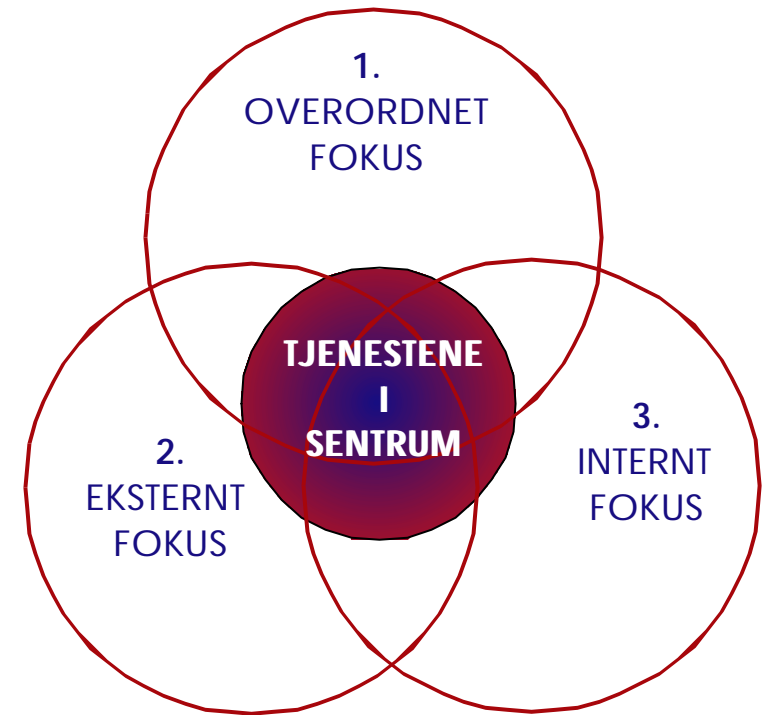




IT-STRATEGI 2001 - 2004
TRONDHEIM KOMMUNE



Forord

I dette heftet presenteres Trondheim kommunes IT-strategi. Den vil gjelde for perioden 2001-2004. Strategien skal bidra til videre utvikling av informasjonsteknologien slik at den best mulig støtter opp om kommunens tjenesteproduksjon. Dette gjøres anskuelig gjennom strategiens 3-delte struktur, hvor møtet med publikum er det sentrale - uttrykt med **Tjenestene i Sentrum** (se figur på 1. side).

Del 1, *Overordnet fokus* - forankrer strategien til kommuneplanen og andre bystyrevedtak, og legger premissene for 2. og 3. del gjennom visjon og hovedstrategier. Del 2 tilnærmer seg tjenestene fra publikums ståsted - *et eksternt fokus*, mens del 3 gjør det samme fra et administrativt perspektiv - *et internt fokus*. Underkapitlene i del 2 og 3 har en drøftende tekst som utgangspunkt for strategiene, slik at begrunnelser for strategivalgene blir belyst.

Strategien er et styringsverktøy for rådmannen og enhetslederne ved alle kommunale enheter underlagt rådmannen. I tillegg kommer øvrige enheter som er en del av kommunens felles IT-nett. Alle enhetsledere og ansatte i disse enhetene omfattes dermed av denne IT-strategien.

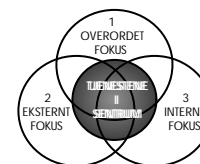


Innholdsfortegnelse

Forside	1
Forord	2
Innholdsfortegnelse	2
1. Overordnet fokus	3
1.1 "Store lille Trondheim"	3
1.2 Nytt fokus - ny IT-strategi	4
1.3 Nye muligheter - nye utfordringer. Hvordan realisere gevinstene?	5
2. Eksternt fokus	6
2.1 E-borgeren - ny samhandling publikum og kommunen	6
2.2 E-handel	7
2.3 Eleven - framtidens e-borger	8
3. Internt fokus	9
3.1 IT - et virkemiddel for utvikling av organisasjonen	9
3.2 Den enkelte ansatte - kommunen som arbeidsplass	10
3.3 IT - ansvar og oppgavefordeling, standardisering	11

Hva er IT?

IT er en forkortelse for begrepet "Informasjons Teknologi" og omfatter all teknologi som behandler informasjon (dvs. registrerer, omformer, lagrer, transporterer og presenterer informasjon). EDB (Elektronisk Data Behandling) er tidligere benyttet som begrep i slike sammenhenger og i den senere tid er IKT (Informasjons- og Kommunikasjons Teknologi) benyttet i tilsvarende sammenhenger. I dette dokumentet har en konsekvent benyttet det mest kjente begrepet - IT. Beslutninger som følger av IT-strategien omfatter all IT (tradisjonell EDB, telefoni osv.), både frittstående og i nett.



1.1 “Store lille Trondheim”

Trondheim kommunes IT-strategi skal ta utgangspunkt i kommunens overordnede visjon slik den er uttrykt i kommuneplanen:

“Store lille Trondheim.

Trondheim som bysamfunn skal ha fokus på nærhet, omsorg og trygghet, åpenhet og deltakelse, toleranse og respekt for andre mennesker. Byen skal preges av mangfold og variasjon i tilbud og opplevelser, og et internasjonalt perspektiv.”

Visjonen er definert ut fra følgende perspektiv:

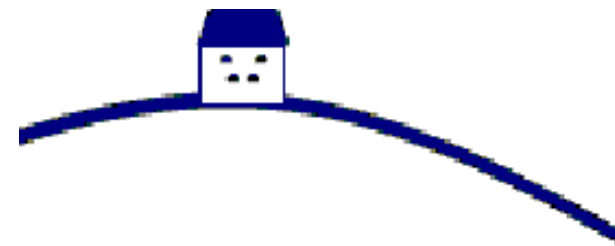
- S Mangfold og valgfrihet, trygghet og forutsigbarhet
- S Miljø og utvikling
- S Kulturbrytning og kunnskap

Visjonen påpeker nærhet, åpenhet og deltakelse, og vil ha direkte føring for arbeidet med IT-strategien. Dette gjelder både å ivareta at *kommunen som organisasjon* kommuniserer med innbyggere og næringsliv samt gjennom IT's betydning for å videreutvikle *Trondheim som samfunn*.

Trondheim ønsker å være et attraktivt etablerings- og bostedsalternativ samtidig som en har som mål å være motor i regionen, slik at hele Midt-Norge skal ha en positiv utvikling. Byen må framstå som en by med gode tjenester innen omsorg, skole, kulturliv og rekreasjon samt ha en effektiv offentlig saksbehandling.

Kommunikasjonsbehovene endres raskt både i forhold til privatpersoner og næringslivet. De nye “elektroniske vegene” blir etterspurt - bredbånd, mobilt utstyr og trådløs teknologi. Dette vil ha betydning også i forhold til energi- og miljøhensyn fordi kommunikasjon ved hjelp av IT kan redusere behovet for fysisk transport både av mennesker og informasjon.

Trondheim kommune er byens største bedrift og skal være i forkant i bruk av IT. Kommunen skal bidra med kompetanse og aktiv påvirkning slik at infrastruktur, kommunikasjon og kunnskap i Trondheim som samfunn tilrettelegges og byen framstår som teknologihovedstaden. Dette forutsetter samhandling mellom kommune, øvrige forvaltningsnivåer, skole- og universitetsmiljøene og næringslivet. Slik samhandling skal Trondheim kommune ta ansvar for å styrke.

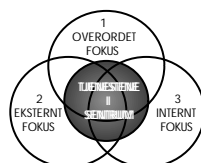


Visjon

- C Kommunens IT-satsing skal innby til åpenhet og deltakelse fra hele samfunnet.

Overordnet IT-strategi

- C IT skal prioriteres som redskap for sterkere samhandling mellom Trondheim kommune og publikum / brukere - med sikte på bedre, mer tilgjengelige og effektive tjenester.
- C Trondheim kommune skal bidra til å etablere sterkere samhandling mellom offentlige og private aktører for å bekrefte Trondheim som teknologihovedstaden.
- C Tjenestefokus og organisasjonsmål skal styre valg av IT-løsninger, ikke teknologien. Samtidig skal organisasjonen kontinuerlig utvikles i takt med de mulighetene IT gir.



1.2 Nytt fokus - ny IT-strategi

Den organisasjonsmessige satsingen "Nye Trondheim" på begynnelsen av 90-tallet la stor vekt på IT som redskap. Visjonen "*fra sektor til helhet*" var et sentralt utgangspunkt og IT-satsingen bygget opp under denne visjonen med følgende hovedstrategier i ulike faser:

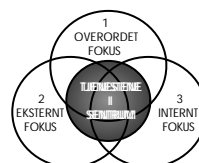
- 1992-96: Utbygging og opplæring for å dekke flest mulig enheter og brukere
- 1996-98: Modernisering og fornying av databrukernes systemer
- 1998-00: Kapasitetsøkning (bredbånd) og forenkling i nettarkitektur og infrastruktur for bedre kommunikasjon, enklere drift samt raskere og mer fleksible løsninger

Situasjonen nå er at alle kommunens 320 enheter har tilgang til kommunens datanett for ansatte (TK-nett). For de fleste er dette et bredbåndnett med høy kapasitet. Alle kommunens databrukere (ca. 8000) benytter samme felles programvare. De siste årene er det bygd ut et tilsvarende nett for elevbruk (Elevnett) med minimum en PC tilgjengelig pr. klasserom. Alle elever og lærere har egen brukerident og e-postadresse (ca. 20.000).

Kostnadene på IT-siden er under kontroll i den forstand at de er forutsigbare og kan budsjetteres og kontrolleres på en oversiktlig måte.

Kommunens IT-bruk er underlagt lover, forskrifter, avtaleverk og politiske føringer både sentralt og lokalt. Dette er fulgt opp av Trondheim kommune slik at IT-systemene i dag følger standarder for strukturert gjenfinning og sporbarhet. Sikring av informasjon mot utilsiktet endring, tap og innsyn har vært prioritert høyt - og kommunen har fått en sikkerhetspris for dette arbeidet. Ny lov om personinformasjon (1.1.2001) stiller nye krav mht sikring av enkeltmenneskets rettigheter og behandlingen av personinformasjon. Ønsket om tilgjengelighet til den offentlige informasjonen via Internett, samtidig som den personrelaterte informasjonen skal skjermes, er en utfordring.

I dag er det organisatoriske utgangspunktet "*tjenestene i sentrum*". Samtidig har vi gjennom bruk av Internett fått en raskere utvikling av nye former for kommunikasjon. Her ligger det store muligheter til forenkling, større tilgjengelighet og effektivisering. Det viktige nå blir å utnytte IT til annerledes og alternativ samhandlingen med den delen av publikum og brukere som er koblet til Internett. Dette blir et viktig utgangspunkt for en overordnet IT-strategi for de kommende fire år.



1.3 Nye muligheter - nye utfordringer. Hvordan realisere gevinstene?

Denne IT-strategien er fokusert mot de muligheter og gevinster som IT kan gi - men den søker også å unngå ulemper som ureflektert innføring av IT kan medføre. Teknologisk avhengighet, uønskede problemer og nye ulikheter kan bli resultatet. IT i moderne organisasjoner er et viktig verktøy dersom det har oppmerksomhet og styres. For å oppnå dette er god ledelse, organisering og kompetanse isolert sett viktigere enn nye IT-løsninger.

Begrunnelsene for innføring av ny informasjonsteknologi eller videreutvikling av eksisterende løsninger kan være forskjellige. I en del tilfeller vil det være slik at en ikke har noe valg fordi utviklingen generelt sett krever det, f. eks. i kommunikasjon med omverden. IT er slik sett en nødvendig og uunngåelig kostnad. Likevel vil de fleste valg være begrunnet i økt effektivitet og bedre kvalitet. Erfaringene har vist at det er vanskelig å utarbeide presise estimater i forkant, samt gjennomføre tiltakene og hente ut gevinstene og vurdere effekter i ettertid.

Bystyret vedtok i forbindelse med IT og gevinster våren 2000:

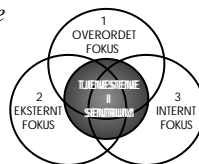
“Det er en politisk oppgave å prioritere bruken av disse gevinstene, spesielt effektiviseringsgevinster. Det er ingen selvfølge at disse gevinstene skal disponeres innenfor samme enhet som den som oppnår gevinst.

Bystyret ber derfor om at den nye strategiplanen for IT behandler gevinstpotesialet spesielt, og beskriver målsetting og rutiner for beregning, fordeling og disponering av gevinsten innenfor de nevnte områdene. Det må legges opp til konkret rapportering av gevinster i forhold til ressursinnsatsen på området. Disponering av rene effektiviseringsgevinster skal legges fram for politisk behandling.”

IT kan gi gevinster på en rekke områder, her nevnes følgende elementer:

- C Spart tid, raskere utførte tjenester, raskere utføring av arbeidsoppgavene, automatisering (f.eks. elektroniske søknader til barnehageplass, byggesak, tilsetning m.m.).
- C Prosessforenkling, færre ledd prosessen må innom for å slutføres, forenklet saksbehandling.
- C Effektivitet, produktivitet, tjenesten utføres med lavere ressursinnsats, målet nås bedre.
- C Tjenestekvalitet, informasjonskvalitet, tilpassede tjenester og korrekt informasjon.
- C Demokratisering, brukermedvirkning, bedre tilgjengelighet til tjenestene, mer aktiv deltakelse.
- C Miljøhensyn, reduksjon i ressursforbruk, ENØK, bærekraftig utvikling, bedre arbeidsmiljø.

Rådmannens “Utvalg for IT-strategi” sørger for at det i løpet av 2001 blir utarbeidet metodikk for å tilfredsstillende bystyrets vedtak. I første omgang innføres en sjekkliste der de nevnte elementene av gevinster inngår. I forlengelsen av økonomiplanen i 2001 legges slike vurderinger knyttet til de nye IT-investeringene fram.



2.1 E-borgeren - ny samhandling publikum og kommunen

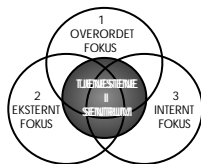
"Alle borgere på nett" er ikke en framtidvisjon - men en nær forestående virkelighet - noe som også aktualiseres gjennom regjeringens E-Norgesplan - juni 2000. I de siste 4-5 årene har vi hatt en eksplosiv økning i antall aktive brukere av Internett som kanal for kommunikasjon og informasjon. Dette betyr at kommunen vil kunne nå befolkningen - og befolkningen vil kunne nå kommunen - på flere og andre måter enn i dag. Nye muligheter åpner seg for demokratisk medvirkning og måter å utføre offentlige tjenester på.

På det nye "elektroniske torget" (kommunens nettsted på Internett) vil kommunen kunne informere om og utføre sine tjenester på nye måter. Tiden fra informasjon er skrevet/oppdateret til den når mottakeren vil kunne være minimal, sammenlignet med produksjon og distribusjon av papirinformasjon. Her vil brukere og ansatte kunne kommunisere via e-post eller direkte på nettstedet slik at kommunikasjon/medvirkning og deler av tjenesteproduksjonen kan utføres uavhengig av tid og sted. Skrankebetjening og "kølapper" kan i stor grad suppleres og erstattes med IT-løsninger. Det er ønskelig å legge til rette for at brukere også kan betjene seg selv, og kommunen må være forberedt på å utnytte nye kommunikasjonsformer som blir mulig. Effektiv tjenesteyting vil måtte utvide perspektivet slik at tjenestemottakernes egeninnsats inngår på en annen måte enn før - for de som har mulighet og lyst til dette.

Mye av den kommunale tjenesteyting er ren informasjonsbehandling. Noe informasjon har kommunen så langt tatt betalt for å ferdigstille og gjøre tilgjengelig (eks. byggesaker, kartinformasjon oa.).

Administrering av pengetransaksjoner og annet byråkrati har også sine kostnader. Kommunen ønsker å følge prinsippet om at slik informasjon skal være gratis dersom tilgjengeliggjøringen av den totalt sett gir kommunen forenkling og kostnadsbesparelser. I dette regnestykket medtaes også at kommunen er tjent med at den informasjon publikum benytter er mest mulig riktig og oppdatert. Siden det foreligger ulike politiske vedtak om betaling av slike tjenester og at enkelte aktiviteter som f. eks. kartproduksjon, finansieres gjennom brukerbetaling, bringes det en egen sak om dette fram for politisk behandling.

Likevel vil ikke alle borgere være på nett. Dette gjelder særlig den eldre del av befolkningen. Kommunen må gjennom sine ulike tjenestetilbud som sykehjem, dagsentra, biblioteker mm. tilby de eldre opplæring og tilrettelegging i bruk av PC og Internett, slik at de kan ta aktivt del i de nye kommunikasjonsformene.



Åpningstid hele døgnet - raske svar uten kølapp!

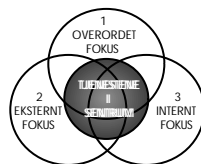
- C Tilgjengelighet til tjenester og informasjon skal legges slik til rette at telefon og Internett kan være hovedkanalene for publikum når de søker hjelp, innhenter informasjon og skal ha utført tjenester i kommunen.
- C Sentralbordet, ekspedisjoner, resepsjoner og informasjonsentra skal via IT-verktøy kunne betjene publikum på en serviceorientert måte.
- C Samlet, felles, kataloginformasjon (elektronisk "telefonkatalog", e-postadresser osv.) over kommunens aktuelle tjenestesteder og ansatte skal alltid være oppdatert og tilgjengelig for publikum.
- C Informasjon som kommunen forvalter og har rettigheter til, skal gjøres lett tilgjengelig som en oppdatert, felles, tilpasset ressurs for publikum.
- C Informasjonen skal i prinsippet være gratis når kommunen og publikum på sikt oppnår besparelser og kostnadsreduksjon ved å gjøre den fritt tilgjengelig.
- C Informasjonen kommunen forvalter skal sikres mot utilsiktet tap, endring, avsløring eller misbruk.
- C Den eldre del av befolkningen skal tilbys varierte former for opplæring i bruk av IT.
- C Trondheim kommune skal tilby sine innbyggere som benytter nettbanktjenester bruk av elektronisk faktura for å betale kommunale tjenester.

2.2 E-handel

Regjeringen har satt i gang et arbeid med å etablere felles nasjonale ordninger for offentlig sektor på e-handelsområdet. Trondheim kommune har inngått en avtale med departementet som innebærer at kommunen blir pilotbruker av slike løsninger. Dette innebærer stor lokal innsats mht. tilpasning og forenkling av organisasjonen til slike nye arbeidsmåter.

I den nye økonomien omtales bankene som nettbankene og den nye økonomien og netthandelen omtales som e-handel. Pengeoverføringer er ikke lenger fysisk flytting av mynter og sedler. Trondheim kommune gjennomførte våren 2000 et forprosjekt som analyserte kommunens innkjøp av varer og tjenester og de avtaler kommunen har på området. Det ble påvist og konkretisert muligheter for gevinster og besparelser på flere områder ved å gå over til elektronisk handel. Arbeidet med tilbudsrunder, rammeavtaler, innkjøpssituasjonen, bestillinger, vareflyt, fakturabehandling og oppdatering av regnskapet vil påvirkes av dette.

- C Kommunen skal delta i regjeringens pilotprosjekt for e-handel for tidlig å få tilgang til felles IT-verktøy og organisasjonsprosesser for gjennomgang av organisasjonen.
- C Kommunen skal i samarbeid med sine leverandører søke å være en drivkraft i e-handelsutviklingen, slik at det lokale næringsliv tidlig tilpasser sine IT-løsninger og sin handelslogistikk til den nye økonomien.



2.3 Eleven - framtidens e-borger

Eleven representerer nåtida og framtida som *e-borger*, og står i en særstilling gjennom det offentlige ansvaret for opplæring. I et langsiktig perspektiv vil kommunen og det lokale næringsliv være tjent med at det investeres i elevenes ferdigheter i å bruke moderne informasjonsteknologi i læring og utvikling, både som arbeidstakere og brukere av offentlige tjenester.

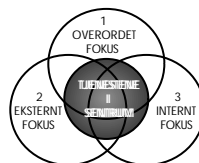
Kommunen har en god infrastruktur og tilbud til elevene gjennom "Elevnett". Samtlige skoler har en nettilknyttet PC pr. klasse, alle 20.000 elevene har egen brukerident og egen E-postadresse. For ytterligere bedring av kvaliteten vil det være behov for et bredere spekter av pedagogiske programmer, bedre driftsstabilitet i systemet og god tilgjengelighet for alle grunnskolene i kommunen.

Hjemmet har hovedansvaret for elevenes læring, og foresatte har alltid bidratt mye til elevenes opplæring - hjemme eller på ulike arenaer utenfor skolen. Grunnskolen tilbyr tjenester som skal styrke elevenes læring av allmenne kunnskaper, som nå også inkluderer IT. Dette er et kostnadskrevende område i meget rask utvikling, og kommunen har så langt hatt vansker med å møte forventningene fra grunnskolens planverk, elever / foresatte og skolens ansatte. Sammenholdt med det faktum at et stort antall elever, pga familiens økonomi eller utdanningsbakgrunn, ikke får nødvendig IT-opplæring hjemme, står en overfor store utfordringer som:

- hvordan unngå å skape et skille mellom elever med IT-kunnskap og de uten
- hvordan få IT til å bli et naturlig redskap for læring i fagene
- hvordan utvikle den IT-kompetansen hos elevene som framtidens samfunn har bruk for

Disse problemstillingene må møtes med en langsiktig strategi som styrker grunnskolen når det gjelder utstyr, kompetanse på IT og pedagogisk anvendelse av IT. Det betyr at PC-tettheten må økes ytterligere og at den enkelte skole må finne løsninger som optimaliserer tilgjengeligheten til det utstyret man har samtidig som det må tas et krafttak mhp. tilrettelegging og kompetanseutvikling.

- C IT skal tilrettelegges som et like naturlig redskap for arbeid i skolen som i arbeidslivet for øvrig.
- C IT-systemet for grunnskolen – Elevnett - skal videreutvikles slik at det har pedagogisk programvare, tilgjengelighet og en drifts-stabilitet som tilfredsstillers skolens behov.



3.1 IT - et virkemiddel for utvikling av organisasjonen

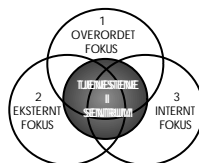
Kommunen har de siste 10 år ligget i front i utviklingen av IT som tjenlig verktøy for organisasjonsutvikling. IT skal ikke være et hinder i en organisasjon der utvikling og fleksibilitet tas i bruk for å bedre tjenestene. Utfordringen vil være å endre kultur og å utnytte mulighetene som ligger i teknologien.

Trondheim kommune har endret 90-tallets visjon "fra sektor til helhet" til "tjenestene i sentrum". Målet er å utvikle organisasjonen til å ha hovedfokus på tjenesteproduksjonen og brukerne av tjenestene. Dette ønskes oppnådd ved en mer effektiv organisasjon uten ledernivå mellom rådmannen og enhetslederne. Kommunen har nå en flat, enkel og desentralisert organisasjonsmodell med tydelig arbeidsdeling og ansvar.

Utfordringen blir å legge til rette for vertikal og horisontal kommunikasjon og samhandling. Vertikal - for å svare på behovet for dialog og samhandling mellom de 2 myndighetsnivåene. Horisontalt - for å svare på behovet for koordinering av tjenester for enkeltbrukere eller livsfasebrukere. Kommunikasjonsveier og språk har endret seg vesentlig etter at e-post ble tatt i bruk. En videre utvikling av elektronisk kommunikasjon vil være å kanalisere mye av kommunikasjonen via e-post over til f.eks. faglige diskusjonssteder på kommunens vev-sted (www.trondheim.kommune.no).

Ny organisasjon, IT-systemer og rutiner skal sammen bidra til at like oppgaver og tjenester skal gjøres likt, dvs. samme systemer, rutiner, kvalitet, tidsfrister osv. tilstrebes slik at brukerne opplever tjenestetilbudet som likt og at høyere effektivitet oppnås. IT-løsninger som benyttes for samme type oppgaver i kommunen er derfor standardiserte og like. Det enkelte tjenesteområde har derimot selv frihet til å velge spesifikke fagløsninger for oppgaver innen sitt fagområde. Dette er et generelt dilemma for store organisasjoner; behovet for felles løsninger (konsern-tankegang) i evt. motsetning til den enkelte enhets grad av frihet til å velge egne løsninger.

- C Tjenestefokus legges til grunn for organisering - IT benyttes for å forenkle prosessene og frigjøre ressurser.
- C IT skal bidra til at like oppgaver og tjenester skal gjøres likt, dvs. samme systemer, rutiner, kvalitet, tidsfrister osv. slik at brukerne opplever tjenestetilbudet som likt og at høyere effektivitet oppnås.
- C IT skal brukes aktivt for å styrke dialogen og forenkle samhandling for å koordinere tjenestene (vertikal og horisontal samhandling).
- C Trondheim kommune skal søke å bygge sterkere strategiske allianser med byens forsknings- og utviklingsmiljøer innen IT og organisasjonsutvikling mhp. felles erfaringsutveksling og utprøving av ulike konsepter.



3.2 Den enkelte ansatte - kommunen som arbeidsplass

Den enkelte ansattes kompetanse og mulighet til å videreutvikle denne er Trondheim kommunes viktigste ressurs. Organisasjonens egen evne til utvikling i takt med medarbeiderne og kravene utenfra er en viktig suksessfaktor. "Kunnskapssamfunnet" kan skape økt konkurranse om arbeidskraften og dette er arbeidstakere som har endrede krav til jobbsituasjonen.

Den kommende generasjon arbeidstakere er mer vant med PC som redskap. IT åpner for mer fleksible løsninger innen arbeidstid, selvstendighet / ansvar og mer mobile arbeidsplasser. Dette er en utfordring for en organisasjon som ønsker at personalet skal være tilgjengelig for brukerne. Men IT gir muligheter for å ivareta både fleksibilitet og tilgjengelighet. Det blir et viktig strategisk valg om Trondheim kommune vil utvikle en personalpolitikk i tråd med dette.

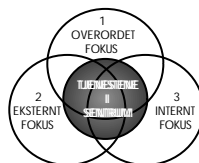
I tillegg til en fleksibel arbeidssituasjon og et godt arbeidsmiljø er valget av IT-løsninger viktig. Dette forutsetter at IT-verktøyene er tjenelige, at en har gode opplæringstilbud og et velfungerende brukerstøtteapparat. Standardiserte løsninger er også viktig for å forholde seg enkelt til de en skal kommunisere med.

Det satses fortsatt mye på intern kursing og at alle enheter har sine brukerstøtter ("superbrukere"). For å fremme kvalifiserende opplæring vil alle på sikt få tilbud om å ta utvalgte tester fra "Datakortet". Fjernundervisning vil også tilbys som kompetansefremmende tiltak (jfr kompetansereformen). I tillegg opprettes en "brukerhjelp" ("helpdesk") ved IT-tjenesten der brukerne og deres brukerstøtter kan få raskere og enklere hjelp når en står fast.

En avgjørende forutsetning for all bruk av IT-teknologi er en høy driftsstabilitet på TK-nett og det enkelte system. Det er derfor viktig med gode leverandører, programsystem og avtaler som sikrer gode totalløsninger på IT-området. Kommunen må videreutvikle gode system og rutiner som overvåker og følger opp eksisterende og nye avtalepartnere på IT-området.

En kritisk suksessfaktor for utvikling av elevenes IT-kompetanse (jfr 2.3) er god IT-kompetanse hos store deler av det pedagogisk personalet. Det strategiske virkemiddelet for dette er å øke antall PC'er pr ansatt i skolen, slik at PC'en blir et daglig arbeids-, planleggings-, informasjons- og kommunikasjonsverktøy for det pedagogiske personalet.

- C Ansatte som i dag har høy mobilitet i sin arbeidssituasjon (og mangler egen PC, bl.a. de som utfører tjenester ute hos brukerne) skal prioriteres med mobile / trådløse / håndholdte IT-løsninger.
- C Antall nett-PC'er blant det pedagogiske personalet økes gradvis og følges opp med opplæring.
- C Opplæring / kurs innen IT skjer ut fra organisasjonens behov vha. i hovedsak interne kursholdere. Ansvar for at IT-kurs tilbys, tilligger den som har systemansvar for det aktuelle system.
- C Fjernundervisning og Datakortet er blant de kvalifiserende og kompetansefremmende tiltak som vil prøves ut.
- C Kommunen skal yte god intern service når det gjelder brukerstøtte og skal utvikle et system for "help-desk".
- C Den enkelte ansatte har et særskilt ansvar for å holde seg à jour med tilgjengelig informasjon lagt ut på nett.
- C Avtaler med eksterne leverandører skal sikre høy driftsstabilitet med presise kvalitetskriterier som gjør det mulig å vurdere og håndtere avvik profesjonelt.



3.3 IT - ansvar og oppgavefordeling, standardisering

De siste års endringer av kommunens organisasjon krever en ny ansvars- og oppgavefordeling. IT-tjenesten har funksjon som en intern enhet på enhetsnivå og utfører tjenester etter behov definert fra de andre enhetene og rådmannen.

IT-tjenesten har ansvar for oppgaver gitt av rådmannen innen utvikling, drift og organisering av systemer (inkl. telefoni / sentralbord) og samle og analysere styringsinformasjon innen IT gjennom logger, avviksmeldinger, kompetanseanalyser mm. IT-tjenestens kompetanse skal brukes til rådgivning, veiledning og støtte overfor enheter, brukerstøtter og brukere, samt sammen med kompetente brukere organisere og utføre kurs og opplæringstiltak innen de system som tjenesten er systemadministrator for.

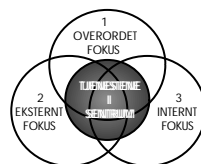
Rådmannen som overordnet myndighet skal ha god IT- og organisasjonsfaglig kompetanse, slik at rådmannen sikrer kvalifiserte tjenester fra eksterne og interne leverandører av tjenester (eks. Telenor og IT-tjenesten), og kan overvåke, utvikle og gjennomføre IT-strategien på en god måte. Et sentralt område vil være å analysere effektiviserings- og gevinstpotensialer i planlagte aktiviteter, samt vurdere effekten av tiltak. For å ivareta denne oppgaven foreslås opprettet et eget fler-faglig utvalg direkte underlagt kommunaldirektør for organisasjon - "Utvalg for IT-strategi" (jfr. kap. 1.3).

IT-standardisering

Utviklingen innen IT generelt skjer uten tilsynelatende styring. I organisasjoner er styring og standardisering av IT-løsninger ønskelig på to nivå; den del av løsningene som brukerne er i befatning med og selve infrastrukturen. Sammenlikner vi oss med organisasjoner som ikke har så standardiserte løsninger, ser vi klart at standardisering er kostnadseffektivt, både med hensyn til anskaffelse, drift, brukerkompetanse og brukerstøtte. Innenfor standardisering ligger også et hensiktsmessig utvalg av tilleggs- og fagverktøy som de enkelte brukergrupper har behov for i sitt arbeid.

Standardisering sikrer at systemet tilfredsstillende et sett av regler som gjør at det kan integreres med andre system som følger samme standard og det forenkler kommunikasjon med andre som følger samme standard. Valg av løsninger gjøres ut fra de krav en ønsker å sette til et system funksjonelt (kravspesifikasjon), og så velge det systemet som best tilfredsstillende disse kravene. Et annet kriterium kan være at en ønsker å velge et system som på et gitt tidspunkt er markedsleder innen området.

Word Perfect (Corel WP) er kommunens felles tekstbehandlingsprogram. I organisasjonen er det en viss misnøye med WP, særlig fordi det er et program som vanskeliggjør kommunikasjonen med omverden som i hovedsak bruker MS Word. Med siste versjon, WP v. 9.0, vil det være mulig å motta og sende ulike versjoner av Word. Utviklingen i markedet ser ut til å gå i retning av standardiserte tekstbehandlere som kommuniserer med hverandre. Rådmannen vil gjøre en vurdering av funksjonalitet og kost / nytte i løpet av 2001 for å vurdere et bytte av standard system for dette området.



- C Rådmannen etablerer "Utvalg for IT-strategi" som overvåker gjeldende IT-strategier, koordinerer / utvikler handlingsplaner, vurderer realisering av gevinster og gir rådmannen råd om løpende og langsiktige tiltak.
- C Eierskap og styring av IT-infrastrukturen tilligger rådmannen, uavhengig av hvilke enheter som i sin tid stod for anskaffelsen. IT-tjenesten og den enkelte systemansvarlige skal i samarbeid velge nye IT-system.
- C Kommunen skal ha en felles, standardisert og ensartet IT-infrastruktur som dekker alt utstyr og programvare i og utenfor nett i kommunen. Dette for å minimalisere behovet for opplæring og ivareta kommunikasjonen internt og med omverdenen.
- C Kommunen skal ha samme felles system og versjon av dette i datanettet (programvare som alle brukere i datanettet har tilgang til), for både brukere i "sikret nett" og øvrige deler av nettet). Dette gjelder også for økonomisystemene.
- C Kommunen skal ha en samlet, felles nummerplan for telefoniområdet, for både fasttelefoner og mobiltelefoner og videre utvikling av telefonsystem og øvrige IT-system skjer så integrert og felles som mulig.
- C Ved valg av nye system skal det legges til grunn en kravspesifikasjon og begrunnelse - og systemene skal følge standarder, være ferdige produkter og velges blant markedsledere.