

Informační strategie

Strategická vize a cíle

Aktivita číslo 3 – Informační strategie

Aktivity v rámci projektu

„Zvýšení kvality řízení na Krajském úřadu Plzeňského kraje“

Zpracoval

Ing. Tomáš Kuba

Ing. Michal Kőkörčený

Ing. Tomáš Hrabík

Matěj Havel

Datum vydání

30. 7. 2011 (verze 1.00 finální)

Obsah

Obsah.....	2
1 Úvod.....	4
1.1 Zaměření Informační strategie	4
1.2 Soulad s globální strategií.....	4
1.3 Vztah k eGovernment strategii Plzeňského kraje.....	5
1.4 Vztah k Informační koncepci KÚ Plzeňského kraje.....	5
2 Vize Informační strategie.....	6
3 Prioritní oblasti	8
4 Strategické cíle.....	9
4.1 Oblast 1. Strategické řízení kraje.....	10
4.1.1 Zajistit kvalitní a dostupné informace pro strategické rozhodování a řízení kraje	10
4.1.2 Udržet a dále posilovat pozici informatiky jako součásti strategických rozvojových aktivit kraje	10
4.2 Oblast 2. Výkon veřejné správy a veřejné služby	12
4.2.1 Podpořit informovanost, komunikaci a spolupráci na úrovni kraje nasazením vhodných centrálních ICT nástrojů a inf. systémů.....	12
4.2.2 Pokračovat v rozvoji kvalitního, spolehlivého a bezpečného informačního systému krajského úřadu	12
4.3 Oblast 3. eGovernment a informační společnost.....	13
4.3.1 Aktivně se podílet na strategii rozvoje rozumného eGovernmentu v ČR, hájit zájmy územních samospráv	13
4.3.2 Rozvíjet kvalitní a přívětivé služby eGovernmentu v regionu	13
4.3.3 Zvyšovat ICT gramotnost a podporovat vzdělávání veřejnosti	13
4.4 Oblast 4. ICT infrastruktura	14
4.4.1 Vybudovat fungující technologické centrum ICT služeb kraje a regionální komunikační infrastrukturu veřejné správy	14
4.5 Oblast 5. Řízení ICT a IS kraje.....	15
4.5.1 Zlepšit transparentnost a efektivitu informatiky kraje, zaměřit se na poskytování ICT služeb	15
4.5.2 Posílení koordinace, metodického vedení a standardizace ICT kraje	15
4.6 Oblast 6. Informační management.....	16

4.6.1	Podpořit informační management a aktivní spolupráci s uživateli jako partnery informatiky	16
4.6.2	Zlepšit proces vzdělávání a osvěty uživatelů	16

1 Úvod

Informační strategie je specifickou strategií, která pokrývá konkrétní, tematicky vymezenou oblast života organizace, zaměřenou na informace, na informatiku (jako službu) a na informační a komunikační technologie (jako nástroj).

1.1 Zaměření Informační strategie

Informační strategie je strategií Plzeňského kraje. Pojem „*kraj*“ je přitom možné chápat ve více rovinách:

- **Kraj jako region**, jako vymezené území se specifickým obyvatelstvem, společností, ekonomikou, kulturou, infrastrukturou, životním prostředím a přírodními podmínkami, historií, legislativou atd. Celý region podléhá určité dynamice a vývoji, cílevědomou a záměrnou snahu o vývoj určitým pozitivním směrem můžeme označovat jako *rozvoj regionu* nebo *regionální rozvoj*.
- **Kraj jako veřejnoprávní korporace a samosprávný subjekt**, který disponuje majetkem, má legislativou určené konkrétní cíle a omezující podmínky, ale zároveň také vymezen prostor pro svobodné a samostatné rozhodování a jednání, do něhož spadá i možnost zakládat a zřizovat další organizace. Z hlediska rozvoje lze mluvit o *rozvoji a zlepšování chodu kraje jako instituce či korporace*.
- **Kraj jako úřad**, který je jednak nástrojem samosprávy (tedy kraje v předchozím smyslu), ale také zároveň článkem veřejné správy a kromě toho plní úkoly státní správy v přenesené působnosti. A pak je možné mluvit o *rozvoji a zlepšování chodu krajského úřadu*.

Není-li proto výslovně uvedeno jinak, je výraz „*kraj*“ v Informační strategii chápán ve všech těchto rovinách.

1.2 Soulad s globální strategií

Cíle i záměry Informační strategie byly navrhovány tak, aby byly co nejvíce v souladu s globální strategií kraje a jejími globálními cíli a záměry a aby dosahování globálních cílů podporovaly a napomáhaly mu.

Vize a cíle Informační strategie Plzeňského kraje **byly stanoveny na základě** externích **koncepčních dokumentů** EU, ČR a kraje, dále **na základě znalosti aktuálních strategických projektů probíhajících na KÚ PK** a konečně **po zhodnocení trendů** a v neposlední řadě i na základě **zkušeností zpracovatele**.

Informační strategie navazuje na Program rozvoje Plzeňského kraje z roku 2008, který jako globální cíl rozvoje Plzeňského kraje stanovil „Zvýšit kvalitu života obyvatel Plzeňského kraje“ a definoval následující specifické cíle:

- Udržet postavení Plzeňského kraje z hlediska ekonomické výkonnosti v rámci ČR (zlepšit kvalitu pracovních příležitostí)
- Zkvalitnit podmínky pro život, vzdělání a práci v Plzeňském kraji
- Zlepšit technickou vybavenost sídel a jejich vazby
- Eliminovat hlavní problémy a rizika v životním prostředí
- Dosáhnout trvale udržitelný rozvoj venkova

Přitom určil jako prvky akcelerace inovací, informační společnost a učící se společnost. Tato Informační strategie se snaží tyto cíle a prvky akcelerace maximálně podpořit.

Informační strategie je také plně v souladu se národní strategií Smart Administration.

1.3 Vztah k eGovernment strategii Plzeňského kraje

Dokument eGovernment strategie Plzeňského kraje vznikl v roce 2010 a soustředil se na významné eGovernment projekty, s důrazem na projekty financované z operačních programů IOP a OP LZZ Evropské unie.

Tato Informační strategie výrazně přesahuje rozsah a záběr eGovernment strategie a na úrovni dokumentu eGovernment strategii kraje nahrazuje. Přitom v plném rozsahu zachovává směřování, stanovené eGovernment strategií a přebírá opatření, která v ní byla stanovena.

1.4 Vztah k Informační koncepci KÚ Plzeňského kraje

Informační koncepce KÚ PK vznikla v roce 2008 jako povinný dokument, požadovaný novelizovaným zákonem č. 365/2000 Sb. a jeho prováděcími vyhláškami. V této podobě bude Informační koncepce i nadále zachována jako samostatný dokument, jehož cíle, požadavky a procesy jsou v souladu s Informační strategií a budou takto i nadále udržovány při aktualizaci obou dokumentů.

2 Vize Informační strategie

Na základě povinností vyplývajících z legislativy, potřeb, rozvojových záměrů a strategických rozhodnutí úřadu, dále na základě nejnovějších trendů a zkušeností byla definována globální vize IST, která zní:

Chceme pro kraj řídit a poskytovat ICT služby ve špičkové kvalitě, vstřícně a efektivně.

Zajišťujeme rozvoj a správu dostupných, bezpečných a optimalizovaných ICT nástrojů a služeb pro efektivní a transparentní výkon veřejné správy a poskytování veřejných služeb na území kraje.

Podporujeme vyvážený rozvoj Plzeňského kraje s důrazem na získávání a stálé zvyšování znalostí všech, kteří tyto technologie využívají nebo chtějí využívat. Chceme docílit stavu, kdy kvalitní informace jsou vedením kraje požadovány a běžně využívány pro koncepčně řízený a vyvážený rozvoj kraje a kdy informatika je vnímána jako strategická aktivita kraje.

Chceme být v oblasti informačních technologií špičkou mezi kraji a z této pozice ovlivňovat vývoj tak, aby rozumně navržený a realizovaný eGovernment byl přínosem pro občany i pro veřejnou správu.

kvalitní informace – použitelné jsou jen takové informace, které jsou pravdivé, aktuální, úplné, z důvěryhodného a známého zdroje, v potřebné míře detailu, zasazené do odpovídajícího kontextu, poskytnuté včas a správně interpretované. ICT nástroje musí takové informace pomoci získat, uchovat a vyhodnotit beze ztráty jejich kvality.

koncepčně řízený a vyvážený rozvoj Plzeňského kraje – rozvoj regionu by měl být založený na strategii, opírající se o dlouhodobé koncepce jednotlivých oblastí, které budou po všech stránkách vyvážené. To by mělo mimo jiné minimalizovat šanci, že bude upřednostněna některá oblast na úkor jiné jen proto, že pro rozhodování nebyly k dispozici správné informace nebo nástroje pro jejich získání

vhodné ICT nástroje a služby – využít informační a komunikační technologie všude tam (a jen tam) kde jejich nasazení bude mít přínos – přinese zefektivnění činností, zlevní provoz, zvýší transparentnost či bezpečnost veřejné správy nebo jiným významným způsobem přispěje ke zvýšení kvality života v regionu

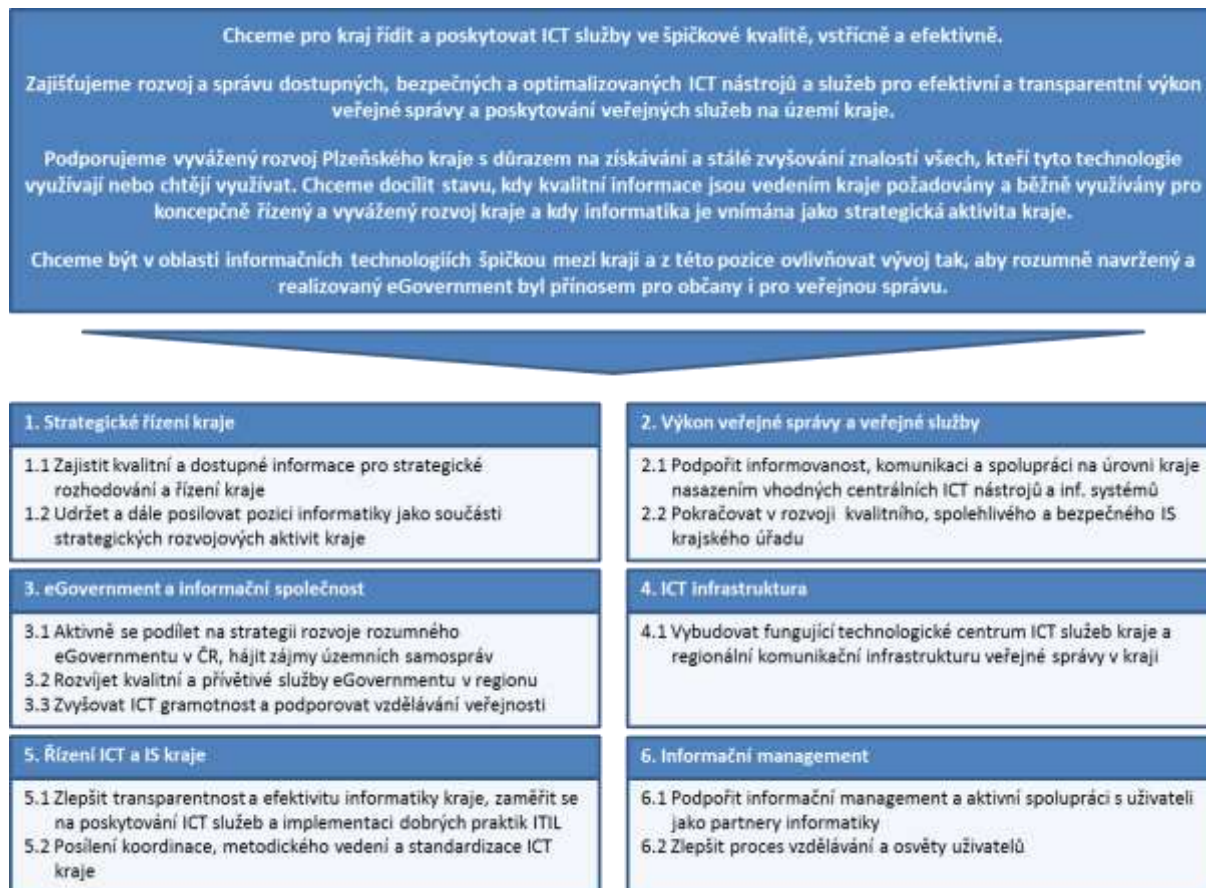
efektivita a transparentnost výkonu veřejné správy – poskytování veřejných služeb, ať už na úrovni strategického rozhodování o budoucnosti regionu, tak na úrovni běžné operativy výkonu správních činností musí být zajišťováno co nejefektivněji a průhledně; dostupnost kvalitních informací a vhodných ICT nástrojů v tomto procesu hraje klíčovou roli, byť podstatná je i ochota a schopnost tyto informace a nástroje využívat k řízení veřejných služeb – tomu chce informatika vyjít vstříc, aktivně s uživateli komunikovat o jejich potřebách a poskytovat dostatečné vzdělávání a osvětu v tomto směru

3 Prioritní oblasti

- **Strategické řízení kraje** – tato oblast se zaměřuje na podporu strategického rozhodování a řízení kraje. Cíli a opatřeními v této oblasti sledujeme především zlepšení informační podpory vedení kraje při stanovování strategického směřování kraje a dlouhodobých koncepcí. Uživatelé, kteří připravují podklady pro vedení kraje, musí vědět, jaké informace mají k dispozici a umět s nimi v IS kraje pracovat, aby si informace sami vyhledávali a aktivně je vyžadovali. Chceme podpořit vnímání toho, že informatika je neopominutelná součást strategických rozvojových aktivit kraje.
- **Výkon veřejné správy a veřejné služby** – v této oblasti jde především o podporu vnitřní operativy kraje, především krajského úřadu a organizací kraje. Cíle a opatření zde směřují k zajištění vhodných nástrojů pro podporu každodenních činností tak, aby byly vykonávány maximálně efektivně a transparentně. Důraz je kladen na standardizaci a napřímení komunikačních a řídicích procesů, jejich elektronizaci tam, kde to má význam a na zamezení duplicitních činností.
- **eGovernment a informační společnost** – je oblast, která staví na zlepšení a zjednodušení vzájemné komunikace mezi veřejnou správou a občanem a na rozvoji informační společnosti. Všechny plánované cíle a iniciativy této oblasti zlepšují procesy řízení ICT a vedou k poskytování vyšší kvality, rozsahu a přívětivosti služeb na jedné straně, a na zvyšování úrovně informační a ICT gramotnosti široké veřejnosti na straně druhé. Velkou pozornost věnujeme podpoře eGovernmentu školství a zdravotnictví.
- **ICT infrastruktura** – tato oblast v sobě zahrnuje komplexní sadu cílů a iniciativ zajišťující řízený strategický rozvoj infrastruktury na základě standardizovaných procesů. Nosným tématem této oblasti pro následující období je rozvoj krajské komunikační infrastruktury a vybudování Technologického centra kraje.
- **Řízení ICT a IS kraje** – hlavními tématy této oblasti pro další období jsou tři „S“:
 - *Strategie* – zaměříme se více na poskytování ICT služeb organizacím kraje a pro region obecně a tomu je potřeba přizpůsobit i strategii rozvoje a řízení těchto služeb. Klíčové je správné nastavení strategie a její udržení a řízení v průběhu času.
 - *Standardizace* – postupně zavedeme vybrané procesy ITIL a změníme přístup k uživatelům – od „provozu aplikací“ přejdeme k „poskytování služeb“. Budeme klást větší důraz na efektivitu a transparentnost a na větší standardizaci procesů provozu a rozvoje.
 - *Stabilita* - rychlý rozvoj eGovernmentu na úrovni kraje i státu, nedávno podpořený dotačními tituly z operačních programů EU přinese velké změny pro informatiky i uživatele. Naší snahou bude zvládnout proces postupného vstřebání těchto změn při udržení kvality poskytovaných ICT služeb minimálně na stávající úrovni. Stabilizace personálního složení a organizační struktury informatiky je pro tento úkol zásadní.
- **Informační management** – podstatnou výzvou v této oblasti je zlepšení spolupráce informatiky s uživateli a jejich větší zapojení do rozvoje informačního systému kraje. Chceme dosáhnout stavu, kdy se uživatelé budou podílet na řízení IS kraje a budou cítit zodpovědnost za jeho informační obsah a funkcionalitu. K tomu je nutné adekvátně nastavit proces efektivního a přátelského vzdělávání a osvěty uživatelů.

4 Strategické cíle

Aby naplnil svoji vizi v prioritních oblastech, Plzeňský kraj si v oblasti informační strategie stanovil následující strategické cíle:



Tyto cíle jsou podrobněji rozpracované v následujících kapitolách.

4.1 Oblast 1. Strategické řízení kraje

Pro tuto oblast byly definovány následující strategické cíle:

4.1.1 Zajistit kvalitní a dostupné informace pro strategické rozhodování a řízení kraje

V současné chvíli stávající vrcholové vedení kraje až na výjimky nezná informační možnosti IS kraje a proto je pro své rozhodování často ani nepožaduje nebo si informace dohledává jinde.

Datový sklad, který by měl sloužit jako jednotné místo uložení kvalitních, vyčištěných dat sice existuje, ale je postaven na zastaralé technologii a obsahuje jen menší část dat, která by byla potřebná pro uspokojování informačních potřeb vedení a pro provádění analýz.

V mnoha oblastech chybějí dlouhodobější koncepce směřování, které by byly postavené na informacích a znalostech stávajícího či minulého stavu.

Cílem je zlepšit podporu jednotlivých úrovní vedení kraje (od úrovně vedoucích odborů výše) tak, aby každý člen vedení měl k dispozici kvalitní a spolehlivé informace, které potřebuje pro správné strategické řízení a rozhodování. To umožní vyšší efektivnost přidělování omezených zdrojů, které má kraj k dispozici (finančních, personálních, majetku).

Budou proto nastaveny, případně optimalizovány procesy zjišťování a uspokojování informačních potřeb a požadavků vedení kraje. Informační systém kraje bude budován tak, aby evidoval potřebné informace v jejich kontextu včetně vazeb mezi nimi ve formě a kvalitě, které umožní jejich vytěžování.

Hlavními nástroji, které poslouží k naplnění tohoto cíle, jsou manažerský informační systém a geografický informační systém, využitě nad moderním datovým skladem kraje, obsahujícím dostatečné množství kvalitních informací.

Ruku v ruce s tím musí jít i aktivní osvěta, aby vedení kraje o těchto informacích a nástrojích vědělo a aktivně je vyžadovalo. K tomu je nezbytné, aby vznikl koncepčně analytický útvar, primárně určený pro informační podporu vrcholového vedení kraje.

4.1.2 Udržet a dále posilovat pozici informatiky jako součásti strategických rozvojových aktivit kraje

V současné době je odbor informatiky v mnoha oblastech vnímán jako významný partner do diskuze o obecných strategických tématech kraje. Tuto pozici si informatika na Plzeňském kraji dlouhodobě úspěšně buduje.

Stále se však bohužel nejedná o běžnou, standardní věc, a to ani ve srovnání s jinými obdobnými úřady. Přitom důležitost a vliv informačních a komunikačních technologií téměř ve všech oblastech lidského života stouply natolik, že se stávají životně důležité, v přeneseném i doslovném významu.

Forma samostatného odboru a zastoupení v Radě Plzeňského kraje (v osobě náměstka pro oblast informatiky) jsou již dnes určitou garancí, že informatika bude přítomna na většině diskuzí o strategii rozvoje kraje.

Cílem je tuto pozici si udržet a dále posilovat, protože jsou stále oblasti, kde informatika není přizvána k diskuzi o koncepci, ačkoli se pak významnou měrou podílí na realizaci. Prostředkem k naplnění tohoto cíle je především komunikace, osvěta a prezentace úspěchů informatiky

Plzeňského kraje, a to jak dovnitř krajského úřadu a organizací kraje, tak navenek, především směrem k ostatním subjektům veřejné správy v kraji a laické i odborné veřejnosti.

Informatika by také měla významnější měrou přispět při příští aktualizaci Programu rozvoje Plzeňského kraje, ve kterém by informační a komunikační technologie měly získat své místo, odpovídající jejich významu ve dnešním světě.

4.2 Oblast 2. Výkon veřejné správy a veřejné služby

4.2.1 Podpořit informovanost, komunikaci a spolupráci na úrovni kraje nasazením vhodných centrálních ICT nástrojů a inf. systémů

Tento cíl je primárně zaměřen primárně na zlepšení výměny informací a spolupráci kraje se svými zřizovanými organizacemi, sekundárně pak na komunikaci a prezentaci kraje a jeho organizací vůči ostatním subjektům a veřejnosti tak, aby byla zlepšena informovanost všech stran a podpořila se spolupráce a komunikace.

Do budoucna bude také kladen větší důraz na dobré řízení veřejných služeb, které kraj přímo poskytuje nebo jejichž poskytování zajišťuje, umožňuje či ovlivňuje. Nezbytnou podmínkou pro to, aby mohly být služby poskytovány transparentně a efektivně, je zapojení vhodných nástrojů, které jednak poskytování služby umožní či podpoří (zrychlí, zlevní = efektivita) a jednak nad nimi zajistí lepší dohled a měřitelnost (transparentnost).

K tomu mají sloužit především vhodné ICT nástroje, v čele s informačním systémem Plzeňského kraje a jeho portálem. Obecně půjde o růst významu a počtu centrálně provozovaných ICT nástrojů a služeb. Významnou roli zde bude hrát i nově budované technologické centrum kraje a nově budovaná krajská komunikační infrastruktura CamelNET.

4.2.2 Pokračovat v rozvoji kvalitního, spolehlivého a bezpečného informačního systému krajského úřadu

Rozvoj a investice do IS KÚPK by měly probíhat koncepčně na základě jasné dlouhodobé strategie se zohledněním veškerých vazeb a využitím maximálních dosažitelných synergických efektů.

Tento cíl proto klade větší důraz na to, aby rozvoj IS kraje probíhal vyváženě ve všech třech jeho hlavních dimenzích IS, kterými jsou úroveň technologií (architektura IS a míra jeho integrace), úroveň dat (kvalita informačního obsahu a jeho integrita) a úroveň užívání (míra využívání IS, ale i schopnost uživatelů jej využívat).

Tento cíl je zaměřen hlavně dovnitř krajského úřadu, na jeho operativu. Naplnění tohoto cíle znamená lepší podporu každodenních činností krajského úřadu a jeho procesů. Jedná se především o procesy operativního rozhodování a schvalování, podporu vykonávaných agend, ale i o zlepšení vnitřních podpůrných procesů z oblasti podpory provozu organizace.

Prioritami tohoto cíle je zefektivnění a větší provázanost především ekonomických procesů a dále napojení IS KÚPK na základní registry.

Důležitým vedlejším efektem naplnění tohoto cíle je získání nových nebo zkvalitnění stávajících zdrojů operativních dat, která následně slouží pro strategické rozhodování a řízení kraje.

Tento cíl úzce souvisí s financováním provozu a rozvoje informačního systému, kde bude dále pokračovat snaha o nalezení optimálního poměru mezi náklady a užitnou hodnotou (přínosem) tak, aby provoz IS byl dlouhodobě udržitelný.

Bude také kladen větší důraz na bezpečnost a spolehlivost IS KÚPK. Budou zavedeny nebo revidovány bezpečnostní procesy a dojde k jasnějšímu oddělení některých rolí, a to nejen formálně, ale i fakticky.

4.3 Oblast 3. eGovernment a informační společnost

4.3.1 Aktivně se podílet na strategii rozvoje rozumného eGovernmentu v ČR, hájit zájmy územních samospráv

Tento cíl zahrnuje předpoklad aktivní účasti na celkovém dění, kdy Plzeňský kraj je vnímán jako jeden z hlavních leaderů eGovernmentu za územní samosprávu, kdy by si měl dlouhodobě udržet pozici iniciátora a koordinátora aktivity napříč kraji s cílem být názorovou protiváhou centrálním orgánům.

Dále je součástí tohoto cíle snaha o ovlivňování strategického směru i rychlosti rozvoje eGovernmentu v rozumných mezích tak, aby výsledkem byl zvládnutelný rozvoj takového eGovernmentu, který je budován koncepčně, má dlouhodobě smysl a přínos a je realizovatelný a udržitelný. Musí být citlivě vyvážena rychlost a plynulost nasazování eGovernmentu, aby nedocházelo k zahlcení ani na straně veřejné správy, ani na straně občanů.

Krja bude aktivně prosazovat potřeby samospráv v rámci oficiálních platforem a udržovat informační povědomí regionálních politiků o aktuální situaci. Na případné nesystémové kroky státu bude kraj lépe reagovat koordinovaným postupem AKČR a SMO

U tohoto cíle je obzvláště důležité udržet informační a komunikační technologie pouze v poloze nástrojů k plnění jiných cílů a odolat pokušení povýšit jejich nasazení za cíl sám o sobě.

4.3.2 Rozvíjet kvalitní a přívětivé služby eGovernmentu v regionu

Cíl směřuje k rozvoji služeb eGovernmentu, které bude kraj poskytovat v jednotlivých oblastech.

Oblastí, kterou je nutné obzvláště podpořit, je zdravotnictví.

V oblasti zdravotnictví je velkým úkolem nejbližších let sjednocování a elektronizace komunikace, jak mezi zdravotnickými zařízeními navzájem, tak s pacienty. Důraz bude kladen především na podporu urgentní medicíny, v souladu se snahou o sjednocení operačního řízení složek IZS na republikové úrovni.

4.3.3 Zvyšovat ICT gramotnost a podporovat vzdělávání veřejnosti

Tento cíl je zaměřen na celkovou podporu ICT gramotnosti tak, aby veřejnost služby eGovernmentu mohla a chtěla využívat a aby po nich aktivně volala.

Především v oblasti školství, jehož dopad na ICT gramotnost je nejsilnější, je potřeba zlepšit situaci s vybavením především středních škol moderní ICT technikou a zvrátit trend, které v posledních letech odsunul Plzeňský kraj na poslední místo v počtu PC na jednoho studenta střední školy.

To umožní mimo jiné posílit používání nových metod, postupů a předmětů ve výuce a podpoří tak úspěšnost absolventů na trhu práce. Zároveň je nutné především na mladé lidi více působit osvětou a vštěpovat jim základy e-bezpečnosti.

Vzdělávání v rámci tohoto cíle má být zaměřeno na veřejnost a její schopnost a ochotu využívat elektronické služby a informační zdroje.

4.4 Oblast 4. ICT infrastruktura

4.4.1 Vybudovat fungující technologické centrum ICT služeb kraje a regionální komunikační infrastrukturu veřejné správy

Vybudováním páteřní sítě CamelNET, propojující všechna významné lokality v kraji a vybrané další obce, a zprovozněním technologického centra (TC) kraje jako privátního cloudu, poskytujícího služby primárně pro organizace kraje a sekundárně pro veřejnou správu na území kraje, získá kraj silné ICT nástroje a možnost poskytovat nové typy ICT služeb pro své území.

Budou-li správně využity, pomohou tyto nové služby zlepšit fungování veřejné správy a zavést moderní technologie i do odlehlých koutů regionu, což ve svém důsledku pomůže zlepšit atraktivitu a konkurenceschopnost regionu pro obyvatele i investory a tím ovlivnit nepříznivou profesní a územní nerovnováhu nabídky a poptávky na trhu práce a případně snížit výrazné disparity v území, především v příhraničí.

To však bude možné až po plném zprovoznění TC kraje a dosažení minimálního nezbytného pokrytí území konektivitou CamelNET, neboť se jedná o dlouhodobé investice do infrastruktury, která se začne vyplácet až od dosažení určité kritické hranice penetrace a kde návratnost investic je dlouhodobou záležitostí výrazně za horizontem této informační strategie, který je cca 5 let.

Hlavním cílem pro toto období je proto dosáhnout stav, kdy ke krajské komunikační infrastruktuře CamelNET je připojena většina krajem řízených organizací, z toho všechny označené jako prioritní, páteřní síť je rozvedena do všech 15 obcí ORP a vybrané další obce v kraji a jsou postupně připojovány další lokality a k síti, kdy technologické centrum kraje funguje, jeho služby jsou využívány krajskými organizacemi i obcemi, tyto služby jsou hodnoceny uživateli jako přínosné a poptávka po nich roste.

Vedlejším, nicméně důležitým souvisejícím cílem je dosáhnout stavu, kdy provoz této celé infrastruktury je po započítání dosažených úspor na konci období je finančně vyrovnaný nebo jen minimálně ztrátový a nefinanční přínosy výrazně převyšují případnou finanční ztrátu.

4.5 Oblast 5. Řízení ICT a IS kraje

4.5.1 Zlepšit transparentnost a efektivitu informatiky kraje, zaměřit se na poskytování ICT služeb

V současné době není možné jednoduše zjistit náklady na poskytování konkrétní ICT služby bez nákladné a dlouhotrvající analýzy. Informační strategie si proto klade za cíl tento stav změnit.

Prvním krokem je zavedení řízení prostřednictvím služeb. Ruku v ruce s tím musí jít podrobnější sledování nákladů, které bude možné přiřadit ke konkrétní službě nebo službám. Ve výsledku by měla být známá cena za poskytování dané služby a způsob, jakým odhadnout změnu nákladů při změně způsobu provozování služby, zavedení nové služby nebo jejím vyřazení.

Dále musí být kladen větší důraz na efektivitu interních procesů informatiky. Nástrojem pro to by měl být ITIL – knihovna dobrých praxí (a dnes již „de facto“ standard) řízení informatiky, který by měl být postupně zaveden do praxe.

Tento cíl zahrnuje mimo jiné i postupné sjednocení informatiky krajem řízených organizací minimálně na úrovni strategického zastřešení, metodického řízení a koordinace.

V rámci naplnění tohoto cíle se informatika kraje musí soustředit na to podstatné, prioritní, co bude vždy zajišťovat interně vlastními silami, a zvážit do jaké míry outsourcovat to ostatní. Znamená to pečlivě vyvažovat tlak na snižování nákladů a personálních stavů proti požadavkům na maximální rychlost, kvalitu, dostupnost a bezpečnost informačního systému a poskytovaných ICT služeb. To je stav, který nemůže být dosažen trvale, protože musí reagovat na měnící se podmínky. Naplněním tohoto cíle je proto spíše zajištění, aby efektivně fungoval proces tohoto vyvažování.

Tento cíl se vztahuje především na informatiku krajského úřadu, nicméně do jisté míry platí i pro informatiku kraje jako celku vč. krajem řízených organizací.

4.5.2 Posílení koordinace, metodického vedení a standardizace ICT kraje

Tento cíl zahrnuje postupné sjednocení vybraných oblastí informačního systému pro kraj a jeho organizace, minimálně na úrovni metodického řízení a koordinace.

Cílem kraje není centralizovat kompletní informační systém a poskytování ICT služeb – je doporučeno, aby organizace kraje zůstaly do značné míry autonomní, a to nejen v oblasti ICT. Je však vhodné, aby se informatika organizací kraje rozvíjela koordinovaně podle jednotné koncepce.

Vhodným nástrojem k tomu jsou ICT standardy kraje, které stanoví nepodkročitelné minimum vybraných významných ukazatelů ICT organizací.

4.6 Oblast 6. Informační management

4.6.1 Podpořit informační management a aktivní spolupráci s uživateli jako partnery informatiky

Pro uživatele a pro manažery především není informatika cílem, ale efektivním prostředkem, který má umožnit, usnadnit, z hospodárnit a především zkvalitnit jejich jednání a rozhodování a uspokojit jejich informační potřeby. Informační management není jen o využití ICT, ale o práci s informacemi a související změnou myšlení. Informační management je možné chápat jako vrstvu řízení, která musí respektovat jak primární potřeby manažerského pohledu, tak i návazné hospodárné zajištění tomu odpovídajících informačních procesů.

Aby byly využity veškeré možnosti informačního systému a ICT nástrojů, nestačí pouze, aby uživatelé byli obeznámeni s jejich možnostmi a vyškoleni v jejich používání, ale musí se na jejich rozvoji aktivně podílet. Jedině tak může být zajištěno, že informační systém bude budován podle jejich potřeb.

To znamená především intenzivní komunikaci a spolupráci informatiky a uživatelů na pravidelné bázi. Bude zlepšen vnitřní marketing informatiky a osvěta směrem k uživatelům, aby ti znali svá práva a své povinnosti a věděli o možnostech, které informační systém kraje nabízí. Také nabídka služeb, které informatika nabízí, musí být formulována tak, aby byla srozumitelná pro uživatele.

Uživatelé musí převzít svůj díl zodpovědnosti za věcnou funkcionalitu a datový obsah aplikací a aktivně se podílet na rozvoji informačního systému. Školení musí mít vhodnou formu i obsah tak, aby byla u všech uživatelů lépe zajištěna znalost aplikací, které potřebují ke své práci, a aby existovala pravidla v případě neznalosti některého uživatele. Nejde zde jen o počítačovou, ale především informační gramotnost uživatelů (uživatelé umí využívat informace).

Klíčoví uživatelé si také musí více uvědomit náklady, které poskytování ICT služeb v dané kvalitě stojí, aby mohli lépe posoudit potřebnost té které služby a jejich požadovaných parametrů.

4.6.2 Zlepšit proces vzdělávání a osvěty uživatelů

Tento cíl má za úkol zlepšit proces vzdělávání uživatelů jak v jejich obecných ICT znalostech a schopnosti používat výpočetní techniku, tak ve specifických znalostech práce s konkrétní částí informačního systému kraje.

Aby toho bylo možné dosáhnout, je navržena realizace následujících kroků a opatření, vedoucích k naplnění tohoto cíle

- sjednocení vzdělávání a školení přes celý KÚPK na úroveň odboru informatiky
- Sjednotit a zlepšit obecný dohled nad školeními KÚPK
- Zavedení rolí garanta školení, organizátora školení a školitele
- Stanovení jednotných pravidel vzdělávání KÚPK
- Stanovení standardů uživatelských znalostí jednotlivých aplikací
- Zavedení přezkoušení ICT znalostí s možností nařídit školení, případně i odebrat přístup do IS kraje nebo jeho subsystému v případě prokázaného vážné či opakované neznalosti práce s ním

Významnou složkou tohoto cíle je osvěta o nabízených ICT službách, která musí probíhat častěji a intenzivněji.

Vzdělávání v rámci tohoto cíle má být zaměřeno především na zaměstnance KÚPK a jejich schopnost a ochotu využívat IS kraje.