

Myndigheters digitala mognad och it-kostnader

En enkätundersökning riktad till statliga myndigheter

Dnr: 2019-469

Sammanfattning

Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) har under vintern 2019–2020 genomfört en enkätundersökning bland statliga myndigheter gällande deras digitala mognat och nyckeltal över it-kostnader. Enkätundersökningen har sin utgångspunkt i det regeringsuppdrag som Ekonomistyrningsverket (ESV) haft under många år gällande att följa myndigheters it-användning och mognad.

Enkäten skickades ut till 175 respondenter. På delen av enkäten som gäller mognad svarade 114 respondenter. På den del av enkäten som handlar om it-användning svarade 96 myndigheter. De som tidigare ingick i ESV:s urval är kraftigt överrepresenterade bland de svarande. Resultaten presenteras i föreliggande rapport.

Mognadsmätningen visar att myndigheter kommit olika långt i sin mognadsgrad. De nytilkomna respondenterna som är relativt sett små myndigheter gällande både verksamhetens omfattning och antal anställda är generellt mindre mogna utifrån de förutsättningar som mäts. Verksamheter är dock olika och behovet av att vara digitalt mogen kan variera med typ av verksamhet. Precis som i tidigare mognadsmätningar skiljer sig myndigheternas mognadsbedömning betydligt mellan olika mätområden. Myndigheterna skattar sin mognadsnivå högst när det gäller arbetet med it-förvaltning, informationssäkerhet och projektstyrning. Lägst skattar myndigheterna sin mognadsgrad när det gäller arbetet med nyttorealiserings, att göra kostnadsjämförelser med andra är också ett område som är eftersatt.

Sedan 2017 har it-kostnader som andel av verksamhetskostnader sjunkit. Det gäller på totalen såväl som för de som ingick i urvalet vid föregående undersökning. Även it-investeringar som andel av verksamhetskostnader har sjunkit sedan 2017.

Både vad avser mognadsmätningen och nyckeltalen finns problem med mätmetoden. Det som var en lämplig mätmetod för de myndigheter som ingick i ESV:s tidigare urval är inte nödvändigtvis bästa sättet att följa den offentliga förvaltningens, eller ens statliga myndigheters, digitalisering. Hos DIGG pågår ett arbete med att utveckla ett ramverk för att följa offentlig förvaltnings digitalisering. DIGG anser också att it-kostnader är en viktig del i att följa offentlig förvaltnings digitalisering, men att det finns stora problem med dagens metod. DIGG anser därför att det behövs ett utvecklingsarbete gällande nyckeltal för att dels förenkla för myndigheter med inrapportering och dels för att nå jämförbarhet mellan myndigheter.

Innehållsförteckning

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Inledning | 1 |
| 1.1 | Bakgrund | 1 |
| 1.2 | Genomförande | 1 |
| 1.2.1 | Gruppindelning av myndigheter | 2 |
| 1.2.2 | Datainsamling | 3 |
| 1.3 | Rapportens disposition | 4 |
| 2 | Myndigheternas mognad | 5 |
| 2.1 | Om mognadsmätningen | 5 |
| 2.2 | Myndigheternas mognad på en övergripande nivå | 6 |
| 2.3 | Jämförelse mellan myndighetsgrupper | 7 |
| 2.4 | Mognadsbedömningens förändring över tid | 9 |
| 2.5 | Mognadsbedömning per område | 10 |
| 2.5.1 | Strategi för it-försörjning och utkontraktering | 10 |
| 2.5.2 | It-kompetensförsörjningsplan | 12 |
| 2.5.3 | Förvaltningsmodell för it | 14 |
| 2.5.4 | Projektstyrningsmodell | 16 |
| 2.5.5 | Portföljstyrning | 18 |
| 2.5.6 | Kostnadsjämförelser med andra | 20 |
| 2.5.7 | Informationssäkerhet | 22 |
| 2.5.8 | Arbete med nyttorealiserings och strategiska it-projekt | 27 |
| 2.6 | Myndigheternas digitaliseringsarbete | 29 |
| 2.6.1 | Styrning, planering och uppföljning | 29 |
| 2.6.2 | Öppna data | 30 |
| 2.6.3 | Inhämtande av uppgifter | 32 |
| 2.6.4 | Användarinvolvering | 33 |
| 2.7 | Hinder för digitalisering | 34 |
| 3 | Nyckeltal | 36 |
| 3.1 | Definition av kostnadsmått framtagna i samverkan | 36 |
| 3.2 | Redovisning av nyckeltal | 36 |
| 3.3 | Den totala it-kostnaden | 36 |
| 3.3.1 | It-kostnader som andel av verksamhetskostnad | 37 |
| 3.3.2 | It-investeringar som andel av verksamhetskostnad | 40 |
| 3.3.3 | Inhyrd it-personal som andel av total it-personal | 43 |
| 3.3.4 | It-kostnad per användare | 47 |
| 3.3.5 | Utkontrakterad verksamhet som andel av it-kostnad | 50 |
| 3.3.6 | Kostnad per it-arbetsplats | 52 |
| 3.3.7 | Kostnader för att säkerställa, förbättra och ta fram ny funktionalitet | 56 |
| 4 | DIGG:s reflektioner | 60 |
| 4.1 | Stor variation i myndigheternas mognadsbedömning | 60 |
| 4.2 | Myndigheterna är fortsatt optimistiska om framtiden | 60 |
| 4.3 | Kostnadsjämförelser är ett problemområde | 61 |
| 4.4 | It-kostnader och it-investeringar minskar som andelar av verksamhetskostnaden | 61 |
| 4.5 | Andelen inhyrd it-personal varierar mellan olika grupper av myndigheter | 61 |
| 4.6 | Myndigheternas arbete med nyttorealiserings måste utvecklas | 62 |
| 4.6.1 | Datahantering | 62 |
| 4.7 | Nästa steg | 63 |

| | | |
|-------|--------------------------|----|
| 4.7.1 | Mognadsuppföljning | 63 |
| 4.7.2 | It-kostnader | 63 |

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Ekonomistyrningsverket (ESV) har under flera år haft i uppdrag att följa statliga myndigheters digitalisering. Inom ramen för uppdraget har ESV analyserat den offentliga förvaltningens användning av it och hur myndigheterna tar tillvara digitaliseringens möjligheter.¹

Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) har i uppgift att bistå regeringen med underlag för utvecklingen av digitaliseringen av den offentliga förvaltningen². DIGG ska även följa och analysera utvecklingen inom området. Hos DIGG pågår för närvarande ett utvecklingsarbete för att se över vilka indikatorer och mätetal som är relevanta för att svara mot uppdraget framöver. För denna undersökning har vi dock valt att utgå från det arbete som ESV tidigare gjort och de indikatorer de använt i sin uppföljning av statliga myndigheters digitalisering.

1.2 Genomförande

Undersökningen följer i huvudsak den modell som ESV har använt sig av i sin tidigare uppföljning, vilken utvecklats tillsammans med flera av de myndigheter som ingick i ESV:s urval. Några frågor har dock justerats eller tagits bort och andra har tillkommit.

Uppföljningen av myndigheternas mognad utgår från ett antal framgångsfaktorer för att en organisation ska kunna ta tillvara på de möjligheter digitaliseringen ger för att utveckla verksamheten. Utöver det omfattar undersökningen ett antal nyckeltal som speglar myndigheternas användning av it. Den analys av strategiska it-projekt som tidigare gjorts av ESV har inte upprepats i år.

ESV:s tidigare uppdrag omfattade endast de myndigheter som har krav på internrevision enligt internrevisionsförordningen. DIGG:s uppdrag inkluderar hela den offentliga förvaltningen och urvalet i denna rapport omfattar därför en betydligt bredare grupp. För att ta hänsyn till denna förändring särredovisas vissa resultat utifrån olika respondentgrupper. DIGG har dock i nuläget avgränsat vår undersökning till att endast omfatta statliga myndigheter.

¹ N2016/01642/EF

² Förordning med instruktion för Myndigheten för digital förvaltning, SFS 2018:1486, 2 §.

1.2.1 Gruppindelning av myndigheter

De statliga myndigheterna är väldigt olika, både när det gäller storlek och vilken typ av verksamhet som bedrivs. Dessa skillnader påverkar även omfattningen av it-verksamheten och hur de valt att arbeta med dessa frågor. Den breddning av urvalet som har gjorts jämfört med ESV:s tidigare undersökningar gör dessutom att skillnaderna mellan de myndigheter som omfattas av undersökningen blir än större än tidigare.

För att ta hänsyn till skillnaderna mellan olika myndigheter har DIGG valt att fördela resultatet efter följande myndighetsgrupper:

- eSam-myndigheter
- Myndigheter i ESV:s tidigare urval (exkl. eSam-myndigheter)
- Myndigheter i det nya urvalet (exkl. eSam-myndigheter)

Med *eSam-myndigheter* avses i rapporten de myndigheter som deltar i det så kallade eSamverkansprogrammet. Såväl DIGG som ESV har i tidigare analyser konstaterat att dessa myndigheter skiljer från övriga myndigheter när det gäller många av de områden som omfattas av undersökningen. De myndigheter som ingick i *ESV:s tidigare urval* är myndigheter som har en internrevision enligt internrevisionsförordningen. I årets undersökning har urvalet breddats och inkluderar även gruppen *nya respondenter*, vilka till stor del utgörs av mindre myndigheter. En skillnad mot tidigare år är att det inte finns någon separat analys för lärosäten. Lärosäten har i tidigare undersökningar återfunnits i en separat jämförelsegrupp. I och med breddning av urvalet finns nu de lärosäten som tidigare ingått i undersökningen i gruppen tidigare urval, medan lärosäten som inte tidigare fanns med i urvalet återfinns bland nya respondenter.

De olika myndighetsgrupperna skiljer sig åt storleksmässigt, både gällande verksamhet och gällande antal anställda. Både eSam-myndigheterna och övriga myndigheter som ingått i urvalet för ESV:s tidigare mognadsmätningar är betydligt större än de myndigheter som tillkommit som nya respondenter i årets undersökning. Av de myndigheter i urvalet som tillhör gruppen nya respondenter har hela 35 procent färre än 50 årsarbetskrafter och för över hälften är antalet årsarbetskrafter 100 eller färre. Bland eSam-myndigheterna är det istället tre av tio som har över 2000 årsarbetskrafter nästan sex av tio har minst 600 årsarbetskrafter. Även de övriga myndigheter som ingått i ESV:s tidigare urval är förhållandevis stora. Av dessa har 29 procent fler än 2000 årsarbetskrafter och för 75 procent uppgår antalet årsarbetskrafter till mer än 600.

De olika myndighetsgrupperna skiljer sig även åt när det gäller verksamhetsområde. Förhållandevis många av myndigheterna i gruppen nya respondenter sorterar exempelvis under kulturdepartementet. eSam-myndigheterna

är relativt jämt fördelade mellan olika departement, men det finns en viss överrepresentation av myndigheter som lyder under finansdepartementet. Av de övriga myndigheter som ingått i det tidigare urvalet för ESV:s undersökningar är det förhållandevis många som tillhör utbildningsdepartementet, vilket beror på att många högskolor och universitet ingår i denna grupp.

Det bör särskilt påpekas att eSam-myndigheterna på många sätt särskiljer sig i detta sammanhang. Dessa myndigheter återfinns inom många olika departement och representerar därmed olika politikområden. Det som dessa myndigheter har gemensamt är att de har lång erfarenhet av digitalisering och har en verksamhet med omfattande kontakter med medborgare och företag.

1.2.2 Datainsamling

Datainsamlingen har gjorts genom en webbaserad enkätundersökning. Den riktade sig till statliga myndigheter som har tio eller flera årsarbetskrafter. För en del myndigheter samordnas hanteringen av it-frågor med andra, vilket innebär att det inte är meningsfullt att följa upp nyckeltal och digital mognad separat. Av denna anledning exkluderades vissa myndigheter från urvalet. Detta gäller exempelvis länsstyrelserna och domstolarna.

Enkäten skickades ut via e-post i november 2019. Två påminnelser skickades ut, en i december 2019 och en i januari 2020. Webbundersökningen stängdes för svar i början av februari 2020. Vissa kompletteringar av svaren har dock gjorts i efterhand.

Enkäten skickades ut till 175³ respondenter. Av dessa svarade 114 respondenter på enkäten, vilken ger en svarsfrekvens på 65 procent. Svarsfrekvensen skiljer sig dock markant mellan olika grupper av myndigheter. Bland eSam-myndigheterna har 23 av 27 myndigheter besvarat undersökningen, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 85 procent. Bland de övriga myndigheter som tidigare ingått i urvalet för ESV:s mognadsmätningar uppgick svarsfrekvensen till 80 procent. Lägst andel svar lämnades av den grupp av myndigheter som tillkommit som nya respondenter. Av dessa svarade endast 56 procent på undersökningen. På den del av enkäten som handlar om it-användning svarade 96 myndigheter. Även här har eSam-myndigheterna en svarsfrekvens på 85 procent. De som tidigare ingick i urvalet utöver eSam-myndigheterna har en svarsfrekvens på 66 procent och de nya respondenterna har en svarsfrekvens på endast 41 procent.

³ Ursprungligen skickades undersökningen även ut till samtliga enskilda länsstyrelser. Efter en dialog med länsstyrelsernas gemensamma it-avdelning beslutades dock att ett gemensamt svar skulle lämnas för samtliga länsstyrelser.

Eftersom både svarsfrekvens och lämnade svar skiljer sig tydligt mellan olika grupper av myndigheter innebär det att undersökningens resultat till viss del blir missvisande på en aggregerad nivå. Om vi antar att de svar som lämnats inom olika grupper av myndigheter motsvarar situationen i de myndigheter som inte besvarat enkäten, innebär det till exempel att den digitala mognaden på aggregerad nivå är betydligt lägre än vad undersökningens siffror visar. Liknande effekter kan antas gälla även nyckeltalen. Av denna anledning redovisas även de flesta resultat från undersökningen fördelat på de olika grupperna.

1.3 Rapportens disposition

Rapporten är uppdelad i tre kapitel. I kapitel 2 redovisas resultat från den självskattning myndigheterna gjort avseende sin digitala mognad. Kapitel 3 innehåller en redovisning de nyckeltal som samlats in från myndigheterna. Rapporten avslutas med ett kapitel där DIGG redogör för dess reflektioner utifrån det insamlade materialet.

2 Myndigheternas mognad

2.1 Om mognadsmätningen

Digital mognad kan definieras på olika sätt. I denna rapport innebär mognadsbegreppet myndigheternas förmåga att ta tillvara digitaliseringens möjligheter, vilket sammanfaller med den definition ESV använt i tidigare analyser.

Mognadsmätningen har, liksom tidigare, genomförts som en självskattning där myndigheterna fått redovisa hur väl ett antal identifierade framgångsfaktorer har implementerats i deras verksamheter. Självskattningen har genomförts inom följande områden:

- strategi för it-försörjning och utkontraktering
- it-kompetensförsörjningsplan
- förvaltningsmodell för it
- projektstyrningsmodell
- portföljstyrning
- kostnadsjämförelser med andra
- informationssäkerhet
- nyttorealisering.

För varje mätområde har myndigheterna ombetts bedöma i vilken utsträckning de har implementerat respektive arbetssätt. Bedömningen har gjorts utifrån en sjugradig skala. Myndigheten har även haft möjlighet att ange att den aktuella frågeställningen inte är tillämplig utifrån deras verksamhet.

Värdena i den sjugradiga skalan speglar hur långt myndigheten har kommit med implementeringen av ett särskilt arbetssätt. Det lägsta värdet (1) innebär att myndigheten inte har reflekterat över frågan, och de högsta värdena (6 och 7) innebär att ett arbetssätt för området har implementerats. För en del av dessa områden ställdes även mer specifika följdfrågor om arbetssätt med mera.

Utöver de listade områdena ställdes även andra frågor om myndigheternas digitaliseringsarbete. Dessa frågor rör följande områden:

- styrning, planering och uppföljning
- informationshantering och användarinvolvering
- hinder för digital utveckling.

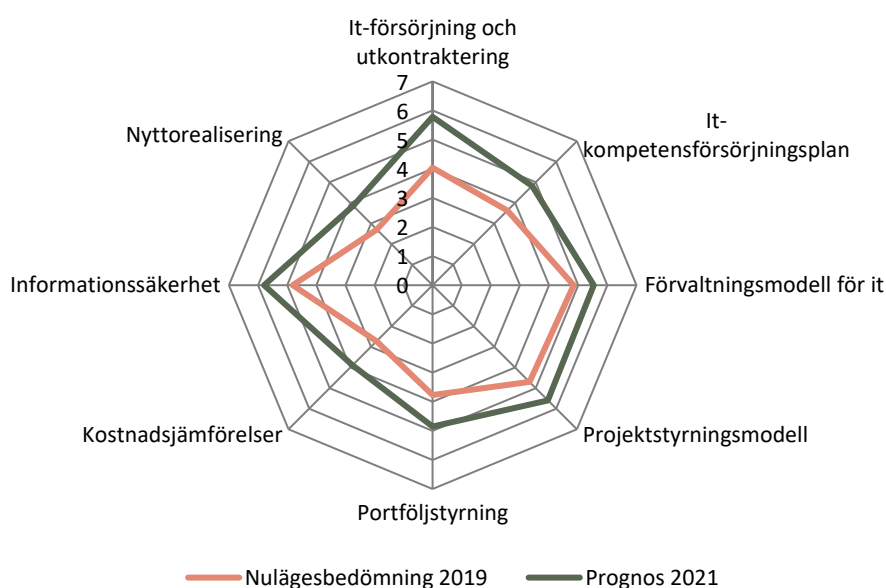
2.2 Myndigheternas mognad på en övergripande nivå

Ett sätt att redovisa myndigheternas mognadsbedömning på en övergripande nivå är att beräkna ett genomsnitt för samtliga myndigheter per mätområde. Detta har gjorts både för myndigheternas nulägesbedömning och för de prognoser myndigheterna ombads göra över hur långt man tror sig ha kommit inom under de närmaste åren.

Myndigheternas nulägesbedömning visar att man har kommit längst inom områdena *förvaltningsmodell för it, informationssäkerhet och projektstyrningsmodell*. Genomsnittsvärdet är allra högst för implementeringen av en förvaltningsmodell för it. Det område där den gemensnittliga mognadsbedömning är lägst är inom mätområdet *nyttorealiserings*.

För samtliga mätområden är myndigheternas prognos om framtiden mer optimistisk än deras nulägesbedömning. Utifrån tidigare undersökningar vet vi dock att många myndigheter tenderar att överskatta sin egen förmåga att utvecklas.

Figur 2.1 Digital mognad, genomsnitt per förutsättning, nulägesbedömning och prognos

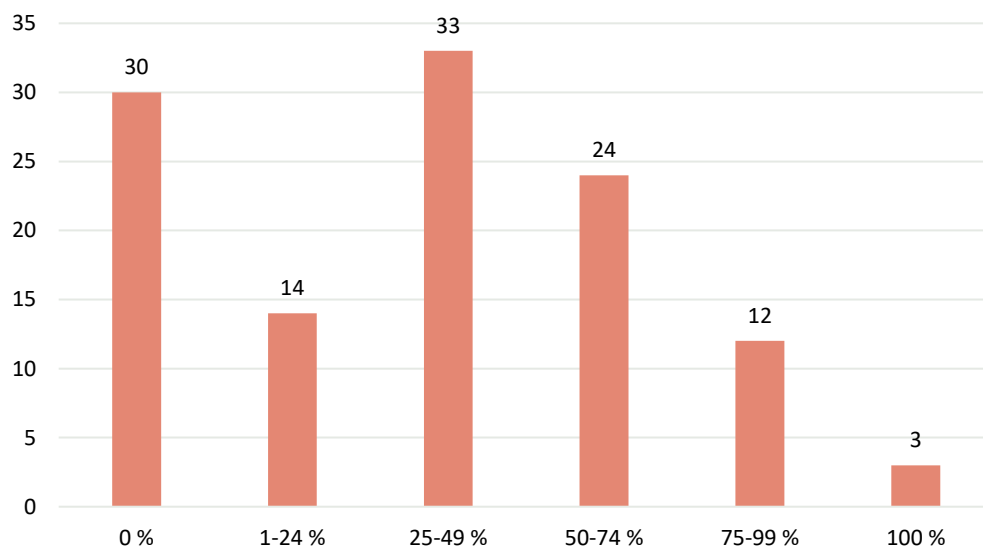


Ett annat sätt att illustrera den samlade mognadsgraden är att redovisa hur många av de olika framgångsfaktorerna som har implementerats av myndigheterna. För detta har implementeringsgraden för samtliga mätområden beräknats för respektive myndighet. Med implementeringsgrad avses hur stor andel av framgångsfaktorerna som har implementerats inom respektive myndighet. En implementeringsgrad på 100 procent innebär att en myndighet har angett ett mätvärde på antingen 6 eller 7

för samtliga områden som bedömts vara tillämpliga på verksamheten. En implementeringsgrad på 0 procent innebär att myndigheten endast har implementerat något av de framgångsfaktorer som ingår i mätningen.

Resultatet från undersökningen visar att endast tre av myndigheterna har en implementeringsgrad på 100 procent, det vill säga att de har implementerat samtliga arbetsätt som de bedömt vara tillämpliga för verksamheten. Hela 30 myndigheter, vilket motsvarar en fjärdedel av de som besvarat enkäten, har angett att de inte har implementerat något av de arbetsätt som omfattas av mätningen. Flest myndigheter har en implementeringsgrad mellan 25 och 30 procent. Resultatet indikerar att många myndigheter kan ha kommit långt inom vissa områden samtidigt som de befinner sig i uppstartsfas inom andra.

Figur 2.2 Antal myndigheter fördelat efter implementeringsgrad för samtliga mätområden



Kommentar: Implementeringsgrad avser andelen av tillämpliga framgångsfaktorer som har implementerats i myndigheterna.

2.3 Jämförelse mellan myndighetsgrupper

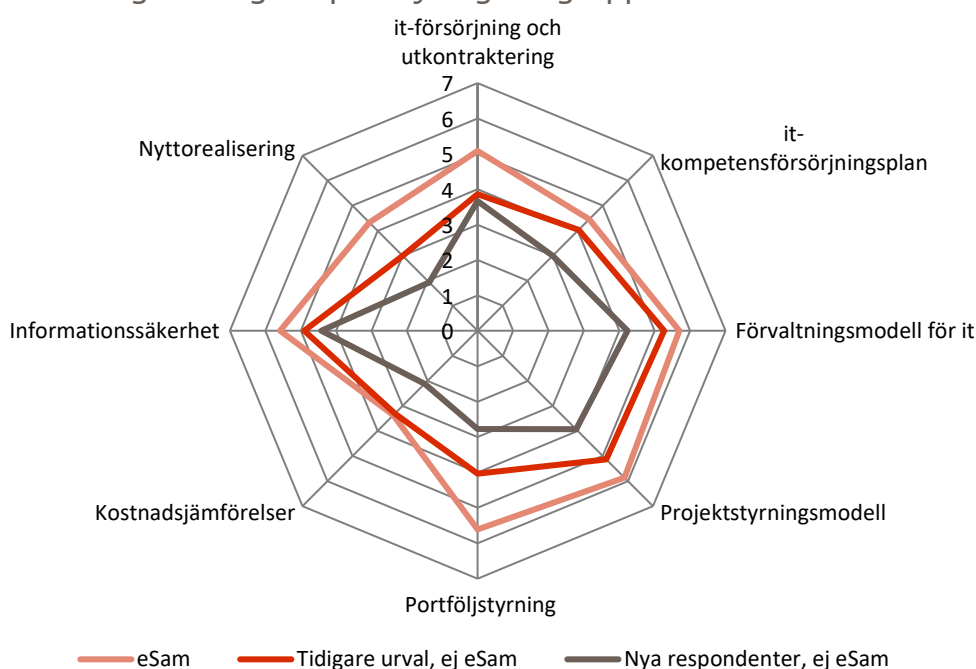
Både ESV och DIGG har tidigare konstaterat att det finns tydliga skillnader mellan olika grupper av myndigheter när det gäller graden av digital mognad. I denna undersökning har vi breddat urvalet jämfört med tidigare år, vilket tydliggjort ytterligare skillnader mellan olika myndighetsgrupper.

För att illustrera skillnaderna mellan olika grupper av myndigheter och underlätta för jämförelse med tidigare mätningar redovisas resultatet huvudsakligen uppdelat i följande grupper⁴:

- eSam-myndigheter
- Myndigheter i ESV:s tidigare urval (exkl. eSam-myndigheter)
- Myndigheter i det nya urvalet (exkl. eSam-myndigheter)

Inom de flesta mätområdena är det genomsnittliga mätvärdet betydligt högre i den grupp av myndigheter som ingick i ESV:s mätningar än vad den är bland de nya respondenter som tillkommit i DIGG:s insamling. En annan grupp av myndigheter som sticker ut är de som är medlemmar i eSam. Dessa myndigheter har angett högre värden än övriga myndigheter inom samtliga mätområden.

Figur 2.3 Digital mognad per myndighetsgrupp



Skillnaderna är särskilt tydliga inom områdena *nyttorealiserings* och *portföljstyrning*, där eSam-myndigheterna uppvisar betydligt högre värden i sin självskattning jämfört med övriga, och där myndigheter som tillhör gruppen nya respondenter halkar efter betänkligen. Minst är skillnaderna inom området *informationssäkerhet*. Här är

⁴ För en mer utförlig beskrivning av grupperna se avsnitt 1.2.1.

eSam-myndigheternas genomsnittliga mätvärde fortfarande klart högst men skillnaderna jämfört med övriga är betydligt mindre.

2.4 Mognadsbedömningens förändring över tid

I DIGG:s analys av det material som ESV samlade in föregående år konstaterades att det har skett en positiv utveckling inom de flesta mätområdena men att utvecklingen går långsammare än förväntat. Dessa resultat bekräftas till viss del i årets undersökning.

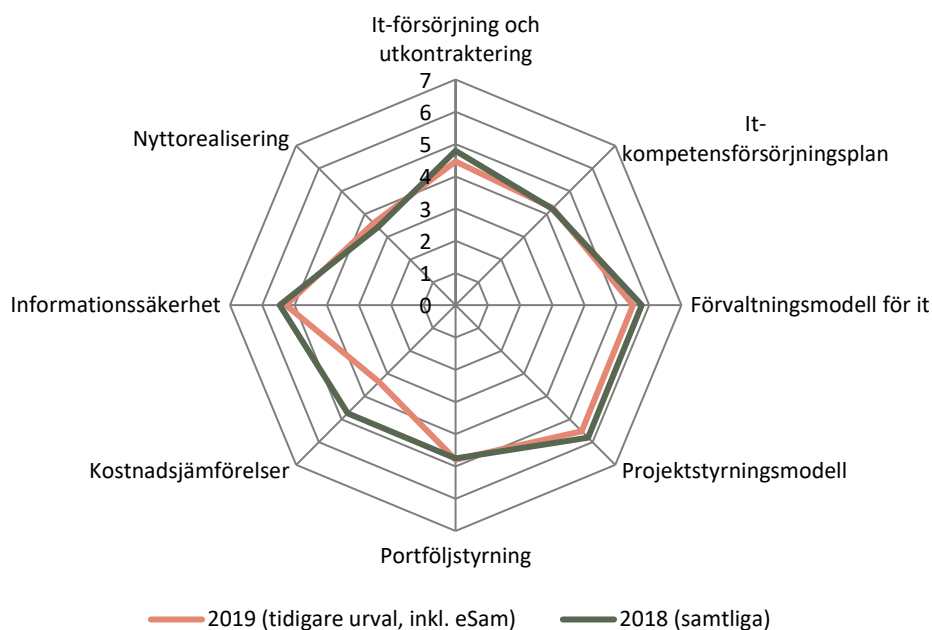
På grund av att urvalet för årets undersökning har breddats blir direkta jämförelser med tidigare resultat missvisande. För att möjliggöra jämförelser över tid har vi därför brutit ut resultatet för de myndigheter som tidigare ingick i ESV:s urval. I denna jämförelse har även eSam-myndigheterna inkluderats i jämförelsegruppen. Resultatet av jämförelsen bör dock fortfarande tolkas med försiktighet i och med att det finns ett vissa förändringar i båda grupperna, exempelvis på grund av att vissa som avstod från att svara förra året har svarat i år och tvärtom.

För en majoritet av mätområdena är det genomsnittliga mätvärdet ungefär detsamma i årets mätning jämfört med den närmast föregående mätningen. För flera områden är det genomsnittliga mätvärdet något lägre i årets mätning än tidigare, för andra är det något högre.

Den tydligaste förändringen är att det genomsnittliga mätvärdet för området *kostnadsjämförelser* har minskat betydligt jämfört med föregående mätning. Trots att det, som beskrivits ovan, finns vissa svårigheter med att jämföra resultaten över tid indikerar resultatet att den nedåtgående trend som identifierats i tidigare undersökningar tycks fortsätta. Även en del av de fritextsvar som lämnats ger stöd för att så är fallet. Exempelvis uppger flera myndigheter att de slutat att ta fram nyckeltal för it-kostnader i samband med att det uppdrag⁵ som leddes av ESV avslutades.

⁵ Inom ramen för uppdraget (N2016/01642/EF) var de deltagande myndigheterna ålagda att delta i arbetet.

Figur 2.4 Digital mognad, över tid



2.5 Mognadsbedömning per område

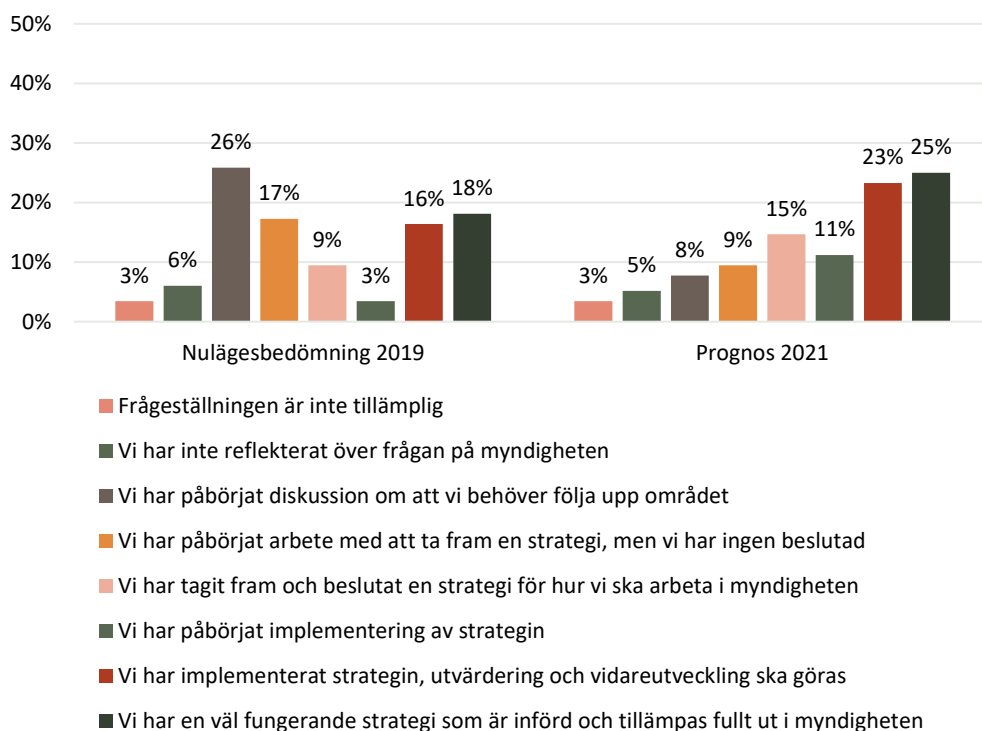
I detta avsnitt redovisas resultaten av myndigheternas självskattning av i vilken utsträckning de har implementerat de olika framgångsfaktorer som omfattas av undersökningen. Utöver en nulägesbedömning redovisas även en prognos för två år framåt i tiden. För vart och ett av områdena jämförs även resultatet för olika grupper av myndigheter.

2.5.1 Strategi för it-försörjning och utkontraktering

En myndighets strategi för it-försörjning pekar ut de överväganden myndigheten ska göra för att besluta om hur it ska tillhandahållas. Att fatta beslut om resursförsörjning är en komplex och fortgående process, där många olika faktorer måste vägas in. En tydlig strategi utgör ett stöd för de överväganden som måste göras.

Drygt en tredjedel av myndigheterna uppger att de har implementerat en strategi för it-försörjning och utkontraktering. En fjärdedel anger att det pågår diskussioner om behovet av uppföljning inom området men att något konkret arbete inte har påbörjats. Endast en handfull av de myndigheter som besvarat enkäten anser att frågan inte är tillämplig på deras verksamhet.

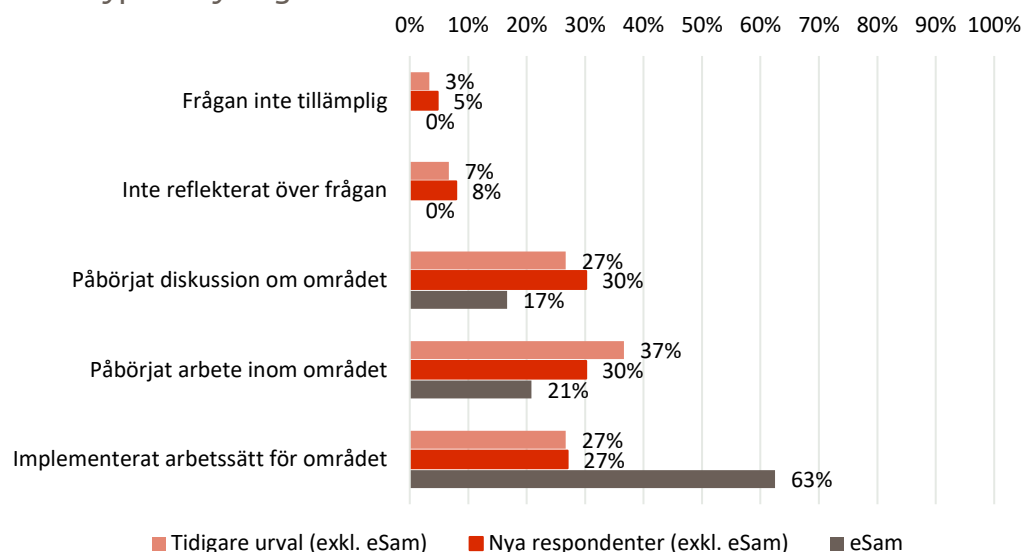
Figur 2.5 Strategi för it-försörjning och utkontraktering



I myndigheternas prognos för 2021 bedömer nära hälften av respondenterna att de kommer att ha implementerat en strategi för it-försörjning och utkontraktering. De myndigheter som besvarat enkäten är således optimistiska när det gäller utvecklingen inom området under de kommande åren.

I stort sett samtliga svenska myndigheter har ombetts delta i undersökningen, vilket innebär att urvalet är betydligt bredare än i de undersökningar som tidigare genomförts av ESV. En jämförelse mellan de myndigheter som tidigare ingick i urvalet med de respondenter som fått undersökningen för första gången visar dock inte på några tydliga skillnader när eSam-myndigheterna exkluderas. Andelen som anger att de implementerat en strategi för it-försörjning och utkontraktering är endast något högre bland de myndigheter som deltagit i tidigare undersökningar än bland de myndigheter som är nya respondenter.

Figur 2.6 Strategi för it-försörjning och utkontraktering, fördelat efter typ av myndighet



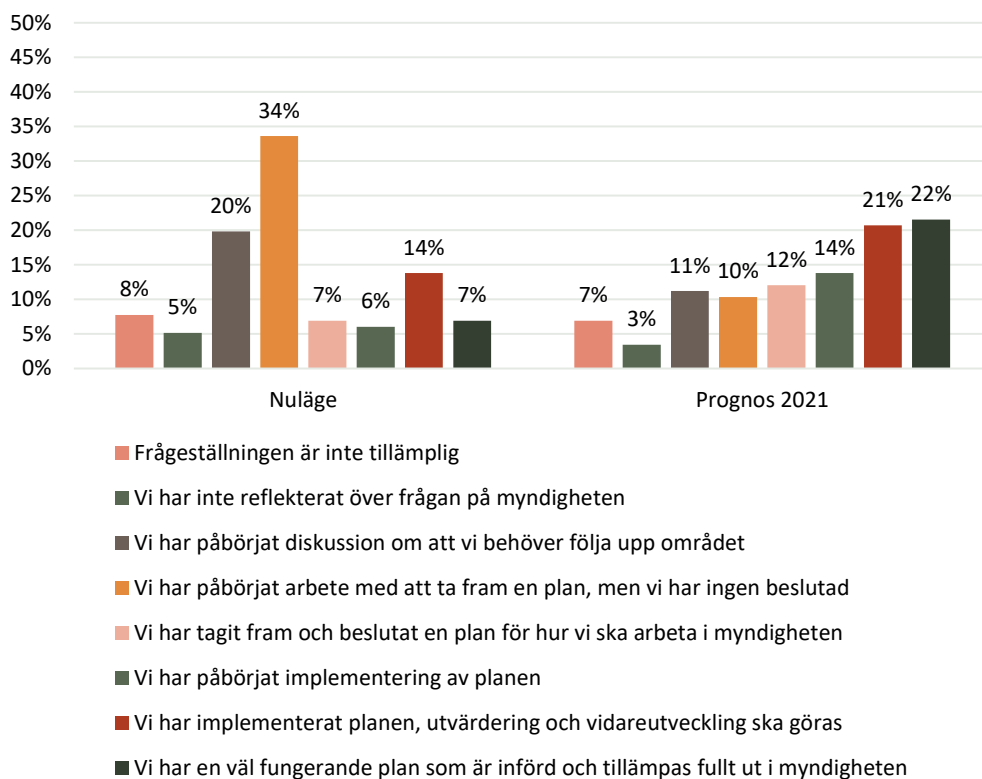
Tydliga skillnader framträder när eSam-myndigheterna jämförs med övriga myndigheter. En klar majoritet, 63 procent, av eSam-myndigheterna har implementerat en strategi för it-försörjning och utkontraktering. Motsvarande andel för övriga myndigheter är 27 procent. Dessa skillnader är inte förvånande, då medlemmarna i eSam har en förhållandevis stor it-verksamhet. Liknande resultat har även framkommit i tidigare analyser av myndigheternas digitala mognad.

2.5.2 It-kompetensförsörjningsplan

En väl fungerande it-kompetensförsörjningsplan ger en översikt över den kompetens myndigheten besitter idag och tydliggör vilken kompetens som behövs i framtiden.

En majoritet av myndigheterna ser ett behov av en it-kompetensförsörjningsplan men relativt få har i nuläget implementerat en sådan i verksamheten. En femtedel av de myndigheter som besvarat enkäten uppger att behovet av en plan för it-kompetensförsörjning har diskuterats och en tredjedel anger att de har påbörjat arbetet med att ta fram en sådan plan. Endast 21 procent har dock implementerat en it-kompetensförsörjningsplan i nuläget. Relativt många, 8 procent, uppger att frågan inte är tillämplig på deras verksamhet.

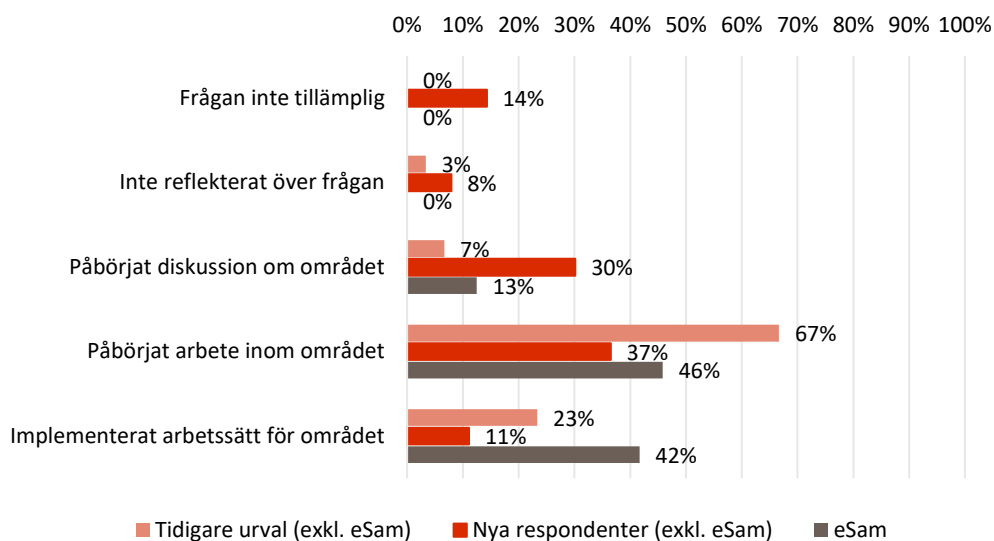
Figur 2.7 Bedömning av it-kompetensförsörjningsplan, andel myndigheter



Myndigheterna är optimistiska i sin bedömning av införande av it-kompetensförsörjningsplaner i verksamheten. Drygt fyra av tio bedömer att de har implementerat en sådan plan inom två år, vilket är en dubbelt så hög andel som anger att de har en sådan på plats i nuläget.

Precis som inom området it-försörjning och utkontraktering finns tydliga skillnader mellan olika grupper av myndigheter när det gäller användningen av it-kompetensförsörjningsplaner. Myndigheter inom eSam har implementerat it-kompetensförsörjningsplaner i betydligt högre utsträckning än övriga myndigheter som besvarat enkäten. Jämfört med de myndigheter som tillkommit som nya respondenter i och med breddningen av urvalet har de som deltagit i tidigare mognadsmätningar implementerat it-kompetensförsörjningsplaner i högre uträkning.

Figur 2.8 It-kompetensförsörjningsplan, per grupp



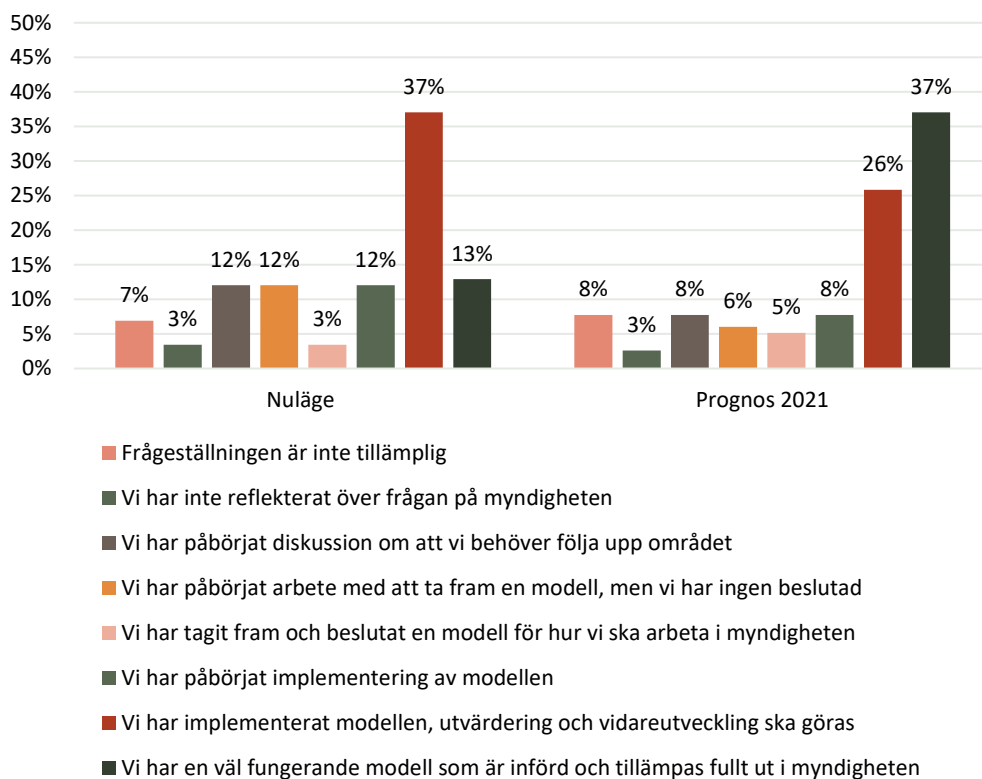
Skillnaderna mellan olika grupper av myndigheter förklaras sannolikt både av storleken och karaktären på verksamheten. En förhållandevis hög andel av de ofta ganska små myndigheter som är nya respondenter har också angett att frågan om användningen av it-kompetensförsörjningsplaner inte är tillämplig för dem. I fritextsvaren till undersökningen framkommer att många mindre myndigheter har en mycket begränsad mängd egen it-personal, vilket är anledningen till att de inte heller anser att de behöver ha en separat kompetensförsörjningsplan inom området.

2.5.3 Förvaltningsmodell för it

En förvaltningsmodell kan tydliggöra hur ansvaret för myndighetens it-lösningar ska fördelas mellan verksamhet och it. Den kan också hjälpa till att säkerställa att it stödjer verksamheten på ett effektivt sätt, bland annat genom att skapa ramar och roller för relationen mellan verksamhet och it.

Sex av tio myndigheter arbetar redan idag utifrån en beslutad förvaltningsmodell för it eller har påbörjat implementeringen av en sådan. Av de myndigheter som besvarade enkäten uppgav 50 procent att de arbetar utifrån en förvaltningsmodell och 12 procent att de påbörjat implementeringen. Endast 3 procent uppger att de inte har reflekterat över frågan. Knappt ett tiotal myndigheter har angett att frågan inte är tillämplig på deras verksamhet.

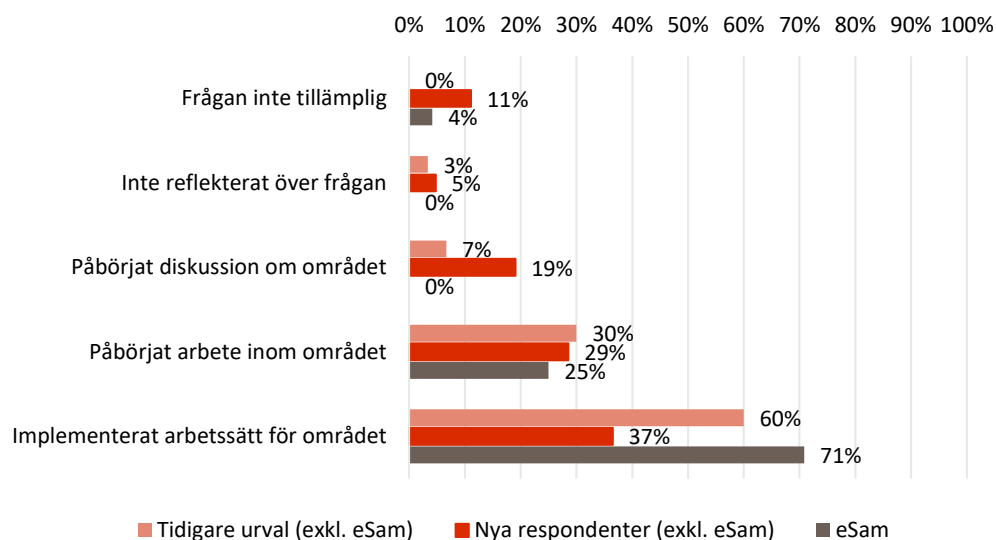
Figur 2.9 Bedömning av förvaltningsmodell för it, andel myndigheter



Myndigheternas prognos över den framtida utvecklingen inom området är optimistisk, både i form av att fler bedömer att de kommer att ha infört en förvaltningsmodell för it och att tillämpningen av denna har förbättrats.

I likhet med andra mätområden har implementeringen av en förvaltningsmodell för it kommit längre inom vissa myndighetsgrupper än inom andra. Av eSam-myndigheterna är det redan idag över 70 procent som har infört en förvaltningsmodell för it. Även i detta fall har skillnaderna troligen att göra både med storlek och verksamhetens karaktär. I sina fritextsvar beskriver flera mindre myndigheter att en mycket liten och till stora delar utkontrakterad it-verksamhet gör att frågan om förvaltningsmodell inte är tillämplig.

Figur 2.10 Bedömning av förvaltningsmodell för it, per grupp

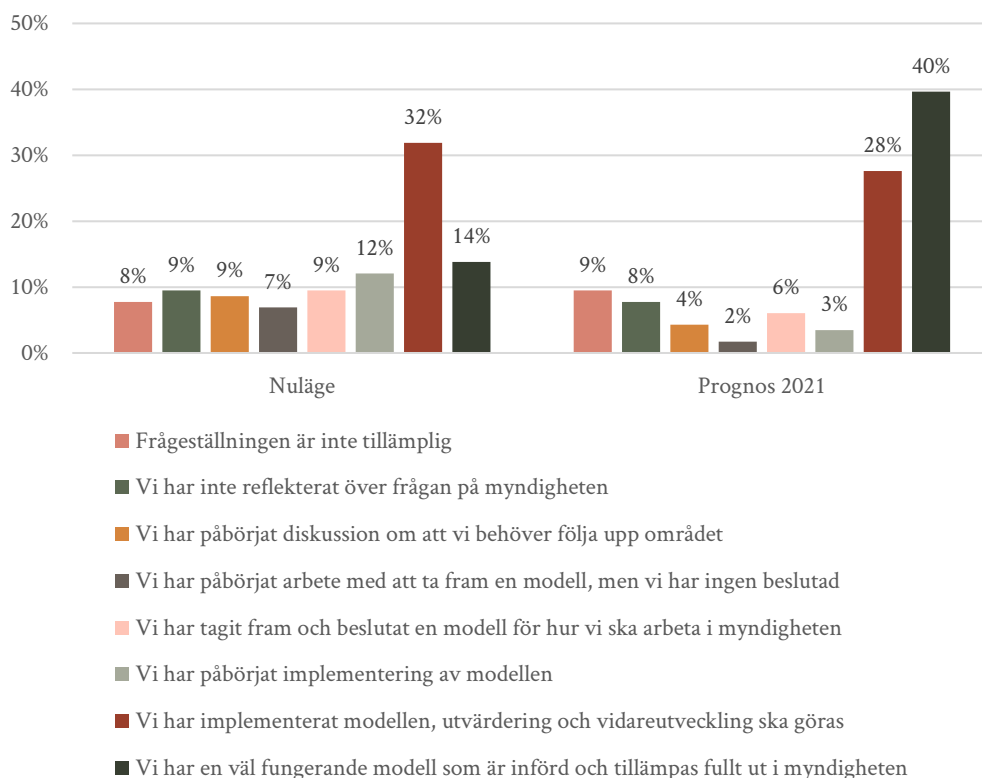


2.5.4 Projektstyrningsmodell

En projektstyrningsmodell ger en struktur, ett gemensamt språk och tydliga roller för den verksamhet som sker inom ramen för modellen. En professionell projekthantering med stöd av en projektstyrningsmodell är också en viktig förutsättning för att hantera kontinuerliga förändringar. En bra projektstyrningsmodell ger dessutom stöd för styrningen av hela organisationens projektportfölj.

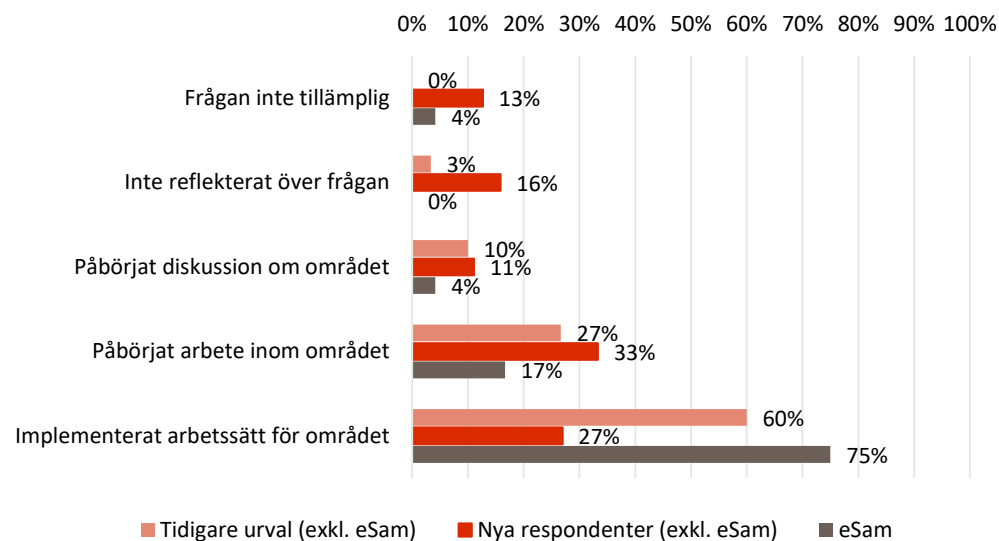
Knappt hälften av myndigheterna, 46 procent, har en implementerad modell för att hantera organisationens projekt. Även inom detta område är myndigheterna optimistiska avseende den framtida utvecklingen. På några års sikt bedömer sju av tio myndigheter att de har implementerat en sådan modell.

Figur 2.11 Bedömning av projektstyrningsmodell, andel myndigheter



Även användningen av en modell för projektstyrning skiljer sig mellan olika myndigheter. Av eSam-myndigheterna anger 75 procent att de har implementerat en projektstyrningsmodell i organisationen och ytterligare 17 procent uppger att de har påbörjat implementeringen av en sådan modell. Bland de övriga myndigheter som ingått i urvalet för ESV:s tidigare mognadsmätningar har 60 procent en implementerad modell för projektstyrning. För de övriga myndigheter som tillkommit som respondenter när urvalet har breddats är motsvarande andel endast 27 procent. I den sistnämnda gruppen är det också en förhållandevis hög andel som uppger att frågan om projektstyrningsmodell inte är tillämplig på deras verksamhet.

Figur 2.12 Bedömning av projektstyrningsmodell, per grupp



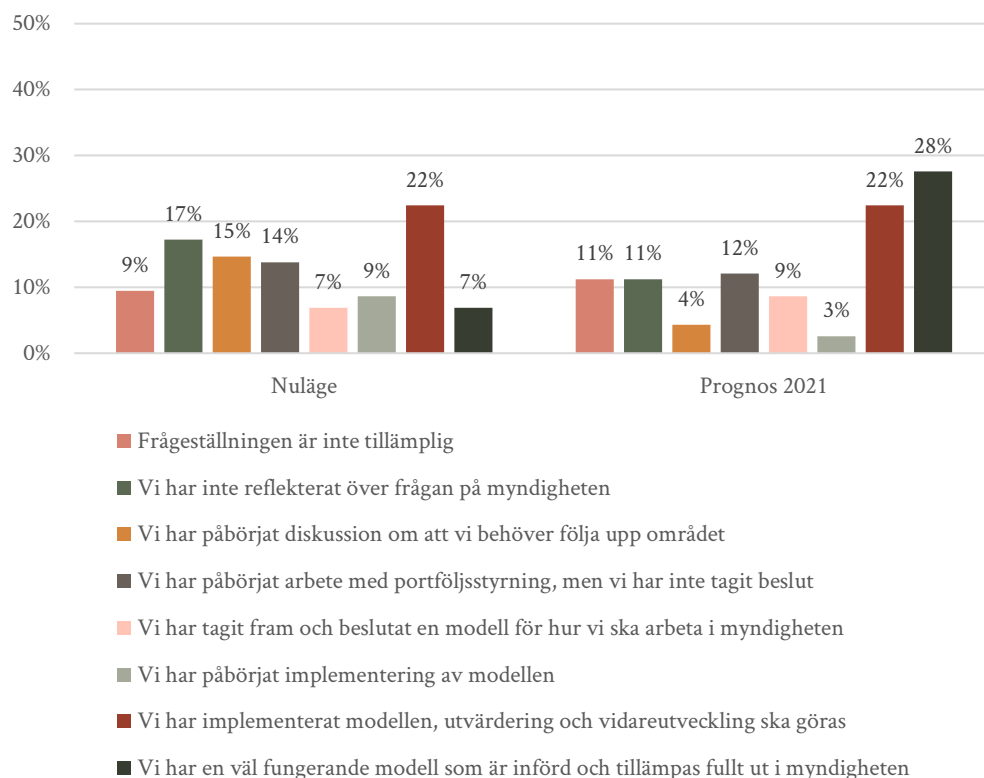
2.5.5 Portföljstyrning

En god portföljhantering ger ledningen överblick över planerade och pågående projekt och ett beslutsunderlag för prioriteringar. Portföljstyrningen säkerställer att de projekt som bäst svarar mot strategiska mål och aktuell prioritering får rätt förutsättningar, på bekostnad av mer perifera aktiviteter.

Förhållandevis få myndigheter har infört en modell för portföljstyrning i sin verksamhet. Av de myndigheter som besvarade enkätundersökningen uppgav endast 29 procent att de i nuläget har implementerat ett arbetssätt för portföljstyrning. Knappt en femtedel (17 procent) av myndigheterna uppger att de inte reflekterat över frågan. En av tio anger att frågan inte är tillämplig för dem.

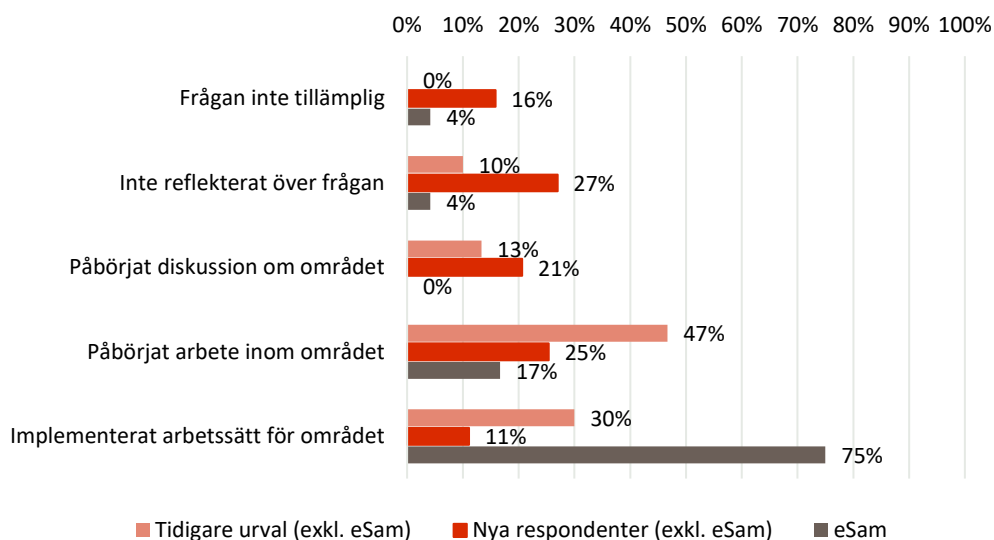
Precis som inom flera andra områden gör myndigheterna dock en relativt positiv bedömning av utvecklingen under de kommande åren. I sin prognos för den framtida utvecklingen anger 50 procent att de bedömer att de har en implementerad modell för portföljstyrning under 2021.

Figur 2.13 Bedömning av portföljstyrning, andel myndigheter



Även om relativt få myndigheter överlag använder sig av en uttalad portföljstyrningsmodell så är detta betydligt vanligare inom vissa grupper av myndigheter än inom andra. Särskilt vanligt är detta bland eSam-myndigheterna, av vilka 75 procent uppger att de har implementerat en modell för portföljstyrning. Bland övriga myndigheter är motsvarande andel 30 procent för dem som ingått i urvalet för ESV:s tidigare mognadsmätningar och 11 procent för dem som är nya respondenter.

Figur 2.14 Bedömning av portföljstyrning, per grupp



En förhållandevis hög andel av de nya respondenterna anger att portföljstyrning är en fråga som inte är tillämplig på deras verksamhet. Detsamma gäller andelen som anger att de inte har reflekterat över frågan.

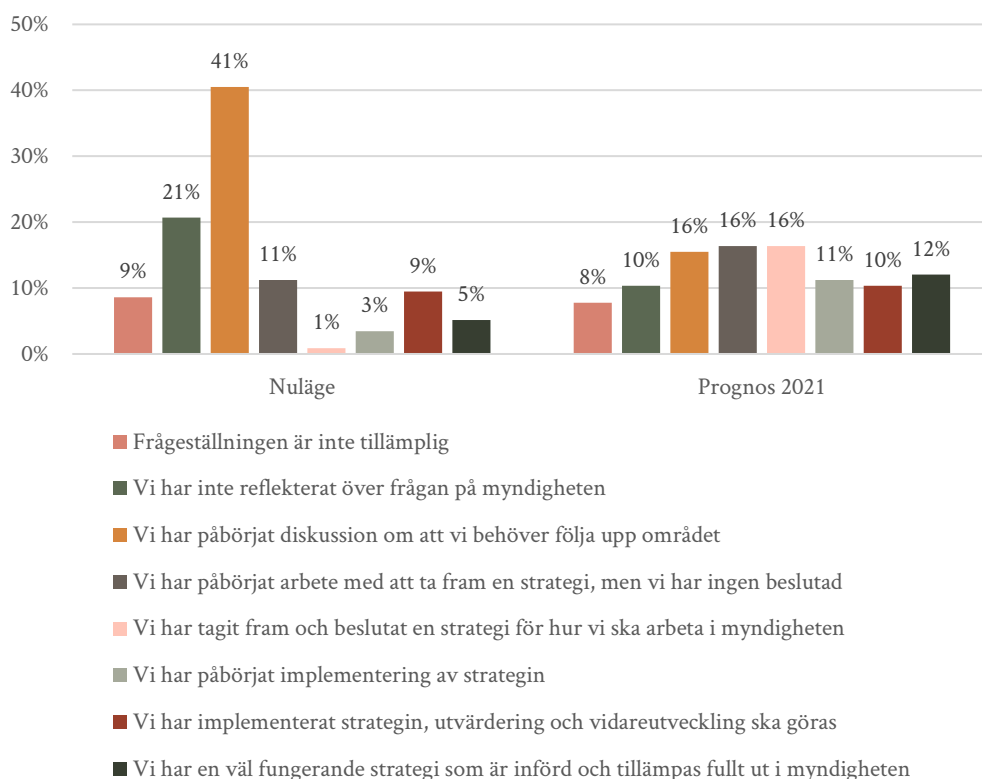
2.5.6 Kostnadsjämförelser med andra

En förutsättning för att optimera it-kostnader är att jämföra dessa med andra myndigheter eller organisationer. Ett tydligt arbetssätt för sådana jämförelser underlättar tillförlitligheten i jämförelserna och värdet av dessa för organisationen.

Det är förhållandevis få myndigheter som uppger att de har ett tydligt arbetssätt⁶ för att jämföra sina kostnader inom it-området med andra organisationer. Endast 14 procent av dem som besvarat enkäten anger att de har en implementerad strategi för att göra kostnadsjämförelser. Över 40 procent anger att de endast har påbörjat diskussioner om behovet av uppföljning inom detta område och drygt 20 procent uppger att de inte reflekterat över frågan.

⁶ Frågeställningen för detta område har förändrats något jämfört med ESV:s tidigare mätningar. Tidigare var frågan inriktad specifikt på nyckeltal. I årets undersökning är svarsalternativen mer generella. Detta gör att resultatet i undersökningen inte är fullt ut jämförbart med föregående mognadsmätningar.

Figur 2.15 Bedömning av kostnadsjämförelser med andra, andel myndigheter

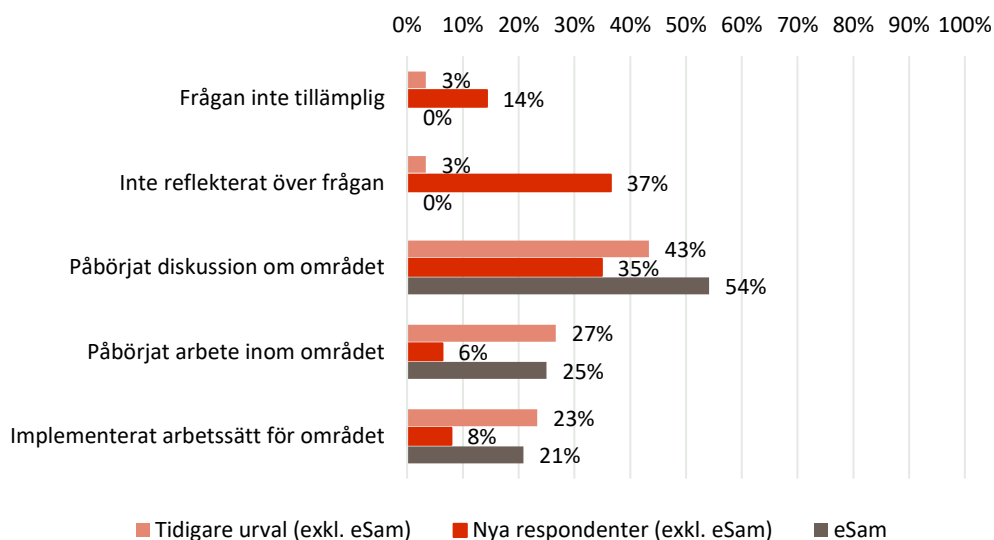


Andelen som uppger att de inte reflekterat över möjligheten att göra kostnadsjämförelser med andra är särskilt hög bland de myndigheter som inte ingått i urvalet för ESV:s tidigare uppföljningar. Av de myndigheter som tillkommit som nya respondenter anger 37 procent att de inte reflekterat över frågan och 14 procent att kostnadsjämförelser inte är relevanta för dem.

Faktorer som myndighetens storlek och den övergripande hanteringen av it-frågor spelar rimligen en viss roll för hur angeläget det anses vara att kunna göra kostnadsjämförelser med andra. Samtidigt indikerar resultatet att tidigare erfarenheter av att rapportera in nyckeltal till ESV är av stor vikt för hur man betraktar denna fråga bland myndigheterna. De myndigheter som tidigare rapporterade in nyckeltal till ESV var ålagda att delta i arbetet med det aktuella uppdraget. En del av dessa myndigheter beskriver i sina fritextsvar att de inte arbetat aktivt med nyckeltal och kostnadsjämförelser sedan uppdraget avslutades.

Fritextsvaren som lämnats av flera myndigheter indikerar även att det behövs en tydligare standard för hur kostnader för it ska följas och analyseras. Flera myndigheter beskriver även hur ESV:s tidigare uppföljningar utgjort ett stöd i arbetet med kostnadsjämförelser.

Figur 2.16 Kostnadsjämförelser med andra, per grupp

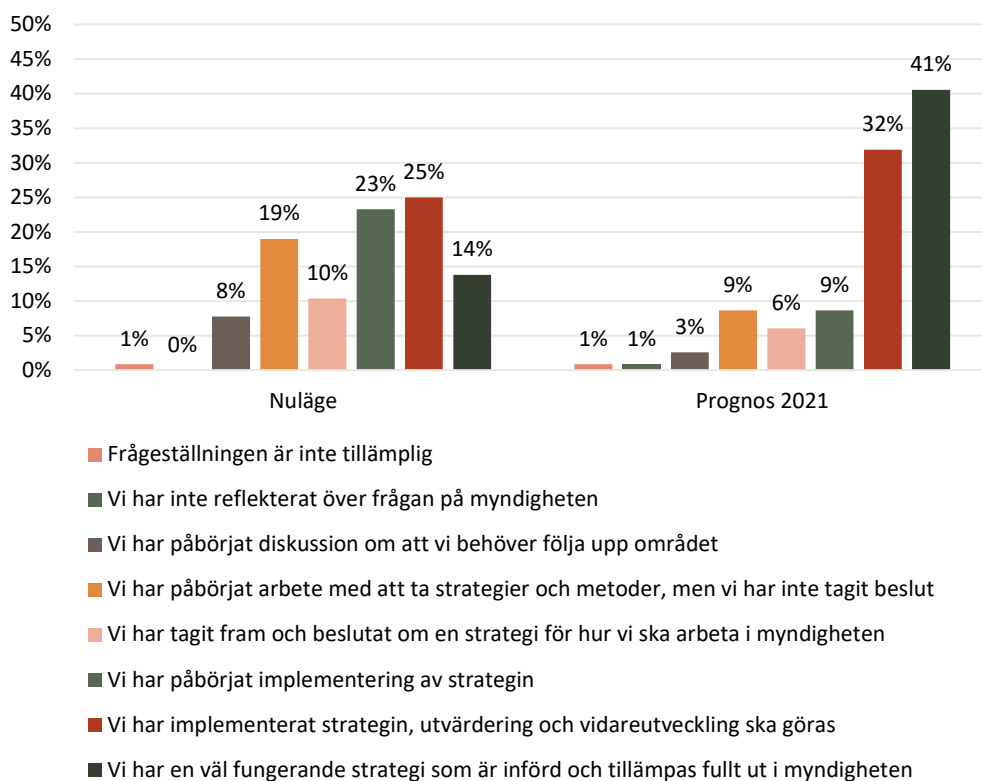


2.5.7 Informationssäkerhet

En god informationssäkerhet är en förutsättning för att kunna ta tillvara på digitaliseringens möjligheter. Myndigheterna behöver säkerställa att de har en modell eller ett arbetssätt som säkerställer att utvecklingen av informationssäkerheten följer utvecklingen av verksamheten.

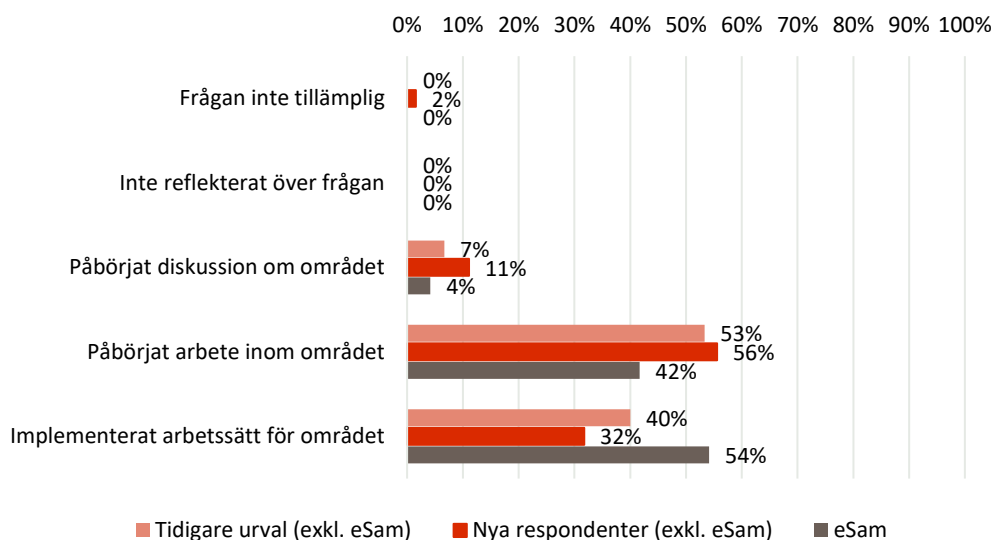
Fyra av tio myndigheter har infört ett arbetssätt för informationssäkerhet som syftar till att leva upp till krav på tillgänglighet, riktighet, konfidentialitet och spårbarhet. Av de myndigheter som besvarat enkäten anger 39 procent att de har implementerat en strategi för informationssäkerhet. Ytterligare 23 procent uppger att de har påbörjat implementeringen av en beslutad strategi för området. I stort sett samtliga myndigheter har åtminstone påbörjat en diskussion om behovet av en strategi för informationssäkerhetsarbetet.

Figur 2.17 Bedömning av informationssäkerhetsarbetet, andel myndigheter



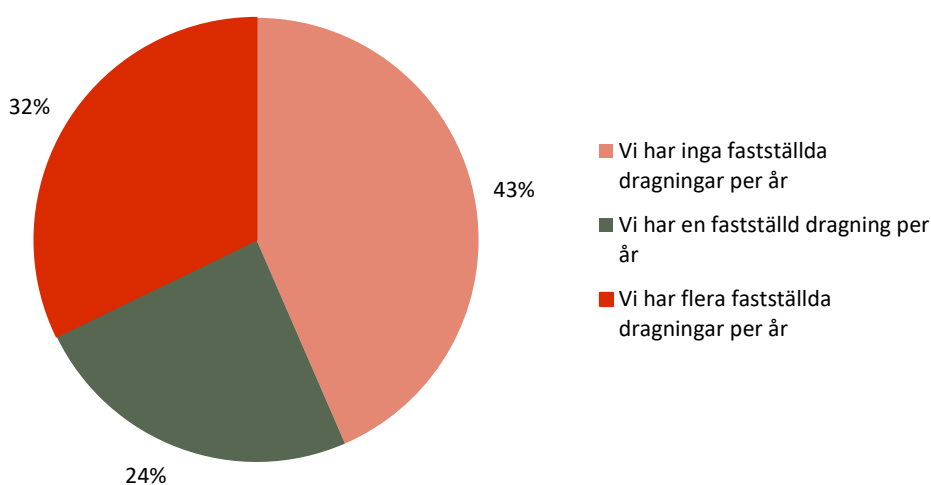
Precis som inom andra områden har vissa myndigheter kommit längre än andra när det gäller arbetet med informationssäkerhet. Även här sticker eSam-myndigheterna ut jämfört med övriga myndigheter. Av medlemmarna i eSam anger 54 procent att de redan implementerat en strategi för informationssäkerhet. Motsvarande andel för övriga myndigheter är 40 procent i den grupp som ingick i urvalsgruppen för ESV:s undersökningar, och 32 procent för de myndigheter som tillhör gruppen nya respondenter. I samtliga grupper har en mycket stor majoritet av myndigheterna åtminstone påbörjat ett arbete för att ta fram en strategi för informationssäkerhetsarbetet. Samtidigt måste det betraktas som anmärkningsvärt att det finns myndigheter som inte har gjort detta.

Figur 2.18 Bedömning av informationssäkerhetsarbetet, per grupp

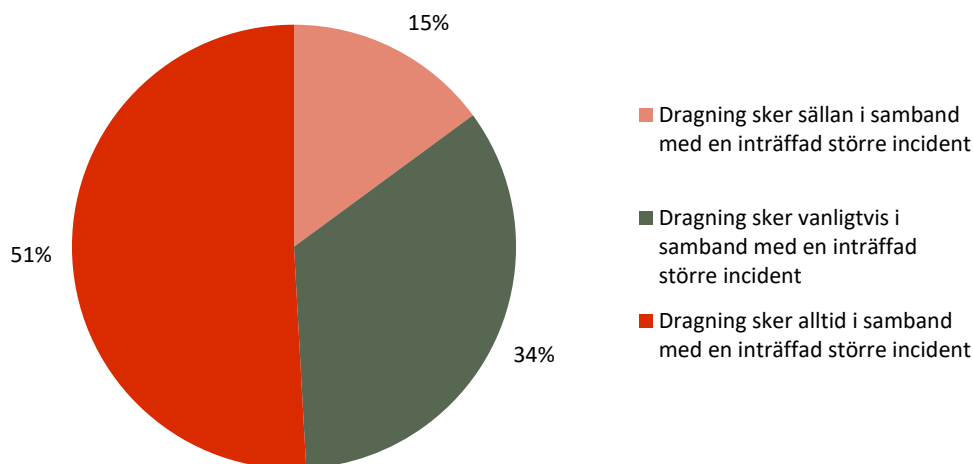


I enkätundersökningen ställdes även ett antal kompletterande frågor om informationssäkerhet, till exempel avseende ledningens involvering i arbetet med säkerhetsfrågor samt personalutbildning inom området. Drygt hälften, 56 procent, av de myndigheter som besvarat enkäten uppger att de har minst en fastställd dragning per år avseende informationssäkerhet i högsta ledningen. En knapp majoritet, 51 procent, anger att det alltid görs en dragning i högsta ledningen vid större säkerhetsincidenter och 34 procent svarar att det vanligtvis görs en sådan dragning.

Figur 2.19 Hur ofta har man fastställda dragningar för högsta ledningen gällande informationssäkerhet?



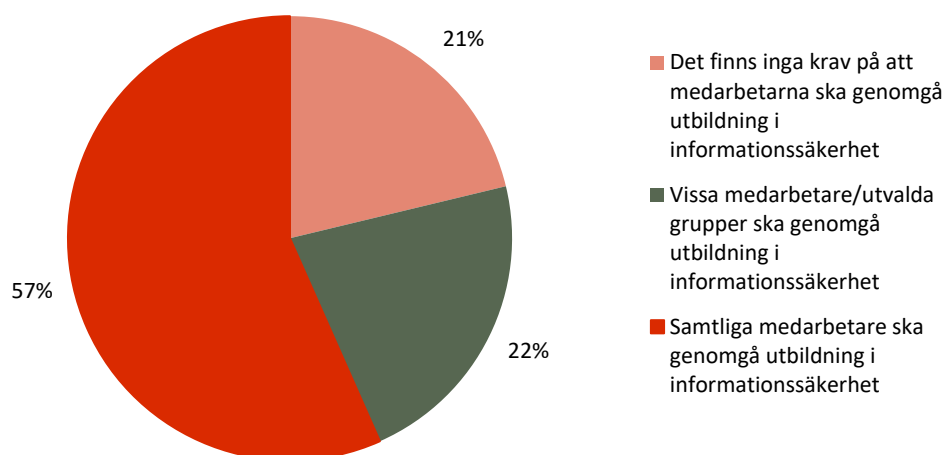
Figur 2.20 Rutiner gällande dragningar i högsta ledningen vid incidenter



Dragningar för ledningen vid större incidenter är ungefär lika vanligt oavsett myndighetstyp. Däremot är fastställda årliga dragningar betydligt vanligare inom vissa grupper av myndigheter än andra. Av eSam-myndigheterna uppger exempelvis 79 procent att de har minst en årlig dragning i högsta ledningen. Bland övriga myndigheter är motsvarande andel 43 procent.

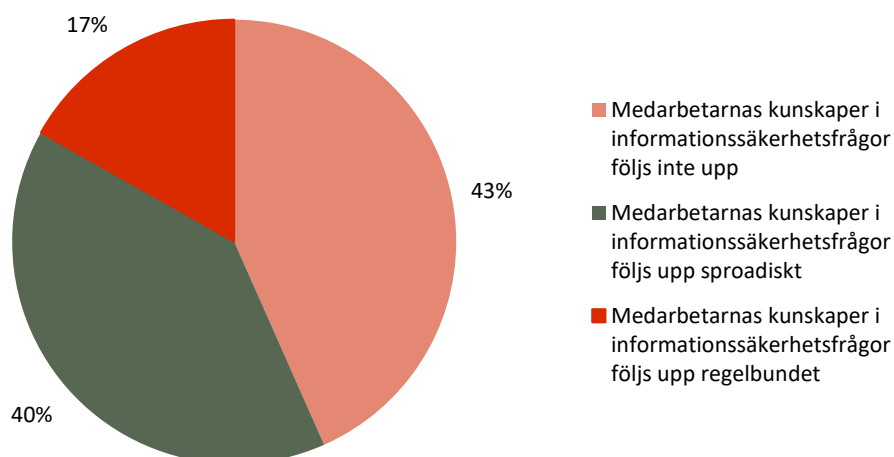
Nära 60 procent myndigheterna uppger att samtliga medarbetare ska genomgå en utbildning i informationssäkerhet. Av de resterande uppger hälften att vissa grupper av medarbetare måste genomgå en sådan utbildning och hälften att de inte har några krav på sådan utbildning. Även i detta fall skiljer sig eSam-myndigheterna från övriga myndigheter. Av de myndigheter som är aktiva inom eSam uppger hela 88 procent att de kräver att samtliga medarbetare genomgår en utbildning i informationssäkerhet. Motsvarande andel bland övriga myndigheter är 48 procent.

Figur 2.21 Krav på utbildning i informationssäkerhet



Drygt hälften av myndigheterna uppger att de följer upp medarbetarnas kunskaper i informationssäkerhet. Dock är det endast en femtedel som anger att denna uppföljning sker regelbundet. Regelbunden uppföljning av medarbetarnas kunskaper inom informationssäkerhet är relativt ovanligt oavsett myndighetsgrupp.

Figur 2.22 Uppföljning av arbete med informationssäkerhet

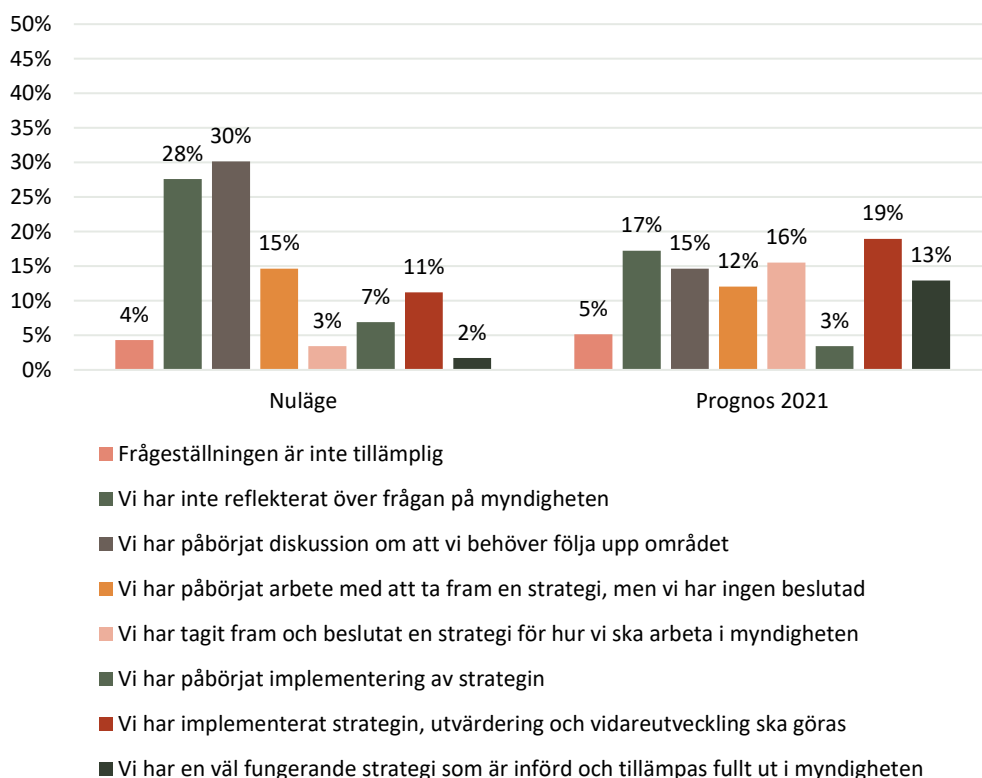


2.5.8 Arbete med nyttorealiserings och strategiska it-projekt

Nyttorealiserings är ett styrnings- och ledningskoncept som används i syfte att optimera hemtagningen och realiseringen av de nyttor som det är tänkt att utvecklingsåtgärder ska generera. Nyttorealiseringsen tar sikte på att nyttor ska bli en viktigare faktor när man beslutar om utvecklingsåtgärder, samt för att styra och utvärdera åtgärder.

Överlag är det få myndigheter som arbetar systematiskt med nyttorealiserings. Endast 13 procent av de myndigheter som besvarat enkäten anger att de i nuläget har implementerat en strategi för nyttorealiserings och 7 procent uppger att de har påbörjat implementeringen av en sådan strategi.

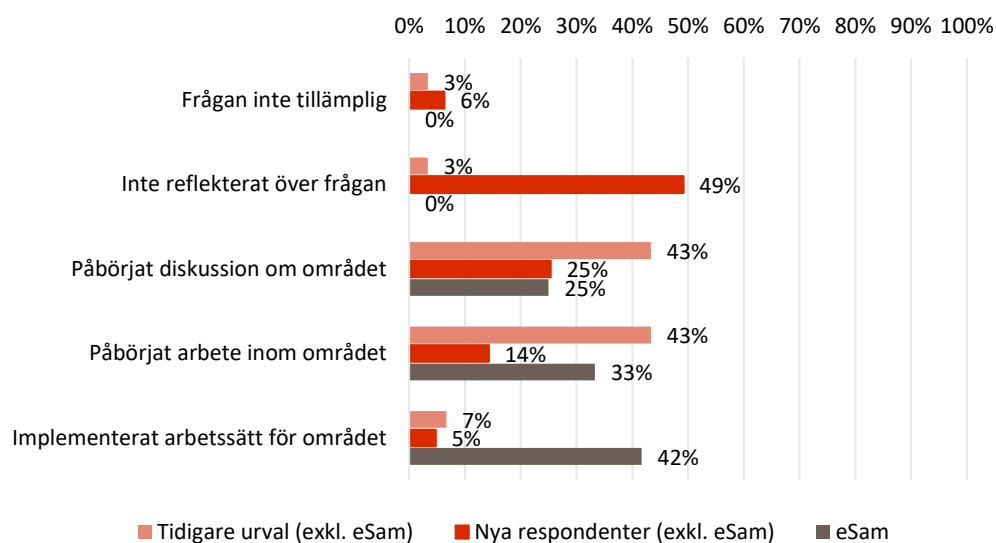
Figur 2.23 Bedömning av arbete med nyttorealiserings, andel myndigheter



Knappt tre av tio myndigheter uppger att de inte har reflekterat över frågan om nyttorealiserings. Ungefär lika många anger att de påbörjat en diskussion om nyttorealiserings. Dessa resultat visar att finns stor utvecklingspotential inom området men även att det finns ett utbrett intresse för frågan. Av myndigheternas prognos för 2021 framgår också att en betydligt högre andel har som mål att ha kommit igång med ett strukturerat arbetssätt för nyttorealiserings än vad som har det på plats idag.

Att det finns stora skillnader i omfattningen av arbetet med nyttorealiserings blir tydligt när resultatet fördelas mellan olika grupper av myndigheter. Bland samtliga eSam-myndigheter är nyttorealiserings en levande fråga. Visserligen uppger en fjärdedel av dessa myndigheter att de enbart har börjat diskutera frågan, men samtidigt har många andra kommit längre. Över 40 procent av myndigheterna inom eSam anger att de redan idag har ett implementerat arbetssätt för nyttorealiserings och drygt 30 procent att påbörjat ett arbete inom området. Bland de myndigheter som tillhör gruppen nya respondenter har bara 5 procent ett etablerat arbetssätt för nyttorealiserings och 49 procent uppger att de inte har reflekterat över frågan inom organisationen. Även i den grupp av myndigheter som ingått i urvalet för ESV:s tidigare mognadsmätningar är det relativt få som har implementerat ett arbetssätt för nyttorealiserings, endast 7 procent har angett detta som svar i undersökningen. Över 40 procent har dock påbörjat ett arbete inom området.

Figur 2.27 Bedömning av arbete med nyttorealiserings, andel per grupp



En bidragande orsak till att frågan om nyttorealiserings är mer levande inom vissa myndighetsgrupper kan kopplas till förekomsten av strategiska it-projekt. Av de myndigheter som besvarade enkäten uppgav 74 procent att de driver it-projekt av strategisk karaktär. Bland eSam myndigheterna var dock andelen 92 procent. Det är sannolikt att detta också är en förklaring till varför eSam-myndigheterna även har kommit längre i sitt arbete med nyttorealiserings.

I undersökningen ställdes även ett antal frågor som knyter an till några viktiga komponenter i processen för nyttorealiserings (t.ex. nyttoanalys samt roller och ansvarsfördelning) och vilken utsträckning myndigheterna använder sig av dessa i sina strategiska it-projekt.

En majoritet av de myndigheter som uppger att de bedriver strategiska it-projekt anger även att de värderar kvalitativa nyttor i monetära termer och genomför nollmätningar innan beslut om genomförande. Endast en handfull myndigheter anger dock att de gör detta för alla sina strategiska it-projekt.

Figur 2.28 Arbete med strategiska it-projekt



Knappt fyra av tio myndigheter, 38 procent, uppger att de använder sig av nyttorealiseringsplanen i sina strategiska it-projekt och 30 procent anger att de utser nyttorealiseringsansvariga. Även i detta fall är det dock få myndigheter som uppger att de göra detta regelmässigt i alla sina strategiska it-projekt.

2.6 Myndigheternas digitaliseringsarbete

Utöver självskattningen av hur långt myndigheterna kommit med arbetet inom olika områden omfattar undersökningen även mer specifika frågor om myndigheternas arbete. Resultatet för dessa frågor redovisas i detta avsnitt.

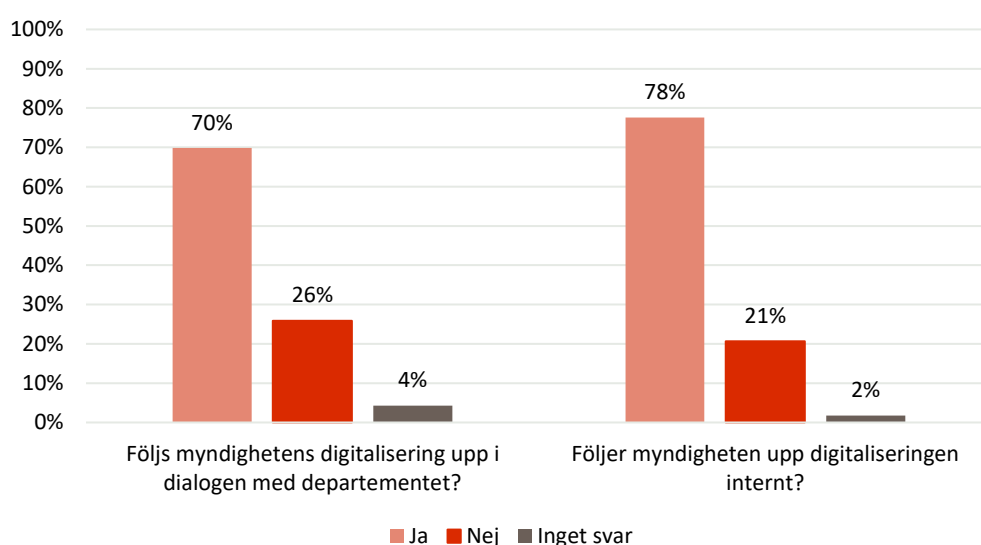
2.6.1 Styrning, planering och uppföljning

Utöver frågor om specifika framgångsfaktorer innehåller enkätundersökning mer allmänna frågor om myndigheternas styrning, planering och uppföljning inom digitaliseringsområdet. Av de myndigheter som besvarat enkäten uppger drygt 60 procent att de har en långsiktig strategisk plan, vision eller motsvarande för digitalisering. En ännu högre andel, drygt 70 procent, uppger dock att ett digitalt

perspektiv finns med i styrningen av verksamheten. Det tycks därmed vara så att en stor majoritet av myndigheterna anser att de har ett digitalt perspektiv i styrningen av sin verksamhet, men att det nödvändigtvis inte behöver innebära att man slagit fast tydliga målsättningar i form av en långsiktig strategi, vision eller liknande.

En strukturerad uppföljning av digitaliseringsarbetet är centralt för att lyckas ta tillvara digitaliseringens möjligheter. Nära åtta av tio av de myndigheter som deltagit i undersökningen anger att de följer upp sin egen digitalisering. Sju av tio uppger att digitaliseringsarbetet följs upp i dialogen med respektive departement.

Figur 2.29 Uppföljning av myndigheternas digitaliseringsarbete



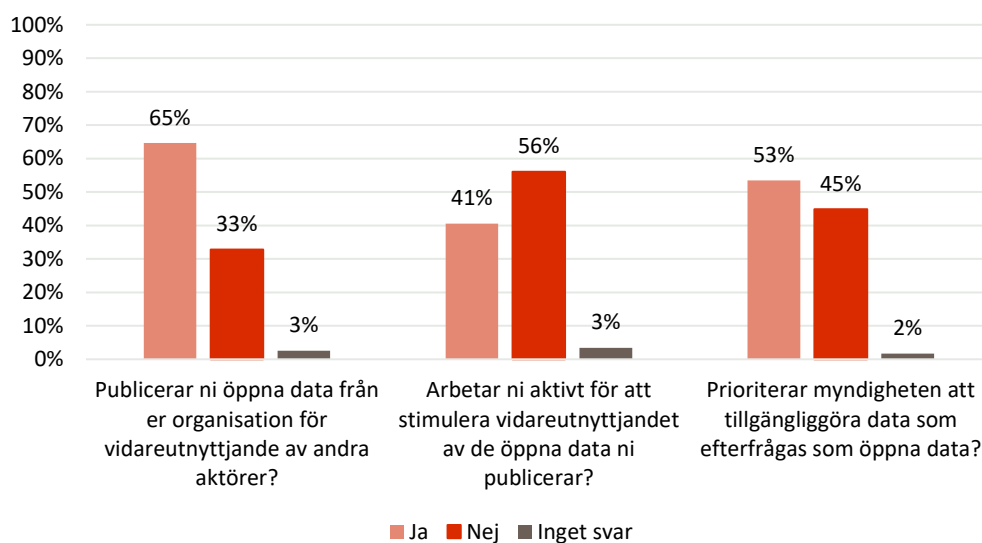
Huruvida myndigheternas digitalisering följs upp externt eller inte skiljer sig beroende på ansvarigt departement. För de flesta departement uppger en majoritet av myndigheterna att digitaliseringsfrågan följs i myndighetsdialogen. Av de myndigheter som tillhör arbetsmarknads-, kultur- respektive miljödepartementet anger dock färre än hälften att digitaliseringen följs upp i dialogen med departementet.

2.6.2 Öppna data

Informations- och datahantering är en mycket viktig del av offentlig förvaltnings digitalisering. Utifrån myndigheternas perspektiv handlar det bland annat om att dela information och data med andra, men även om att själv återanvända data som finns tillgänglig utanför organisationen. I undersökningen ställdes frågor om hur myndigheterna arbetar med informationshantering och i vilken utsträckning de publicerar information och data i öppna format för att möjliggöra vidareutnyttjande.

Knappt två tredjedelar, 65 procent, av de myndigheter som deltagit i undersökningen uppger att de publicerar öppna data som kan användas av andra. Drygt hälften av myndigheterna anger att arbetet med att tillgängliggöra efterfrågade data som öppna data är en prioriterad fråga, och fyra av tio att de arbetar aktivt för att stimulera vidareutnyttjandet av den öppna data som publiceras.

Figur 2.30 Arbete med öppna data



Resultatet liknar de vi sett i de tidigare undersökningarna. Men samtidigt som många myndigheter uppger att de publicerar öppna data och arbetar aktivt för vidareutnyttjande är det mycket få som i praktiken publicerar sina data på den nationella dataportalen. Andra undersökningar har också visat att engagemanget i praktiken är lågt, att det oftast finns hinder för användning och att myndigheterna endast publicerar en mindre del av sin offentliga, digitala information öppet.⁷ Detta återspeglas också i Sveriges låga ranking i internationella jämförelser så som OURdata Index. Sammantaget talar detta för att myndigheterna antingen överskattar sin förmåga, eller har en bredare och mer tillåtande definition av öppna data och vidareutnyttjande än de som vanligtvis används.

Av analysen av enkätsvaren framgår också att det är förhållandevis få som har en övergripande policy om att öppna data ska tillgängliggöras och som har pekat ut ett tydligt ansvar för att driva arbetet med öppna data. Av de myndigheter som deltagit i undersökningen har 38 procent fattat ett övergripande beslut eller antagit en

⁷ Statskontoret (2018:2) "Den offentliga förvaltningens arbete med att tillgängliggöra offentlig information" & Statskontoret (2018:6) "Hinder för att använda myndigheternas öppna data"

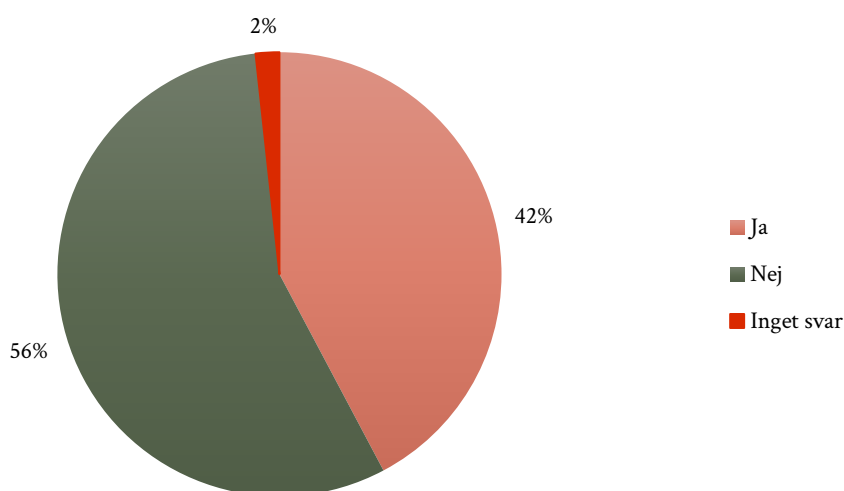
policy om tillgängliggörande av öppna data och 39 procent har etablerat en särskild roll eller organisation för att driva arbetet med öppna data.

En viktig förutsättning för tillgängliggörande av öppna data är att det finns ett aktivt informationsarbete inom organisationen. Ett sådant arbetssätt tycks finnas på plats inom många myndigheter. Av de som deltog i undersökningen uppger 64 procent att de har utsedda informationsägare för organisationens informationsmängder.

2.6.3 Inhämtande av uppgifter

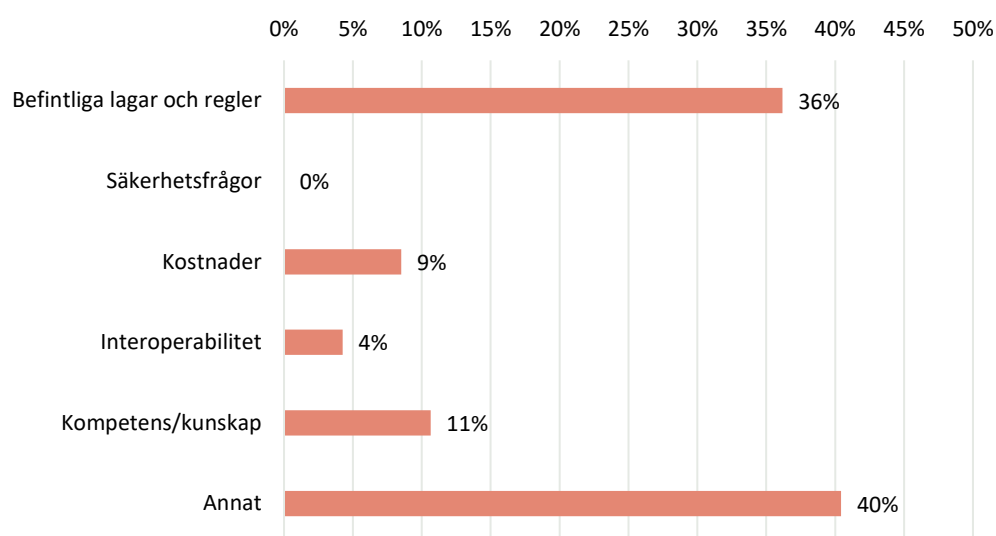
En viktig målsättning för den offentliga förvaltningen är att minska uppgiftslämnarbördan, vilket exempelvis tar sig uttryck i principen att privatpersoner och företag bara ska behöva lämna en uppgift en gång till det offentliga. Återanvändning av uppgifter är därför, tillsammans med tillgängliggörandet av öppna data, en viktig del av myndigheternas digitalisering. I undersökningen ställdes därför frågan om myndigheterna hämtar in uppgifter från enskilda som skulle kunna hämtas in från andra offentliga aktörer. Av de myndigheter som deltog i undersökningen svarar 42 procent att de frågar enskilda om uppgifter som redan finns tillgängliga hos andra.

Figur 2.31 Frågar ni enskilda om uppgifter som skulle kunna hämtas in från andra offentliga aktörer?



De 47 myndigheter som uppger att de frågar enskilda om information trots att uppgifterna skulle kunna hämtas från andra ombads även att ange orsaken till detta. Det absolut viktigaste enskilda skälet är befintliga lagar och regler, vilket anges som hinder av drygt en tredjedel av myndigheterna.

Figur 2.32 Skäl till att man frågar enskilda om uppgifter som skulle kunna hämtas in från andra offentliga aktörer?



Fyra av tio myndigheter uppger att det är andra skäl än de givna svarsalternativen som är anledningen till att de inte hämtade uppgifter från andra. Exempel på konkreta skäl som lyfts fram av denna grupp är att det inte finns tjänster för de uppgifter som efterfrågas, att frågan prioriterats ned och att det finns ett begränsade digitalt arv. Flera myndigheter uppger även att det är en kombination av flera olika faktorer som är skälet till att befintliga uppgifter inte används före inhämtande från enskilda.

Slutligen är det värt att notera är att eSam-myndigheterna i betydligt större utsträckning än andra myndigheter uppger att de frågar enskilda om uppgifter som skulle kunna hämtas in från andra offentliga aktörer. Av de myndigheter som ingår i eSam uppger över 70 procent att de gör detta. Till viss del förklaras den högre andelen troligen av att dessa myndigheter behöver uppgifter från enskilda i betydligt högre utsträckning än andra myndigheter. När myndigheterna själva får ange vilket det främsta skälet är svarar i stort sett samtliga eSam-myndigheter att befintliga lagar och regler är det största hindret för att hämta in uppgiften från någon annan offentlig aktör.

2.6.4 Användarinvolvering

Ett sätt att få bättre kunskap om vilka behov målgruppen har är att föra en dialog med sina användare. I undersökningen ställdes frågan om myndigheterna involverar användarna i utvecklingen av digitala tjänster.

Av de myndigheter som besvarade frågan uppger en tiondel att de inte har några digitala tjänster. Ytterligare ett par myndigheter valde att inte svara på frågan. Av kvarvarande myndigheter anger 74 procent att de hämtar in användarnas åsikter

direkt och 11 procent att de använder sig av rapporter och utredningar om liknande tjänster. En lägre andel, 8 procent, uppger att de inte involverar användarna i utvecklingen.

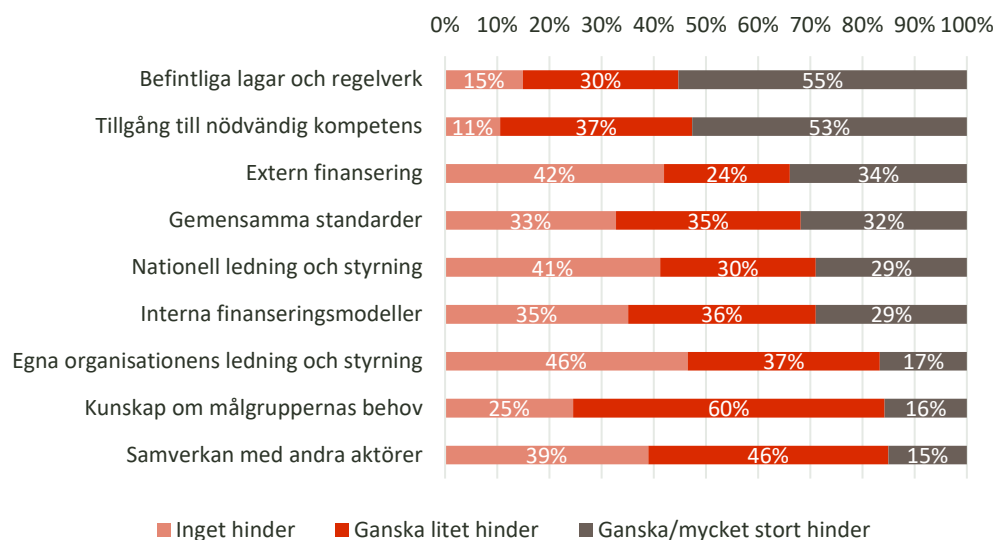
Myndigheterna fick även svara på frågor om i vilken utsträckning de följer upp sina digitala tjänster utifrån ett användarperspektiv. Knappt tre fjärdedelar, 73 procent, av myndigheterna uppger att de följer upp användarnöjdheten i sina tjänster. Tre av tio anger att de följer upp färdigställandegraden i tjänsterna.

2.7 Hinder för digitalisering

I uppföljningen har myndigheterna fått bedöma i vilken grad nio förutbestämda områden utgör ett hinder för digitalisering. Det har även funnits en möjlighet att fritt ange områden som anses utgöra hinder för digital utveckling.

De mest framträdande problemområdena som myndigheterna själva bedömer för den digitala utvecklingen är befintliga lagar och regler, samt tillgång till nödvändig kompetens. Av de myndigheter som besvarade enkäten anger 55 procent att området *befintliga lagar och regler* utgör ett ganska eller mycket stort hinder för digital utveckling. För området *tillgång till nödvändig kompetens* är motsvarande andel 53 procent. I de intervjuundersökningar som DIGG har genomfört i närtid, till exempel i underlaget till ”Främja den offentliga förvaltningens förmåga att använda AI” (Delrapport i regeringsuppdraget I2019/01416/DF, I2019/01020/DF (delvis)), samt i ”Säkert och effektivt elektroniskt informationsutbyte inom den offentliga sektorn” (Slutrapport i regeringsuppdraget Fi2018/02150/DF, FI2018/03037/DF och I2019/01061/DF), har det framkommit att det inte nödvändigtvis är lagar och regler i sig som utgör hinder för digital utveckling. Det handlar snarare om osäkerheter kring hur lagar och regler ska tolkas samt hur nyare tekniker förhåller sig till befintliga lagar och regler som är ett hinder för utveckling. Osäkerheten kring regeltolkning kan göra att en organisation helt enkelt avstår från att testa nya lösningar.

Figur 2.33 Upplevda hinder för digitalisering



Egna organisationens ledning och styrning samt *samverkan med andra aktörer* är två områden som i relativt liten utsträckning bedöms utgöra hinder för digitalisering. En hög andel av myndigheterna, 46 respektive 39 procent, anger att dessa områden inte hindrar digitaliseringen överhuvudtaget. Förhållandevis få myndigheter, 17 respektive 15 procent, anger att dessa områden utgör ett ganska eller mycket stort hinder för digitalisering.

3 Nyckeltal

3.1 Definition av kostnadsmått framtagna i samverkan

96 myndigheter har under år 2019 rapporterat in uppgifter angående it-kostnader i en enkät till DIGG. De definitioner av it-kostnader, verksamhetskostnader samt de olika nyckeltal som användes i enkäten har tagits fram i det arbete som genomfördes av Ekonomistyrningsverket (ESV) i samverkan med flera andra aktörer under år 2014 och år 2015.

De inrapporterade uppgifterna avser genomgående år 2018.

3.2 Redovisning av nyckeltal

I detta kapitel redovisar vi den insamlade informationen om dessa nyckeltal. Varje nyckeltal presenteras under en egen underrubrik. Nyckeltalen redovisas bland annat i diagram för de olika nyckeltalen. I den efterföljande tabellen framgår hur andelen ser ut för olika grupper av myndigheter. Att bara studera nyckeltalen för de olika myndigheterna som en helhet säger egentligen inte särskilt mycket om myndigheternas it-användning. Myndigheternas olika it-kostnader beror i stor utsträckning på hur it-tung en myndighet är och på vilken typ av verksamhet som bedrivs. För att få en rättvisande jämförelse är det därför upp till varje myndighet att identifiera de myndigheter som känns relevant att jämföra sig med. För att underlätta egen jämförelse för de olika myndigheterna presenteras även minsta värde, maxvärde, medelvärde och median för samtliga nyckeltalen för respektive grupp i en separat tabell.

3.3 Den totala it-kostnaden

Verksamhetskostnaderna för de myndigheter som har redovisat uppgifter angående it-kostnader för år 2018 uppgick till totalt 297 miljarder kronor. I dessa siffror ingår Riksgälden som har en relativt sett mycket hög verksamhetskostnad och en, i relation till verksamhetskostnaden, nästan obefintlig it-kostnad. Riksgälden är statens centrala finansförvaltning och har bland annat ansvar för att förvalta statsskulden och vara statens internbank. Deras siffror är därför inte inkluderade i den fortsatta analysen. Exklusive Riksgälden uppgick den redovisade verksamhetskostnaden till knappt 215 miljarder kronor.

De totala it-kostnaderna hos de myndigheter som har redovisat uppgifter för år 2018 uppgick till totalt 18,2 miljarder kronor, vilket motsvarar 8,5 procent av de svarande myndigheternas totala aggregerade verksamhetskostnad. Totalsumman för it-kostnader är lägre än förra året trots att fler myndigheter ingår i urvalet (och fler myndigheter har svarat). Av de som var med i förra årets urval har 51

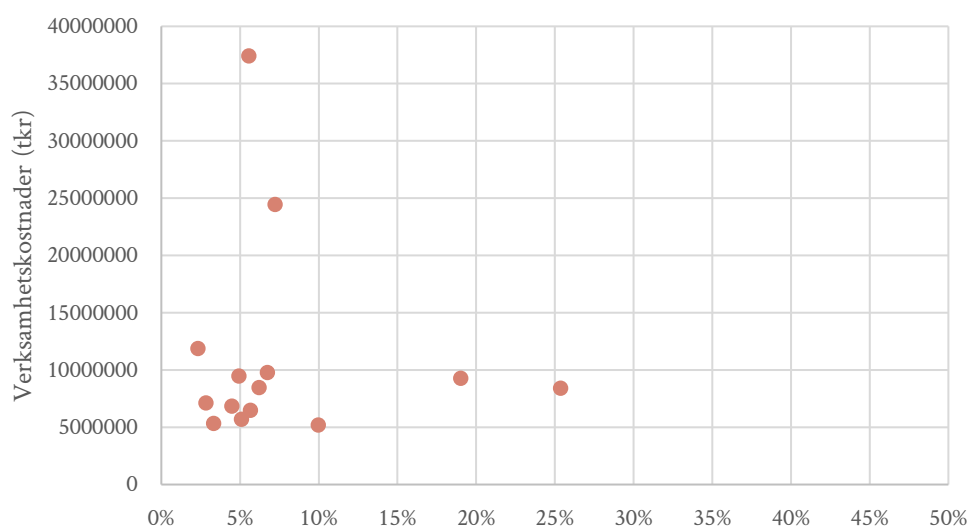
myndigheter i år svarat. Många av dessa har för 2018 en lägre it-kostnad än vad de hade vid föregående undersökning.

3.3.1 It-kostnader som andel av verksamhetskostnad

Nyckeltalet it-kostnader som andel av myndighetens totala verksamhetskostnader visar vilken roll it har i myndighetens sammantagna kostnadsprofil. Det är beroende av myndigheternas uppdrag, verksamhetens art och automatiseringsgrad. När en myndighet gör en jämförelse av hur den totala verksamhetskostnaden förändrats med hur it-kostnaderna förändrats ges en bild av hur it-funktionerna och verksamheten samspelar över en längre period.

Nedan visas hur it-kostnad som andel av verksamhetskostnad förhåller sig till myndigheternas totala verksamhetskostnad i tre spridningsdiagram. De olika diagrammen visar myndigheter med olika stora verksamhetskostnader.

Figur 3.1 It-kostnader som andel av verksamhetskostnader (procent) och totala verksamhetskostnaden (tkr) för myndigheter med verksamhetskostnader om fem miljarder kronor eller mer, 2018



För de stora myndigheterna finns inget tydligt mönster gällande storlek och it-kostnadens andel av verksamhetskostnad. Dock ligger en övervägande majoritet på en andel under 10 procent.

För de mindre myndigheterna i urvalet finns istället ett positivt samband på så sätt att it-kostnadens andel av verksamhetskostnad ökar med verksamhetens storlek. Även om det också för de minsta myndigheterna är många som ligger på en andel under 10 procent finns det dock en relativt stor grupp som ligger på andelar över 10 procent.

Ser man hela bilden över it-kostnadens andel av verksamhetskostnader finns inget tydligt samband mellan storlek och it-kostnadsandel. Detta tyder på att det snarare är verksamhetens karaktär än storlek som avgör hur mycket man behöver (och bör) satsa på it.

Tabellen nedan visar aggregerade it-kostnader som andel av aggregerade verksamhetskostnader för de två senaste åren för de olika myndighetsgrupperna.

Tabell 3.1 Totala it-kostnader som andel av totala verksamhetskostnader de senaste två åren för de tre myndighetsgrupperna (procent)

| Myndighetsgrupp | 2017 | 2018 |
|-----------------------------|------------|------------|
| eSam | 12,3 | 9,7 |
| Tidigare urval förutom eSam | 6,8 | 5,3 |
| Nya respondenter | - | 5,2 |
| Totalt | 9,5 | 8,5 |

Värdet i tabellen ovan är ett aggregat av verksamhetskostnader och it-kostnader för alla respondenter inom respektive grupp samt totalt.

Sedan 2017 har it-kostnader som andel av verksamhetskostnader sjunkit. Det gäller på totalen såväl som för de respektive grupper som ingick i urvalet vid föregående undersökning. Detta är ett trendbrott jämfört med tidigare år då it-kostnaderna ökat över tid. Möjligen kan en förväntan om kommande lågkonjunktur ha gjort att myndigheterna valt att hålla nere sina it-kostnader under 2018, alternativt befann sig många myndigheter i en expansionsfas eller en fas av systemförnyelse under tidigare år.

För jämförbarhet inom och mellan de olika myndighetsgrupperna redovisas minsta värde, högsta värde, medelvärde och median för nyckeltalet i tabellen nedan.

Tabell 3.2 Minsta värde, maxvärde, medelvärde och median för nyckeltalet it-kostnader som andel av verksamhetskostnader för de tre myndighetsgrupperna 2018 (procent)

| Myndighetsgrupp | Min | Max | Medel | Median |
|-----------------------------|-----|------|-------|--------|
| eSam | 3,0 | 48,3 | 20,0 | 16,6 |
| Tidigare urval förutom eSam | 2,3 | 22,4 | 7,5 | 6,2 |
| Nya respondenter | 0,3 | 38,0 | 7,2 | 5,9 |

Bland eSam-myndigheterna varierar nyckeltalet mellan 3 och 48,5 procent. Medelvärdet ligger på 20,0 procent medan medianvärdet ligger på 16,6 procent. Den totala it-kostnaden för de som valt att svara i gruppen uppgår till 11,8 miljarder kronor medan verksamhetskostnaden uppgår till 127,9 miljarder kronor.

Bland de som tidigare ingick i urvalet, men som inte är medlemmar i eSam, varierar nyckeltalet mellan 2,3 och 22,4 procent. Medelvärdet ligger på 7,5 procent medan medianvärdet ligger på 6,2 procent. Den totala it-kostnaden för respondenterna i gruppen ligger på 4,1 miljarder kronor medan verksamhetskostnaden uppgår till 76,7 miljarder kronor.

Bland tillkommande respondenter varierar nyckeltalet mellan 0,3 procent och 38,0 procent. Medelvärdet ligger på 7,2 procent medan medianvärdet ligger på 5,9 procent. Den totala it-kostnaden för de som redovisat uppgifter i gruppen ligger på 536 miljoner kronor medan verksamhetskostnaden uppgår till 10,2 miljarder kronor.

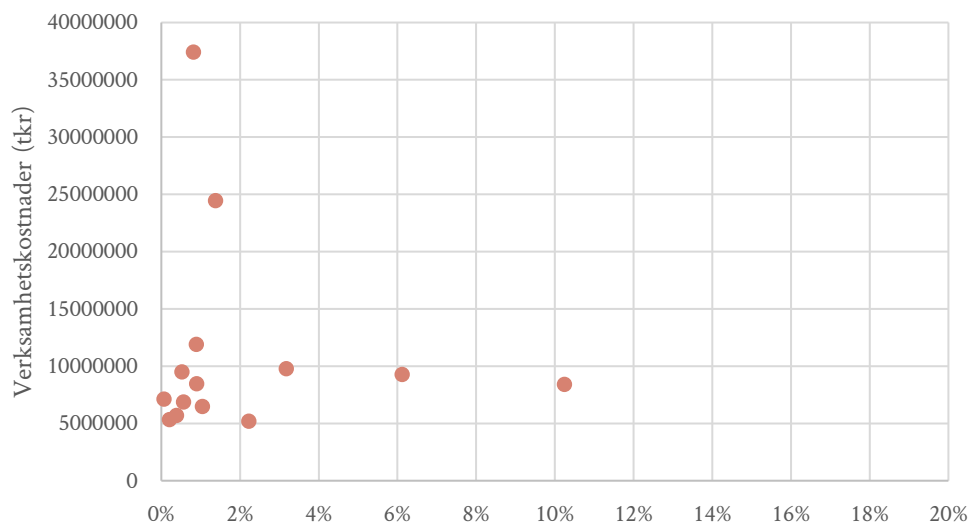
3.3.2 It-investeringar⁸ som andel av verksamhetskostnad

It-investeringar som andel av verksamhetskostnad är ett nyckeltal som bör studeras med viss försiktighet. Olika myndigheter har olika typer av verksamhet och därmed också olika förutsättningar och möjligheter när det gäller digitalisering samt användning och behov av it. Särskilda satsningar under ett eller ett par år kan också innebära att andelen it-investeringar kan variera mycket inom en och samma myndighet över åren.

It-investeringar innebär i detta fall dels direkta kostnader och dels avskrivningar på anläggningstillgångar. I nyckeltalet är det årets investeringar (alltså inte ackumulerade investeringar) som ingår. Detta innebär dels sådant som bokförs i balansräkningen under tiden man färdigställer tillgången (pågående projekt), dels sådant som bokförs som materiell eller immateriell anläggningstillgång. En anläggningstillgång är en investering som myndigheten ska använda i verksamheten under flera år (och där utgiften för investeringen inte tas direkt i resultaträkningen, utan där den fördelas via avskrivningar över flera år). It-investeringar är en del av begreppet utvecklingskostnader men i utvecklingskostnader ingår även sådant som kostnadsförs direkt.

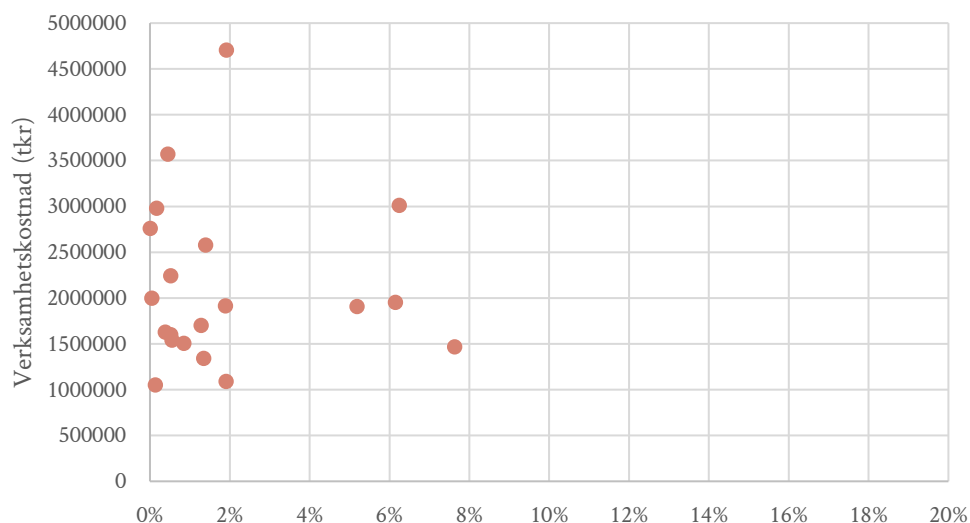
⁸ *It-investeringar* definieras här som de utgifter för utveckling och sådana inköp som myndigheten har rätt att ta upp som en immateriell eller materiell anläggningstillgång i sin balansräkning.

Figur 3.4 It-investeringar som andel av verksamhetskostnader (procent) och totala verksamhetskostnaden (tkr) för myndigheter med verksamhetskostnader om fem miljarder kronor eller mer, 2018



Det finns inget tydligt samband mellan verksamhetskostnad och it-investeringars andel av verksamhetskostnader för de stora myndigheterna. Dock ligger de flesta på en andel under eller i trakten av två procent.

Figur 3.5 It-investeringar som andel av verksamhetskostnader (procent) och totala verksamhetskostnaden (tkr) för myndigheter med verksamhetskostnader mellan en och fem miljarder kronor, 2018



Tabell 3.3 Totala it-investeringar som andel av totala verksamhetskostnader de senaste två åren för de tre myndighetsgrupperna (procent)

| Myndighetsgrupp | 2017 | 2018 |
|-----------------------------|------------|------------|
| eSam | 3,2 | 2,6 |
| Tidigare urval förutom eSam | 1,2 | 1,0 |
| Nya respondenter | - | 1,1 |
| Totalt | 2,2 | 2,0 |

För jämförbarhet inom och mellan de olika myndighetsgrupperna redovisas minimivärde, maxvärde, medelvärde och median för nyckeltalet i tabellen nedan.

Tabell 3.4 Minimivärde, maxvärde, medelvärde och median för nyckeltalet it-investeringar som andel av verksamhetskostnader för de tre myndighetsgrupperna 2018 (procent)

| Myndighetsgrupp | Min | Max | Medel | Median |
|-----------------------------|-----|------|-------|--------|
| eSam | 0,5 | 17,9 | 4,7 | 2,7 |
| Tidigare urval förutom eSam | 0,0 | 7,3 | 1,3 | 0,5 |
| Nya respondenter | 0,0 | 15,6 | 1,8 | 0,8 |

Spridningen bland de som ingick i tidigare urval utöver eSam-myndigheterna är relativt sett liten. Här ingår dock vissa lärosäten som vi tidigare har sett har väldigt likartade verksamheter, med it-investeringar som är stabila över tid och mellan olika lärosäten. Bland de nya respondenterna finns också några lärosäten vilket kan förklara att medelvärde och median ligger nära varandra för de två grupperna tidigare urval och nya respondenter.

3.3.3 Inhyrd it-personal som andel av total it-personal

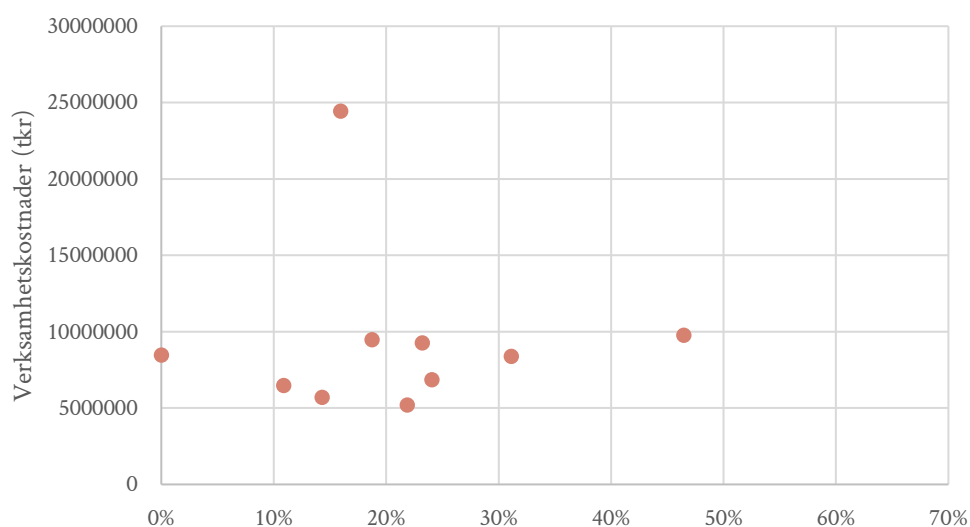
Andelen inhyrd it-personal⁹ ger en bild av it-verksamhetens bemanningssituation. Att använda inhyrd it-personal kan vara en effektiv metod att på kort sikt klara verksamhetens krav på ett flexibelt sätt när verksamhetens förutsättningar förändras. Däremot kan inhyrd it-personal under längre perioder vara kostsamt. Att säga vad som är positivt eller negativt är vanskligt, ibland kan inhyrd personal vara avgörande för att överhuvudtaget få tag på den kompetens man behöver, samtidigt kan inhyrning av personal påverka förmågan att bygga verksamhetsspecifik kompetens inom myndigheten. Att ha en tydlig tanke och

⁹ Med *inhyrd it-personal* menas här den personal som utför arbetsuppgifter som rimligen skulle kunna eller bör utföras av anställd personal. Inhyrd personal som utför arbetsuppgifter som rimligen inte kan eller bör utföras av anställd personal ska inte tas med i beräkningen.

strategi inom organisationen över när det är mer lämpligt att bygga kompetens internt och när man ska hyra in personal är därför viktigt.

Denna typ av inhyrd personal benämns ibland som resurskonsult eller bemanningskonsult. I ESV:s handledning om personalkostnader (ESV 2015:1) beskrivs hur en årsarbetskraft bör beräknas.

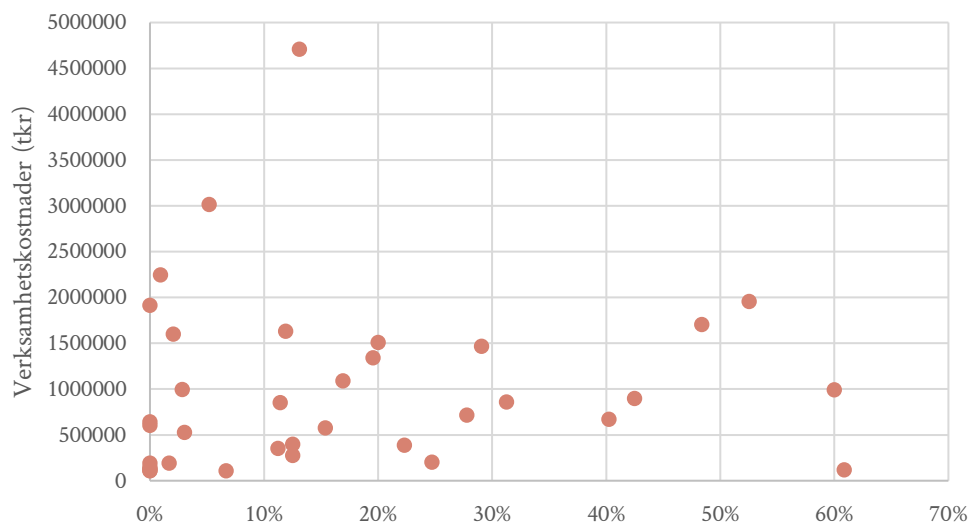
Figur 3.7 Inhyrd it-personal som andel av total it-personal¹⁰ (procent) och totala verksamhetskostnaden (tkr) för myndigheter med verksamhetskostnader om fem miljarder kronor eller mer, 2018



Bland de största myndigheterna finns inget tydligt mönster gällande storlek och andel inhyrd it-personal och det finns en jämn spridning upp mot 50 procent. Den myndighet som sticker ut med en andel om 46 procent är Arbetsförmedlingen som under denna period gjorde en stor satsning för att nå sina kunder i nya kanaler samtidigt som de också utvecklade nya digitala verktyg för arbetsförmedlare.

¹⁰ Med *total it-personal* menas här den personal som hanterar it-funktioner oavsett organisatorisk tillhörighet.

Figur 3.8 Inhyrd it-personal som andel av total it-personal (procent) och totala verksamhetskostnaden (tkr) för myndigheter med verksamhetskostnader mellan en och fem miljarder kronor, 2018



Inte heller för myndigheter med en verksamhetskostnad mellan en och fem miljarder kronor finns något tydligt samband mellan andel inhyrd it-personal och storlek. Dock finns det fler som har en hög andel inhyrd it-personal jämfört med de riktigt stora myndigheterna.

För de minsta myndigheterna (med en verksamhetskostnad under en miljard) är det få myndigheter som överhuvudtaget har inhyrd it-personal. Två myndigheter sticker dock ut, den ena är DIGG som etablerades i september 2018 och som under etableringsfasen hade ett antal konsulter som följde med verksamheter från andra myndigheter, vilket innebar att andelen inhyrd it-personal låg på 250 procent. Den andra är Upphandlingsmyndigheten som också sticker ut med 100 procent inhyrd it-personal.

Tabell 3.5 Andel inhyrd it-personal av total it-personal de senaste två åren för de tre myndighetsgrupperna (procent)

| Myndighetsgrupp | 2017 | 2018 |
|-----------------------------|-------------|-------------|
| eSam | 26,6 | 32,5 |
| Tidigare urval förutom eSam | 27,6 | 12,8 |
| Nya respondenter | - | 12,4 |
| Totalt | 27,4 | 26,9 |

Om man jämför resultaten år 2018 med år 2017 har andelen inhyrd personal som andel av total it-personal minskat något på totalen, dock ska man minnas att antalet respondenter är fler än vid tidigare års mätning. För eSam-myndigheterna har andelen ökat, medan den för gruppen som tidigare ingick i urvalet har sjunkit kraftigt. En förklaring för gruppen som tidigare ingick i urvalet kan vara att andelen utkontrakterad verksamhet istället har ökat, det är möjligt att man valt att lägga ut hela funktioner på andra istället för att bemanna internt med konsulter.

För jämförbarhet inom och mellan de olika myndighetsgrupperna redovisas spridningsmått, medelvärde och median för nyckeltalet i tabellen nedan.

Tabell 3.6 Minimivärde, maxvärde, medelvärde och median för nyckeltalet andel inhyrd it-personal av it-personal för de tre myndighetsgrupperna (procent)

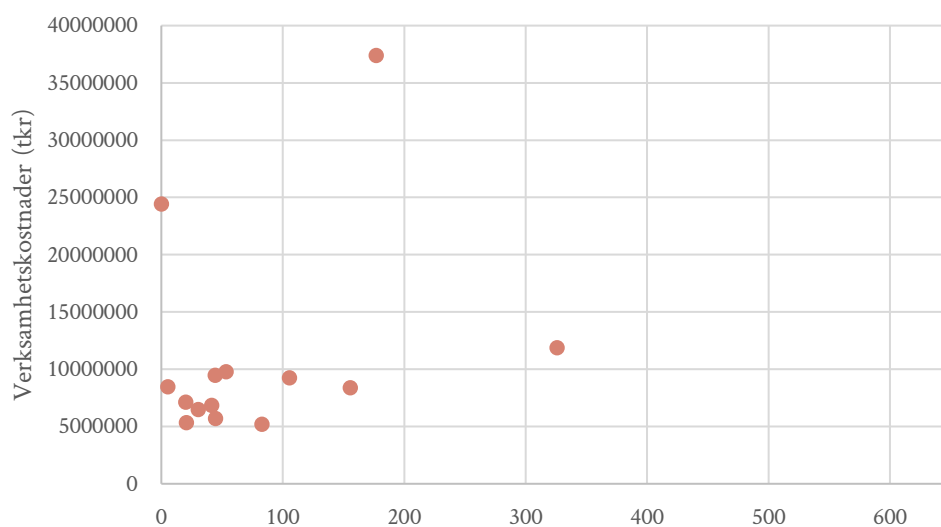
| Myndighetsgrupp | Min | Max | Medel | Median |
|-------------------------------|-----|-------|-------|--------|
| eSam | 3,0 | 60,0 | 28,8 | 24,1 |
| Tidigare urval förutom eSam | 0,0 | 63,2 | 14,5 | 11,4 |
| Nya respondenter förutom eSam | 0,0 | 250,0 | 20,3 | 0,0 |

Utifrån ovanstående tabell är det tydligt att eSam-myndigheter och gruppen som tidigare ingick har en jämnare fördelning av andelen inhyrd it-personal än de nya respondenterna. Gruppen nya respondenter utgörs till stor del av myndigheter med en relativt liten it-verksamhet, och många av dem har få it-personal och dessa är anställda på myndigheten. Å andra sidan finns också extremer åt andra hållet, till exempel DIGG som under de fyra månader myndigheten fanns under 2018, i mycket stor utsträckning var beroende av inhyrd it-personal. Det finns egentligen inte något självändamål att andelen inhyrd it-personal ska ligga på en viss nivå i förvaltningen, utan andelen inhyrd it-personal måste stå i relation till de strategiska val myndigheten har gjort kopplad till utvecklingen av verksamheten samt personalförsörjning inom it-området.

3.3.4 It-kostnad per användare

It-kostnad per användare¹¹ (i huvudsak myndighetens personal, inklusive inhyrd personal och konsulter) kan användas som ett mått på den mängd it-stöd en genomsnittlig användare får inom en organisation.

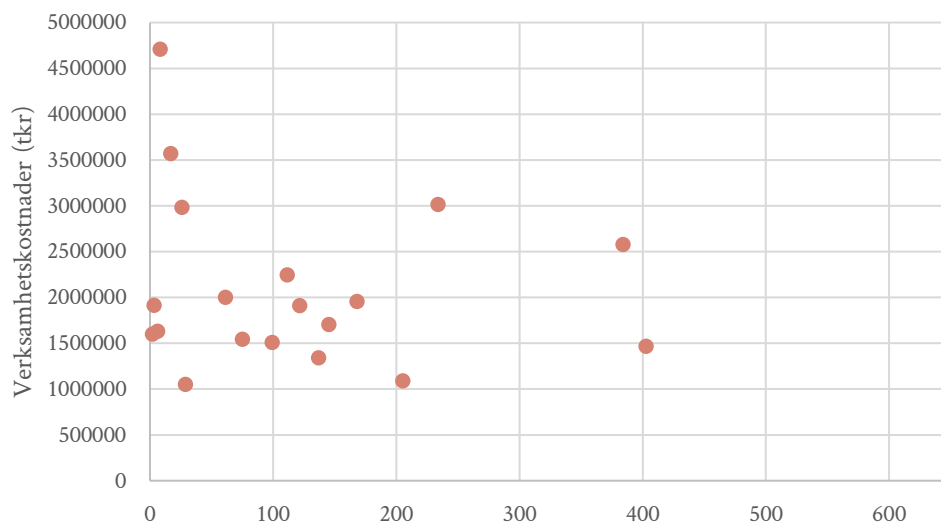
Figur 3.9 It-kostnad per användare (tkr) och totala verksamhetskostnaden (tkr) för myndigheter med verksamhetskostnader om fem miljarder kronor eller mer, 2018



För de stora myndigheterna finns vid första anblicken ett svagt samband där it-kostanden per användare ökar med verksamhetskostnader när alla myndigheterna inkluderas i analysen. Det är dock den myndighet som har högst verksamhetskostnader som driver sambandet. Förutom en myndighet, Svenska Kraftnät, som ligger relativt högt gällande it-kostnad per arbetsplats är det en relativt sett jämn fördelning av kostnad per användare mellan ca 5000 och 200 000 kronor. Skillnaderna beror sannolikt på skillnader i typ av verksamhet.

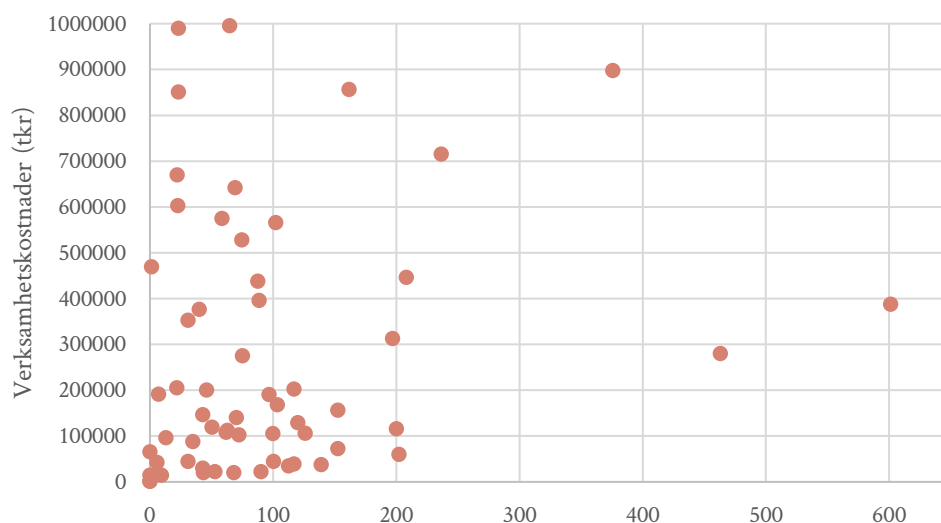
¹¹ Användare ses här som i huvudsak myndighetens personal, inklusive inhyrd personal och konsulter. Om myndigheten tillhandahåller it-tjänster till andra bör dessa användare också ingå i antalet användare av it. En begränsning är att användare som inte finns i AD:t (Active Directory) inte ska tas med som användare. Medborgare som till exempel använder en webbsida inkluderas inte.

Figur 3.10 It-kostnad per användare (tkr) och totala verksamhetskostnaden (tkr) för myndigheter med verksamhetskostnader mellan en och fem miljarder kronor, 2018



För myndigheter med en verksamhetskostnad mellan en och fem miljarder finns ett svagt negativt samband mellan verksamhetskostnad och it-kostnad per användare. Även här ligger de flesta myndigheter mellan ett par tusen upp till 200 000 kronor. Ett par myndigheter sticker dock ut med relativt sett höga it-kostnader per användare.

Figur 3.11 It-kostnad per användare (tkr) och totala verksamhetskostnaden (tkr) för myndigheter med verksamhetskostnader under en miljard kronor, 2018



För de mindre myndigheterna finns istället ett positivt samband mellan verksamhetskostnad och it-kostnad per användare. Även här ligger en stor majoritet mellan ett par tusen och 200 000 kronor. De olika myndigheternas system har olika syften och är avsedda att stödja olika behov. Detta innebär att jämförbarheten för detta nyckeltal blir låg. Vissa myndigheters användare finns uteslutande inom myndigheten och andra myndigheter ansvarar för it-system där den stora majoriteten av användarna finns utanför myndigheten. Nyckeltalet har därför sitt främsta värde i myndighetens interna uppföljning.

Den aggregerade it-kostnaden per användare ligger på 21 000 kronor för år 2018, vilket är lägre jämfört med utfallet år 2017 om 32 000. Att det skiljer sig så mycket mellan åren kan bero på att det är svårt att veta vilka som ska räknas in i gruppen användare.

Tabell 3.7 It-kostnad per användare de senaste två åren för de tre myndighetsgrupperna och totalt (tkr)

| Myndighetsgrupp | 2017 | 2018 |
|-----------------------------|------|------|
| eSam | 60 | 46 |
| Tidigare urval förutom eSam | 17 | 13 |
| Nya respondenter | - | 3 |
| Totalt | 32 | 21 |

Den aggregerade it-kostnaden per användare för de två grupper som tidigare ingick i urvalet är betydligt lägre än föregående år. Det är också tydligt att de nya respondenterna har en mycket lägre aggregerad kostnad per användare än övriga.

För jämförbarhet inom och mellan de olika myndighetsgrupperna redovisas spridningsmått, medelvärde och median för nyckeltalet i tabellen nedan.

Tabell 3.8 Minimivärde, maxvärde, medelvärde och median för nyckeltalet it-kostnad per användare för de tre myndighetsgrupperna (tkr)

| Myndighetsgrupp | Min | Max | Medel | Median |
|-------------------------------|-----|-----|-------|--------|
| eSam | 0 | 601 | 169 | 121 |
| Tidigare urval förutom eSam | 0 | 326 | 73 | 30 |
| Nya respondenter förutom eSam | 0 | 202 | 51 | 37 |

Spridningen för eSam-myndigheter är betydligt större än övriga myndigheter. En trolig förklaring är att eSam myndigheterna som ofta anses ligga långt fram vad gäller digitalisering också har behov av olika specifika system för vissa användare än vad övriga myndigheter har, vilket drar upp kostnaden per användare.

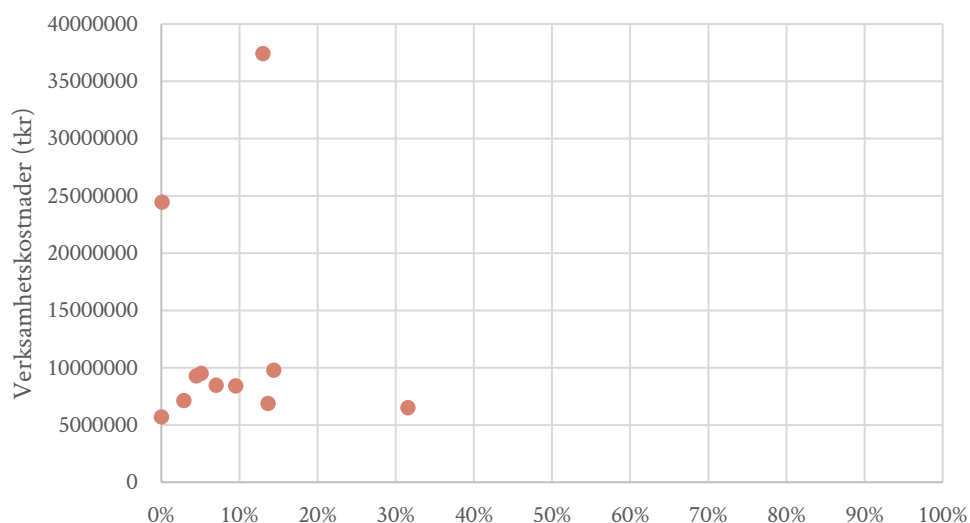
3.3.5 Utkontrakterad verksamhet som andel av it-kostnad

Andelen utkontrakterade tjänster¹² återspeglar myndighetens resursförsörjningsstrategi inom it. En ökad standardisering (industrialisering) av it-verksamhet driver utvecklingen inom resursförsörjning. Det innebär att en myndighet i allt högre grad kan konkurrensutsätta sin it-verksamhet. Myndigheter ställs allt oftare inför val som förutsätter en tydlig resursförsörjningsstrategi (sourcingstrategi).

Bland de 86 respondenter som uppgett andel utkontrakterad verksamhet uppgår den totala it-kostnaden till 16,8 miljarder kronor. Den angivna summan utkontrakterad verksamhet uppgår till 2,5 miljarder kronor, vilket motsvarar knappt 15 procent.

Myndigheter bör säkerställa att andelen utkontrakterade tjänster ligger i linje med deras strategiska val och regelbundet bedöma de möjligheter och risker dessa val ger. Samtidigt förutsätter en hög grad av utkontrakterad verksamhet hög beställarkompetens.

Figur 3.12 Utkontrakterad verksamhet som andel av it-kostnad (procent) och verksamhetskostnad (tkr) för myndigheter med verksamhetskostnader om fem miljarder kronor eller mer, 2018

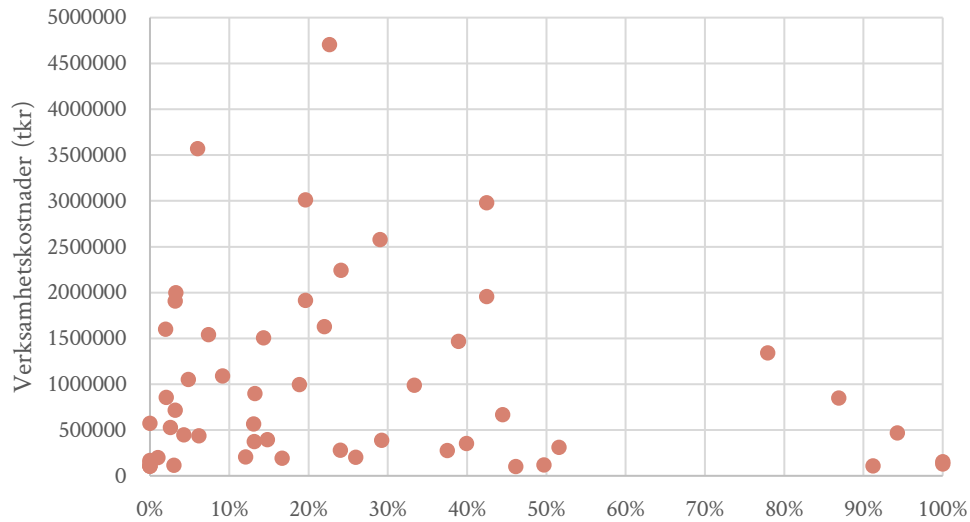


För de största myndigheterna finns en svag samvariation mellan sjunkande verksamhetskostnader och ökad andel utkontrakterad verksamhet. Generellt ligger

¹² *Kostnad för utkontrakterad it-verksamhet* definieras här som kostnaden för utkontrakterade aktiviteter och ansvar. Utkontrakterad verksamhet är sådan som tidigare har hanterats av myndighet och/eller är en verksamhet som kan återtas. Kostnaden för utkontrakterade aktiviteter och ansvar ryms inom ramen för definitionen av it-kostnader.

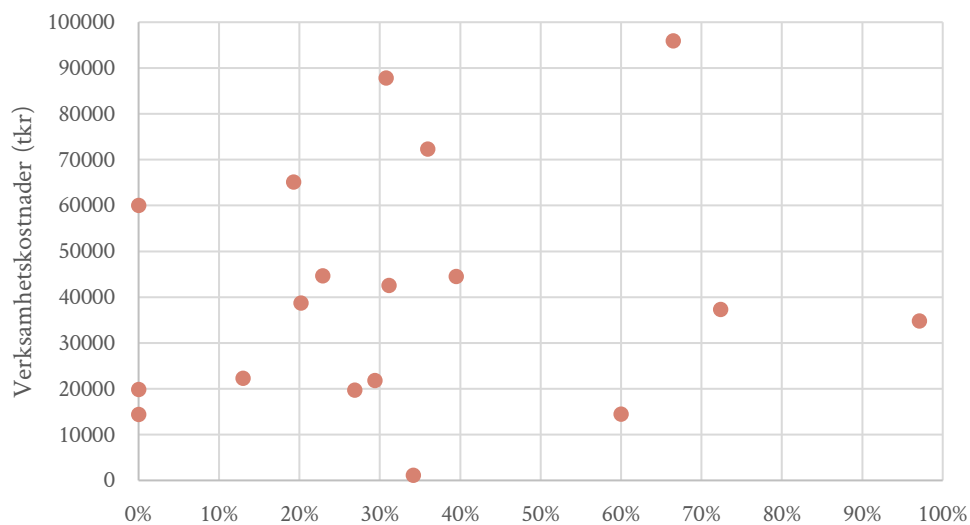
dock de stora myndigheterna på en låg andel utkontrakterad verksamhet jämfört med de mindre myndigheterna i följande figurer.

Figur 3.13 Utkontrakterad verksamhet som andel av it-kostnad (procent) och verksamhetskostnad (tkr) för myndigheter med verksamhetskostnader mellan en och fem miljarder kronor, 2018



Även för de mellanstora myndigheterna visar årets mätning att myndigheter med lägre verksamhetskostnader i någon mån har en högre andel utkontrakterad verksamhet i relation till it-kostnaderna än myndigheter med högre verksamhetskostnader.

Figur 3.14 Utkontrakterad verksamhet som andel av it-kostnad (procent) och verksamhetskostnad (tkr) för myndigheter med verksamhetskostnader mellan en och fem miljarder kronor, 2018



För de minsta myndigheterna är istället sambandet det omvända. Här samvarierar en ökad andel utkontrakterad it-verksamhet med stigande verksamhetskostnader. De myndigheter som ingick i urvalet tidigare år ligger nära varandra i aggregerad andel utkontrakterad verksamhet av it-kostnad, medan de nya respondenterna i större utsträckning förlitar sig på utkontrakterad verksamhet.

Tabell 3.9 Andel utkontrakterad verksamhet av total it-kostnad de senaste två åren för de tre myndighetsgruppern (procent)

| Myndighetsgrupp | 2017 | 2018 |
|-----------------------------|-------------|-------------|
| eSam | 14,0 | 14,1 |
| Tidigare urval förutom eSam | 11,9 | 14,6 |
| Nya respondenter | - | 29,4 |
| Totalt | 13,4 | 14,6 |

För jämförbarhet inom och mellan de olika myndighetsgrupperna redovisas spridningsmått, medelvärde och median för nyckeltalet i tabellen nedan.

Tabell 3.10 Minimivärde, maxvärde, medelvärde och median för andel utkontrakterad verksamhet som andel av it-kostnad för de tre myndighetsgrupperna (procent)

| Myndighetsgrupp | Min | Max | Medel | Median |
|-----------------------------|-----|-------|-------|--------|
| eSam | 0,1 | 94,3 | 24,3 | 13,7 |
| Tidigare urval förutom eSam | 0,0 | 44,5 | 13,6 | 7,0 |
| Nya respondenter | 0,0 | 100,0 | 33,8 | 15,7 |

För eSam-myndigheter och de nya respondenterna varierar nyckeltalet utkontrakterad verksamhet som andel av it-kostnader mycket, det finns både de som valt att inte utkontraktera alls, men också de som valt att lägga ut merparten av, eller till och med hela, it-verksamheten. För gruppen som tidigare ingick i urvalet utöver eSam varierar nyckeltalet mycket mindre, här ingår dock de lärosäten som i tidigare mätning haft en mycket lägre variation än övriga respondenter.

3.3.6 Kostnad per it-arbetsplats

Den årliga kostnaden för en it-arbetsplats¹³ kan indikera om en myndighet tillhandahåller it-arbetsplatser effektivt. Nyckeltalet bygger på Kammarkollegiets definition av it-arbetsplatser i ramavtal, och inkluderar användarnas datorer och

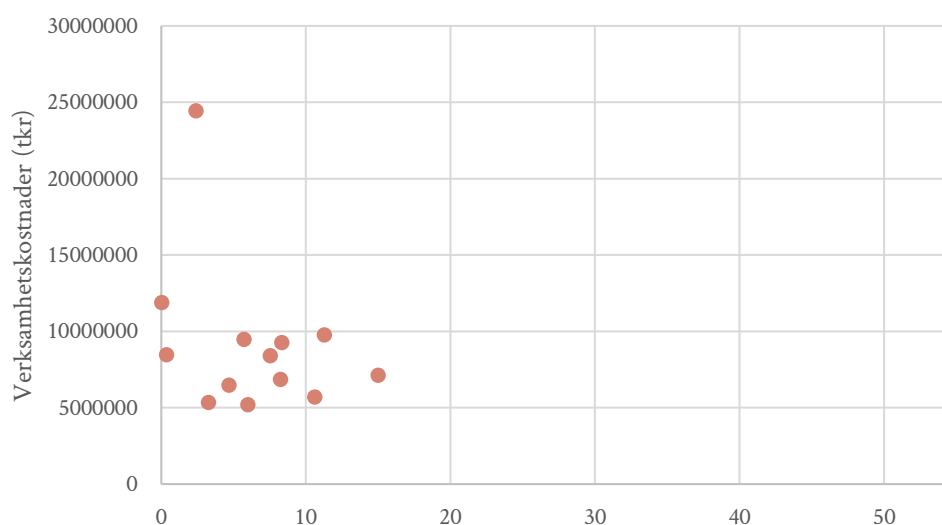
¹³ *It-arbetsplats* definieras här som stationära och bärbara datorer (inklusive surfplattor som fungerar som arbetsplats) med bland annat tillbehör, programvara, bakomliggande stödsystem och infrastruktur/plattformar som stöttar drift, support och service med mera.

tillbehör som programvara och bakomliggande stödsystem och infrastruktur/plattform som stöttar drift, support, service med mera.

Genom att använda en etablerad definition av arbetsplats och tillhörande tjänster går det att jämföra standardiserade it-arbetsplatser. Det blir också lättare att ta ställning till vad som eventuellt ska utkontrakteras.

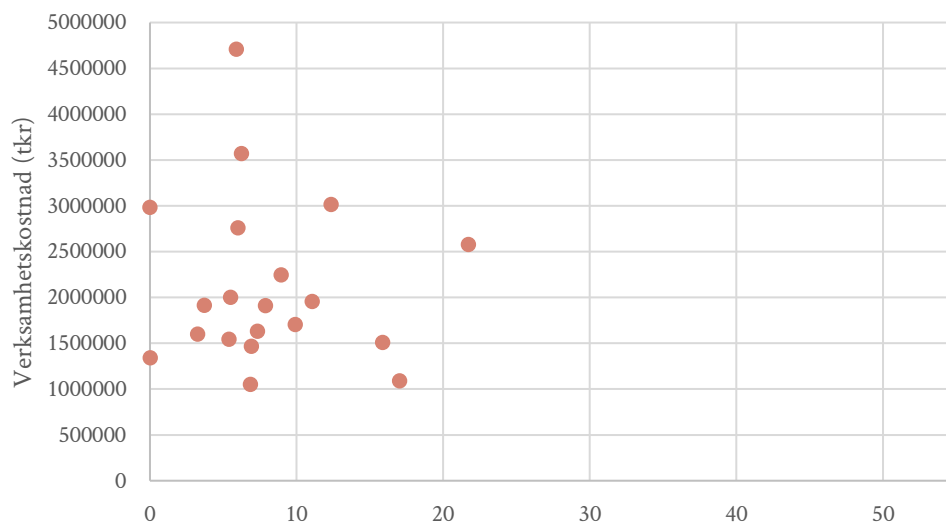
Det finns flera skäl till varför variationer kan uppstå mellan myndigheter. Det kan till exempel bero på yttre faktorer såsom geografisk spridning och verksamhetens säkerhetskrav, men även på faktorer som ofta kan åtgärdas inom en myndighet såsom graden av standardisering och automatisering av verksamheten. Erbjuder myndigheten flera varianter av it-arbetsplatser innebär det högre kostnader för till exempel avtalsvård, support och underhållskostnader. Bedömd livslängd på hårdvara tillsammans med supportavtal påverkar också kostnaderna.

Figur 3.16 Kostnad per it-arbetsplats (tkr) och verksamhetskostnad (tkr) för myndigheter med verksamhetskostnader om fem miljarder kronor eller mer, 2018



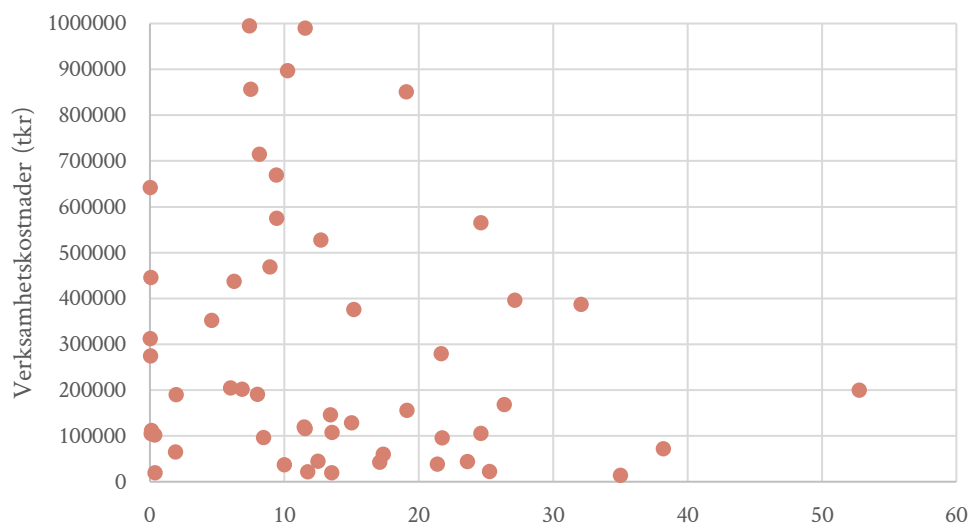
För de största myndigheterna minskar kostnaden per it-arbetsplats med stigande verksamhetskostnader. Alla myndigheter ligger på en kostnad under 16 000 kronor per it-arbetsplats.

Figur 3.17 Kostnad per it-arbetsplats (tkr) och verksamhetskostnad (tkr) för myndigheter med verksamhetskostnader mellan en och fem miljarder kronor, 2018



För de mellanstora myndigheterna finns också ett svagt negativt samband mellan kostnad per it-arbetsplats och verksamhetsstorlek. Även i denna grupp är spridningen relativt liten med en myndighet som sticker ut med en kostnad över 20 000 kronor per it-arbetsplats.

Figur 3.18 Kostnad per it-arbetsplats (tkr) och verksamhetskostnad (tkr) för myndigheter med verksamhetskostnader under en miljard kronor, 2018



Även för de minsta myndigheterna finns ett svagt negativt samband på så sätt att kostnaden per arbetsplats minskar med stigande verksamhetskostnader. Det verkar med andra ord finnas vissa stordriftsfördelar kopplade till it-arbetsplatser på så sätt att en större myndighet dels kan ha fler användare med samma typ av it-arbetsplats än vad man har i mindre myndigheter, men också på grund av att kostnaden för bakomliggande stödsystem, infrastruktur/plattform som stöttar drift, support, service med mera bör gå ner när den slås ut på fler. I denna grupp är dock spridningen mycket större och medelvärdet för gruppen ligger på 13 000 jämfört med cirka 6400 för de största myndigheterna och cirka 8 900 kronor för de mellanstora myndigheterna.

Tabell 3.11 Aggregerad kostnad per it-arbetsplats de senaste två åren för de tre myndighetsgrupperna och totalt (tkr)

| Myndighetsgrupp | 2017 | 2018 |
|-----------------------------|----------|----------|
| eSam | 9 | 7 |
| Tidigare urval förutom eSam | 6 | 6 |
| Nya respondenter | - | 11 |
| Totalt | 7 | 7 |

Kostnaderna per it-arbetsplats har sjunkit för eSam-myndigheterna, men är oförändrad för övriga i tidigare urval och på totalen. Dock ligger de nya respondenterna förhållandevis högt gällande aggregerad kostnad per it-arbetsplats. De nya respondenterna är relativt små gällande it-verksamhet vilket kan förklara att de har svårare att hålla nere kostnaderna per it-arbetsplats.

För jämförbarhet inom och mellan de olika myndighetsgrupperna redovisas spridningsmått, medelvärde och median för nyckeltalet i tabellen nedan.

Tabell 3.12 Minimivärde, maxvärde, medelvärde och median för nyckeltalet kostnad per it-arbetsplats för de tre myndighetsgrupperna (tkr)

| Myndighetsgrupp | Min | Max | Medel | Median |
|-----------------------------|-----|-----|-------|--------|
| eSam | 0 | 32 | 11 | 9 |
| Tidigare urval förutom eSam | 0 | 16 | 6 | 6 |
| Nya respondenter | 0 | 53 | 14 | 12 |

eSam-myndigheterna och de nya respondenterna ligger nära varandra vad gäller medelvärde och median, men troligen av olika skäl. eSam-myndigheterna som ligger långt framme inom digitaliseringsområdet kan ha behov av ganska avancerade it-arbetsplatser, medan de nya respondenterna som utgörs av mindre myndigheter troligtvis inte har så många it-arbetsplatser att skalfördelar uppnås.

3.3.7 Kostnader för att säkerställa, förbättra och ta fram ny funktionalitet

I detta avsnitt redovisas uppgifter om it-kostnader uppdelat på om syftet är att säkra, förbättra eller att utveckla ny funktionalitet.¹⁴ Det finns ett flertal liknande begrepp som kan användas för att förstå uppdelningen. Eftersom dessa begrepp har olika innebörd från början hos olika individer och i olika organisationer har vi valt att använda följande:

- Säkerställa att allt ser ut i morgon som det gjorde i går
- Förbättra det som finns
- Ta fram ny funktionalitet.

I kostnaden för de olika delarna ingår arbetad tid inom organisationen, kostnader för konsulter samt övriga kostnader som kan hänföras till arbetet (till exempel overhead, direkt hänförliga utgifter för hård- och mjukvara). Beloppet för årets it-kostnader ska motsvara summan av de tre andra posterna. De tre värdena (säkerställa, förbättra och ta fram) ska således tillsammans motsvara 100 procent.

De tre begreppen ger ett underlag för att följa fördelningen av resurser över tid och kan bland annat användas för:

- analys av balansen mellan reaktivt och framåtblickande som indikation på framtida behov av investeringar.
- analys av om fördelningen ligger i linje med strategiska beslut.
- effektiviteten i styrning av utvecklingsinsatser kontra efterkommande förvaltningsaktiviteter, det vill säga om projekt skjuter över kostnader på förvaltning och en aktiv livscykelhantering.

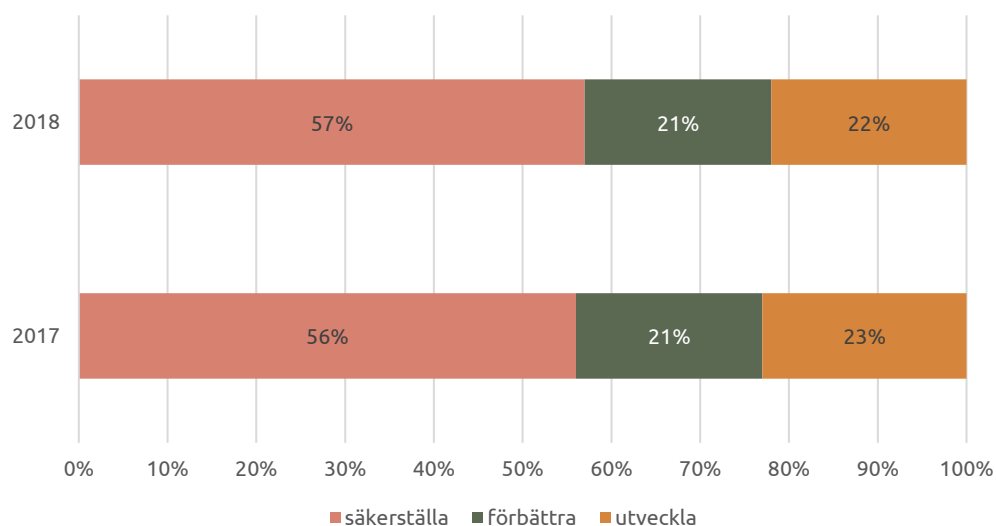
Fördelningen mellan de tre posterna bör i första hand användas som långsiktigt underlag för styrning och uppföljning inom respektive myndighet, samt på aggregerad nivå över samtliga rapporterade myndigheter. Fördelningen mellan de tre områdena passar väl som underlag för en diskussion kring hur aktivt myndigheten arbetar med långsiktig planering och hantering av tillgängliga medel givet dess behov av förändring respektive stabilitet.

¹⁴ Nyckeltalet består av fyra grundläggande definitioner. Summan av kostnaden för att säkerställa, förbättra och ta fram beräknas på följande sätt (nämnaren):

- Årets it-kostnader (justerad) = (årets it-kostnader - årets avskrivningar för it-investeringar + it-investeringar (årets)), som ska fördelas på: - Kostnaden (justerad) för att säkerställa att allt ser ut i morgon som det gjorde igår (drift) - Kostnaden (justerad) för att förbättra det som finns (förvaltning) - Kostnaden (justerad) för att ta fram ny funktionalitet (utveckling)

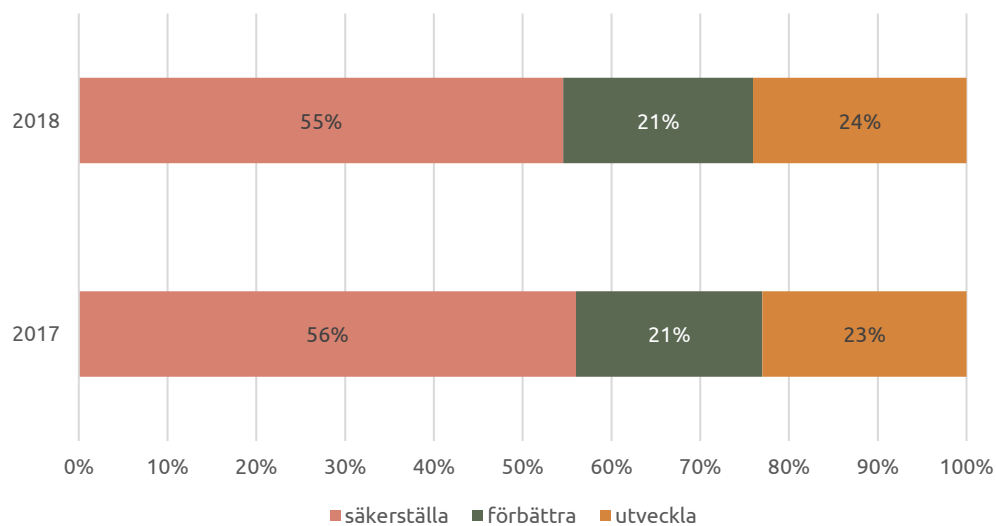
Fördelningen mellan posterna för 2017 och 2018 redovisas i figuren nedan. Observera att myndigheterna här har ombetts uppskatta respektive andel vilket innebär att det kan finnas vissa osäkerheter i siffrorna.

Figur 3.19 Fördelning för att säkerställa, förbättra och ta fram, förändring över tid



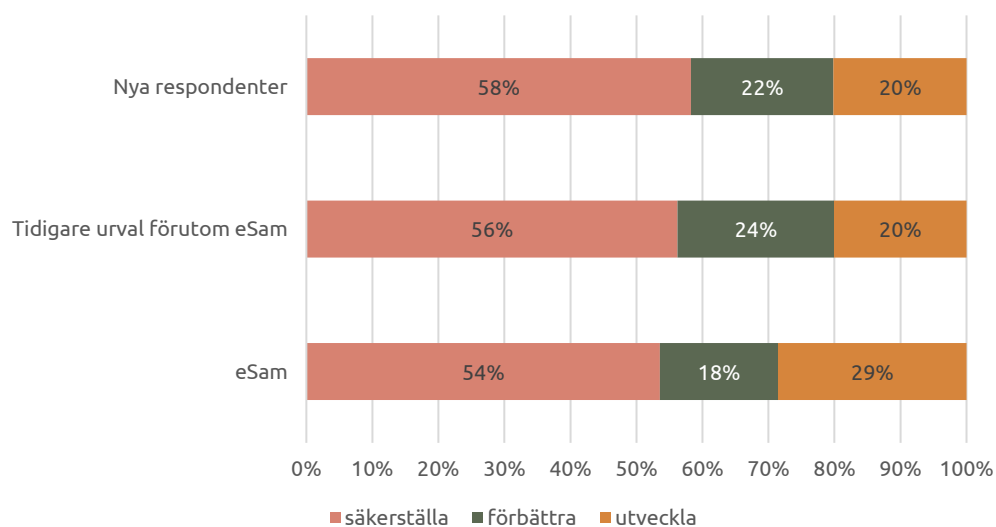
Myndigheternas utgifter för att säkerställa it är i genomsnitt cirka 57 procent, att förbättra det som finns cirka 21 procent och att ta fram ny funktionalitet cirka 22 procent för år 2018. Nivåerna ligger i linje med 2017 års resultat, och trenden att andelen resurser som läggs på att säkerställa minskar som vi sett sedan 2015 verkar ha klingat av. Dock ska man ha i åtanke att det ingår fler respondenter i undersökningen detta år, varför jämförelser på totalen inte nödvändigtvis är rättvisande. I figuren nedan redovisas därför siffror över de som tidigare ingick i urvalet.

Figur 3.20 Fördelning för att säkerställa, förbättra och ta fram, förändring över tid, för de som tidigare ingått i urvalet (inklusive eSammyndigheter)



När enbart de respondenter som tidigare ingick i urvalet jämförs med resultatet från föregående år kan vi fortfarande se en svag trend att andelen resurser som läggs på att säkerställa minskar på bekostnad av att utveckla ny funktionalitet, detta visar att myndigheterna fortsatt tycks bli något mer framåtblickande, även om skillnaderna är små och uppskattningarna är behäftade med viss osäkerhet.

Figur 3.21 Fördelning för att säkerställa, förbättra och ta fram för de tre myndighetsgrupperna



Tabell 3.13 Medelvärde och median av fördelning av it-kostnader för att säkerställa, förbättra och ta fram för de tre olika myndighetsgrupperna (tkr)

| Myndigheter | Medelvärde, tkr | | |
|-----------------------------|-----------------|---------------|---------------|
| | Säkerställa | Förbättra | Ta fram |
| eSam | 368 639 | 118 149 | 152 837 |
| Tidigare urval förutom eSam | 110 069 | 43 141 | 55 791 |
| Nya respondenter | 8 220 | 2 955 | 2 735 |
| Totalt | 136 924 | 46 533 | 59 740 |
| Myndigheter | Median, tkr | | |
| | Säkerställa | Förbättra | Ta fram |
| eSam | 144 667 | 26 776 | 98 400 |
| Tidigare urval förutom eSam | 52 369 | 22 542 | 13 812 |
| Nya respondenter | 5 000 | 2 000 | 1 100 |
| Totalt | 26 248 | 7 440 | 7 709 |

Det är tydligt att eSam-myndigheterna lägger en något större andel av sin it-budget på att förbättra befintliga lösningar eller ta fram ny funktionalitet och lösningar än de andra två myndighetsgrupperna. Det kan finnas en tidsaspekt i detta på så sätt att flera av eSam-myndigheterna, som utgörs av de som under åren ansetts ligga långt fram gällande digitalisering, ligger före gällande att säkerställa. Liknande mönster fanns i förra årets undersökning.

4 DIGG:s reflektioner

4.1 Stor variation i myndigheternas mognadsbedömning

Precis som i tidigare mognadsmätningar skiljer sig myndigheternas mognadsbedömning betydligt mellan olika mätområden. Myndigheterna skattar sin mognadsnivå högst när det gäller arbetet med it-förvaltning, informationssäkerhet och projektstyrning. Lägst skattar myndigheterna sin mognadsgrad när det gäller arbetet med nyttorealiserings.

Resultatet av självskattningen visar även på tydliga skillnader mellan olika grupper av myndigheter. Även detta ligger i linje med de mognadsmätningar som genomfört tidigare. Den breddning av urvalet som DIGG valt att göra inför årets undersökning visar dock på ännu tydligare skillnader än tidigare. De ofta förhållandevis små myndigheter som tillkommit som nya respondenter avviker tydligt från övriga i skattningen av sin digitala mognad. Dessa svarar i betydligt högre utsträckning än andra myndigheter att frågeställningarna inte är tillämpliga för deras verksamhet eller att de inte reflekterat över de områden som ingår i mognadsmätningen. Detta indikerar att frågorna kan behöva omformuleras för att följa upp mindre myndigheters digitaliseringsarbete. I andra ändan av skalan befinner sig eSam-myndigheterna. Precis som i tidigare mätningar skattar dessa genomgående sin digitala mognad högt i förhållande till övriga myndigheter. Delvis kan förklaring till dessa skillnader också finnas i att de som i många år ingått i ESV:s urval har varit med i arbetet med att ta fram definitioner och att de har byggt upp en vana kring att svara kring ingående frågeställningar på detta område.

4.2 Myndigheterna är fortsatt optimistiska om framtiden

I likhet med tidigare mätningar gör myndigheterna en positiv bedömning av den framtida utvecklingen. Inom samtliga mätområden visar myndigheternas prognos att de tror att de om tre år kommit betydligt längre i sin utveckling än vad de uppger i sin bedömning av nuläget. Det är positivt att myndigheterna tror på en utveckling av sina arbetsformer. Tidigare mognadsmätningar tyder dock på att det är vanligt att man gör en alltför optimistisk bedömning av sin framtida utveckling. I DIGG:s rapport ”Myndigheters strategiska it-projekt, it-kostnader och mognad” från 2019 (dnr. 2019-162) redovisades de prognoser myndigheter gjorde år 2016 över var i utvecklingen de skulle befinna sig år 2018, tillsammans med utfall av nulägesbedömningar för år 2018. Trots att utvecklingen över tid var positiv visade det sig att myndigheterna år 2016 kraftigt överskattat hur långt de skulle ha kommit 2018.

4.3 Kostnadsjämförelser är ett problemområde

Resultatet från insamlingen tyder ändå på att det endast har skett små förändringar i myndigheternas digitala mognad sedan den senaste mätningen ett år tidigare. Detta även när hänsyn tas till det förändrade urvalet. Ett område som sticker ut är dock kostnadsjämförelser med andra myndigheter. Frågeställning är delvis förändrad jämfört med tidigare mätningar, men resultatet tyder på att den nedgång som observerats tidigare tycks ha fortsatt. Detta är en slutsats som stöds även av de fritextsvar som myndigheterna lämnat i undersökningen. Flera myndigheter uppger i sina fritextsvar att de inom ramen för det uppdrag som tidigare leddes av ESV arbetade aktivt med kostnadsjämförelser, men att detta arbete har blivit mindre omfattande sedan uppdraget avslutades.

Även inrapporteringen av nyckeltal indikerar att jämförelser avseende it-kostnader är ett problemområde. Många av myndigheterna uppger att det är svårt att rapportera nyckeltal utifrån de definitioner som använts och en del har därför helt eller delvis avstått från att rapportera uppgifter. Även bland de myndigheter som tidigare ingick i urvalet och som under lång tid rapporterat nyckeltal till ESV finns de som anger att det inte är möjligt att bryta ut kostnader enligt de givna definitionerna. Svårigheterna med inrapportering påverkar kvaliteten på det redovisade materialet. Att det finns kvalitetsbrister i insamlingen är något som även ESV påpekat genom åren. Troligtvis är dock osäkerheten större i år än tidigare år på grund av att urvalet utökats. Även i detta har det troligtvis en viss betydelse att många myndigheter inte längre har ett uttryckligt uppdrag att utveckla rapporteringen av it-kostnader.

4.4 It-kostnader och it-investeringar minskar som andelar av verksamhetskostnaden

Trots vissa osäkerheter när det gäller nyckeltalens tillförlitlighet går det att se vissa trender i utvecklingen för it-kostnader och it-investeringar. Sedan 2017 har it-kostnader som andel av verksamhetskostnader sjunkit. Det gäller på totalen såväl som för de som ingick i urvalet vid föregående undersökning. Även it-investeringar som andel av verksamhetskostnader har sjunkit sedan 2017.

4.5 Andelen inhyrd it-personal varierar mellan olika grupper av myndigheter

Andelen inhyrd it-personal är i princip oförändrad på totalen sedan förra året trots att fler myndigheter ingår i urvalet. eSam-myndigheterna har ökat andelen inhyrd it-personal medan de som tidigare ingick i urvalet utöver eSam-myndigheterna kraftigt minskat sin andel inhyrd it-personal. För gruppen som tidigare ingick i urvalet förutom eSam-myndigheterna ökar istället utkontrakterad verksamhet som andel av it-kostnader, vilket indikerar att fler myndigheter i denna grupp i större

utsträckning än tidigare väljer att lägga ut sin it-verksamhet istället för att hyra in bemanning för att hantera it-verksamheten själva.

4.6 Myndigheternas arbete med nyttorealiserings måste utvecklas

Digitalisering är ett viktigt medel för att effektivisera verksamheter. Digitalisering kan förenkla eller ersätta processer och förändra verksamhetsmodeller så att offentlig förvaltning kan möta de samhällsutmaningar vi står inför, inte minst de utmaningar som följer av en åldrande befolkning. Men för att veta om digitaliseringen faktiskt får avsedd effekt behöver vi genomföra samhällsekonomiska konsekvensanalyser för att veta att rätt saker görs i rätt tid och vi behöver arbeta aktivt med metoder för att hämta hem digitaliseringens potentiella nyttor.

Resultaten från mognadsmätningen tillsammans med svårigheterna kring att ta fram resultat som underlag till nyckeltal tyder på att myndigheter tycks bli allt sämre på att jämföra sina it-kostnader med varandra. Detta tillsammans med den generellt låga mognadsnivån gällande arbetet med nyttorealiserings tyder på att myndigheterna har dålig koll på sina digitaliseringskostnader och nyttor. Myndigheter lägger avsevärda summor på digitaliseringsarbete och även om det är svårt att mäta it-kostnader i olika former och uppskatta eller beräkna nyttor är dessa viktiga beståndsdelar i att veta om vi faktiskt når avsedda effekter med de investeringar som görs.

Det regeringsuppdrag som DIGG tillsammans med Statskontoret tilldelats gällande att analysera och ta fram förslag på utvecklad styrning av digitala investeringar i offentlig förvaltning syftar till att förbättra myndigheters arbete med nyttorealiserings. Detta är ett steg i rätt riktning, samtidigt är det också viktigt att regeringen ställer krav på myndigheter att arbeta med konsekvensanalyser och nyttorealiserings och att arbetet också följs upp till dess att detta blir en naturlig del av myndigheters utvecklingsarbete.

4.7 Datahantering

Datahantering och informationsutbyte är centrala frågor och möjliggörare för en effektiv och ändamålsenlig digital förvaltning. I undersökningen mäts den förvaltningsgemensamma mognaden vad gäller detta tydligast i frågan om myndigheterna hämtar in uppgifter från enskilda som skulle kunna hämtas in från andra offentliga aktörer, vilket över 40 procent uppgav att de gjorde. Detta visar på att det finns stora möjligheter för förbättring för att människor ska kunna möta en mer sammanhållen förvaltning och för Sverige som helhet att ta tillvara på digitaliseringens möjligheter.

Inom detta område pågår dock redan mycket arbete. DIGG arbetar just nu aktivt med att etablera ett ramverk för grunddata och för att etablera gemensamma byggblock för ett mer effektivt informationsutbyte inom den offentliga förvaltningen. Även arbetet med öppna data inom förvaltningen och med den gemensamma digitala ingången till Europa (*Single Digital Gateway*, SDG), som DIGG är nationell samordnare för, driver på arbetet vad gäller informationsutbyte.

4.8 Nästa steg

Efterfrågan på de uppgifter som samlats in i denna undersökning har genom åren varit stor från flera olika intressenter, dels för att utvärdera och jämföra sinsemellan myndigheter men även på aggregerad nivå som underlag för utveckling av politikområdet. Därför anser DIGG att det även fortsättningsvis är viktigt att följa upp it-kostnader och digital mognad i offentlig förvaltning. Dock behöver formerna för uppföljningen utvecklas.

4.8.1 Mognadsuppföljning

Det finns flertalet brister med dagens uppföljning som behöver åtgärdas, särskilt om uppföljningen ska omfatta alla myndigheter och i förlängningen hela den offentliga förvaltningen. Att en så hög andel av de myndigheter som deltagit i mognadsmätningen för första gången uppger att mätområdena inte är tillämpliga på deras verksamhet väcker frågan om mätmetodens lämplighet. Till skillnad från ESV:s tidigare uppdrag har DIGG till uppgift att följa digitaliseringen inom den offentliga förvaltningen utifrån ett bredare perspektiv. Det som var en passande metod för ESV:s urval behöver därför inte vara det för DIGG:s uppföljningsmodell för hela förvaltningen. Att så många, företrädesvis mindre myndigheter, inte känner sig berörda av undersökningens mätområden talar även det för att upplägget behöver ses över. DIGG arbetar just nu med att se över hur ett ramverk för uppföljning av offentlig förvaltnings digitalisering ska se ut framöver. Ramverket planerar att kunna börja tillämpas från och med år 2021.

4.8.2 It-kostnader

När det gäller uppföljning av it-kostnader finns flera problem med dagens metod. Först och främst handlar det om lämpligheten med att överhuvudtaget följa it-kostnader på en aggregerad nivå för statliga myndigheter, eller ens för grupper av myndigheter. Då olika myndigheters verksamheter är så olika går det inte att entydigt dra slutsatser om huruvida it-kostnader på en viss nivå är att betrakta som bra eller dåligt, eller om de bör öka eller minska över tid. Dock är det fortsatt viktigt för enskilda myndigheter att ha koll på sina it-kostnader och att kunna följa sin egen utveckling över tid. Det kan också finnas behov av att kunna jämföra sig med andra aktörer med liknande verksamhet. Även för detta syfte finns det problem med dagens system.

De nyckeltal som finns idag har tyvärr i praktiken oklara definitioner och det finns svårigheter och osäkerheter kring vad som ska inkluderas i en viss typ av it-kostnad och inte. Nyckeltalen innebär även i många fall ett praktiskt problem, då det är svårt för myndigheterna att ta fram de efterfrågade nyckeltalen eller kostnadsposterna direkt från sina system. Genomförandet av årets undersökning har gjort det tydligt att både definitioner av olika it-kostnader och praktiska möjligheter att ta fram nyckeltal är problem som måste adresseras för att it-kostnader ska kunna följas upp på ett tillförlitligt och användbart sätt framöver.

ESV har tidigare haft i uppdrag¹⁵ att tillsammans med ett antal myndigheter undersöka möjligheten att använda ett gemensamt ramverk för uppföljning av it-kostnader. I myndighetens avrapportering¹⁶ av uppdraget konstaterar ESV att användningen av ett gemensamt ramverk för it-kostnader kan komma att kräva en anpassning av den baskontoplan som de flesta myndigheter utgår ifrån för sin ekonomiska redovisning. ESV noterade även att en eventuell anpassning av de så kallade s-koder som används för inrapportering till statsredovisningen kan behöva utökas för att fungera ihop med ett gemensamt ramverk. En sådan anpassning skulle innebära stora fördelar för möjligheterna att följa it-kostnader i staten. Det skulle innebära bättre jämförbarhet, högre datakvalitet och även minskad administration då myndigheterna inte skulle behöva rapportera in dessa uppgifter i särskild ordning till DIGG, utan vi skulle då kunna hämta uppgifterna vi behöver direkt från Hermes.

Mot bakgrund av de omfattande svårigheter många myndigheter har när det gäller att redovisa nyckeltal och it-kostnader anser DIGG att det vore lämpligt att på nytt genomföra ett arbete med att se över vilka olika verksamhetskostnader kopplade till it som är viktiga att följa över tid. Åtgärder bör därefter vidtas för att göra det enkelt för myndigheterna att sammanställa och rapportera in dessa uppgifter, förslagsvis genom förändringar i baskontoplanen eller genom att utöka de så kallade s-koderna. Det bör även ses över vilka uttryckliga krav som ska ställas på myndigheterna när det gäller inrapportering av nyckeltal kopplat till digitalisering generellt, till exempel i myndigheternas årsredovisning.

Då ESV har ansvar för både baskontoplan och insamling av uppgifter till statsredovisningen samt även har omfattande erfarenhet av att utveckla uppföljningen av it-kostnader inom myndigheterna anser DIGG att ESV är den lämpligaste aktören för att genomföra ett sådant arbete. DIGG saknar den

¹⁵ Se Regeringsbeslut 3, Fi2017/01591/e2, Regleringsbrev för budgetåret 2017 avseende Ekonomistyrningsverket.

¹⁶ Se ”Delrapport. Pilotprojekt om ramverk för it-kostnader” (ESV 2017:64) samt ”Rapport. Pilotprojekt om ramverk för it-kostnader” (ESV 2018:28).

specifika kompetens som ESV har gällande ekonomistyrning men skulle kunna stödja arbetet med sin expertis inom digitalisering.