



Statsforvalterens fellestjenester

# Bærekraftsrapport 2024

Vedlegg til årsrapport 2024



# Innhold

1	Direktørens beretning .....	3
2	Kort om STAF som virksomhet .....	4
3	Bærekraftsarbeid i STAF .....	5
3.1	Bærekraft i offentlige anskaffelser .....	5
3.2	Sirkulærøkonomi og redusert forbruk .....	6
3.3	Kompetanseheving for STAF og statsforvalterne .....	6
3.4	Ivaretagelse av medarbeidere .....	6
3.5	Ivaretagelse av informasjonssikkerhet og personvern .....	6
3.6	Ivaretagelse av brukerperspektivet .....	7
3.7	Digitalisering for effektive tjenester og ressursbruk .....	7
4	Historikk – hvordan har STAF jobbet med bærekraft siden 2019? .....	8
4.1	STAFs bidrag til en mer effektiv og bærekraftig forvaltning .....	8
4.2	STAFs miljøfokus i anskaffelser .....	8
4.3	Likestillings, inkluderings- og mangfoldsarbeid .....	9
5	Bærekraftsindikatorer – resultater og forklaringer .....	10
5.1	Klima og miljø .....	10
5.1.1	Sirkulær økonomi og lavutslippssamfunn .....	10
5.1.2	Bærekraftige anskaffelser .....	11
5.2	Sosiale forhold .....	12
5.2.1	Ivaretagelse av medarbeidere .....	12
5.2.2	Ivaretagelse av brukerperspektivet .....	13
5.2.3	Kompetanseheving for STAF og Statsforvalterne .....	14
5.3	Styring og økonomi .....	15
5.3.1	Digitalisering for effektive og brukervennlige tjenester .....	15
5.3.2	Informasjonssikkerhet .....	16
6	Overordnet vurdering av bærekraftsarbeidet .....	17

# 1 Direktørens beretning

Hvordan kan en tjeneste- og utviklingsaktør for Statsforvalteren bidra til FNs bærekraftsmål?

Det er spørsmålet vi stilte oss i 2023, da vi utarbeidet vår virksomhetsstrategi. Vi visste at å oppnå FNs bærekraftsmål er vår tids viktigste oppgave – og at alle virksomheter har et ansvar for å bidra. Vår jobb var å finne ut hvordan vi kan gjøre en størst forskjell.

Ved første blick er det ikke åpenbart å se sammenhengen mellom vårt arbeid og globale utfordringer som klimaendringer eller sosial ulikhet. Ser vi nærmere på oppgavene vi gjør, er det likevel tydelig at vårt virke er relevant. De digitale løsningene vi utvikler for innbyggere, statsforvaltere og andre offentlige aktører gir raskere og mer tilgjengelige velferdstjenester. Vårt arbeid med informasjonssikkerhet beskytter sensitive data om befolkningen. Automatiseringen av dokumentforvaltning frigjør ressurser til andre viktige samfunnsoppgaver. Og vi kan redusere vårt klimafotavtrykk ved å velge mindre energikrevende løsninger og utstyr, redusere CO2 utslipp gjennom å redusere papirbruk, og forlenge levetid på elektronisk utstyr gjennom gjenbruk og videresalg.

Bærekraft handler også om økonomi og god ressursbruk. Den økonomiske dimensjonen innebærer god offentlig styring og likeverdige tjenester til befolkningen, som vi bidrar aktivt til gjennom samfunnsoppdraget vårt.

STAF bidrar dermed til flere av bærekraftsmålene. Sosial, økonomisk og grønn bærekraft er ikke nye temaer for oss, men vi ønsker å gjøre dem til en enda større del av vår virksomhet.

Så svaret på spørsmålet er tydelig: en tjeneste- og utviklingsaktør for Statsforvalteren kan bidra til FNs bærekraftsmål på mange måter.

Jeg er stolt over å presentere vår første bærekraftsrapport, og at vi har klart å sette bærekraftig drift og utvikling på agendaen i STAF. Så gjenstår det fremdeles arbeid for å jobbe enda mer helhetlig og målrettet, og få ytterligere løftet bærekraftsperspektivet inn i alle våre tjenester og prosjekter.

Den utfordringen tar vi på strak arm.

Margot Telnes,  
1. mars 2025



## 2 Kort om STAF som virksomhet

Statsforvalternes fellestjenester (STAF) ble opprettet 1. januar 2019. STAF er et ordinært statlig forvaltningsorgan underlagt Digitaliserings- og forvaltningsdepartementet (DFD). Virksomhetens målgrupper er statsforvalterne, DFD og andre departementer, direktorater og tilsyn som embetene har oppdrag og oppgaver for.

STAF leverte i 2024 tjenester innen dokumentforvaltning, IKT, informasjonssikkerhet, personvern og anskaffelser. Vi driver med nyutvikling, forvaltning, drift og vedlikehold og videreutvikling av en rekke ulike produkter, systemer og tjenester – også på embetenes fagområder. Vi jobber for å sikre at alle tjenester og løsninger er stabile, forutsigbare og kostnadseffektive.

Gjennom utvikling av digitale tjenester bidrar STAF til raskere og tryggere saksbehandling hos statsforvalterne og kommuner, og gir bedre og enklere tjenester til innbyggerne. Vi jobber for at statsforvalterne kan utføre oppgavene sine mer effektivt, med digitale løsninger som er trygge, brukervennlige og gir kortere saksbehandlingstid.

STAF hadde 205 ansatte i 2024. Ytterligere informasjon om virksomheten finnes i vår årsrapport.

## 3 Bærekraftsarbeid i STAF

Hovedmål 5 i STAFs virksomhetsstrategi er "Vi skal styrke bærekraften i drift og tjenesteleveranser". Knyttet til hovedmålet, har vi følgende tre delmål:

- 5.1: Vi skal ha en virksomhetsstyring som legger til rette for arbeid med og rapportering på bærekraft.
- 5.2: Vi skal omstille oss til en mer sirkulær økonomi og bidra til et lavutslippssamfunn.
- 5.3: Vi skal vektlegge bærekraft i anskaffelser og avtaler for en mer bærekraftig drift og tjenesteleveranse.

For å følge opp virksomhetsstrategien, gjennomførte STAF prosjektet "Bærekraftsarbeid i STAF" i 2023–2024. Formålet var å identifisere hvilke områder STAF har størst mulighet til å bidra til bærekraftsmålene, og hvordan vi kan jobbe helhetlig og datadrevet med økonomisk, sosial og grønn bærekraft.

Prosjektet gjennomførte en nåsituasjonsanalyse og en vesentlighetsanalyse for å kartlegge hvordan arbeidet vårt allerede bidrar til bærekraftsmålene, og for å identifisere områdene vi skal fokusere på for å få størst mulig effekt av tiltakene våre. Analysene ble gjennomført i samarbeid med PwC.

Vesentlighetsanalysen tok utgangspunkt i de tre bærekraftsdimensjonene E+S+G: miljø (Environment), sosiale forhold (Social) og økonomi (Governance). Vi startet med å utarbeide en bruttoliste over alle bærekraftstemaer som kan være aktuelle for STAF, og tok så en vesentlighetsvurdering av hvert enkelt tema. Ut ifra vurderingen, ble det bestemt at STAF skal jobbe med følgende syv bærekraftstemaer:

- Bærekraft i offentlige anskaffelser (E+S+G)
- Sirkulærøkonomi og redusert forbruk (E)
- Kompetanseheving for STAF og statsforvalterne (E+S+G)
- Ivaretagelse av medarbeidere (S+G)
- Ivaretagelse av informasjonssikkerhet og personvern (S+G)
- Ivaretagelse av brukerperspektivet (S)
- Digitalisering for effektive tjenester og ressursbruk (G)

### 3.1 Bærekraft i offentlige anskaffelser

STAF står for et stort volum av offentlig anskaffelser både for egen virksomhet og fellesavtaler for statsforvalterembetene. Blant annet har vi innkjøp og forvaltning av datautstyr til alle ansatte hos Statsforvalteren. Det gir oss en betydelig innkjøpsmakt, og våre valg og kravspesifikasjoner kan bidra til å påvirke på områder som klima, miljø, sosiale forhold og god økonomisk styring.

Som en del av arbeidet, har vi utarbeidet egne retningslinjer for bærekraftige anskaffelser i STAF. Retningslinjene sier blant annet at vi i alle anskaffelser skal stille minimumskravene fra DFØs kriterieveiviser, og sterkt vurdere andre relevante krav for anskaffelseskategorien.

## 3.2 Sirkulærøkonomi og redusert forbruk

Sirkulærøkonomi bidrar til å redusere produksjon av nytt utstyr, og dermed redusere ressursbruk og klimagassutslipp. STAFs ansvar for å gi datautstyr til statsforvalterembetene, gir oss en stor påvirkningskraft til å styrke sirkulariteten. Dette kan gjøres på to måter; enten avhende utstyret tidlig nok til at det kan videreselges, eller beholde det så lenge som mulig og levere til gjenvinning.

Samtidig må vi redusere forbruket av utstyr som ikke kan videreselges eller gjenvinnes. Vi har store muligheter for å gjøre dette gjennom å reparere mer av det elektroniske utstyret vi har ansvaret for, og gjennom å kjøpe inn utstyr med lengre forventet levetid.

## 3.3 Kompetanseheving for STAF og statsforvalterne

En av STAFs kjerneoppgaver er å støtte statsforvalterne med innovasjon, utvikling av gode tjenester til befolkningen og effektivisering av drift. Kompetanseheving om digitale tjenester og ny teknologi, både til egne ansatte og hos statsforvalterne, er sentralt for å lykkes med dette oppdraget og komme storsamfunnet til gode.

STAF kan også dele vår kompetanse om bærekraftige anskaffelser og systematisk arbeid med bærekraft med embetene, som vil ha en positiv påvirkning på alle de tre bærekraftsdimensjonene.

## 3.4 Ivaretagelse av medarbeidere

Arbeidsmiljø, helse og sikkerhet er svært viktig for å ta vare på våre ansatte og sikre gode og trygge arbeidsforhold. Ved å tilrettelegge for ansatte som er i ulike livssituasjoner, forebygge stress og arbeidsrelaterte plager, kan vi redusere sykefravær og unngå at ansatte faller utenfor arbeidslivet.

Likestilling, inkludering og mangfold er sentralt for at STAF skal bidra til et inkluderende samfunn og ta vårt samfunnsansvar for å ta vare på våre ansatte og bidra til å få folk inn i arbeidslivet. Rekruttering av lærlinger, ansettelse av personer med hull i CV-en og vern mot diskriminering er eksempler på områder der vi kan fortsette, og styrke, innsatsen vår.

## 3.5 Ivaretagelse av informasjonssikkerhet og personvern

God informasjonssikkerhet er sentralt for å beskytte sensitive data om befolkningen. Med økende digitalisering og mer sofistikerte cybertrusler, vil det være nødvendig med avanserte sikkerhetstiltak. Cybersikkerhet opplever et stadig økende trusselbilde, og STAF må ha god informasjonssikkerhet i løsningene vi utvikler og drifter, og systemer og rutiner som trykker informasjonen. God opplæring og veiledning for både egne og statsforvalteransatte er en viktig del av dette arbeidet.

STAF håndterer personopplysninger gjennom dokumentforvaltning og våre digitale løsninger. Godt personvern er nødvendig for å styrke innbyggernes tillit til forvaltningen, og beskytter deres rettigheter og interesser.

## 3.6 Ivaretagelse av brukerperspektivet

Nå STAF utvikler nye løsninger, er det sentralt at brukerperspektivet er i fokus. Tjenestene brukes av statsforvalterne, men også innbyggerne og andre virksomheter er brukere. Trygge, tilgjengelige og brukervennlige løsninger gjør at innbyggerne får tilgang på viktige offentlige tjenester, og sørger for at deres behov blir oppfylt. I tillegg er det med på å effektivisere forvaltningen, slik at det offentlige kan bruke ressurser på andre tjenester.

## 3.7 Digitalisering for effektive tjenester og ressursbruk

En av STAFs kjerneoppgaver er å levere kostnadseffektive tjenester og digitale løsninger til statsforvalterne, andre offentlige etater og innbyggerne. Gjennom økt digitalisering og automatisering av manuelle oppgaver, kan vi levere like god kvalitet på våre tjenester med mindre ressursbruk. Slik sørger vi for en etisk og effektiv forvaltning av fellesskapets midler, og bidrar til at ressurser kan allokeres der de trengs mest.

STAF har knyttet flere indikatorer til hvert av disse bærekraftstemaene. Indikatorene gjør at vi kan måle utviklingen fra år til år, og bidrar til at vi kan se hvor vi må sette inn tiltak for å jobbe mer bærekraftig og hvilke tiltak som har effekt. Denne bærekraftsrapporten viser hva indikatorene var i 2024, og gir en kort beskrivelse av resultatet og hvordan vi har jobbet med temaet.

STAFs bærekraftsrapport for 2024 er vår første publisering. Den gir oss et utgangspunkt for hvor STAF sto i det året vi begynte å jobbe systematisk med bærekraft. Vi har mye å lære, og det gjenstår fremdeles en del arbeid med å få bærekraft inn som en helhetlig tankegang i vårt daglige arbeid og sette oss mål som skal nås. Dette er likevel en viktig rapport, da den viser at vi er i gang med arbeidet og at FNs bærekraftsmål er noe vi skal gjøre vårt for å bidra til.

## 4 Historikk – hvordan har STAF jobbet med bærekraft siden 2019?

### 4.1 STAFs bidrag til en mer effektiv og bærekraftig forvaltning

STAFs samfunnsoppdrag er å “levere gode administrative tjenester som støtter opp under samfunnsoppdraget til statsforvalterne”. En sentral del av dette oppdraget er å utvikle digitale offentlige tjenester som er mer tilgjengelige, brukervennlige og effektive for innbyggerne.

Arbeidet innebærer å skape sammenhengende digitale løsninger på tvers av kommune og stat. Ved å legge til rette for at løsningene kan dele data mellom seg, og ta i bruk nasjonale felleskomponenter der det er mulig, oppnår vi gevinster ved at innbyggerne slipper unødvendige dobbeltregistreringer og får raskere svar. Slik bidrar vi til å øke tilliten til forvaltningen.

Et eksempel på dette er Stimulab-prosjektet vi gjennomførte i 2022-2023. I prosjektet avdekket vi hvordan klagebehandlingstiden for avslag på økonomisk sosialhjelp kan reduseres betydelig. Resultatene ga innsikt i hvordan saksbehandlingen kan gjøres mer effektiv og hvordan vi kan gjøre brukerreisen enklere og mer brukervennlig for innbyggerne.

Automatisering av manuelle prosesser frigjør tid for både statsforvalterne og STAF, slik at vi kan fokusere på oppgaver som krever menneskelig vurdering. Her er det særlig store muligheter på dokumentforvaltningsområdet. I 2023 førte tørke og uvær til rekordmange søknader om landbruksstøtte på grunn av produksjonssvikt. For å håndtere den store mengden dokumenter utviklet vi på kort tid, i samarbeid med Landbruksdirektoratet, en automatisert arkiveringsløsning som sparte flere årsverk og forhindret forsinkelser i arkiveringen.

Våre over 40 digitale søknadsskjemaer har redusert papirbruk i statsforvalterembetene, og integrasjonen mellom brukerstøtte- og arkivsystemer har automatisert manuelle prosesser. Gjennom smart digitalisering bidrar vi til en mer bærekraftig og effektiv offentlig sektor.

### 4.2 STAFs miljøfokus i anskaffelser

STAF har siden oppstarten lagt stor vekt på klima- og miljøhensyn i offentlige anskaffelser. Vi gjør grundige vurderinger om hvordan vi kan gjøre bærekraftige valg, og har også arrangert fagdager for å veilede embetene om klima- og miljøhensyn ved innkjøp.

Når vi anskaffer elektronisk utstyr, stiller vi tydelige krav knyttet til forbruk og sirkulær økonomi. Alle PC-er anskaffes for en brukstid på minst fire år, og vi reparerer PC-er fremfor å kjøpe inn nye. Når brukstiden er over, avhendes PC-ene for videresalg eller gjenvinning. Skjermer og nettverksutstyr beholdes så lenge det fungerer og oppfyller sikkerhetskrav. I tillegg får vi PC-er og skjermer levert uten emballasje, for å minimere transportmengden.

I 2019 driftet vi 18 eldre datasenter med høyt energiforbruk. I dag har vi samlet alle våre tjenester på et moderne og energieffektivt datasenter, med et tilsvarende energieffektivt back-up datasenter, hvor vi overvåker strømforbruket.



### **4.3 Likestillings, inkluderings- og mangfoldsarbeid**

STAF har jobbet aktivt med likestillings-, inkluderings- og mangfoldsarbeid (LIM-arbeid) siden oppstarten. Vi har hatt fokus på å ta inn lærlinger i virksomheten vår, og hatt flere traineestillinger for personer som har hull i CV-en. Vi har også en intern gruppe som sørger for å følge opp tiltak og aktiviteter fra LIM-handlingsplanen vår.

Kompetanseutvikling er et satsingsområde for STAF. Vi har kartlagt det fremtidige kompetansebehovet for virksomheten, gjennomført en GAP-analyse av hva vi har og hva vi trenger, og utarbeidet kompetanseplaner for alle avdelingene våre. På denne måten kan ansatte utvikle seg i takt med behov og endringer i arbeidsoppgavene.

## 5 Bærekraftsindikatorer – resultater og forklaringer

### 5.1 Klima og miljø

#### 5.1.1 Sirkulær økonomi og lavutslippssamfunn

Delmål/ Indikatornummer	Indikator	Målemetode	Resultat
5.2.1	Klimagassutslipp	Utvikling av estimert klimagassutslipp (basert på økonomisk forbruk)	2299 tonn CO2

For å få oversikt over våre klimagassutslipp har STAF innført et klimagassregnskap basert på GHG-protokollens<sup>1</sup> tre kategorier: direkte utslipp (scope 1), indirekte utslipp fra innkjøpt energi (scope 2) og indirekte utslipp fra innkjøp av varer og tjenester (scope 3).

Nesten alle STAFs utslipp er indirekte utslipp (scope 3). Disse utslippene kan i praksis ikke måles nøyaktig, så vi bruker gjennomsnittlige utslippstall for ulike varer og tjenester for å beregne dem. For å få en oversikt, bruker vi DFØs Klimaspændverktøy<sup>2</sup>.

Verktøyet kobler sammen regnskapstall fra statsregnskapet med estimerte utslipp fra ulike vare- og tjenestekategorier. Utslippsfaktorene består av klimagassutslipp (tonn CO<sub>2</sub>-ekvivalenter) per million kroner fordelt på artskontoer.

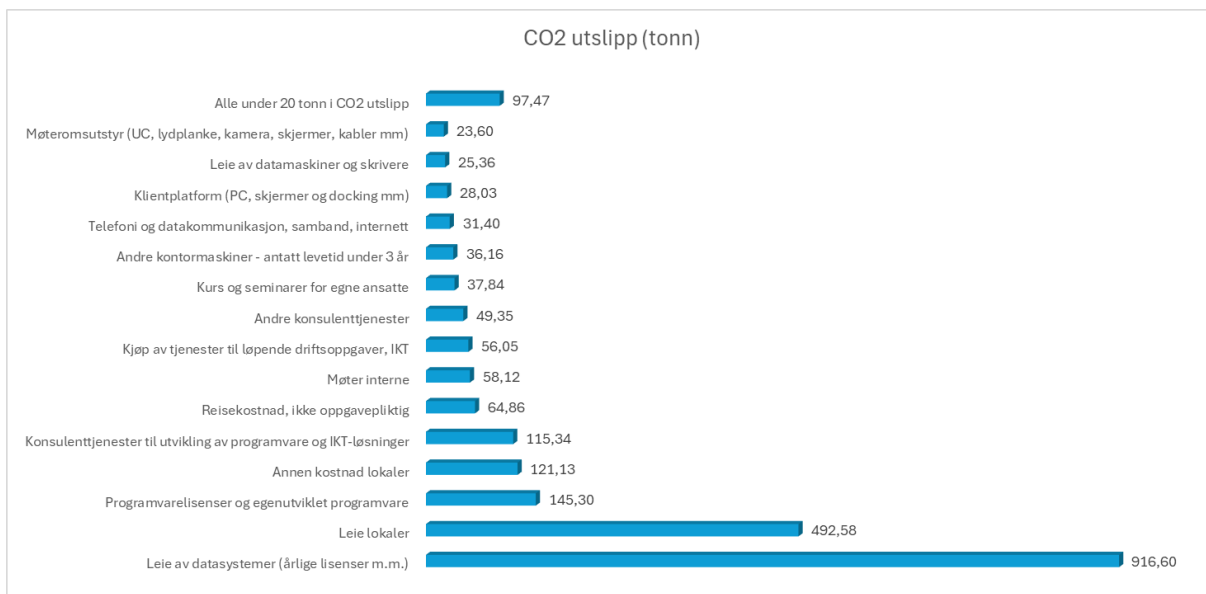
Dette gir en god oversikt over områdene med størst CO<sub>2</sub>-utslipp, men har også sine begrensninger: grønne innkjøp med lavere klimagassutslipp vises ikke direkte i klimaregnskapet. Likevel gir det en indikasjon på hvilke områder vi kan stille tydelige krav knyttet til klima og sirkulær økonomi.

Oversikten under viser våre 15 største utslippsområder. De resterende kategoriene er oppsummert under "Alle under 20 tonn i CO<sub>2</sub>-utslipp". Totalt utgjorde STAFs CO<sub>2</sub>-utslipp 2299 tonn i 2024.

---

<sup>1</sup> Greenhouse Gas Protocol, kjent som GHG-protokollen er den mest brukte og anerkjente standarden for rapportering av klimagassutslipp i et klimaregnskap. Protokollen brukes til å identifisere betydelige utslippskilder og gir en strukturert og sammenlignbar måte å rapportere klimafotavtrykk på.

<sup>2</sup> <https://anskaffelser.no/verktoy/analyseverktoy/klimaspændverktoy>



STAFs klart største utslippsfaktorer er leie av datasystemer og programvarelisenser, og leie av lokaler samt andre kostnader for lokaler. Dette er kategorier som er krevende å senke utslippene fra siden datasystemene er nødvendige for å gjennomføre samfunnsoppdraget vårt, og lokalene våre må være samlokalisert med statsforvalterembetene.

Vi har større påvirkningsmuligheter for å redusere utslipp fra innkjøp og leie av elektronisk utstyr som utgjør omtrentlig 115 tonn CO2, og fra møter og reisekostnader som utgjør rundt 120 tonn CO2. Ved å ta bevisste valg i disse kategoriene, kan vi redusere utslippene våre.

I årene fremover skal vi bruke klimaregnskapet til å se på våre største utslippskategorier, og basert på dem finne relevante tiltak som kan redusere klimafotavtrykket vårt.

## 5.1.2 Bærekraftige anskaffelser

Delmål/ Indikator- nummer	Indikator	Målemetode	Resultat
5.3.1	Bærekraftige anskaffelser	Andel av gjennomførte anskaffelser som følger retningslinjene for bærekraftige anskaffelser	100%

Alle våre anskaffelser er gjennomført i henhold til våre retningslinjer for bærekraftige anskaffelser. Retningslinjene innebærer at vi gjør en nøye vurdering av miljø- og klimahensyn i alle ledd av innkjøpsprosessen. De stiller også krav til at vi skal stille alle DFØs anbefalte minimumsanbefalinger fra deres kriterieveiviser, og at vi skal sterkt vurdere å stille ytterligere anbefalinger som er relevante for innkjøpskategorien.

Et eksempel er anskaffelsen av kaffemaskiner til Statsforvalteren i Agder. Her stilte vi krav om at kaffen både skulle være både Fairtrade-sertifisert og økologisk. I tillegg evaluerte vi miljøpåvirkningen av selve kaffemaskinen. Det gjorde at vi anskaffet totalrenoverte, brukte

kaffemaskiner som også hadde lavere leiekostnad enn nye maskiner. Slik fikk vi redusert klima- og miljøpåvirkningen gjennom å redusere forbruk.

## 5.2 Sosiale forhold

### 5.2.1 Ivaretagelse av medarbeidere

Delmål/ Indikator- nummer	Indikator	Målemetode	Resultat
4.1.1	Ansattes vurdering av om STAF er en attraktiv arbeidsplass	Score fra medarbeiderundersøkelsen i STAF	86 av 100
6.2.2	Kvalitet på oppfølging av personalpolitikk: LIM-arbeid	Antall lærlinger, traineer og personer i arbeidstrening i virksomheten Likelønn i STAF Tilrettelegging for medarbeideres behov og livsfase – score fra medarbeiderundersøkelsen i STAF	Lærling: 1 Traineer: 0 Arbeidstrening: 5 Lønnstilskudd: 6  Andel kvinners lønn av menns lønn er 91 %

#### Indikator 4.1.1

STAF jobber aktivt for å være en attraktiv arbeidsplass og setter medbestemmelse og medarbeiderskap høyt. Vi har utarbeidet en egen livsfasepolitikk og de ansatte har muligheter til å benytte hjemmekontor og to timer trening i arbeidstiden. De ansatte har en stor del autonomi i arbeidshverdagen og et av STAFs satsningsområder er kompetanseutvikling for alle ansatte via prosjektet Kompetanse for fremtiden.

Medarbeiderundersøkelsen for 2024 inkluderte ikke et eget spørsmål om hvordan ansatte opplevde tilrettelegging for livsfase. Vi vil vurdere å velge en ny indikator for området.

#### Indikator 6.2.2

Målrettet og systematisk arbeid for å få personer med funksjonsnedsettelse og hull i CV inn på arbeidstrening har gitt resultater. STAF har i 2024 hatt flere på arbeidstrening enn noen gang tidligere. Dette fikk vi til grunnet et godt samarbeid med tillitsvalgte og markedskontaktene i NAV. Tallene er på nivå med det ambisjonsnivået vi har definert i samråd med de tillitsvalgte.

STAF har også i løpet av 2024 arbeidet videre med annonsetekster og nettsider for å sikre universell utforming av tekst, og for å vise at vi har fokus på å tilrettelegge våre arbeidsplasser for personer med funksjonsnedsettelse. Dette arbeidet fortsetter i 2025.

I de fleste stillingsgruppene i STAF er det tilnærmet likelønn, og vi ser en bedring fra tidligere år på saksbehandlernivå. På ledernivå er det menns lønn som ligger noe under. Under de lokale lønnsforhandlingene i 2024 vektla vi å løfte de lavest lønnede, beholde kritisk kompetanse og utjevne uberettigede lønnsforskjeller.

STAFs LIM-gruppe er en pådriver for å følge opp STAFs tiltak og aktiviteter i handlingsplanen for likestilling, inkluderings og mangfold vil fortsette sitt arbeid videre.

STAF har en livsfasepolitikk med tiltak for alle ansatte, som for eksempel hjemmekontorordning og trening i arbeidstiden. I tillegg har vi muligheter til å iverksette tiltak ved behov, som for eksempel utvidet bruk av hjemmekontor, velferdspermisjon med og uten lønn, deltakelse på seniorkurs, seniordager, velferdspermisjon på planleggingsdager i barnehage/skole, fysisk tilrettelegging av arbeidsplassen og tilrettelegging av arbeidsoppgaver. I 2024 arrangerte vi et webinar for alle ansatte i regi av Statens pensjonskasse (SPK), der de informerte om pensjonsordningene og om andre rettigheter den ansatte har som medlem i SPK.

## 5.2.2 Ivaretagelse av brukerperspektivet

Delmål/ Indikator- nummer	Indikator	Målemetode	Resultat
1.1.1	Helhetlig samhandling med statsforvalterne	Score fra brukerundersøkelsen til embetsansatte: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alt i alt er jeg fornøyd samhandlingen mellom vårt embete og STAF (4,3 av 6)</li> <li>• Jeg er fornøyd med informasjonen jeg får når IKT-systemene ikke er tilgjengelige (4,7 av 6)</li> <li>• Jeg er fornøyd med informasjonen jeg får i forbindelse med nye programmer og nytt utstyr (4,6 av 6)</li> </ul>	Gjennomsnitt:  4,5 av 6
3.2.1	Statsforvalternes vurdering av STAFs brukerorientering og tilrettelegging for sammenhengende tjenester	Score fra brukerundersøkelsen til embetsansatte <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeg opplever at STAF har god innsikt i embetenes behov for brukervennlige og effektive tjenester (4,45)</li> <li>• Jeg opplever at STAF lytter til mine behov som bruker av deres tjenester og leveranser (4,41)</li> </ul>	Gjennomsnitt:  4,43 av 6

### Indikator 1.1.1

For å utvikle gode digitale løsninger og tjenester til statsforvalterne, er det viktig med god samhandling slik at løsningene treffer både deres og innbyggernes behov. Samtidig skal vi sørge for å gi embetsansatte god informasjon når systemer er nede, og at de er godt forberedt på nye programmer og utstyr.

Ledelsen i statsforvalterembetene gir oss en score på 4,3 når de vurderer samhandlingen med STAF, en fremgang fra 3,5 i 2023. Dette tyder på at de nye samhandlingsarenaene har styrket dialogen og involveringen mellom virksomhetene.

Embetsansatte scorer oss 4,7 for informasjon om nedetid på IKT-systemer og 4,6 på informasjonen om nye programmer og utstyr. Dette er en fremgang fra 4,5 på begge spørsmålene.

#### Indikator 3.2.1

For å sikre at tjenestene våre er brukervennlige og tilpasset embetenes behov, har vi lagt stor vekt på brukerinvolvering i utviklingen av nye løsninger. Vi har brukt tjenstedesign og brukertesting i arbeidet med fellesløsninger for tilskudd, førstekartlegging på plan- og byggområdet og tjenester knyttet til tro- og livssynssamfunn. Ved å involvere brukerne aktivt sikrer vi at løsningene blir både effektive og enkle å bruke.

Tilbakemeldingene fra statsforvalterne viser at vi er på rett vei. De gir oss en score på 4,45 for innsikten vi har i embetenes behov og 4,41 for vår evne til å lytte til deres behov som brukere.

### 5.2.3 Kompetanseheving for STAF og Statsforvalterne

Delmål/ Indikator- nummer	Indikator	Målemetode	Resultat
3.4.1	Embetenes vurdering av om tilgjengelig kompetanse- og veiledningsmateriell dekker deres behov i oppgaveløsningen	Score fra brukerundersøkelsen til embetsansatte:  Kompetanse- og veiledningsmateriellet STAF tilbyr, bidrar til at jeg kan løse mine arbeidsoppgaver effektivt	4,11 av 6
4.2.1	Ansattes vurdering av tilretteleggingen for kompetanseutvikling	Score fra medarbeiderundersøkelsen i STAF	76 av maks 100
4.2.2	Andel gjennomførte planlagte kompetansetiltak		Ikke målt i 2024

#### Indikator 3.4.1

Når STAF lanserer nye løsninger og tjenester, er det viktig at embetsansatte får god opplæring og veiledning. Vi utvikler derfor kompetanse- og veiledningsmateriell sammen med representanter fra statsforvalterne for å sikre at vi treffer med opplæringen, og at ansatte kan bruke løsningene effektivt. Dette bidrar til at innbyggere og kommuner får best mulig nytte av tjenestene.

STAF arrangerer også digitale seminarer om informasjonssikkerhet, for å trygge sensitiv informasjon om innbyggerne.

Embetene ga STAF en score på 4,11 på vurderingen om kompetanse- og veiledningsmateriellet bidrar til effektiv oppgaveløsning. Dette er på samme nivå som i 2023, som viser at vi ligger på et godt nivå, og at vi samtidig har muligheter for forbedring på området.

#### Indikator 4.2.1

Et av STAFs satsningsområder er prosjektet "Kompetanse for fremtiden" og ansatte oppfordres til å kontinuerlig holde seg oppdatert innenfor eget fagfelt og sette av tid til dette i arbeidshverdagen. I tillegg til at alle avdelingene i STAF har egne kompetansemidler til sine ansatte, blir det satt av egne kompetansemidler som alle ansatte kan søke på 2 ganger i året, og eneste føringen for dette er at kompetanse bør være relevant for STAF.

#### Indikator 4.2.2

Indikatoren var ment å måle om STAF gjennomfører tilstrekkelig og relevante tiltak for å heve kompetanse. Foreløpig har ikke grunnarbeidet som skulle gjøres i avdelingene for å etablere forpliktende kompetanseplaner med tiltak, blitt utført og gjort klart for måling.

## 5.3 Styring og økonomi

### 5.3.1 Digitalisering for effektive og brukervennlige tjenester

Delmål/ Indikator- nummer	Indikator	Målemetode	Resultat
3.1.3	Effektivitet i tjenesteleveransene	Statistikk over avvik fra normert antall enheter levert over tid	Ikke målt i 2024
3.3.1	Andel automatiserte regelstyrte prosesser og saksbehandlingsprosesser	Statistikk	Ikke målt i 2024
2.3.1	Grad av stabilitet i oppetid og drift	Statistikk over oppetid på kritiske løsninger	99,9 %

#### Indikator 3.1.3

Indikatoren for effektive tjenester er en av de mest kompliserte og samtidig potensielt nyttige av indikatorene. I enkeltavdelinger har det blitt gjort målinger for å kartlegge effektiviteten, men ikke systematisk nok til at vi kan vise til en totalscore for indikatoren. Vi skal arbeide videre med indikatoren i 2025.

#### Indikator 3.3.1

For å oppnå bærekraftsmålet om økt andel automatiserte regelstyrte prosesser og saksbehandlingsprosesser, har vi gjennomført flere tiltak. Det er innført automatisk arkivering for tre fagapplikasjoner: prosjektskjønn, tro- og livssynssamfunn, og fritt rettsråd. Dette har bidratt til å effektivisere saksbehandlingen. I tillegg har vi lansert en rekke robotiseringsprosesser knyttet til Elements. Målemetoden er etablert som en nullpunktsmåling. Indikatoren vil derfor ikke ha noen verdi som måling før i 2026.

### Indikator 2.3.1

Indikatoren måler oppetid for våre kritiske systemer. På grunn av tekniske avhengigheter er målingen basert på oppetid for Elements innenfor våre faste åpningstider. Ingen større nedetid er registrert for 2024.

## 5.3.2 Informasjonssikkerhet

Delmål/ Indikator- nummer	Indikator	Målemetode	Resultat
2.1.2	Etterlevelse av beste tekniske praksis for informasjonssikkerhet	Statistikk fra Microsoft Secure Score	88/100
2.1.1	Etterlevelse av nasjonale krav og beste praksis for informasjonssikkerhet	Prosentvis etterlevelse av utvalgte nasjonale krav og NSMs krav	2,86/5
2.2.3	Kompetansedekning som sentralt fagmiljø og pådriver for informasjonssikkerhet og personvern	Evalueringspanel i STAF – egenvurdering av udekket kompetansebehov	Ikke målt for 2024

### Indikator 2.1.2

Indikatoren måler vår tekniske etterlevelse av informasjonssikkerhet gjennom Microsoft Secure Score. Indikatoren lå stabilt mellom 85 og 88 % gjennom 2024, og tilsier at vi har meget god kontroll på vår tekniske praksis. Scoren vil variere over tid, og videre økning av indikatoren må vurderes i et kost-/nytte-perspektiv siden bedre score kan gå på bekostning av brukeropplevelsen.

### Indikator 2.1.1

I 2024 har STAF jobbet systematisk med å bedre vår etterlevelse av nasjonale krav og beste praksis på informasjonssikkerhetsområdet. I tillegg har vi sikret at ledergruppen både er bedre informert, og har fått tildelt et større ansvar for oppfølgingen. På sikt vil dette gjøre oss i stand til å prioritere tiltak som vil gi oss effekter – både konkret på informasjonssikkerhet, men også som har effekter som påvirker bærekraftsmålene. Det at STAF har god etterlevelse av nasjonale krav og beste praksis, sikrer at vi leverer tjenester som er sikre og beskytter personvernet både til brukere og publikum der ute. Vår score på 2,86 plasserer oss mellom kategoriene «Repeterende» og «Definert», og viser at vi må fortsette å jobbe med både tekniske tiltak og dokumentasjon for å sikre en god og systematisk oppfølging på området.

### Indikator 2.2.3

Denne indikatoren var ment å måle om STAF har et udekket kompetansebehov på informasjonssikkerhetsområdet. Indikatoren har vist seg vanskelig å måle, og i stort uegnet til å gi oss noen god pekepinn for status. Indikatoren kommer til å bli foreslått omgjort i 2025.



## 6 Overordnet vurdering av bærekraftsarbeidet

Årets bærekraftsrapport er et viktig utgangspunkt for vårt videre arbeid med bærekraft, og fungerer som et referansepunkt for fremtidige bærekraftsrapporter. I løpet av 2024 har vi etablert målbare indikatorer, slik at vi kan sammenligne resultater fra år til år og følge utviklingen over tid.

Samtidig ser vi et behov for en mer helhetlig tilnærming. For det første må vi sette oss konkrete mål på ulike bærekraftsindikatorer, slik at vi har resultater å strekke oss etter. For å nå disse målene, må vi også fortsette kompetansehevingen om bærekraft i organisasjonen, slik at både ledere og ansatte kan ta gode og bærekraftige valg i arbeidshverdagen.

Vi har allerede målinger over tid på flere av indikatorene, særlig knyttet til brukerperspektivet, kompetanseheving og ivaretagelse av medarbeidere. Flere av disse indikatorene er knyttet til kjerneoppgavene våre, enten som tjenesteleverandør eller som arbeidsgiver. Det er positivt å se at vi i stor grad opplever en fremgang på disse områdene.

I årets bærekraftsrapport har vi med vårt første klimaregnskap. I 2025 må vi bruke regnskapet aktivt for å ta gode valg knyttet kjøpe eller leie av elektronisk utstyr og reisevirksomhet. Selv om vi ikke vil kunne se direkte resultater av valgene våre i klimaregnskapene, vil de hjelpe oss med å ta mer klimavennlige valg i fremtiden.

Vi ser også behov for å tydeligere integrere bærekraftsperspektivet i prosjekter og andre utviklingsoppgaver vi gjennomfører. De fleste prosjektene våre bidrar positivt på én eller flere av de tre bærekraftsdimensjonene. Samtidig kan de også ha negative effekter, for eksempel gjennom økt forbruk av elektronisk utstyr og valg av "feil" utstyr og løsninger. Ved å kartlegge bærekraftspåvirkningen tidlig i prosessene, kan vi bruke dem til å ta mer bevisste valg og prioritere riktig.

STAFs bærekraftsrapport for 2024 gir oss et godt grunnlag for å løfte bærekraftsperspektivet vårt ytterligere og ha det med oss i arbeidet vårt fremover.