

IKT-strategi for Mandal kommune 2006 - 2009

eKommune 2009
- det digitale spranget

Innholdsfortegnelse

{ TOC \o "1-3" \h \z \u }

1. Sammendrag

”Mandal Kommune skal bli den ledende eKommunen i Norge!” Denne ambisiøse målsettingen har rådmannen utfordret de ansatte i vår kommune på. Med bakgrunn i de overordnede nasjonale planer: eNorge 2009 og eKommune 2009, er det utarbeidet en overordnet IKT-strategi for Mandal Kommune som nå legges fram for bystyret. Dersom politikerne slutter seg til føringene og målsettingen i denne planen, vil aktivitet på IKT området være den enkeltaktivitet som i størst grad vil prege arbeidet i de nærmeste årene.

På bakgrunn av en statusbeskrivelse i egen kommune og nasjonale føringer, blir det i planen satt fokus på en rekke konkrete tjenestemråder som vil bli transformert gjennom omfattende bruk av datateknologi: Det elektroniske tjenestetorv; Elektronisk samarbeid i helse- og sosialsektoren; IKT i skolen; Elektroniske kartdata; Elektronisk handel; IKT og lokaldemokratiet; for å nevne noen områder.

Prosjektgruppen som har hatt ansvar for utarbeidelsen av planen ser at utviklingen innen IKT området vil komme. Spørsmålet vår kommune kan stille seg er om man vil la andre ta hånd om denne utviklingen og henge seg på etter hvert, eller om vi skal ta en førende rolle selv. Vi mener at det siste er langt å foretrekke, og Mandal Kommune har gjennom en bevisst satsning siden ”Nye Mandal” og gjennom DDV-samarbeidet kommet opp på et høyt nivå hva angår teknisk infrastruktur og kompetanse. Mandal er dermed i posisjon til å kunne aksle en slik oppgave.

De to mest kritiske områdene som man må lykkes med vil slik prosjektgruppen ser det være: informasjonssikkerhet og kompetanseutvikling hos alle ansatte.

Dersom bystyret godkjenner strategiplanen slik den foreligger, vil det bli utarbeidet konkrete prosjektplaner innen hvert av fokusområdene. Den overordnede strategiplanen vil være å betrakte som et levende dokument som vil rulleres årlig i tråd med fremdrift og utvikling på de ulike områdene.

2. Innledning

“IKT (informasjon- og kommunikasjonsteknologi) blir stadig viktigere og stadig dyrere for moderne virksomheter. Fallgruvene blir også flere og dypere. Behovet for IKT-strategi har aldri vært større.” Peter Hidas, Gartner Group

2.1.1. Hva er egentlig IKT-strategi?

En kort definisjon som stammer fra konsulentselskapet Cap Gemini, sier:

“IKT-strategien er ledelsens plan for å forbedre virksomheten ved hjelp av IKT”.

2.1.2. Utvikling av en IKT-strategi:

Å lage en strategi er en kontinuerlig prosess av små og store skritt for å finne og gjenfinne den retning virksomheten skal gå.

Det er ingen grunn til å streve med å gjøre strategien særlig detaljert fordi vi likevel ikke fullt ut kan klare å forutsi framtiden.

Å lage en strategi er både å skrive et dokument og føre en dialog der det siste er klart viktigst.

Strategien skal utformes av dem som skal realisere den, ikke av planleggere.

(Sitat Henry Mintzberg)

Disse tesene, og særlig den siste, har vi prøvd å følge i strategiarbeidet.

2.1.3. IKT-handlingsplan

Etter at IKT-strategien er besluttet, skal det på bakgrunn av vedtakene utarbeides en konkret handlingsplan med nøyaktig beskrivelse av hvert enkelt IKT-utviklingsprosjekt.

Handlingsplanen bør rulleres hvert år i takt med kommunens handlingsprogram.

Det er utarbeidet en egen strategiplan for IKT i skolen som ligger vedlagt. IKT-strategien har en horisont på 3 år.

2.2. Bakgrunn

Kommunenes Sentralforbund lanserte i juni 2005 dokumentet ”eKommune 2009” som er vedtatt av sentralstyret. Dokumentet er forankret i den regjeringens nasjonale satsning ”eNorge 2009 – det digitale spranget” som har tre målområder

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

Innenfor disse områdene er det formulert en rekke konkrete mål hvorav svært mange direkte eller indirekte angår kommunesektoren. Det gjelder bl.a. målsettinger om digital kompetanse, digitale tjenester, verdiskaping på grunnlag av offentlige data, elektronisk handel, digital samhandling i offentlig sektor, bruk av åpne standarder og åpen kildekode, gevinstrealisering mm. I planen er det pekt på at kommunesektorens innsats er avgjørende for ambisjonen om å effektivisere offentlig sektor.

Visjon for den digitale kommunen

eKommunen skal aktivt utnytte moderne informasjons- og kommunikasjonsteknologi til å skape tilgjengelig og effektiv forvaltning og gode tjenester til innbyggere og næringsliv!

Dette betyr at den moderne eKommunen bl.a. må:

- gi innbyggerne mulighet til å velge kommunikasjonskanal, men prioritere den digitale kanalen
- ivareta informasjonsbehovet for ulike brukergrupper på kommunens hjemmeside/portal
- gi innbyggerne mulighet til å delta i demokratisk dialog på nettet om viktige samfunnsspørsmål
- gjøre flest mulig tjenester tilgjengelig på nett
- bruke IKT til å skape tjenester med høy kvalitet
- samhandle elektronisk med andre forvaltningsnivåer og offentlige virksomheter for å skape helhetlige offentlige tjenester
- ivareta personvernet og sørge for sikker informasjonsbehandling
- frigjøre ressurser gjennom effektivisering av forvaltningen ved bruk av IKT

Med utgangspunkt i disse sentrale føringene valgte rådmannens ledergruppe å gjøre denne satsningen som et strategisk virkemiddel for å gjøre Mandal Kommune førende på dette området. Satsningen er senere forankret i lederforum og dokumentert i virksomhetsplanen for sentraladministrasjonen.

Det ambisiøse målet er å forta en gjennomgang av dagens løsninger og utarbeide en strategi med handlingsplan for hvordan Mandal kommune kan utvikles til å bli Norges beste eKommune. Tanken er at dette er en utfordring og et arbeid man må gjennom uansett. Derfor er det like bra å innta en proaktiv holdning til dette og velge å være blant de fremste i landet.

2.3. Innhold og struktur i IKT-strategien

IKT strategi planen er bygd opp på følgende lest:

- Status innen IKT området i Mandal Kommune
- Nasjonale føringer
- Målsetting
- Beskrivelse av satsningsområder
- Organisering og styring av IKT virksomheten
- Fra strategi til handling

2.4. Organisering og arbeidsmåte

Styringsgruppe: Rådmannens ledergruppe

Prosjektgruppe:

- Norman Udland, leder
- Roy Kenneth Grundetjern, sekretær
- Stein Rune Oftebro, tillitsvalgt
- Åse Wethrus, enhetsleder.

Utvalget skal utvikle strategien i tett samarbeid med enhetene og hente inn kompetanse fra enhetene når det arbeides med strategier som berører enhetenes virksomhetsområde.

3. Overordnet situasjonsbeskrivelse

3.1. IKT-barometer

I arbeidet med IKT-strategien var det viktig å lage en status på IKT området. KS har laget et forslag til spørreundersøkelse kalt IKT-barometeret som er brukt i en del kommuner. Vi valgte å bruke dette oppsettet med noen endringer. Det ble brukt QuestBack som er et program for elektronisk innhenting av data via e-post. Spørreskjemaet med 26 spørsmål ble sendt alle som har en e-post i Mandal Kommune. Undersøkelsen ble foretatt i perioden 1.-15.mars 2006.

Det er ca 500 ansatte som får lønsslippen på e-post og som bruker dette verktøyet regelmessig. Det kom inn i alt 283 svar som gir en svarprosent på ca 60 %.

Spørsmålene dreide seg om hvor fornøyd brukerne var med ulike sider ved deres databruk:

- ”Plunder og heft”
- Opplæring
- Teknisk løsning på egen datamaskin, hastighet

- Sikkerhet, virusbeskyttelse, backup
- IKT avdelingens kompetanse og service
- Brukerstøtte
- Internet / Intranett”

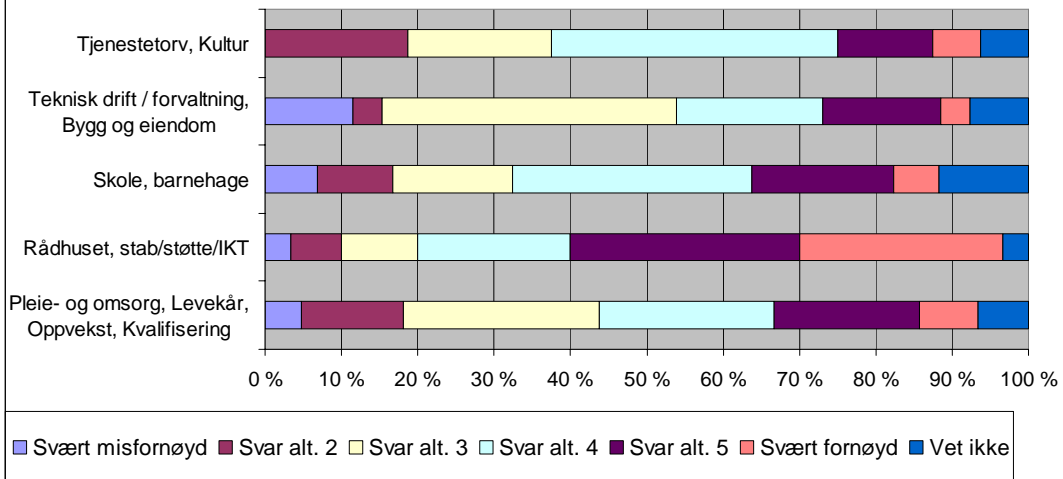
Derneft var det spørsmål om kvaliteten og nytten av informasjonen som er å finne i de ulike fagsystemene. Det var spørsmål hvorvidt kommunens og enhetens ledelse var opptatt av å bruke IKT for å videreutvikle kommunens tjenestetilbud, og til å effektivisere driften.

Det store bildet som kommer fram i undersøkelsen var at de aller fleste brukere var fornøyd. Prosjektgruppen var positivt overrasket over dette. De områdene kommunen særlig har et forbedringspotensial er:

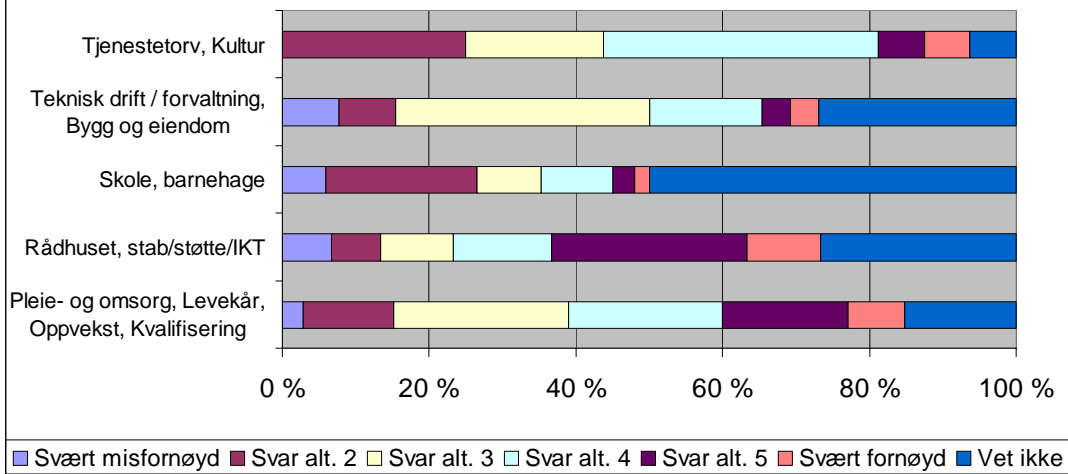
- Opplæring – både på generelle kontorapplikasjoner som Windows og Office, samt de mer fagspesifikke systemene.
- Brukerstøtten er god men kan bli bedre.

Det er også foretatt direkte henvendelse til de ulike enhetslederne for å kartlegge pågående og planlagte IKT prosjekter, samt status på infrastruktur og programvare. I tillegg er lederne utfordret på fremtidige utfordringer i skjæringspunktet mellom tjenesteproduksjon og IKT. Innspillene er samlet og systematisert av IKT-lederen og vil bli tatt med i det videre arbeidet.

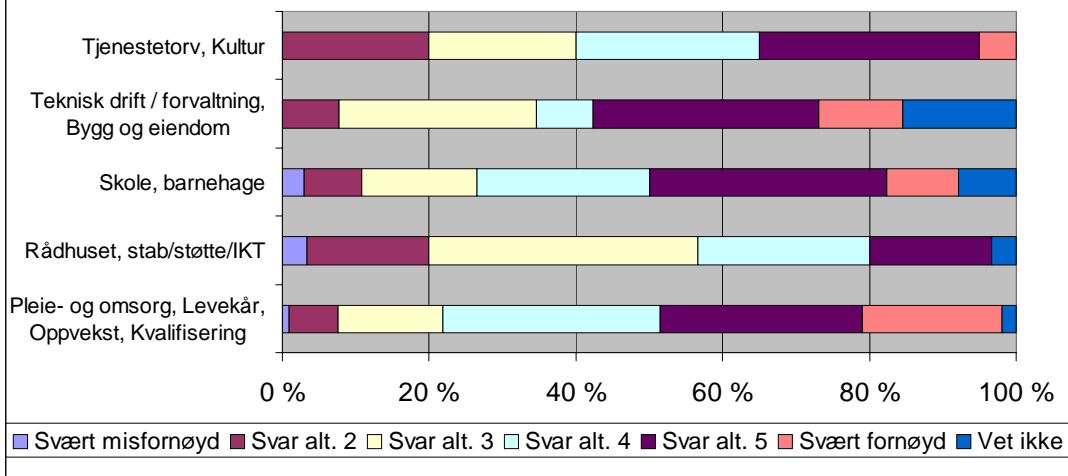
Fornøyd med opplæring i Windows, Word, ol.



Fornøyd med opplæring i fagsystemer



Fornøyd med brukerstøtte



3.2. Opplisting av planlagte eller igangsatte IKT-prosjekter

IKT-avdelingen i Mandal kommune arbeider kontinuerlig med en rekke prosjekter for å forbedre og effektivisere driften. Prosjekter som er under planlegging eller igangsatt er som følger:

- Løsning for elektronisk sak/arkiv
- Innføre IP-telefoni
- Administrasjonsprogram skole/barnehage
- Ressursstyring Pleie- og Omsorg
- Det Digitale Distriktsagder trinn 2
- Elektronisk billettsystem Kinoen
- Informasjonssikkerhet
- Oppgradere programvare Barnevern
- Ny løsning for Skatteregnskap
- Trådløst nett til enhetene
- Skanne faktura og e-handel
- Innføring håndholdte enheter i Pleie og Omsorg

4. Nasjonale og regionale føringer – eNorge 2009

eNorge 2009 er regjeringen sitt strategidokument. Denne strategien skal understøtte regjeringens politikk for fortsatt økonomisk vekst og økt verdiskaping, utvikling av velferd og omstilling av offentlig sektor. eNorge 2009 handler om å utnytte og realisere teknologiens muligheter. Tiltak og prosjekter skal bidra til å utløse samfunnsmessige gevinster av IT.

Regjeringen setter klare mål og prioriterer tiltak som vil gi forandringer. Regjeringen vil ha fokus på hvordan forvaltning og næringsliv kan ta ut gevinster av både tidligere, pågående og fremtidige IT-tiltak.

Noen sentrale program:

4.1. Program for digital kompetanse 2004-2008 (UFD)

Program for digital kompetanse (2004-2008) er regjeringens satsing på IT i utdanningen. Et moderne utdanningssystem stiller krav til infrastruktur, kompetanseutvikling og digitale læringsressurser.

4.2. Høykom-programmet

Regjeringens Høykom-program har som mål å øke kompetansen om og bruken av bredbåndsbaserte tjenester, for å stimulere til økt bruk og etterspørsel etter bredbåndstjenester. Dette betyr mer innovasjon i offentlig sektor og en effektivisering og modernisering av offentlig forvaltning og tjenesteyting. Programmet har bidratt sterkt til at virksomheter innen skolesektoren, helse- og sosialsektoren og øvrig kommunal forvaltning har tatt i bruk bredbånd og utviklet nye og forbedrede tjenester for pasienter, elever, næringsliv og publikum. Høykom-programmet er videreført for tre nye år fra 2005.

4.3. Ny arbeids- og velferdsforvaltning (ASD)

Stortinget har vedtatt ny organisering av den offentlige arbeids- og velferdsforvaltningen. Hovedelementene i reformen er at det skal opprettes en ny statlig etat som tar opp i seg oppgavene fra dagens arbeidsmarkedsetat og trygdeetat og at det etableres arbeids- og velferdskontorer i kommunene i samarbeid mellom kommunene og staten. Formell etablering av en ny statlig arbeids- og velferdsetat skal skje i 2. halvår 2006, mens de lokale arbeids- og velferdskontorene i det alt vesentlige skal være på plass innen 2010.

4.4. Innbyggerportalen Min side

MinSide vil være et offentlig elektronisk servicekontor på Internett der innbyggerne kan utføre tjenester elektronisk med utgangspunkt i en personlig side med sikker pålogging. MinSide skal bli en persontilpasset tjeneste hvor relevant informasjon om og for hver enkelt innbygger er tilgjengelig på ett sted.

4.5. { [HYPERLINK "mailto:S@mspill" \t "_parent"](mailto:S@mspill) } 2007 Elektronisk samarbeid i helse- og sosialsektoren (SHdir)

S@mspill 2007 er den nasjonale strategien for IT-utvikling i helse- og sosialsektoren. Visjonen er at pasientenes møte med tjenestene skal oppleves som helhetlige, uavhengig av nivå. Strategien omfatter et «kommuneprogram» hvor seks kommunale fyrtårn følges over tre år. Fyrtårnene skal

bidra til en samordnet utvikling av elektronisk samarbeid mellom kommunal helse- og sosialtjeneste og spesialisthelsetjenesten. Prosjektene skal virke stimulerende gjennom å synliggjøre muligheter og dokumentere gevinster.

5. Overordnede mål for IKT strategien i Mandal Kommune

Mandal kommune ønsker å fremstå som Norges beste eKommune.

- Vi skal minst oppfyllede mål som ligger nedfelt i KS strategi eKommune 2009. I tillegg ønsker vi å forsere utviklingen innenfor enkelte områder og derved ligge i front.
- Vi skal la IKT-strategien gjennomsyre all tjenesteutvikling, dialog, administrativ og politisk styring og en langt mer aktiv satsing på kompetanseutvikling.

6. Beskrivelse av satsningsområder

6.1. Digitale tjenester

6.1.1. Deltakelse for alle

Det er viktig at elektroniske tjenester og informasjon gjøres tilgjengelig og tilrettelegges for alle. For å unngå et teknologisk skille basert på inntekt er det viktig å etablere lokale møteplasser med tilgang til internett. I Mandal har vi i dag publikums-PC på biblioteket og på Tjenestetorget. I tillegg til disse møteplassene blir det viktigere enn tidligere å gjøre bruk av PC til en naturlig og selvfølgelig del av barn og unges skoledag. Dette vil sikre at alle barn og unge får de samme mulighetene til å utvikle digitale ferdigheter, uavhengig av om de har PC hjemme eller ikke. Alder er også en viktig faktor med tanke på kompetanse i faktisk bruk av PC og internett. Med tanke på den økende andelen eldre i samfunnet, er aldersgruppen mellom 65 og 74 år en viktig målgruppe i forhold til kompetanseheving for å kunne delta i det digitale samfunn.

Mål

- I løpet av 2006 skal Mandal kommune web-side oppfylle Norge.no`s kvalitetskriterier

Strategier

- Gjøre flest mulig tjenester tilgjengelig på nettet

Tiltak

- Utvikle kommunens nettside slik at kvalitet og tilgjengelighet sikres
- Kompetanseheving av befolkningsgruppen mellom 65 og 74 år med sikte på større deltakelse i det digitale samfunnet

- Etablere lokale møteplasser med tilgang til internett slik at inntekt og ev. egen PC ikke er med på å lage et teknologisk skille

Konsekvenser

- Modernisering og omstilling i kommunal sektor som gjør at effektiv bruk av IKT erstatter manuelle prosesser og bidrar til frigjøring av ressurser til direkte tjenesteytende virksomhet.

6.1.2. Det elektroniske Tjenestetorget

Mandal kommune har i dag en hjemmeside, men siden er ikke god nok i forhold til presentasjon av informasjon og har heller ingen interaktive tjenester. De viktigste årsakene for å utvikle hjemmesiden med interaktive tjenester, vil være kommunens ønske om å effektivisere interne prosesser samt at publikum i større grad ønsker å kommunisere med det offentlige gjennom selvbetjeningsløsninger på nettet. Interaktive selvbetjeningsløsninger gjør at publikum kan bruke kommunens tjenester etter behov og ønsker. Utgangspunktet for siden vil være KS sin kravspesifikasjon som har fokus på brukernes behov for gjenkjennelighet, for enkel tilgjengelighet til informasjon fra hele den offentlige forvaltning etc. I tillegg er det viktig med muligheten for innsyn og deltakelse i politiske prosesser for publikum.

Mål

1. I løpet av 2007 skal vi tilby gode interaktive tjenester for innbyggere og næringsliv.
2. For de viktigste elektroniske tjenestene skal minst 75 % av brukerne benytte disse i 2008.
3. I løpet av 2009 skal 80 % av brukerne være fornøyd eller meget fornøyd med de elektroniske tjenestene.

Strategier

- Vurdere insentivordninger for bruk av kommunens digitale tjenester
- Bli med som pilot i KS prosjektet "Digitale tjenester"
- Sette av ressurser til gjennomføring

Tiltak

- Ta i bruk ny portalløsning som fører til at innbyggerne lett finner frem til aktuelle tjenester.
- Markedsføre tjenestene og benytte måleverktøy
- Sikre rutiner for fortløpende vedlikehold av informasjonsgrunnlaget i tjenestene

Konsekvenser

- Øker tilgjengeligheten og fleksibiliteten for publikum
- Sikrer likebehandlingen
- Større effektivitet i saksbehandlingen
- Bedre kvalitetssikring av den informasjonen som trengs i saksbehandlingen

6.1.3. Digital signatur

Elektronisk ID og signatur er nødvendig for å kunne innføre fullelektronisk kommunikasjon mellom kommunen og innbyggerne og næringslivet. Bruk av standardisert elektronisk signatur åpner for etablering og videreutvikling av en rekke offentlige tjenester. MinSide og Altinn er eksempler på statlige portaler hvor sikker identifikasjon av brukeren er helt nødvendig for å kunne etablere sikre transaksjoner. Det samme kravet vil være gjeldende for kommuner som ønsker å etablere selvbetjeningsløsninger på nett.

Mål

1. I løpet av 2007 skal Mandal kommune kunne tilby brukerne autentisering gjennom sikkerhetsportalen for relevante tjenester.
2. I løpet av 2007 skal Mandal kommune ha lagt en plan for anvendelse av digital signatur.

Strategier

- Heve kompetansen om Digitale signaturer
- Inngå avtale med leverandør av sikkerhetsportalen

Konsekvenser

- Gir mulighet for å innføre fullelektronisk kommunikasjon mellom kommunen og innbyggerne og næringslivet
- Øker tilgjengeligheten og fleksibiliteten for publikum
- Større effektivitet i saksbehandlingen
- Øker sikkerheten

6.2. Digital forvaltning

6.2.1. Elektronisk samarbeid i helse- og sosialsektoren

FRAMTIDSBILDE. Informasjonsutveksling innen og mellom helse- og omsorgstjenestene vil i framtiden i hovedsak skje elektronisk. Alle helse- og omsorgsinstitusjoner vil være koblet til høyhastighetsnett. Timebestilling, epikriser, henvisninger, laboratoriesvar og resepter er eksempler på informasjon som vil bli utvekslet elektronisk. Den elektroniske pasientjournalen vil stå sentralt i helsevesenets samhandling. Elektroniske medisinkort vil gi bedre oversikt over medikamentbruk for den enkelte pasient. Pasientene vil i større grad være forvaltere av egen helseinformasjon og vil kunne hente og sende informasjon til helsepersonell fra ulike arenaer. Hjemmearenaen vil inkluderes i forebygging, behandling og oppfølging av pasienter og

pårørende. Nettet vil bli benyttet til egenomsorg og delt beslutningstaking. Personell i hjemmesykepleie vil i stor grad benytte elektroniske hjelpemidler for registrering, innhenting og formidling av helseinformasjon. Telemedisinske tjenester vil bli videreutviklet i tråd med nye muligheter knyttet til bl.a. robotkirurgi, nanoteknologi, genteknologi og andre avanserte behandlingsformer.

S@mspill 2007 er den nasjonale strategien for IT-utvikling i helse- og sosialsektoren. Visjonen er at pasientenes møte med tjenestene skal oppleves som helhetlige, uavhengig av nivå. Strategien omfatter et «kommuneprogram» hvor seks kommunale fyrstårn følges over tre år. Fyrsturnene skal bidra til en samordnet utvikling mellom kommunal helse- og sosialtjeneste og spesialisthelsetjenesten. Prosjektene skal virke stimulerende gjennom å synliggjøre mulighetene og dokumentere gevinstene.

En viktig utfordring for kommunene i tiden framover blir å knytte seg til en infrastruktur som muliggjør elektronisk samarbeid med andre deler av helse- og sosialtjenesten. Elektroniske løsninger basert på nasjonale standarder og anbefalinger bør i større grad tas i bruk innenfor pleie- og omsorgstjenestene når det gjelder bl.a. journalføring, rapportering, arbeidsplanlegging, deling av informasjon om bruk av legemidler samt fagstøtte og tilgang til ulike kunnskapskilder.

I Mandal Kommune er det nylig igangsatt et prosjekt for å implementere bruk av håndholdte enheter i pleie- og omsorgstjenesten i kommunen. Prosjektet er et samarbeid med Telenor og Høgskolen i Agder, og er det første prosjektet i Vest-Agder. Bystyret behandlet saken i sitt møte 9.2.2006 og fattet følgende vedtak:

Bystyret ser positivt på å iverksette et prosjekt for innføring av håndholdte enheter i hjemmetjenestene med den hensikt å effektivisere tjenestene. Effekten i form av innspart tid forutsettes brukt til følgende formål:

- *Håndtering av økning i antall brukere*
- *Økt kvalitet*
- *Bedre tid til den enkelte bruker*

Mål

1. I løpet av 2007 skal den enkelte hjemmesykepleier / hjemmehjelper kunne slå opp oppdatert pasientinformasjon som medikamenter, laboratoriesvar, sårstell prosedyrer, og

lignende ved sykesengen. Direkte tilgang på denne type informasjon vil heve kvaliteten på tjenesten.

2. I løpet av 2007 vil rapportering etter utført oppdrag i hjemmetjenestene (kardex/journalnotater) skje umiddelbart, og ikke som i dag hvor man skriver en samlet rapport ved vaktens slutt. Dette vil være en mer effektiv måte å rapportere på ved at man slipper å stille seg i kø ved det begrensede antallet Pc-er sonene har til rådighet. Kvalitetsmessig vil denne måten å rapportere på være langt å foretrekke, ved at man ikke risikerer å glemme viktig informasjon.
3. I løpet av 2007 skal Mandal Kommune være knyttet til Norsk helsenett og kunne kommunisere elektronisk med andre aktører i helse- og sosialsektoren.
4. I løpet av 2008 skal informasjonsutvekslingen mellom helsetjenesten og pleie- og omsorgstjenesten i Mandal Kommune i hovedsak skje elektronisk.
5. I løpet av 2008 skal all lagring og utveksling av informasjon i helse- og sosialtjeneste i Mandal Kommune være basert på nasjonale standarder og tilfredsstillende nasjonale krav til informasjonssikkerhet.

Tiltak

Gjennomføre prosjektet: "Håndholdte enheter i pleie- og omsorgstjenestene".

6.2.2. IKT for ny arbeids- og velferdsforvaltning (NAV)

Stortinget har vedtatt ny organisering av den offentlige arbeids- og velferdsforvaltningen. Hovedelementene i reformen er at det skal opprettes en ny statlig etat som tar opp i seg oppgavene fra dagens arbeidsmarkedsetat og trygdeetat og at det etableres arbeids- og velferdskontorer i kommunene i samarbeid mellom kommunene og staten. Formell etablering av en ny statlig arbeids- og velferdsetat skal skje i 2. halvår 2006, mens de lokale arbeids- og velferdskontorene i det alt vesentlige skal være på plass innen 2010.

Etablering av ny arbeids- og velferdsforvaltning representerer store utfordringer mht. utvikling, implementering og anvendelse av felles IKT-løsninger. Det er utarbeidet planer for innføring av kortsiktig basisløsning fra 1.1.2007 for å kunne starte utrulling av felles førstelinjekontorer.⁸ Basisløsningen vil bestå av infrastruktur og basistjenester, fagsystemer og fellesfunksjonalitet samt portalløsninger. Det er bl.a. forutsatt at det stilles krav til grensesnittene mellom statens systemer og sosialsystemene i kommunene som skal muliggjøre tilgang på tvers av etatsgrensene.

På sikt vil det være aktuelt å utvikle felles kravspesifikasjon til sosialsystemene i kommunene som sikrer full interoperabilitet mot statens systemer.

Tilrettelegging og tilpassing av lokale IKT-løsninger vil kreve en betydelig egeninnsats fra kommunenes side, særlig mht. infrastruktur og informasjonssikkerhet. Det vil også bli nødvendig med en betydelig innsats når det gjelder opplæring av personell som skal inngå i de nye førstelinjekontorene. Det er viktig at kommunesektoren deltar aktivt i utvikling og tilrettelegging av de nye løsningene slik at overgangen til ny organisasjon oppleves positivt for brukerne av tjenestene.

Mål

I løpet av 2009 skal Mandal Kommune, i samarbeid med den statlige arbeids- og velferdsetaten, ha etablert fullverdig IKT-løsning for felles førstelinjekontorer.

Strategier

Følge med i utviklingen av dette prosjektet på nasjonalt nivå, særlig følge med på pilotprosjektet på Agder i kommunene Tvedestrand og Flekkefjord.

6.2.3. IKT i grunnutdanningen/digital kompetanse

FRAMTIDSBILDE - Morgendagens skole vil være en moderne «arbeidsplass» – en læringsarena der fysisk utforming, organisering, teknologi og andre hjelpemidler er tilrettelagt for varierte, fleksible og individuelt tilpassede arbeidsformer. Både lærere, skoleledere og elever vil ha mulighet for å kommunisere og samarbeide over nett med ulike private og offentlige aktører lokalt, nasjonalt og internasjonalt. Nettet vil kunne brukes av elever og lærere når de arbeider hjemmefra, til informasjonsformidling fra skolen, oppfølging av elevarbeid for foresatte og kommunikasjon mellom foresatte og lærere. Læreplaner og eksamensformer vil være tilpasset skolens moderne arbeidsformer og bruk av IKT. Skolen vil kunne være et ressurscenter i lokalsamfunnet, der også voksne kan få utviklet sin kompetanse. Gjennom tilgang på nettbaserte læringsressurser kan alle delta i etter- og videreutdanning, uavhengig av tid og sted.

Mandal kommune står overfor store utfordringer dersom visjonen om digital kompetanse for alle skal nås. Disse utfordringene dreier seg både om anskaffelse og drift av utstyr og nettverk, anskaffelse og bruk av pedagogisk programvare, tilpassing av undervisningslokaler til nye undervisningsformer og ikke minst kompetanseutvikling av skoleledere og pedagogisk personell.

Det er utarbeidet en egen IKT strategi for grunnskolen i Mandal Kommune som tar høyde for disse utfordringene. Denne finnes som vedlegg til denne planen og beskriver aktuelle mål og tiltak.

6.2.4. Kart- og geodata

Kartdata og geografisk informasjon spiller en viktig rolle både i samfunnsplanlegging og for verdiskaping og utvikling av tjenester rettet mot næringslivet og innbyggerne. Tilgang på geodata er avgjørende for kommunal saksbehandling og utvikling av kvalitativt gode tjenester. For næringslivet ligger det betydelige verdiskapingsmuligheter i å utvikle tjenester på grunnlag av geografisk informasjon.

Kommunene har et vesentlig ansvar for kartlegging, lagring og formidling av geodata i samarbeid med bl.a. Statens kartverk. Samarbeidet har vært organisert gjennom Geovekst¹³ og Arealis¹⁴. Geovekst har hatt fokus på felles finansiering og etablering av basis geodata, mens Arealis har hatt fokus på å få temainformasjon fra forskjellige virksomheter til å spille sammen og gjøres kjent på tvers av forvaltningsgrenser og -nivåer.

Norge digitalt er et omfattende samarbeid mellom ulike offentlige og private virksomheter om registrering, lagring og formidling av geodata. Målsettingen er bl.a. at alle offentlige virksomheter som har et geodata ansvar eller er store brukere, skal medvirke til etablering, drift og vedlikehold av den nasjonale infrastrukturen. Organisering og finansiering av Norge digitalt baseres på avtaler mellom partene.

Norge digitalt åpner muligheter for å modernisere arbeidsmåter innenfor offentlig sektor ved hjelp av moderne IKT. Teknologiske løsninger kan tas i bruk for å koble sammen ulike fagområder. Enkel tilgang til stedfestet informasjon fra kommunene på Internett vil bidra til å bygge kunnskapssamfunnet og sikre bærekraftig forvaltning og utvikling. Det er viktig at kommunene deltar aktivt i Norge digitalt og løpende oppdaterer og tilgjengeliggjør sine data gjennom Norge digitalt-samarbeidet. Samtidig er det viktig at Geovekst samarbeidet videreføres og eventuelt utvides til nye deltakere.

Mål

1. I løpet av 2007 skal Mandal Kommune være part i Norge digitalt.
2. I løpet av 2008 skal det være GeoData integrasjon med de fleste fagapplikasjoner i kommunen, med korrekt og nyttig kartinformasjon.

3. Digitaliserte kart og GPS utstyr skal innen 2008 ha blitt et naturlig og nyttig hjelpemiddel for de som arbeider innen hjemmetjenestene i pleie- og omsorgstjenesten.
4. Det skal i løpet av 2006 og 2007 utvikles Web-baserte karttjenester som kan danne basis for integrasjon mot andre forvaltningsnivåer, og mot både offentlige og private geodatabrukere.
5. Det skal etableres web-tjenester som benytter geodata både fra kommunens database, og fra eksterne aktører via WMS/WFS-tjenester.

Tiltak

- Mandal Kommune deltar i Geovekst.
- Etablering av en geodatabase som tjener som originalkilde for kommunens geodatatjenester.
- Etablering av rutiner for fortløpende vedlikehold av geodata – baseres på ajourføring integrert i /som et produkt av saksbehandlingen.
- Videreutvikling av ByggSøk og PlanSøk til å inneholde/aksessere all relevant informasjon for søknaden (dvs. også grunnkart, plandata, matrikkel og Arealisdata)
- Kommunen deltar i regionale og nasjonale fora hvor utviklingen av offentlige, geodatabaserte løsninger er tema, og holder seg à jour med utviklingen innen temaet

Konsekvenser

- Kommunens geodata grunnlag er til enhver tid à jour og tilgjengelig for kommunens informasjonssystem
- Kommunens geodata ligger tilgjengelig for eksterne aktører og forvaltningsnivåer via standardiserte tjenester, og kommunen har tatt sin plass i Norge Digitalt sin infrastruktur
- Kommunens geodata danner basis for diverse spesifikke innbyggertjenester

6.2.5. Elektronisk handel

E-handel er et virkemiddel for økt samhandling mellom innkjøpere og leverandører som synliggjør hele verdikjeden under ett og der verdiskapingen ikke bare måles i rene penger, men også i samfunnsnytte.

Offentlige anskaffelser er pålagt en rekke restriksjoner gjennom internasjonale handelsavtaler og lov om offentlige anskaffelser med forskrifter. Av dette følger grunnleggende krav om konkurranse, likebehandling, etterprøvnbarhet og forutsigbarhet. Den offentlige markedsplassen ehandel.no er etablert bl.a. for å ivareta disse hensynene, og for å effektivisere anskaffelsesprosessen i offentlige virksomheter. E-handel over Markedsplassen bidrar til utvikling og anvendelse av digitale løsninger i forholdet mellom leverandører og offentlige innkjøpere i en dynamisk prosess der standardisering og erfaringsdeling er viktige faktorer.

Moderniseringsdepartementet (FAD) har hatt ansvaret for etablering av Markedsplassen og står som garantist for utvikling og kontinuitet, mens selve driften er overlatt til en kommersiell aktør. Brukerne, i dialog med kontraktspartene, deltar i den løpende utviklingen.

Markedsplassen har siden etableringen i 2002 hatt en lavere vekst i omsetning og antall brukere enn forventet, men viser nå raskere vekst. Årsakene kan være knyttet både til

kostnader ved å ta verktøyet i bruk, mangel på ledelsesforankring og kompetanse hos brukerne og til dels uvilje mot å endre tilvante rutiner. Som andre infrastrukturtiltak er Markedsplassen avhengig av «kritisk masse» før nytten kan synliggjøres og gevinster hentes ut. Derfor er det viktig at kommuner og fylkeskommuner tar en strategisk beslutning om å bruke Markedsplassen som virkemiddel for å effektivisere forsyningskjeden.

Et annet verktøy som kan bidra til e-handel og mer effektive anskaffelsesprosesser, er KS Registeret GAR, det generiske artikkelregisteret for anbudsforespørsel og e-handel. Også her er det viktig at kommuner og fylkeskommuner tar verktøyet i bruk og sørger for «kritisk masse» slik at det blir mulig å vedlikeholde og utvide registeret til nye varegrupper.

Elektronisk fakturering er et område hvor det er forholdsvis enkelt å dokumentere og hente ut gevinster. Mange kommuner har tatt i bruk skanning av innkomne fakturaer for å forenkle attestasjons-, anvisnings- og betalingsrutiner. Utgående e-faktura er mindre utbredt men representerer muligheter for betydelige effektiviseringsgevinster.

Her skal Mandal Kommune igangsette et prosjekt for å gå til innkjøp av nødvendig programvare for å iverksette eFaktura.

Mål

1. I løpet av 2007 skal Mandal Kommune ha tatt i bruk løsninger for elektronisk fakturering.
2. I løpet av 2008 skal Mandal Kommune ha innført elektroniske innkjøp og elektronisk handel og tatt i bruk tilgjengelige verktøy som Markedsplassen ehandel.no og KS Registeret GAR.

6.2.6. Interkommunalt IKT-samarbeid

Interkommunalt samarbeid er et virkemiddel for bedre og mer effektive kommunale tjenester. IKT gir muligheter for å samarbeide om oppgaveløsning i «sanntid», uavhengig av fysisk plassering av personell og teknisk utstyr

Mål

Mandal kommune skal være deltaker og ha en aktiv rolle i det interkommunale IKT samarbeidet, Det Digitale Vestre-Agder. Det Digitale Vestre-Agder består av 11 kommuner som samarbeider om drift og innkjøp av kommunikasjonslinjer, programvare, maskinvare, teletjenester etc. Det

Digitale Vestre-Agder er en del av Det Digitale Distriktsagder som totalt består av 21 kommuner og to fylkeskommuner. Samarbeidet har hittil vært meget vellykket og medført at bredbåndsdekningen i medlemskommunene er god sammenlignet med andre deler av landet. Det Digitale Distriktsagder har nå startet opp arbeidet med trinn 2 i samarbeidet der målet er bredbånd til alle innbyggere, bedrifter og offentlige enheter i medlemskommunene.

Strategier

Mandal kommune skal benytte Det Digitale Vestre-Agder og Det Digitale Distriktsagder som prioritert samarbeidspartnere når det gjelder IKT.

Tiltak

Mandal kommune skal være deltaker og ha en aktiv rolle i Det Digitale Vestre-Agder.

Konsekvenser

- Mandal kommune skal ved innføring av nye IKT-løsninger undersøke om andre kommuner i Det Digitale Distriktsagder er interessert i å samarbeide
- Større markedskraft
- Lavere kostnader ved innkjøp av IKT-løsninger
- Bedre løsninger
- Høyere bredbåndsdekning

6.2.7. Informasjonssikkerhet

Ny teknologi og økt kompleksitet øker kravene til informasjonssikkerhet i kommunesektoren. Brannmur og virusbeskyttelse er nødvendig, men det er like viktig å skape en god sikkerhetskultur og innarbeide gode rutiner. I dag utgjør bruk av mobile enheter, minnepinner og trådløst nettverk et trusselbilde som er totalt annerledes enn for bare noen få år siden. God informasjonssikkerhet handler ikke bare om å verne konfidensiell informasjon fra å komme på avveie. Virksomheten må også kunne stole på at data er korrekte og at de som har behov for informasjon får tilgang til den. Det må derfor gjennomføres risikovurderinger og etableres rutiner for å sikre dette.

Mål

Etablere rutiner og regler for informasjonssikkerhet i løpet av 2006.

Strategier

Inngå et samarbeid med Det Digitale Vestre-Agder om et informasjonssikkerhetsprosjekt.

Tiltak

I løpet av 2006 skal Mandal kommune sammen med Det Digital Vestre-Agder gjennomføre prosjekt for å etablere sikkerhetsrutiner i henhold til de gjeldende retningslinjer gitt av Datatilsynet.

Konsekvenser

- Mandal kommune tilfredsstiller retningslinjene gitt av Datatilsynet
- Rutinene for Informasjonssikkerhet i Mandal kommune blir bedre
- Sikre at sensitiv informasjon ikke kommer på avveie
- Sikre at informasjon er tilgjengelig og riktig

6.3. Infrastruktur og standardisering

6.3.1. IT-arkitektur og åpne standarder

Programvaremarkedet favoriserer det produktet flest bruker, og dermed kan det oppstå en monopolsituasjon i et segment av markedet. Dette er en uheldig situasjon for Mandal kommune. I en del tilfeller er Mandal kommune låst til enkelte leverandører fordi ingen konkurrenter kan tilby produkter som kan kommunisere med de systemene som det allerede er investert i.

Gjennom felles IKT-standard for offentlig sektor basert på gjeldende internasjonale åpne standarder vil man kunne sikre bedre samhandling mellom offentlige virksomheter også på tvers av forvaltningsnivåer, uavhengig av leverandører.

Mål

I løpet av 2006 skal Mandal kommune legge inn krav til åpne standarder i sine styringsdokumenter for IKT.

Strategier

Mandal kommune skal ved framtidige anskaffelser legge til grunn at leverandører skal støtte åpne standarder, i henhold til de føringer som er gjeldende for offentlig sektor.

Tiltak

- Mandal kommune vil påvirke leverandørene til å tilpasse bruk av åpne dokumentformater
- i sine systemer.
- Mandal kommune vil benytte seg av de forvaltningsstandarder for data- og dokumentutveksling i kommunal sektor basert på gjeldende statlige standarder som KS utvikler og forvalter.

Konsekvenser

- Større konkurranse
- Lavere priser
- Enklere å bytte leverandør
- Enklere å integrere ulike applikasjoner

6.3.2. Åpen kildekode/fri programvare

Det er en klar trend både i Norge og andre europeiske land at anvendelse av åpen kildekode i offentlig sektor er blitt mer utbredt de siste årene. Bakgrunnen for dette er blant annet at programvare basert på åpen kildekode gir større leverandørfrihet, bedre mulighet for lokal næringsutvikling og økt konkurranse.

Mål

I løpet av 2007 skal Mandal kommune ha vurdert bruk av åpen kildekode/fri programvare i sine styringsdokumenter for IKT.

Strategier

I alle prosjekter vurdere programvare basert på Åpen kildekode/fri programvare på lik linje med kommersiell programvare.

Tiltak

Vurdere åpen kildekode/fri programvare på lik linje med kommersiell programvare.

Konsekvenser

- Større konkurranse
- Lavere priser

6.3.3. Integrasjon/interoperabilitet

I mange land arbeides det med løsninger for integrasjon mellom «front office» og «back office», dvs. mellom portalløsninger, sak-/arkivsystemer og fagsystemer. Mangel på integrasjon og muligheter for sømløs overføring av data mellom sak-/arkivsystemer og fagsystemer, databaser og portalløsninger er trolig den største hindringen for automatisert saksbehandling. Årsaken er at løsningene er levert av forskjellige leverandører slik at de ikke «snakker sammen». Integrasjon er nødvendig for å kunne tilby elektroniske selvbetjeningsløsninger for publikum og næringsliv.

Ved å sørge for sømløs overføring av data mellom ulike systemer vil en også i betydelig grad kunne effektivisere offentlig saksbehandling og sikre bedre datakvalitet.

Mål

I løpet av 2007 skal alle Mandal kommune ha tatt i bruk saksbehandlingsløsninger som sikrer sømløs overføring av data mellom portaler, databaser, sak-/arkivsystemer og fagsystemer for de viktigste tjenesteområdene.

Strategier

Samarbeide med Det Digitale Vestre-Agder om et fellesprosjekt for innføring av ny løsning for elektronisk sak-/arkiv

Tiltak

Innføre ny løsning for elektronisk sak-/arkiv

Konsekvenser

- Integrasjon mellom ulike løsninger
- Høyere kvalitet
- Lavere kostnader
- Raskere behandling

6.3.4. Bredbånd

Utbygging av bredbånd og etablering av bredbåndstjenester blir av mange karakterisert som en av de viktigste begivenheter i moderne tid, ofte sammenlignet med utbyggingen av jernbanen eller telefonnettet. Bredbåndsutbygging står svært høyt på listen over prioriterte oppgaver i de fleste industrialiserte land. Bredbåndsutbygging blir vurdert som et viktig virkemiddel for verdiskapende virksomhet. Spesielt gjelder dette distriktsutbygging og muligheten for at bedrifter i distriktene via bredbånd skal få en nærhet til nasjonale og internasjonale markeder som gjør at de kan konkurrere på tilnærmet like vilkår med mer sentralt plasserte virksomheter.

Mål

Mandal kommune skal ha full bredbåndsdekning i 2007.inneha en aktiv rolle i Det Digitale Distriktsagder trinn 2 der målet er at alle (bedrifter, privatpersoner og offentlige enheter) i Mandal skal få tilgang til bredbånd i løpet av 2007.

Tiltak

Være pådriver i Det Digitale Distriktsagder trinn 2 der målet er at alle (bedrifter, privatpersoner og offentlige enheter) i Mandal skal få tilgang til bredbånd i løpet av 2007.

Strategier

Delta i innkjøpssamarbeidet Det Digitale Distriktsagder trinn 2.

Legge trekkerør for fremtidig fiber ved all graving

Konsekvenser

- Mandal kommune blir mer attraktiv å bo i
- Økt kunnskap
- Bedre konkurransevilkår for bedrifter

6.3.5. IP-telefoni

IP-telefoni baserer seg på at den som ringer er tilknyttet bredbånd. Gjennom å betale en fast avgift for å være tilkoblet kan abonnenten ringe uten å tenke på tellerskritt. Det forventes at det i løpet av få år vil skje en kraftig økning i bruken av IP-telefoni blant privatpersoner. Innenfor kommunal sektor er det allerede en relativt stor utbredelse. Undersøkelsen som SINTEF MRB gjennomførte våren 2005, viser at 58 % av kommunene enten har tatt i bruk IP-telefoni eller har konkrete planer om å ta det i bruk.

Mål

I løpet av 2007 skal Mandal kommune innføre en IP-telefoni løsning.

Strategier

Mandal kommune skal arbeide for innføring av IP-telefoni i Det Digitale Vestre-Agder.

Tiltak

Mandal kommune skal støtte IP-telefoni prosjektet som gjennomføres i regi av Det Digitale Vestre-Agder.

Konsekvenser

- Lavere kostnader til telefoni
- Bedre kvalitet
- Utvidet funksjonalitet

6.4. IKT og lokaldemokratiet

6.4.1. Synliggjøring av politiske prosesser

I forhold til utfordringer lokaldemokratiet står overfor, er det viktig å synliggjøre kommunen som lokalpolitisk arena. Gjennom kommunens aktiv bruk av informasjons- og kommunikasjonsteknologi har innbyggerne mulighet til å skaffe seg informasjon om virksomheten og beslutninger i politisk fora raskt når denne informasjonen fortløpende legges ut på kommunens webside. Dette kan bidra til å gjøre politiske debatter og prosesser mer åpne for innbyggerne eller andre interesserte.

Mål

1. I løpet av 2006 skal Mandal kommune ha informasjon som beskriver prosessene til framtidige politiske saker og synliggjøre vedtak fortløpende på Internett.
2. I løpet av 2007 skal alle folkevalgte kunne nås via e-post.
3. I løpet av 2009 skal vi ha sørget for overføring av møter i kommunestyret på Internett via lyd/video.

Strategier

- Bli med som pilot i KS prosjektet
- Sette av ressurser til gjennomføring

Tiltak

- HjemmePC til bystyrets faste medlemmer fra neste valgperiode
- Publikumsterminaler på sentralt plasserte steder
- Ressurser til utvikling av kommunens hjemmeside

Konsekvenser

- Større interesse for politiske saker og prosesser
- Innsparing på dagens utgifter til trykking og porto
- Raskere tilgang til informasjon
- Økt tilgang til kommunal informasjon

6.4.2. Deltakelse og påvirkning

Det er viktig å legge til rette for deltakelse og mulighet for påvirkning gjennom ulike kanaler for å øke interessen for bl.a. politiske beslutningsprosesser. Det vil være viktig å legge til rette for deltakelse og påvirkning gjennom ulike kanaler som debattsider på kommunens e-Tjenestetorv,

e-post, chat og SMS. Det er også viktig at de som deltar umiddelbart får svar på sine henvendelser med opplysning om hvordan henvendelsen blir behandlet videre.

Mål

- I løpet av 2007 har Mandal kommune etablert elektroniske kanaler for dialog mellom innbyggere, kommunen og de folkevalgte som vil føre til økt deltakelse i politiske beslutningsprosesser.

Strategier

- Gi informasjon om tilbudet gjennom lokale aviser og på hjemmesiden
- Størst mulig åpenhet

Tiltak

- Formulere problemstillinger lett tilgjengelig på hjemmesiden
- Gjøre bruk av spørreundersøkelser på nettet

Konsekvenser

- Økt deltakelse i politiske beslutningsprosesser

6.4.3. Elektroniske valg og meningsmålinger

Det har vært gjennomført forsøk med elektroniske valg i Norge. Forsøkene viser betydelig økning i valgdeltakelsen. Dette gjelder i særlig grad yngre velgere. Sikker autentisering ved bruk av PKI er en forutsetning. Elektroniske avstemninger og meningsmålinger er mye brukt innen media, men har i liten grad vært benyttet innenfor offentlig forvaltning. I en del store og kontroversielle lokalpolitiske saker kan elektroniske spørreundersøkelser være med på å øke utveksling av informasjon.

Mål

- Innen 2009 skal vi ha gjennomført forsøk med elektroniske valg og elektroniske spørreundersøkelser.

Strategier

- Tilrettelegge publikumsterminaler på utvalgte steder i kommunen

Tiltak

- Delta i forsøksprosjekter med elektroniske spørreundersøkelser
- Ta initiativ til utprøving av elektronisk stemmegivning ved skolevalget ved Mandal videregående skole i 2007

Konsekvenser

Økt valgdeltagelse

6.5. Planlegging og styring

6.5.1. IKT og ledelse

Et av de viktigste målene i kommuner og fylkeskommuner er å yte tjenester med rett standard til lavest mulig kostnad. IKT er et viktig virkemiddel for å oppnå dette, både for effektivisering av eksterne og interne rutiner og prosesser. Erfaringene fra bankene er at bankens kunder er villig til selv å overta flere av oppgavene som tidligere ble utført av bankene (f.eks. nettbank) – erfaringer som også det offentlige opplever.

Innføring av IKT som virkemiddel vil legge til rette for å møte denne utviklingen og er et viktig bidrag til både å effektivisere og å øke kvaliteten på tjenesten. Anskaffelse av IKT medfører også automatisering og forenkling av administrative rutiner, og bidrar derfor også til endring av de interne rutineene. En kan derfor ikke investere i IKT uten samtidig å tenke på endringer i rutiner, arbeidsprosesser og kanskje også organisasjon. Dette medfører at anskaffelse av IKT er et lederspørsmål – det kan ikke overlates til kommunens IKT-ekspertise alene, noe som dessverre fortsatt er situasjonen i mange kommuner. Det er derfor viktig at lederne i Mandal kommune ser sammenhengen mellom arbeidsprosesser, organisasjon og IKT.

Mål

1. I løpet av 2007 skal alle toppledere i Mandal kommune ha opparbeidet tilstrekkelig kompetanse til å kunne lede arbeidet med utvikling av IKT-strategi og realisere gevinster ved IKT-investeringer.
2. I løpet av 2008 skal folkevalgte i Mandal kommune ha opparbeidet tilstrekkelig kunnskap om betydningen av IKT som virkemiddel for omstilling, effektivisering og kvalitetsheving.

Strategi

Gjennom aktivt og målrettet arbeid øke kompetansen om IKT blant lederne i Mandal kommune

Tiltak

- Utvikle og gjennomføre kurs for ledere i strategisk IKT-ledelse.
- KS vil innarbeide IKT som en naturlig del av program for nye folkevalgte.

Konsekvenser

- Effektivisering ved bruk av IKT
- Bedre utnyttelse av ressursene
- Høyere kompetanse

6.5.2. Strategisk IKT-planlegging

IKT-utviklingen skjer raskt. Selv ikke store organisasjoner som avsetter betydelige ressurser til å holde seg orientert, greier alltid å vurdere hvilke teknologianvendelser som virkelig er egnet til å støtte opp om strategiske virksomhetsmål. Kommuner og fylkeskommuner er komplekse organisasjoner som anvender IKT til mange ulike formål. Det er nødvendig at kommunene har kompetanse til å forstå/se hvilke muligheter IKT gir innen egne virksomhetsområder, at de har evne til å bruke denne innsikten i strategisk planlegging, virksomhetsstyring, innovasjon, organisasjons- og forretningsutvikling samt at de har evne til å vurdere hvilke teknologier som er «levedyktige». Kommunene må skille kompetente og seriøse leverandører fra de mindre kompetente og seriøse, og kunne anskaffe løsninger og tjenester på en profesjonell måte (riktige kravspesifikasjoner, riktige avtale- og forretningsmessige krav kombinert med evne til å utnytte markedsmekanismene).

Kommunene må også ha styrke til å være en likeverdig samarbeidspartner med leverandører i leveranse- og gjennomføringsfasen..

Mål

I løpet av 2006 skal Mandal kommune utarbeide en strategisk IKT-plan som er knyttet opp mot kommunens overordnede målsettinger.

Strategi

Opprette en arbeidsgruppe som får i oppdrag å utarbeide en strategisk IKT-plan med forankring og mandat fra ledergruppen i Mandal kommune.

Tiltak

- Utarbeide en IKT-strategiplan for perioden 2007-2009.
- Leie inn konsulenthjelp fra KS for å utarbeide strategiplanen.

6.5.3. Informasjons- og styringssystemer

De økte kravene til effektivitet og kvalitet i offentlig forvaltning og tjenesteproduksjon fordrer utvikling av god styringsinformasjon som grunnlag for planlegging og beslutningsstøtte. Dette gjelder ikke bare framstilling av rene økonomi og produksjonsdata, men også innhenting av måltall fra brukere og ansatte og kartlegging av virksomhetens prosesser. Bruk av IKT er i de fleste tilfeller en nødvendig forutsetning for å kunne håndtere og sammenstille store mengder data fra ulike kilder til hensiktsmessig styringsinformasjon.

Samtidig er det viktig å ha fokus på hva som er relevant styringsinformasjon, hva som er de gode indikatorene og hvilken styringsinformasjon som er nødvendig på ulike nivåer. Gjennom effektiviseringsnettverkene er denne diskusjonen reist i mange kommuner. Behovet for kompetanse i analyse og bruk av data i styringspyramiden er kommet tydelig fram. Riktig bruk av IKT i framstilling av styringsinformasjon vil kunne bidra til å frigjøre ressurser eller å omdisponere ressurser ut fra økt kunnskap om prioritering, dekningsgrader, kostnad pr. bruker med mer.

Data fra KOSTRA brukes som styringsindikatorer både for staten og den enkelte kommune.

KOSTRA data brukes også som input til analyser i effektiviseringsnettverkene. Enkelte kommuner har tatt i bruk lokal informasjonstjener (LIT) for løpende registrering og lagring av KOSTRA data og sammenstilling av disse dataene med brukerundersøkelser mv. til bruk i balansert målstyring.

Mål

I løpet av 2007 skal Mandal Kommune videreutvikle FASETT og Corporater styringsverktøy som kan sammenstille fra KOSTRA og ulike bruker- og medarbeiderundersøkelser, prosessanalyser mv. til relevant styringsinformasjon.

6.5.4. Gevinstrealisering

I kommunesektoren brukes flere milliarder kroner hvert år på IKT. Det er et problem med IKT-investeringer at gevinsten ofte ikke kan tas ut før det er gjennomført opplæring, endring av rutiner og ev. omplassering av personell. Ofte er det også snakk om kulturendringer for å kunne ta ut gevinster. Gevinsten kan dessuten lett bli usynliggjort fordi frigjorte ressurser, som i stor grad vil

være personellressurser, umiddelbart blir overført til nye eller andre oppgaver eller til kvalitetsheving av eksisterende tjenester.

Bedre dokumentasjon av gevinstene ved IKT-investeringer og god kontroll med gjennomføring av IKT prosjekter er nødvendig for fortsatt satsing på IKT som et viktig verktøy for kvalitetsheving, effektivisering og frigjøring av ressurser. I denne sammenheng er det behov både for utvikling av metoder og formidling av kunnskap og erfaringer.

I forbindelse med prosjektet ”Håndholdte enheter i pleie- og omsorgssektoren” har kommunen inngått et samarbeid med KSeF (Kommunalt Senter for eForvaltning) som skal forske på gevinster både økonomisk og kvalitetsmessig som kan høstes fra dette konkrete prosjektet.

Gjennom prosjektet med innføring av EKKO elektronisk innfordringssystem vil det også være krav til dokumenterbar økonomisk gevinst.

Mål

I løpet av 2007 skal Mandal Kommunekunne dokumentere at IKT-prosjekter har bidratt til bedre tjenester, effektivisering og frigjøring av ressurser.

eFaktura er innført i Mandal Kommune innen 2007 og har ført til dokumenterbare økonomiske gevinster.

7. Organisering og styring av IKT-virksomheten

7.1. IKT avdelingen

IKT er organisert som en avdeling under støtteenheten Tjeneste- og tjenesteutvikling. Avdelingen har i dag 4 fast ansatte, 2 lærlinger og 1 person på tiltak. I tillegg så er det besluttet å ansette 1 IKT-konsulent med arbeidsområde skole. Organiseringen av avdelingen fungerer meget bra. De ansatte ved avdelingen har høy kompetanse og det benyttes i liten grad eksterne konsulenter. Avdelingen er tillagt overordnet ansvar for IKT i Mandal kommune.

Dersom Mandal kommune skal nå de overordnede målene om å fremstå som Norges beste eKommune så må avdelingen styrkes med flere årsverk. Avdelingen har spesielt behov for personell med høyere kompetanse innen skole, prosjekt, integrasjon, prosess og database. I tillegg så må kompetansen til de som allerede er ansatt styrkes ytterligere. Overordnet ansvar for IKT i Mandal kommune bør fortsatt være tillagt IKT-avdelingen. IKT-avdelingen må ha en tett dialog med overordnet ledelse og enhetene.

7.2. Kompetanseutvikling

Et av de mest kritiske faktorene for å nå målsettingene i denne planen vil være å heve den generelle IKT kompetansen blant de ansatte i kommunen. Det er liten hjelp i flotte PC-er, IKT systemer og programvare dersom de ansatte kan benytte seg av mulighetene i teknikken. Skal Mandal fremstå som en eKommune, vil dette berøre samtlige 1000 ansatte, og ikke kun saksbehandlere og ledere. Ikke minst pleie- og omsorg har vist at det er mulig å heve datakompetansen gjennom bevisst satsning, også blant ansatte som tradisjonelt ikke har brukt datamaskiner i jobbutførelsen. Innen denne sektoren har man i løpet av de siste to årene gått over fra papirbaserte journal- og rapportsystemer til kun å basere seg på elektronisk dokumentasjon. Dette har igjen banet veien for overgang til håndholdte enheter.

Opplæring er også den enkeltfaktoren de ansatte selv har etterspurt i størst grad. En av de første utfordringene med å gjennomføre IKT-strategiplanen vil være å utarbeide en opplæringsplan innen IKT.

8. Fra strategi til handling

8.1. Gjennomføringsopplegg for IKT-strategi og handlingsplanen

Strategisk IT-planlegging er i natur en prosess som må gjentas og strategier må revideres. Rask utvikling både på virksomhetsmessige og teknologiske områder gjør at "sannheter" stadig endres. Et viktig aspekt ved første gangs gjennomføring er å etablere grunnlag for jevnlig revurdering av strategier og planer. Denne gjelder også innen planleggingsprosessen: revurderinger må påregnes.

Denne IKT-strategien er ment å være et overordnet strategidokument som staker ut kursen for aktivitet på IKT området fram mot år 2009. Dersom bystyret godkjenner de overordnede og ambisiøse målsettingene om å bli en førende eKommune, så vil administrasjonen konkretisere satsningen ved å opprette en rekke delprosjekter i løpet av høsten 2006. Det vil opprettes konkrete prosjektplaner innen hvert av de ulike fokusområdene med fremdrifts- og kostnadskalkyler. I den grad disse får økonomiske konsekvenser innen drift eller investering, vil disse bli synliggjort i den ordinære budsjettdebatten.

Den overordnede IKT-strategien vil i tråd med fremdrift og utvikling i delprosjektene rulleres årlig.

Filnavn: IKT strategi for Mandal kommune 2006
Katalog: K:\Mine dokumenter\Mandal kommune\E-kommune\IKT-
Strategi
Mal: C:\Documents and
Settings\normanu\Programdata\Microsoft\Maler\Normal.dot
Tittel: Tittel på semesteroppgave
Emne:
Forfatter: normanu
Nøkkelord:
Merknader:
Opprettelsesdato: 22.05.2006 20:43:00
Versjonsnummer: 4
Sist lagret: 22.05.2006 20:57:00
Sist lagret av: Norman Udland
Samlet redigeringstid: 14 minutter
Sist skrevet ut: 26.10.2006 09:05:00
Ved siste fullstendige utskrift
Antall sider: 31
Antall ord: 9 158 (ca.)
Antall tegn: 48 543 (ca.)