



# Enkätfrågor ingående i våra mognads- och samverkansindex

Bilaga 4 till Uppföljning av statliga myndigheters  
digitalisering 2020 – en enkätundersökning

# Innehållsförteckning

1	<b>Inledning</b> .....	3
2	<b>Mognadsindex</b> .....	3
3	<b>Samverkansindex</b> .....	12



# 1 Inledning

Föreliggande dokument utgör bilaga 4 till rapporten *Uppföljning av statliga myndigheters digitalisering 2020 – en enkätundersökning*.

Resultatet av uppföljningen av statliga myndigheters digitalisering 2020 presenteras med utgångspunkt i fyra index med fokus på olika dimensioner som vi bedömer som centrala. I denna bilaga redovisas de frågor/svarsalternativ som ingår i mognads- respektive samverkansindex.

## 2 Mognadsindex

Följande frågor/ svarsalternativ bygger upp mognadsindexet:

### 2.1 Bedriver ni systematiskt arbete...

- ...för omvärlds- och trendanalys?
- ...för att fånga upp och utveckla nya idéer?
- ...för att hantera initiativ och förslag till utveckling från era målgrupper?
- ...för att arbeta med verksamhetsarkitektur?
- ...för att prioritera mellan olika utvecklingsinitiativ?
- ...för att arbeta med it-arkitektur?
- ...för att bedöma och hantera risker kopplade till era digitala lösningar?
- ...för att säkerställa att er verksamhetsutveckling fokuserar på förväntad nytta/effekt?
- ...för att realisera nyttorna/effekterna av genomförda utvecklingsinitiativ?

*Svarsalternativ:*

- Ja, vi har beskrivna processer/metoder som används i verksamheten
- Ja, vi har ett systematiskt angreppssätt men har inte beskrivit detta formellt

### 2.2 Hur långt har ni kommit i arbetet med informationssäkerhet?

- Vi har ett väl fungerande arbetssätt för informationssäkerhet som är integrerat i verksamheten, tillämpas fullt ut och vidareutvecklas löpande

## **2.3 Hur bedömer ni sammantaget myndighetens kompetens när det gäller att...**

- ...bedöma hur den digitala utvecklingen påverkar er verksamhet?
- ...avgöra hur digital teknik kan användas för att utveckla servicen till era målgrupper?
- ...avgöra hur digital teknik kan användas för att utveckla er interna verksamhet?
- ...tillämpa digital teknik för att utveckla er verksamhet?

*Svarsalternativ:*

- Mycket hög kompetens

## **2.4 På vilket sätt skapas incitament för digital verksamhetsutveckling hos er?**

- Resultaten från vårt uppföljningsarbete initierar insatser inom vår digitala verksamhetsutveckling
- Utveckling av digitala lösningar ingår som en naturlig del i våra verksamhetsutvecklingsinitiativ

*Svarsalternativ:*

- I mycket hög utsträckning

## **2.5 I vilken utsträckning är era mål för digital verksamhetsutveckling...**

- ...kopplade till målen för er kärnverksamhet?
- ...kopplade till regeringens övergripande mål/ digitaliseringsstrategi?
- ...inriktade på samverkan med andra aktörer?
- ...nedbrutna i konkreta åtgärder för att uppnå dessa mål?
- ...kända i organisationen?

*Svarsalternativ:*

- I mycket hög utsträckning

## **2.6 Följer ni upp resultatet av er digitala verksamhetsutveckling?**

Vi följer upp...

- ...vår digitala mognad
- ...digitaliseringsgraden i vår kärnverksamhet
- ...digitaliseringsgraden i vår stödverksamhet

*Svarsalternativ:*

- Vi följer upp detta område regelbundet
- Vi följer upp detta område sporadiskt

Vi följer upp...

- ...hur våra digitala lösningar bidrar till en sammanhållen verksamhetsarkitektur
- ...våra digitala lösningars användbarhet/ tillgänglighet
- ...våra målgruppers uppfattning om vår digitala service

*Svarsalternativ:*

- Vi följer upp detta område regelbundet

## **2.7 I vilken utsträckning utgör nedanstående faktorer ett hinder för digital verksamhetsutveckling hos er?**

- Bristande intern styrning
- Bristande kunskap om arbetssätt och metoder
- Bristande teknisk kompetens (t ex systemintegration, it-arkitektur)

*Svarsalternativ:*

- *Inget hinder*

## **2.8 Använder ni specifika systemstöd för diarium/arkiv?**

Vi använder specifikt systemstöd för...

- ...diarium
- ...arkiv

*Svarsalternativ:*

- Ja, vi använder en förvaltningsgemensam tjänst (gemensam för många aktörer)

## **2.9 I vilken utsträckning stämmer nedanstående påståenden för er utveckling av digitala lösningar?**

- Vi köper in färdiga tjänster/programvaror när vi har behov av digitala lösningar
- Vi lämnar "fritt" till marknaden att genomföra utvecklingsarbetet genom att aktivt dela med oss av data

*Svarsalternativ:*

- I mycket hög utsträckning

## **2.10 På vilket sätt tar ni hänsyn till målgruppernas behov vid utveckling av digitala lösningar?**

- Vi samlar in synpunkter, önskemål etc. från våra målgrupper (t ex genom enkätundersökningar, fokusgrupper)
- Vi analyserar målgruppernas behov utifrån livshändelser/företagshändelser (t ex genom att ta fram sk kundresor)
- Vi involverar målgrupperna i vårt utvecklingsarbete (t ex för att testa nya lösningar, beskriva specifika behov eller föreslå förbättringar)
- Vi mäter nöjdheten/upplevelsen hos våra målgrupper (t ex genom NKI-mätningar)

*Svarsalternativ:*

- I mycket hög utsträckning

## **2.11 I vilken utsträckning återanvänder ni...**

- ...befintliga tjänster (egna) istället för att utveckla nya lösningar?
- ...underlag, arkitekturmönster, lösningar (t ex förvaltningsgemensamma tjänster) etc som utarbetats av andra offentliga eller privata aktörer?

*Svarsalternativ:*

- I mycket hög utsträckning

## **2.12 Vilka av nedanstående aspekter utgör hinder för er återanvändning av olika typer av lösningar?**

- Vi känner inte till vilka underlag, arkitekturmönster, tjänster, lösningar etc som skulle vara möjliga att återanvända
- Vi har inte kompetens att integrera lösningar som utarbetats av andra offentliga eller privata aktörer i vårt utvecklingsarbete
- Det finns inga incitament att återanvända underlag, arkitekturmönster, tjänster, lösningar etc som utarbetats av andra offentliga eller privata aktörer

*Svarsalternativ:*

- Inget hinder

## **2.13 Underlättar ni för andra offentliga aktörer att återanvända ert utvecklingsarbete genom att...**

- ...öppet publicera underlag, arkitekturmönster, lösningar etc?
- ...skapa kataloger över de digitala tjänster, samverkanslösningar mm som ni utvecklar?

- ...erbjuda externa gränssnitt till era digitala tjänster (t ex genom öppna API:er)?
- ... erbjuda andra aktörer att genom samverkan eller samarbete delta vid vidareutveckling av era lösningar?

*Svarsalternativ:*

- I mycket hög utsträckning

## **2.14 Hur ser er samverkan med andra ut kopplat till utveckling av digitala lösningar?**

Vi samverkar...

- ...genom analys av livshändelseperspektiv
- ...inom teknisk utveckling av digitala tjänster/ lösningar
- ...genom arbete med standarder, specifikationer etc
- ...genom arbete kring juridiska aspekter vid utveckling av digitala lösningar
- ...genom att tillhandahålla gemensamma digitala kontaktpunkter tillsammans med andra (t ex för vägledning, information eller tillgång till digitala tjänster)
- ...genom att erbjuda gemensamma integrerade digitala tjänster tillsammans med andra

*Svarsalternativ:*

- ...både med offentliga och privata aktörer
- ...enbart med offentliga aktörer
- ...enbart med privata aktörer

## **2.15 Använder ni er av Svenskt ramverk för digital samverkan?**

- Ja

## **2.16 Vilka av nedanstående aspekter utgör hinder för er samverkan med andra offentliga eller privata aktörer kopplat till utveckling av digitala lösningar?**

- Ovilja till samarbete inom vår egen organisation
- Osäkerhet när det gäller värdet av att samverka
- Osäkerhet rörande effektiva metoder för samverkan
- Avsaknad av en gemensam plattform för samverkan/ samutveckling/ innovation
- Brist på ett gemensamt språk som gör att vi lätt kan förstå varandra



- Brist på individer med rätt kompetens och engagemang
- Personalbrist
- Brist på tid
- Brist på finansiella resurser

*Svarsalternativ:*

- Inget hinder

### **2.17 Har ni upplevt hinder i ert arbete med att leva upp till kraven på tillgänglighet?**

- Nej, vi har inte upplevt några hinder

### **2.18 Har ert utvecklingsarbete under de senaste tre åren resulterat i genomgripande förbättringar och i så fall på vilket sätt?**

Vårt utvecklingsarbete har resulterat i genomgripande förbättringar...

- ...genom att vi har förändrat vår verksamhet för att svara mot helt nya (ej förutsedda) behov, krav etc
- ...genom att vi har förändrat vår beredskap inför kommande utmaningar

### **2.19 Vilka av nedanstående aspekter utgör hinder när det gäller att stimulera nytänkande och ta vara på idéer hos er?**

- En kultur som inte uppmuntrar experimenterade och ifrågasättande
- Brist på incitament för medarbetare/ ledare
- Brist på stöd från ledningen
- Brist på individer med rätt kompetens och engagemang
- Brist på tid
- Brist på finansiella resurser

*Svarsalternativ:*

- Inget hinder

### **2.20 Vilken/vilka av nedanstående digitala stöd/tekniker använder ni idag i er verksamhet?**

- Automatiserad handläggning
- Automatiserade beslut
- Big Data analytics
- Maskininlärning
- Dialogrobotar (chatbots)
- Robotic Process Automation (RPA)

- Blockkedjeteknik

*Svarsalternativ:*

- Vi har implementerat och använder denna teknik brett i verksamheten
- Vi har implementerat och använder denna teknik i delar av verksamheten
- Vi har testat/ testat denna teknik men den används inte i produktion

**2.21 Är det möjligt för användare att följa sitt ärende i era digitala tjänster?**

- Ja, i samtliga våra digitala tjänster

**2.22 Använder era digitala tjänster data eller information som tagits fram eller förvaltas av andra offentliga eller privata aktörer?**

- Ja

**2.23 Är det möjligt att använda utländska e-legitimationer i era digitala tjänster?**

- Ja, det går att välja utländsk elektronisk identifiering (Foreign eID) vid inloggning och vi har digitala tjänster som går att använda

**2.24 Använder ni digital post (Mina meddelanden) för utskick till privatpersoner, företag och intresseorganisationer?**

- Ja, för samtliga våra utskick

**2.25 I vilken utsträckning stämmer nedanstående påståenden för er hantering av den information ni använder?**

- Vi har inventerat och förtecknat vår information
- Vi har genomfört säkerhetsklassning av vår information
- Vi har utsett informationsägare för vår information
- Vår information är kvalitetssäkrad
- Vår information är bevarad på ett säkert sätt
- Vår information finns tillgänglig i ett strukturerat format
- Vår information är beskriven i form av metadata
- Vi arbetar systematiskt med informationsarkitektur

*Svarsalternativ:*

- I mycket hög utsträckning

- 2.26 Frågar ni enskilda om uppgifter som redan finns hos andra offentliga organisationer?**
- Nej
- 2.27 På vilket sätt hämtar ni uppgifter om enskilda från andra offentliga organisationer?**
- Genom direktåtkomst till aktuella uppgifter (t.ex. via en tjänst (t ex bastjänst), delade data (t ex API) eller delade system)
- 2.28 Har er myndighet antagit principen "öppet som standard", dvs att verksamheten ska sträva efter att göra all information öppen och digitalt tillgänglig för användning av externa intressenter? Enbart den information som är skyddsvärd ska särbehandlas.**
- Ja
- 2.29 Har er myndighet tekniska möjligheter att digitalt avidentifiera uppgifter som omfattar skyddsvärd information?**
- Ja
- 2.30 Tillgängliggör ni digital information för vidareutnyttjande?**
- Ja
- 2.31 Fråga om hur olika typer av digital information tillgängliggörs för vidareutnyttjande.**

Vi tillgängliggör...

- ...upprättade register inom verksamhetens kärnuppdrag
- ...beslut
- ...diarium
- ...handläggningstider
- ...statistik
- ...ekonomisk information (t ex årsredovisningsdata)
- ...inköpsdata, t ex leverantörsfakturor
- ...avtal
- ...annan information

*Svarsalternativ:*

- ...som öppna data

### **2.32 På vilket sätt tillgängliggör ni digital information för vidareutnyttjande?**

- Vi tillgängliggör information genom programmeringsgränssnitt, s k API:er
- Vi publicerar dynamiska data, dvs data som uppdateras frekvent eller i realtid
- Vi publicerar metadata om vår information
- Vi använder öppna, maskinläsbara och vedertagna licenser och/eller rättighetsmärkningar
- Vår information för vidareutnyttjande är sökbar på Sveriges dataportal (dataportal.se)

*Svarsalternativ:*

- I mycket hög utsträckning

### **2.33 Har ni etablerade processer som (i enlighet med gällande lagstiftning) säkerställer skyddet av personlig integritet, sekretessbelagd information, rikets säkerhet, samt upphavs- och immaterialrätt när ni tillgängliggör digital information för vidareutnyttjande?**

- Ja, vi har beskrivna processer/ metoder för detta som är etablerade i hela verksamheten

### **2.34 I vilken utsträckning utgör nedanstående områden hinder för er när det gäller att tillgängliggöra information för vidareutnyttjande?**

- Befintliga it-system
- Bristande resurser
- Intresset i verksamheten är bristfälligt
- Bristande kompetens inom området
- Interna prioriteringar/ uppgiften saknas i verksamhetsplanen

*Svarsalternativ:*

- Inget hinder

# 3 Samverkansindex

Följande frågor/ svarsalternativ bygger upp samverkansindexet:

## 3.1 I vilken utsträckning är era mål för digital verksamhetsutveckling...

...inriktade på samverkan med andra aktörer?

*Svarsalternativ:*

- I mycket hög utsträckning

## 3.2 I vilken utsträckning utgör nedanstående faktorer ett hinder för digital verksamhetsutveckling hos er?

- Svårigheter att samverka med andra aktörer
- Avsaknad av incitament för att utveckla tillsammans med andra

*Svarsalternativ:*

- Inget hinder

## 3.3 Använder ni specifika systemstöd för nedanstående verksamhetsfunktioner?

Vi använder specifikt systemstöd för...

- ...upphandling av varor och tjänster
- ...beställning av varor och tjänster
- ...hantering av ankommande fakturor
- ...löpande ekonomiskt arbete såsom t ex löpande bokföring, hantering av utgående leverantörsbetalningar, kundinbetalningar mm

*Svarsalternativ:*

- Ja, vi köper tjänsten av Statens Servicecenter

## 3.4 Använder ni specifika systemstöd för diarium/arkiv?

Vi använder specifikt systemstöd för...

- ...diarium
- ...arkiv

*Svarsalternativ:*

- Ja, vi använder en förvaltningsgemensam tjänst (gemensam för många aktörer)

### **3.5 I vilken utsträckning återanvänder ni...**

- ...underlag, arkitekturmönster, lösningar (t ex förvaltningsgemensamma tjänster) etc som utarbetats av andra offentliga eller privata aktörer?

*Svarsalternativ:*

- I mycket hög utsträckning

### **3.6 Vilka av nedanstående aspekter utgör hinder för er återanvändning av olika typer av lösningar?**

- Det finns inga incitament att återanvända underlag, arkitekturmönster, tjänster, lösningar etc som utarbetats av andra offentliga eller privata aktörer

*Svarsalternativ:*

- Inget hinder

### **3.7 Underlättar ni för andra offentliga aktörer att återanvända ert utvecklingsarbete genom att...**

- ...öppet publicera underlag, arkitekturmönster, lösningar etc?
- ...skapa kataloger över de digitala tjänster, samverkanslösningar mm som ni utvecklar?
- ...erbjuda externa gränssnitt till era digitala tjänster (t ex genom öppna API:er)?
- ...erbjuda andra aktörer att genom samverkan eller samarbete delta vid vidareutveckling av era lösningar?

*Svarsalternativ:*

- I mycket hög utsträckning

### **3.8 Hur ser er samverkan med andra ut kopplat till utveckling av digitala lösningar?**

Vi samverkar...

- ...genom analys av livshändelseperspektiv
- ...inom teknisk utveckling av digitala tjänster/ lösningar
- ...genom arbete med standarder, specifikationer etc
- ...genom arbete kring juridiska aspekter vid utveckling av digitala lösningar
- ...genom att tillhandahålla gemensamma digitala kontaktpunkter tillsammans med andra (t ex för vägledning, information eller tillgång till digitala tjänster)

- ...genom att erbjuda gemensamma integrerade digitala tjänster tillsammans med andra

*Svarsalternativ:*

- ...både med offentliga och privata aktörer
- ...enbart med offentliga aktörer
- ...enbart med privata aktörer

### **3.9 Använder ni er av Svenskt ramverk för digital samverkan?**

- Ja

### **3.10 Vilka av nedanstående aspekter utgör hinder för er samverkan med andra offentliga eller privata aktörer kopplat till utveckling av digitala lösningar?**

- Ovilja till samarbete inom vår egen organisation
- Osäkerhet när det gäller värdet av att samverka
- Osäkerhet rörande effektiva metoder för samverkan

*Svarsalternativ:*

- Inget hinder

### **3.11 Använder era digitala tjänster data eller information som tagits fram eller förvaltas av andra offentliga eller privata aktörer?**

- Ja

### **3.12 Behöver ni inhämta uppgifter om enskilda (privatpersoner, företag eller intresseorganisationer) för att kunna utföra ert uppdrag?**

- Ja, vi hämtar uppgifter om enskilda från andra offentliga organisationer
- Ja, vi hämtar uppgifter om enskilda från annan källa

### **3.13 Frågar ni enskilda om uppgifter som redan finns hos andra offentliga organisationer?**

- Nej

### **3.14 På vilket sätt hämtar ni uppgifter om enskilda från andra offentliga organisationer?**

- Genom direktåtkomst till aktuella uppgifter (t.ex. via en tjänst (t ex bastjänst), delade data (t ex API) eller delade system)

**3.15 Har er myndighet antagit principen "öppet som standard", dvs att verksamheten ska sträva efter att göra all information öppen och digitalt tillgänglig för användning av externa intressenter? Enbart den information som är skyddsvärd ska särbehandlas.**

- Ja

**3.16 Tillgängliggör ni digital information för vidareutnyttjande?**

- Ja

**3.17 I vilken utsträckning utgör nedanstående områden hinder för er när det gäller att tillgängliggöra information för vidareutnyttjande?**

- Intresset i verksamheten är bristfälligt
- Bristande kompetens inom området
- Interna prioriteringar/ uppgiften saknas i verksamhetsplanen

*Svarsalternativ:*

- Inget hinder