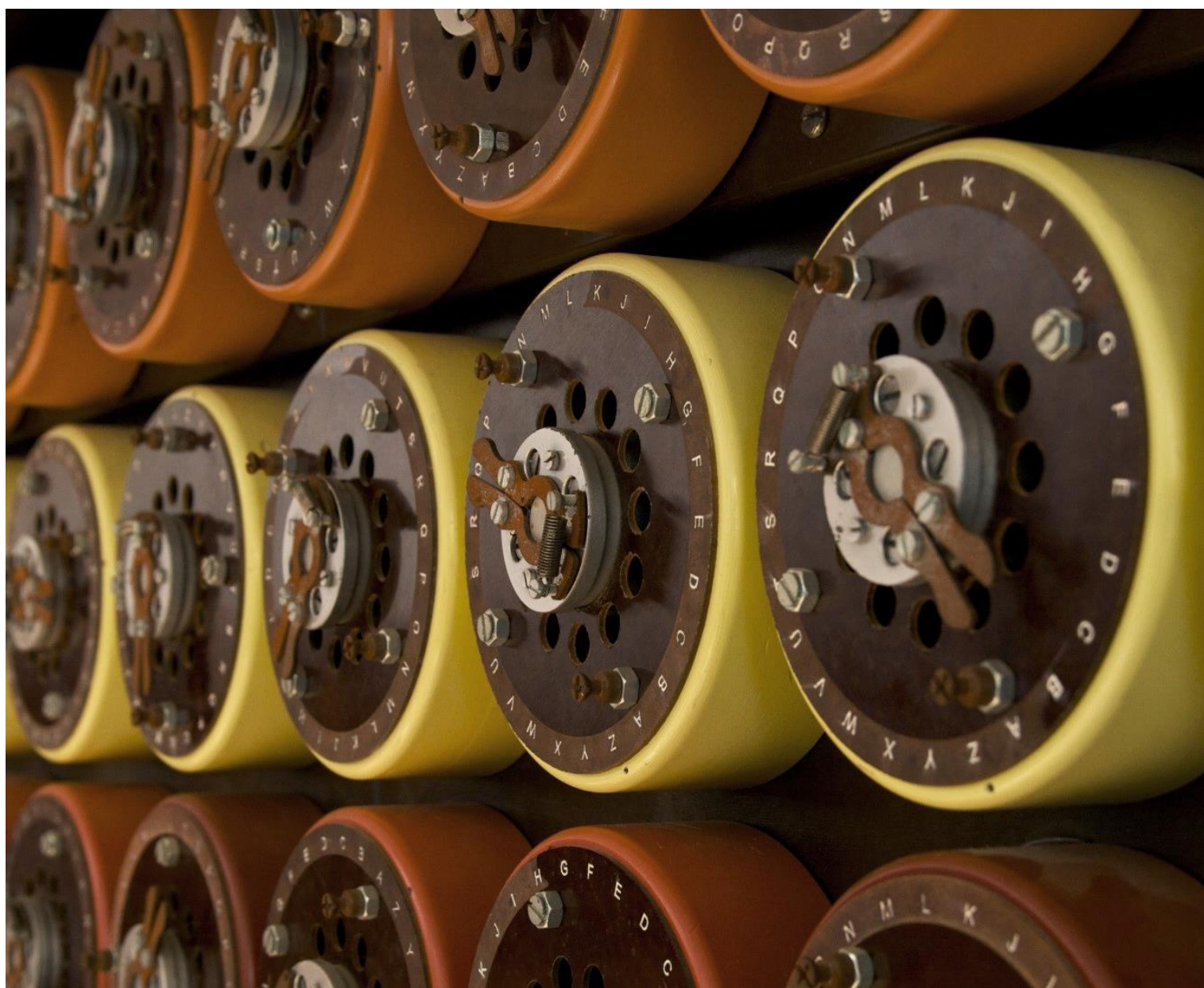


# Digital strategi 2015-2019

Den digitale fylkeskommunen



**TELEMARK**  
fylkeskommune



# Innhold

<b>1. Innledning.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Forankring og rammebetingelser .....</b>	<b>5</b>
2.1 Forankring .....	5
2.2 Nasjonale føringer og anbefalinger .....	5
<b>3. Økonomi.....</b>	<b>8</b>
<b>4. Visjon, målsettinger og strategiske føringer .....</b>	<b>9</b>
4.1 Infrastruktur, arkitektur og standardisering.....	10
4.2 Strategisk ledelse og IT .....	12
4.3 Digital dialog.....	14
4.4 Kompetanse .....	16
4.5 Arkiv og dokumenthåndtering.....	17
4.6 Personvern, taushetsplikt og informasjonssikkerhet.....	18
<b>5. Oppfølging av strategien .....</b>	<b>19</b>
5.1 Årlig handlingsprogram.....	19

# I. Innledning

Telemark fylkeskommune sin digitale strategi er noe annet enn en IT-strategi. Digital strategi for Telemark fylkeskommune skal være et overordnet dokument som gir føringer for hvordan virksomheten benytter digitalisering i sin utvikling, produksjon og leveranser av tjenester.

Den digitale strategien skal angi målsetting for fylkeskommunens arbeid med digitale løsninger, og hvilke områder som skal prioriteres. Gjennom dette skal strategien gi retningslinjer for tjenesteområdene i deres utarbeidelse av egne strategidokumenter og handlingsplaner. Sist, men ikke minst, skal strategien sikre at det gjøres grundige vurderinger før investeringer og tiltak iverksettes.

Hvordan offentlig forvaltning tar i bruk digitale løsninger omtales også i et samlebegrep – eForvaltning.

EU definerte eForvaltning i 2003 slik:

*«Bruk av informasjons- og kommunikasjonsteknologi, kombinert med organisasjonsendringer og nye ferdigheter, for å forbedre offentlige tjenester, fremme demokratisk deltagelse og forbedre offentlig policyutforming.»*

eForvaltning vil i årene fremover være en forutsetning for en effektiv offentlig forvaltning. Mangel på samhandling i og mellom organisasjoner og IT-systemer i forvaltningen er det som skaper flaskehalser i utnyttelsen av eForvaltning. (Bekkers, 2007). For å møte denne utfordringen setter dette krav til organisasjonen om å utvikle sin tjenesteproduksjon inn i en digital sammenheng. Regjeringens digitaliseringsprogram sier at «internettbaserte tjenester skal være hovedregelen for forvaltningens kommunikasjon med innbyggerne». Det er samtidig viktig å ha alternative løsninger som sikrer at ingen grupper i samfunnet stenges ute.

Innbyggerne er etter hvert vant med at digitale tjenester er førstevalget. I sektorer som bank, forsikring og en del handel foregår mesteparten av kommunikasjonen og transaksjoner på nett. De digitale tjenestene brukes når som helst og fra hvilken som helst plattform. Dette gjør at de digitale tjenestene må være tilgjengelige. Alltid tilgjengelig. Tilgjengelighet er et ord som dekker alt fra teknisk drift til støtte for alle hensiktsmessige plattformer til om vi kommuniserer på et forståelig språk.

Digitalt førstevalg er i rask utvikling også for offentlige tjenester. 60 prosent av befolkningen ønsker å kommunisere digitalt med offentlig forvaltning. I 2012 var tilsvarende tall 20 prosent. (Rambøll, IT i praksis 2014, 2014). Eus undersøkelse eGovernment benchmark 2014, sier at de viktigste hindrene for ikke å velge digital kommunikasjon er at innbyggerne foretrekker personlig kontakt, prosessene krever uansett papirinnsending eller personlig oppmøte, innbyggerne finner ikke tjenestene eller at innbyggerne er ikke klar over at tjenestene finnes.

For at det skal være et reelt digitalt førstevalg er også tilgang til bredbånd for innbyggere og næringsliv en avgjørende premiss. I Telemark er det fremdeles geografiske områder som mangler bredbånd av

grunnleggende god kvalitet. Tilgangen til bredbånd er viktig for vår strategi da alle innbyggere i Telemark kan være målgrupper for vår digitale satsing framover. Arbeidet som Telemark fylkeskommune gjør her blir ivare tatt i egne planer i kommunene og kommuneregionene.

Felleskomponenter er en viktig satsing både fra regjeringen og KS. I dette ligger at offentlige data skal kunne gjenbrukes av alle for å både få mest mulig effektive arbeidsprosesser og rask tjenesteleveranser til brukerne. Dette er mulig hvis informasjon blir lagret som åpne data.

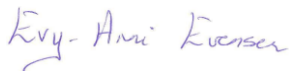
Digitalisering gir helt nye muligheter for organisering av skolen og læringsarbeidet. Gode digitale verktøy som støtter opp om samhandlingen mellom lærer og elev, både i og utenfor klasserommet er viktig.

Fylkeskommunen har ressursmessige utfordringer. Med reduserte ungdomskull og dermed reduserte inntekter, sammen med økende lånegjeld i årene som kommer, vil dette ytterligere forsterkes. Digitale løsninger vil være et viktig bidrag til å effektivisere interne arbeidsprosesser. Digitale løsninger vil også effektivisere og forbedre tjenesteleveransene overfor innbygger, næringsliv, andre offentlige etater og det frivillige. Som medlem av FOT-samarbeidet – et fylkeskommunalt samarbeid med 7 andre fylker - og som aktiv medspiller i KS - bidrar vi til økt samarbeid om utvikling av effektive IT-løsninger for offentlig sektor. Målsettingene med FOT-samarbeidet er effektive arbeidsprosesser og god kvalitet på tjenesteleveransene. Samarbeid om utvikling av digitale løsninger gir muligheter som den enkelte fylkeskommune ikke har ressurser nok til alene.

Strategien tar opp i seg både KS Digitaliseringsstrategi, og arbeidet som har vært utført av KS KommIT i programperioden. Satsingene er basert på fylkeskommunens egne utfordringer. Strategien inneholder en visjon, målsettinger og et sett med satsingsområder med tilhørende strategiske føringer.

I utarbeidelsen av strategien har det vært lagt vekt på å involvere alle tjenesteområder for å få fram et helhetlig utfordringsbilde. I tillegg til egne ansatte er elevene i den videregående skolen en av fylkeskommunen største brukergrupper. Elevene ble involvert gjennom egen prosess som ble avsluttet med en egen temadag i ungdomsrådet.

Skien, 11. mai 2015



Evy-Anni Evensen

Fylkesrådmann

## 2. Forankring og rammebetingelser

### 2.1 Forankring

Satsingen på og arbeidet med digitalisering er forankret i fylkeskommunens egne styringsdokumenter og nasjonale føringer. Det er også forventet at Telemark fylkeskommune som et demokratisk nivå – har en strategi for bruk av informasjonsteknologi i sin utvikling, produksjon og leveranser av tjenester til samfunnet. Denne forventningen viser seg tydelig i rapporten IT i praksis 2014 fra Rambøll – som viser at 60 prosent av innbyggerne ønsker å kommunisere digitalt med offentlig forvaltning.

I gjeldende Langtidsprioriteringer 2014 – 2017 (LTP), kap. 4.6, er følgende hovedmål definert:

- ***Fylkeskommunen skal styrke sin handlekraft ved bedre ressursutnyttelse, samhandling og kompetanseutvikling.***

I Mål- og budsjettokumentet 2015 – 2018 (MoB), så er følgende hovedutfordring reist i kap. 3:

- ***Fylkeskommunen må auke ressursutnyttinga gjennom satsing på digitale løsninger, kvalitetsutvikling og intern samhandling.***

Dette blir enda mer detaljert i kap. 8.3 i samme dokument der digitalisering inngår i flere prioriterte satsingsområder:

- *Digitalisering av arbeidsprosesser vil halde fram i 2015. Alle arbeidsprosesser skal være gjennomgått og digitaliserte i løpet av 2016. Gevinstane skal avdekkast og bli plan messig realiserte ved bruk av gevinstrealiseringsverktøy frå KS.*
- *Ny digital løsning for læraranes administrative oppgåver (LAO) blir innført i 2015. LAO inngår i det nye saksbehandlersystemet i fylkeskommunen, og er under utvikling i eit fylkeskommunalt samarbeid (FOT-samarbeidet) i 2014. Dette gir eit grensesnitt for pedagogisk personale som vil betre kvardagen og gjere det enklare å følge opp administrative oppgåver.*
- *Vidareutvikling og opplæring i digitale kommunikasjonsløsningar til bruk både internt og eksternt.*
- ***Fornye den digitale strategien. Sak skal leggjast fram for fylkestinget i juni 2015.***

### 2.2 Nasjonale føringer og anbefalinger

Melding til Stortinget nr. 23 (2012 – 2013) - Digital agenda for Norge. Formålet med denne meldingen er å legge frem regjeringens politikk for hvordan Norge som samfunn utnytter mulighetene IKT og internett gir for verdiskaping og innovasjon. Her skisseres en rekke tiltak innfor områdene; alle innbyggere skal ha tilgang på bredbånd, offentlige tjenester skal forenkles og være tilgjengelig digitalt for næringslivet, det

skal satses på digital kompetanse på alle nivåer i utdanningssektoren og det skal satses på å frigi offentlige data.

Regjeringens digitaliseringsprogram (2012) - På nett med innbyggerne. I dette programmet presenterer regjeringen hovedlinjene i sin politikk for digitalisering av forvaltningen. Her er føringene at nettbaserte tjenester skal være hovedregel for kommunikasjon med innbygger og næringsliv, digital forvaltning skal gi bedre tjenester og digitalisering av forvaltningen skal frigi ressurser til området der behovet er stort.

KS sin Digitaliseringsstrategi 2013–2016 for kommuner og fylkeskommuner(2013). KS gir her sine råd om de viktigste satsingsområdene og målene for kommuner og fylkeskommuner i perioden 2013 – 2016. Den kan også brukes som et verktøy for utforming av kommunale og fylkeskommunale digitale strategier.

### 2.2.1 KS Felles kommunalt rammeverk for digitalisering

Sammen med Visjon, strategi og mål for Felles kommunal IKT-arkitektur har KS KommIT etablert et rammeverk for digitalisering i kommunene, som består av en verktøykasse og tilhørende katalog for digitale tjenester med tilbehør. I katalogen deles erfaring, dokumentasjon og løsninger, slik at vi på tvers utvikler og forbedrer brukerorienterte digitale tjenester.

KommIT sin visjon er «en samordnet kommunal sektor leverer digitale tjenester som gir innbyggere og næringsliv et reelt digitalt førstevalg.»

### 2.2.2 DIFI

Direktoratet for forvaltning og IKT (DIFI) har samlet anbefalte og obligatoriske standarder og veiledninger innenfor IKT området for offentlig sektor. En del av dette er samlet på nettstedet <http://standard.difi.no/> - Standardiseringsportalen.

Det stilles krav om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) i paragraf 14 i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven (dtl). Forskrift om universell utforming av IKT-løsninger presiserer lovkravene. På [uu.difi.no](http://uu.difi.no) har Difi samlet bakgrunnsmateriale og veiledning for universell utforming av IT-løsninger.

[www.prosjektveiviseren.no](http://www.prosjektveiviseren.no) er DIFI sin anbefalte rammeverk for gjennomføring av digitale prosjekter i offentlig sektor. Dette skal legge grunnlag for velfungerende elektronisk samhandling, og den understøtter flere viktige prinsipper for regjeringens IT-politikk.

Det er stort fokus på innovasjon fra statlig hold. Difi setter innovasjon i offentlig sektor på dagsorden blant annet gjennom Feiltrinns-konferansen 2014 der visjonen var «fra nullfeilskultur til innovasjonskultur». Mulighetene som digitalisering gir er et svært viktig bidrag til innovasjonsarbeidet i offentlig sektor. Både for selve prosessene og for løsningene. Difi skriver følgende:

*«Innovasjon handler om å bli kjent med brukernes behov. Det handler om å finne nye og bedre løsninger, og å løse opp i samfunnsflokene. For å finne de nye løsningene må vi prøve oss frem. Innovasjon er en iterativ prosess, en prosess som må gjentas flere ganger for å finne frem til løsninger som virker, tas i*

*bruk og har den effekten man ønsker. Innovasjon er å tørre å prøve, teste, feile, lære, utvikle, teste, gjøre om, teste, feile, lære mer og prøve på nytt».*

Oppsummert kan vi si at satsingen i offentlig sektor er todelt. Den ene er å utvikle gode digitale løsninger som kommuniserer mellom samfunn og offentlig forvaltning. Den andre er å få de offentlige it-systemene til å utveksle informasjon på en standardisert måte. Denne todelingen svarer veldig godt opp mot målsettingen i regjeringens digitaliseringsprogram;

- Bedre tjenester til innbygger og næringsliv
- Mer effektiv bruk av offentlig ressurser

### 3. Økonomi

Telemark fylkeskommune står foran år med behov for innstramminger i økonomien. I stor grad skyldes dette nedgang i antall ungdommer i årskullene 16 – 19 år. Kommunereformen – og nå den varslede regionreformen – skaper ytterligere usikkerhet i årene framover. På en annen side vil digitalisering bli et viktig tema i arbeidet med kommunereformen. Eksempler er verktøy for å samhandle effektivt over store geografiske områder i en stor kommune og samordning av tjenesteproduksjon.

Digitalisering har vist seg å være et bidrag til å nå målsettinger på økonomiske innstramminger. Samtidig vil det være et økt behov for ressursinnsats på digitalisering for å få dette til. Det må derfor være aksept for at gevinster ved digitalisering ikke kan realiseres umiddelbart. Det er viktig med oppfølging av gevinstrealiseringsplaner for å sikre at digitaliseringsarbeidet får den effekten vi ønsker.

Det finnes lite offentlig tilgjengelig statistikk for fylkeskommunenes utgifter til digitale løsninger. Det er også ulike måter hvordan kostnadene føres fylkene mellom. Noen fordeler på avdelingene, andre har et sentralisert IT-budsjett for hele virksomheten mens andre igjen deler opp på en annen måte. Det er derfor vanskelig å si noe om utviklingen i TFK sammenliknet med andre.

Under utarbeidelsen av denne strategien har vi prøvd å finne stabile indikatorer for å få måling over tid for Telemark fylkeskommune.

Totalt er IT-budsjett for fylkeskommunen på ca. 48 mill. kr. Dette inkluderer både drift og investeringer.

Økonomiske analyser viser at drifts- og vedlikeholdskostnad pr klient i Telemark fylkeskommune har økt med 6 prosent i perioden 2012 til 2014. Fra kr. 5.336,- pr klient til kr. 5.660,-. Dette inkluderer kjøp av pc'er. Både elever og ansatte er med i beregningen. Økningen er i all hovedsak knyttet til økte lisenser og vedlikehold av datautstyr/program.

Kjøp av elev pc-er utgjorde i 2014 nær 28 prosent av de totale drifts- og vedlikeholdskostnadene.

Investeringer vil svinge fra år til år. For årene 2012 til 2014 har dette variert mellom 2,8 mill. kr til 3,7 mill. kr.



## 4. Visjon, målsettinger og strategiske føringer

Dette kapitlet tar for seg de satsingene som Telemark fylkeskommune mener er viktige for å løse morgendagens utfordringer. Satsingene vil også bidra til å utvikle fylkeskommunen for å møte forventningene til en moderne offentlig forvaltning.

Innholdet i strategien er basert på Telemark fylkeskommune sine utfordringer. Vi har benyttet satsingene som KS har i sin digitaliseringsstrategi for kommuner og fylkeskommuner – for å sortere egne utfordringer. På denne måten møter innholdet Telemark fylkeskommune sine utfordringer, men koordinert med satsingene nasjonalt.

Gjennom involvering av alle tjenesteområder i utarbeidelsen av denne strategien har vi fått en helhetlig oversikt på utfordringsbildet i organisasjonen. I tillegg har vi gjennomført en egenevaluering av satsingene i forrige strategi. Evalueringen viser en positiv utvikling innenfor de utfordringene som ble skissert i den forrige strategien. Men den viser også at det må arbeides videre på en del områder.

For hvert av satsingsområdene er det gitt strategiske føringer for digitaliseringsarbeidet. Tiltak innenfor hvert av satsingsområdene skal bidra til å nå de overordnede målsettingene.

Visjon for  
digitaliseringsarbeidet i  
Telemark fylkeskommune:

Den digitale  
fylkeskommunen

Følgende målsettinger er definert for satsingene på digitalisering i Telemark fylkeskommune:

- Bedre tjenestekvaliteten
- Bedre dialog med tjenestemottakerne
- Sikre effektiv ressursbruk i fylkeskommunen

## 4.1 Infrastruktur, arkitektur og standardisering

IT-arkitekturen beskriver sammenhengen mellom de strategiske målene og de teknologiske behovene. En god IT-arkitektur legger grunnlaget for konkrete planer for IT-anskaffelser, IT-utvikling og ressursbehov – både økonomisk og kompetansemessig. KS anbefaler at virksomhetsarkitekturen tar inn i seg forretningsarkitektur, informasjons- og systemarkitektur og teknologiarkitektur. Ved å se disse i sammenheng kan man si noe om hvordan virksomheten best mulig kan utnytte de digitale ressursene sine i fremtiden.

Det er utviklet nasjonale fellesløsninger som er egnet til gjenbruk i hele offentlig sektor, og enkelte for kommunesektoren spesielt. Slike løsninger kalles felleskomponenter. Eksempler på felleskomponenter er folkeregisteret, enhetsregisteret, Altinn, matrikkelen og felles infrastruktur for elektronisk ID (ID-porten). Eksempel på en kommunal felleskomponent er KS SvarUt.

En viktig faktor for å få til deling av løsninger i offentlig sektor er at løsninger blir åpne. Dvs. at fortrinnsvis bør åpen kildekode benyttes når system utvikles. På den måten kan løsninger gjenbrukes og videreutvikles av de som vil. En slik utvikling vil på sikt gi samfunnsøkonomisk gevinst.

Åpne data gir også mulighet for næringsutvikling. Ved bruk av åpne kildekoder og åpne data, åpner det seg opp muligheter for flere type bedrifter kan utvikle forskjellige typer forretningsideer.

### 4.1.1 Status

Den digitale tekniske infrastrukturen i fylkeskommunen er i dag solid. Videregående skoler, tannhelsetjenesten, fylkeshuset og andre virksomheter har en lik, skalerbar teknisk plattform. Standardisering og rutiner for reaktive og proaktive tiltak har gitt økt stabilitet, effektiv videreutvikling, minimal drift og sikker leveranse av tjenester til alle bruker grupper. Buskerud, Vestfold og Telemark fylkeskommuner samarbeider om å levere en rekke digitale tjenester. Dette gir gevinster i form av bedre kvalitet på tjenester gjennom målrettet teknisk IT-kompetanse for de forskjellige tekniske tjenestene.

Utvikling av arkitektur i forbindelse med stadig økende digitalisering av tjenestene er avgjørende for å få en effektiv gjenbruk av løsninger. Økende digitalisering krever økende grad av informasjonsutveksling mellom IT-systemer og Telemark fylkeskommune har satt av fagressurser på integrasjonsløsninger for å møte dette.

Telemark fylkeskommune samarbeider i dag med KS KommIT for å delta i nasjonal samkjøring av offentlig sektor. Rollen KS KommIT har på den ene siden som koordinator av kommunal sektor og utvikling av felleskommunale løsninger – og på den andre siden som samordnet aktør overfor statlige myndigheter - mener vi er viktig.

Telemark fylkeskommune deltar i et 7-fylkessamarbeid – FOT-samarbeidet – for i felleskap å utvikle digitale løsninger som skal gi bedre og mer effektive tjenester til samfunnet. Målsettingen er å utvikle fellesløsninger for å spare ressurser i hver fylkeskommune.

Telemark fylkeskommune har i dag et IT-driftssamarbeid med Buskerud og Vestfold fylkeskommuner. Vi har ikke et formalisert samarbeid med noen kommuner i Telemark. I løpet av 2015 og 2016 vil det være naturlig som følge av kommunereformarbeidet å ta initiativ til økt samarbeid innenfor digitalisering med både aktuelle fylkeskommuner og kommuner.

#### 4.1.2 Utfordring

For å få mest effekt ut av ressursutnyttelsen må Telemark fylkeskommune ta del i – og nyte godt av arbeidet som utføres på nasjonalt nivå. Mer effektive arbeidsprosesser ved digitalisering fordrer mer informasjonsutveksling automatisk mellom datasystemer. For å utnytte dette kreves både tilgang til fellesløsninger og utvikler- og arkitekturkompetanse. God nok kompetanse for å drive egentilpasning og kvalitetssikre innkjøp.

#### 4.1.3 Strategisk føring

- Nasjonale felleskomponenter og prinsipper for felleskommunal IT-arkitektur skal benyttes i fylkeskommunen sin IT-arkitektur
- Fylkeskommunen skal ha kompetanse for utvikling av integrasjonsløsninger
- Fylkeskommunen skal bidra til økt gjenbruk av utviklede løsninger i offentlig sektor – både ved å dele egne og gjenbruke andres løsninger
- Der det er hensiktsmessig skal åpne løsninger benyttes

## 4.2 Strategisk ledelse og IT

«I offentlig sektor ser man en trend hvor IT og virksomhetsstrategien trekker mot hverandre. Flere og flere mener at virksomhets- og IT-strategien blir tettere integrert og påvirker hverandre gjensidig.» (Rambøll, *It i praksis 2014*, 2014).

I dette ligger at flere og flere ser på IT som en kraftig innsatsfaktor for nå virksomhetens målsettinger.

Gevinster ved digitalisering kommer som regel av å endre arbeidsprosesser – dvs. å automatisere manuelle operasjoner. Framover vil også automatisk saksbehandling utløse store gevinster. Gevinster kan være både kvalitative og kvantitative. Det er viktig at ledelsen har eierskap til og ser IT-investeringene i sammenheng med sin organisasjon. Gevinstrealiseringsplaner vil da være gode og viktige styringsverktøy for å oppnå målsettingen med IT-investeringen.

Riktig bruk av IT gir ledelsen styringsdata om økonomi, kvalitet, produktivitet og måloppnåelse. Dette gir et godt analysegrunnlag for planlegging og beslutninger.

### 4.2.1 Status

KS sin gevinstmetodikk ble innført i Telemark fylkeskommune i 2014. Gevinstrealiseringsplaner skal utarbeides for alle nye digitale prosjekter. Gevinstrealiseringsplanene behandles i fylkesrådmannens ledergruppe og er ment som et styringsverktøy for å sikre måloppnåelsen ved prosjektene.

Eierskapet i nye digitale prosjekter skal være i basisorganisasjonen. Dette vil si i den avdelingen som skal benytte løsningen i sin tjenesteutvikling og produksjon. Uten dette eierskapet vil heller ikke gevinstrealiseringen lykkes.

Et nytt skoleadministrativt system for alle fylkeskommunene og Oslo kommune – Visma Flyt Skole(VFS) - er under utvikling av VISMA. Det er et betydelig it-prosjekt som vil endre hverdagen for alle ledd innenfor videregående skole. Samlet for alle parter er kostnaden på 600 millioner over 10 år. Uten gode gevinstrealiseringsplaner og oppfølging av disse øker risikoen for at effekten av innføringen ikke blir nådd.

Rutine for anskaffelser av programvare skal sikre at IT-anskaffelser av en viss størrelse diskuteres i fylkesrådmannens ledergruppe. Dette gjennomføres for at anskaffelsene er forankret på et strategisk ledelsesnivå.

### 4.2.2 Utfordring

Telemark fylkeskommune har i løpet av 2014 innført metoder og verktøy for å bidra til å sikre gevinstrealisering. Det krever innsats over tid for at metoder og verktøy blir en del av en kultur. For at en organisasjon skal lykkes med sin digitale satsing er det avgjørende at virksomhetsstrategier sees i sammenheng med digitalisering. Evaluering og innspill viser at det kreves fortsatt stor fokus på dette i årene framover.

#### 4.2.3 Strategiske føringer

- Ledelsen i fylkeskommunen skal ha tilgang til relevante styringsdata slik at man skal kunne foreta de riktige strategiske valgene i valg av og gjennomføring av digitaliserings-prosjekter
- Fylkeskommunen skal benytte KS sin metodikk for prosjektstyring og gevinstrealisering for å sikre gjennomføring og måloppnåelse bl.a. i digitaliseringsprosjekter

### 4.3 Digital dialog

Med digital dialog mener vi at gode digitale verktøy tas i bruk for å erstatte dialog via brev, telefon eller fysisk oppmøte. Digital dialog har betydning både internt i en organisasjon og eksternt overfor innbyggere og samfunn. Digital dialog vil være viktig for å effektivisere og forbedre interne arbeidsprosesser. Eksternt er det en avgjørende satsing for å bidra til oppfyllingen av KS sin visjon «...som gir innbyggere og næringsliv et reelt digitalt førstevalg». (*Digitaliseringsstrategi for kommuner og fylkeskommuner 2013 – 2016, KS, 2012*).

Ifølge en undersøkelse som kartlegger ressursmessige besparelser ved digitalisering av offentlig sektor i København kommune, er det store forskjeller i offentlige kostnader knyttet til ulike henvendelser fra publikum. Brevpost er dyrest og estimert til 110 danske kroner per henvendelse pga. tid og lønnskostnader, deretter følger personlig fremmøte og telefon (henholdsvis 80 og 40 kroner). Billigst er selvbetjening til kun 3 kroner.

«For å lykkes med en god, digital forvaltning må de digitale selvbetjeningsløsningene være forståelige og enkle å ta i bruk», står det i Regjeringens digitaliseringsprogram. En god nettside er utviklet med bruker i fokus. Alt fra enkelhet i å finne fram, gjenbruk av kjent informasjon, sikker pålogging og innsyn. Universell utforming er viktig slik at den digitale dialogen er tilgjengelig for alle uavhengig av funksjonsevne – så langt det er mulig.

#### 4.3.1 Status

Telemark fylkeskommune har en rekke skjema. Noen er til bruk for kommunikasjon med innbyggere og næringsliv mens andre er til bruk internt i organisasjonen. En kartlegging om er utført under arbeidet med denne strategien viser at det er et volum årlig på minst 40.000 skjemaer. Noen er digitalisert til en viss grad mens en stor del fortsatt er avhengige av manuelle arbeidsoperasjoner. Å få digitalisert selve informasjonsinnhenting og arbeidsprosessene i forbindelse med bruk av skjemaene vil gi både kvalitets- og effektivitetsgevinster. For innbygger, næringsliv og for fylkeskommunen.

Nytt elektronisk saksbehandlings- og arkivsystem ga mulighet for å ta i bruk digitale forsendelser. KS SvarUt ble tatt i bruk oktober 2014. Statistikk viser at vi ligger på landsgjennomsnittet for hvor mange mottakere som mottar og leser de digitale forsendelsene via sin digitale postkasse – om lag 20 prosent.

En god tydelig hjemmeside med riktig informasjon vil redusere telefoniske henvendelser til sentralbord og saksbehandler. Telemark fylkeskommune har et stort antall henvendelser på telefon som kan reduseres ved tydelig målrettet informasjon og verktøy for å følge opp digitale henvendelser. Digital dialog vil også sikre at verdifull informasjon i kommunikasjonen med brukere blir dokumentert og eventuelt arkivert.

#### 4.3.2 Utfordring

Telemark fylkeskommune har i dag mange manuelle arbeidsoperasjoner i forbindelse med interne og eksterne skjema. Manuelle arbeidsoperasjoner er ressurskrevende og øker risikoen for dårligere kvalitet.

Telemark fylkeskommune har på en del saksområder en god del telefonhenvendelser. Både når det gjelder som en del av en saksbehandling og spørsmål av mer åpen art. Henvendelsene er ressurskrevende og det er en stor risiko for at arkivverdig materiale ikke blir arkivert.

#### **4.3.3 Strategiske føringer**

- Fylkeskommunen skal så langt det er mulig å tilby tjenesteleveranser med tilhørende dialoger digitalt
- Digitalisering av dialoger skal bidra til effektivisering og bedre samhandling på tvers i organisasjonen

## 4.4 Kompetanse

Politisk og administrativ ledelse trenger kompetanse for å kunne ta gode strategiske valg. De ansattes kompetanse i praktisk bruk av IT er avgjørende for utvikling og effektivisering av forvaltning og tjenesteyting.

Kommuner og fylkeskommuner har behov for bestiller kompetanse. Det betyr på den ene siden behov for formell juridisk innkjøpskompetanse overfor leverandørene. På den andre siden behov for de ansattes fagkompetanse til å kunne påvirke utforming og bruk av løsningene – samt kvalitetssikre løsninger som kjøpes inn.

Kompetanse innenfor personvern, informasjonssikkerhet er viktig for å ivareta påloggingsløsninger og håndtering av personopplysninger.

Det finnes en rekke e-læringsplattformer. KS har etablert et felles gjenfinningssted hvor alle etablerte kurs oversiktlig er presenter for deling blant medlemmene – [kurs.kommit.no](http://kurs.kommit.no). Difi har tilsvarende tilbud på sine saksområder. I tillegg finnes en rekke åpne nettsteder som Vimeo og You-tube.

### 4.4.1 Status

Kompetanseutviklingen i Telemark fylkeskommune styres etter Handlingsplan for kompetanseutvikling 2013-15. Av denne utvikles halvårslige tiltaksplaner slik at kursplaner er utviklet både for våren og høsten. I 2014 handlet totalt 17 kurs om digitale ferdigheter, hvorav flere var fulltegnet.

Telemark fylkeskommune har brukt Junglemap som e-læringsplattform i 2014. De digitale læringsplattformer representerer et viktig supplement til ansikt-til-ansikt pedagogisk baserte kurs. Den lokalt tilpassede læringen skjer best i reelle arbeidsprosesser. Våren 2015 så signerte fylkeskommune en drifts- og videreutviklingsavtale med KS for [kurs.kommit.no](http://kurs.kommit.no).

En av de viktigste tjenesteområdene for Telemark fylkeskommune er videregående opplæring.

Kompetanse hos både skoleledere og pedagoger er en nøkkelfaktor for å lykkes med god pedagogisk bruk av IT. I perioden 2013-15 er det ca. 100 lærere som tar eller har tatt 15 studiepoeng på dette området.

### 4.4.2 Utfordring

Egenevaluering og innspill som har kommet inn i utarbeidelsen av denne strategien viser at det er fortsatt mangel på kompetanse – både i basiskompetanse og brukerkompetanse for digitale løsninger og verktøy. Det er også en utfordring å få oversikt over hvilke type kompetanse organisasjonen har behov for. I tillegg til at ny kompetanse etableres så er det like viktig å vedlikeholde og oppdatere eksisterende kompetanse.

### 4.4.3 Strategiske føringer

- Fylkeskommunen skal bedre kompetansen i organisasjonen både i forståelse av og bruk av digitale verktøy
- Der det er hensiktsmessig skal digitale opplæringsmidler benyttes
- Elevene i videregående opplæring i Telemark fylkeskommune skal få økt læringsutbytte ved at lærerne bruker digitale læremidler og verktøy på en aktiv og innovativ måte.



## 4.5 Arkiv og dokumenthåndtering

Et dokument defineres som en logisk avgrenset informasjonsmengde som er lagret på et medium for senere lesning, lytting, framsyning, overføring eller lignende (Arkivlova §2a). I en digital hverdag betyr dette at mange typer digitalt materiale, som for eksempel lyd, bilde, SMS-er og innlegg på sosiale medier må regnes som dokumenter.

Digitale arkiv er både en forutsetning for og et resultat av en elektronisk kommunikasjon og saksbehandling. Arkiv- og dokumentbehandling skal sikre gode tjenester for innbyggere og næringsliv, støtte effektiv saksbehandling og ivareta lovpålagte oppgaver, juridiske rettigheter og forpliktelser i samtid og ettertid. Digitalisering av kommunens og fylkeskommunens arbeidsprosesser generelt, og særlig saksbehandlingsprosessene hvor det stilles strenge krav til etterprøvbarehet og dokumentasjon, må ses i sammenheng med tilsvarende digitalisering av arkiv- og dokumenthåndtering.

### 4.5.1 Status

Telemark fylkeskommune innførte nytt elektronisk saksbehandling og arkivsystem i 2014. Samtidig ble all postmottak sentralisert. En samlet gevinstrealiseringsplan viser at det er potensial både for store kvalitetsgevinster og indirekte økonomiske gevinster. Tiltakene har ført til at antall arkiverte dokumenter øker kraftig. Dette viser at tiltakene for å sikre arkivering av arkivverdig materiale har effekt. Den nye løsningen gir også lave terskler for arkivering av andre typer digitale media enn tradisjonelle dokumenter. Det er våren 2015 satt i gang et prosjekt om å få oversikt over eksisterende skjemaer i fylkeskommunen og for å begynne arbeidet med å digitalisere selve skjemaene og arbeidsprosessene i forbindelse med bruken av skjemaene.

Med utgangspunkt i felles saksbehandlings- og arkivsystem er Telemark fylkeskommune medlem av FOT. FOT står for Fylkeskommunal Optimale Tjenester og er et frivillig samarbeid mellom 8 fylker. Hensikten med samarbeidet er at gjennom samarbeid kan 8 fylker få til mer utvikling av digitale løsninger enn man ville klart alene. Dette gjelder både menneskelige og økonomiske ressurser.

Det er en mengde arbeidsprosesser i hele organisasjonen som vil berøre dette tema. Nytt elektronisk saksbehandlings- og arkivsystem er på plass og var en stor satsing under den forrige strategien. Det vil derfor i denne perioden bli fokus på å strømlinje driften på arkivet og ikke noen spesielle satsinger.

## 4.6 Personvern, taushetsplikt og informasjonssikkerhet

Behandling av personopplysninger er en nødvendig forutsetning for at Telemark fylkeskommune skal kunne utøve offentlig myndighet og tilby tjenester. Dette gjelder spesielt innenfor HR, videregående opplæring og tannhelsetjenesten. Personopplysninger skal vernes på en slik måte at de ikke kommer i feil hender eller utilsiktet endres, og sensitive personopplysninger skal skjermes spesielt. Samtidig skal den enkeltes innsynsrett ivaretas.

En velfungerende internkontroll bidrar til å sikre forsvarlig behandling av personopplysninger, herunder tilstrekkelig grad av informasjonssikkerhet.

I melding til Stortinget 23(2012 -2013) - Digital agenda for Norge påpekes det at skytjenester kan bidra til rimelige og fleksible løsninger, både for næringsliv og offentlige virksomheter. Men kommuner og fylkeskommuner må spørre seg selv om hva som kan gå galt, og hvilke følger det i så fall kan få. Ansvar for at det norske lovverket følges ligger hele tiden hos Telemark fylkeskommune.

### 4.6.1 Status

I 2014 ble det gjennomført en forvaltningsrevisjon bestilt av kontrollutvalget i Telemark fylkeskommune. Forvaltningsrevisjonen tok for seg to problemstillinger:

- 1) Hva er status i fylkeskommunens arbeid med å planlegge og etablere et internkontrollsystem på informasjonssikkerhetsområdet?
- 2) I hvilken grad og på hvilken måte ivaretar de undersøkte virksomhetene informasjonssikkerhet knyttet til personopplysninger?

Rapporten gir et godt grunnlag for arbeidet videre med dette temaet. Rapporten peker på at det er mye som er på plass. Rapporten viser samtidig til at det er noen forbedringspunkter. Ansvar for oppfølging av dette arbeidet er plassert i organisasjonen og arbeid igangsatt.

Området er regulert gjennom lovverk og reguleringer og det er derfor ikke satt opp med spesielle satsinger i denne strategien.

## 5. Oppfølging av strategien

### 5.1 Årlig handlingsprogram

Handlingsprogram for den digitale strategien skal innarbeides i allerede eksisterende styringsdokumenter som LTP (Langtidsprioriteringer) og MOB (Mål- og budsjett). Årlig handlingsprogram rulleres samtidig med mål – og budsjettdokumentet og utarbeidelsen av handlingsprogrammet blir lagt inn i et års hjul. Handlingsprogrammet skal gi en oversikt over planlagte og pågående digitale tiltak i TFK.

Hensikten og målet med en årlig handlingsprogram er å sikre at:

- tiltak understøtter strategien
- investeringer er i tråd med organisasjonens behov
- digitalisering bidrar til utvikling
- ressurser utnyttes på en effektiv måte

Planlagte tiltak (digitale løsninger, anskaffelser, opplæringstiltak) skal inn i handlingsprogrammet før de igangsettes. Tiltak som krever finansiering utover de ordinære budsjetttrammene følger budsjettprosessen. For alle større tiltak skal det foreligge et kvalitetssikret beslutningsgrunnlag basert på faser i Prosjektveiviseren. Blant annet skal det foreligge kost-nytte analyse og plan for gevinstrealisering. Digitalt verktøy for dette blir satt i drift i løpet av 2015.

For å balansere det langsiktige perspektivet og for å fange opp endringer i utfordringer og behov underveis i strategiperioden så er varigheten av strategien satt til 4 år og det skal gjennomføres en egenevaluering og eventuelt en rulling i 2017.