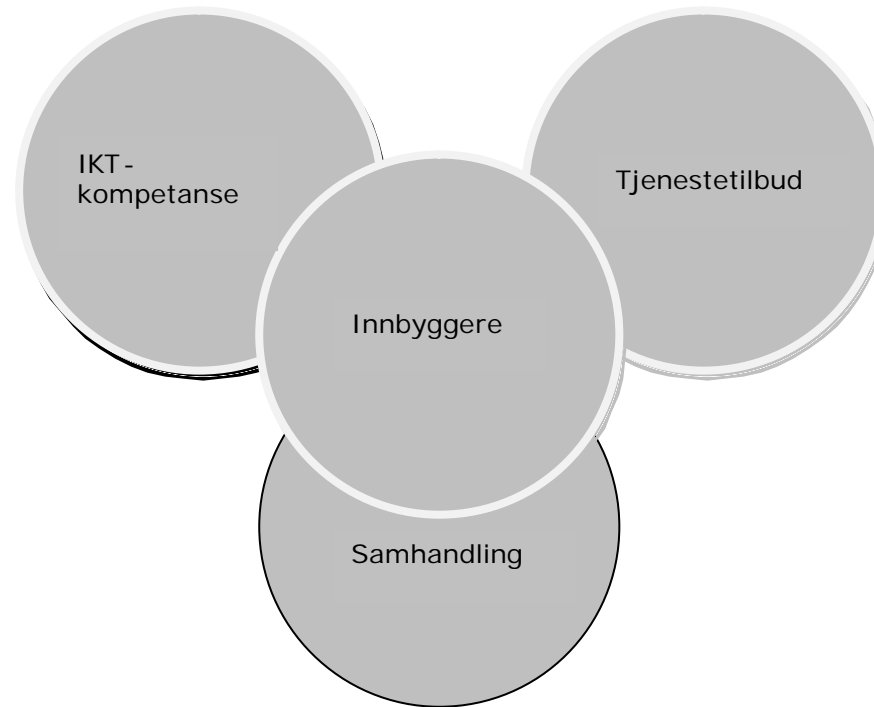


IKT-STRATEGI FOR TRONDHEIM KOMMUNE 2011-2013



Visjon: Digitale løsninger er førstevalg for innbyggernes kommunikasjon med Trondheim kommune, og for de ansattes arbeid med effektivisering og kvalitetsforbedring av eget arbeid

Innholdsfortegnelse

Innledning	3
<i>Definisjon</i>	<i>4</i>
<i>Hensikten med IKT-strategien</i>	<i>4</i>
IKT-visjon.....	5
Den teknologiske utviklingen - konsekvenser og muligheter for Trondheim kommune	6
Rammebetingelser og føringer	8
<i>eKommune2012.....</i>	<i>8</i>
Økonomi og gevinster	9
<i>IKT-kostnader</i>	<i>9</i>
<i>Krav til gevinstoppnåelse</i>	<i>9</i>
Strategiske satsingsområder	10
1. Tjenestetilbud – komme nærmere innbyggerne.....	11
<i>Mål</i>	<i>12</i>
2. Heve IKT-kompetansen hos ansatte og bistå innbyggere med å benytte kommunens elektroniske tjenester	13
<i>Mål</i>	<i>14</i>
3. Bedre samhandling – økte effektiviseringsgevinster og bedre tjenestekvalitet	15
<i>Mål</i>	<i>16</i>
4. IKT-infrastruktur- krav til gevinstoppnåelse, økt utnyttelse og stabile løsninger	17
<i>Strategier for utvikling av kommunens IKT-løsninger</i>	<i>17</i>
<i>Mål</i>	<i>18</i>
5. Trondheim som miljøby, regional utvikler og teknologihovedstad	20
<i>Mål</i>	<i>21</i>

Innledning

IKT-strategien for perioden 2011-2013 bygger på tidligere vedtatt IT-strategi for perioden 2007-2010, med tilføyelse av nye mål og tiltak. Som et vedlegg til dokumentet ligger en handlingsplan for perioden. Det er utarbeidet egne IKT-handlingsplaner innenfor tjenesteområdene Helse og Velferd, Oppvekst og Byutvikling.

IKT-strategien skal bidra til at kommunens visjon, mål og overordnede retningslinjer kan realiseres. Den inngår som en temaplan i kommunens planverk (kommuneplanen, økonomiplanen og øvrige overordnede strategiplandokumenter). Strategien angir retning og felles satsingsområder for de kommende årene innenfor IKT-området.

Trondheim kommune ønsker å arbeide aktivt og målrettet for å kunne utnytte IKT verktøy på best mulig 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 IKT 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. Vi ønsker å satse på Digitalt Førstevalg!

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 IKT-kompetanse og kan benytte verktøyene på en effektiv og hensiktsmessig måte. Det må også legges til rette for at ledere på alle nivå har strategisk IKT-kompetanse¹.

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

Det er etablert et vellykket IKT-samarbeid i regionen i regi av Det Digitale Trøndelag. Vi ønsker å fortsette med og utvide dette samarbeidet gjennom ulike IKT-prosjekter. Vi vil også fortsette deltakelsen i ulike nasjonale prosjekt og være arena for utprøving av ny teknologi på ulike områder, ikke minst innenfor feltet velferdsteknologi. 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.

¹ Med strategisk IKT-kompetanse menes kunnskap og ferdigheter til å se nye anvendelsesområder av IKT-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 utvikling av ny teknologi.

De økonomiske rammer som stilles til disposisjon er avgjørende for realisering av IKT-strategien. En del av de mål som er satt opp i IKT--strategien vil medføre behov for omprioritering av budsjettet, mens noen områder allerede er lagt inn i budsjettet. Kostnadsoverslag for de enkelte satsingsområder er satt opp i handlingsplanen.

Definisjon

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

Hensikten med IKT-strategien

- IKT-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
- Økt utnyttelse av eksisterende IKT-systemer og utvikling av hensiktsmessige og framtidsrettede IKT-løsninger IKT-strategien skal underbygge målet om å ligge i front som e-kommune
- Som vedlegg til strategien er det utarbeidet en overordnet handlingsplan for perioden 2011-2013 med årlig rullering

IKT-visjon

Visjon:

Digitale løsninger er førstevalg for innbyggernes kommunikasjon med Trondheim kommune, og for ansattes arbeid med effektivisering og kvalitetsforbedring av eget arbeid.

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

- **Åpen og inkluderende mot samfunnet vi betjener**
 - Vi møter brukere med teknologi som bidrar til økt dialog med våre innbyggere
 - Vi vil tilrettelegge for døgnåpen forvaltning gjennom selvbetjeningsløsninger (digitalt førstevalg).

- **Kompetent – ansatte er gode på IKT**
 - Vi kan og vi vil benytte IKT- i vår tjenesteutøvelse/utvikling
 - Vi skal ha ansatte som kan og ser verdien av å bruke IKT aktivt i hverdagen

- **Modig - benytte IT i tjenesteutvikling og i produksjon.,**
 - Vi er innovative og prøver ut nye ting - vil være i forkant
 - Vi skal aktivt benytte IKT i tjenesteutøvelse/utvikling der dette er hensiktsmessig,

Den teknologiske utviklingen - konsekvenser og muligheter 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 15 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).

IKT-verden er ikke lenger bare en pc - det er en utvidelse med mange digitale medier. IKT-begrepet er i ferd med å forsvinne, og mobiltelefonen, nettbrett og PDA tar over mange av funksjonene.

Sosiale medier

Sosiale medier gir muligheter for brukermedvirkning gjennom dialog med innbyggere og bedre intern samhandling mellom ansatte. Det skal legges til rette for at sosiale medier kan brukes som et ledd i utvikling og forbedring av de kommunale tjenestene. *Jfr. satsingsområde 1 i IKT-strategien: "Tjenestetilbud – komme nærmere innbyggerne.*

Standardisering og arkitektur

Standardisering blir stadig viktigere. Dermed blir det lettere for ulike systemer/løsninger å snakke sammen og utveksle data. Løsninger som ikke er basert på standarder bør derfor ikke anskaffes. Nasjonale standarder og arkitekturprinsipper skal legges til grunn og benyttes. (Eksempel på dette er bl.a. FAKS-rapporten, retningslinjer i St.melding 17 og 19, lov om universell utforming av IKT, (diskrimineringslova) DIFIs retningslinjer for obligatoriske standarder for offentlig sektor, forslag til standardisering fra K-10² samarbeidet mm. *Jfr. beskrevne strategier i satsingsområde 4 i IKT-strategien: "IKT-infrastruktur".*

Nye anvendelsesområder

² K-10 er et samarbeid mellom de ti største kommunene i Norge hvor målet er å etablere felles standarder og rammeverk på IKT-området for å sikre sambruk og gjenbruk av løsninger på tvers av kommuner og statlige institusjoner.

I årene framover vil ny teknologi vinne stadig nye anvendelsesområder, ikke minst vil vi se dette innenfor helse/omsorgsområdet. Her tas teknologien også i bruk i behandlingssammenheng, fysisk avstand kan i noen tilfeller "forsvinne" både i diagnostisering og behandling. Det vil skje en automatisering og forenkling av dagens papirbaserte registreringer. Informasjonen vil være oppdatert, korrekt og fullstendig. Samhandling mellom kommunehelse- og spesialisthelsetjenesten / ulike forvaltningsnivå vil foregå elektronisk. Velferdsteknologi vil understøtte tjenestene for å medvirke til økt trygghet og selvhjelpenhet i hverdagen. *Jfr. satsingsområde 3 i IKT-strategien "Bedre samhandling – økte effektiviseringsgevinster og bedre tjenestekvalitet "*

Stabile system

Etter hvert som IKT-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 opptider, nettverkskapasitet og pc-er, sikkerhet og stabile løsninger. *Jfr. satsingsområde 4 i IKT-strategien: IKT-infrastruktur; økt utnyttelse og sikre og stabile løsninger.*

Automatisering

Digitalt innhold vil være tilgjengelig til alt - fra hvor som helst - og det har skjedd en overgang fra stasjonært til bærbart datautstyr. Våre innbyggere forventer 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 eksempelvis på biblioteket). Også internt i kommunen vil man automatisere prosesser vha teknologi og på den måten effektivisere forvaltningen.

Kompetanse

En av kommunens største utfordringer blir IKT-kompetanse: har våre ansatte den kompetansen vi trenger for å bruke nye IKT-verktøy? Allerede i dag er dette en utfordring innenfor en del områder: ansatte som er sporadiske IKT-brukere, ansatte som vegrer seg for å ta i bruk denne type teknologi, osv. Dette vil stille store krav til organisasjonen mht å ta i bruk hensiktsmessige og pedagogiske virkemidler som e-læring, videosnutter med mer. Det må tilrettelegges for å gi de ansatte økt IKT-kompetanse bl.a. gjennom tid til egentrening og kurs. Enkle brukergrensesnitt må være et krav ved anskaffelse av nye løsninger og dette vil også bidra til mindre opplæringsbehov. Samtidig som stadig flere innbyggere blir rutinerde IKT-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. *Jfr satsingsområde 2 i IKT-strategien "Heve IKT-kompetansen hos ansatte og bistå innbyggere med å benytte kommunens elektroniske tjenester."*

Miljøbyen Trondheim – også på IKT-området!

IKT kan være et utmerket verktøy i miljøssammenheng. 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. Ved å ta i bruk nettbaserte E-læringsverktøy for intern og ekstern opplæring reduseres også behovet for å forflytte seg. Mindre forflytning er et miljøbidrag og kan også bidra til lavere kostnader og større effektivitet for kommunen. Og en aktiv holdningskampanje kan bidra til å redusere antallet papirutskrifter. Miljøkrav er innarbeidet

i alle anskaffelsesdokumenter for nye IKT-systemer. Etter hvert som også bystyret får sine sakspapirer elektronisk, kan mengden papirutskrifter reduseres kraftig. Digital samhandling med innbyggere og næringsliv innebærer reduksjon av både postombæring og papirutskrifter. *Jfr satsingsområde 5 i IKT-strategien "Trondheim som miljøby, regional utvikler og teknologihovedstad"*

Rammebetingelser og føringer

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

Nasjonale føringer: Bl.a. Stortingsmelding nr 17 og 19, diskrimineringslova, E-Norge planen 2009³ og e-kommune 2012⁴

Stortingsmelding nr 17-2006 "Eit informasjonssamfunn for alle" er det mest omfattende dokumentet som beskriver overordnede målsettinger og strategiske retning for IKT-bruken i offentlig sektor. Den beskriver status, utfordringer og muligheter med IKT innenfor offentlig sektor.

Samhandlingsreformen Stortingsmelding 47 som også har et eget kapittel om IKT.

eKommune2012

Mens "E-Norge planen 2009" har sitt fokus på IKT-satsingsområder i statlig sektor, er e-kommune 2012 "Lokal digital agenda" KS sin strategi og handlingsplan for kommunal sektor.

Planene har fokus på følgende områder:

- IKT som produktivitetfaktor, frigjøring av ressurser og økt velferd
- Deltakelse i informasjonssamfunnet for alle
- Mer helhetlig offentlig sektor gjennom økt digital samhandling mellom kommuner og andre forvaltningsnivå og næringsliv
- Økt tjenestekvalitet og modernisering av offentlig sektor
- Bedre og mer tilgjengelige tjenester gjennom døgnåpen digital forvaltning
- Ivaretagelse av personvern og informasjonssikkerhet

³ E-Norge planen 2009 er regjeringens IKT-strategiske plan og handler om hvordan regjeringen vil utnytte og realisere mulighetene ved bruk av IKT

⁴ E-kommune 2012 er Kommunenes Sentralforbunds IKT-strategiske plan som er en videreføring av E-kommune 2009 som ble utarbeidet med utgangspunkt i e-Norge 2009, og med fokus på kommunal virksomhet.

Økonomi og gevinster

IKT-kostnader

Denne IKT-strategien beskriver i det vesentligste kommunens viktigste IKT-satsingsområder i de kommende åra. Kommunen er imidlertid allerede i dag en omfattende IKT-bruker, og drift og videreutvikling av dagens løsninger vil også i framtiden legge beslag på store deler av IKT-budsjettet. Kostnadene forbundet med å realisere IKT-strategien må avspeiles i økonomiplanen. En del av de satsinger som er beskrevet i IKT-strategien er det allerede tatt høyde for i økonomiplanen, mens det på andre områder er behov for friske midler. Noen av de store fagsystemene må skiftes ut i strategiperioden. Det er behov for betydelige midler for å tilrettelegge for økt innbyggerdialog hvor innbyggerne i utstrakt grad kan samhandle elektronisk med kommunen og hvor personvern og sikkerhet er ivaretatt. I tillegg til utskifting av eksisterende store fellessystem, inneholder IKT-strategien også forventninger om en omfattende utbygging på infrastrukturen med nye pc-er⁵, utbygging av nettverk oa. IKT-opplæring og IKT-kompetanse er viktige satsingsområder i åra framover.

Samhandlingsreformen med overføring av ansvar fra sykehus til kommune gir Helse og velferd nye utfordringer og behov for investeringer. Det planlegges etablering og utvidelse på Øya med behov for investeringer i fht ny legevakt med røntgentjenester, observasjonssenger, helsevakttelefon for mottak av telefon henvendelser, alarmer og springsteknologi

Krav til gevinstoppnåelse

IKT skal bidra til bedre tjenestekvalitet og effektiv ressursutnyttelse. Trondheim kommune har utarbeidet metodikk for å gjennomføre kost/nyttevurderinger, gevinstpotensialet skal angis, og dette skal gjøres i forkant av alle anskaffelser. Gevinster kan være både direkte budsjettmessige gevinster og andre nytteeffekter som bedre kvalitet på tjenestene, mer effektiv tjenesteyting og effektivisering for innbygger.

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

⁵ Utbygging av pc-parken er nødvendig både for å redusere dagens flaskehals 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

prosjektperioden må kost/nytte analysen revideres iht. endringer vedrørende potensielle gevinster. Når prosjektet overleveres drift må det foreligge en konkret plan for hvordan gevinstene skal realiseres. Økt bevissthet på gevinstrealisering er en forutsetning for en videre sterk satsing på IKT-området i kommunen.

Strategiske satsingsområder

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

- 1. Tjenestetilbud – komme nærmere innbyggerne**
- 2. Heve IKT-kompetansen hos ansatte og bistå innbyggere med å benytte kommunens elektroniske tjenester.**
- 3. Bedre samhandling – økte effektiviseringsgevinster og bedre tjenestekvalitet**
- 4. IKT-infrastruktur- krav til gevinstoppnåelse, økt utnyttelse og stabile løsninger**
- 5. Trondheim som miljøby, regional utvikler og teknologihovedstad**

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 IKT-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. **Det digitale førstevalg** er også FAD's uttalte strategi for offentlig sektor.

Å legge til rette for elektronisk interaksjon og samhandling 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. 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. Gjennom å etablere en publikumsportal vil en stor andel kommunale tjenester være tilgjengelig på nett døgnet rundt, og innbyggere skal kunne finne personrelatert informasjon om seg selv og kunne søke om kommunale tjenester. Og innbyggere skal kunne signere elektronisk slik at man kan opprette juridisk bindende kontrakter med kommunen via internett. *Jfr også kommuneplanens samfunnsdel punkt 4:4 "Tilrettelegge for økt medvirkning og frivillig innsats fra brukere, innbyggere og samarbeidspartnere".*

Ved utvikling av elektroniske tjenester mot innbyggerne, skal innsatsen i første omgang rettes mot å utvikle selvbetjeningsløsninger som bidrar til bedre service overfor publikum og samtidig gir intern effektivisering. (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.

IKT er også et godt verktøy for å synliggjøre de formelle politiske prosessene i kommunen. Bruk av digitale kanaler for dialog mellom innbyggere og de folkevalgte, kan bidra til å utvide den politiske arenaen og øke innbyggernes mulighet for reell innflytelse.

Gjennom bruk av sosiale medier kan våre innbyggere bli aktive bidragsyttere på områder der dette er egnet. Etablering av digitale kanaler for dialog mellom innbyggerne, kommunen og de folkevalgte bidrar til å utvide den politiske arenaen og øker muligheten for reell påvirkning. Sosiale medier er både en arbeidsmåte og en kommunikasjonsform. Nettsamfunn og nettaktiviteter basert på brukerskapt innhold gjør det mulig å dele informasjon, videreutvikle sine og andres ideer, og innhente kunnskap på en ny måte. For offentlig forvaltning ligger det et stort potensial i aktiv bruk av sosiale medier.

Vi får flere og annerledes informasjonskanaler, som gir mulighet for økt innflytelse fra våre innbyggere og derigjennom økt demokrati, lettere kunnskapsdeling og involvering av brukerne, samt bedre samhandling på tvers av forvaltningen og lettere kunnskapsinnhenting fra brukere og brukergrupper. Denne kunnskapen og involveringen vil gi verdifull kunnskap og innspill i utviklingen av våre tjenester.

Mål

- 1.1. Kommunen skal ha forsterket/etablert flere digitale kanaler (herunder sosiale medier) for dialog mellom innbyggere, kommunen og de folkevalgte.
- 1.2. Trondheim kommune sin hjemmeside/publikumsportal skal ha beste skår på de nasjonale kåringene.

Delmål i strategiperioden

- Elektronisk identifikasjon(eID) skal benyttes for tjenester som krever dette
- Tilby dialog med innbyggerne via sosiale medier
- Utvikle en innbyggerportal som skal bedre tilgjengeligheten til Trondheim kommune ovenfor innbyggere
- Flere innbyggere benytter digitalt førstevalg i sin samhandling med kommunen
- Fullelektronisk fakturering er innført
- Skanne/komplettere og kvalitetssikre byggesaksarkivet elektronisk, slik at områdene kan defineres som fullelektronisk

2. Heve IKT-kompetansen hos ansatte og bistå innbyggere med å benytte kommunens elektroniske tjenester

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

Mange ansatte mangler grunnleggende IKT-kunnskap, og alt for mange av våre fagverktøy har for høy brukerterskel for den sporadiske IKT-bruker. Ulike tiltak må iverksettes for å gi de ansatte tilstrekkelig kompetanse til å betjene IKT-verktøyene. IKT-opplæring må inngå i kommunens kompetanseplan, og både tradisjonelle og utradisjonelle metoder må tas i bruk for å øke IKT-kompetansen hos våre ansatte. *Jfr også kommuneplanens samfunnsdel punkt 4:2 "Videreutvikle en robust og fleksibel organisasjon som bruker og utvikler medarbeidernes kompetanse og omstillingsevne".*

Kartlegging av kunnskap og ferdigheter og brukertilpasset IKT-opplæring er stikkord i denne sammenheng. Ved innføring av nye IKT-system skal opplæring og oppfølging gjennomføres.

For å kunne bruke IKT som virkemiddel for å oppnå bedre innbygger- og næringslivstjenester, samt å være et insitament for organisasjonsutvikling, må kunnskapen om dette styrkes hos ledelsen på alle nivå i kommunen. Strategisk utvikling og handlingsplaner som er forankret i kommuneplanen, er sentrale virkemidler for å oppnå de målene vi har satt oss for utvikling av nye innbygger- og næringslivstjenester. Gjennom målrettet kompetanseopbyggeri er målet at våre ledere ser mulighetene med bruk av IKT-verktøy i utviklingen av enheten/kommunen. Både politiske og administrative ledere må ha strategisk IKT-kompetanse om betydningen av IKT som virkemiddel for omstilling, effektivisering og kvalitetsheving. *Jfr også kommuneplanens samfunnsdel punkt 4:2 "Videreutvikle ledere som bidrar til faglig utvikling og aktivt medansvar"*

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. *Jfr. også kommuneplanens strategidel 1.2. "Kommunen vil legge til rette for mestring og læringslyst og bidra til at voksne tilegner seg tilstrekkelig kompetanse for å meste arbeidslivet og livet generelt".*

Vi skal også ha fokus på innbyggernes behov og rettigheter. Vi må tilrettelegge for enkelt brukergrensesnitt som oppmuntrer innbyggeren til å bruke løsningen, samt å tilby stadig flere tjenester på nett.

Mål

- 2.1. I løpet av strategiperioden skal ansattes IKT-kompetanse økes, slik at kommunens IKT-systemer utnyttes på en effektiv måte
- 2.2. Tk skal tilrettelegge for økt mestring i bruk av kommunens elektroniske tjenester for de av våre innbyggere/næringsliv som har behov for dette

Delmål i strategiperioden

- IKT-kompetanse skal inngå som en del av kommunens kompetanseutviklingsplaner
- Rådmannens ledergruppe, enhetsledere og folkevalgte skal ha gjennomført en målrettet opplæring i bruk av IKT som strategisk virkemiddel for omstilling, effektivisering og kvalitetsheving i kommunen
- Det skal gjennomføres IKT-kompetanseprosjekt for 30% av enhetene innen helse og velferdsområdet i kommunen i strategiperioden
- Alle som deltar på målrettet IKT-kompetansehevingstiltak skal ha fått økt sin digitale kompetanse med minimum 10%
- Tk skal bidra til økt IKT-kompetanse blant byens innbyggere

3. Bedre samhandling – økte effektiviseringsgevinster og bedre tjenestekvalitet

Nye IKT-verktøy muliggjør enklere måter for samhandling og vi kan jobbe smartere - alene eller sammen med andre. Gjenbruk av data, og integrasjon mellom ulike fagsystem er også stikkord i denne sammenheng. Når papirbasert kommunikasjon innen og mellom forvaltningsnivå erstattes av elektronisk samhandling, vil dette både lette gjenfinning, man unngår dobbeltarbeid, forenkler arbeidsprosesser, sparer tid og øker kvaliteten.

Ikke minst innenfor helseområdet er potensialet stort for økt bruk av IKT- verktøy og også med nye anvendelsesområder. Det er under utarbeidelse en egen handlingsplan for bruk av Helse og velferdsteknologi som skal understøtte tjenesteutøvingen og bidra til økt trygghet og mestring for brukerne. Dette er ett av seks satsingsområder i eldreplanen fram mot 2020.

I dag eksisterer ofte papirbaserte og IKT-baserte løsninger side om side. Dette betyr både dobbeltarbeid og mulighet for mistolking av informasjon. Mangel på standarder og ulike teknologiløsninger har så langt hindret samarbeid og informasjonsflyt både innen kommunen og mellom virksomheter. Økt bevissthet omkring problemstillingen og ulike tiltak (bl.a. K-10 samarbeidet) vil på sikt bidra til å redusere dette.

Innen skole vil digitale læringsverktøy forenkle samhandlingen mellom elev og lærer, hjem og skole, og bidra til å øke digitale ferdigheter hos elevene.

Spesielt innen helseområdet forutsetter samarbeid innen og på tvers av forvaltningsnivå behov for nye IKT-løsninger og et nytt/endret lovverk som åpner for elektronisk samhandling. Kravet om økt fleksibilitet innen og mellom forvaltningsnivå og med felles utnyttelse av kontorareal, forutsetter at IKT-systemene kan utveksle data på tvers av nivåene samtidig som kravene til personvern ivaretas. (Eks. vis NAV og digital kommunikasjon mellom kommunehelsetjeneste og sykehus).

Mål

3.1. Ved bruk av IKT-verktøy skal samhandlingen internt i kommunen og mellom ulike forvaltningsnivå gi økt tjenesteeffektivitet og forbedret kvalitet

Delmål i løpet av strategiperioden

- Digitalt saksarkiv skal innføres i hele kommunen
- Det skal opprettes egen sak/arkivløsning for sikret sone med ekstra fokus på sikkerhet og med noark-5⁶ kjerne (basert på nye krav i h t norsk standard)
- Papirbasert kommunikasjon innen og mellom forvaltningsnivå skal i hovedsak være erstattet av elektronisk samhandling
- Det etableres et system, en helsevakttelefon som tar i mot og administrerer velferdsteknologi innenfor helse og velferdstjenestene.
- Alle kommunale barnehager skal ha tatt i bruk elektronisk kommunikasjon mellom hjem og barnehage
- Alle skolene gjør aktiv bruk av digitale verktøy og læringsressurser i den daglige undervisningen og i kommunikasjon med heimen
- Lønnsbilag skal arkiveres digitalt
- Utvikle og implementere en løsning for mottak av eFaktura for bestilte varer og tjenester

⁶ Noark-5 står for Norsk Arkivstandard, versjon 5. Det er en norsk offentlig standard som skal benyttes ved elektronisk langtidsarkivering av data.

4. IKT-infrastruktur- krav til gevinstoppnåelse, økt utnyttelse og stabile løsninger

Flere av de store IKT-systemene må skiftes ut i løpet av de kommende fire årene. Dette fordi systemene er gamle, lite funksjonelle og hvor leverandøren ikke tar vedlikeholdsansvar lenger, og dels pga manglende standarder som vanskeliggjør integrasjon mellom system. Til en viss grad kan bruk av såkalt mellomvare kompensere for integrasjonsproblemer. På infrastrukturens side er det behov for et kontinuerlig fokus på nett- og pc-kapasiteten både som følge av flere IKT-brukere og utviklingen med stadig tyngre program/tjenester. Er kapasiteten for lav blir lange responstider ofte konsekvensen. Kost -nytte vurderinger må legges til grunn når det gjelder hvilke minimumsstandarder man skal ha på det enkelte tjenesteområde (eks. vis pc-kapasitet, levetid på pc, trådløst nettverk osv).

Utskifting av system krever store løft fra organisasjonen, ikke minst når det gjelder opplæring av brukere, konvertering av gamle data, tilpasning av nye arbeidsprosesser, o.a. Det er viktig at organisasjonen har fokus på rutiner og arbeidsprosesser for å kunne hente ut de ønskede nytteeffektene. Gevinstrealisering er i første rekke en styringsmessig utfordring etter at prosjektet er overlevert drift. Økt bevissthet på gevinstrealisering er en forutsetning for en videre sterk satsing på IKT-området i kommunen.

Også for ansatte som ikke benytter data i sitt daglige arbeid, er det nødvendig med tilgang til PC og internett. Intranettet er både en viktig informasjonskanal, i tillegg til at ulike felles program som skal kunne benyttes av alle finnes der. Alle enheter bør ha en pc til felles disposisjon for ansatte som ikke benytter IKT-verktøy i sitt daglige arbeid.

Strategier for utvikling av kommunens IKT-løsninger

Til grunn for videre utvikling av kommunens IKT-løsninger, skal følgende strategier legges til grunn:

- Ved kjøp av nye IKT-systemer skal det stilles krav om at systemene er basert på godkjente standarder.
- Der det er hensiktsmessig skal Trondheim kommune prioritere åpne kildekoder ved valg av nye IKT-løsninger.
- Bruk av internettbaserte tjenester (nettskyen) skal vurderes der dette er hensiktsmessig.
- Interaktive løsninger mot innbyggere og næringsliv skal bygge på et felles offentlig standardisert grensesnitt.
- Trondheim kommune skal forankre IKT-løsninger/arkitektur og IKT-strategier i nasjonale føringer og gjenbruke gode løsninger fra andre kommuner der dette er mulig.
- 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.
- Personvern og sikkerhet skal ivaretas, og elektronisk autentisering skal benyttes for alle tjenester som krever autentisering og digital signatur, nasjonale retningslinjer skal følges.
- Miljøkrav i anskaffelsesdokumenter er et ledd i arbeidet for en mer miljøvennlig organisasjon. Miljøkrav i denne sammenheng er både produktenes ytelse, funksjon og avhending.
- Ved kjøp av nye IKT-system skal eksisterende produkt velges framfor egenutviklet programvare.
- Anskaffelse av nye IKT-system og utvikling av eksisterende skal skje i samråd med arkitekturforum⁷ og IT-tjenesten.
- Risiko og sårbarhetsanalyser skal gjennomføres i forbindelse med anskaffelse av alle nye system.
- Kost /nytte vurdering skal gjøres ved alle større programvareanskaffelser
- Universell utforming skal være et krav ved anskaffelse av ny programvare.
- Det skal tilrettelegges for en effektiv, modulær og fleksibel/tjenesteorientert arkitektur som kan understøtte virksomhetsutvikling.
- Forvaltningen av IKT-driftsavtaler må være fleksible og endringsorienterte, slik at det kan tilpasses nye behov som oppstår underveis.

Mål

- 4.1 Trondheim kommune skal ha stabile, tilgjengelige og brukervennlige IKT-system for alle ansatte
- 4.2. Ved anskaffelse av nye IKT-systemer er organisasjonsutvikling, arbeidsprosesskartlegging og bevissthet rundt gevinstrealisering, en viktig del av prosjektet

Delmål i strategiperioden

- Alle ansatte skal ha tilgang til elektronisk informasjon og IKT-verktøy på arbeidsplassen, (dvs egen brukerident og tilgang til Tk-nett/ epost-kasse)
- Kommunens IKT-arkitektur er definert og tilfredsstillende nasjonale arkitekturprinsipp
- Kommunen tilfredsstillende alle lovkrav mht informasjonssikkerhet
- Tk skal etablere en integrasjonsplattform som muliggjør utvikling av sammensatte digitale tjenester internt og Digitalt førstevalg for næringsliv og innbyggere

⁷ Det skal opprettes et arkitekturforum med representanter fra de ulike tjenesteområder i kommunen

- Tk skal etablere sikkerhetsløsninger for å understøtte sikker samhandling og effektiv identitets- og tilgangsstyring
- Det skal opprettes et arkitekturforum med representanter fra de ulike tjenesteområder i kommuner

5. Trondheim som miljøby, regional utvikler og teknologihovedstad

IKT 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 miljøbidrag og kan også bidra til lavere kostnader og større effektivitet for kommunen.

Som Norges tredje største by og som teknologihovedstad har vi også et ansvar for å bidra i nasjonale samarbeidsfora. Trondheim kommune deltar i dag i en rekke regionale og nasjonale samarbeidsfora for økt bruk av IKT i forvaltningen. Representanter fra kommunen deltar bl.a i flere av KS sine fagråd, i K-10 samarbeidet, Norge Digitalt og i ulike andre nasjonale arbeidsgrupper innenfor fagområdet.

På regionalt nivå er kommunen en del av **Det Digitale Trøndelag (DDT)**. Dette er et samarbeidsprosjekt mellom 14 kommuner, to fylkeskommuner og to fylkesmenn i Trøndelag. Det Digitale Trøndelag er forankret både på politisk og administrativt toppnivå i (f)kommunene. Prosjektet er finansiert bl.a. med midler fra DIFI og skjønnsmidler fra Fylkesmannen i Sør- og Nord- Trøndelag. Samarbeidet er formalisert gjennom samarbeidsavtale. Det gjennomføres til enhver tid flere store prosjekt i regi av Det Digitale Trøndelag. Rådmannen i Trondheim kommune er leder av styringsgruppen i DDT, og leder av arbeidsutvalget i DDT er også fra Trondheim kommune.

Gjennom felles fylkesplan "kreative Trøndelag" (E-trøndelag) 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.

Det er viktig at prosjektene er forankret i nasjonale planer og standarder, og at innsatsen kanaliseres til utvalgte og strategiske områder som gir de største effektene og er mest kostnadseffektivt.

Mål

- 5.1. Trondheim kommune samhandler med etablerte, nasjonale og lokale kompetansemiljø
- 5.2. Trondheim kommune er en aktiv, tydelig og god ambassadør for Trondheim by og regionen

Delmål i strategiperioden

- Økt bruk av video- og telefonkonferanser, redusert papirforbruk og bruk av e-læringsprogram understøtter målet om miljøbyen Trondheim
- Trondheim kommune bidrar i utvikling og utprøving av nye teknologiske løsninger innenfor utvalgte områder
- Trondheim kommune er en pådriver for videreutvikling av IKT nasjonalt og i regionen