



Granskning av  
digitaliseringsmognaden inom  
Kopparstaden AB  
Lekmannarevisionsrapport

KPMG AB

2018-01-17

Antal sidor 12

Antal bilagor 1



Granskning av digitaliseringsmognaden inom Kopparstaden AB  
Lekmannarevisionsrapport  
2018-01-17

## Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	1
2	Inledning/bakgrund	2
2.1	Syfte och revisionsfrågor	2
2.2	Avgränsning	2
2.3	Revisionskriterier	3
2.4	Projektorganisation/granskningsansvariga	3
2.5	Metod	3
2.6	Kort om Kopparstaden AB	3
3	Resultat av granskningen	4
3.1	Läsanvisning	4
3.2	Digitaliseringsstrategi	4
3.3	E-tjänster	6
3.4	Utveckling och uppföljning	8
3.5	Öppna data & sociala medier	9
4	Diskussion och slutsatser	12
Bilaga 1	Riksrevisionens enkätundersökning	13

## 1 Sammanfattning

KPMG har i Falu kommun granskat digitaliseringsmognaden i Kopparstaden AB. Syftet med granskningen har varit att granska hur långt Kopparstaden AB har kommit med att digitalisera sin verksamhet.

Sammanfattningsvis kommer granskningen fram till att bolaget har en digitaliseringsmognad som är något bättre än den genomsnittliga offentliga verksamheten i landet. Granskningen visar även att ett flertal utvecklingsområden inom digitalisering finns för bolaget att arbeta vidare med. Kopparstaden AB har ingen övergripande digitaliseringsstrategi vilket resulterar i att digitaliseringsarbetet sker i form av punktinsatser. Vidare finns ett flertal hinder som motarbetar den digitala utvecklingen inom bolaget. Ett av dessa är framförallt att området inte prioriterats. Vår bedömning är att systematiken kan stärkas genom att formulera en samlad strategi på området som preciserar på vilka grunder prioritering sker av olika initiativ vilket även kan bidra till att området blir en prioriterad fråga inom bolaget.

Vidare visar granskningen att Kopparstaden AB har digitaliserat vissa delar av verksamheten och att bolaget erbjuder ett flertal e-tjänster. Utveckling och uppföljning av dessa och nya e-tjänster sker i varierande grad. Vår bedömning är att Kopparstaden AB kan dra nytta av att användarna i högre grad involveras i utvecklingsprocessen av nya e-tjänster. Information från användarna kan säkerhetsställa att bolaget utvecklar e-tjänster utifrån användarnas behov. Följaktligen kan detta bidra till att effektivisera utvecklingen av nya e-tjänster.

Granskningen visar även att arbetet med sociala medier är ett av bolagets mest utvecklade digitaliseringsområden. Kopparstaden AB har en strategi för sina sociala medier och använder sina sociala kanaler i kontakt med kunder på ett flertal sätt. På bolagets hemsida kan kunder få information om vilka tjänster som Kopparstaden AB erbjuder men ingen publicering av kvaliteten av dessa tjänster sker digitalt. Vår bedömning är bolaget kan öka förändringstrycket genom att öppet publicera information som beskriver kvaliteten i bolagets tjänster.

## 2 Inledning/bakgrund

Regeringen konstaterade i budgetpropositionen år 2016 att digitaliseringen är ”den enskilt största förändringsfaktorn i vår tid och påverkar alla delar av samhället” och regeringens mål är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringsens möjligheter.

Den svenska e-förvaltningen är välutvecklad i jämförelse med flera andra länder. Vid internationella jämförelser ligger Sverige bra till i internetanvändning, e-förvaltnings-tjänster och hur ofta medborgarna använder dessa tjänster. Jämförelserna visar också att det finns en tendens att andra länders e-förvaltning utvecklas snabbare än den svenska.

Digitalisering definieras som ”processen där samhället och individernas vanor förändras genom användning av digitala lösningar för kommunikation och informationsutbyte, samt för ökad tillgänglighet för företag och offentlig förvaltning”. E-tjänster är en service som medborgare och företag kan använda för att uträtta olika ärenden som de har hos en offentlig myndighet. Tjänsten tillhandahålls elektroniskt via till exempel dator eller mobiltelefon”. IT definieras som ”ett samlingsbegrepp för de möjligheter som skapats genom framsteg inom datateknik och telekommunikation”.

Studier och undersökningar, bland annat av Riksrevisionen, SKL samt Internetstiftelsen i Sverige, har kommit fram till att det finns stora skillnader i kommunernas och landstingens tillhandahållande av e-tjänster och e-förvaltning.

Medborgare förväntar sig i allt högre grad att snabbt, enkelt och säkert kunna sköta sina ärenden, få tillgång till information och att ha möjlighet till inflytande genom digitala kontaktvägar. För att kraftsamla kommunernas arbete med e-förvaltning har SKL tagit fram en strategi för e-samhället.

I den Årsplan med budget 2017-2019 som beslutats av kommunfullmäktige i Falu kommun, finns inga uppdrag eller mål som handlar om digitalisering. Detta kan anses helt logiskt om mål strikt används i betydelsen värden att uppnå för samhället och brukare av kommunens tjänster. I detta perspektiv är digitalisering en möjliggörare för att nå längre med de mål som kommunen har. Digitaliseringen tillskrivs idag sådan potential att offentliga verksamheter som halkar efter i denna utveckling riskerar att ha sämre möjligheter att upprätthålla god kvalitet och god service i sina tjänster. Skäl finns alltså för lekmannarevisionen att granska hur bolagen i Falu kommun ligger till i sin digitalisering.

### 2.1 Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att granska hur långt Kopparstaden AB har kommit med att digitalisera sin verksamhet.

### 2.2 Avgränsning

Rapporten avser Kopparstaden AB.

## 2.3 Revisionskriterier

Vi har jämfört bolagets digitalisering med utfallet i riksrevisionens enkät från 2016. Utöver detta har en allmän genomgång skett av hur bolaget syns på sin webbplats och på sociala medier.

## 2.4 Projektorganisation/granskningsansvariga

Granskningen har utförts av Andreas Endrédi, projektledare och certifierad kommunal yrkesrevisor och Sofie Wiessner, granskare under ledning av Magnus Larsson, certifierad kommunal yrkesrevisor och kundansvarig. Rapporten är sakgranskad av bolagets VD.

## 2.5 Metod

Uppdraget genomfördes på följande sätt:

- 1) Vi kartlagde bolagets webbplatser.
- 2) En enkät genomfördes med frågor om digitalisering. Enkäten riktades till nyckelpersoner i Kopparstaden AB. Enkätundersökningen genomfördes med hjälp av en webbenkät.
- 3) Svaren sammanställdes.
- 4) En workshop genomfördes med Kopparstaden ABs bolagsledning för att säkerställa enkätsvaren och ställa kompletterande intervjufrågor.
- 5) De säkrade svaren analyserades och relaterades övergripande till utfallet i den enkät som Riksrevisionen genomförde 2016. Se bilaga 1 för mer information om enkäten.
- 6) Baserat på resultatet i enkäten och kompletterande information från bolagsledningen upprättades en rapport för Kopparstaden AB.
- 7) Presentation av rapporterna till lekmannarevisorerna sker vid ett gemensamt tillfälle under hösten/vintern 2017/2018.

## 2.6 Kort om Kopparstaden AB

Kopparstaden AB är Falu kommuns helägda bostadsbolag. Bolaget äger och förvaltar cirka 6 000 lägenheter, 280 lokaler och 610 uthyrningsförråd. Kopparstaden AB har 113 anställda. Bolaget ska på uppdrag av kommunen tillhandahålla ett brett urval av hyresrätter, bidra till kommunens tillväxt och till ett gott samhälle.

## 3 Resultat av granskningen

### 3.1 Läsanvisning

Resultatet av granskningen har delats in i fyra avsnitt; digitaliseringsstrategi, e-tjänster, utveckling och uppföljning samt Öppna data och sociala medier. Inledningsvis i varje avsnitt återges enkätsvaren kopplade till respektive tema i tabellform. De enkätsvar som återges i tabellen har säkerhetsställts i en workshop med bolagets ledning. Ytterligare information om bolagets digitalisering och kommentarer till enkäten lämnas efter respektive tabell. I varje avsnitt görs även en jämförelse av enkätresultatet från Kopparstaden AB med resultatet från Riksrevisions enkätundersökning.

Ett flertal av frågorna i enkätundersökning efterfrågar om vissa digitala tjänster finns i bolaget. Genomgående betyder ett "ja" på dessa frågor att exempel på dessa digitala tjänster finns. Exempelvis innebär ett "ja" på frågan om bolaget har e-arkiv att något arkiv inom bolaget är digitalt men att all arkivhantering inte nödvändigtvis har digitaliserats.

### 3.2 Digitaliseringsstrategi

#### Enkätresultat i sammanfattning

Har ni beslutat om en digital strategi?	Delvis (en strategi finns för de sociala kanalerna).
Är det tydligt vad som ska uppnås med digitalisering hos er?	Nej
Om digitaliseringsstrategi finns, klargör strategin på vilka grunder ni ska prioritera områden för digitalisering?	Nej
Hur följer ni upp era digitaliseringsinitiativ? Flera svarsalternativ är möjliga.	Enkätundersökningar, intern uppföljning, antal följare på sociala medier, besökarantal, kundkontakt via hemsidan, kundkontakt via sociala medier, uppföljning utifrån affärsplan 2017-2021.

Arbetar ni utifrån regeringens mål med e-förvaltningen, dvs. en enklare öppnare och effektivare förvaltning?	Nej
Vilka är de främsta hindren för er i er digitala utveckling? Flera svarsalternativ är möjliga.	Resursbrist, Kompetensbrist bland medarbetare, Tidsbrist , Brist på engagemang bland medarbetare.

## Kommentarer till enkätresultat och jämförelse med Riksrevisionens enkätresultat

Kopparstaden AB har beslutat om en digital strategi för de sociala kanalerna men en övergripande digitaliseringsstrategi saknas. Detta resulterar i att bolagets digitaliseringsarbete sker i form av punktinsatser. Utöver de hinder för bolagets digitala utveckling som identifierats i enkätundersökningen framkommer även i intervju att ett av de främsta hindren är att digitalisering inte är en högprioriterad fråga. Vidare framkommer att bolagets digitaliseringsarbete styrs av möjligheten till att skapa kundnytta och kontroll. På driftsidan är det främst möjligheten till effektivisering av arbetet som är styrande. Graden av digitaliseringsmognad uppges även skilja sig mellan olika delar i verksamheten.

Knappt hälften av de svarande i Riksrevisionens enkätundersökning uppgav att de hade en digitaliseringsstrategi. Kopparstaden AB har delvis en sådan strategi och kan därför anses ligga relativt väl till i en nationell jämförelse.

I vår enkät till Kopparstaden ansåg många av de svarande att "resursbrist" var ett hinder mot digitalisering. Detta ligger i linje med resultatet i Riksrevisionens enkätundersökning, där över 70 % av respondenterna angivit "finansiering" som ett hinder mot digitalisering. Vidare uppgav de svarande i Riksrevisionens enkätundersökning att befintliga lagar och regler (43 %) och samverkan över organisationsgränser (42 %) var hinder mot digitalisering. Procentsatsen visar den andel som svarat att alternativet utgör ett mycket eller ganska stort hinder. Till skillnad från resultatet i Riksrevisionens enkätundersökning är det även att frågan inte prioriterats som utgör ett av de största hindren mot digitalisering för Kopparstaden AB.

## Bedömningar

Kopparstaden AB bedriver ett utvecklingsarbete inom digitalisering och systematiken i arbetet varierar. Vår bedömning är att systematiken kan stärkas genom att formulera en samlad strategi på området som preciserar på vilka grunder prioritering sker av olika initiativ vilket även kan bidra till att området blir en prioriterad fråga inom bolaget.

### 3.3 E-tjänster

#### Enkätresultat i sammanfattning

Har ni en eller flera e-tjänster som riktar sig till privatpersoner och/eller företag eller andra kunder?	Ja
Om du svarade ja på föregående fråga: Hur många e-tjänster har ni?	7
Vilka e-tjänster har ni?	App, kö/användare, uthyrning, chatt, sms tjänst, felanmälan, e-faktura.
Har ni e-arkiv?	Ja
Har ni e-beställningar?	Ja
Har ni e-diarium?	Nej
Har ni e-upphandling?	Ja
Har ni en funktion som gör att ni kan skicka meddelanden digitalt till privatpersoner och/eller företag? (OBS inte e-post utan meddelanden via t.ex. Mina sidor eller Mina meddelanden)	Ja
Har ni e-tjänster som är anslutna till en betaltjänst?	Nej
Har ni e-tjänster med digitala underskrifter?	Nej
Har ni e-tjänster som är integrerade med ett verksamhetssystem?	Ja
Har ni e-tjänster som är anpassade till mobila enheter?	Ja



Har ni e-tjänster med tvåfaktorautentisering (till exempel e-ID, bank-ID)?	Nej
Har ni e-tjänster med möjlighet att följa status på ärendet?	Ja
Har ni en eller flera e-tjänster riktade till privatpersoner och/eller företag eller andra kunder där ärendehantering är automatiserad? Flera svarsalternativ är möjliga.	Ja

## Kommentarer till enkätresultat och jämförelse med Riksrevisionens enkätresultat

Utöver de e-tjänster som redan finns framkommer i intervju att bolaget har behov av ytterligare digitala tjänster. Exempelvis uppges att all kundkommunikation vid felanmälningar är ett område som kan digitaliseras. Vidare är digitalisering av hyreskontrakt en tänkbar digital tjänst som borde erbjudas kunder enligt bolagsledningen.

Majoriteten av svaren gällande e-tjänster för Kopparstaden AB överensstämmer med resultatet i Riksrevisionens enkätundersökning. Några exempel på dessa är svaren för e-upphandling, e-tjänster som är anslutna till en betaltjänst samt e-tjänster med digitala underskrifter. Kopparstaden AB har ett avvikande resultat i vissa avseenden. Framförallt avviker bolaget mot Riksrevisionens enkätresultat genom att ha e-arkiv och en funktion som möjliggör att skicka meddelanden digitalt. Till skillnad från majoriteten av respondenterna i Riksrevisionens enkätundersökning har bolaget även e-tjänster med möjlighet att följa status på ärendet. Vidare avviker Kopparstaden AB avseende e-diarium och e-tjänster med tvåfaktorautentisering där resultaten i Riksrevisionens enkätundersökning visar att majoriteten av respondenterna har dessa e-tjänster.

## Bedömningar

Utifrån jämförelsen med Riksrevisionens enkätundersökning är vår bedömning att Kopparstaden AB har något fler implementerade e-tjänster än majoriteten av organisationerna som ingått i jämförelsen. Enkätsvaren ger ingen information om vilken "täckningsgrad" befintliga e-tjänster har men bolagsledningen ser själva behov av ytterligare e-tjänster.

Vidare tar vi i vår bedömning hänsyn till att det i Riksrevisionens enkätundersökning ingick storleksmässigt större organisationer jämfört med Kopparstaden AB. Detta

indikerar att bolaget relativt sin storlek har många e-tjänster jämfört med de som deltog i Riksrevisionens enkätundersökning.

## 3.4 Utveckling och uppföljning

### Enkätresultat i sammanfattning

När ni inför nya e-tjänster, på vilket sätt involveras användarna i processen? Flera svarsalternativ är möjliga.	Enkätundersökningar
Gör ni kostnads- och nyttoanalys inför beslut om införande av nya e-tjänster?	Ja
Gör ni behovsanalys inför beslut om införande av nya e-tjänster?	Ja
Gör ni användbarhetsutvärdering av befintliga e-tjänster?	Nej

### Kommentarer till enkätresultat och jämförelse med Riksrevisionens enkätresultat

Vid intervjun framkommer att kostnads- och nyttoanalyser sker i vissa fall och då genom en diskussion i bolagsledningen. Det har inte framkommit att kostnads- / nyttoanalyser dokumenteras. I vissa fall ingår en riskanalys i bolagets kostnads- och nyttoanalys. Kopparstaden AB planerar även att införa testkörningar av digitala tjänster som en del av riskanalysen. Bolagets enkätsvar avviker mot resultatet i Riksrevisionens enkätundersökning där majoriteten uppgav att de inte genomför en kostnads- och nyttoanalys eller behovsanalys inför beslut om nya e-tjänster. Avseende användbarhetsutvärdering av befintliga e-tjänster stämmer bolagets svar överens med vad majoriteten uppgav i Riksrevisionens enkätundersökning.

I Riksrevisionens enkätundersökning framkommer att ett flertal olika metoder används för att involvera användarna i utvecklingen av nya e-tjänster. Den mest förekommande metoden i Riksrevisionens enkätundersökning var att använda sig av andra aktörers erfarenheter på området. En annan vanligt förekommande metod för involvera användarna var att ta in användarnas åsikter via enkäter, workshops eller

arbetsgrupper. Vidare uppgav en stor andel i Riksrevisionens enkätundersökning att de använder sig av rapporter/utredningar om liknande tjänster för att involvera användarna. I intervju framkommer att Kopparstaden AB använder det webbaserade undersökningsverktyget Prifloat för att involvera användarna i utvecklingen av nya e-tjänster. Med hjälp av Prifloat kan bolaget följa upp kundnöjdhet för olika e-tjänster via enkätundersökningar.

## Bedömningar

Med hänsyn till jämförelsen av Riksrevisionens enkätresultat är vår bedömning att Kopparstaden AB har ett övergripande gott arbete kring utveckling och uppföljning av e-tjänster. I Riksrevisionens enkätundersökning framkommer att flera metoder kan användas för att involvera användarna i utvecklingsprocessen av nya e-tjänster. Kopparstaden AB använder en av dessa metoder. Vår bedömning är att bolaget kan dra nytta av att använda flera olika metoder för att involvera användarna i utvecklingsprocessen av nya e-tjänster. Framförallt kan detta bidra till att bolaget utvecklar sina e-tjänster i linje med användarnas behov. Även om bolagets svar överensstämmer med vad majoriteten angett i Riksrevisionens enkätundersökning gällande användbarhetsutvärdering kan även detta vara ett område för bolaget att arbeta vidare med.

## 3.5 Öppna data & sociala medier

### 3.5.1 Genomgång av bolagets hemsida och användning av sociala medier

Kopparstaden AB är, utöver sin egen hemsida, representerad på följande sociala kanaler; Facebook, YouTube, LinkedIn och Instagram. Bolaget publicerar och uppdaterar mest frekvent sin Facebook sida, följt av Instagram, sin egen webbsida och YouTube. På LinkedIn finns endast ett konto registrerat för Kopparstaden AB med bolagsinformation.

#### *Dialog med kunder via sociala medier*

I detta sammanhang letar vi efter om bolaget har en frågor- och svarsfunktion eller en öppen kommentarfunktion till publicerat innehåll på sina respektive kanaler. På bolagets egen hemsida och Facebook finns och används båda dessa funktioner. På Youtube och Instagram kan bolaget föra en dialog med kunder genom den öppna kommentarsfunktionen, som i praktiken endast utnyttjas på Instagram.

#### *Vilken information förmedlas via sociala medier*

Information till kunder publiceras, i varierande grad, på samtliga sociala kanaler och konsekventa uppdateringar, nyheter och information om bolaget förekommer på hemsidan, Facebook och Instagram. Information av mer formell karaktär publiceras främst via hemsidan som kompletteras med informella bilder och kortare informations-texter på Instagram. På bolagets YouTube-kanal kan kunder via videoinlägg även få visuell information om bolagets verksamhet, till exempel hur nybyggnationer går till.

I dagsläget har Kopparstaden AB publicerat två sådana videoinlägg. Bolagets Facebook används för att förmedla information i samtliga ovannämnda avseenden.

### *Marknadsföring och kampanjer via sociala medier*

Bolaget använder samtliga sociala kanaler för att marknadsföra verksamheten på olika sätt. På Instagram, och i viss grad på Facebook, erbjuder bolaget sina kunder en möjlighet att få följa med "bakom kulisserna" genom att marknadsföra de övriga engagemang bolaget har lokalt. Bolagsevent och deltagande i mässor marknadsförs även via ett flertal av de sociala kanalerna. Hemsidan utnyttjas för att marknadsföra bolagets miljöarbete och sponsorskap. De sociala kanalerna används även för att rikta marknadsföringen och viss information till specifika målgrupper. Bolaget använder framförallt sina sociala kanaler för att nå ut till unga. På hemsidan finns en separat webbsida för studenter och bolaget använder hashtaggen "kopparstadenstudent" på Instagram. Flertalet bilder som publiceras via Instagram visar främst medarbetare i olika arbetssituationer.

### *Rekrytering via sociala medier*

Kopparstaden AB använder hemsidan, Facebook och Instagram som rekryteringsverktyg genom publicering av rekryteringsannonser. Webbplattformen LinkedIn som är specifikt utformad för detta syfte används inte aktivt för att rekrytera personal.

## **Enkätresultat i sammanfattning**

Publicerar ni information som är tillgänglig för tredje part, så kallade "Öppna data"?	Nej
På vilket av följande sätt använder ni er av sociala medier i er kontakt med privatpersoner och/eller företag eller andra kunder? Flera svarsalternativ är möjliga.	Information, Dialog, Marknadsföring/kampanjer, Rekrytering
Har ni webblänkar till andra aktörer på er webbplats?	Ja
Ställer ni krav på öppen standard när ni upphandlar it-system?	Nej

## Kommentarer till enkätresultat och jämförelse med Riksrevisionens enkätresultat

I Riksrevisionens enkätundersökning uppgav 45 % av de svarande att de publicerade så kallade Öppna data och 50 % av de svarande att de har webblänkar till andra aktörer på hemsidan. Kopparstaden publicerar inte Öppna data men har webblänkar till andra. Bolaget uppger att de inte ställer krav på öppen standard vid upphandling av IT-system. Att öppen standard används är ofta viktigt för att undvika att man som kund blir "låst" till en viss leverantör. Det kan också vara ett sätt att säkerhetsställa att IT-system kan hämta och lämna information från/till andra system på ett effektivt sätt. I Riksrevisionens enkätundersökning svarade en majoritet av kommuner, landsting och myndigheter att de ställer sådana krav.

Vidare visar Riksrevisionens enkätundersökning att sociala medier främst används för att sända ut information (85 %) följt av marknadsföring/kampanjer (67 %). I Riksrevisionens undersökning uppgav även en majoritet att de använder sociala medier för att föra en dialog med kunder och vid rekrytering. Kartläggningen av bolagets sociala medier visar att Kopparstaden AB använder sina sociala medier på ett likartat sätt i kontakten med kunder.

## Bedömningar

Enligt Riksrevisionens enkätundersökning publicerar cirka hälften av landets offentliga organisationer Öppna data. Kopparstaden AB gör inte det. Utifrån kartläggningen av bolagets webbplats och sociala kanaler är vår bedömning är att detta är ett svagt område för Kopparstaden AB. Det finns stora fördelar med att öppet och transparent presentera data digitalt som beskriver kvaliteten i levererade tjänster. Öppen publicering av sådana uppgifter ger viktig information till kunder och det är samtidigt en viktig drivkraft till förbättring av bolagets tjänster.

Som tidigare nämnt finns en strategi för hur bolaget ska arbeta med sina sociala medier vilket reflekteras i kartläggningen av de sociala kanalerna. Kopparstaden AB har en genomtänkt plan för hur de ska använda sociala kanaler för att nå ut till vissa målgrupper och bolagets hemsida bedöms vara mycket användarvänlig. Vidare används hemsidan och de sociala kanalerna i samtliga möjliga avseenden för att få kontakt med kunder. Följaktligen bedömer vi bolagets övergripande arbete med sociala medier som ändamålsenligt. Det finns dock möjlighet för bolaget att utvecklas ytterligare genom att öka användningen av vissa kanaler såsom LinkedIn.

## 4 Diskussion och slutsatser

Resultaten från jämförelsen med Riksrevisionens enkätundersökning indikerar att de fyra områden som redovisas i rapportens resultatdel är väl utvecklade inom Kopparstaden AB. Följaktligen är vår sammanfattade bedömning är att bolaget har en digitaliseringsmognad som är något bättre än den genomsnittliga offentliga verksamheten i landet.

Vidare har vi i vår egen analys av enkätundersökningen iakttagit ett flertal utvecklingsområden. Framförallt finns möjlighet att stärka systematiken i bolagets utvecklingsarbete inom digitalisering. Detta kan uppnås genom att formulera en samlad strategi på området som preciserar på vilka grunder prioritering sker av olika initiativ. Vidare har Kopparstaden AB själva identifierat vissa utvecklingsmöjligheter i arbetet med e-tjänster. Vår bedömning är även att bolaget kan förbättra sina tjänster genom att till en högre grad involvera användarna i utvecklingsprocessen. Information från användarna ger möjlighet till ökad kunskap om kundernas specifika behov av e-tjänster vilket kan bidra till att öka bolagets effektivitet i utvecklingen av nya e-tjänster. Slutligen kan bolaget öka förändringstrycket genom att öppet publicera information som beskriver kvaliteten i bolagets tjänster.

För att öka graden av digitaliseringsmognad inom bolaget rekommenderar vi att:

- En övergripande strategi för digitalisering upprättas.
- Användarna på flera sätt involveras i processen vid utveckling av nya e-tjänster.
- Information om kvaliteten i bolagets tjänster blir tillgänglig för tredje part genom att publiceras digitalt.

KPMG, dag som ovan

Andreas Endrédi  
Certifierad kommunal yrkesrevisor  
*Uppdragsansvarig*

Magnus Larsson  
Certifierad kommunal yrkesrevisor  
*Kundansvarig*

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument.

Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.

## Bilaga 1 Riksrevisionens enkätundersökning

Under 2016 granskade Riksrevisionen regeringens insatser för att främja e-förvaltningens utveckling. Syftet med granskningen var att undersöka om regeringen har använt digitaliseringens möjligheter för att effektivisera den offentliga förvaltningen. Granskningen bestod av fyra delar:

- En analys av regeringens styrning av e-förvaltningen.
- En kartläggning av nuläget i den svenska e-förvaltningen.
- Tre fallstudier av e-tjänsterna: Mina meddelanden, e-arkiv och öppna data.
- En samhällsekonomisk bedömning av de tre e-tjänsterna.

Inom ramen för granskningen genomförde Riksrevisionen en enkätundersökning hos kommuner, landsting och statliga förvaltningsmyndigheter för att kartlägga nuläget i förhållande till regeringens e-förvaltningspolitiska mål. Enkäten skickades till 536 statliga myndigheter, kommuner och landsting, varav 441 (82 procent) svarade.

Granskningen visade att de offentliga aktörerna arbetar med att förenkla medborgarnas vardag men att enkelhet och användbarhet inte är en naturlig del i utvecklingen av e-tjänster. De flesta statliga myndigheter, landsting och kommuner har e-tjänster och använder sociala medier för att kommunicera med medborgarna. Däremot är det mindre vanligt att publicera öppna data på ett sådant sätt att de är enkla att använda. I enkätsvaren uppgav endast fyra av tio offentliga aktörer att de involverar användarna direkt när de utvecklar e-tjänster vilket tyder på att en stor del av de offentliga aktörerna utvecklar e-tjänster utan att ta reda på användarnas behov.

Vidare uppgav de offentliga aktörerna i Riksrevisionens enkätundersökning att finansiering är det största hindret för att digitalisera förvaltningen. Riksrevisionen ansåg att det kan vara en förklaring till att utvecklingen går långsamt på vissa områden, framför allt när det gäller finansiering av förvaltningsgemensamma projekt. Riksrevisionen ansåg även att det är en enkel utväg att hävda en brist på resurser när det ibland kan handla om att de offentliga aktörerna inte prioriterar arbetet med e-förvaltning.

Utifrån vad som framkom i granskningen drog Riksrevisionen slutsatsen att regeringen inte har skapat de institutionella förutsättningar som krävs för att statliga myndigheter, kommuner och landsting ska kunna ta sitt ansvar och uppfylla målet om en enklare, öppnare och effektivare förvaltning. Vidare drog Riksrevisionen slutsatsen att det finns en hittills outnyttjad samhällsekonomisk potential i e-tjänsterna Mina meddelanden, e-arkiv och öppna data. Avseende styrningen av e-förvaltning drog Riksrevisionen slutsatsen att den har varit kortsiktig, delegerad och präglad av brist på helhetsansvar.