

Til: Kontrollutvalget
Fra: Fylkeskommunedirektøren
Dato: 19. september 2025

Orientering til kontrollutvalget – perspektiver fra fylkeskommunedirektøren på felles forvaltningsrevisjon av InSchool

Det vises til epost fra kontrollutvalgssekretariatet, datert 9. september 2025 hvor det bes om en skriftlig orientering knyttet til henvendelse fra Trøndelag fylkeskommune om mulig felles forvaltningsrevisjonsprosjekt.

1. Erfaringer med implementering i Innlandet

InSchool erstattet flere eldre systemer, noe som medførte at sluttbrukerne ikke bare måtte lære seg et nytt system, men også endre etablerte arbeidsmetoder. Dette har krevd betydelig innsats og tilpasning både i sentraladministrasjonen og på skolene.

I august 2019 ble det etablert et felles innføringsprosjekt for Innlandet fylkeskommune, etter at tidligere Hedmark og Oppland hadde hatt separate prosjekter. Sammen med Viken og Rogaland gikk Innlandet over til full drift med InSchool fra august 2020.

Implementeringen ble utfordrende. Forsinkelser hos Visma førte til at vi tok i bruk en løsning som var mindre ferdig enn forventet. Dette skapte frustrasjon ute på skolene. Manglende funksjonalitet og flere feil i systemet gjorde det første driftsåret krevende.

I ettertid ser vi at skolene ikke var tilstrekkelig forberedt. Samtidig bidro det krevende oppstartsåret til at både sentraladministrasjonen og skolene raskt opparbeidet seg god kompetanse på systemet.

Fra oktober 2021 ble prosjektet overført til linjeorganisasjonen. InSchool er fortsatt under utvikling, og ny og endret funksjonalitet slippes jevnlig. Dette skjer som følge av:

- Endringer i lov og forskrift,
- Innspill fra fylkeskommunene
- Leverandørens egne vurderinger av forbedringspotensial.

Det er fylkeskommunenes ansvar å iverksette ny funksjonalitet og etablere effektive arbeidsprosesser som sikrer god datakvalitet. For å lykkes med dette, er det avgjørende at dokumentasjon og informasjon om endringer er tilgjengelig i god tid. Fylkeskommunene har gjentatte ganger etterspurt mer forutsigbar og detaljert informasjon fra Visma og Novari IKS i forkant av nye lanseringer, slik at organisasjonen kan forberedes på en hensiktsmessig måte.

2. Tilpasning til ulike elevgrupper

Fra august 2025 piloterer to videregående skoler i Innlandet funksjonalitet for å fatte vedtak om individuell tilrettelagt opplæring, inkludert utarbeidelse av individuelle opplæringsplaner i relevante fag. Erfaringene så langt er positive, og skolene melder om god nytteverdi i store deler av funksjonaliteten.

Når det gjelder yrkesfaglige utdanningsprogram og planlegging og administrasjon av praksisperioder i YFF-faget så varierer dette mellom skolene, avhengig av lokale avtaler. Systemet støtter flere ulike måter å planlegge praksisperioder.

Samtidig er det områder der systemet oppleves som mindre tilpasset

- Musikk, Dans og Drama (MDD): Utdanningsprogrammet har en kompleks struktur, og planlegging av skoleår og timeplaner er krevende.
- Elever med avvikende skoleår: For elever som ikke følger ordinært skoleår medfører systemets begrensninger betydelig ekstraarbeid for skolene.
- Fagskoler og voksenopplæring: Det gjenstår fortsatt å levere fullverdig funksjonalitet for fagskolene. For voksenopplæringen er mye utviklet, men enkelte funksjoner mangler fortsatt, noe som gir ekstraarbeid for saksbehandlere i voksenopplæringen.

3. Brukervennlighet

Å vurdere brukervennlighet er utfordrende, da det er en subjektiv opplevelse som påvirkes av flere faktorer. Blant annet spiller følgende forhold inn:

- Tidligere erfaringer med skoleadministrative systemer og forventninger til hva InSchool skal levere.
- Hvor lenge systemet har vært i bruk i den enkelte fylkeskommune. For eksempel tok Akershus i bruk InSchool ved skolestart 2019, Innlandet sammen med Viken og Rogaland ved skolestart 2020, mens Trøndelag som siste fylke først fra skolestart 2023.
- Brukernes forståelse av systemets struktur og innstillinger, og evnen til å se sammenhenger.

Erfaringene i Innlandet viser at enkelte brukergrupper opplever systemet som tidkrevende:

- Skoleårsplanleggere og timeplanleggere sier det krever mye tid og innsats å utarbeide og vedlikeholde timeplaner i systemet.
- Kontaktlærere har fått merarbeid knyttet til fraværsregistrering. Dette skyldes ikke nødvendigvis InSchool, men også utformingen av fraværsreglene. Dette ble forsterket gjennom innføringen av nye fraværsregler fra 1. august 2025 som har skapt behov for økt presisjon og manuell kontroll for å sikre korrekt registrering.
- Nesten alle brukergrupper gir tilbakemelding om at InSchool krever mange klikk. Dette skyldes i stor grad at systemet er webbasert og krever navigasjon gjennom flere nivåer og menyer for å utføre enkelte oppgaver.

Samlet sett viser erfaringene at brukervennligheten varierer mellom brukergrupper og over tid, og at den påvirkes av opplæring og tilgang til støtte.

4. Ressursbruk og opplæring i Innlandet

Opplæring og støtte knyttet til InSchool er organisert med tydelig ansvarsdeling mellom leverandør, sentraladministrasjon og den enkelte skole.

Ansvarsfordeling og organisering i Innlandet fylkeskommune

- Skolene har ansvar for opplæring av egne ansatte, elever og foresatte.
- Leverandøren (Visma) utarbeider og vedlikeholder opplæringsmateriell for sluttbrukere, som består av artikler og instruksjonsvideoer tilgjengelig på åpne nettsider.
- Supportbrukere ved hver skole har tilgang til leverandørens supporttjeneste og kan melde inn feil eller stille spørsmål direkte.
- InSchool-kontakter er utpekt ved alle skoler og deltar i månedlige statusmøter med InSchool-ansvarlige på fylkesnivå.
- Sentraladministrasjonen har to dedikerte InSchool-ansvarlige som gir støtte og veiledning til skolene og fungerer som bindeledd både til Novari IKS og leverandøren.
- Karriere Innlandet (voksenopplæring) har egen InSchool-kontakt som ivaretar opplæring og utvikling av arbeidsprosesser for saksbehandlere ved karrieresentre.

Opplæring ved endringer og ny funksjonalitet

Ved større endringer i funksjonalitet inviterer leverandøren til felles gjennomgang for alle fylker. InSchool-ansvarlige i Innlandet følger opp med intern opplæring og tilpasning av arbeidsprosesser, slik at saksbehandlere og andre brukere får nødvendig kompetanse til å ta i bruk ny funksjonalitet på en effektiv måte.

Samarbeidsstrukturer og møteplasser

InSchool er et skoleadministrativt system som leverer data og informasjon til flere andre IT-systemer i fylkeskommunen. Systemet har funksjonalitet for saksbehandling av elevsøknader, innebygd arkivkjerne, og fungerer som forsystem for ansattfravær og variabel lønn.

Forvaltningen av InSchool i Innlandet er organisert gjennom flere faste samarbeidsarenaer og strukturer som bidrar til kompetansebygging og koordinering:

- Regelmessige statusmøter mellom InSchool-ansvarlig på fylkesnivå og Fagskolen Innlandet.
- Tjenesteforvaltningsgruppe med deltakere fra skoleeier, Karriere Innlandet, Dokumentasjonsforvaltning og IKT drift.
- Månedlige samarbeidsmøter mellom InSchool-ansvarlig på fylkesnivå og HR-Lønn, ettersom InSchool er forsystem for overføring av ansattinformasjon til HR-systemet (lærernes beskjeftigelse, fravær og variabel lønn).
- Månedlige statusmøter med InSchool-kontakter ved de videregående skolene. Her informerer vi for eksempel om endringer og kommende funksjonalitet.
- Synkroniseringsmøter med Novari IKS annenhver uke, der InSchool-ansvarlige på fylkesnivå deltar.
- Fylkeskommunale samarbeidsmøter annenhver uke der alle fylker deltar. Her deles erfaringer og vi blir enige om hvilke saker løftes til Novari IKS for videre oppfølging mot leverandøren.

Disse strukturene bidrar til kontinuerlig kompetansebygging, erfaringsdeling og koordinering av opplæring og endringer i arbeidsprosesser. Behovet for opplæring er løpende, særlig ved innføring av ny funksjonalitet eller endringer i regelverk. Det er derfor viktig at fylkeskommunen har tilgang til oppdatert dokumentasjon i god tid før endringer trer i kraft.

4. Samhandling med Novari IKS og leverandøren Visma

Fylkesdirektørkollegiet for kompetanse og utdanning (FKU) står samlet bak beslutningen om at InSchool skal være et felles nasjonalt skoleadministrativt system for alle offentlige videregående skoler i Norge. InSchool er en felles nasjonal løsning, og det er en forutsetning at fylkene ikke inngår avtaler om utvikling av fylkesspesifikk funksjonalitet.

Visma er leverandør og eier av InSchool-produktet. Novari IKS, gjennom sitt InSchool-team, fasiliterer kundens forvaltningsorganisasjon og ivaretar kontrakt, prioriteringer og utviklingsplaner på vegne av alle fylkeskommunene.

Forvaltningsstruktur

- Forvaltningsrådet er utpekt av FKU og består av representanter fra fem fylker samt Novari IKS. Rådet har ansvar for videreutvikling og strategisk forvaltning av InSchool. Rådet mottar innspill fra ulike faglige arbeidsgrupper og beslutter hvilke utviklingsområder som skal prioriteres.
- Novari IKS tar prioriterte saker videre til Visma, som vurderer hva som er teknisk og ressursmessig mulig å gjennomføre, og når det kan leveres.
- Visma initierer også forbedringer basert på innspill fra brukere, blant annet gjennom brukerundersøkelser og supportsaker meldt inn fra skolene.

Samhandling i Innlandet fylkeskommune

- IFK har valgt en supportmodell der alle skoler kan kontakte Visma InSchools supporttjeneste direkte. Erfaringene viser at responstiden i stor grad er i tråd med kontraktsfestede krav. På dette punktet har fylkene valgt ulike supportmodeller.
- Visma inviterer årlig til kundemøter med fylkene. Her har Innlandet anledning til å stille spørsmål, gi innspill og motta tilbakemeldinger om bruk av systemet.

Oppfølging av feil og avvik

Når fylkene melder inn feil eller rapporterer mistanke om avvik, er vår erfaring at både Visma og Novari IKS responderer raskt og profesjonelt. Vårt inntrykk er at begge aktører har god oversikt over utfordringer i systemet.

5. Systemfeil og risiko som kan påvirke brukere og ansatte

I det første driftsåret med InSchool opplevde Innlandet fylkeskommune flere avvik som følge av systemfeil. Disse ble håndtert i samarbeid med leverandøren, som ga god støtte i arbeidet med å identifisere og rette feilene.

Et særlig omtalt tilfelle var knyttet til offentliggjøring av eksamenstrekk, som fikk medieoppmerksomhet. Feilen ble fulgt opp av leverandøren, og systemet er nå rigget slik at tilsvarende problem ikke skal oppstå igjen.

Selv om systemet har blitt mer stabilt over tid, er det fortsatt viktig å ha oppmerksomhet på risiko knyttet til systemfeil – særlig i perioder med høy belastning og ved innføring av ny funksjonalitet. God dialog med leverandøren og Novari IKS, samt tydelige rutiner for feilrapportering og oppfølging, er avgjørende for å sikre at brukere og ansatte ikke påvirkes negativt.

6. Forbedringsområder og utviklingsbehov

Som tidligere nevnt gjenstår det fortsatt å utvikle fullverdig funksjonalitet for fagskoler og voksenopplæring. Dette medfører mange manuelle løsninger og ekstra administrativ innsats.

Styringsinformasjon og datatilgang

Innlandet fylkeskommune kunne ønske enda bedre tilgang til styringsinformasjon i InSchool. Per i dag er det utfordrende å hente ut data på en enkel og effektiv måte. Vi mener at all relevant informasjon i systemet bør eksponeres til FINT (Felles informasjonsmodell), slik at data kan benyttes i verktøy som for eksempel Qlik for analyse og kontroll. Dette vil gi skoleledere og skoleeiere et bedre beslutningsgrunnlag og bidra til mer målrettet oppfølging av både elever og ansatte.

Grunnskoleopplæring for voksne

Flere fylkeskommuner tilbyr forberedende opplæring for voksne på grunnskolenivå. InSchool er imidlertid ikke tilpasset regelverket som gjelder for grunnskolen, noe som medfører omfattende ekstraarbeid og manuelle prosesser. Samtidig er det viktig å understreke at administrasjon av grunnskoleopplæring ikke er en del av den eksisterende kontrakten med leverandøren.

Rapportering til VIGO

Rapportering av elevdata til VIGO er en krevende prosess. Kodeverket og føringsskrivene for både videregående opplæring og grunnskole er komplekse og omfattende. Det kreves mange manuelle kontroller før data kan lastes inn i VIGO, og dette er tidkrevende og sårbart for feil. Her ser vi et betydelig forbedringspotensial, både når det gjelder automatisering og kvalitetssikring.

7. Synspunkter angående prosjektets relevans for Innlandet fylkeskommune

Fylkeskommunene tok i bruk InSchool på ulike tidspunkter. Akershus tok i bruk systemet ved skolestart 2019, Innlandet (med flere) ved skolestart 2020, mens Trøndelag som siste fylke startet først fra skolestart 2023. Dette har naturlig nok innvirkning på fylkenes erfaring og hvor man står i implementeringsløpet. Innlandet er i ordinær drift, og har vært det lenge, mens det er naturlig å anta at Trøndelag er på et annet sted i sin prosess.

I tillegg har fylkeskommunene valgt ulike supportmodeller for skolene som også vil ha betydning for hvordan løsningen og tilhørende rigg oppleves for brukerne. Så langt vi kjenner til har Innlandet og Trøndelag valgt ulike supportmodeller.

Disse forholdene tilsier at fylkeskommunedirektøren anser at en ev. felles forvaltningsrevisjon ikke nødvendigvis har samme relevans for alle fylkeskommunene. Dersom en felles forvaltningsrevisjon skal gjennomføres blir det viktig for IFK at dette hensyntas ved utformingen av revisjonskriterier.