

## Tjänsteutlåtande

Kommunkansliet

Dnr KS 2017/0103

Datum 2017-09-06

Till Kommunstyrelsen

### Svar på motion nr 7/2017 från Marie Wengse (SÖ) - Inrätta en helpdesk för Mac-datorer på IT-enheten

#### Sammanfattning

I en motion väckt 2017-03-13, KF § 2:17, föreslås att IT-enheten, Österåkers kommun, ska inrätta en helpdesk för att ge stöd åt pedagoger med Mac-datorer.

#### Beslutsförslag

**Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår Kommunstyrelsen föreslå Kommunfullmäktige besluta**

Motion nr 7/2017 anses besvarad genom att den efterfrågade funktionen redan är inrättad på IT-enheten.

#### Bakgrund

I motion nr 7/2017 föreslår Marie Wengse (SÖ) att kommunen ska inrätta en helpdeskfunktion på IT-enheten. För att ge stöd åt pedagoger i kommunens ambition att digitalisera undervisningen i de kommunala skolorna.

#### Förvaltningens slutsatser

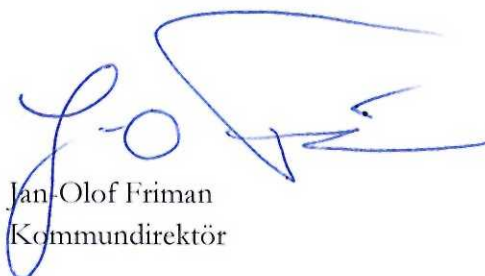
IT-enheten supportar och stödjer pedagoger med såväl Mac som Ipad, Chromebooks och PC i kommunens servicedesk redan idag.

För att stärka den redan befintliga kompetensen på IT-enheten har IT-enheten också anställt en utav Sveriges få certifierade Apple utbildare med inriktning mot pedagoger för att ges extra stöd i kommunens ambition med att bli länets bästa skola.

Utöver det har IT-enheten också släppt en webbaserad lösning för att ge självhjälp åt pedagoger och andra medarbetare som går att nås på <http://itguiden.osteraker.se>

#### Bilagor

Motion nr 7/2017, 2017-03-13, KF § 2:17.



Jan-Olof Friman  
Kommundirektör

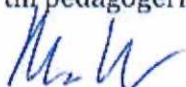


Stefan Nyberg  
IT-chef


2017-03-06

Inrätta en helpdesk för Mac-datorer på IT-enheten

Som ett led i ambitionen att digitalisera undervisningen i de kommunala skolorna fick alla pedagoger varsin bärbar Mac-dator år 2012. Utbildningar för pedagoger har anordnats, dels av externt företag, dels genom Pedagogcentrum och de digitala färdigheterna bland pedagoger är nu väl utvecklade på de flesta skolor. Dock saknas, och har ända sedan dessa datorer köptes in, en helpdesk som kan supporta och stödja pedagoger som arbetar i Mac-miljö. Övriga datasystem inom kommunen är baserade på PC-miljö vilket betyder att vår egen IT-enhet inte kan supporta och stödja pedagoger när problem och frågor uppstår med Mac-datorer. Enligt vårt förmenande är detta en stor brist och renderar i frustration och villrådighet när problem uppstår som är kopplade till pedagogernas datorer.

  
Marie Wengse

  
Maria Dernell  
tjänstgärd e f  
d e motionen väcktes  
/SN

  
Sven Pierre  
tjänstgärd e f d e  
motionen väcktes/SIV