



Granskning av  
digitaliseringsmognaden inom  
Lugnet i Falun AB  
Lekmannarevisionsrapport

KPMG AB

2018-01-17

Antal sidor 13

Antal bilagor 1



Granskning av digitaliseringsmognaden inom Lugnet i Falun 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 Lugnet i Falun 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	10
4	Diskussion och slutsatser	13
Bilaga 1	Riksrevisionens enkätundersökning	14



## 1 Sammanfattning

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

Sammanfattningsvis kommer granskningen fram till att bolaget har en digitaliseringsmognad som den genomsnittliga offentliga verksamheten utifrån Riksrevisionens enkätundersökning 2016. Vi bedömer att Lugnet i Falun AB har en god systematik i arbetet med digitalisering. Utifrån jämförelsen med Riksrevisionens enkätundersökning bedömer vi även att Lugnet i Falun AB har relativt få implementerade e-tjänster men att utvecklingen och uppföljningen av dessa är ändamålsenlig.

Granskningen visar även att ett flertal utvecklingsområden inom digitalisering finns för bolaget att arbeta vidare med. Ett av dessa är att inkludera mål för den digitala utvecklingen av interna processer. Vidare har Lugnet i Falun AB själva identifierat vissa utvecklingsmöjligheter i arbetet med e-tjänster. Utifrån vår analys bedömer vi även att behovsanalyser inför beslut om nya e-tjänster bör dokumenteras. Vår bedömning är även att bolaget kan förbättra sina tjänster genom att till en högre grad involvera användarna i utvecklingsprocessen.

Vidare visar granskningen att arbetet med sociala medier är ett av bolagets minst utvecklade digitaliseringsområden. Följaktligen är vår bedömning att en utveckling av bolagets sociala kanaler är central för att öka bolagets digitaliseringsmognad. Vidare kan kunder via hemsidan få information om vilka tjänster som Lugnet i Falun 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 Lugnet i Falun AB har kommit med att digitalisera sin verksamhet.

### 2.2 Avgränsning

Rapporten avser Lugnet i Falun 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, kundansvarig och certifierad kommunal yrkesrevisor. De intervjuade har givits möjlighet att sakgranska rapporten.

## 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 Lugnet i Falun AB. Enkätundersökningen genomfördes med hjälp av en webbenkät.
- 3) Svaren sammanställdes.
- 4) En workshop genomfördes med Lugnet i Falun 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 Lugnet i Falun AB.
- 7) Presentation av rapporterna till lekmannarevisorerna sker vid ett gemensamt tillfälle under vintern 2018.

## 2.6 Kort om Lugnet i Falun AB

Lugnet i Falun grundades 2011 och med syftet att skapa en tydlig förvaltnings- och utvecklingsorganisation för fastigheterna på Lugnet. Bolaget har 7 anställda. Bolaget har för sin verksamhet övertagit ett antal fastigheter från kommunen, man har också i olika etapper byggt nya anläggningar och förädlat andra.

## 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. Vidare återges de vanligaste svaren på flervalfrågorna först i tabellen. Ytterligare information om bolagets digitalisering och kommentarer till enkäten lämnas efter respektive tabell. I varje avsnitt görs även en jämförelse av enkätresultatet från Lugnet i Falun 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.

I vår bedömning av bolagets digitaliseringsmognad tar vi hänsyn till att Lugnet i Falun AB är ett Business to business-företag<sup>1</sup> vilket påverkar bolagets digitaliseringsarbete. Framförallt har dessa typer av företag inte ett lika utbrett behov av att digitalisera vissa externa processer eftersom en stor del av dessa sker i den personliga kontakten med kunderna.

### 3.2 Digitaliseringsstrategi

#### Enkätresultat i sammanfattning

Har ni beslutat om en digital strategi?	Ja
Är det tydligt vad som ska uppnås med digitalisering hos er?	Delvis
Om digitaliseringsstrategi finns, klargör strategin på vilka grunder ni ska prioritera områden för digitalisering?	Ja

<sup>1</sup> Business to business företag riktar sig mot andra företag. Kommunikation och transaktioner sker därför mellan företag och relationen till kunderna är ofta personlig och direkt.

Hur följer ni upp era digitaliseringsinitiativ? Flera svarsalternativ är möjliga.	Intern uppföljning, besökarantal, kundkontakt via hemsidan, enkätundersökningar, antal följare på sociala medier.
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 i bolaget.

### **Kommentarer till enkätresultat och jämförelse med Riksrevisionens enkätresultat**

Lugnet i Falun AB har en digitaliseringsstrategi som ingår i bolagets verksamhetsplan för 2017. Verksamhetsplanen innehåller en övergripande beskrivning som bland annat identifierar ett flertal utvecklingsområden för bolagets digitalisering. Vidare innehåller verksamhetsplanen verksamhetsmål varav ett med koppling till digitalisering samt en aktivitetsplan där vissa digitaliseringsprojekt ingår. I verksamhetsplanen specificerar bolaget även sina målgrupper som är: befintliga hyresgäster, besökare till besöksmålet vid hoppbackarna samt ev. etablerare. Eftersom Lugnet i Falun ABs direkta kunder är Kultur-och fritidsnämnden, företag och organisationer är digitaliseringsarbetet riktat till deras kunder. Knappt hälften av de svarande i Riksrevisionens enkätundersökning uppgav att de hade en digitaliseringsstrategi. Lugnet i Falun AB har en sådan strategi och kan därför anses ligga väl till i en nationell jämförelse.

I intervju med bolagsledningen framkommer att bolagets digitaliseringsarbete bland annat styrs av möjligheten till att skapa kundnytta. Möjligheten till effektivisering av interna processer uppges även vara styrande för bolagets digitaliseringsarbete. Vidare framkommer att digitaliseringsarbetet har gått från att vara verksamhetsstyrt till att vara mer kundstyrt.

I vår enkät till Lugnet i Falun AB 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. I intervju framkommer även att andra delar i verksamheten har prioriterats före digitalisering.

## Bedömningar

I verksamhetsplanen finns en digitaliseringsstrategi med ett tydligt mål om att förbättra den digitala kommunikationen med kunder och invånare via webben. Vidare har bolaget en aktivitetsplan som specificerar hur bolaget ska digitalisera interna och externa processer. Följaktligen är vår bedömning att Lugnet i Falun AB har en god systematik i arbetet med digitalisering. Utifrån jämförelsen med resultatet i Riksrevisionens enkätundersökning är det även vår bedömning att Lugnet i Falun AB ligger i framkant när det gäller övergripande styrning och strategi inom digitaliseringsområdet.

I intervju med bolagsledningen framkommer även att digitaliseringsarbetet har gått från att vara mer verksamhetsstyrt till kundstyrt. Detta reflekteras även i verksamhetsplanen som har ett digitaliseringsmål om att förbättra kommunikationen med kunder och invånare. För den fortsatta digitala utvecklingen av både interna och externa processer bedömer vi det som viktigt att verksamhetens och kundernas behov är till lika grad styrande i bolagets digitaliseringsarbete. Genom att upprätta digitaliseringsmål även för de interna processerna kan bolaget säkerhetsställa den digitala utvecklingen av bägge områden.

## 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?	1
Vilka e-tjänster har ni?	Mobilbiljett bergbana.
Har ni e-arkiv?	Delvis
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)	Nej
Har ni e-tjänster som är anslutna till en betaltjänst?	Ja
Har ni e-tjänster med digitala underskrifter?	Nej (på gång)
Har ni e-tjänster som är integrerade med ett verksamhetssystem?	Nej
Har ni e-tjänster som är anpassade till mobila enheter?	Nej (på gång)
Har ni e-tjänster med tvåfaktorautentisering (till exempel e-ID, bank-ID)?	Ja
Har ni e-tjänster med möjlighet att följa status på ärendet?	Nej
Har ni en eller flera e-tjänster riktade till privatpersoner och/eller företag eller andra kunder där ärendehantering är automatiserad? Flera svarsalternativ är möjliga.	Nej

## Kommentarer till enkätresultat och jämförelse med Riksrevisionens enkätresultat

Utöver de e-tjänster som redan finns framkommer i intervju att bolaget har behov av ett digitalt fastighetssystem. Bolagsledningen uppger i intervju att de tidigare haft problem med att hitta ett digitalt fastighetssystem som är anpassat till bolagets storlek. Vidare uppger bolagsledningen att en digital utveckling av bolaget i övrigt bör ske i samarbete med de andra aktörerna inom Lugnetområdet.

Majoriteten av svaren gällande e-tjänster för Lugnet i Falun AB överensstämmer med det som de flesta svarat Riksrevisionens enkätundersökning. Några exempel på dessa

är svaren för e-upphandling, e-tjänster med tvåfaktorautentisering samt e-tjänster som riktar sig till privatpersoner eller andra företag. Lugnet i Falun AB har ett avvikande resultat i vissa avseenden. Framförallt avviker bolaget mot Riksrevisionens enkätresultat genom att delvis ha e-arkiv och en e-tjänst som är ansluten till en betaltjänst. Vidare avviker Lugnet i Falun AB avseende e-diarium, e-tjänster som är integrerade med ett verksamhetssystem samt e-tjänster med automatiserad ärendehantering. Resultaten i Riksrevisionens enkätundersökning visar att majoriteten av offentliga organisationer har dessa e-tjänster.

### Bedömningar

Utifrån jämförelsen med Riksrevisionens enkätundersökning är vår bedömning att Lugnet i Falun AB har relativt få implementerade e-tjänster. Enkätsvaren ger ingen information om vilken "täckningsgrad" befintliga e-tjänster har men bolagsledningen ser själva behov av ytterligare digitala tjänster, både interna och mot kunder.

## 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.	Testpilot, uppföljning och utvärdering.
Gör ni kostnads- och nyttoanalys inför beslut om införande av nya e-tjänster?	Delvis (för en dialog kring nyttan med införandet av e-tjänster).
Gör ni behovsanalys inför beslut om införande av nya e-tjänster?	Delvis
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. Behovsanalyser inför beslut om nya e-tjänster sker även genom diskussion i bolagsledningen. Eftersom bolaget totalt har ett tiotal kunder sker informationsöverföring kring behovet av nya e-tjänster i den personliga kontakten med kunder. I intervju framkommer även att Lugnet i Falun AB som fastighetsbolag sällan upplever att de har nytta av att införa de e-tjänster som riktar sig mot konsumenter.

Enligt vår enkät och efterföljande intervju sker i ledningen en muntlig kostnads-/nyttoanalys inför beslut om nya e-tjänster. Majoriteten av de svarande i Riksrevisionens enkätundersökning uppgav att de inte gör en sådan analys. 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 Lugnet i Falun AB främst involverar användarna genom testpilot.

## Bedömningar

Utifrån jämförelsen med Riksrevisionens enkätresultat är vår bedömning att Lugnet i Falun AB på ett övergripande plan har ett ändamålsenligt arbete kring utveckling och uppföljning av e-tjänster. För att utvecklas på området är vår bedömning att det är viktigt att bolaget systematiskt dokumenterar information som rör behov av nya e-tjänster från kunder och medarbetare. Detta kan bidra till bolagets fortsatta digitalisering och ge grund till att bedöma nyttan med olika förslag.

I Riksrevisionens enkätundersökning framkommer att flera metoder kan användas för att involvera användarna i utvecklingsprocessen av nya e-tjänster. Lugnet i Falun AB använder sig av testpiloter för att involvera användarna i utvecklingen av nya e-tjänster. Vår bedömning är att bolaget kan dra nytta av att använda flera metoder för att involvera användarna i utvecklingsprocessen och därmed säkra att nya e-tjänster möter kundbehov.

## 3.5 Öppna data & sociala medier

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

Lugnet i Falun AB är utöver sin egen hemsida representerad på Facebook där bolaget samarbetar med Lugnet<sup>2</sup> genom att ha en gemensam Facebook-sida.

#### *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. Lugnet i Falun AB har en sådan funktion i form av info-mailen på bolagets hemsida.

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

Information till kunder publiceras på bolagets hemsida i form av nyheter, bolagsinformation och uppdateringar kring uppkommande projekt. Vidare publiceras information om evenemang som arrangeras på Lugnet via hemsidans evenemangskalender. Uppdateringsfrekvensen av inläggen på hemsidan är i snitt cirka 20 uppdateringar per år.

#### *Marknadsföring och kampanjer via sociala medier*

Bolaget använder sin egen hemsida för att marknadsföra olika delar av verksamheten. Under "Aktuellt" på hemsidan publiceras nyhetsuppdateringar som marknadsför pågående och genomförda projekt, samarbeten och medial exponering. Denna del av hemsidan används även för att marknadsföra bolagets kampanjer och andra aktörer. Vidare marknadsförs de event som arrangeras på Lugnet via evenemangskalendern.

#### *Rekrytering via sociala medier*

Lugnet i Falun AB använder hemsidan och Facebook som rekryteringsverktyg genom publicering av rekryteringsannonser.

### Enkätresultat i sammanfattning

Publicerar ni information som är tillgänglig för tredje part, så kallade "Öppna data"?	Nej
--	-----

<sup>2</sup> Lugnet är ett idrotts-och fritidscentrum beläget i östra Falun. Området hyser sju sport-och idrottsarenor, högskola, gymnasium och flera privata företag. På Lugnetområdet finns även hotell, camping och stugby.

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?	Vet ej

## 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. Lugnet i Falun AB publicerar inte Öppna data men har webblänkar till andra aktörer på hemsidan. Vidare uppger bolaget att de inte vet om de 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 Lugnet i Falun AB använder hemsidan på ett likartat sätt i kontakten med kunder.

Vi konstaterar att uppdateringen av inlägg på bolagets hemsida sker i snitt 1-2 gånger i månaden. Detta sannolikt tillräckligt för Lugnet i Falun ABs kunder.

## Bedömningar

Enligt Riksrevisionens enkätundersökning publicerar cirka hälften av landets offentliga organisationer Öppna data. Lugnet i Falun AB gör inte det. 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.

Utifrån vår kartläggning av bolagets sociala medier är vår bedömning att detta är ett svagt område för Lugnet i Falun AB. Som tidigare nämnt tar vi i vår bedömning hänsyn till att Lugnet i Falun AB som fastighetsbolag inte har samma behov av att använda sig



Granskning av digitaliseringsmognaden inom Lugnet i Falun AB  
Lekmannarevisionsrapport  
2018-01-17

av sociala medier. Vi ser dock att det är viktigt att utveckla vissa områden. Utifrån kartläggningen av bolagets sociala medier är vår bedömning att det inte tydligt framgår att Lugnets Facebooksida även inkluderar Lugnet i Falun AB. En länk till den gemensamma facebook-sidan på bolagets hemsida bedömer vi kan åtgärda detta. Vidare bedömer vi att en ökad representation av Lugnet i Falun AB på Facebook är viktigt för att skapa en tydlighet om vilka aktörer som finns på Lugnet. En utveckling av bolagets sociala medier bedömer vi även som central för att uppnå verksamhetsmålet att förbättra den digitala kommunikationen med invånare och kunder.

## 4 Diskussion och slutsatser

Sammanfattningsvis bedömer vi att Lugnet i Falun AB har en god systematik i arbetet med digitalisering. Utifrån jämförelsen med Riksrevisionens enkätundersökning bedömer vi även att Lugnet i Falun AB har relativt få implementerade e-tjänster men att utvecklingen och uppföljningen av dessa är ändamålsenlig. Vidare är vår bedömning att Öppna data och sociala medier är ett svagt område för Lugnet i Falun AB. Följaktligen är vår sammanfattade bedömning är att bolaget har en digitaliseringsmognad som den genomsnittliga offentliga verksamheten i landet.

Vidare har vi i vår egen analys av enkätundersökningen iakttagit ett flertal utvecklingsområden. Ett av dessa är att inkludera mål för den digitala utvecklingen av interna processer. Vidare har Lugnet i Falun AB själva identifierat vissa utvecklingsmöjligheter i arbetet med e-tjänster. Utifrån vår analys bedömer vi även att behovsanalyser inför beslut om nya e-tjänster bör dokumenteras. Vår bedömning är även att bolaget kan förbättra sina tjänster genom att till en högre grad involvera användarna i utvecklingsprocessen. Vidare bedömer vi att en utveckling av bolagets sociala medier är central för att öka bolagets digitaliseringsmognad. 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:

- Mål för digitalisering som avser bolagets interna processer upprättas.
- Bolaget systematiskt dokumenterar information som rör behov av nya e-tjänster från kunder och medarbetare.
- Användarna på flera sätt involveras i processen vid utveckling av nya e-tjänster.
- Bolaget fortsätter att utveckla arbetet med sociala medier utifrån uppsatta mål och behov.
- 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.