

IKT-kompetanse i ASKIM

Her beskrives hvordan Askim kommune i perioden 2005-2007 arbeidet med utvikling av IKT-kompetanse som et viktig element i kommunens utviklingsstrategi.

Forankring: (mål/strategi og forarbeid i kommunen)

Askim kommune har følgende visjon:

Askim er en ledende kommune i Norge på digitale verktøy for å oppnå bedre tjenester

Askim kommune ønsker å være offensiv i forhold til å utnytte IKT, og dette er nedfelt både i Infoplan og IKT-plan. Videre ønsker kommunen at det etableres interkommunale løsninger der dette er hensiktsmessig.

På denne bakgrunn ble det satt i gang et prosjekt for å se på optimalisering av eksisterende fagsystemer og samtidig identifisere nye utviklingsområder for innføring av ny teknologi. Arbeidet i prosjektet ble koordinert med det interkommunale samarbeidet. Mandatet for hele prosjektet var:

1. Optimalisering av eksisterende IKT-systemer for sluttbrukere
2. Identifisere områder som egner seg for bruk av ny teknologi for sluttbrukere
3. Iverksette delprosjekter

I forkant av prosjektet ble det gjennomført et forprosjekt for å kartlegge IKT-fagsystemer og arbeidsoperasjoner som benytter seg av IKT-fagsystemene. Kompetansekartlegging var en sentral del i dette forprosjektet.

Forprosjektet ble organisert slik:

Oppdragsgiver

Askim kommune, Administrasjonsheten og rådmannsgruppen

Styringsgruppe

To personer fra rådmannsteamet, leder for Servicetorget, leder for administrasjonsheten, IKT-sjef, en virksomhetsleder for pleie-/omsorg og en representant for tillitsvalgte. IKT-prosjektleder er sekretær i styringsgruppen.

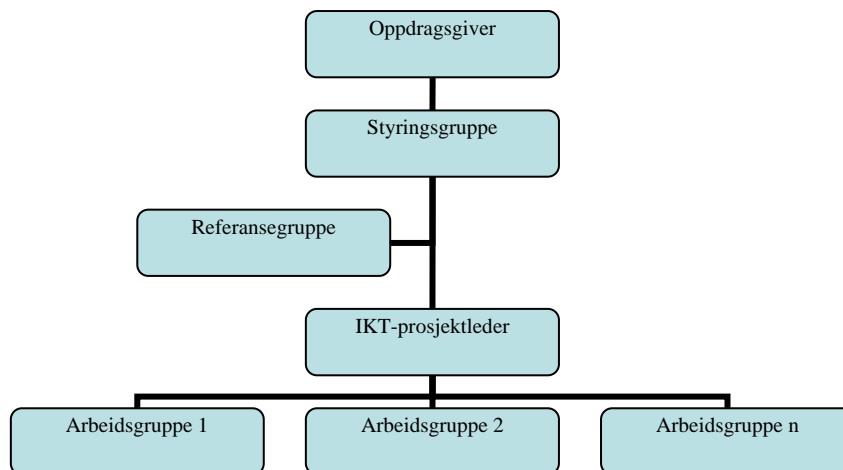
Referansegruppe

- Alle virksomhetslederne
- Hovedverneombud
- Hovedtillitsvalgt
- Prosjektleder Smaalensveven
- Leder for ISIØ (Interkommunal Samarbeid i Indre Østfold)

Arbeidsgrupper innenfor hvert av fagområdene

Virksomhetsleder, IKT-kontakt, 1-3 brukere med spesiell kompetanse innenfor de felt som kartlegges og eventuelt en tillitsvalgt eller annen medarbeider som tillitsvalgt peker ut.

Prosjektorganisering



Figur 1 Prosjektorganisasjon

Kompetanseplanlegging og –kartlegging: (behov, nåsituasjon, gap)

For at Askim kommune skal realisere visjonen om å bli ledende innen IKT, så må de ansatte i kommunen ha en IT-kunnskap som gjør dem i stand til å bidra til å nå dette målet.

Kartleggingen skal derfor beskrive hvilken kompetanse brukerne har i både fellesprogram og fagprogram, samt hvilket opplæringsbehov som finnes. I tillegg skal det kartlegges hvilke fagprogram som er i bruk, samt hvilke IKT-utfordringer som knytter seg til hvert av disse fagprogrammene.

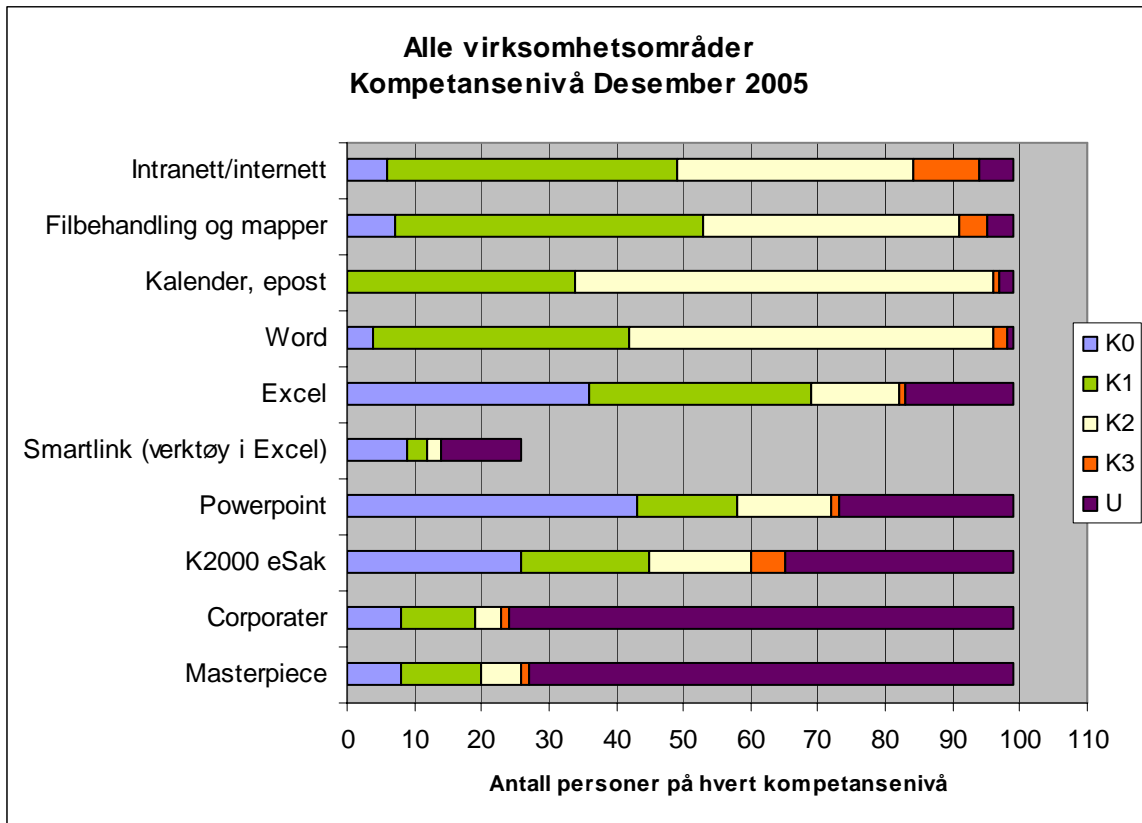
I Askim er kompetansenivået beskrevet med følgende kategorier og fargekoder:

	Kompetansenivå
	K0: svært liten eller ingen kompetanse
	K1: grunnleggende komp - kan utføre noen enkle funksjoner
	K2: kan benytte alle de viktigste funksjoner
	K3: superbruker, kan benytte samtlige avanserte funksjoner
	U: uaktuelt program for arbeidssituasjonen

I kartleggingen har man på generelt grunnlag tatt utgangspunkt i at brukere av et system må ha minimum kompetanse på nivå K2.

Innenfor alle fellesprogrammer, unntatt Kalender-epost, finnes ansatte som mangler grunnleggende kompetanse i bruk av programmet. Dette er vist i figuren nedenfor.

For virksomhetsområde Pleie-Omsorg har kun lederne svart, for de øvrige har alle typer brukere svart. Undersøkelsen omfatter ca 100 brukere.



Figur 2 Kompetansenivå for alle virksomhetsområder i Forprosjektet

I Askim så man ikke bare på hvilken kompetanse som de ansatte trengte, men samtidig ble bruken av IKT-løsningene vurdert. Med bakgrunn i dette anbefalte arbeidsgruppene flere typer tiltak:

Pleie-Omsorg	Innføring av Gericca og opplæring av brukere
Helse	Løse utfordringer med driftsproblematikk for fagsystemene og gjennomføre noe opplæring
Administrasjon (Servicetorg og Utvikling)	Flere typer opplæring og innføring av e-Søknad
Økonomi	Elektroniske bilag og effektivisering av budsjettrutiner
Byggesak	Ingen tiltak er godkjent av virksomhetsleder for dette prosjektet

Parallelt med opplæring i fagsystem ble det også gitt en generell opplæring for alle ansatte i kontorstøttesystemer.

Kompetanseutvikling (gjennomføre, oppfølging)

En egen arbeidsgruppe fikk ansvar for å gjennomføre opplæringen i et helhetlig perspektiv;

- jevnlig informasjon og kontakt med alle berørte,
- praktisk gjennomføring med kursopplegg og instruktører, invitasjoner og påmelding
- gjennomføring av kursene
- fortløpende evaluering

Målgruppene for arbeidet var PC-brukere i virksomhetene, ledere og IKT-kontakter.

Utgangspunktet var også at man skulle tilby ulikt innhold i opplegget for nybegynnere og viderekomne.

Nedenfor kan man se hvordan Askim har planlagt aktiviteter:



AKTIVITETSPLAN - HØSTEN 2006

	Notes Nivå 1	Notes Nivå 2	Notes Nivå 3	Compello	Arena	WEB fravær og lønn/pers
Målgruppe	Alle som bruker PC	Alle som bruker PC + IKT-kontakter	IKT-kontakter	Virksomhetsledere + diverse	Virksomhetsledere	Ledere eller "delegerte"
Foredrags- holder	Egen	Egen	Egen ev. eksternt	Egen eller leverandør	Egen eller leverandør	Egen
Rom	DUR	DUR/ E-MØTEROM	DUR/ E-MØTEROM	DUR	DUR	DUR/ BYSTYRESALEN
Tidspunkt	28. september, 12. oktober, 16. oktober, 26. oktober, 30. oktober	Når nivå 1 nærmer seg slutten	Våren 2007	20., 21. og 22. september	29. og 30. august	Oktober/ november 2006
Antall deltakere	Alle	Alle som bruker PC + IKT-kontakter	Alle IKT-kontakter	Ca. 60	Ca. 30	Ca. 40



Planer:

Den første aktivitetsplanen høsten 2006 ble justert: På grunnleggende IKT (Lotus Notes) ble "nivå1" gjennomført, mens "nivå2" og "nivå3" ble utsatt til alle som ville det hadde fått nivå1. Det ble holdt kurs i to av fagsystemene (Compello og Arena), mens det tredje fagsystemet ble forsinket fra leverandør.

Aktivitetsplanen våren 2007

- Videreføring Lotus Notes nivå1 for etternølere/ nyansatte
- Videreføring Lotus Notes nivå2
- Filbehandling
- Andre innmeldte generelle IT-kurs
- Opplæring for IKT-kontaktene

Et kursopplegg for Word ble opprinnelig foreslått, men flyttet til senere på året. Høsten 2007 vil man kjøre kurs på flere generelle Office-produkter.

Metode:

Planlagte opplæringsverktøy/metoder

- Klasserom med instruktør
Denne metoden brukes mest. I Askim kalles dette DUR (DataUndervisningsRom).
- Elektronisk møterom med møteleder (opplæring fra egen kontor plass)
Hittil er denne LotusNotes-muligheten ikke benyttet, imidlertid har vi utarbeidet to kurshefter for selvstudium i Lotus Notes.
- Elæring/selvstudium
 - ♦ I Askim brukes et verktøy for å lage ”guider” for hvordan man gjør visse sekvenser i et dataprogram. (Det lages ved at et spesialprogram registreres alle taster og skjermbilder som brukes i en bestemt sekvens utført av en som kan systemet, deretter kan denne sekvensen redigeres slik at en ukyndig kan ”spille av” sekvensen og lære seg hvordan det gjøres.) Denne metoden vil tas i bruk våren 2008 for kontorstøtteverktøy – grunnleggende og videregående nivå.
 - ♦ Det er laget en elæringsmodul for bruk av den interkommunale portalen Smaalensveven.
- Bystyresalen med presentasjoner på storskjerm
Dette er brukt i noen grad hittil, men vil bli brukt senere på det systemet som ble forsinket fra leverandøren.

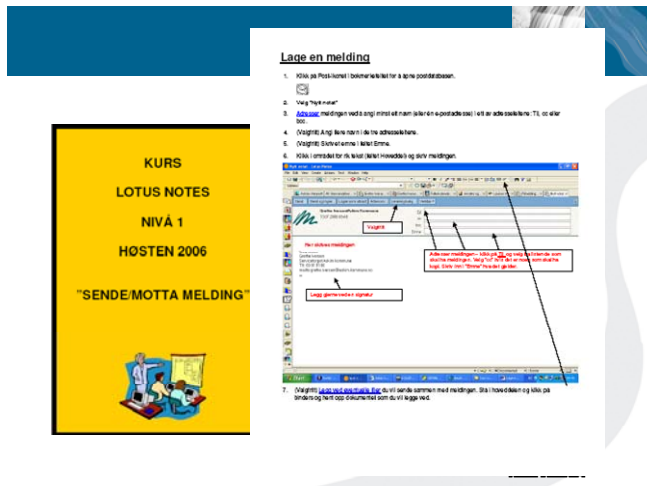
Påmelding:

Virksomhetene hadde et eget ansvar til å få med de som har behov. På Intranett ligger kursheftene, slik at de ansatte kunne vurdere sitt eget behov. Der ligger også informasjon om forutsetninger for å ta kurset, for eksempel nivå-1 før nivå-2, og at en skal bruke PC i sitt daglige arbeid.

Materiell:

Det ble laget enkle, kortfattede hefter med eksempler (”hands on” og skjermbilder). Innhold i for eksempel Lotus Notes nivå 1:

- Lese, sende mail
- Kunne se på andres kalender, gjøre sin egen kalender tilgjengelig for andre
- Sende møteinnkallinger og ta imot møteinnkallinger
- Kunne legge inn på sin egen kalender



Tilbakemeldinger

Instruktørene hadde følgende interessante kommentarer og tilbakemeldinger:

- Mange hadde ikke tatt i et tastatur eller en mus før
- Flere har ikke tilgang til Lotus i det daglige
- Mange lærevillige elever
- Kalenderbruken har bedret seg etter kursene
- Positive tilbakemeldinger
- Halv dags opplæring – ok

Ca 130 gjennomførte Lotus nivå1 høsten 2006, og etternølere og nyansatte har hatt tilbud om kurs i hele 2007. Det betyr at samtlige ansatte nå skal ha den kompetansen på Lotus Notes som var forutsatt i planene.

Hva er status per utgang av 2007?

- I tillegg til kursene nevnt i kursplanen side 4 er det avholdt interkommunale kurs i Excel og Powerpoint, ca 100 påmeldte i 2007. Dette er kurs som arrangeres for kommunene i Indre Østfold.
- Det eneste som ikke er gjennomført er kurs i WEB fravær og lønn/personal, fordi Askim kommune planlegger å bytte Økonomi- og lønns-/personal-system.

Konklusjoner og lærdom:

- Bedre forankring i kommunens visjon og styrende dokumenter
- Kompetansekartlegging samtidig med vurdering av hvordan IKT-systemene utnyttes og om arbeidsprosessene er tilfredsstillende er motiverende for innsats på mange plan i organisasjonen.
- Synliggjort behovet for ressurser til å følge opp og tette ”gap” i kompetanse.
- Økt bevissthet om det å bruke IKT som arbeidsverktøy. Prosessanalyse har ført til økt bevissthet for gode prosesser hvor IKT er et verktøy.
- Servicetorget har merket en stor forbedring av bl.a. kalenderbruk, slik at de kan yte bedre service, samt at alle ansatte har bedre tilgjengelighet til hverandre.
- PC’er er plassert på alle arbeidsplasser. Alle ansatte har nå tilgang til Intranettet, slik at all informasjon når ut til alle ansatte samtidig. Dermed er ansvaret for å holde seg oppdatert flyttet ut til den enkelte ansatte, det er ikke lenger enkeltpersoner som er

ansvarlig for å sende brev/epost for å informere. Dette er økt ansvarliggjøring av de ansatte når de nå selv har ansvaret for å skaffe seg informasjon.

Etterord:

Vi vil gjerne få takke Arne Johnny Fossdal, Kirsti Nebbenes, John Firing og Vigdis Helen Ulvan i Askim kommune for at de velvilligst har stilt opp med bakgrunnsinformasjoner, presentasjoner, intervjuer og kommentar/gjennomlesing av historien.