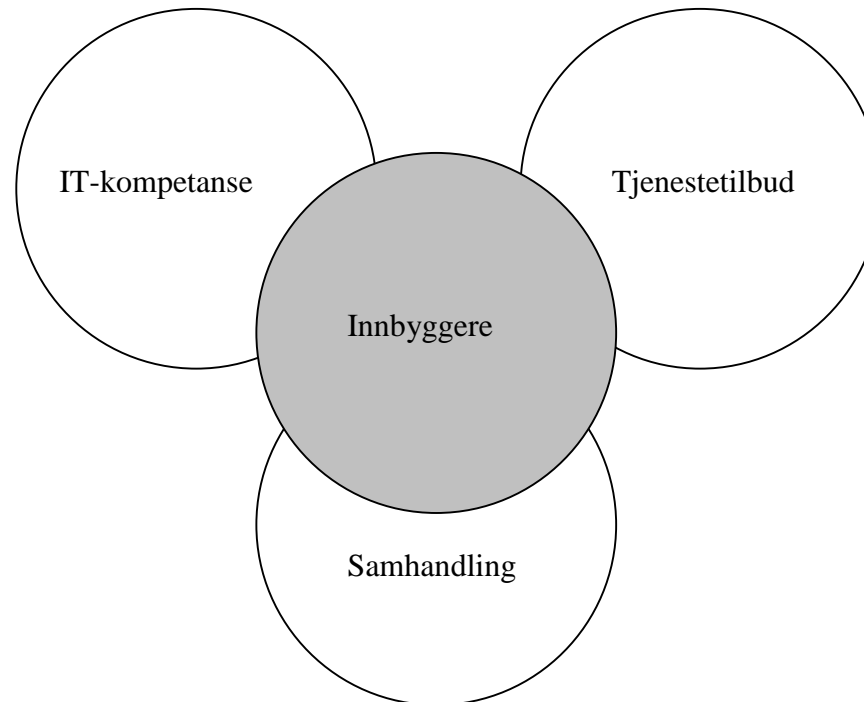


IT-STRATEGI TRONDHEIM KOMMUNE 2007-2010



”Trondheim kommune – årets e-kommune 2006”

Visjon: Trondheim kommune skal være ledende og en aktiv pådriver¹ innenfor utvalgte strategiske områder når det gjelder utnyttelse av informasjonsteknologi. IT-strategien skal bidra til at kommunens visjon, mål og overordnede retningslinjer kan realiseres.

¹ Med begrepet aktiv pådriver menes bl.a. å være en krevende deltaker i ulike nasjonale og regionale utviklingsprosjekt, ligge i front med å prøve ut ny teknologi, ta initiativ til å etablere og videreutvikle nye it-løsninger, mm

Innholdsfortegnelse

Innholdsfortegnelse	2
Innledning.....	3
Oppsummering	3
Definisjon	4
Mål med IT-strategien	4
IT-visjon	5
Dette er noen av prosjektene som har vært gjennomført i siste IT-strategiperiode	6
Den teknologiske utviklingen - hva betyr dette for Trondheim kommune.	7
Teknologikonvergens	7
Standardisering.....	7
Nye anvendelsesområder.....	8
Stabile system.....	8
Automatisering	8
Kompetanse	8
Miljøbyen Trondheim –også på IT-området!	9
Rammebetingelser og føringer	9
Nasjonale føringer: e-Norge planen 2009 og e-kommune 2009	9
Krav til gevinstoppnåelse	10
Økonomi.....	10
Strategiske satsingsområder	11
1. Tjenestetilbud – komme nærmere innbyggerne	12
2. Heve IT-kompetansen hos ansatte og innbyggere.....	13
3. Bedre samhandling – økte effektiviseringsgevinster.....	14
4. IT-infrastruktur: Økt utnyttelse og stabile løsninger.....	15
5. Trondheim som regional utvikler og teknologihovedstad.....	16

Innledning

IT-strategien inngår som et delmål i kommunens planverk (kommuneplanen, økonomiplanen og øvrige overordnede strategiplandokumenter). Strategien angir retning og felles satsingsområder for de kommende årene innenfor IT-området, samt retningslinjer for de enkelte virksomhets- og tjenesteområder i Trondheim kommune i deres utarbeidelse av egne strategidokumenter og handlingsplaner.

IT-strategien behandles administrativt i rådmannens ledergruppe, og politisk i formannskap før endelig behandling skjer i bystyret. En egen handlingsplan er utarbeidet, og denne beskriver de ulike aktiviteter som skal gjennomføres for å realisere målene i IT-strategien

Oppsummering

Trondheim kommune arbeider aktivt og målrettet for å kunne utnytte IT på en ny og mer gjennomgripende måte i vår virksomhet. På denne måten kan vi yte enda bedre service til innbyggerne og brukerne.

Stikkord er økt produktivitet, høyere kvalitet, økt tilgjengelighet og reduserte kostnader for å produsere og levere framtidens tjenester. Gjennom utvikling av elektroniske (e)-tjenester mot innbyggerne, er det et potensial for at IT kan benyttes for parallelt å løse to behov; økt service til innbyggerne, og økt effektivisering og forenkling internt i kommunen. Stadig flere av våre innbyggere ønsker mulighet for selvbetjening over nettet.

Når e-tjenester innføres og integreres med enhetens interne fagsystem, må det parallelt gjennomføres organisasjonsmessige tilpasninger, slik at de interne arbeidsprosessene blir tilpasset den nye hverdagen. Forankring i linjeledelsen er en forutsetning for å lykkes med en vellykket innføring og for å kunne høste gode resultater. En annen viktig forutsetning for å lykkes, er at ansatte har nødvendig IT-kompetanse og kan benytte IT-verktøyene på en effektiv og hensiktsmessig måte. Det må også legges til rette for at ledere på alle nivå har strategisk IT-kompetanse².

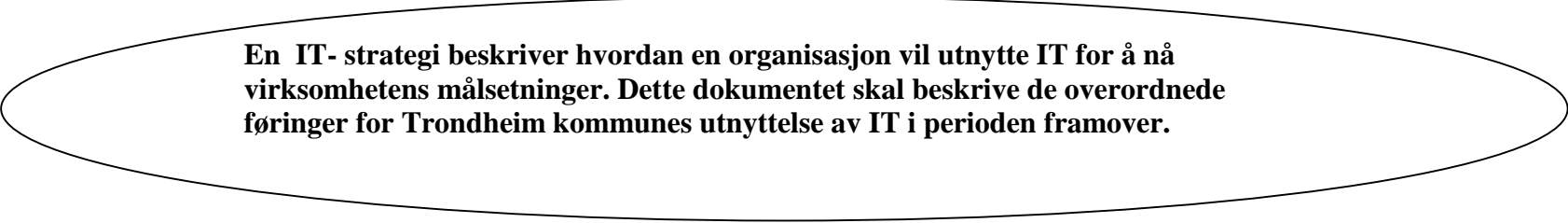
I forhold til våre innbyggere og næringsliv har vi et ansvar for at ingen innbyggere blir ekskludert fra kommunens tjenester pga manglende IT-kunnskap/IT-utstyr. Det må derfor legges til rette for at innbyggere som har spesielle behov, kan få nødvendig bistand.

² ²Med strategisk IT-kompetanse menes kunnskap og ferdigheter til å se nye anvendelsesområder av IT-teknologi for å støtte opp under tjenesteproduksjonen, forbedre arbeidsprosessene og søke nye måter å gjøre ting på ved hjelp av teknologi. Det er en forutsetning at man evner å se framtidige muligheter og utfordringer både i forhold til egen tjenesteproduksjon og tilgang og utvikling av ny teknologi.

Det er etablert et vellykket IT-samarbeid i regionen i regi av Det Digitale Trøndelag. Vi ønsker å fortsette med og utvide dette samarbeidet gjennom ulike IT-prosjekter. Vi vil også fortsette deltakelsen i ulike nasjonale prosjekt og være arena for utprøving av ny teknologi innenfor ulike områder. Vi ønsker også å bidra til at Trondheim som teknologihovedstad blir enda mer synlig, samt å knytte sterkere bånd til ulike forsknings- og universitetsmiljø i byen vår.

De økonomiske rammer som stilles til disposisjon er avgjørende for realisering av IT-strategien. En del av de mål som er satt opp i it-strategien vil medføre behov for omprioritering av budsjettet, mens noen områder allerede er kommet på budsjettet.

Definisjon



En IT- strategi beskriver hvordan en organisasjon vil utnytte IT for å nå virksomhetens målsetninger. Dette dokumentet skal beskrive de overordnede føringer for Trondheim kommunes utnyttelse av IT i perioden framover.

Mål med IT-strategien

- Etablere en ny IT-strategi som gir grunnlag for videreføring av hensiktsmessige og framtidsrettede IT-løsninger
- Utarbeide en overordnet handlingsplan for perioden 2007-2010 med årlig rullering
- IT-strategien skal være et overordnet dokument som skal gi retningslinjer for de enkelte virksomhets- og tjenesteområder i Trondheim kommune i deres utarbeidelse av egne strategidokumenter og handlingsplaner
- IT-strategien skal underbygge målet om fortsatt å ligge i front som e-kommune

IT-visjon

Trondheim kommune skal være ledende og en aktiv pådriver³ innenfor utvalgte strategiske områder når det gjelder utnyttelse av informasjonsteknologi.

Kommunens sentrale verdier –åpen, kompetent og modig- er også bygd inn i IT-strategien:

- Åpen og inkluderende mot samfunnet vi betjener
 - Vi møter brukere og innbyggere med teknologi som gir forståelse og innsikt
 - Alle tjenester som kan – skal tilbys elektronisk
- Kompetent - innbyggere og ansatte gode på IT
 - Vi kan og vi vil benytte IT-teknologi i vår tjenesteutøvelse/utvikling
 - Vi skal ha innbyggere og ansatte som kan og ser verdien av å bruke IT aktivt i hverdagen
- Modig - benytte IT i tjenesteutvikling og produksjon, prøve ut nye ting (være i forkant)
 - Vi benytter IT der andre ikke tør/ett skritt foran
 - Vi skal aktivt benytte IT i tjenesteutøvelse/utvikling, og vi skal tørre å prøve

³ Med begrepet aktiv pådriver menes bl.a. å være en krevende deltaker i ulike nasjonale og regionale utviklingsprosjekt, ligge i front med å prøve ut ny teknologi, ta initiativ til å etablere og videreutvikle nye it-løsninger, mm

Dette er noen av prosjektene som har vært gjennomført i siste IT-strategiperiode

Nye IT-løsninger internt i kommunen

- E-handelsløsning (Markedsplassen) er innført på alle enheter i Trondheim kommune og innebærer at mange varer og tjenester bestilles over nettet
- Elektronisk fakturering er innført
- Flere store fagsystemer er anskaffet/oppgradert
- Nytt intranett og ny ekstern portal/hjemmeside er innført
- Inngående post til store deler av kommunen blir skannet på sentralt postmottak og distribuert elektronisk

Elektroniske skjema

- Alle stillinger i kommunen kan nå søkes elektronisk
- Det er utviklet løsning for elektroniske barnehagesøknader
- Byggesøknader kan sendes elektronisk
- Flere elektroniske skjema er integrert mot interne fagsystem
- Trondheim kommune er foregangskommune innen e-helse hvor vi utvikler en ny nasjonal løsning
- En rekke elektroniske skjema er utviklet og tatt i bruk, både internt i kommunen og mot innbyggerne
- Et omfattende arbeid er startet med å innføre et elektronisk samhandlingsverktøy mellom lærer-elev-foresatte ved alle skolene

Organisasjonsutvikling

- Det har vært fokus på å definere rollene til systemadministratorer og øke kompetansen til IT-prosjektledere
- Det er utarbeidet felles metodikk og malverk for IT-prosjektledere og lagt tilgjengelig gjennom den virtuelle verktøykasse på intranettet
- Det er utarbeidet metodikk for kost/nyttevurdering til bruk ved anskaffelse av nye IT-løsninger

Drift og infrastruktur

- Det er inngått ny avtale for drift av IT-systemene for perioden 2005-2008
- Det er gjort et krafttak for å bedre driftsstabiliteten både i det interne nettet i kommunen og i elevnett, bla gjennom oppgradering av serverpark og nettkapasitet
- Det er gjennomført en omfattende utskifting av pc-parken, og mange ansatte har tatt i bruk bærbar pc
- IT-brukerhjelp er satt ut til ekstern leverandør, og brukerundersøkelser viser gode resultater og fornøyde brukere.

Nasjonale og regionale utviklingsprosjekt

- Etablering av Det Digitale Trøndelag, et Høykomfinansiert samarbeid mellom 7 kommuner, 2 fylkeskommuner og 2 fylkesmenn
- Pilotkommune i det statlige "Min Side" prosjektet
- Utvikling av elektronisk innsynsløsning i forbindelse med klagesaker fra byggesakskontoret til Fylkesmannen i Sør-Trøndelag. (EKIT)
- Medspiller i etablering av "Trådløse Trondheim" sammen med bl.a. NTNU, STFK og næringsforeningen i Trondheim⁴

Den teknologiske utviklingen - hva betyr dette for Trondheim kommune.

Den teknologiske utviklingen vil gå stadig raskere i årene som kommer. Internett, mobiltelefon og nettbank er naturlige redskap for store deler av befolkningen i dag, for 10 år siden var både nettbank og mobiltelefonen i sin spede start, og Internett hadde ikke "tatt av" skikkelig.

Teknologikonvergens

Teknologibegrepet vil utvides til å omfatte nye funksjoner og løsninger. Flere ulike teknologier vil smelte sammen (teknologikonvergens), slik at man har mange ulike funksjoner i samme "dings" (eks: mobiltelefonen som både er radio, mp3-spiller, video, kamera og telefon mm). It-verden er ikke lenger bare en pc- det er en utvidelse med mange digitale medier, it-begrepet er i ferd med å forsvinne, og mobiltelefonen tar over mange av funksjonene.

Standardisering

Standardisering av programvare blir stadig viktigere. Dermed blir det lettere for ulike datasystemer/løsninger å snakke sammen og utveksle data. Programvare som ikke er basert på standarder bør derfor ikke anskaffes. Biometriske⁵ system for identifisering vil forenkle pålogging, og være framtidens identifikasjon.

⁴ Trådløse Trondheim er et forskningsprosjekt opprettet etter initiativ fra NTNU, Trondheim Kommune, Sør-Trøndelag Fylkeskommune og Næringsforeningen i Trondheim. Målsetningene med Trådløse Trondheim er å etablere et utviklingslaboratorium i verdensklasse for forskning og utvikling, bidra til et fremtidsrettet norsk næringsliv med spisskompetanse innen trådløse produkter og tjenester og å gjøre Trondheim og NTNU mer attraktivt for studenter og teknologibasert næringsliv. Prosjektet vil realisere en trådløs bredbåndsinfrastruktur i Trondheim for forskning, utvikling og nyskaping. Prosjektet er banebrytende på verdensbasis og Trondheim kan bli en av de første trådløse byene i verden.

⁵ Biometrisk system kan være fingeravtrykk eller informasjon om ansikt og øyeiris.

Nye anvendelsesområder

I årene framover vil ny it-teknologi vinne stadig nye anvendelsesområder, ikke minst vil vi se dette innenfor helse/omsorgsområdet. Her taes teknologien også i bruk i behandlingssammenheng, fysisk avstand kan i noen tilfeller forsvinne i forhold både til diagnostisering og behandling. Det vil skje en automatisering og forenkling av dagens papirbaserte registreringer. Informasjonen vil være oppdatert, korrekt og fullstendig og elektronisk samhandling mellom 1-2-linje-tjenesten/ulike forvaltningsnivå vil foregå elektronisk.

Stabile system

Etter hvert som it-verktøy vil gripe stadig sterkere inn i vår hverdag, vil vi også bli mer sårbar- vi blir mer avhengig av at datasystemene fungerer, og også mer avhengig av at eksterne system som vi ikke har kontroll over, fungerer. Det vil stilles stadig større krav til oppetider, kraftige nettverk, sikkerhet og stabile løsninger.

Automatisering

Digitalt innhold vil være tilgjengelig til alt - fra hvor som helst - og det vil skje en overgang fra stasjonær til bærbart datautstyr. Våre innbyggere vil forvente digitalt innhold på nettet, de vil ikke bli henvist til kontor og ekspedisjon, de vil ha informasjonen tilsendt – på mobiltelefonen. Innbyggeren forventer også økt samhandling med det offentlige, hvor brukeren vil delta aktivt i en elektronisk dialog. Innbyggeren vil også møte økt grad av selvbetjening i form av automater, roboter o.a. i sin samhandling med kommunen. (økt automatisering eksvis på biblioteket)

Kompetanse

En av kommunens største utfordringer blir IT-kompetanse: har våre ansatte den kompetansen vi trenger for å bruke nye IT-verktøy?

Allerede i dag er dette en utfordring innenfor en del områder: ansatte som er sporadiske it-brukere, ansatte som vegrer seg for å ta i bruk denne type teknologi, ansatte i svært lave stillingsandeler, osv. En stor gruppe internt i kommunen sliter allerede i dag og har kanskje ikke forutsetning for å lære ny teknologi. Dette vil stille store krav til organisasjonen, både mht å ta i bruk hensiktsmessige og pedagogiske virkemidler, tilrettelegge for å gi de ansatte økt it-kompetanse, og også sikre at de personer som ikke klarer å anvende it-verktøy ikke faller utenfor i arbeidslivet.

Samtidig som stadig flere innbyggere blir rutinerte it-brukere, vil det også blant våre innbyggere være en gruppe som av ulike årsaker ikke behersker teknologien og som har behov for personlig bistand og veiledning. Strategier må legges for å imøtekomme også deres behov.

Miljøbyen Trondheim –også på IT-området!

IT kan være et utmerket verktøy i miljøsammenheng. Kommunikasjon via skjerm, videokamera, oa kan redusere behovet for å reise, og det blir mindre behov for å forflytte seg fysisk til møter internt i kommunen. Gjennom å ta i bruk nettbaserte E-læringsverktøy for intern og ekstern opplæring reduseres også behovet for å forflytte seg. Mindre forflytning er et lite miljøbidrag og kan også bidra til lavere kostnader og større effektivitet for kommunen. Og en aktiv holdningskampanje kan bidra til å redusere antallet papirutskrifter.

Rammebetingelser og føringer

Dette dokumentet er forankret i gjeldende kommuneplan samt kommunens andre strategidokumenter. IT-strategien skal også gjenspeile de krav som er satt fra kommunens ledelse når det gjelder samarbeid, effektivisering og gevinstoppnåelse.

Nasjonale føringer: e-Norge planen 2009⁶ og e-kommune 2009⁷

Regjeringens e-Norge 2009 har følgende tre hovedfokus:

- Enkeltmennesket i det digitale Norge
- Innovasjon og vekst i næringslivet
- En samordnet og brukertilpasset offentlig sektor

e-Kommune 2009 – det digitale spranget

Kommunens Sentralforbund har utdypet e-Norgeplanen 2009 og har fokus på:

⁶ E-Norge planen 2009 er regjeringens IT-strategiske plan og handler om hvordan regjeringen vil utnytte og realisere mulighetene ved bruk av IT

⁷ E-kommune 2009 er Kommunenes Sentralforbunds IT-strategiske plan som er utarbeidet med utgangspunkt i e-Norge 2009, og med fokus på kommunal virksomhet.

- Digitale tjenester, digital forvaltning og lokaldemokrati
- Infrastruktur og standardisering
- Planlegging og styring

Trondheim kommunes strategi er i tråd med de nasjonale føringene. Vi deltar aktivt i ulikt nasjonale prosjekt både i regi av Fornyingsdepartementet, Kommunenes Sentralforbund og Norge.no gjennom prosjektet "Min Side"⁸.

Krav til gevinstoppnåelse

IT skal bidra til bedre tjenestekvalitet og effektiv ressursutnyttelse. Stikkord er bedre funksjonalitet, større gjenbruk av informasjon og kompetanse i å utnytte systemene. Trondheim kommune har utarbeidet metodikk for å gjennomføre kost/nyttevurderinger, og dette skal gjøres i forkant av alle anskaffelser, gevinster skal synliggjøres og taes ut i organisasjonen.

Investering i nye IKT-løsninger medfører ofte at rutiner og arbeidsprosesser må endres, noe som blant annet innebærer behov for opplæring, informasjonstiltak og i noen tilfeller organisatoriske endringer for å kunne hente ut de ønskede nyttevirkningene. Gevinstrealisering er derfor i første rekke en styringsmessig utfordring etter at prosjektet er overlevert drift

For å kunne sikre at potensielle gevinster blir tatt ut er det viktig at kost/nytte analysen er detaljert og har stort fokus på potensielle gevinstmuligheter. I hele prosjektperioden må kost/nytte analysen revideres iht endringer vedr. potensielle gevinster. Når prosjektet overleveres drift må det foreligge en konkret plan for hvordan gevinstene skal realiseres.

Det bør innføres en plikt til å utvikle en gevinstrealiseringsplan for alle prosjekter utover et visst beløp. Dette vil øke sannsynligheten for gevinstrealisering og sikre at vi kan måle effekten av prosjekter.

Økonomi

Denne it-strategien beskriver i det vesentligste kommunens viktigste IT-satsingsområder i de kommende åra. Kommunen er imidlertid allerede i dag en omfattende it-bruker, og drift og videreutvikling av dagens løsninger vil også i framtiden legge beslag på store deler av it-budsjettet.

⁸ Min Side er et nasjonalt prosjekt i regi av FAD. På Min Side skal innbyggeren ha tilgang til all informasjon om seg selv som finnes i offentlige registre både fra statlig, og kommunale institusjoner. Trondheim kommune er pilot i Min Side prosjektet .

Kostnadene forbundet med å realisere it-strategien må avspeiles i økonomiplanen. En del av de satsinger som er beskrevet i IT-strategien er det allerede tatt høyde for i økonomiplanen. Dette gjelder spesielt innenfor området nettbaserte tjenester mot innbyggerne, hvor det er budsjettert med midler til realisering av en del nye E-tjenester. Den største budsjettmessige utfordringen er knyttet til satsingsområde it-infrastruktur. Dette satsingsområdet innbefatter både utvikling og anskaffelser innenfor nye områder, men punktet omhandler også videre utvikling innenfor etablerte system/program/funksjoner. Anskaffelse av nytt Lønn, Økonomi og Personalsystem (LØP) vil representere et stort økonomisk løft for kommunen, noe som det er tatt høyde for i økonomiplanen. Flere av de store fellessystemene må skiftes ut i strategiperioden,.

I tillegg til utskifting av eksisterende store felles-system, inneholder it-strategien forventninger om en omfattende utbygging på infrastruktur-siden med nye pc-er⁹, utbygging av nettverk oa og her må det skje en omprioritering/endring av budsjetttrammer for at dette skal kunne realiseres. IT-opplæring og It-kompetanse er viktige satsingsområder i åra framover. Frikjøp av personell for deltakelse i kurs, utvikling av e-læringsløsninger, anskaffelse av mer brukervennlige løsninger krever friske budsjettmidler.

Strategiske satsingsområder

Med bakgrunn i de rammebetingelser som er nevnt, og med utgangspunkt i dagens situasjon, vil følgende fem hovedområder være satsingsområder i denne IT-strategiperioden:

- 1. Tjenestetilbud – komme nærmere innbyggerne**
- 2. Heve IT-kompetansen hos ansatte og innbyggere**
- 3. Bedre samhandling – økte effektiviseringsgevinster**
- 4. IT-infrastruktur- økt utnyttelse og stabile løsninger**
- 5. Trondheim som regional utvikler og teknologihovedstad**

⁹ Utbygging av pc-parken er nødvendig både for å redusere dagens flaskehalser og for å imøtekomme behov hos yrkesgrupper som ikke bruker PC i jobbutførelsen, men som har behov for tilgang til intranettet, elektroniske lønnslipper, e-post med mer

1. Tjenestetilbud – komme nærmere innbyggerne

Over 90% av våre innbyggere har tilgang til Internett og pc- enten på jobb eller i heimen, og stadig flere innbyggere blir aktive it-brukere. Mange tjenester kan i dag utføres over Internett, og våre innbyggere forventer at også offentlige tjenester kan være tilgjengelig elektronisk, slik at de kan utføres av innbyggeren selv- hvor som helst fra og når som helst.

Å legge til rette for selvbetjening over Internett er et viktig satsingsområde for Trondheim kommune. Når innbyggerne kan betjene seg selv over nettet, og dataene automatisk blir sendt direkte inn i kommunens fagsystem oppnår vi en vinn-vinn situasjon som også bidrar til å effektivisere og forenkle interne arbeidsprosesser.

Satsingsområdet er langt på vei ivaretatt i økonomiplanen.

Delmål: Trondheim kommune skal gjennom bruk av IT bidra til økt deltakelse i politiske beslutningsprosesser

Det skal legges til rette for å ta i bruk elektroniske kanaler for dialog mellom innbyggerne, kommunen og de folkevalgte. I tillegg til e-post må bl.a. ”chatting”¹⁰ og SMS bli naturlige verktøy i kommunikasjon med våre innbyggere.

Delmål: Trondheim kommune skal tilby gode interaktive tjenester for innbyggere og næringsliv

Våre innbyggere etterspør i økende grad muligheten til selvbetjening og innsyn over nettet. En lang rekke skjema, søknader, forespørsler med mer kan skje elektronisk, uavhengig av tid og sted.

Ved utvikling av elektroniske tjenester mot innbyggerne skal innsatsen i første omgang rettes mot skjema som brukes av mange og som er etterspurt. Det skal legges stor vekt på brukervennlighet og logisk oppbygging av skjema slik at det er selvforklarende/selvinstruerende.

Informasjon om kommunens tjenester og planer for det som skal skje, må være lett tilgjengelig på Internett.

¹⁰ Direkte tekstkommunikasjon gjennom PC eller mobiltelefon

Delmål: Trondheim kommune skal ivareta personvern og sikkerhet og ta i bruk elektronisk identifikasjon (e-ID) for tjenester som krever dette

Gjenbruk av kunnskap og løsninger skal prioriteres, men vi skal samtidig delta i pilotprosjekt for å prøve ut nye løsninger.

Personvern og sikkerhet skal ivaretaes, og e-ID/ skal benyttes for de tjenester som krever autentisering og digital signatur.

Nasjonal koordinering og samordning skal skje der dette er hensiktsmessig.

2. Heve IT-kompetansen hos ansatte og innbyggere

Den største utfordringen kommunen står overfor i årene som kommer, er å gi den enkelte ansatte tilstrekkelig og rett it-kompetanse. Med den raske teknologiske utviklingen som vi står ovenfor, vil det stilles stadig større krav til den ansatte om å kunne betjene it-verktøyet på en hensiktsmessig og effektiv måte. Bare på den måten kan vi utnytte de muligheter som it-verktøyet gir.

Mange ansatte mangler grunnleggende it-kunnskap, og alt for mange av våre fagverktøy har for høy brukerterskel for den sporadiske it-bruker. Ulike tiltak må iverksettes for å gi de ansatte tilstrekkelig kompetanse til å betjene it-verktøyene. IT-opplæring må inngå i kommunens kompetanseplan, og både tradisjonelle og utradisjonelle metoder må taes i bruk for å øke it-kompetansen hos våre ansatte. Kostnadene knyttet til denne type opplæring skal ihht retningslinjene for budsjettering, dekkes over driftsbudsjett og ikke investeringsbudsjettet. Det er ikke satt av øremerkede midler til satsingsområdet i budsjettet.

Delmål: Øke utnyttelsesgraden av IT-verktøy i Trondheim kommune gjennom økt IT-kompetanse hos ansatte

Det er behov for å øke IT-kompetansen blant ansatte. Ulike metoder må taes i bruk i opplæringssammenheng. Kartlegging av kunnskap og ferdigheter og brukertilpassede IT-kurs er stikkord i denne sammenheng. Enkle brukergrensesnitt og helhetlig tilgang til systemene må utvikles. Intuitive brukergrensesnitt forenkler behovet for opplæring og brukerstøtte. Intranettet skal være den viktigste og foretrukne informasjonskanalen for alle ansatte.

Delmål: Heve nivået for strategisk IT-kompetanse blant ledere og folkevalgte i Trondheim kommune

Kompetansen rundt strategisk bruk av IT blant enhetsledere og toppledere må styrkes, slik at våre ledere kan se mulighetene med bruk av IT-verktøy i utviklingen av enheten/kommunen. Både politiske og administrative ledere må ha strategisk IT-kompetanse som kunnskap om betydningen av IT som virkemiddel for omstilling, effektivisering og kvalitetsheving.

Punktene ovenfor må sees i sammenheng med både kommunens kurskatalog, kompetanseutviklingsprogrammet for ansatte og det strategiske kompetanseløftet for ledere i kommunen.

Delmål: Trondheim kommune skal bidra til økt digital kompetanse blant byens innbyggere

Selv om det legges til rette for elektronisk samhandling med våre innbyggere, må dette ikke virke ekskluderende for de av våre innbyggere som ikke har tilgang til/behersker teknologien. Bistand til utfylling av elektroniske skjema fra førstelinjetjenesten, tilgjengelige publikumsterminaler på alle offentlige kontorer, tilbud om opplæring for spesielle grupper (55+) er eksempler på ulike tiltak som kan iverksettes.

Vi skal ha fokus på innbyggernes behov og rettigheter.

3. Bedre samhandling – økte effektiviseringsgevinster

Ved innføring av nye it-løsninger må vi ha fokus på de effekter vi kan oppnå ved hjelp av it-verktøyet. Nye it-verktøy muliggjør enklere måter for samhandling og vi kan jobbe smartere - alene eller sammen med andre. Gjenbruk av data, integrasjon mellom ulike fagsystem er også stikkord i denne sammenheng.

Det vil være behov for gjennomføring av ulike prosjekt for å realisere dette hovedområdet i it-strategien. Det er avsatt noe midler til dette i budsjettet, men det vil være behov for økning av rammene.

Delmål : Ansatte skal bli bedre på elektronisk samhandling

Ved innføring av nye IT-løsninger skal det gjennomføres kartlegging av arbeidsprosesser med fokus på endrede arbeidsrutiner. Det skal også etableres rutiner for informasjons- og dokumentdeling gjennom etablering av et felles elektronisk arkiv.

Delmål: Trondheim kommune skal kunne dokumentere at IT prosjekter har bidratt til bedre tjenester, effektivisering og frigjøring av ressurser

Kost/nytteanalyser må gjennomføres før anskaffelse av IT-løsninger skjer, og vi skal ha fokus på kvalitet, økonomiske gevinster og forbedringer. Kommunen skal kunne dokumentere at IT-prosjekter har bidratt til bedre tjenester, effektivisering og frigjøring av ressurser.

Organisasjonsutvikling må få økt fokus i årene framover. Innføring av IT-verktøy skal medføre at arbeidsprosesser kan forenkles og automatiseres. Økt grad av selvbetjening for innbyggeren muliggjør også forenkling/bortfall av interne arbeidsprosesser.

Delmål: Innføring av nye styringsdatasystem skal bidra til at ledere på alle nivå får fleksible sluttbrukerverktøy for rask og oppdatert styringsinformasjon fra ulike fagsystem

Innføring av nye økonomisk og administrative styringssystemer skal bidra til at ledere på alle nivå får bedre oversikt, kontroll og styring i sanntid gjennom fleksible sluttbrukerverktøy som gir rask og oppdatert styringsinformasjon fra ulike fagsystem.

Et felles IT-basert kvalitetssystem skal taes i bruk av alle enheter i kommunen. Tilbakerapportering, avvikshåndtering og forbedringsmeldinger skal være en integrert del av ledelsens styringsdata.

Delmål: Papirbasert kommunikasjon innen og mellom forvaltningsnivå skal erstattes av elektronisk samhandling

Papirbasert kommunikasjon innen og mellom forvaltningsnivå skal erstattes av elektronisk samhandling bl.a. for å lette gjenfinning, unngå dobbeltarbeid, forenkle arbeidsprosesser og spare tid.

Samarbeid innen og på tvers av forvaltningsnivå medfører behov for nye IT-løsninger og et nytt lovverk som åpner for elektronisk samhandling.

Kravet om økt fleksibilitet innen og mellom forvaltningsnivå og med felles utnyttelse av kontorareal, forutsetter at IT-systemene kan utveksle data på tvers av nivåene samtidig som kravene til personvern ivaretaes. (Eksvis NAV og digital kommunikasjon mellom kommunehelsetjeneste og sykehus)

4. IT-infrastruktur: Økt utnyttelse og stabile løsninger

Flere av de store it-systemene i kommunen må skiftes ut i løpet av de kommende fire årene. Dette fordi systemene er gamle og lite funksjonelle i forhold til behovet, og dels pga manglende standarder som umuliggjør integrasjon mellom system.

Utskifting av system krever store løft fra organisasjonen, ikke minst i forhold til opplæring av brukere, tilpasning av nye arbeidsprosesser med mer. Dette hovedpunktet i strategien omhandler i hovedsak drift og videreutvikling av kommunens it-løsninger. I tillegg til det som allerede er ivare tatt i budsjett, må det påregnes ytterligere investeringsbehov i strategiperioden.

Delmål: Alle ansatte skal ha tilgang til elektronisk informasjon og IT-verktøy på arbeidsplassen

Dette innebærer at alle enheter må ha en pc til disposisjon for ansatte som ikke benytter IT-verktøy i sitt daglige arbeid.

Det er behov for å utvide antallet pc-er i kommunen, for å unngå at pc-en blir en flaskehals.

Håndholdt utstyr skal taes i bruk som verktøy der dette er hensiktsmessig.

Delmål: Trondheim kommune skal ha stabile og brukervennlige IT-løsninger med god kapasitet

Ved kjøp av nye IT-systemer skal "hylleware" velges framfor egenutviklet programvare.

Ved kjøp av fagverktøy vet fagmiljøene best "hvor skoen trykker". Anskaffelse av nye system som skal driftes i Tk-nettet eller elevnettet skal skje i samråd med IT-tjenesten.

Det er utarbeidet et felles malverk som skal benyttes ved programvareanskaffelser samt for prosjekter, og disse skal benyttes i alle IT-prosjekt.

Delmål: Trondheim kommune skal prioritere standardisering og åpne kildekoder¹¹ ved valg av nye IT-løsninger

Ved kjøp av nye IT-systemer skal det stilles krav om at systemene er basert på godkjente standarder. I den utstrekning det er mulig skal Trondheim kommune prioritere åpne kildekoder ved valg av nye IT-løsninger.

Statlige retningslinjer skal legges til grunn ved valg av digitale signaturløsninger.

Interaktive løsninger mot innbyggere og næringsliv skal bygge på et felles offentlig standardisert grensesnitt.

Delmål: Bedre utnyttelse av og tilgang til pc-er for elever og lærere

Med den nye læreplanen "Kunnskapsløftet" er digital kompetanse vektlagt sterkere enn tidligere. Det er behov for innkjøp av flere pc-er til skolene, men også andre digitale verktøy som elektroniske tavler, digitale fotoapparat, digitalkameraer og projektorer.

Skolene etterspør i sterkere grad bærbar pc-er til elevene og det er behov for å etablere trådløs dekning på skolene.

Ca 25% av lærerne disponerer nå egen bærbar pc, og det er ønskelig at langt flere lærere kan få disponere egen pc..

Delmål : Data skal registreres kun 1-en gang

Trondheim kommune vil jobbe for at all informasjon blir lagret bare én gang, men at disse dataene kan benyttes i ulike system.

Utveksling av informasjon i databaser mellom systemer skal benytte standardiserte utvekslingsmekanismer (som Web Services) mot andre systemer og enkelt kunne eksporteres til andre utenfor kommunen (eks statistikk). Data må kunne brukes uavhengig av programsystemene.

5. Trondheim som regional utvikler og teknologihovedstad

¹¹ Åpen kildekode (oftest omtalt med lånebegrepet Open Source fra engelsk) betyr at kildekoden til et dataprogram er gjort tilgjengelig (ofte på Internett) for alle. Man skiller ofte mellom åpen programvare og fri programvare. Fri programvare krever i tillegg til at kildekoden er åpen tilgjengelig, at den kan redistribueres kommersielt. Noen velkjente eksempler på programvare med åpen kildekode er Apache, PHP, Mozilla og Linux, og for såvidt MediaWiki, som driver Wikipedia.

Det Digitale Trøndelag

Det Digitale Trøndelag er et samarbeidsprosjekt mellom syv kommuner, to fylkeskommuner og to fylkesmenn i Trøndelag. Det er etablert et unikt nettverk på ulike nivå i kommunene. Prosjektet ble etablert ut fra et felles behov om å få på plass nettbaserte tjenester med bruk av elektronisk ID og signatur. Prosjektet er forankret både på politisk og administrativt toppnivå i (f)kommunene. Prosjektet er finansiert bl.a. med midler fra Norges Forskningsråd (Høykom) og skjønnsmidler fra Fylkesmannen i Sør-Trøndelag.

Det er en uttrykt målsetting å fortsette et videre formalisert samarbeid også etter at prosjektperioden er avsluttet.

E-trønderlag

Gjennom Felles fylkesplan har Sør-Trøndelag fylkeskommune, Nord-Trøndelag fylkeskommune og Trondheim kommune forpliktet seg til et formalisert samarbeid innenfor en rekke områder, bl.a. også på IT-området.

Trondheim kommune skal understøtte byen som teknologihovedstad gjennom bl.a. å :

- Koble seg opp mot etablerte og lokale kompetansemiljø
- Tilrettelegge for knoppskyting
- Støtte it-gründermiljø gjennom prosjekt innenfor utvalgte og strategiske områder for kommunen
- Være en aktiv, tydelig og god ambassadør for Trondheim by og regionen.
- ”Fronte” teknologihovedstaden gjennom å være en pådriver for å ta i bruk ny teknologi
- Være en aktiv pådriver, utvikler og utprøver av IT-løsninger sammen med kompetansemiljøene: NTNU (NSEP¹²), SINTEF, KITH¹³ M.V.
- Sørge for at alle interessenter får tilgang til bredbånd med ønsket kapasitet
- Støtte videre opp om videreføringen av Trådløse Trondheim

¹² Norsk senter for elektronisk pasientjournal

¹³ Kompetansesenter for IT i helse- og sosialsektoren