i olika kommuner och synen på fördelar och nackdelar med dessa lösningar. För Uppvidinge kommun berättar bredbandsstrateg Henry Björklund om Uppcom AB, en bolagisering av IT-avdelningen. Peter Legendi, IT-chef i Mariestads och Töreboda kommuner berättar om egen drift. Den tredje kommunen är Falkenbergs kommun där Thorbjörn Larsson, IT-strateg, berättar om total outsourcing. Jörgen Sandström, IT-chef på Värmdö kommun berättar om selektiv outsourcing.

### Bolagisering av IT-avdelningen, Uppvidinge Kommun/Uppcom AB

Började med att inventera och synliggöra kostnader, varefter man lagt över allt till Uppcom AB. Kommunen äger Uppcom men inga datorer, nät eller annan utrustning.

Problemställning:

- Budgetramar som inte tar hänsyn till omfattning och tillväxt
  - Svårt att få gehör för nya tjänster och nödvändiga investeringar
  - Stora krav på IT-avdelningen som inte motsvaras av bemanning och budget
  - IT-avdelningens tjänster betraktades som fri nyttighet, leder till att arbetsbelastningen ökar
  - Avsaknad av styrdokument för IT-avdelningens ansvar
- Stora dolda IT-kostnader
- Kommersiell verksamhet, växel och bredband
- Driftorganisation för bredband saknades
- Intentionsavtal med Biva angående försäljning av bredbandsnätet
  - Konsekvensanalys saknades
- Avsaknad av helhetsyn hos politiker och ledning

Mål för Uppcom AB

Affärsidén är att Uppcom AB ska upplevas som den naturliga samarbetspartnern för privat- och företagsmarknadens behov. Vidare ska Uppcom AB med långsiktigt ägande driva och förmedla högkvalitativa tjänster via samarbetspartners och i egen regi med stor kundförståelse. Uppcom skall även garantera kompetens för drift och utveckling av Uppvidinge kommuns samlade tjänstebehov av IT, bredband och telefoni.

Framgångsfaktorer – från förvaltning till företag

- Bra resultat ger handlingsfrihet
- Det är bara vi som kan påverka vår situation
- Förändringsbenägenhet
- Serviceinriktade
- Kundförståelse
- Självständighet och initiativförmåga
- Kunskapsförmedling
- Teamkänsla
- Vi finns till för kunden, inte tvärtom
- ”Ha roligt på jobbet”

”Vi behöver bara göra en sak var...bättre varje dag!”

Vad har åstadkommit med bolagiseringen?

- Övergripande inventering av all utrustning
- Kommunens alla IT-kostnader har synliggjorts
- Kostnaderna fördelas per arbetsplats/användare
- Resursinsatsen kan härmed följa tillväxten
- Klart definierade tjänster
- Tydliggjorda ansvarsområden
- Oberoende av kortsiktiga politiska beslut
- Kortare beslutsvägar
- Grundavtal reglerar Uppcoms åtaganden gentemot Uppvidinge kommun

Bland framtidsutsikterna märks att det undersöks om man kan bli ISP. Vidare satsar man på att samarbeta/koppla samman Uppcom med Highland –Net, Wexnet, IP-city.

### **Total Outsourcing – Falkenbergs kommun**

Thorbjörn Larsson talade om kostnadseffektiv drift av kommunal IT. Falkenberg är Hallands största kommun till ytan, med en väldigt decentraliserad organisation. Idag är Kerfi partner och teknikerna ses som anställda inom kommunen.

#### Bakgrund

Den första outsourcingen upphandlades 1994. Nya upphandlingar 1997, 2000 och 2004 ledde alla till byte av leverantör. I den senaste upphandlingen ingick inte bara administrationen utan också skolans IT-drift.

#### Fördelar

1. Tre anställda, en chef och två utvecklare.
2. Inget personalansvar för IT-avdelningen.
3. Fast kostnad under året och enkelt med extern leverantör vid problem.
4. Bra kontroll och uppföljning. Statistik via webb ger bättre kontroll.

#### Nackdelar

Vi mister en daglig kontroll och det är svårt att hitta rätt partner. LOU reglerar upphandling.

#### Viktigt att tänka på

- Viktigt att behålla beställarkompetensen.
- Lokal förankring viktigt, lita inte för mycket på fjärrhjälp.
- Köp inte personer utan kvalité.
- Avtala dig till kompetens.
- Var inte rädd för byte av leverantör.

#### TCO-analys

Gartners TCO modell beräknar att det behövs 18 personer för att hålla den nivå av service som finns idag. Falkenbergs kommun har idag två personer anställda på IT-avd. kvar är då 16 virtuellt anställda. Normal bemanning på driften idag är i snitt 4-6 tekniker från Kerfi.

### **Selektiv outsourcing, Värmdö kommun**

Jörgen Sandström, IT-chef, Värmdö kommun berättade om hur man gör upphandling roligt.

Funktioner och tjänster istället för bygga och köpa.  
Beskriv processer och mål, låt marknaden lösa hur-frågan.  
"Vi struntar i hur många målarpytsar som behövs."  
Förvaltning och utveckling står inte alltid i motsats till varandra.  
Samarbetsrutiner som bygger på avrop.

Funktionalitet är bra men ovant. Uttryck verksamheten som funktioner/behov.  
Förankra synsättet att i största möjliga mån hyra maskin och service. Att äga är inte ett självändamål. "PC'n är en tjänst, varför vill någon äga en PC?"

Man kan lära mycket av att se hur andra har gjort men processen måste man alltid gå igenom.  
Rekommenderar extern hjälp i slutet av förhandlingen när kravspecifikation ska skrivas.  
När avtalet är klart, inled kontinuerliga möten. Kräv och ge information åt båda håll.

### **Debatt**

De första frågorna handlade om kostnader. Vad ingår? I exempel som tagits upp ingick i vissa fall datorer och i andra endast drift.

Varför IT som AB? Kan/ska kommunen med sitt bolag konkurrera? Frågan riktade sig till Uppcom som svarade att det inte var frågan om konkurrens när de byggde upp sitt stadsnät. Ingen leverantör var intresserad av att åta sig uppdraget så kommunen sökte finansiering via PTS. När det nätet började byggas kom dock andra intressenter och började bygga, bland annat Telia som tidigare avböjt. Uppcom kommer att delta i ny förhandling med Uppvidinge kommun med ett intervall på 3-5 år, och därmed är det inte något problem med LOU.

Konsulter ses som personal och kompetensen försvinner från kommunen?  
Det kan bli ett problem vid leverantörsbyte, men i Falkenberg löste det sig genom att personal bytte arbetsgivare och följde kommunen/kunden.

Jörgen Sandström, Värmdö, tyckte att kommunen måste ha kompetens att driva migreringar. Det kan annars bli problem om tex Wldata ska lämna över till TietoEnator för att nämna ett exempel. Thorbjörn Larsson, Falkenberg, anser att leverantören ska lösa problemet. De SKA ha kompetens.

Finns det fördelar att behålla viss infrastruktur?  
Prioriteras kommersiella kunder eller kommunal förvaltning i tex Uppcom?  
-Det regleras i avtal att kommunal service ska prioriteras.  
-Telia kan/vill inte bygga infrastruktur.  
-Uppcom har inte konkurrens, Uppcoms infrastruktur är unik.

Nynäshamn tycker det är svårt att pressa kostnader, och flera håller med.

Om 10 år  
...finns bara kommunal IT där marknaden inte erbjuder outsourcing.  
...är det mycket mer standardisering  
...mer samverkan med andra kommuner/partners.

## Framtidens skola, med eller utan IT

Under de senaste tio åren har två statliga miljardsatsningar (KK-stiftelsen och ITiS) skett med fokus att IT ska bli ett verktyg i skolan. Hur har det gått när kommunerna nu fått ta över ansvaret? Vilka verktyg kommer att användas i framtiden och kan IT-avd svara upp mot det? Paneldebatt under ledning av Alice Bah Kuhnke med:

Agneta Jörbäck, verksamhetschef förskola, fritid och skola, Nacka kommun.  
Mikael Iselow, undervisningsråd, Myndigheten för skolutveckling.  
Mats Östling, IT-strateg, Sveriges Kommuner och Landsting.  
Monica Sandorf, projektledare GRUC, GR utbildning, Göteborg.  
Torbjörn Skarin, Näringsdepartementet, IT-politiska strategigruppen.

### Nacka kommun

Agneta Jörbäck berättar att Nacka har en gemensam e-strategi, ett ramverk för hela FFS. Det ger vägledning och stöd och säkerställer IT-styrningen.

#### Visionen

IT är en förändringskraft, som stöttar oss att...” skapa Sveriges bästa utbildning –för alla medarbetare, elever och barn, varje dag!”

Tanken är att varje dag ska göra skillnad för ALLA i organisationen.

Agneta Jörbäck är övertygad om att ledarskap och IT gör skillnad.

- Bättre pedagogiskt resultat
- Fler nöjda medarbetare
- Fler nöjda elever och föräldrar (få med föräldrar i processen)
- Bättre ekonomi
- Bättre överblick och styrning

Våga vara IT-kreativ. Använd tekniken i vardagen. Tex smartboards, tablet-PC, tunna klienter, skolportal, kollega-coach-utbildning

### Göteborg

Monica Sandorf inleder med att tala om jämlikhet, digitala klyftor mellan elevdator och lärardator. Med IT kan vi få ett roligare lärande, lära oss använda tekniken och självklart använda Internet.

Nya modeller för lärande utvecklas.

Ny teknik som podradio, bloggar, webbcam bör finnas tillgängligt och IT-avd får ge lärarna tillgång till mer ny teknik.

Allt måste fungera enkelt och lätt överallt, och därmed kunna användas naturligt i undervisningen när man vill utan att behöva förboka. Allt ska fungera helt enkelt.

### Myndigheten för skolutveckling

Mikael Iselow berättade och demonstrerade PIM, Praktisk IT och Mediekompetens som är ett regeringsdirektiv för kompetensutveckling. Lärare kan genom denna webbtjänst lära sig hantera bilder, ljud, video mm. Man får också lära sig skriva, presentera, planera, kommunicera, söka.

Mer info finns på webbplatsen [www.pim.skolutveckling.se](http://www.pim.skolutveckling.se)

### **Sveriges Kommuner och Landsting, SKL**

Mats Östling inleder med ett citat från manusförfattaren till filmen Matrix: "Framtiden är redan här, den är bara lite ojämnt fördelad!"

Ämnet för detta framförande är IT i skolan i framtiden. Frågan man ställer sig är om klassrum finns i framtiden, var sker lärandet idag? Vissa saker vet vi inte, men vad som är klart bevisat i flera undersökningar är:

Hög tillgänglighet till och användning av IT i alla dess former spelar roll för elevers resultat. Skolchefer som GÖR och säger "jag är en intensiv användare av IT."

Vi använder IT som verktyg att nå målet, en tydlig IT-strategi.

Kompetensutveckling inom IT och projektarbeten har inte visat sig spela roll för elevers resultat. Inte heller spelar lärare roll så ofta som många tror. En hög användning av IT mycket viktigare än utbildning. Vi bör eftersträva en skoldriven IT-utveckling. Därigenom kan vi använda modern IT så effektivt som möjligt.

Vi måste använda IT nu för skolan, inte för kommande behov/arbeten utan för att utbilda idag.

### **IT-politiska strategigruppen**

Torbjörn Skarin talade om IT i Sverige, om framtidens skola.

Ansvarsfördelning mellan landsting, kommun och stat. Datorer i skolan idag används inte som pedagogiskt verktyg utan för fel saker som planering och administration.

Det senaste betänkandet från strategigruppen som läggs fram dagarna efter konferensen för stadsrådet Ulrica Messing föreslår att man ser över lagar och regler tex kommunallagen.

De pekar också på ett ökande gap mellan faktisk IT-kompetens och vad marknaden vill ha. När det gäller lärmedia är mindre än 1% digital.

De anser det svårt att se nyttan med kommunala IT-strategier, och föreslår utredning kring nationell samsyn för IT i skolan.

### **Debatt**

Alice Bah Kuhnke inleder med att fråga vad största behållningen är av KK- & ITiS-projekten.

-Att pedagogerna fått ett nytt verktyg som skapat debatt om vad IT ska användas till.

-Fläckvis bra, ibland mindre bra utfall från så stora projekt.

-Lärare har dator hemma. KK skapade mycket pengar till vissa kommuner vilket gav fristående projekt som levde eget liv utanför IT-avd.

-Idiotiskt med stationär dator hemma, hade varit bättre med bärbar för ökad användning och därmed ökad kunskap om IT.

Publiken skjuter in att KK bara var för vissa kommuner och att ITiS gav bra infrastruktur.

Publikfråga om det kan tänkas komma statlig styrning för IT-utveckling i skolorna.

Torbjörn svarar att kommunalt självstyre hindrar styrdokument, och Mats tycker att det inte behöver vara ett problem.

Är gadgets som boards, pods mm. viktigt? Publikfrågan hänger i luften och någon inflikar:

Måste inte användaren läsa manualen? Efter en skrattattack från publiken svarar Agneta att deras ITiS-pedagoger fick lära ut teknik till lärarna, något som alla uppskattade och tyckte var lyckat.

Mats svarar att ökat användande av tekniken ger kunskap, inte själva kursen.

Mikael svarar att den stora digitala revolutionen är digitalkameran i förskolan.

Så tar Alice ordet och ställer frågan om kommunerna kommer att kunna genomföra detta?

Agneta: Ja, absolut.

Monica: Ja, genom regional samverkan.

Så försöker Alice få fram något om det kommande betänkandet genom att be Torbjörn berätta något som Ulrica Messing inte vet än ur förslaget. Det föga förvånande svaret är att IT ska finnas i skolan.

## Kommunal service i framtiden

Ökad legitimitet och relevans i service är en kritisk framgångsfaktor för kommuner. Om detta pratar Carl-Gunnar Thosteman, IT-chef, Klippans kommun.

Vervas generaldirektör Lena Jönsson berättar hur Verva kan och vill bidra.

Om interoperabilitet för en sammanhållen förvaltning pratar Karl Wessbrandt, Verva.

## Hållbar och uthållig 24-timmarsmyndighet

Carl-Gunnar Thosteman, IT-chef, Klippans kommun

*Skifte i fokus från e-tjänster till sammanhållen elektronisk förvaltning som något inre och något som är en sammanhängande helhet.. 24-timmarsmyndigheten är nedlagt, nu uppstår en e-förvaltning i ny skepnad.*

Vision om förändring – konstigt att vi inte är överens om vad och varför.

Drivkrafter är lokal och nära demokrati, dialog på riktigt och riktiga relationer mm.

E-förvaltning är inte digitalisering av blanketter. Skapa en hållbar grund som är flexibel och kan vidareutvecklas till en uthållig e-förvaltning som klarar nya direktiv.

Myndigheter och kommuner inte relevant för medborgaren.

Skapa ökad relevans med service, tjänster och e-tjänster. Det leder till ökad legitimitet.

Ett exempel är när man ska fylla i kontaktuppgifter, först personnummer sedan adress mm.

Kommunen har redan de uppgifterna, så var ligger relevansen i att skriva dem igen?

Informationsprocess är inte samma sak som arbetsflöde (workflow).

Låg legitimitet är tex att närvaron i skolan är låg.

Skatteverket som applåderas för sin webbtjänst har en e-blankett som du inte kan fylla i om du inte har den tryckta med kommentarer bredvid dig vid deklaration online.

Rationalisera processbegreppet

Kommunen ska presentera relevant information till berörda och behöriga personer. Inga personnummer eller adresser behöver anges, det är redan känt av kommunen. Bara relevant information utbyts och kommunen får veta vad medborgaren vill. Ett praktiskt exempel är när föräldern ska söka dagisplats. Via kommunens hemsida loggar föräldern in. Kommunen vet då barnets ålder, var familjen bor, vilka dagis som finns närmast och har information om dessa dagis. Denna presenteras som tre konkreta förslag där föräldern kan läsa om hur många barn det finns, hur mycket personal, kanske budgetutfall, vem som är föreståndare mm och därefter få göra ett val.

Förutsättningar

- Alla intressenter har ett konto i den centrala katalogtjänsten.
  - Katalogtjänsten genereras dynamiskt baserat på utvald källdata
  - Katalogen hanterar identitet och behörighet
  - Informationssystemen är i möjlig mån kompatibla med katalogen
  - Workflowstöd skapas för befintliga system som saknar det
  - Processer byggs med utgångspunkt i Informationsmodellen
  - Integration är dynamisk, händelsestyrd körning av uppsatta processer
- = överbryggar klyftan mellan central IT och verksamhetssystemen

Kritiska framgångsfaktorer för e-förvaltning

- Någon måste ta ansvar för helhetsvisionen
- Ta ett grepp kring det samlade informationsobjektet
- Samverka över kommungränserna kring processdefinitioner och xml-scheman
- Arbetet är konceptuellt, inte enbart IT
- Skapa en miljö som stärker relevansen i kommunens tjänster och därmed legitimiteten

### **Vad kan och vill Verva**

*Lena Jönsson, generaldirektör för Verva inledde med att verkets första uppgift är att arbeta med e-förvaltning, något som är mycket bredare än bara statskontorets fd 24-timmarsmyndighet. Något som är relativt nytt är att även kommuner kommer att få ta del av vissa av Vervas tjänster, tex vägledningar.*

Verva vill främja offentlig förvaltnings IT-tjänster bland annat genom att ta fram tekniska standarder för att myndigheter och kommuner ska kunna samverka.

Det finns tre samrådsgrupper, en för myndigheter, en för kommun och landsting och en för näringsliv. Genom att delta i dessa kan olika intressenter föra fram synpunkter till myndigheten så att det kan tas hänsyn till det i kommande direktiv och vägledningar.

E-legitimation, i februari 2006 kom förslag att ge stöd till kommuner som vill satsa på E-Id. Verva hjälper till med avrop och har fått mer ekonomiskt stöd för att hjälpa kommuner med det.

Verva verkar också för att användningen av IT ska vävas in med andra verksamhetsutvecklingstekniker.

Vervas andra uppgift är att skapa ramavtal som tidigare låg på statskontoret. I detta ligger också en ökad samverkan både mellan myndigheter och mellan myndigheter och kommuner. Verva är också e-handelsreferens för företag.

Vad är nytt? Statskontoret, 24-timmarsmyndigheten, e-nämnd mm. Är Verva samma sak?

- Verva har alla frågor. Det blir EN aktör, även för ramavtal.
- Både kommuner som vill ha reglering/styrning och de som inte vill ha det är mycket intresserade av att vara med och utforma riktlinjer.
- Dialog! Verva vill kommunicera med kommuner och landsting för att i slutet av 2006 lägga en treårig verksamhetsplan.

Kommer det fungera? – Ja, Verva tror att det kommer fungera.

Kan Verva göra något för att påverka statens profitering av kommunal data som tex fastighetsregister? –Verva vill lyssna på alla intressenter.

E-Id och Bank-ID, matcha de standarder som finns.

### **Interoperabilitet för en sammanhållen förvaltning – Verva**

Karl Wessbrandt från Verva berättade om en milstolpe i juni 2001, då regeringen presenterade sitt 24-timmarsuppdrag: ”All information och service som kan tillhandahållas elektroniskt skall tillhandahållas elektroniskt *förutsatt att det är kostnadseffektivt*”

Medborgaren ska själv kunna välja hur hon vill möta den offentliga tjänsten både nu och med kommande teknik. På plats, med brev, telefon, Internet osv.

Interoperabilitet är inte ett IT-projekt utan för verksamhet inom alla områden. Det handlar om att utforma verksamhetsprocesser, ha verksamheten med sig. Att upprätthålla offentlighetsprincipen och hantera säkerhet, sekretess och integritet. Arkiveringsfrågor viktiga för e-myndighet. Ansvariga för regelverket. Viktigt vid informationsutbyte att säkerställa personlig integritet så att inte allt blir offentligt när information överförs.

Informationsutbyte idag sker som en många till många-relation på många olika sätt. Det är resurskrävande och svårt för nya intressenter.

Informationsutbyte imorgon borde kunna förenklas till standardmeddelanden tex för fastighetsregister, folkbokföring mm.

Interoperabilitetsnivåer

För att få fungerande helhetslösningar krävs samverkan på flera nivåer.

*Organisatorisk interoperabilitet*, handlar om verksamhetsrutiner och ansvarsfördelning.

Processer inom och mellan organisationer ska medge transparent helhetssyn.

*Semantisk interoperabilitet*, handlar om att säkerställa att information som förmedlas mellan olika system kan förstås av det mottagande systemet även om det inte skraddarsyts för det.

Tex ordet bok som kan avse en trycksak eller ett träd i olika kontext. Detta kan lösas med termbankar inom olika verksamhetsområden tex som den som socialstyrelsen har för medicinsk terminologi.

*Teknisk interoperabilitet*, handlar om att ha tillgång till fysiska nätverk och överenskomna protokoll och gränssnitt som medger säker kommunikation.

Verva är en lämplig plattform för förvaltningsutveckling. En gemensam plattform för metoder och processer, för erfarenhetsutbyte och informationsspridning efterfrågas. Verva styr myndigheter och ger vägledning till kommuner och annan förvaltning. Nytt är modelleringsverktyg och XML i Vervas funktionsmodell. En ny vägledning finns på webbplatsen [www.verva.se](http://www.verva.se) och [www.avropa.nu](http://www.avropa.nu)

### **Hur kan Sveriges Kommuner och Landsting Bidra? – SKL**

Bengt Falke börjar med att berätta om bredbandsutbyggnaden i Hultsfred, där han tidigare var IT-chef. De fick inte någon leverantör att förbinda centralorten med Virserum tre mil söder ut. Så de fick börja bygga själva, för att kommunens nät skulle nå även personal där.

SKL har länge samarbetet i utredningen kring bredbandsutbyggnaden. Björn Rosengren skakade 2001 hand med SKL's Ilmar Reepalu inför media. Det bestämdes att den kommunala medfinansieringen skulle sänkas från 60% till 5%.

Sveriges Kommuner och Landsting ska ha till huvuduppgift att utveckla den kommunala självstyrelsen med stort handlingsutrymme och start medborgerlig förankring. SKL ska också vara en aktiv bevakare av medlemmarnas intressen nationellt och internationellt. IT genomsyrar de flesta frågor inom SKL.

Mål? - Vi strävar efter en enkel, effektiv och samverkande elektronisk förvaltning i medborgarnas och företagens tjänst.

#### Svårigheter?

- Bristande ledning och styrning
- Leverantörernas inlåsningsförsök
- Dålig kvalitet på verksamhetssystem
- Otillräckliga standards
- 20 års lokal IT-drift kräver konsolidering
- Stuprörstänkande – helhetssyn

#### Vad gör SKL?

- EU-ansökan till IDA-BC att bli center för spridande av öppen källkod till offentlig sektor
- [www.programverket.org](http://www.programverket.org) – programpoolen
- e-ringen, ett e-forum för kommunal IT, kostnadsfritt och utan förpliktelser
- surfa lugnt
- toppdomänen .eu
- e-förvaltningsprojekt
- e-health
- konferens om öppen källkod i offentlig förvaltning med mera.

Debatt kommunal service i framtiden

Paneldebatt under ledning av Alice Bah Kuhnke som inleder med första frågan.

Är kommunerna rustade att anta utmaningen?

Bengt Falke svarar: Nej, kommunerna gjorde sig av med resurser i förra krisen.

Alice följer upp med frågan vad kommunerna gör åt det.

-De som vill göra något kan skapa nätverk för förändring och dela erfarenheter.

Bengt vill att finans och näringsdepartementet satsar pengar på kommunala e-planer. Inga snabba omkastningar utan 10-15 år för att bli e-förvaltning. Inte längre digitaliserade blanketter.

Resurser saknas men vissa standardiserade modeller och ramavtal finns. Samverkarn är nyckelordet. Bra med Vervas initiativ till dialog med kommunerna.

Alice undrar varför och får svaret att krismedvetenheten ökar, det kan ge en del svar och riktlinjer kring e-förvaltning.

En publikfråga är om kommunerna kan få uppleva det som skivindustrin upplevde när de satsade på CD och ungdomen valde mp3? Panelen svarar att javisst, absolut, men det gäller att vara lyhörd.

Saknas stöd och riktlinjer för verksamhetsutveckling?

Inte direkt utveckling, men utvecklingscenter tex certifiering av förvaltarskap.

Hur är det med resurser? Det är inte nationalekonomiskt försvarbart att utveckla på 290 platser... Bengt: SKL har inte resurser. – Verva: Vi har på kort sikt ingen hjälp att ge, men på sikt hoppas vi kunna hjälpa till med ramavtal, riktlinjer samt rådgivning.

## **Avtackning och slutord**

Anette Knutsson, ordförande KommITS, tackade Alice Bah Kuhnke för ett mycket uppskattat uppdrag under två dagar. KommITS hoppades att alla tyckte det var trevligt under jubileumsdagarna och önskade att alla kommer till höstkonferensen den 21-22 november på Arlanda.