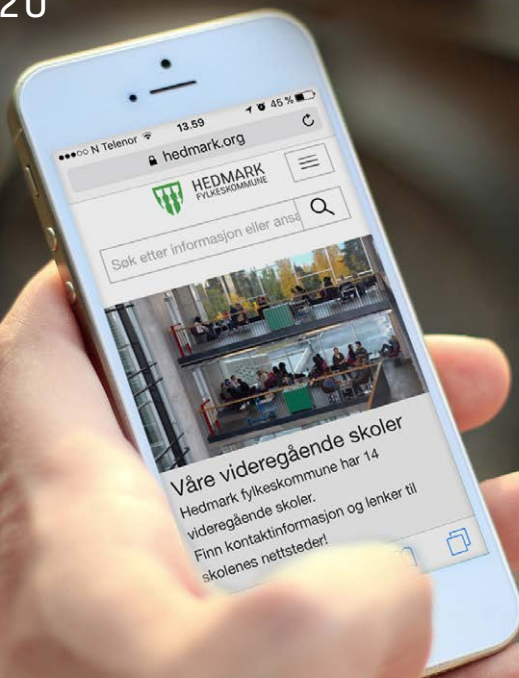


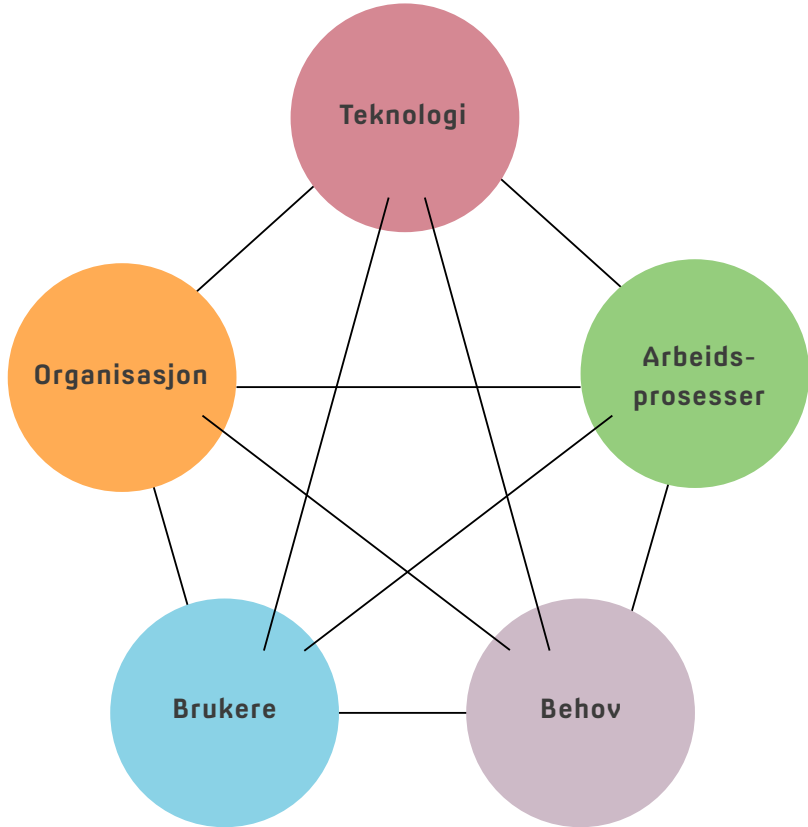
# Digitaliseringsstrategi 2016–2020



Smart og enkelt



**HEDMARK**  
FYLKESKOMMUNE



## Hvorfor digitaliseringsstrategi?

Digitaliseringsstrategien skal definere hvordan teknologi skal støtte opp under planlagt tjenesteutvikling og bidra til effektiv oppgaveløsning til beste for brukerne. Strategien må sees i sammenheng med overordnede strategier og bli en naturlig del av Hedmark fylkeskommunes virksomhetsstrategi.

Digitalisering er sektorovergrepene og handler om å bruke teknologi for å kunne fornye, forenkle og forbedre fylkeskommunen.

Det handler om å tilby tjenester på en ny måte som er enkle å bruke, effektive og pålitelige. Innbyggere og næringsliv i Hedmark har forventninger om å møte et moderne og effektivt forvaltningsorgan som gjør deres hverdag enklere. Bruk av IKT og bevisst utnyttelse av digitaliseringens muligheter gjør at vi kan oppnå dette.

Denne strategien definerer derfor viktige prinsipper og innsatsfaktorer for hvordan Hedmark fylkeskommune skal drive virksomhetsutvikling gjennom digitalisering.

## Helhetlige digitale tjenester - digitalt førstevalg

Digitalt førstevalg innebærer at fylkeskommunen så langt som mulig er tilgjengelig på nett, og at nettbaserte tjenester er hovedregelen for kommunikasjon med brukerne. Målsettingen er å lage så gode digitale løsninger at de aller fleste ønsker å benytte disse, og velger bort manuelle kanaler.

Brukerorientering er viktig for å oppnå digitalt førstevalg. En digital forvaltning skal gi bedre tjenester til brukerne, med enklere saksbehandlingsprosesser og raskere svar. Dette er i samsvar med brukernes forventninger i en digital hverdag. Hele verdikjeden som saksbehandlingen omfatter, fra en sak starter til vedtak er fattet, må vurderes i sammenheng. Dette forutsetter også involvering av de ansatte. Digital tjenesteutvikling er et samspill mellom teknologi, organisasjon, arbeidsprosesser, brukere og behov.

Digitaliseringsarbeidet skal bygge på nærmere kartlegging av blant annet hvilke tjenester det gjenstår å digitalisere, hvilke tjenester som egner seg for digital selvbetjening, automatisert saksbehandling eller tjenester der innbyggere får det de har rett til uten å måtte søke. Det skal vurderes hvilke tjenester som bør ses i sammenheng med

hverandre, i «tjenestekjeder». Eksisterende digitale tjenester skal vurderes om de er brukerorienterte og brukervennlige, eller om de bør redesignes, forenkles eller fjernes. Relevant regelverk skal legges til grunn, da justeringer i regelverk kan medføre forenklinger i arbeidsprosesser og løsninger som gjør det enklere å oppnå digitalt førstevalg på området.

## **Økt krav til digitalisering**

Det er økte krav til digitalisering i offentlig sektor. Tidligere innebar digitaliseringsbegrepet hovedsakelig at informasjon skulle digitaliseres, men nå ligger det også i begrepet at arbeidsprosessene skal digitaliseres/automatiseres og systemene integreres. Dette gjelder både for de interne arbeidsprosessene og for samhandling/dialog med innbyggere, næringsliv og andre offentlige virksomheter. I digitalisering ligger det et potensiale for å hente ut gevinster, både økonomiske og kvalitative.

## Fylkeskommunens ambisjonsnivå

### – Høy digital modenhet

Hedmark fylkeskommunes mål med digitaliseringsarbeidet er å bli en digital moden virksomhet. I hvor stor grad virksomheten har digitalisert oppgaveløsningen, hvor mange som tar i bruk våre digitale tjenester og opplever disse som effektive og brukervennlige, og hvilken effekt det får på fylkeskommunens øvrige måloppnåelse, vil fortelle oss om målet er nådd.

Det er ikke digitaliseringen i seg selv som er målet, men effekten av den ved å endre måten vi jobber på til å bli mer effektive tilpasset det behovet vi skal dekke. Dette betyr at vi må ta høyde for omstilling for å lykkes med denne strategien. Investering i teknologi vil ikke i seg selv skape gevinster men gevinstene vil først bli realisert når vi jobber på en annen måte enn før, når vi jobber smartere og når brukerne får effektive og brukervennlige løsninger.

Digitale virksomheter som er i ferd med å modnes fokuserer på å integrere digitale teknologier, som sosiale medier, mobilløsninger og skytjenester i oppgaveløsningen. Hensikten er å endre hvordan

virksomheten fungerer. Mindre modne digitale virksomheter fokuserer derimot på å løse enkeltstående virksomhetsproblemer med individuelle digitale teknologier. Evnen til å fornye virksomheten digitalt er i stor grad styrt av en klar digital strategi støttet av ledere, som fremmer en organisasjonskultur i stand til å endre seg og innovere. Det er derfor avgjørende at ledelsen i fylkeskommunen bygger strategisk IKT-kompetanse og utvikler organisasjonen slik at Hedmark fylkeskommune drar fordel av de nye mulighetene som kommer med ny teknologi. En virksomhet med høy digital modenhet er smart på innsiden og oppleves som enkel fra utsiden.



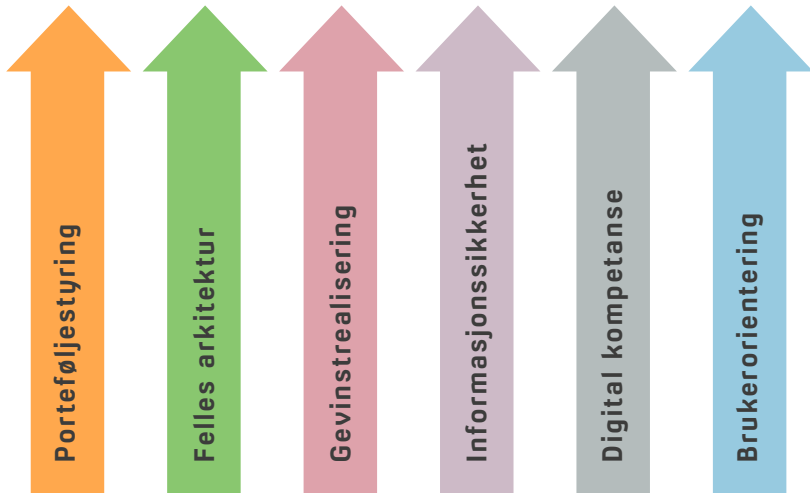
## Prinsipper for digitalisering i Hedmark fylkeskommune

For å nå ambisjonen om høy digital modenhet skal Hedmark fylkeskommune basere sitt digitaliseringsarbeid på de seks prinsippene i denne strategien. Strategien setter rammene for etablering og utvikling av disse prinsippene. I første fase i utviklingen av denne strategien ble fylkeskommunens ambisjonsnivå på digitaliseringsområdet, status i forhold til myndighetskrav og forventninger fra brukerne kartlagt. De viktigste funnene fra kartleggingen var:

- Mangel på digitaliseringsambisjoner i fylkeskommunes vedtatte styringsdokumenter.
- Mange gjennomførte og pågående/påbegynte digitaliseringstiltak, men lite overordnet styring/koordinering/prioritering.
- Parallell funksjonalitet i systemene.
- Parallelle systemer for å utføre samme arbeidsprosesser.
- Avvik fra myndighetskrav i forhold til informasjonssikkerhet og håndtering av personopplysninger.
- Stor grad av manuelle arbeidsprosesser.
- Ingen felles kompetansestrategi.
- Liten grad av selvbetjeningsløsninger for innbyggere og samarbeidsparter innenfor de fylkeskommunale tjenestoområdene.



## Høy digital modenhet



Mangel på ambisjoner om digitalisering og lite overordnet styring. Mange manuelle arbeidsprosesser og få selvbetjeningsløsninger. Ingen felles kompetansestrategi.

## Hvorfor porteføljestyling?

Et av funnene i kartleggingen var at Hedmark fylkeskommune har mange gjennomførte og pågående/påbegynte digitaliseringstiltak, men lite overordnet styring, koordinering og prioritering av disse tiltakene. Dette medfører høy risiko for parallell funksjonalitet i systemene og parallelle systemer for å utføre samme arbeidsprosesser. Resultatet er at digitaliseringen skjer stykkevis og delt og ikke helhetlig og integrert. For å løse dette er det behov for å styre utviklingen av eksisterende IKT-løsninger og anskaffelsen av nye systemer gjennom et systemeierforum som skal:

- Gjennomgå eksisterende systemportefølje med sikte på å avdekke parallelle systemer og funksjonalitet i eksisterende systemer for deretter å beslutte en utfasing av overflødige systemer.
- Utarbeide «Roadmap» og sørge for at utvikling av eksisterende systemportefølje skjer i en helhet og sikre at øvrige prinsipper i digitaliseringsstrategien ivaretas.
- Utarbeide kvalifiseringskriterier for hvordan utvikling og innfasing av systemer skal prioriteres.
- Prioritere innfasing av nye systemer.
- Utarbeide årlig handlingsplan som rulleres parallelt med økonomiplanprosessen.

Brukerbehov/  
brukermedvirkning



Samordning  
og prioritering



Roadmap/  
handlingsplaner

## Organisering av porteføljestyringen

Alle fagsystemer og fellessystemer i Hedmark fylkeskommune skal ha en systemeier. Systemeier er en organisatorisk enhet ved dennes leder. Teknologiseksjonen er systemeier for infrastruktur og fellessystemer som ikke naturlig har en annen systemeier i fylkeskommunen. Systemeierforum består av fylkeskommunens systemeiere og ledes av porteføljeforvalter. Kommunikasjonsleder er som overordnet ansvarlig for digitalisering i fylkeskommunen også porteføljeforvalter.

Systemeiere skal oppnevne systemansvarlige som har ansvar for den daglige ivaretagelsen av systemet. Systemansvarlige utgjør systemeierforums sekretariat og ledes av Teknologiseksjonen. Sekretariatet skal foreta behovsinnsamling knyttet til fellessystemer og fagsystemer samt foreta interessentkartlegginger. Sekretariatet er ansvarlige for å ivareta brukerbehov og sikre brukermedvirkning både internt og eksternt. Med grunnlag i behovsinnsamling fremmer sekretariatet et samordnet utviklings- og innfasingsbehov til systemeierforum.

## Hva er arkitektur?

Arkitektur er sammensetningen av IKT-løsninger og informasjonsmodeller. Arkitekturen danne grunnlaget for hvordan informasjon utveksles i løsningene, og dermed også grunnlaget for gode og effektive arbeidsprosesser. Fylkeskommunene har gjennom det såkalte FINT-prosjektet\* tatt utgangspunkt i Difi og KS sine arkitekturprinsipper og videreutviklet dette til fem arkitekturprinsipper for fylkeskommunene.

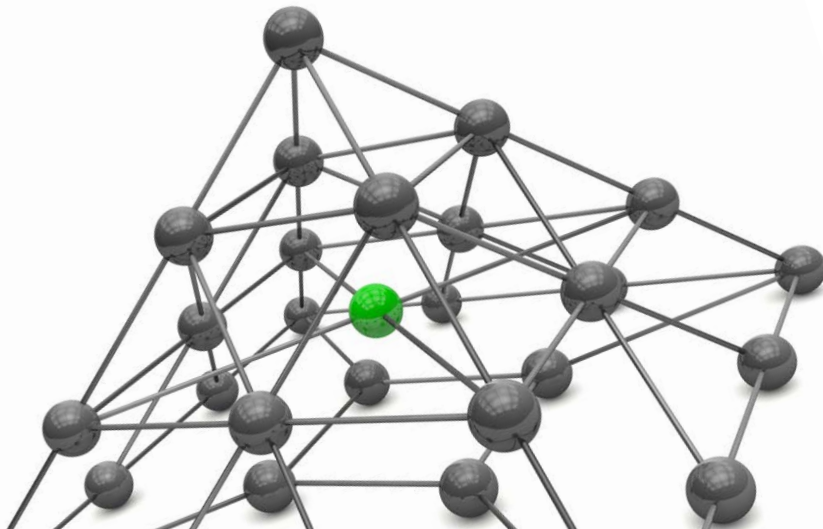
## Tilgjengeliggjøre informasjon

Informasjon skal gjøres tilgjengelig for deling/gjenbruk gjennom standardiserte tjenestegrensesnitt. Tilgjengeliggjøring av strukturert informasjon og metadata er en nødvendighet for effektiv tjenesteproduksjon på tvers av tjenester og løsninger, og er en forutsetning for digitalisering av tjenester og prosesser. Utviklingen av fylkeskommunale tjenester vil kreve ulike typer informasjon fra fagsystemene når behovene endres. Mulighetene i tjenestegrensesnittet skal ikke legge begrensinger for framtidig utvikling av arbeidsprosesser og gode tjenester.

\*FINT – felles integrasjoner i fylkeskommunene. Initiert av fylkeskommunalt IT-forum (faglig forum for IKT-lederne i fylkeskommunene) og iverksatt av fylkesrådmennene høsten 2015.

## Åpne grensesnitt

Tjenestegrensesnitt skal være basert på modne standarder med tilgjengelige grensesnitt/API. Internasjonale standarder skal prefereres der hvor det finnes egnede standarder, mens nasjonale søkes benyttet der hvor internasjonale mangler. Gjennom å stille krav til bruk av åpne standard tjenestegrensesnitt blir det over tid enklere å integrere mot løsninger uavhengig av hvilken leverandør som leverer den enkelte løsningen.



## Standardiseringspunkt nær kilde

Standardiseringspunkt for tjenestegrensesnitt legges så nært kilde-system som mulig for å sikre kvalitet, robusthet og fleksibilitet i fylkeskommunens tjenesteproduksjon. Ved å stille krav til system-leverandørene om direkte tilgjengeliggjøring av tjenestegrensesnitt skapes det størst fleksibilitet i forhold til valg av tekniske løsninger.

## Gjenbruke løsninger

Ved å legge til rette for at løsninger kan deles på tvers av virksomheter, reduseres kostnader og nye løsninger kan etableres raskere. Ved lisensiering for deling kan flere organisasjoner i kommunal sektor ta del i digitaliseringen og vi får dermed et større trykk i kommunal digitalisering. Før nye tjenester utvikles eller anskaffes må det undersøkes om det allerede eksisterer løsninger som kan gjenbrukes.



## Benytte felleskomponenter

Felleskomponenter og fellesløsninger skal benyttes fremfor lokale løsninger. Informasjon som er tilgjengelig i nasjonale register skal primært hentes gjennom nasjonale registertjenester på standardisert format. Ved å anvende datasett fra nasjonale registertjenester som folkeregisteret, enhetsregisteret, matrikkelen m.m. på standard format, så benytter de lokale løsningene det samme datagrunnlaget og man unngår at det bygges opp lokale datasett som må vaskes i forhold til å kunne samhandle på tvers av tjenester og ulike løsninger.

Gjennom å anvende fellesløsninger slik som ID-porten, FEIDE og SvarUt etableres det en standardisert måte å løse konkrete prosesser på og det blir gjort likt på tvers av tjenester og løsninger. Når fellesløsninger blir benyttet på tvers av tjenester og løsninger gir det forutsigbarhet og forbedret brukeropplevelse for brukerne. Samtidig etableres det som en standard i markedet og gjør det enklere å ta i bruk. Fylkeskommunen skal søke samarbeid med øvrige fylkeskommuner og andre offentlige virksomheter i utvikling av fellesløsninger.

## Hvorfor gevinstrealisering?

Målet med gjennomføring av digitaliseringsprosjekter er ikke at man skal få et nytt IKT-system, men at bruk av teknologi skal føre til endringer som oppleves som positive for organisasjonen og brukerne. Disse positive endringene kan kalles for gevinster.

Gevinstrealisering er prosessen der man planlegger, organiserer og henter ut gevinster av et prosjekt. Dette har fått økt fokus i digitaliseringsprosjekter. Dette skyldes at mange prosjekter ikke oppnår, eller ikke kan dokumentere gevinster. Man har fokusert på prosjektets leveranser (f.eks. nytt IKT-system) og mindre på prosjektets gevinster (f.eks. økt brukertilfredshet, effektive arbeidsprosesser, reduserte utgifter).

Et av fylkeskommunens hovedmål er «*God forvaltning og utvikling av Hedmark fylkeskommunes samlede ressurser*». Arbeid med gevinstrealisering støtter godt opp om dette målet. Gevinster kan være både av økonomisk og kvalitativ art. De økonomiske gevinstene man henter ut av digitaliseringsprosjekter kan benyttes til andre formål i fylkeskommunen. Dette vil bidra til å forvalte de samlede økonomiske ressursene på en samfunnsøkonomisk god måte.



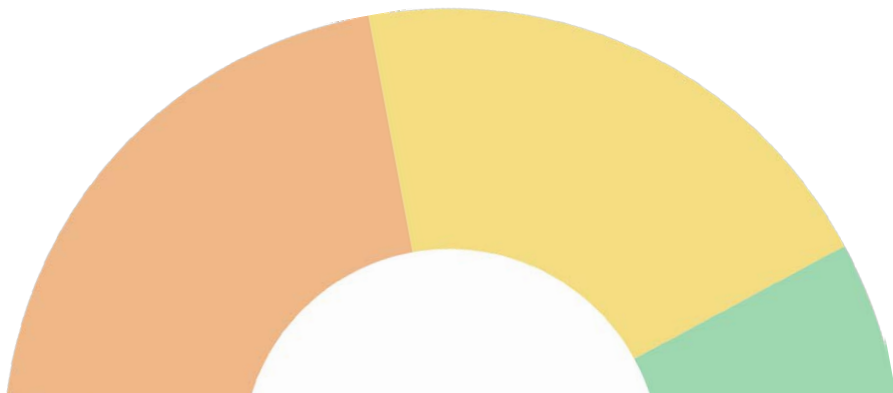
## Gevinsttyper

Gevinster kan deles inn i tre hovedtyper:

Type gevinst	Beskrivelse	Eksempler
Effektiviserings- gevinst for fylkes- kommunen	Gevinster som gir besparelser i fylkeskommunens budsjett.	Redusert bemanning, reduserte utgifter til IT-leverandører, reduserte utgifter til lokaler.
Kvalitetsgevinst for fylkeskommunen	Gevinster som medfører økt kvalitet på ett eller flere områder.	Færre feil, raskere svar, bedre kvalitet på saksbehandlingen, mer fornøyde brukere.
Gevinster for andre aktører	Gevinster som medfører besparelser eller økt kvalitet for fylkeskommuner/kommuner, staten, privatpersoner og privat sektor.	Redusert bemanning hos andre, lavere tidsbruk, økt tillit, bedre arbeidsmiljø, reduserte porto-utgifter.

## Kritiske suksessfaktorer

- Erkjenne at ansvaret for gevinstrealisering ligger i basisorganisasjonen og ikke hos prosjektet.
- Identifisere prosjektets gevinster tidlig og tydeliggjøre hvem som er gevinstansvarlig, det vil si den i basisorganisasjonen som har ansvar for at gevinster blir realisert.
- Erkjenne at gevinstene ikke blir realisert av seg selv og at det må settes av nok ressurser til arbeidet med gevinstrealisering. De fleste gevinstene av et prosjekt kan ikke realiseres før etter at prosjektet er avsluttet. Derfor ligger ansvaret for gevinstrealisering i basisorganisasjonen og ikke hos prosjektet.



## Flere trinn i arbeidet med gevinstrealisering

Arbeidet med gevinstrealisering kan deles inn i fire hovedtrinn. Hedmark fylkeskommunes prosjektveileder beskriver nærmere arbeidet med gevinstrealisering i prosjekter og hvilket ansvar som tilligger henholdsvis basisorganisasjonen og prosjektet.



## Hva er informasjonssikkerhet?

Informasjonssikkerhet handler om å sikre informasjonens konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet. Med dette menes:

- Konfidensialitet - Sikre at informasjon er utilgjengelig for uvedkommende.  
Dette gjelder både når opplysningene samles inn, overføres, lagres eller behandles på annen måte.
- Integritet – sikre at informasjon ikke skal kunne endres eller ødelegges utilsiktet eller av uvedkommende.
- Tilgjengelighet – sikre at informasjon er tilgjengelig for autoriserte brukere når det er bruk for opplysningene i henhold til det formål de er samlet inn for.



## **Hva er personvern?**

Personvern handler om retten til et privatliv og retten til å bestemme over egne personopplysninger. Den 13. mai 2014 vedtok Stortinget å styrke vernet om den personlige integritet, ved å ta bestemmelsen om personvern inn i Grunnloven. Personvern er også viktig for å sikre felles goder i et demokratisk samfunn. Uten retten til å ha et privatliv vil det ikke være mulig for det enkelte menneske å skape seg et rom til å utvikle refleksjoner og vurderinger på et selvstendig grunnlag, uten å bli forstyrret eller kontrollert av andre.

## **Hva er personopplysninger?**

Personopplysninger er opplysninger eller vurderinger som kan knyttes til enkeltpersoner, slik som for eksempel navn, adresse, telefonnummer, e-postadresse, IP-adresse, bilnummer, bilder, fingeravtrykk, irismønster, hodeform (for ansiktsgjenkjenning) og fødselsnummer (både fødselsdato og personnummer).

Opplysninger om atferdsmønstre er også regnet som personopplysninger. Opplysninger om hva du handler, hvilke butikker du

går i, hvilke tv-serier du ser på, hvor du beveger deg i løpet av en dag og hva du søker etter på nettet er alt sammen personopplysninger. En av de nyere utfordringene for personvernet er at vi legger igjen så mange digitale spor. Disse opplysningene utnyttes ofte kommersielt uten at du har samtykket til det.

Sensitive personopplysninger er opplysninger om rasemessig eller etnisk bakgrunn, eller politisk, filosofisk eller religiøs oppfatning, at en person har vært mistenkt, siktet eller tiltalt for en straffbar handling, helseforhold, seksuelle forhold eller medlemskap i fagforeninger.

## **Internkontroll**

Alle offentlige virksomheter er pålagt risikobasert internkontroll på informasjonssikkerhet og håndtering av personopplysninger i henhold til eForvaltningsforskriften § 15, personopplysningsloven §13 og personopplysningsforskriftens kapittel 3. Internkontrollen skal sikre at informasjonssikkerheten og personvernet ivaretas på et nivå og med den ressursinnsats virksomhetsledelsen mener er riktig. Det krever systematisk planlegging, organisering og strukturering. Hedmark fylkeskommune skal utarbeide og implementere intern-

kontrollhåndbok for informasjonssikkerhet og behandling av personopplysninger. Håndboken skal basere seg på Datatilsynets rammeverk og inneholde følgende hovedelementer:

- en oversikt over hvilke personopplysninger som behandles og hjemmel/grunnlag for behandlingen
- styringsdokument for internkontroll
- sikkerhetsmål- og strategi
- sikkerhetsorganisasjon
- nødvendige instruksjer og rutiner for behandling av personopplysninger
- system for avvikshåndtering
- plan for egen-/internkontroll og kontinuerlig forbedring.

## Hva er digital kompetanse

Teknologisk utvikling er en av de viktigste drivkreftene for økt produktivitet i samfunnet. De siste tiårene har utviklingen innen IKT og automatisering av arbeidsoppgaver endret tjenesteproduksjonen og etterspørselsmønstre i betydelig grad. Disse strukturendringene gjør at kompetanse blir enda viktigere. Digital kompetanse kan deles i to:

- Tekniske ferdigheter og systemkunnskap
- Forståelse for hva systemene innebærer og hvordan de kan forandre tjenestene og arbeidsprosessene. Forståelse for at digitalisering må føre til endring i organisasjonen.
- For Hedmark fylkeskommune er begge deler like viktig for å oppnå høy digital modenhet og mer effektiv bruk av de samlede ressursene. Behovet for digital kompetanse må reflekteres i Hedmark fylkeskommunes kompetansestrategi.





Rolle i organisasjonen	Beskrivelse av nødvendig digital kompetanse for ulike roller i fylkeskommunen
<b>Politisk og admin. ledelse (fylkesrådet og fylkesdir. ledergruppe)</b>	Forståelse av digitalisering som strategisk virkemiddel for fornying og effektivisering av fylkeskommunen, samt hvordan dette påvirker arbeidsprosesser og ansatte. Gevinstrealisering.
<b>Virksomhetsledere</b>	Forståelse av digitalisering som strategisk virkemiddel for å fornye og effektivisere fylkeskommunens tjenester, samt hvordan dette påvirker arbeidsprosesser og ansatte. Gevinstrealisering.
<b>Tillitsvalgte</b>	Forståelse av digitalisering som strategisk virkemiddel for fornying og effektivisering av fylkeskommunens tjenester, samt hvordan dette påvirker arbeidsprosesser og ansatte.
<b>Digitaliseringsrådgivere og IT-utviklere/arkitekter</b>	Forståelse av digitalisering som strategisk virkemiddel for fornying og effektivisering av fylkeskommunens tjenester, samt hvordan dette påvirker arbeidsprosesser og ansatte. Kompetanse om IT-arkitektur.
<b>IT-driftspersonell</b>	IT-driftskompetanse. Systemforståelse.
<b>Prosjektledere for digitaliseringsprosjekter</b>	Generell prosjektlederkompetanse, samt kompetanse om hvordan digitale løsninger kan støtte opp om arbeidsprosessene som digitaliseres. God kompetanse og kjennskap til fylkeskommunens prosjektveileder. Gevinstrealisering.
<b>Systemeiere</b>	Kompetanse om porteføljeforvaltning og avtaleforvaltning.
<b>Systemansvarlige</b>	Fag- og systemkompetanse; herunder kompetanse om kodeverk og brukeradministrasjon i det aktuelle systemet. Kompetanse om brukerinvolvering.
<b>Brukere av IT-systemer</b>	Kompetanse om relevant funksjonalitet i systemene for å utføre arbeidsoppgavene, samt kompetanse om hvilke prosesser disse oppgavene inngår i.



## Effektive digitale læringsverktøy

Foruten å bygge digital kompetanse er det også nødvendig for fylkeskommunen og utnytte de mulighetene digitale læringsverktøy kan gi. Det dreier seg om mer effektiv og fleksibel kompetanseutvikling gjennom bruk av E-læring. E-læring gir blant annet muligheter for å integrere læring i arbeidssituasjonen og systematisere opplæringen gjennom et LMS (Learning Management System). Det vil kunne gi et bedre tilbud til flere i fylkeskommunen. E-læring må derfor vurderes å tas inn som et virkemiddel i Hedmark fylkeskommunes kompetansestrategi.

## Hvorfor brukerorientering?

Målsettingen med digitalisering er blant annet å redusere grad av manuelle arbeidsprosesser og tilby flere gode digitale tjenester for innbyggere og samarbeidsparter innenfor de fylkeskommunale tjenesteområdene. Ved å sette brukeren i sentrum og ta utgangspunkt i dens behov, kan vi i større grad tilby tjenester som brukerne har nytte av. Vi skal involvere brukerne i den digitale tjenesteutviklingen, lære av andres erfaringer, jobbe på tvers av sektorer og forvaltningsnivåer og bruke teknologiens muligheter på smarte og innovative måter. Våre digitale løsninger skal være så gode og effektive at de aller fleste velger å benytte seg av disse. Jo flere som tar våre løsninger i bruk desto større gevinster kan vi oppnå. Med brukeren menes innbyggere, ansatte, offentlige og private virksomheter, samt frivillig sektor.

## Involvering av brukerne

Brukere skal ha en god brukeropplevelse når de benytter digitale tjenester. Tjenestene skal være enklere å bruke og lettere tilgjengelige enn papirskjemaer eller personlig fremmøte. Dette forutsetter

brukermedvirkning, slik at tjenestene sikrer god brukskvalitet og at brukernes reelle behov dekkes på nye måter. Det er viktig å ha et bevisst forhold til hvilke kanaler vi benytter for å nå ulike brukergrupper, og for å formidle ulik informasjon. Hvilke metoder og teknikker som brukes for å involvere brukerne vil variere fra prosjekt til prosjekt, blant annet basert på hva som skal utvikles. Tjenstedesign innebærer å utvikle, planlegge og organisere tjenester som skaper gode brukeropplevelser, og er en metode som har vist seg effektiv.

Kulturinstitusjoner  
Innbyggere  
Barn  
Ansatte  
Foreldre  
Samarbeidspartnere  
Kommunepolitikere  
Eldre  
Arbeidssøkere  
Næringsliv  
Elever

## **Digital kompetanse og deltakelse**

Digital kompetanse blant brukerne er en forutsetning for å lykkes med digitalisering. Utfordringen er at ikke alle brukere har tilstrekkelig kompetanse til å bruke digitale løsninger. Vi skal sørge for at brukere skal få hjelp og veiledning til å kunne bruke våre digitale tjenester, og dermed betjene seg selv på nett.

## **Informasjonen gis kun én gang**

Målsettingen er at fylkeskommunen ikke spør på nytt om noe brukeren allerede har opplyst om eller som vi har kunnskap om fra andre kilder. Dette forutsetter at fylkeskommunen har oversikt over hvilke data den håndterer, hva dataene betyr, hva de kan brukes til, hvilke prosesser de inngår i og hvem som kan bruke dem. Dette er spesielt viktig på områder hvor utveksling av informasjon ikke er på plass eller hvor prosessene kan forbedres.

## **Klart språk**

Et klart språk i de digitale tjenestene gjør at tjenestene blir tatt i bruk og bidrar til å redusere behovet for kunnskap om offentlig sektor blant brukerne, som igjen vil redusere antall henvendelser. Vi kommuniserer i klarspråk når ordlyd, struktur og visuell utforming er så tydelig at målgruppen finner informasjonen de trenger, forstår den og bruker den.

## **Digitalisering samordnes med andre**

Fylkeskommunen skal samarbeide med andre om utvikling av tjenester som er nært knyttet til tjenester fra andre virksomheter, sektorer eller forvaltningsnivå. Tjenester skal fremstå sammenhengende og helhetlige for brukerne, uavhengig av hvilke offentlige virksomheter som tilbyr dem.

## Universell utforming

Vi skal være i stand til å utvikle helhetlige brukerrettede løsninger der enkelttjenester settes sammen i «tjenestekjeder» tilpasset brukernes behov og livssituasjoner. Tjenestene skal være universell utformet, tilgjengelige hele døgnet og tilpasset mobile enheter.





[www.hedmark.org](http://www.hedmark.org)



@hedmarkfylkeskommune



**HEDMARK**  
FYLKESKOMMUNE