



# Digital förvaltning i internationellt perspektiv 2022

# Sammanfattning

Denna rapport är en sammanställning av fem av de mest erkända internationella jämförelserna av den digitala förvaltningen i olika länder: EU-kommissionens index för digital ekonomi och digitalt samhälle (*Digital Economy and Society Index*, DESI) och deras eFörvaltningsjämförelse (*eGovernment Benchmark*), FN:s e-förvaltningsundersökning (*UN E-government Survey*) samt OECD:s *OURdata Index* och index för digital förvaltning (*Digital Government Index*). Dessa undersökningar speglar olika perspektiv på digitaliseringen av den offentliga förvaltningen. Dessa internationella mätningar genomförs inte alltid med en konstant frekvens på årlig basis, vilket innebär att inför publicering av denna rapport har ett antal av de undersökningar som vi valt att följa inte hunnit publicera nya resultat från förra årets rapport.

DIGG:s övergripande slutsats är samma i år som den var i förra rapporten: Sveriges digitala förvaltning är bra men flera andra länder är bättre. Jämfört med läget vid föregående sammanställning har vi gått från en andraplats till en tredjeplacering i DESI (Digital Economy and Society Index, samt bibehållit vår 14:e plats i eGovernment benchmark). Det är även enbart de mätningarna som publicerats sedan sist, vilket innebär att vi ännu inte har en samlad bild av Sveriges prestation.

Jämfört med de toppresterande länderna ser vi att för Sveriges del så skiljer sig resultaten oftare mellan olika tjänster inom förvaltningen. Vi presterar ojämnare. Utvecklingen går också långsammare i Sverige än i flera andra jämförbara länder. Samtidigt kan vi se att Sverige har förbättrat sig inom området öppna data. En delförklaring till vårt avancemang i DESI är att Sverige har gjort framsteg när det gäller öppna data, från tidigare bottenplacering till att nu ligga 6 procentenheter över EU-genomsnittet.

I grunden har dock Sverige goda förutsättningar, inte minst när det gäller bredbandstäckning och uppkoppling, ett stort humankapital och högt internetanvändande i befolkningen. Mycket arbete pågår också för att utveckla Sveriges digitala förvaltning. Det är därför viktigt att påpeka att mätningarna som redovisas i denna rapport ofta bygger på data insamlat under 2020. Det arbete som skett sedan dess kan således inte ge utslag i mätningarna.

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning .....</b>	<b>1</b>
<b>1 Inledning.....</b>	<b>5</b>
1.1 Disposition.....	5
1.2 Ett index säger inte hela sanningen.....	5
<b>2 Sveriges digitala förvaltning i internationell jämförelse.....</b>	<b>7</b>
2.1 Sverige har goda förutsättningar .....	7
2.2 Sverige har flera utmaningar.....	9
2.2.1 Resultaten skiljer sig ofta mellan olika tjänster .....	9
2.2.2 Förbättringar inom öppna data, men mycket arbete kvarstår .....	10
2.2.3 Utvecklingen går framåt, men långsamt .....	10
<b>3 Digital Economy and Society Index .....</b>	<b>13</b>
3.1 Uppbyggnad.....	14
3.2 Sveriges placering.....	15
3.3 Vad beror resultatet på?.....	16
<b>4 EU eGovernment Benchmark .....</b>	<b>18</b>
4.1 Uppbyggnad.....	19
4.2 Sveriges placering.....	20
4.3 Vad beror resultatet på .....	23
<b>5 OECD OURdata Index .....</b>	<b>25</b>
<b>6 Förenta Nationernas E-Government Survey .....</b>	<b>27</b>
6.1 Uppbyggnad.....	28
6.2 Sveriges placering.....	29
6.3 Vad beror resultatet på .....	30
<b>7 OECD Digital Government Index .....</b>	<b>32</b>
7.1 Uppbyggnad.....	32
7.2 Sveriges placering.....	33
7.3 Vad beror resultatet på .....	38

<b>8</b>	<b>Tabeller</b>	<b>39</b>
8.1	<i>DESI 2021</i>	39
8.2	<i>DESI 2021 uppdelat på delindex</i>	40
8.3	<i>DESI 2021 – fem indikatorer</i>	42
8.4	<i>eGovernment benchmark 2021</i>	42
8.5	<i>eGovernment benchmark 2021 – fokusområden</i>	44
8.6	<i>eGovernment benchmark 2021 – livshändelser</i>	45
8.7	<i>eGovernment benchmark 2021 – Viktiga förutsättningar</i>	45
8.8	<i>OECD Our data index 2020</i>	46
8.9	<i>OECD Our data index 2020 – delindex</i>	48
8.10	<i>Förenta nationernas E-government Survey 2020</i>	49
8.11	<i>EGDI + E-Participation</i>	59
8.12	<i>OECD Digital Government Index 2020</i>	59
8.13	<i>OECD Digital Government Index 2020 – fokusområden</i>	61
8.14	<i>OECD Digital Government Index 2020 – fokusområden, urval av länder</i>	63
<b>9</b>	<b>Bilagor</b>	<b>64</b>
9.1	<i>Fördelar och nackdelar med indikatorer och indexmätningar</i>	64
9.2	<i>Digital Economy and Society Index (DESI)</i>	65
9.2.1	Undersökningens struktur	65
9.2.2	Källor	66
9.2.3	Mätvärden och sammanvägning av index	67
9.3	<i>United Nations E-Government Survey</i>	68
9.3.1	Z-normalisering	68
9.3.2	Telecommunications Infrastructure Index (TII)	69
9.3.3	Human Capital Index (HCI)	69
9.3.4	Online Service Index (OSI)	69
9.3.5	E-participation Index	73
9.4	<i>eGovernment Benchmark</i>	76
9.4.1	Mystery shopping	76
9.4.2	Andra mätmetoder	78
9.4.3	Mätvärden och sammanvägning av index	79
9.5	<i>OURdata Index</i>	80
9.5.1	Data availability – Tillgång till data	80
9.5.2	Data accessibility – Användbarhet av data	80
9.5.3	Government support for data re-use – Stöd för återanvändning	81
9.6	<i>OECD Digital Government Index</i>	83
9.6.1	Digital Government	84
9.6.2	Data-driven public sector	84

9.6.3	Government as a platform.....	85
9.6.4	Open by default .....	85
9.6.5	User-driven.....	85
9.6.6	Proactiveness .....	86
<b>10</b>	<b>Referenser .....</b>	<b>87</b>
10.1	<i>Datakällor</i> .....	89

# 1 Inledning

Denna rapport syftar till att sammanställa hur Sveriges digitala förvaltning står sig i en internationell jämförelse utifrån några olika perspektiv. På internationell nivå finns flera olika initiativ för att jämföra olika länders offentliga förvaltnings digitalisering med varandra. Dels finns några generella index som försöker mäta digitalisering på aggregerad nivå, dels finns mer specifika index som mäter olika aspekter av digitalisering. Genom att beskriva och analysera skillnader mellan Sverige och andra länder kan vi öka vår förståelse och enklare se brister och styrkor i vårt system och lära av andra länder.

Rapporten går igenom fem av de mest erkända internationella mätningarna på området, redovisar vad dessa säger om Sverige och för även inledningsvis en diskussion om vad resultaten beror på och hur den digitala förvaltningen skulle kunna utvecklas. Detta är en sammanställning, det är inte en metastudie där vi statistiskt försökt väga samman resultaten. Dessa internationella mätningar genomförs inte alltid med en konstant frekvens på årlig basis, vilket innebär att inför publicering av denna rapport har ett antal av de undersökningar som vi valt att följa inte hunnit publicera nya resultat från förra årets rapport. Vi anser dock att dessa index är relevanta och värda att följa, varpå vi låter de senaste mätningarna vara inkluderade i denna rapport.

## 1.1 Disposition

Rapporten inleds med en sammanfattning av vilka trender som syns för Sveriges del i de index vi valt att redovisa. Därefter presenteras de olika undersökningarna var för sig i egna kapitel. I bilagan återfinns mer detaljerade metodbeskrivningar samt en diskussion om fördelar och nackdelar med att använda indikatorer och mätetal för att mäta digital förvaltning.

## 1.2 Ett index säger inte hela sanningen

Att fånga komplexa samhällsfenomen i en enkel siffra innebär en förenkling av verkligheten och att mycket värdefull information går förlorad. Samtidigt finns ofta ett behov hos såväl beslutsfattare och forskare som hos media och andra intresserade av att jämföra Sverige med andra länder och följa vår utveckling över tid. Rätt använt kan ett index eller en kompositindikator hjälpa oss att göra det på ett tillförlitligt och samtidigt lättillgängligt sätt.

Sammanslagna indikatorer av det slag vi redovisar i denna rapport är enkla att kommunicera och ta till sig. De tar också hänsyn till mycket information om länderna och sammanfattar den på ett strukturerat, jämförbart och överblickbart sätt. Samtidigt är det en förenkling och såväl teorin bakom indexen som mätmetoden man använt har stor påverkan på resultatet och de kan innehålla misstag och mätfel som ibland är svåra att upptäcka då mängden information som ingår ofta är stor.

En risk med indexmätningar är att användningen av indikatorer gör att det som mäts också blir det som räknas som viktigt. När man mäter ett komplext politikområde måste man göra normativa ställningstaganden kring vad som är eftersträvansvärt för att veta vad man ska mäta. Dessutom är det som vi faktiskt är mest intresserade av när det gäller just komplexa samhällsfenomen ofta mycket svårt, för att inte säga omöjligt, att mäta. Samtidigt har vi ofta ett behov av att på ett (till synes) objektiva sätt redovisa utvecklingen inom dessa områden. Detta kan göra att vi lockas att fokusera såväl vår uppmärksamhet som våra insatser på det som enkelt går att fånga i mätetal, snarare än på det som egentligen är det mest väsentliga. Därför är det viktigt att minnas att en indikator är just det: en indikation på något. Det är en fingervisning, inte hela sanningen.

## 2 Sveriges digitala förvaltning i internationell jämförelse

I internationell jämförelse står sig Sveriges digitala förvaltning relativt väl. Detta gäller särskilt de indikatorer som på olika sätt fångar förutsättningar för digitalisering. Vi har jämförelsevis en högutbildad befolkning, god bredbandsutbyggnad och högt internetanvändande. Sveriges största förbättring under 2021 sett till den relativa placeringen, ligger inom delområdet digitala offentliga tjänster. En stor andel till vår förbättrade placering är att Sverige gjort framsteg vad gäller öppna data. En tydlig trend är också att Sverige visserligen genomgående får högre poäng i de senaste indexmätningarna jämfört med föregående mätning, men att vi i de flesta fall utvecklas långsammare än andra jämförbara länder. Detta resulterar i att vi som bäst behåller vår placering i rankingarna men att vi i flera fall tappar placeringar, eftersom andra länder med snabbare utvecklingstakt går om oss.

**Tabell 2.1 Sveriges placering i internationella index 2020, jämfört med 2019**

Index	Förändring	2021	2020	2019
UN E-Government Development Index (EGDI)	↓	-	6 av 193	5 av 193
EU Digital Economy and Society Index (DESI)	↓	3 av 27	2 av 29	2 av 28
OECD OURdata Index	→	-	-	32 av 33
EU eGovernment benchmark	→	14 av 36	14 av 36	11 av 36
OECD Digital Government Index	→	-	33 av 33	-

### 2.1 Sverige har goda förutsättningar

Liksom vi konstaterade i vår förra genomgång av digitaliseringsindex<sup>1</sup> så visar de generellt att förutsättningarna för digitalisering är mycket goda i Sverige. De grundläggande förutsättningarna, såväl tekniska förutsättningar som humankapital, finns på plats. Vi har även en hög digital mognad i befolkningen och i näringslivet. Undersökningarna antyder dock även att vi inte tar tillvara på

---

<sup>1</sup> DIGG (2021). Digital förvaltning i internationellt perspektiv.



dessa goda förutsättningar i lika hög grad som andra för att utveckla den digitala förvaltningen.

På senare tid har det skett en tydlig ambitionshöjning vad gäller den digitala förvaltningen i Sverige. Sedan bildandet av DIGG år 2018 har flera större projekt initierats. Det handlar framför allt om etablerandet av en förvaltningsgemensam digital infrastruktur för informationsutbyte, etableringen av flera nationella grunddatadomäner och ett intensifierat arbete med öppna data.<sup>2</sup> Samtidigt som ambitionerna är goda och det satsas pengar inom både Ena, Sveriges digitala infrastruktur, och inom öppna data, så är finansieringen kortsiktig och motsvarar heller, ens på kort sikt, de behov som uttryckts i planering. Att genomföra digitaliseringspolitiska åtgärder kräver finansiering och denna behöver motsvara ambitionsnivån och vara långsiktig för att på bästa sätt realisera den nytta som investeringarna kan leda till. Är finansieringen kortsiktig och fragmenterad riskerar utvecklingen att också bli det, vilket totalt sett innebär högre kostnader och att hemtagning av nyttor skjuts på framtiden eller helt uteblir.<sup>3</sup>

Styrningen av den offentliga sektorns digitalisering har till viss del ändrat fokus och handlar idag mer om att öka helhetssynen och konsolidera och standardisera de komponenter och lösningar som behövs i hela eller stora delar av förvaltningen. Denna utveckling bedöms kunna ha stor positiv inverkan på den svenska förvaltningens förutsättningar att tillvarata digitaliseringens möjligheter.<sup>4</sup> Det finns dock fortfarande saker att göra inom detta område. Digitaliseringen av offentlig förvaltning är idag ofta reaktiv. Vi svarar på krav från EU, ny lagstiftning eller förändrade förväntningar till följd av samhällsutvecklingen. Däremot vet vi sällan vart vi själva vill och kan därför inte vara proaktiva.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Infrastrukturdepartementet (2019). Uppdrag att etablera en förvaltningsgemensam digital infrastruktur för informationsutbyte. Regeringsbeslut I2019/03306/DF, I2019/01036/DF (delvis), I2019/01361/DF (delvis), I2019/02220/DF; Infrastrukturdepartementet (2019). Uppdrag att etablera ett nationellt ramverk för grunddata inom den offentliga förvaltningen. Regeringsbeslut I2019/03307/DF, I2019/01361/DF (delvis), I2019/01412/DF, I2019/01447/DF & Infrastrukturdepartementet (2019). Uppdrag att öka den offentliga förvaltningens förmåga att tillgängliggöra öppna data, bedriva öppen och datadriven innovation samt använda artificiell intelligens. Regeringsbeslut I2019/01416/DF, I2019/01020/DF.

<sup>3</sup> DIGG (2022). Digitala Sverige 2021.

<sup>4</sup> DIGG (2021). Sveriges digitala förvaltning 2020.

<sup>5</sup> DIGG (2022.) Digitala Sverige 2021.

De undersökningar som igår i denna sammanställning bygger ofta på data insamlat under 2020. Detta innebär att det finns en fördröjning sedan dess ännu inte kunnat ge något genomslag i mätningarna.

## **2.2 Sverige har flera utmaningar**

Baserat på de undersökningar som presenteras i denna rapport är det tre typer av utmaningar som särskilt framträder för Sveriges del: att vi är ojämna och saknar sammanlänkningar mellan olika tjänster och områden, att vi är dåliga på öppna data samt att vi utvecklas långsamt.

### **2.2.1 Resultaten skiljer sig ofta mellan olika tjänster**

Jämfört med läget vid föregående sammanställning har vi gått från en andraplats till en tredjeplacering i DESI (Digital Economy and Society Index, samt bibehållit vår 14:e plats i eGovernment benchmark). Det är även enbart de mätningarna som publicerats sedan sist, vilket innebär att vi ännu inte har en samlad bild av Sveriges prestation. I förra mätningen tappade vi i placering i två av fem mätningar (EU:s eGovernment Benchmark och FN:s E-Government Development Index). Dessa båda mätningar baseras delvis på en metod som kallas ”mystery shopping” där poängen erhålls genom att man praktiskt testar om vissa tjänster går att utföra eller viss information går att hitta. Att Sverige presterar sämre inom just dessa index beror till viss del på att vi presterar ojämnt. Resultaten skiljer sig ofta mellan olika delar av förvaltningen, vilket inte förekommer på samma sätt bland de toppresterande länderna. En delförklaring till detta är att den decentraliserade förvaltningsmodell Sverige har gör att beslut om vilka e-tjänster som ska finnas och hur dessa ska se ut och förhålla sig till övriga förvaltningen till stor del fattas av alla aktörer var för sig, vilket försvårar för samverkan och sammanlänkning av olika tjänster.

Betydelsen av hur Sveriges förvaltning är organiserad blir ännu tydligare i Digital government Index från OECD som redovisas i kapitel 7. Denna undersökning innehåller få mått på hur väl Sveriges digitala förvaltning presterar utan mäter mer utförligt hur arbetet med den digitala förvaltningen är organiserat. Indexet bygger bland annat på hypotesen att en sammanhängande implementering är en av de viktigaste faktorerna för en lyckad transformation till en digital förvaltning. I undersökningen (som baseras på data fram till och med augusti 2018) får Sverige lägst indextal av alla undersökta länder.

### 2.2.2 Förbättringar inom öppna data, men mycket arbete kvarstår

Även om Sveriges resultat historiskt har dragits ned av bedömningen av vårt arbete med öppna data så är detta ett område där mycket har skett, men där mycket arbete kvarstår. Hantering av data är avgörande för förvaltningens digitalisering och mått på hur väl Sverige arbetar med öppna data ingår i både OECD:s OURdata Index och i EU:s DESI. En delförklaring till vår andraplacering i DESI är att Sverige har gjort framsteg när det gäller öppna data, där vi tidigare haft en bottenplacering men nu ligger på 84 procent, 6 procent enheter över EU-genomsnittet. I Sverige har knappt två tredjedelar av de statliga myndigheterna angett att de har antagit principen ”öppet som standard”<sup>6</sup>, de angav också att de ser en stor potential i öppna data inom de närmsta åren, både för samhällets digitalisering och den egna digitala verksamhetsutvecklingen.<sup>7</sup> Publiceringen av öppna data har också ökat gradvis under åren. Detta noterades speciellt vid lanseringen av den nationella dataportalen dataportal.se, vilket delvis hade att göra med den förbättrade tekniken som fångar upp fler datamängder.

Statistikmyndigheten SCB började även tillgängliggöra data via portalen, vilket innebar att mängden data ökade kraftigt. I januari 2022 var det dock endast 176 offentliga organisationer som publicerade data på portalen, vilket visar på att mycket arbete återstår.

### 2.2.3 Utvecklingen går framåt, men långsamt

En ytterligare tydlig trend som framträder när vi ser dessa index tillsammans är att Sverige i många fall har halkat efter, men att detta inte beror på att vi blir sämre, utan snarare på att utvecklingen går snabbare i andra länder. När det gäller digital förvaltning så gör Sverige inte framsteg i samma takt som andra jämförbara länder.

För att uppnå bättre resultat behövs ofta samverkan mellan myndigheter, gemensam digital infrastruktur och att styrningen av digitaliseringen hålls ihop. Detta i sin tur kräver en tydlig politisk inriktning och vilja.

De största nyttorna av digitaliseringen kan förväntas uppstå när system fungerar tillsammans, när data kan delas mellan aktörer och lösningar kan återanvändas.

---

<sup>6</sup> DIGG (2021). Uppföljning av statliga myndigheters digitalisering 2020.

<sup>7</sup> Enkätundersökning till myndigheterna 2021. Ännu ej publicerad som rapport. Se digg.se

Detta är också en viktig förutsättning för att åstadkomma de sammanhållna livshändelser och den enhetliga styrning som flera av mätningarna värdesätter. För att uppnå detta krävs samordning vid digitaliseringen av den offentliga förvaltningen. Statliga myndigheter, kommuner och regioner behöver tillsammans fungera som en plattform med sammanhållen service.<sup>8</sup>

De länderna som ofta ligger i topp, så som Danmark, Estland, Finland och Storbritannien, har ofta en mer centralstyrd och tydlig digitaliseringspolitik, ofta med konkreta mål och tidsplaner som omfattar hela förvaltningen.<sup>9</sup> Detta har vi inte på samma sätt i Sverige.

DIGG har tidigare också visat att det finns fler anledningar till att implementeringen av nya tekniker går långsamt. Det beror främst på osäkerhet kring hur de nya teknikerna fungerar tillsammans med befintliga regelverk, begränsningar i möjligheterna att behandla personuppgifter och bestämmelser som försvårar eller hindrar tillgång till vissa uppgifter från andra aktörer.

DIGG:s mätning av den digitala mognaden bland myndigheter visar också att myndigheterna själva bedömer att befintliga lagar och regler är det största hindret för digital utveckling generellt. Här anges både befintligt regelverk och osäkerhet vid regeltolkning som hindrande för att digitalisera verksamheten.<sup>10</sup> I DIGG:s samlade analys av digitaliseringen i offentlig förvaltning<sup>11</sup>, har behovet av förvaltningsgemensam rättsutveckling tagits upp. Idag får många myndigheter själva i uppdrag att se över och lyfta sin lagstiftning till den digitala världen. Detta innebär att regelverket riskerar att anpassas utifrån den egna myndighetens och dess primära målgruppers behov snarare än utifrån det förvaltningsgemensamma behovet. Förvaltningsgemensam rättsutveckling kan öka förmågan dels till att se juridikens övergripande inverkan och effekt för att främja en förvaltningsgemensam infrastruktur, dels öka juridikens förmåga att lyfta blicken ytterligare

---

<sup>8</sup> Europeiska kommissionen (2021). Digital kompass 2030: den europeiska vägen in i det digitala decenniet. Meddelande till europaparlamentet, rådet, europeiska ekonomiska och sociala kommittén samt regionkommittén. COM/2021/118 final. & SKR (2019). Utveckling i en digital tid – en strategi för grundläggande förutsättningar.

<sup>9</sup> DIGG (2020). Styrning av digitala investeringar.

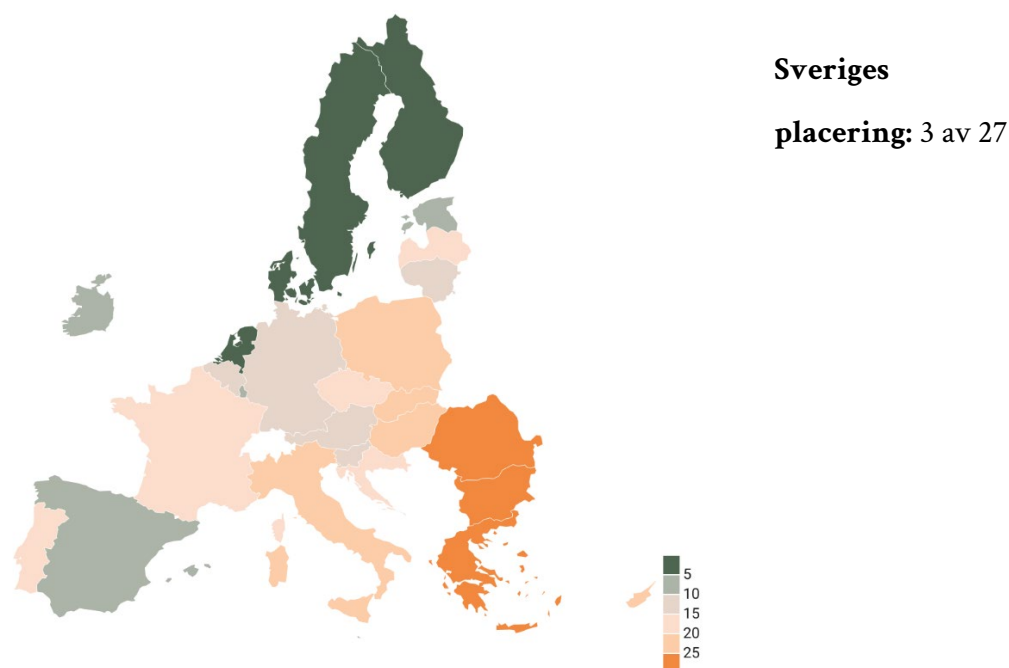
<sup>10</sup> DIGG (2020). Myndigheters digitala mognad och it-kostnader. Dnr: 2019-469, samt DIGG (2021). Uppföljning av statliga myndigheters digitalisering.

<sup>11</sup> DIGG (2022). Digitala Sverige 2021 – En samlad analys av digitaliseringen i offentlig förvaltning och förslag på indikatorer för digitaliseringen i samhället.

och karaktärisera det lapptäcke av lagar och regler som växer fram och hur det växelverkar med teknikutvecklingen samt vilka konsekvenser detta får.

# 3 Digital Economy and Society Index

Figur 3.1 Ländernas placering i DESI



Kommentar: Kartan illustrerar de europeiska ländernas placering i Digital Economy and Society Index (DESI) 2021. Ju mörkare grön, desto högre placering. Ju mörkare orange, desto lägre placering. Maxpoängen är 100 (bäst).

[Tabell med samtliga länders placering och poäng \(DESI\)](#)

EU-kommissionens index för digital ekonomi och digitalt samhälle (*Digital Economy and Society Index, DESI*) är ett brett index som syftar till att mäta hur väl medlemsstaterna presterar när det gäller digitalisering på en övergripande nivå, med fokus på digital konkurrenskraft. Indexet har publicerats sedan 2015 och är nära kopplat till unionens digitaliseringsagenda och den gemensamma digitala inre marknaden. I 2021 års upplaga har ett antal ändringar genomförts, främst i syfte att anpassa metoden till de fyra huvudområdena i Europas Digitala kompass<sup>12</sup>.

<sup>12</sup> [https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030\\_sv](https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_sv)

Kommissionen har som ambition att låta DESI vara än mer anpassat till den digitala kompassen för att säkerställa att samtliga mål behandlas i rapporterna.<sup>13</sup>

### 3.1 Uppbyggnad

DESI består av fyra huvudområden: Konnektivitet, Humankapital, Integrering av digital teknik samt Digitala offentliga tjänster. Varje huvudområde består i sin tur av flera indikatorer. Den totala poängen är en summa av poängen i de fyra huvudområdena. Målsättningen med indexet är att det ska kunna användas både för att på ett övergripande plan jämföra EU-länder med varandra och följa utvecklingen över tid, men även för att kunna göra mer detaljerade analyser för att peka ut olika förbättringsområden inom ett enskilt medlemsland.<sup>14</sup>

Vissa delar av indexet mäter främst förutsättningar för digitalisering medan andra är inriktade på att mäta hur långt digitaliseringen har nått. En av underkategorierna i DESI mäter särskilt digitaliseringen inom förvaltningen: Digitala offentliga tjänster. Här mäts på ett övergripande sätt både hur stor andel av befolkningen som använder digitala samhällstjänster och hur användbara dessa tjänster är. Även förvaltningens arbete med öppna data ingår.

De övriga tre kategorierna försöker fånga andra delar av digitalisering. Konnektivitet innehåller flera mått på tillgång till bredband samt hur förberedda länderna är på att börja använda 5G-teknologi. Humankapital mäter digital kompetens i befolkningen och andelen som jobbar eller utbildar sig inom it. Slutligen mäter kategorin Integrering av digital teknik graden av digitalisering i företag och e-handel.

Hur DESI beräknas har ändrats genom åren. I 2021 års upplaga anpassade kommissionen DESI för att passa de fyra huvudområdena i Europas Digitala kompass. De områden som DESI mäter idag är Humankapital, Konnektivitet, Integrering av digital teknik och Digitala offentliga tjänster. DESI har 2021 även inkluderat en indikator som mäter stödet från digitala tekniker för miljöhållbarhet, samt användning av gigabitttjänster och den procentandel av företagen som erbjuder digital utbildning och använder e-fakturor. Föregående års mätningar har justerats för att återspegla dessa förändringar.

---

<sup>13</sup> Europeiska kommissionen (2021). Index för digital ekonomi och digitalt samhälle (DESI 2021) – Sverige s.2

<sup>14</sup> Europeiska kommissionen (2021). Digital Economy and Society Index (DESI) 2021 – Methodological note.

**Tabell 3.1 Viktningen av delindexen i DESI, procent**

Huvudområde DESI	Vikt i procent
Humankapital	25 %
Konnektivitet	25 %
Integrering av digital teknik	25 %
Digitala offentliga tjänster	25 %
DESI totalt	100 %

### 3.2 Sveriges placering

Sverige får i likhet med tidigare år även höga poäng i DESI 2021 och placerar sig på tredje plats av de 27 EU-medlemsländerna. I 2021 års index får Sverige 66,1 poäng, vilket är något lägre än föregående år (69,7). Vi tappar en placering jämfört med 2020 års mätning i samband med att Danmark avancerar till första plats.

Sverige placerar sig högt inom de flesta av DESI:s olika huvudområden och har klättrat något i ranking inom Integrering av digital teknik och Digitala offentliga tjänster sedan förra året. Inom området Konnektivitet har däremot Sveriges placering sjunkit från en 2:a plats till en 5:e plats.

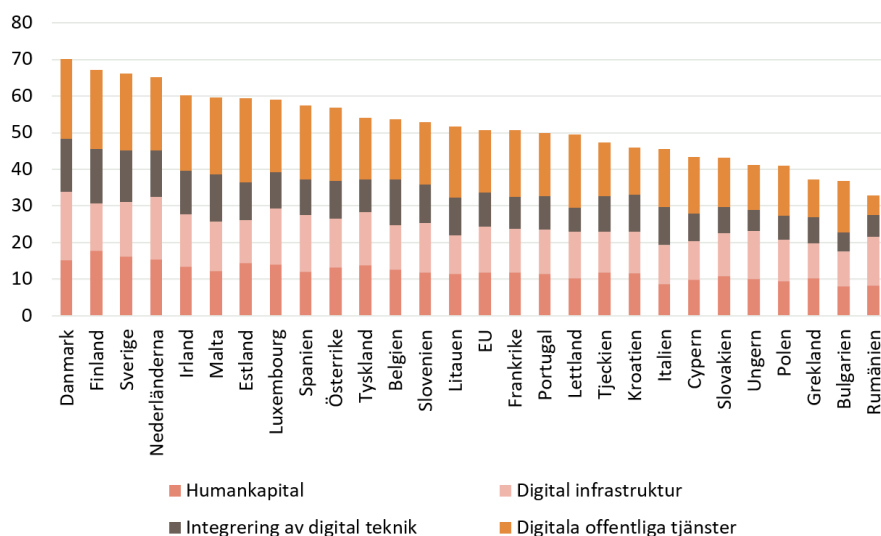
**Tabell 3.2 Sveriges resultat i DESI 2021, fördelat efter huvudområde**

Huvudområde DESI	Sveriges placering 2021	Sveriges placering 2020
Konnektivitet	↓ 5	2
Humankapital	→ 2	2
Integrering av digital teknik	↑ 3	6
Digitala offentliga tjänster	↑ 5	10
DESI totalt	↓ 3	2

Kommentar: Tabellen visar Sveriges rangordning i förhållande till EU:s andra medlemsstater, Sveriges poäng och den genomsnittliga poängen bland EU-länderna. Maxpoängen är 100. Pilarna indikerar förändring jämfört med DESI 2020. Förändringen avser DESI 2020 så som det publicerades 2020, inte 2020 års index omräknat med 2021 års metod (vilket är vad som vanligtvis redovisas i bl.a. EU-kommissionens rapporter).



**Figur 3.2 Ländernas resultat i DESI 2021, uppdelat på delindex**



Kommentar: Figuren visar Sveriges totalpoäng i DESI 2021 uppdelat på delindex i förhållande till EU:s andra medlemsstater. Delindexen är Humankapital, Integrering av digital teknik, Digital infrastruktur och Digitala offentliga tjänster.

[Tabell med samtliga länders poäng uppdelat på delindex \(DESI\)](#)

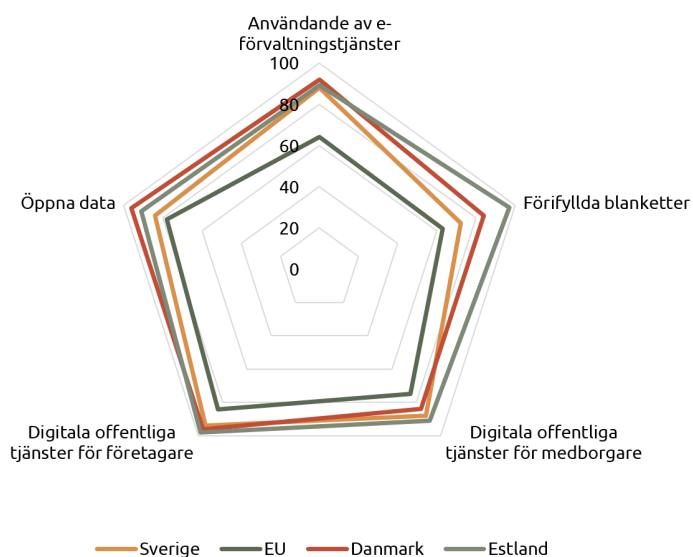
### 3.3 Vad beror resultatet på?

Sverige placerar sig över genomsnittet för EU inom samtliga huvudområden. Liksom tidigare år kan vi konstatera att vi är fortsatt starka inom området Humankapital. Detta är ett område som kommissionen bedömer är en av Sveriges starkaste konkurrensfördelar. Sveriges befolkning har en hög nivå av grundläggande digitala färdigheter och kompetens, och har sedan förra årets mätning ökat en halv procentenhet på indikatorn IKT-specialister (informations- och kommunikationsteknik) från 7 procent till 7,5 procent av sysselsatta personer i åldern 15-74. Även om andelen IKT-specialister i Sverige är bland de högsta i EU, och andelen utexaminerade inom IKT-området är över EU:s genomsnitt, så uppger en stor andel företag att de hade tjänster som var svåra att tillsätta.

Sverige har sett sämst utveckling inom området konnektivitet. I föregående års mätning kom Sverige på 2:a plats, och faller 2021 ner till 5:e plats, sammantaget fortfarande en stark placering, men relativt svagare än Danmark (1), Nederländerna (2), Spanien (3) och Luxemburg (4). Orsaken till de tappade placeringarna förklaras till viss del av förändringar i variabler i beräkningen, men även att en ny variabel introducerats (5G – täckning), där vi ligger i nivå med EU-genomsnittet på 14 procent.

Sveriges mest förbättrade delområde i årets mätning är Digitala offentliga tjänster. Inom det området klättrar vi 5 placeringar, från plats 10 till plats 5. En delförklaring till vår förbättrade placering är att Sverige har gjort framsteg när det gäller öppna data, där vi tidigare haft en bottenplacering men nu ligger på 84 procent, 6 procentenheter över EU-genomsnittet.

**Figur 3.3 Poäng i DESI 2021 för de fem indikatorer som utgör Digitala offentliga tjänster för ett urval av länder**



Kommentar: Figuren visar poängen för de fem indikatorerna som ingår i DESI:s delområde Digitala offentliga tjänster för länderna Sverige, Estland (toppresteraren inom offentliga tjänster), Danmark (toppresteraren totalt) och EU-genomsnittet. Indikatorerna är användande av e-förvaltningstjänster, öppna data, förifyllda blanketter, digitala offentliga tjänster för företagare och digitala offentliga tjänster för medborgare. Estland och Danmark ligger bra till i alla indikatorer. Sverige ligger något efter, men fortfarande över EU-genomsnittet.

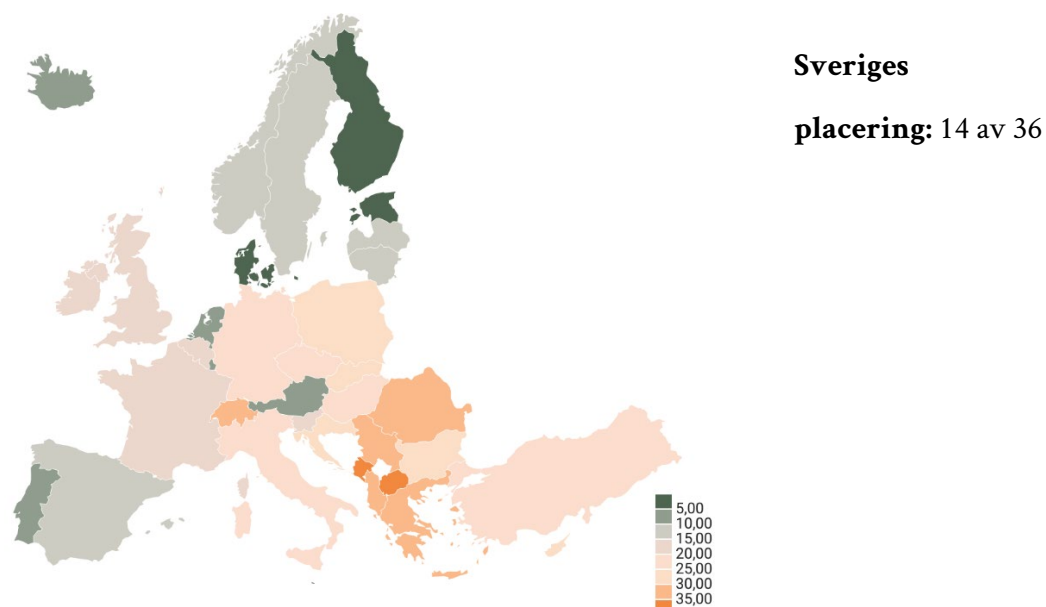
Tabell med de utvalda länders placering och poäng för de fem indikatorerna (DESI)

Estland och Danmark ligger bra till i alla indikatorer. Sverige ligger något efter, men fortfarande över EU-genomsnittet. Indikatorerna är användande av e-förvaltningstjänster, öppna data, förifyllda blanketter, digitala offentliga tjänster för företagare och digitala offentliga tjänster för medborgare.

För att Sverige ska bli ledande inom digitala offentliga tjänster är det viktigt att ett effektivt informationsutbyte inom och med offentlig förvaltning kommer på plats och fortsätter utvecklas. Det är också fortsatt viktigt att utveckla kompetens kring att hantera data som en strategisk resurs, främja datadelning samt att utveckla kompetens i användning av data i utveckling av tjänsteerbjudanden.

# 4 EU eGovernment Benchmark

Figur 4.1 Ländernas placering i EU eGovernment Benchmark



Kartan illustrerar de europeiska ländernas poäng i eGovernment Benchmark 2021

[Tabell med samtliga länders placering och poäng \(eGovernment Benchmark\)](#)

För att följa utvecklingen av den digitala förvaltningen inom medlemsländerna gör EU-kommissionen varje år en mätning som de kallar för eGovernment Benchmark. Denna mätning har genomförts i mer än tio år och följer de prioriteringar på digitaliseringsområdet som lyfts fram i EU:s handlingsplan för e-förvaltning (*eGovernment Action Plan*) 2016–2020 och den så kallade Tallinndeklarationen. I 2021 års mätning har kommissionen publicerat ett metoddokument<sup>15</sup> för 2020–2023. Till grund för mätningen ligger fortfarande kommissionens handlingsplan för 2016–2020 (*eGovernment Action Plan* 2016–2020)

Handlingsplanen innehåller ett antal principer för vad en förvaltning bör karaktäriseras av för att kunna ta tillvara på de nya möjligheter digitalisering

---

<sup>15</sup> <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1/language-en>, Läst 2022-01-31

medför och uppnå visionen om en förvaltning som är innovativ, öppen, effektiv och inkluderande och tillhandahåller gränslösa, individanpassade, användarvänliga och obrutna digitala offentliga tjänster för alla medborgare och företag i EU.<sup>16</sup>

Syftet med eGovernment Benchmark är därför att mäta den digitala mognaden i offentliga tjänster men även möjligheten att använda ett medlemslands digitala tjänster i andra europeiska länder.

Undersökningen genomförs på uppdrag av EU-kommissionen och omfattar totalt 36 länder: EU:s 27 medlemsländer samt Storbritannien, Island, Norge, Montenegro, Serbien, Schweiz, Turkiet, Albanien och Nordmakedonien.

#### **4.1 Uppbyggnad**

eGovernment Benchmark är uppbyggt utifrån fyra övergripande jämförelsemått. Användarfokus (*user centricity*) visar i vilken utsträckning offentliga tjänster finns tillgängliga online, mobilanpassning, samt hur lätt tjänsten är att använda. Mätvärdet transparens (*transparency*) mäter hur transparent den offentliga förvaltningen är avseende tjänsterna, den egna organisationen och hanteringen av användarnas data. Undersökning mäter dessutom rörlighet över gränserna (*cross-border mobility*), vilket avser möjligheten för medborgare och företag att använda tjänster i andra europeiska länder. Detta mätvärde redovisas fördelat på medborgare och företag. Slutligen följs även viktiga förutsättningar (*key enablers*) upp, vilket fokuserar på de tekniska förutsättningar som behövs för att den offentliga förvaltningen ska fungera. Här fokuserar eGovernment Benchmark på möjligheten att använda elektronisk identifiering, digital dokumenthantering, återanvändning av uppgifter som redan finns tillgängliga inom förvaltningen och tillämpningar för digital post.

De jämförande måtten samlas in utifrån åtta olika livshändelser, varav fyra undersöks varje år. I 2021 års rapport presenteras nya data om livshändelserna "starta företag", "arbetslöshet och jobsökande", "studera" och "familjeliv" förra gången samlades data in om att driva företag (*regular business operations*), starta förenklade tvistemål (*starting a small claims procedure*), flytta (*moving*) och äga och köra bil (*owning and driving a car*).

---

<sup>16</sup> Europeiska kommissionen (2016). EU:s handlingsplan för e-förvaltning för 2016-2020. (COM(2016) 179 final)

Datainsamlingen görs huvudsakligen genom att medborgare i de olika länderna får testa offentliga tjänster utifrån en särskild bedömningsmall, så kallad *mystery shopping*. Denna metod kompletteras även med en automatiserad mätning av mobilanpassningen i offentliga digitala tjänster.

## 4.2 Sveriges placering

I den senaste upplagan av eGovernment Benchmark, vilken publicerades i september 2021, placerar sig Sverige på plats 14 (jämfört med plats 13 i 2020 års undersökning) av de 36 länder som ingår i undersökningen. Detta resultat baserar sig på mätningar som gjordes under 2020 och 2019. Jämfört med 2020 års redovisning har Sverige tappat två placeringar i rankingen av EU-länderna.

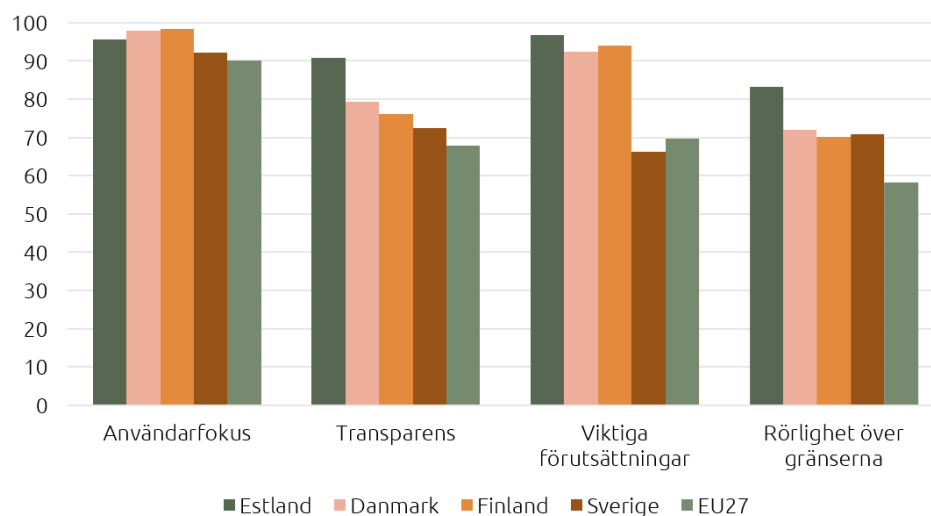
**Tabell 4.1 Sveriges resultat i eGovernment Benchmark 2021 fördelat efter övergripande mätvärden**

Mätvärde	Sveriges placering 2021	Sveriges poäng	Poäng EU27+
Användarfokus	↓16 (15)	92 (91,6)	↓88,3 (88,6)
Transparens	↓15 (12)	73 (72)	↓64,3 (69,3)
Rörlighet över gränserna - tjänster	10 (-)	71 (-)	54,8 (-)
Viktiga förutsättningar	↓19 (16)	66 (69)	↓65,3 (66,6)
<b>Sammanvägt genomsnitt</b>	→14(14)	75 (77,8)	↓68 (68,1)

Kommentar: Tabellen visar det sammanvägda resultatet från mätningarna 2021 med resultatet från föregående redovisning i parentes. Maxpoängen är 100 (bäst). Pilarna indikerar förändring jämfört med tidigare mätning.

Sveriges övergripande resultat i eGovernment Benchmark är 75 poäng av 100. Tre poäng lägre än föregående mätning, men vi behåller vår 14:e plats. Jämfört med föregående år har de flesta mätvärden minskat något, detta gäller dock hela genomsnittet för EU27+. minskningen är dock genomgående liten, särskilt i förhållande till många andra länder, vilket har medfört att den relativa placeringen är oförändrad. För alla övergripande mätvärden ligger Sverige över medelvärdet bland EU-länderna.

**Figur 4.2 eGovernment benchmark 2021: jämförelse fokusområden**

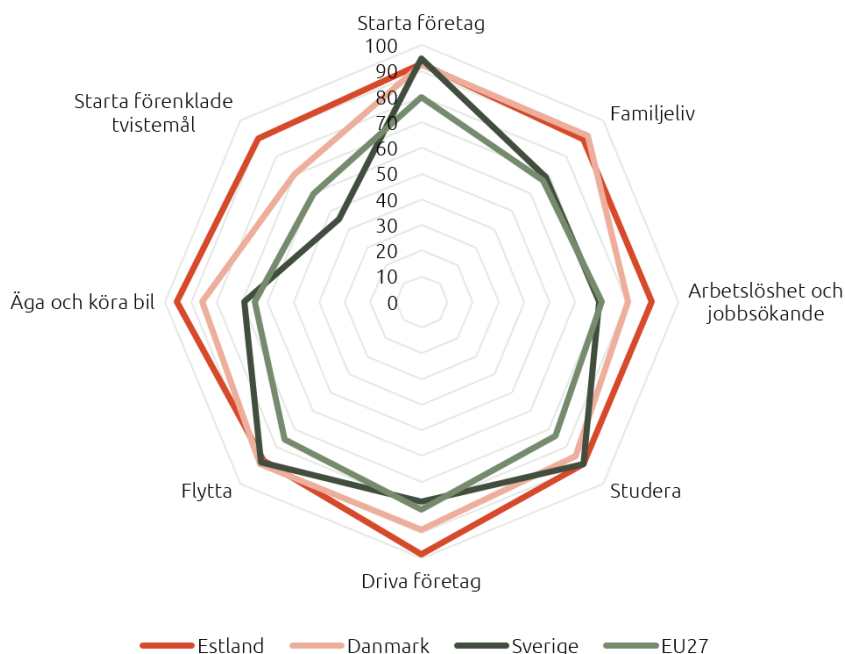


Kommentar: Diagrammet jämför poängen för Sverige, Estland, Danmark och Finland.

[Tabell med de utvalda ländernas placering och poäng för de olika fokusområdena \(eGovernment Benchmark\)](#)

Ett resultat som är värt att notera är att Sveriges poäng skiljer sig mellan olika livshändelser. I likhet med föregående mätning får Sverige höga poäng för livshändelsen Starta företag, ligger relativt bra till även för Flytta, Studera och Familjeliv men däremot ligger vi efter jämförbara länder vad gäller att starta förenklade tvistemål, äga och köra bil, arbetslöshet och driva företag. De toppresterande länderna, exempelvis Danmark och Estland, har ett jämnare resultat mellan livshändelser.

**Figur 4.3 Jämförelse av ett urval länders resultat i eGovernment Benchmark, uppdelat på livshändelser**



Kommentar: Diagrammet jämför poängen för Sverige, grannländerna Estland (andraplats i undersökningen) och Danmark (tredjeplats i undersökningen) samt EU-genomsnittet. Estland placerar sig bäst för alla mätta livshändelser och Danmark näst bäst. Sverige sticker ut och får bra poäng för livshändelserna "studera", "flytta" och "starta företag" men placerar sig något sämre på övriga livshändelser. Sverige hamnar över EU-genomsnittet på alla livshändelser utom "starta förenklade tvistemål" och "driva företag".

Tabell med de utvalda ländernas resultat uppdelat på livshändelser (eGovernment Benchmark)

I likhet med föregående år, ligger Sverige bäst till avseende mätvärdet rörlighet över gränserna sett till sin placering. Denna indikator har inför årets mätning reviderats något, vilket gör att placeringen sett till poäng jämfört med tidigare mätning inte blir jämförbar.

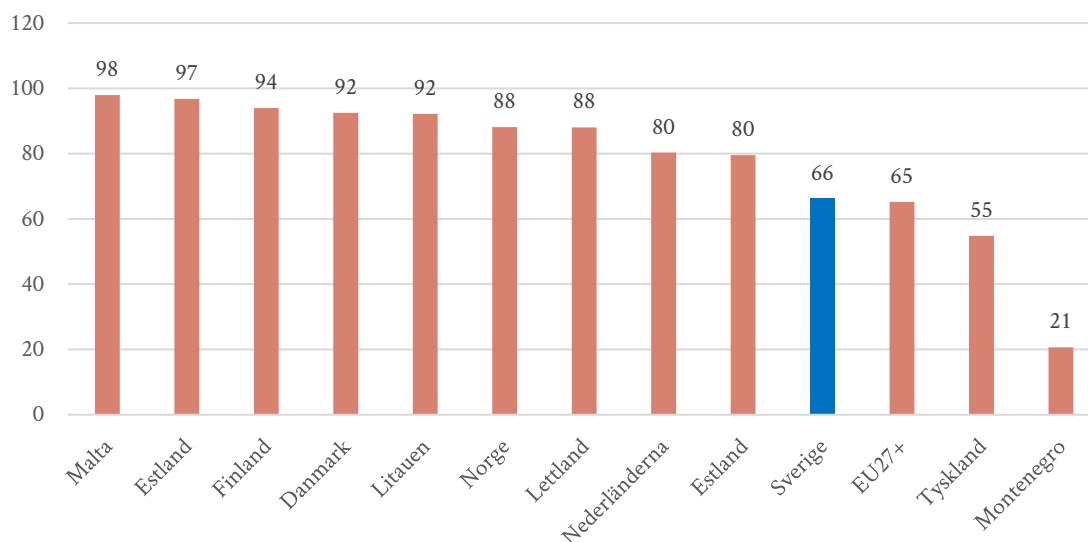
Mätvärden för livshändelser uppdateras vart annat år, "starta företag" (plats 5 av 36), "arbetslöshet och jobbsökande" (plats 16 av 36), "studera" (plats 10 av 36) och "familjeliv" (plats 16 av 36) har under 2021 års mätning fått uppdaterade värden.

### 4.3 Vad beror resultatet på

Jämfört med EU i stort presterar Sverige väl inom de områden som mäts i eGovernment Benchmark. För de allra flesta mätvärden ligger Sverige över genomsnittet inom EU, och Sverige behåller sin 14:e plats i årets mätning.

Inom området användarfokus, vilket bland annat mäter i vilken utsträckning offentliga tjänster finns tillgängliga digitalt, ligger Sverige i linje med jämförbara länder. Mätningen visar på en mycket liten förändring mellan mätningarna, både för Sverige och för genomsnittet i Europa. Samtidigt hoppar Sverige upp från en 8:e plats gällande mobilanpassning i förra årets mätning till att dela förstaplatsen med Finland på 99,8 poäng.

**Figur 4.4 Resultat Viktiga förutsättningar i eGovernment Benchmark 2021 för ett urval länder**



Tabell med de utvalda ländernas resultat för Viktiga förutsättningar (eGovernment Benchmark)

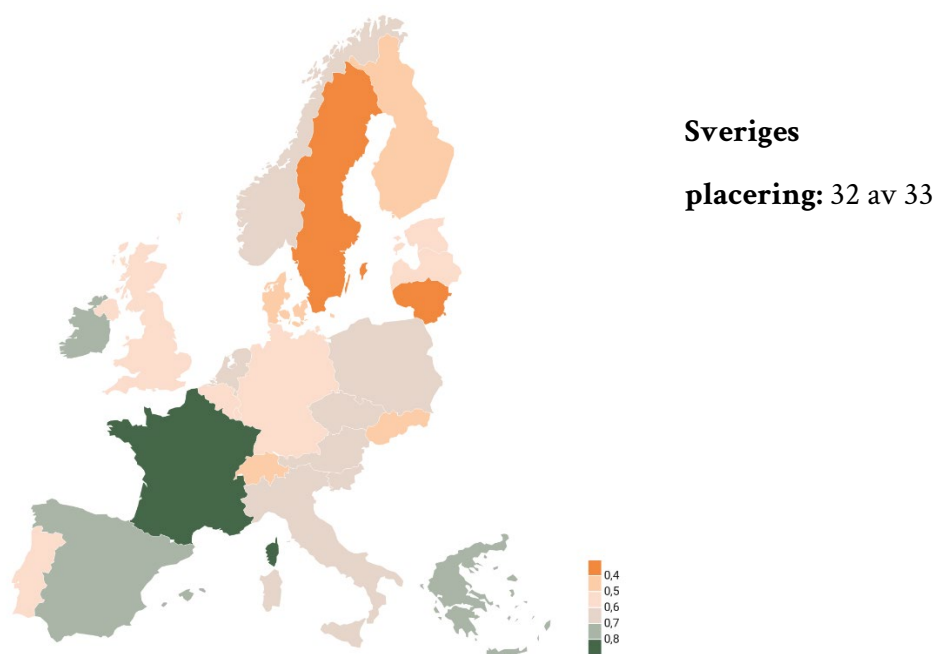
Sverige ligger efter flera jämförbara länder när det gäller de mätvärden som speglar viktiga förutsättningar för digitaliseringen av den offentliga förvaltningen. När det gäller möjligheten att använda digital post, digitala dokument och elektronisk identifiering ligger Sveriges värden fortsatt betydligt lägre än vad det gör för de länder som placerar sig bäst i rankingen. Inte heller när det gäller återanvändning av data som redan finns inom den offentliga förvaltningen tillhör Sverige toppskiktet.



Då eGovernment Benchmark baseras på livshändelser speglar inte resultatet förekomsten av tjänster utan snarare användning och implementering. För Sveriges del ser vi att resultatet för de olika mätvärdena skiljer sig markant mellan olika livshändelser, vilket visar att den digitala förvaltningen fungerar olika bra inom olika områden. Att grundläggande förutsättningar som digital post och elektronisk identifiering är på plats tycks vara särskilt viktigt för poängen. För de livshändelser där Sverige rankas högt är även mätvärdet för viktiga förutsättningar högt. Större enhetlighet när det gäller möjligheten att genomföra olika livshändelser digitalt skulle innebära en tydlig förbättring av Sveriges ranking i eGovernment Benchmark.

## 5 OECD OURdata Index

Figur 5.1 Ländernas placering i OECD Ourdata Index



Kommentar: Kartan illustrerar de europeiska ländernas poäng i OECD our data index 2019. Ju mörkare grön, desto högre poäng. Ju mörkare orange, desto lägre poäng. Maxpoängen är 100 (bäst).

[Tabell med samtliga länders placering och poäng \(OECD OURdata index\)](#)

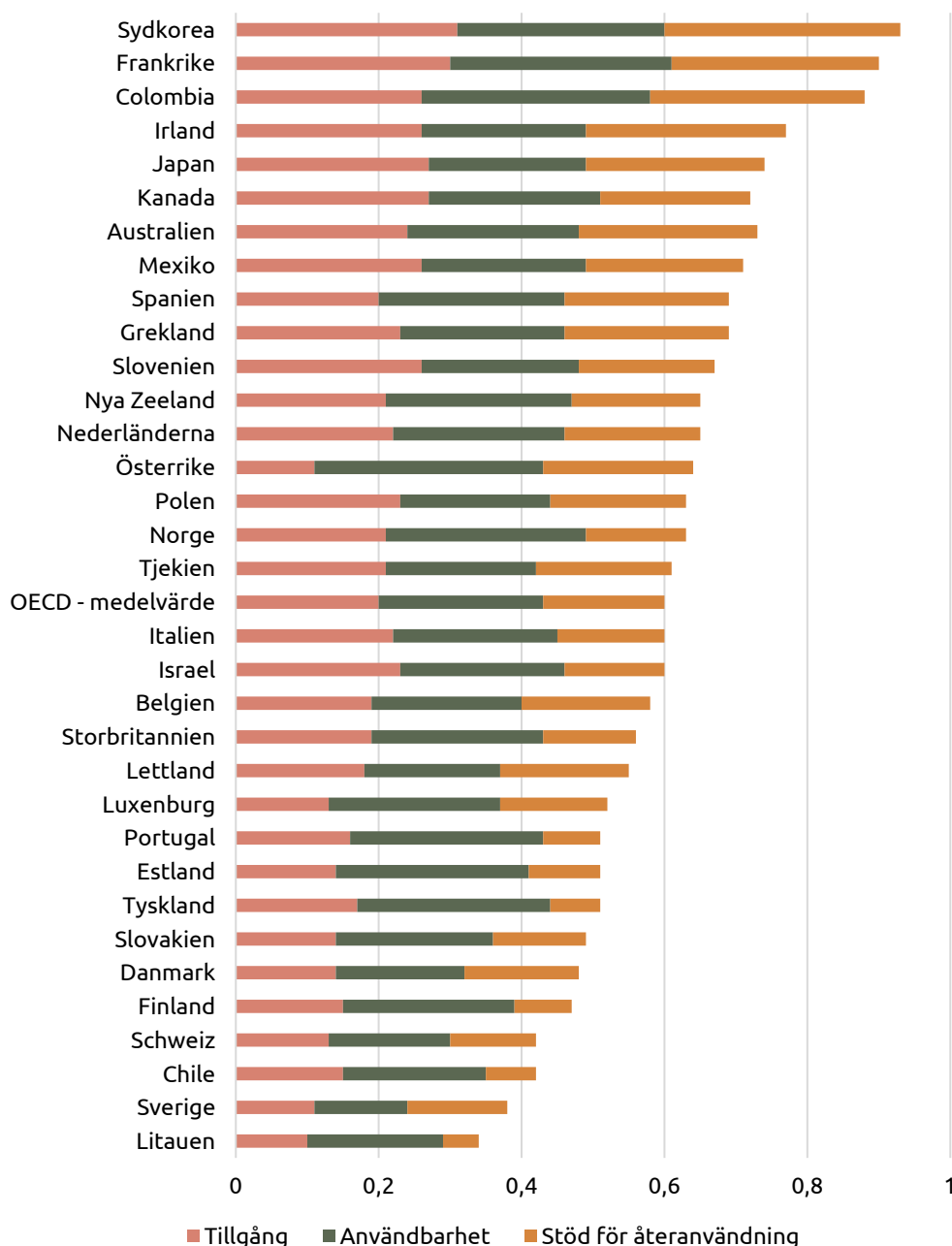
Industrivärldens samarbetsorganisation OECD (Organisationen för ekonomiskt samarbete och utveckling) publicerar vart annat år ett index om öppna offentliga data: OURdata Index (*Open-Useful-Reusable Government data Index*). Det finns inga nya data sedan år 2020 års rapport<sup>17</sup>. Detta mäter och jämför länders politik på nationell nivå kring öppna offentliga data och hur den implementeras. OURdata Index är konstruerat för att på flera olika sätt mäta hur bra regeringarna är på att skapa förutsättningar och stimulera utvecklingen på området. Indexet bygger på de 6 principer som finns i de internationella öppna data-stadgarna (*International Open Data Charter*).

---

<sup>17</sup> DIGG (2020). Digital förvaltning i internationellt perspektiv.

Den enkät till medlemsländerna som indexet bygger på planeras att skickas ut under första kvartalet 2021. Figuren nedan och kartan ovan visar således samma data som förra årets rapport.

**Figur 5.2 OURdata Index 2019**

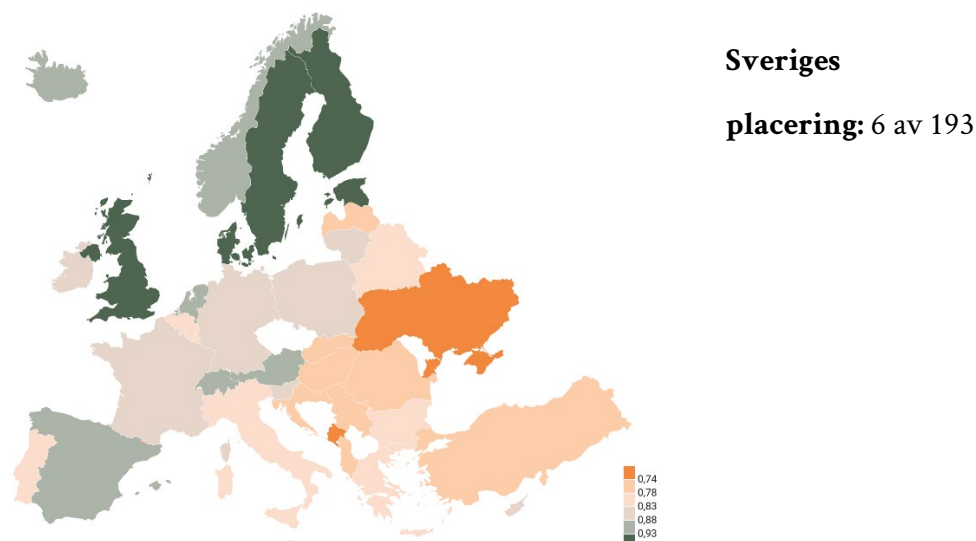


Källa: OECD (2019), Government at a Glance 2019 (<https://doi.org/10.1787/8ccf5c38-en>), Lafortune, G. and B. Ubaldi (2018), "OECD 2017 OURdata Index: Methodology and results", OECD Working Papers on Public Governance, No. 30 (<https://doi.org/10.1787/2807d3c8-en>). Samt OECD.Stat (Data hämtad 2019-11-15).

[Tabell med samtliga länders placering och poäng \(OECD OURdata index\)](#)

## 6 Förenta Nationernas E-Government Survey

Figur 6.1 Ländernas placering i FN:s E-Government Survey



Kommentar: Kartan illustrerar de europeiska ländernas poäng i E-Government Development Index (EGDI) 2020.

[Tabell med samtliga länders placering och poäng \(EGDI\)](#)

FN<sup>18</sup> publicerar vart annat år en rapport om den digitala förvaltningens utveckling i alla medlemsländer. Det finns ingen ny genomförd mätning sedan förra årets rapport.<sup>19</sup> Undersökningen har en bred ansats och syftet är att stödja beslutsfattare genom att visa inom vilka områden som ens land har styrkor respektive svagheter jämfört med övriga världen.

I bakgrunden finns antagandet att digitalisering av den offentliga förvaltningen kan öka såväl effektiviteten som träffsäkerheten samt göra förvaltningen och politiken mer öppen, transparent och inkluderande. På så vis görs i rapporten en

---

<sup>18</sup> United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA), Division for Public Institutions and Digital Government (DPIDG). Avdelningen hette tidigare Division for Public Administration and Development Management (DPADM).

<sup>19</sup> DIGG (2020). Digital förvaltning i internationellt perspektiv.

koppling mellan digital förvaltning och arbetet med Agenda 2030 inklusive de globala målen för hållbar utveckling.

## 6.1 Uppbyggnad

I centrum för rapporten finns *E-Government Development Index* (EGDI). Det är ett sammansatt index som baseras på tre andra index från olika FN-organ:

- *Telecommunications Infrastructure Index* (TII), från International Telecommunications Union (ITU).
- *Human Capital Index* (HCI), från United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) och UNDP.
- *Online Service Index* (OSI), från United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA)

Enligt UNDESA fångar därmed EGDI vad man menar är de tre viktigaste dimensionerna av digital förvaltning, nämligen: omfattningen och kvaliteten på digitala tjänster (OSI), omfattningen och utvecklingen av digital infrastruktur (TII) och landets inneboende humankapital (HCI). Det slutgiltiga indexvärdet i EGDI beräknas genom att ta ett viktat medelvärde av de tre andra indexen (efter att de har normaliserats, se bilaga).

Poängen i de tre delarna i EGDI är inte beräknade för att motsvara ländernas absoluta prestation, utan de är istället beräknade utifrån hur man presterar i förhållande till övriga länder i undersökningen. Således är EGDI som helhet ett verktyg främst för jämförelse. Skillnad i poäng mellan år beror således inte enbart på ens egen prestation, utan lika mycket på vad som skett i övriga världen.

Det första av de tre delindexen, TII, är ett medelvärde av fem indikatorer som på olika sätt är mått på uppkoppling. Det handlar exempelvis om andelen internetanvändare och om antal mobilabonnemang i landet. Det andra delindexet, HCI, består av fyra mått på grundläggande humankapital. Dessa är andelen läs- och skrivkunniga, andelen som är inskrivna i skolan, utbildningsnivån i befolkningen och förväntad utbildningsnivå för dem som är barn idag. Det tredje indexet, OSI, baseras på en stor enkätundersökning med 148 frågor. Enkäten bygger på en form av "mystery shopping" där volontärer praktiskt undersöker vilken offentlig information och vilka e-tjänster som finns tillgänglig online och även till viss del kvaliteten på dessa.

EGDI är således ett ganska grovt mått på digitalisering, och i synnerhet på digital förvaltning, eftersom en stor vikt ges åt andra saker så som exempelvis utbildningsnivån i befolkningen. Därför blir också det sammanvägda indexet svårtolkat ur ett policyperspektiv, inte minst då måttet dessutom är relativt. Undersökningen bör därför snarare förstås som ett verktyg för att se sina styrkor och svagheter relativt andra länder i arbetet med att bygga en digital förvaltning.

## 6.2 Sveriges placering

I likhet med resultatet från föregående mätning 2018 ser vi att Sverige halkar efter andra jämförbara länder både när det gäller e-tjänster, men att vårt betyg dras upp något av vårt relativt höga värde för humankapital och uppkoppling.

**Tabell 6.1 EGDI 2020 med delindex för ett urval av länder**

Land	EGDI Rang	EGDI Index	OSI Rang	OSI Index	TII Rang	TII Index	HCI Rang	HCI Index
Danmark	1 (1)	0,98	3 (1)	0,97	2 (12)	0,99	2 (5)	0,96
Sydkorea	2 (3)	0,96	1 (5)	1,00	4 (3)	0,97	128 (20)	0,64
Estland	3 (16)	0,95	2 (26)	0,98	11 (19)	0,92	13 (17)	0,93
Finland	4 (6)	0,95	4 (8)	0,97	15 (24)	0,91	3 (4)	0,95
Australien	5 (2)	0,94	7 (7)	0,94	21 (22)	0,88	1 (1)	1
Sverige	↓ 6 (5)	0,94	↓ 15 (14)	0,90	↑ 5 (15)	0,96	↓ 8 (7)	0,95
Storbritannien	7 (4)	0,94	6 (6)	0,96	13 (10)	0,92	12 (10)	0,93
Nederländerna	10 (13)	0,92	12 (19)	0,91	8 (16)	0,93	11 (9)	0,93
Norge	13 (14)	0,91	19 (13)	0,88	18 (27)	0,9	9 (12)	0,94
Tyskland	25 (12)	0,85	59 (18)	0,74	20 (14)	0,89	10 (11)	0,94

Kommentar: Tabellen visar rangordning och indexvärde för ett urval av de bäst presterande länderna i E-Government Development Index (EGDI). EGDI är ett viktat medelvärde av de tre andra indexen i tabellen. OSI mäter omfattningen och kvaliteten på digitala tjänster, TII omfattningen och utvecklingen av digital infrastruktur och HCI landets inneboende humankapital. Totalt ingår 193 länder i undersökningen.

Sveriges placering gällande infrastruktur (TII) har förbättrats sedan tidigare år. Detta beror på att indexet inför 2020 års mätning har tagit bort ett tidigare mått på andelen fasta telefonabonnemang per 100 invånare, vilket för Sverige har varit jämförelsevis lågt.

Sveriges placering i OSI är svår att härleda då indexet baseras på väldigt många indikatorer och grunddata kring dessa inte finns publicerad, men sammanfattningsvis handlar frågorna om sådant som förekomsten av information och statistik om offentlig verksamhet, om förekomsten av olika typer av

funktionalitet på offentliga webbplatser och appar, samt om förekomsten av en lång rad e-tjänster (se lista i bilagan). Frågorna berör såväl statliga, regionala som kommunala tjänster och är en blandning av centrala funktioner, så som möjlighet att deklarerar eller starta företag online, och mer perifera saker som ifall offentliga hemsidor har sociala medie-integrering och om man kan hitta statistik om trafikolyckor. Inom detta område har Sverige tappat en placering sedan föregående år och ligger nu på plats 15.

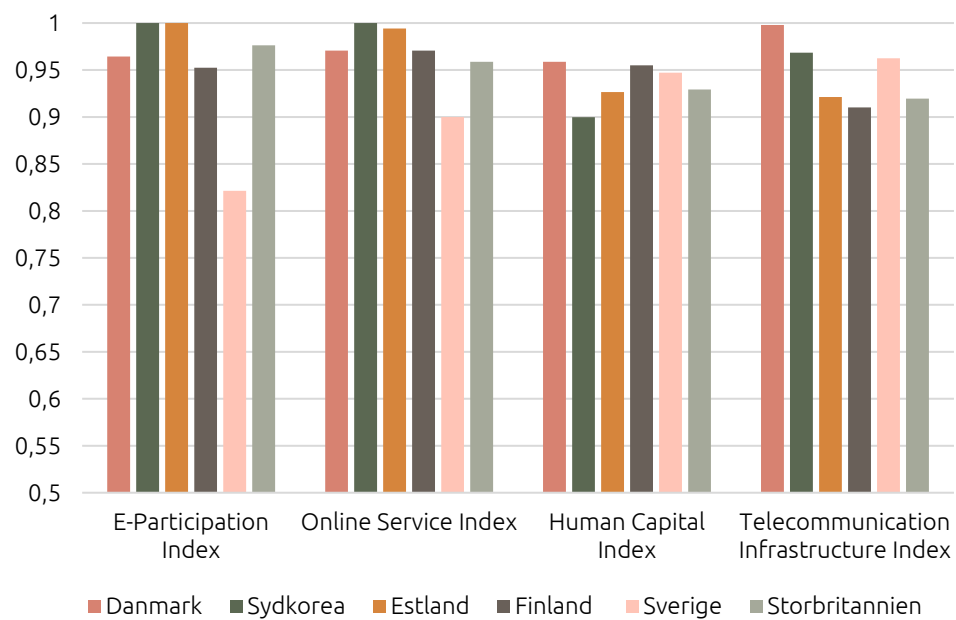
### **6.3 Vad beror resultatet på**

Sedan mätningen 2018 har Sverige tappat en placering i EGDI, från 5 till 6. Detta beror inte på att Sveriges indextal har sjunkit, tvärtom har Sverige gått från 0,89 (2018) till 0,94 (2020). Att Sverige tappat en placering beror på att jämfört med 2018 års mätning har vi visserligen gått om Storbritannien, men samtidigt tappat placering till både Estland och Finland. Det kan även nämnas att Estland har klättrat från placering 16 till 3 inom för EDGI som helhet.

I rapporten finns även ett *E-participation Index* (EPI). Detta index syftar till att fånga inkluderingen i den digitala förvaltningen och består av tre indikatorer (1) tillgång till information online, (2) offentliga konsultationer online och (3) hur väl landet involverar medborgare direkt i beslutsprocessen. EPI är ett kvalitativt mått på de tjänster för e-inkludering som finns på de olika statliga webbplatserna och mäts på en skala mellan 0 och 1 (bäst). Även detta index är jämförande och beräknas utifrån hur länderna presterar relativt övriga länder i undersökningen.

I detta index ligger Estland, USA och Sydkorea på delad förstaplats, följt av Nya Zeeland och Japan (som båda får rank 4). Sverige återfinns år 2020 på plats 41 av 193 tillsammans med Italien, Portugal, Serbien och Mexico.

**Figur 6.2 Jämförelse mellan ett urval av länder i EGD:s delindex samt E-Participation Index**



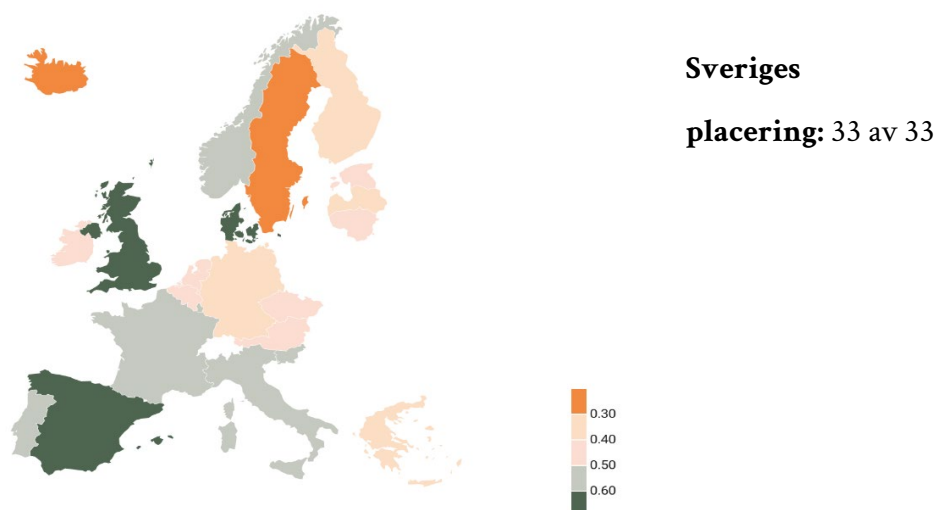
Kommentar: Notera att figurens axel är bruten.

Tabell med de utvalda ländernas resultat för EGD:s delindex samt E-participation Index (EGDI)



# 7 OECD Digital Government Index

Figur 7.1 Ländernas placering i OECD Digital Government Index



Kartan illustrerar de europeiska ländernas poäng i OECD Digital Government Index 2019

[Tabell med samtliga länders placering och poäng \(OECD Digital Government Index\)](#)

Det nya Digital Government Index är ett första försök att av OECD att mäta hur deras medlemsländer ligger till utifrån de riktlinjer som slås fast i deras *Digital Government Policy Framework*. Detta ramverk specificerar vad OECD menar utgör en digitalt mogen förvaltning. Detta index som nu kopplas till ramverket syftar till att bli ett verktyg för att konkretisera och stödja länderna i deras politiska beslut för att nå närmare detta. Det har inte inkommit någon ny mätning under 2021, så resultatet som presenteras är detsamma som föregående år.<sup>20</sup>

## 7.1 Uppbyggnad

Fokuset i denna mätning är det som OECD kallar för den datadrivna förvaltningen. Detta kontrasteras mot e-förvaltning, det vill säga "digitisering" av den traditionella förvaltningen, som är det som OECD menar att många andra tidigare indexmätningar har fokus på. Utvärderingen baseras på de sex

---

<sup>20</sup> DIGG (2020). Digital förvaltning i internationellt perspektiv.

dimensionerna ur ramverket som anses vara ett kännetecken på en helt digital förvaltning. Dessa är:

- *Digital by design* – Digitalt först
- *Government as a platform* – Offentlig sektor som en plattform
- *Data-driven public sector* – Datadriven offentlig sektor
- *Open by default* – Öppenhet som standard
- *User-driven* - Användardrivet
- *Proactiveness* – Proaktivitet

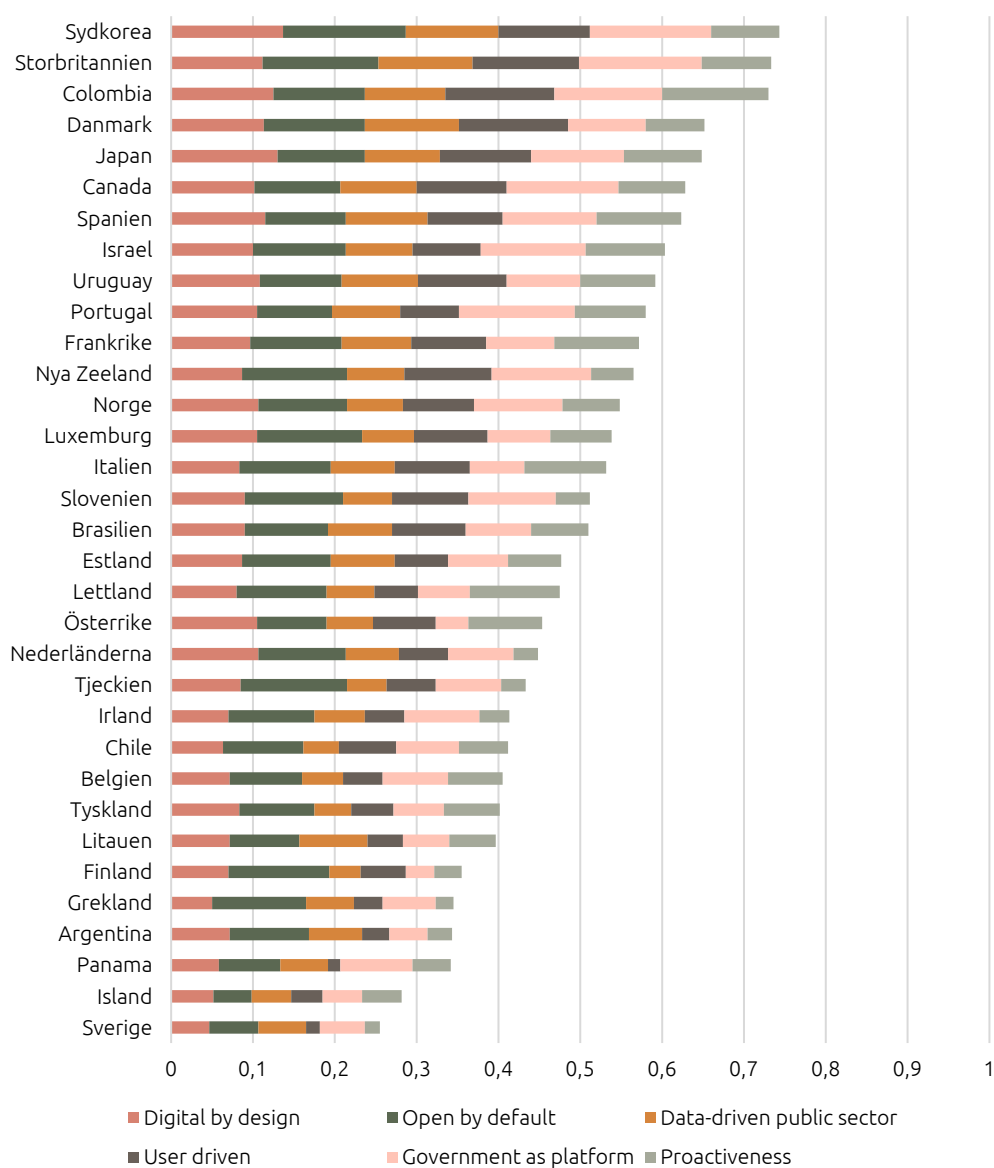
De synsätt som ligger till grund för de sex dimensioner som mäts i indexet återspeglar en modern, relevant och ambitiös version av en digital offentlig förvaltning. Även den distinktion som görs mellan å ena sidan en modern ”digital förvaltning” och å andra sidan en mer gammalmodig ”e-förvaltning”, är både användbart och insiktsfull. Däremot är de mätmetoder som används i indexet för att fånga och följa upp detta bristfälliga, särskilt ur ett svenskt perspektiv. Ett stort fokus har lagts på organisatoriska förutsättningar och då den svenska förvaltningsmodellen med fristående myndigheter, förbud mot ministerstyre och ett relativt litet regeringskansli skiljer sig mycket från vad som är vanligt i de övriga OECD-länderna leder detta till mätproblem.

I denna mätning som avser 2019 samlades data in år 2018. Undersökningen omfattar 29 OECD-länder och 4 andra länder. Australien, Ungern, Mexico, Polen, Slovakien, Schweiz, Turkiet och USA saknas.

## **7.2 Sveriges placering**

Sverige bedöms ligga sist av alla länder som ingår i mätningen. Vi får genomgående låga poäng och ligger särskilt lågt efter inom dimensionerna Användardriven och Proaktiv.

**Figur 7.2 OECD Digital Government Index 2019**



Tabell med samtliga länders resultat i de olika fokusområdena (OECD Digital Government Index).

### Digitalt först

En regering är ”digitalt först” (*digital by design*) när kommunikationskanaler och interaktion med offentliga intressenter har etablerats med syftet att uppnå en mer öppen och medborgardriven offentlig sektor. Undersökningen mäter bland annat om man har nationella digitala strategier eller liknande policydokument på plats och hur dessa i så fall samordnats med andra nationella strategier för digital omvandling inom olika politikområden. Här tittar man också på hur länder

organiserat ansvaret för att leda och samordna beslut om den digitala förvaltningen och på vilken nivå ansvaret ligger.

Här ligger Sverige sist i mätningen och även Finland får en dålig placering. Sydkorea och Japan är topppresterarna och både Danmark och Norge får poäng över medel.

### **Datadriven offentlig sektor**

Inom området *Data driven public sector* ställer undersökningen frågor om sådant som ifall det finns en datastrategi för offentlig sektor, om det finns en dedikerad organisation som ansvarar för samordningen av genomförandet av en central eller federal offentlig datapolitik, samt om det finns formella krav på att utse utpekade ledarskapsroller för den centrala/federala datapolitiken (t.ex. nationella *Chief Data Officers*).

OECD tittar också på förekomsten av initiativ för att dela och analysera data och om det finns formella krav och initiativ för att inventera data och dela data mellan organisationer. Det finns också specifika frågor om vilka regler och etiska principer som tillämpas när data hanteras, frågor om integritet, ”en uppgift – en gång” (*the Once Only Principle*) och rätten för individer och företag att komma åt sin data och lämna samtycke för datadelning mellan offentliga aktörer och tredje part.

Inom detta område ligger Sverige på 23 av 33. Det är dock rimligt att anta att vi skulle haft en något bättre position idag då DIGG numera driver mycket arbete kring öppna data, grunddata och informationsutbyte.

Storbritannien och Danmark är topppresterarna i indexet inom detta område, Finland ligger sist.

### **Offentlig sektor som en plattform**

I området *Government as a platform* mäts om regeringen tillhandahåller tydliga och transparenta riktlinjer, verktyg, data och programvaror som möjliggör leverans av användardrivna, sömlösa och sektorövergripande tjänster. Parametrar som mäts är bland annat:

- Dialog med intressenter (företag, civilsamhället, läroanstalter etc.) i samband med att digitala tjänster utvecklas.

- Formellt samordnande organ för deltagande aktörer vid genomförandet av IT projekt.
- Standardiserade modeller/metoder för att utveckla och presentera så kallade *business cases*.
- Att standardiserade modeller finns på plats för IT-projekt, upphandling samt sökbara register för IT-kontrakt.

Här placerar sig Sverige på plats 29 av de 33 länder som svarat i undersökningen. Storbritannien och Sydkorea får högst placering och Finland lägst.

### **Öppenhet som standard**

Området *Open by default* undersöker tillgängliggörandet av öppna offentliga data. Undersökningen innehåller frågor om förekomst av strategi eller handlingsplan för öppna offentliga data och formella krav som kräver att statliga uppgifter tillgängliggörs enligt principen om "öppenhet som standard". Man tittar också på tillgången på öppna data och förekomst av portaler för öppna data för att bedöma i vilken utsträckning länder uppmuntrar till samarbete och innovation.

Även här ligger Sverige dåligt till, näst sist av de länder som ingår i undersökningen. Återigen ligger Storbritannien och Korea i toppen. Våra nordiska grannländer presterar alla bättre än medel. För Sveriges del så bör dock nämnas att mycket hänt på detta område sedan undersökningen genomfördes 2018, vilket vi nämner något om i avsnitt 2.2.2 ovan.

### **Användardrivet**

Undersökningen mäter hur användardriven utvecklingen av tjänster är genom att kontrollera om regeringen står för inkludering, ansvarsskyldighet och öppenhet i utveckling av strategier eller övergripande politik. Den utvärderar också i vilken utsträckning digital teknik används för att främja allmänhetens och utsatta befolkningsgruppers deltagande i processer för beslutsfattande och leverans av tjänster.

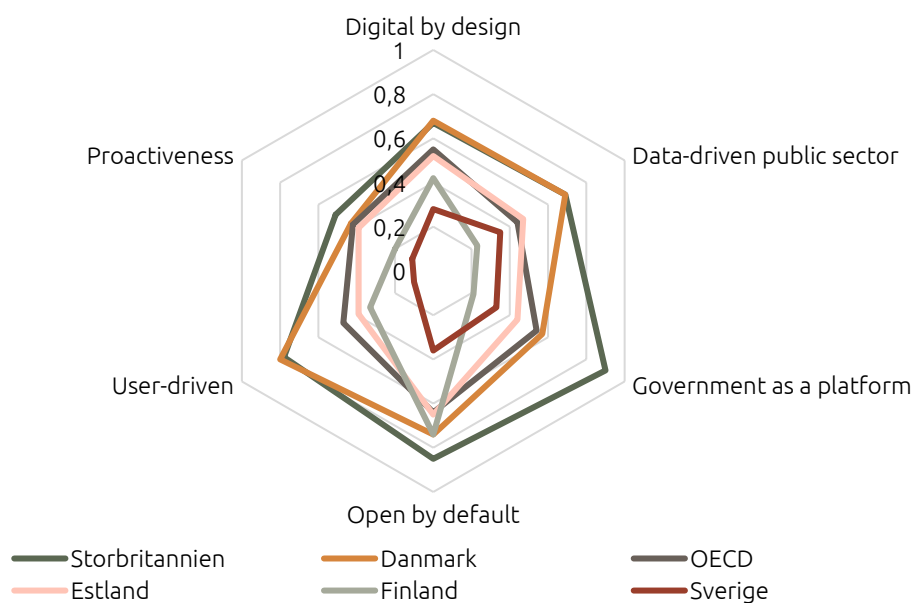
Sverige har sista plats av de länder som lämnat data i undersökningen. Detta då det i Sverige inte finns någon samlad information om hur användarupplevelsen ser ut i offentliga tjänster. DIGG:s egna undersökning visar dock att en stor andel av de myndigheter som har digitala tjänster involverar användare vid utveckling samt

att de följer upp användarupplevelser i hög grad.<sup>21</sup> I och med lagen om tillgänglighet till digital offentlig service pågår också ett omfattande arbete med att anpassa webbplatser och tjänster för att göra dem mer tillgängliga.

## Proaktivitet

Här mäts om regeringen har strategier, formella krav och mekanismer för att förutse medborgarnas behov innan en begäran görs. För att mäta i vilken utsträckning länderna har förutsättningar på plats för att agera proaktivt undersöker pilotversionen av undersökningen förekomsten av formella krav och initiativ för att realisera principen om ”en uppgift en gång” samt möjligheter att engagera användare i utformningen av policys och tjänster. Även här ligger Sverige sist av de länder som har lämnat data i undersökningen. Bäst är Colombia och Lettland.

**Figur 7.3 Resultatet i Digital Governments Index sex underkategorier för ett urval länder**



Tabell med de utvalda ländernas resultat för de sex underkategorierna (OECD Digital Government Index)

<sup>21</sup> DIGG (2020). Myndigheters digitala mognad och it-kostnader (Dnr: 2019–469).

### **7.3 Vad beror resultatet på**

Digital Government Index bygger inte primärt på resultat eller prestation, utan på frågor om ländernas strategier och styrning avseende digital förvaltning. När OECD har specificerat vad en mogen förvaltning innebär har de i undersökningen utgått från en stat som styrs på ett centraliserat eller federativt sätt. Detta skiljer sig från den mer decentraliserade förvaltning vi har i Sverige, vilket resulterar i ett vilseledande dåligt resultat för Sverige som land i undersökningen.

Vår decentraliserade modell består av ett relativt litet regeringskansli där regeringen fastställer myndigheternas mål och budget och övervakar resultaten, men där myndigheterna har relativt stor frihet i hur de uppfyller sina mål. Då den svenska modellen är relativt unik så har inte OECD:s nya index tagit hänsyn till detta.

Den svenska förvaltningsmodellen har relativa svagheter när det gäller att samordna sådant som är förvaltningsgemensamt, så som exempelvis digitalisering. Det är troligtvis även så att Sverige inte skulle ha tillhört topppresterarna i flera av dimensionerna som indexet försöker mäta även om de mättes på andra sätt.

Digital Government Index bygger bland annat på hypotesen att en sammanhängande implementering är en av de viktigaste faktorerna för en lyckad transformation till en digital förvaltning, och detta är en särskilt stor utmaning för Sverige.

# 8 Tabeller

## 8.1 DESI 2021

Land	Placering	Poäng
Danmark	1	70,1
Finland	2	67,1
Sverige	3	66,1
Nederländerna	4	65,1
Irland	5	60,3
Malta	6	59,6
Estland	7	59,4
Luxemburg	8	59,0
Spanien	9	57,4
Österrike	10	56,9
Tyskland	11	54,1
Belgien	12	53,7
Slovenien	13	52,8
Litauen	14	51,8
Frankrike	15	50,6
Portugal	16	49,9



Lettland	17	49,5
Tjeckien	18	47,4
Kroatien	19	46,0
Italien	20	45,5
Cypern	21	43,5
Slovakien	22	43,2
Ungern	23	41,2
Polen	24	41,0
Grekland	25	37,3
Bulgarien	26	36,8
Rumänien	27	32,9

Ta dig tillbaka till texten efter figur 3.1

## 8.2 DESI 2021 uppdelat på delindex

Land	Humankapital	Integrering av digital teknik	Digital infrastruktur	Digitala offentliga tjänster
Danmark	61,2	57,9	74,0	87,1
Finland	71,1	59,5	51,3	86,7
Sverige	64,6	56,3	59,6	83,9
Nederländerna	61,5	50,7	68,4	79,9
Irland	54,1	48,0	56,4	82,6

Malta	49,1	50,8	54,1	84,2
Estland	57,9	41,5	46,6	91,8
Luxemburg	56,2	39,4	61,0	79,4
Spanien	48,3	38,8	62,0	80,7
Österrike	53,3	41,3	53,0	79,8
Tyskland	55,2	35,5	58,0	67,5
Belgien	50,8	49,8	48,4	65,8
Slovenien	47,8	42,3	53,2	68,0
Litauen	46,1	41,2	41,7	78,0
Frankrike	47,4	34,8	47,4	73,0
Portugal	45,6	36,6	48,5	68,5
Lettland	41,1	26,8	50,4	79,6
Tjeckien	47,2	39,1	44,6	58,6
Kroatien	46,7	40,0	45,4	52,0
Italien	35,1	41,4	42,4	63,2
Cypern	39,7	30,5	41,8	61,8
Slovakien	43,8	29,1	46,3	53,7
Ungern	40,5	23,3	52,0	49,2
Polen	37,7	25,9	45,3	55,1
Grekland	41,0	28,5	37,7	41,9

Bulgarien	32,7	20,5	38,1	56,0
Rumänien	33,1	23,8	53,2	21,5

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 3.2](#)

### 8.3 DESI 2021 – fem indikatorer

Land	Sverige	Danmark	Estland	EU-genomsnitt
Öppna data	84	96	91	78
Användande av e-förvaltningstjänster	88	92	89	64
Förifyllda blanketter	72	84	97	63
Digitala offentliga tjänster för medborgare	88	84	91	75
Digitala offentliga tjänster för företagare	94	96	98	84

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 3.3](#)

### 8.4 eGovernment benchmark 2021

Land	Placering	Poäng
Malta	1	96,26
Estland	2	91,63
Danmark	3	85,40
Finland	4	84,65
Luxemburg	5	84,35
Österrike	6	84,11

Island	7	83,82
Portugal	8	82,27
Nederländerna	9	81,97
Lettland	10	81,73
Norge	11	80,90
Litauen	12	80,67
Spanien	13	77,80
Sverige	14	75,44
Belgien	15	71,67
Frankrike	16	71,61
Irland	17	69,46
Slovenien	18	69,15
Storbritannien	19	69,03
Turkiet	20	65,69
Italien	21	64,44
Ungern	22	63,33
Tjeckien	23	62,73
Danmark	24	62,11
Slovakien	25	60,61
Kroatien	26	60,60

Bulgarien	27	59,82
Polen	28	58,05
Cypern	29	54,44
Schweiz	30	52,35
Grekland	31	52,19
Serbien	32	49,82
Albanien	33	46,67
Rumänien	34	40,08
Nordmakedonien	35	37,51
Montenegro	36	37,05

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 4.1](#)

## 8.5 eGovernment benchmark 2021 – fokusområden

Land	Sverige	Danmark	Finland	Estland	EU-genomsnitt
Användarfokus	92,3	97,8	98,4	95,6	90,2
Transparens	72,5	79,4	76,1	90,8	67,8
Viktiga förutsättningar	66,2	92,5	94,0	96,8	69,7
Rörlighet över gränserna	70,8	72,0	70,1	83,3	58,3

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 4.2](#)

## 8.6 eGovernment benchmark 2021 – livshändelser

Land	Sverige	Danmark	Estland	EU-genomsnitt
Starta förenklade tvistemål	-	75,0	100	51,2
Starta företag	94,5	100,0	95,4	85,1
Familjeliv	54,8	86,5	86,6	62,2
Arbetslöshet och jobbsökande	68,6	92,6	100,0	75,8
Studera	91,8	91,8	97,3	70,8
Driva företag	77,5	99,7	99,0	79,2
Flytta	97,3	100	100	76,7
Äga och köra bil	45,2	94,4	95,9	57,1

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 4.3](#)

## 8.7 eGovernment benchmark 2021 – Viktiga förutsättningar

Land	Poäng
Malta	98
Estland	97
Finland	94
Danmark	92
Litauen	92
Norge	88
Lettland	88

Nederländerna	80
Spanien	80
Sverige	66
EU-medelsnitt	65
Tyskland	55
Montenegro	21

Ta dig tillbaka till texten efter figur 4.4

## 8.8 OECD Our data index 2019

Land	Placering	Poäng
Sydkorea	1	0,93
Frankrike	2	0,90
Colombia	3	0,88
Irland	4	0,77
Japan	5	0,75
Canada	6	0,73
Australien	7	0,72
Mexico	8	0,71
Spanien	9	0,70
Grekland	10	0,70
Slovenien	11	0,67
Österrike	12	0,65

Nya Zeeland	13	0,65
Nederländerna	14	0,65
Polen	15	0,63
Norge	16	0,63
Tjeckien	17	0,61
Italien	18	0,60
Israel	19	0,59
Belgien	20	0,58
Storbritannien	21	0,57
Lettland	22	0,54
Luxemburg	23	0,53
Portugal	24	0,51
Estland	25	0,51
Tyskland	26	0,50
Slovakien	27	0,49
Danmark	28	0,49
Finland	29	0,47
Schweiz	30	0,42
Chile	31	0,41
Sverige	32	0,38



Litauen	33	0,35
---------	----	------

Ta dig tillbaka till texten efter figur 5.1

## 8.9 OECD Our data index 2019 – delindex

Land	Tillgång	Användbarhet	Stöd för återanvändning
Sydkorea	0,31	0,29	0,33
Frankrike	0,30	0,31	0,29
Colombia	0,26	0,32	0,30
Irland	0,26	0,23	0,28
Japan	0,27	0,22	0,25
Canada	0,27	0,24	0,21
Australien	0,24	0,24	0,25
Mexico	0,26	0,23	0,22
Spanien	0,20	0,26	0,23
Grekland	0,23	0,23	0,23
Slovenien	0,26	0,22	0,19
Österrike	0,11	0,32	0,21
Nya Zeeland	0,21	0,26	0,18
Nederländerna	0,22	0,24	0,19
Polen	0,23	0,21	0,19
Norge	0,21	0,28	0,14

Tjeckien	0,21	0,21	0,19
Italien	0,22	0,23	0,15
Israel	0,23	0,23	0,14
Belgien	0,19	0,21	0,18
Storbritannien	0,19	0,24	0,13
Lettland	0,18	0,19	0,18
Luxemburg	0,13	0,24	0,15
Portugal	0,16	0,27	0,08
Estland	0,14	0,27	0,10
Tyskland	0,17	0,27	0,07
Slovakien	0,14	0,22	0,13
Danmark	0,14	0,18	0,16
Finland	0,15	0,24	0,08
Schweiz	0,13	0,17	0,12
Chile	0,15	0,20	0,07
Sverige	0,11	0,13	0,14
Litauen	0,10	0,19	0,05

Ta dig tillbaka till texten efter figur 5.2

## 8.10 Förenta nationernas E-government Survey 2020

Land	Placering	Poäng
Danmark	1	0,98

Sydkorea	2	0,96
Estland	3	0,95
Finland	4	0,95
Australien	5	0,94
Sverige	6	0,94
Storbritannien	7	0,94
Nya Zeeland	8	0,93
USA	9	0,93
Nederländerna	10	0,92
Singapore	11	0,92
Island	12	0,91
Norge	13	0,91
Japan	14	0,90
Österrike	15	0,89
Schweiz	16	0,89
Spanien	17	0,88
Cypern	18	0,87
Frankrike	19	0,87
Litauen	20	0,87
Förenade arabemiraten	21	0,86
Malta	22	0,85

Slovenien	23	0,85
Polen	24	0,85
Tyskland	25	0,85
Uruguay	26	0,85
Irland	27	0,84
Canada	28	0,84
Kazakhstan	29	0,84
Israel	30	0,84
Liechtenstein	31	0,84
Argentina	32	0,83
Luxemburg	33	0,83
Chile	34	0,83
Portugal	35	0,83
Ryssland	36	0,82
Italien	37	0,82
Bahrain	38	0,82
Tjeckien	39	0,81
Belarus	40	0,81
Belgien	41	0,80
Grekland	42	0,80
Saudiarabien	43	0,80

Bulgarien	44	0,80
Kina	45	0,79
Kuwait	46	0,79
Malaysia	47	0,79
Slovakien	48	0,78
Lettland	49	0,78
Oman	50	0,77
Kroatien	51	0,77
Ungern	52	0,77
Turkiet	53	0,77
Brasilien	54	0,77
Rumänien	55	0,76
Costa Rica	56	0,76
Thailand	57	0,76
Serbien	58	0,75
Albanien	59	0,74
Brunei Darussalam	60	0,74
Mexico	61	0,73
Barbados	62	0,73
Mauritius	63	0,72
Monaco	64	0,72

Georgien	65	0,72
Qatar	66	0,72
Colombia	67	0,72
Armenien	68	0,71
Ukraina	69	0,71
Azerbajdzjan	70	0,71
Peru	71	0,71
Nordmakedonien	72	0,71
Bahamas	73	0,70
Ecuador	74	0,70
Montenegro	75	0,70
Seychellerna	76	0,69
Filippinerna	77	0,69
Sydafrika	78	0,69
Moldavien	79	0,69
Andorra	80	0,69
Trinidad och Tobago	81	0,68
Dominikanska republiken	82	0,68
Kirgizistan	83	0,67
Panama	84	0,67
Sri Lanka	85	0,67

Vietnam	86	0,67
Uzbekistan	87	0,67
Indonesien	88	0,66
Iran	89	0,66
Fiji	90	0,66
Tunisien	91	0,65
Mongoliet	92	0,65
Paraguay	93	0,65
Bosnien och Herzegovina	94	0,64
Saint Kitts och Nevis	95	0,64
San Marino	96	0,62
Bolivia	97	0,61
Antigua och Barbuda	98	0,61
Dominica	99	0,60
Indien	100	0,60
Ghana	101	0,60
Grenada	102	0,58
Bhutan	103	0,58
Namibia	104	0,57
Maldiverna	105	0,57
Marocko	106	0,57

El Salvador	107	0,57
Tonga	108	0,56
Saint Vincent och Grenadinerna	109	0,56
Kap Verde	110	0,56
Egypten	111	0,55
Saint Lucia	112	0,54
Gabon	113	0,54
Jamaica	114	0,54
Botswana	115	0,54
Kenya	116	0,53
Jordanien	117	0,53
Venezuela	118	0,53
Bangladesh	119	0,52
Algeriet	120	0,52
Guatemala	121	0,52
Surinam	122	0,52
Nicaragua	123	0,51
Kambodja	124	0,51
Palau	125	0,51
Zimbabwe	126	0,50
Libanon	127	0,50



Swaziland	128	0,49
Guyana	129	0,49
Rwanda	130	0,48
Syrien	131	0,48
Nepal	132	0,47
Tadzjikistan	133	0,46
Timor-Leste	134	0,46
Lesotho	135	0,46
Belize	136	0,45
Uganda	137	0,45
Honduras	138	0,45
Elfenbenskusten	139	0,45
Cuba	140	0,44
Nigeria	141	0,44
Vanuatu	142	0,44
Irak	143	0,44
Kamerun	144	0,43
Kiribati	145	0,43
Myanmar	146	0,43
Togo	147	0,43
Zambia	148	0,42

Samoa	149	0,42
Senegal	150	0,42
Tuvalu	151	0,42
Tanzania	152	0,42
Pakistan	153	0,42
Nauru	154	0,42
Sao Tome och Principe	155	0,41
Marshallöarna	156	0,41
Benin	157	0,40
Turkmenistan	158	0,40
Angola	159	0,38
Republiken Kongo	160	0,38
Mikronesien	161	0,38
Libyen	162	0,37
Mozambique	163	0,36
Burkina Faso	164	0,36
Malawi	165	0,35
Solomonöarna	166	0,34
Laos	167	0,33
Burundi	168	0,32
Afghanistan	169	0,32

Sudan	170	0,32
Mali	171	0,31
Madagaskar	172	0,31
Yemen	173	0,30
Sierra Leone	174	0,29
Papua Nya Guinea	175	0,28
Mauretanien	176	0,28
Komorererna	177	0,28
Etiopien	178	0,27
Djibouti	179	0,27
Haiti	180	0,27
Gambia	181	0,26
Liberia	182	0,26
Guinea	183	0,26
Kongo-Kinshasa	184	0,26
Ekvatorialguinea	185	0,25
Guinea-Bissau	186	0,23
Nordkorea	187	0,22
Niger	188	0,17
Tchad	189	0,16
Centralafrikanska republiken	190	0,14

Somalia	191	0,13
Eritrea	192	0,13
Sydsudan	193	0,09

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 6.1](#)

## 8.11 EGDI + E-Participation

Land	E-Participation Index	Online Service Index	Human Capital Index	Telecommunication Infrastructure Index
Danmark	0,96	0,97	0,96	0,99
Sydkorea	1,0	1,0	0,64	0,97
Estland	1,0	0,99	0,93	0,92
Finland	0,95	0,97	0,95	0,91
Sverige	0,82	0,9	0,95	0,96
Storbritannien	0,98	0,96	0,93	0,92

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 6.2](#)

## 8.12 OECD Digital Government Index 2020

Land	Placering	Poäng
Sydkorea	1	0,74
Storbritannien	2	0,74
Colombia	3	0,73
Danmark	4	0,65
Japan	5	0,65
Canada	6	0,63

Spanien	7	0,62
Uruguay	8	0,60
Israel	9	0,60
Portugal	10	0,58
Frankrike	11	0,57
Nya Zeeland	12	0,56
Norge	13	0,55
Luxemburg	14	0,54
Italien	15	0,53
Slovenien	16	0,51
Brasilien	17	0,52
Estland	18	0,48
Lettland	19	0,47
Österrike	20	0,45
Nederländerna	21	0,45
Tjeckien	22	0,43
Irland	23	0,41
Chile	24	0,41
Belgien	25	0,41
Panama	26	0,34

Tyskland	27	0,40
Litauen	28	0,40
Finland	29	0,36
Grekland	30	0,35
Argentina	31	0,34
Island	32	0,28
Sverige	33	0,26

Ta dig tillbaka till texten efter figur 7.1

### 8.13 OECD Digital Government Index 2020 – fokusområden

Land	Digital by design	Open by default	Data-driven public sector	User driven	Government as platform	Proactiveness
Sydkorea	0,82	0,90	0,68	0,67	0,89	0,5
Storbritannien	0,67	0,85	0,69	0,78	0,9	0,51
Colombia	0,75	0,67	0,59	0,8	0,79	0,78
Danmark	0,68	0,74	0,69	0,8	0,57	0,43
Japan	0,78	0,64	0,55	0,67	0,68	0,57
Canada	0,61	0,63	0,56	0,66	0,82	0,49
Spanien	0,69	0,59	0,6	0,55	0,69	0,62
Uruguay	0,65	0,6	0,56	0,65	0,54	0,55
Israel	0,6	0,68	0,49	0,5	0,77	0,58

Portugal	0,63	0,55	0,5	0,43	0,85	0,52
Frankrike	0,58	0,67	0,51	0,55	0,5	0,62
Nya Zeeland	0,52	0,77	0,42	0,64	0,73	0,31
Norge	0,64	0,65	0,41	0,52	0,65	0,42
Luxemburg	0,63	0,77	0,38	0,54	0,46	0,45
Italien	0,5	0,67	0,47	0,55	0,4	0,6
Slovenien	0,54	0,72	0,36	0,56	0,64	0,25
Brasilien	0,54	0,61	0,47	0,54	0,48	0,42
Estland	0,52	0,65	0,47	0,39	0,44	0,39
Lettland	0,48	0,66	0,35	0,32	0,38	0,66
Österrike	0,63	0,51	0,34	0,46	0,24	0,54
Nederländerna	0,64	0,64	0,39	0,36	0,48	0,18
Tjeckien	0,51	0,78	0,29	0,36	0,48	0,18
Irland	0,42	0,63	0,37	0,29	0,55	0,22
Chile	0,38	0,59	0,26	0,42	0,46	0,36
Belgien	0,43	0,53	0,3	0,29	0,48	0,4
Panama	0,35	0,45	0,35	0,09	0,53	0,28
Tyskland	0,5	0,55	0,27	0,31	0,37	0,41
Litauen	0,43	0,51	0,5	0,26	0,34	0,34
Finland	0,42	0,74	0,23	0,33	0,21	0,2

<b>Grekland</b>	0,3	0,69	0,35	0,21	0,39	0,13
<b>Argentina</b>	0,43	0,58	0,39	0,2	0,28	0,18
<b>Island</b>	0,31	0,28	0,29	0,23	0,29	0,29
<b>Sverige</b>	0,28	0,36	0,35	0,1	0,33	0,11

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 7.2](#)

## 8.14 OECD Digital Government Index 2020 – fokusområden, urval av länder

Land	Digital by design	Open by default	Data-driven public sector	User driven	Government as platform	Proactiveness
<b>Storbritannien</b>	0,67	0,85	0,69	0,78	0,9	0,51
<b>Estland</b>	0,52	0,65	0,47	0,39	0,44	0,39
<b>Danmark</b>	0,68	0,74	0,69	0,8	0,57	0,43
<b>Finland</b>	0,42	0,74	0,23	0,33	0,21	0,2
<b>OECD-genomsnitt</b>	0,55	0,64	0,44	0,47	0,54	0,42
<b>Sverige</b>	0,28	0,36	0,35	0,1	0,33	0,11

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 7.3](#)



## 9 Bilagor

Här återfinns mer detaljerad information om undersökningarna och deras metod. För fullständiga metodbeskrivningar och uppdaterad information hänvisas till respektive undersöknings ägarorganisation (se källförteckningen).

### 9.1 Fördelar och nackdelar med indikatorer och indexmätningar

När vi i denna rapport talar om en indikator menar vi ett kvalitativt eller kvantitativt mått på hur något förhåller sig vid en viss tidpunkt och inom ett visst geografiskt område. En kompositindikator är en sammanvägning av flera indikatorer baserat på någon teori eller modell. Kompositindikatorer används när man vill fånga mer komplexa eller mångfacetterade fenomen. I detta fall är fenomenet vi vill fånga digitalisering eller digital förvaltning. I andra mätningar kan det handla om sådant som exempelvis hållbarhet, konkurrenskraft eller företagsklimat.

Det finns flera fördelar med använda indikatorer för att följa digitaliseringen av den offentliga förvaltningen. Om de mäts på samma sätt vid olika tidpunkter så kan de användas för att identifiera trender och uppmärksamma skillnader i utveckling mellan olika länder eller delområden. Detta är särskilt användbart för att exempelvis identifiera behov av insatser inom ett visst område eller för att utvärdera insatser som man redan genomfört eller genomför.

Generellt är fördelen med kompositindikatorer att de är lätta att ta till sig och kommunicera, då de sammanfattar en komplex verklighet i enkla och jämförbara siffror. Är kompositindikatorn väl konstruerad tar den samtidigt även hänsyn till mycket information. Den är med andra ord ett sätt att enkelt illustrera ett samhällsfenomen med en viss reliabilitet och validitet.

Nackdelen med kompositindikatorer är att de lätt kan bli missvisande. Det kan dels bero på att de misstolkas men även på att indikatorn är felkonstruerad. Konstruktionsfel kan bero på såväl teorin bakom, som på metodfel eller fel i genomförandet av mätningen. Dessa fel är sällan lätta att upptäcka just eftersom att indexet är en sammanvägning av många olika fenomen, ibland i flera steg och baserat på data från olika källor. Att sammanfatta komplexa samhällsfenomen till enkla siffror riskerar även att inbjuda till banala tolkningar och lösningsförslag på de eventuella problem som framträder. För att stävja detta är det av stor vikt att ett index konstruktion och metod är så öppen och transparent som möjligt.

## 9.2 Digital Economy and Society Index (DESI)

### 9.2.1 Undersökningens struktur

DESI är uppbyggd i tre olika nivåer. Den översta nivån består av fem olika huvudområden: Dessa delas sedan i sin tur upp i olika underområden. Varje underområde mäts genom ett antal olika indikatorer.

Strukturen ser ut enligt följande:

- **Konnektivitet**
  - Fast bredband
    - Användning av fast bredband (% av hushållen)
    - Användning av fast bredband med minst 100mbit/s (% av hushållen)
    - Användning av fast bredband med minst 1Gbit/s (% av hushållen)
  - Snabbt bredband
    - Täckning av snabbt bredband (% av hushållen)
    - Täckning av fasta nät med mycket hög kapacitet (% av hushållen)
  - Mobilt bredband
    - 4G-täckning (% av hushållen, genomsnitt hos operatörer)
    - Användning av mobilt bredband (% av personer)
    - 5G-beredskap (Tilldelat spektrum av det totala harmoniserade 5G-spektrumet)
    - 5G-täckning (% av befolkade områden)
  - Index för bredbandspris
    - Index för bredbandspris (poäng, 0-100)
- **Humankapital**
  - Kompetens hos internetanvändare
    - Minst grundläggande kompetens (% personer)
    - Mer än grundläggande kompetens (% personer)
    - Minst grundläggande mjukvarukompetens (% personer)
  - Avancerad kompetens
    - IKT-specialister (% av den totala sysselsättningen)
    - Kvinnliga IKT-specialister (% sysselsättningsgrad kvinnor)
    - Företag som erbjuder IKT-utbildning

- Personer med IKT-universitetsexamen (% universitetsexamen)
- **Integrering av digital teknik**
  - Digitalisering i företag
    - Elektronisk informationsspridning (% av företagen)
    - Sociala medier (% av företagen)
    - Stordata (% av företagen)
    - Molntjänster (% av företagen)
    - AI (% av företagen)
    - IKT för miljö hållbarhet (% av företagen som har medelhög/hög intensitet av gröna åtgärder genom IKT)
    - e-fakturor (% av företagen)
  - e-Handel
    - Små och medelstora företag (SMF) med nätförsäljning (% av SMF)
    - Omsättning e-handel (% omsättning SMF)
    - Nätförsäljning över nationsgränser (% av SMF)
- **Digitala offentliga tjänster**
  - e-Förvaltning
    - Användare av e-förvaltningstjänster (% internetanvändare)
    - Förfyllda blanketter (poäng, 0-100)
    - Digitala offentliga tjänster för medborgare (poäng, 0-100)
    - Digitala offentliga tjänster för företag (poäng, 0-100)
    - Öppna data (% av maxpoäng)

### 9.2.2 Källor

Indikatorerna till DESI hämtas från olika källor. Inom huvudområdet Konnektivitet hämtas indikatorerna från flera olika datakällor, till exempel från enkätundersökningar. För kategorierna Humankapital, och Integrering av digital teknik hämtas indikatorerna huvudsakligen från Eurostat. Inom området Digitala offentliga tjänster används främst andra undersökningar som bas för indikatorer. När det gäller tillgänglighet till digitala offentliga tjänster används exempelvis resultaten från eGovernment Benchmark.

### 9.2.3 Mätvärden och sammanvägning av index

Mätvärdena till DESI hämtas från många olika källor, vilket även medför att olika mätenheter ska vägas samman. Mätvärdena från de olika källorna har därför normaliserats enligt den så kallade min-maxmetoden, vilket innebär att det skapas en skala mellan 0 och 1 med start- och slutpunkt i specifika värden på respektive indikator. Min- och maxvärdena för respektive indikator är fasta, vilket innebär att mätvärdena kan komma att bli mindre än 0 och högre än 1 i framtiden.

Indikatorerna för DESI har valts ut med målsättningen att de ska samlas in regelbundet för samtliga länder. I de fall värden saknas har dock så kallad imputering tillämpats. Det innebär att saknade värden har ersatts med värden från föregående eller efterföljande år, alternativt att uppskattningar har gjorts utifrån andra indikatorer.

### 9.3 United Nations E-Government Survey

E-Government Development Index (EGDI) är en sammanvägning av tre andra index som alla har lika stor vikt:

1. Telecommunications Infrastructure Index (TII), från International Telecommunications Union (ITU).
2. Human Capital Index (HCI), från United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) och UNDP.
3. Online Service Index (OSI), från UNDESA

Delindexen har först genomgått en z-normalisering och därefter en normalisering till att gå mellan 0 och 1. Denna transformering innebär att varje delindex verkligen får lika stor vikt. EDGI beräknas sedan som ett aritmetiskt medelvärde av delindexen.

$$EGDI = \frac{1}{3}(OSI_{norm} + TII_{norm} + HCI_{norm})$$

#### 9.3.1 Z-normalisering

Varje observations nya poäng beräknas som observationens z-värde, enligt:

$$x_{ny} = \frac{(x - \mu)}{\sigma}$$

Där:

x = landets indexvärde

$\mu$  = medelvärde i populationen

$\sigma$  = standardavvikelsen i populationen

Detta gör att varje lands nya poäng nu anger på hur de presterar *i förhållande till medelvärdet* av indexet. Detta innebär att enskilda observationers poäng nu är relativa och även baseras på övriga länders prestation.

Metoden för att beräkna EDGI har varit samma alla år som undersökningen genomförts, men de underliggande komponenterna och indikatorerna i de olika indexen har justerats över tid.

### 9.3.2 Telecommunications Infrastructure Index (TII)

TII är ett medelvärde av fem indikatorer:

1. Antal internetanvändare per 100 invånare
2. Antal mobilabonnemang och kontantkortsanvändare per 100 invånare
3. Antal abonnemang för trådlöst internet per 100 invånare
4. Antal abonnemang för fast (snabbare) internet per 100 invånare

Sedan TII introducerades år 2002 har några av indikatorerna bytts ut. De tre första har varit med sedan starten, men i övrigt har flera förändringar skett. Den övergripande trenden är att mått på tillgång till apparater byts mot tillgång till tjänster. Exempelvis har TII tidigare innefattat mått på antal datorer och antal tv-apparater (togs bort 2012 och 2008). Innan 2008 bestod indexet av 6 delar istället för dagens 5.

Varje indikator z-normaliseras och TII beräknas som medelvärdet av indikatorerna. Det z-värdet normaliseras i sin tur.

### 9.3.3 Human Capital Index (HCI)

HCI består av fyra delar:

1. Andel läs- och skrivkunniga
2. Andel inskrivna i skolan (brutto). Ett sammanvägt mått av grundskola, gymnasium och högskola.
3. Förväntat antal år i utbildningsväsendet för dem som är barn idag
4. Genomsnittlig utbildningsnivå i populationen

I HCI är indikatorerna inte lika viktade. Läs- och skrivkunnigheten står för 1/3 av HCI medan de övriga tre står för 2/9 vardera. År 2014 byggdes indexet om. Innan dess bestod HCI endast av de två första indikatorerna, men för att bättre ta hänsyn till vikten av utbildning lades de två sista måtten till.

Likt TII så beräknas ländernas värde genom z-normalisering.

### 9.3.4 Online Service Index (OSI)

Detta index bygger på *Online Service Questionnaire* (OSQ), en enkätundersökning med 148 frågor som genomförs av UN DESA. Undersökningen bygger på en variant av "Mystery shopping" där volontärer (universitetsstudenter) utvärderar

flera av ländernas hemsidor och e-tjänster enligt en förutbestämd modell. Vilka frågor som ingår i undersökningen förändras något från år till år.

Frågorna är binära ja-eller-nej-frågor, men svarar man ja ställs även mer fördjupande följdfrågor. Alla frågor ger poäng. Någon information om eventuell inbördes viktning mellan frågorna ges inte. För att omvandla landets totala poäng till landets OSI-värde normaliseras värdet till att gå mellan 0 och 1 genom att dela det totala poängen minus det lägsta poängvärdet i undersökningen med den absoluta spridningen enligt:

$$OSI_a = \frac{(x_a - x_{min})}{(x_{max} - x_{min})}$$

Där  $x$  är landets poäng,  $x_{min}$  är lägsta poängen av alla länder och  $x_{max}$  är högsta poängen av alla.

Notera att OSI således, liksom TII och HCI, är ett relativt mått som beror på både landets egen och övriga länders poäng (åtminstone det bästa och sämsta landet i undersökningen).

FN tycks inte vilja publicera exakt vilka frågor som mäts i undersökningen och poängterar också att frågorna kan förändras mellan olika år. I rapporten framgår dock att i alla fall när det gäller utvärdering av lokala myndigheter så sorteras frågorna in under fyra kategorier: teknologi, tillgång till information, e-tjänster och deltagande/engagemang. Frågorna är också formulerade så att de alla börjar med antingen "information about..." (ofta lagar och regelverk), "existence of..." (ofta olika verktyg) eller "ability to..." (ofta e-tjänster).

I bilagan till 2018 års E-Government survey finns en lista över vilka områden som kontrollerades den gången:

**Information om sådant som lagar, regleringar, policys och satsningar:**

Information about accessible public transportation

Information about affordable public housing

Information about citizen's rights to access government information

Information about citizenship application

Information about diseases affecting older persons

Information about early childhood development, care and pre-primary education

Information about education policy or budget

Information about electricity or power outage

Information about employment/labor policy or budget
Information about environment-related policy or budget
Information about equal access to education for children in vulnerable situations
Information about equal access to education for persons with disabilities
Information about gender equality (policy/legislation)
Information about government scholarship programs or education funding
Information about government-wide Chief Information Officer (CIO) or equivalent online
Information about health policy or budget
Information about health-emergency preparedness
Information about housing support for older persons
Information about justice policy or budget
Information about labor laws and regulation
Information about laws and regulations against discrimination
Information about local/regional government agencies
Information about national budget or budget policy
Information about organizational structure of the government
Information about payments for government services through different channels
Information about personal data protection
Information about pollution and precautionary measures
Information about primary government expenditures
Information about privacy statement
Information about programs/initiatives benefiting the poor or vulnerable groups
Information about public sector workforce distribution by sex
Information about reduction, recycling and reuse of waste
Information about reproductive healthcare services
Information about results of any government procurement/bidding process
Information about road safety
Information about road traffic accidents statistics
Information about schools with accessible facilities
Information about services in partnership with 3rd parties
Information about social protection policy or budget
Information about technical and vocational skills training for youth
Information about upcoming e-participation activities
Information about upcoming procurements
Information about using open data sets
Information about web statistics on usage of national portal(s)
Information about women's right to access to sexual/reproductive healthcare, information and education (policy/ legislation)

**Förekomsten av sådant som ex. verktyg för sociala funktioner och support:**

Existence of a data dictionary or metadata repository in the portal
Existence of a mobile app to provide e-government services
Existence of a national e-government/digital government strategy online



Existence of a national portal, an open data portal

Existence of a sitemap

Existence of an e-participation policy/mission statement

Existence of an e-procurement platform

Existence of an open government data policy online

Existence of an outcome of an e-consultation resulted in new policy decisions

Existence of cross-browser compatibility of website including in mobile/smartphones

Existence of digital security or cybersecurity act/legislation online

Existence of features relates accessibility

Existence of features to configure font size, type, color and background color

Existence of free access to government services through kiosks, community centers, post offices, libraries, public spaces of free Wi-Fi

Existence of GIS or other geospatial data or related online services

Existence of help links and references for youth employment

Existence of help, FAQ, contact us features

Existence of linkage between national portal and sectoral/ministerial services of education, employment/labor, environment, health, social protection and justice

Existence of GIS or other geospatial data or related online services

Existence of help links and references for youth employment

Existence of help, FAQ, contact us features

Existence of linkage between national portal and sectoral/ministerial services of education, employment/labor, environment, health, social protection and justice

Existence of linkage/reference to technical, vocational and tertiary education

Existence of live support functionality

Existence of mobile services in education, employment, environment, health, social protection and justice

Existence of online participation in public issues related to education, employment, environment, health, social protection and justice

Existence of online service for female-headed households, immigrants, migrant workers, refugees and/or internally displaced persons, older persons, persons with disabilities, the poor (below poverty line), women, youth

Existence of online skills training for youths and/or adults

Existence of online tools helping children with disabilities to participate at all levels of education

Existence of open data competitions

Existence of open government data on education, employment, environment, health, social protection and justice

Existence of search and advanced search features

Existence of search engine effectiveness

Existence of security features on the portal

Existence of social networking features

Existence of support for all official languages

Existence of support for authentication or digital ID

Existence of tools to obtain inputs for policy deliberation

Existence of tutorials and/or guidance for using the portal

Existence of up-to-date information on the portal

Existence of user satisfaction of online or mobile services

#### **Möjlighet att göra något, ofta e-tjänster:**

Ability to access/modify own data

Ability to apply for any visa to enter or transit through this country

Ability to apply for birth certificates online

Ability to apply for building permits online

Ability to apply for business licenses or patents online

Ability to apply for death certificates online

Ability to apply for driver's license online

Ability to apply for environment-related permits online

Ability to apply for government jobs online

Ability to apply for land title registration online

Ability to apply for marriage certificates online

Ability to apply for personal ID cards online

Ability to apply online for criminal record/background clearance

Ability to apply online for government scholarships/fellowships

Ability to apply online for social protection

Ability to customize the national portal(s) to bookmark favorite services

Ability to enroll online for primary or secondary education

Ability to file complaint for public services

Ability to make a police declaration online

Ability to make address change online

Ability to monitor and evaluate existing government procurement contracts

Ability to pay for any government related fees

Ability to pay for water, energy bills online

Ability to receive updates or alerts on environment-related issues

Ability to receive updates or alerts on issues related to education, employment, health, social protection, justice,

weather conditions or agricultural technology

Ability to register online for a new business

Ability to register online for vehicle

### **9.3.5 E-participation Index**

E-Participation Index (EPI) mäter på en skala mellan 0 (sämst) och 1 (bäst) olika aspekter av e-deltagande i offentlig förvaltning. Indexet består av tre indikatorer

(i) tillgång till information av online, (ii) offentliga konsultationer online och (iii) hur väl landet involverar medborgare direkt i beslutsprocessen.

Informationen tycks komma från samma enkät som EDGI, men de aspekter som tas i beaktande här är:

- Availability of sources of archived information (policies, budget, legal documents, budgets, etc.); use of digital channels (including mobile devices/platforms) and open data technologies in the areas of education, health, finance, social welfare, labour, environment.
- Availability of online information on citizens' rights to access government information (such as Freedom of Information Act or Access to Information Act)
- Evidence about government partnership/collaboration with third parties (civil society, private sector) in providing services
- Evidence about free access to government online services through the main portal, kiosks, community centers, post offices, libraries, public spaces or free WiFi
- Availability of open datasets (in machine-readable non-proprietary formats), related policies/ guidance
- Evidence about collaborative co-production, crowdfunding
- Evidence about engaging citizens in consultation/communication to improve online/mobile services and raise citizens' satisfaction
- Evidence about engaging citizens in consultation/communication on education, health, finance, social welfare, labor, environment
- Availability of "personal data protection" legislation online
- Evidence about opportunities for the public to propose new open datasets to be available online
- Availability of e-participation policies/mission statements
- Availability of public procurement notifications and tender results online
- Availability of online tools (on the national portal) to seek public opinion and other input in raw (non-deliberative) form policy formation
- Evidence on decisions made that included results from online consultation with citizens in the education, health, finance, social welfare, labor, and environment sectors
- Evidence about governments' publishing outcomes of policy consultations online

Ländernas EPI beräknas genom att normalisera totalpoängen enligt min-maxmetoden:

$$EPI_a = \frac{(x_a - x_{min})}{(x_{max} - x_{min})}$$

Där  $x_a$  är land a:s poäng,  $x_{min}$  är lägsta poängen av alla länder och  $x_{max}$  är högsta poängen av alla.

Rangordningen av länder efter EPI görs med "standard competition ranking" (så kallad "1224 ranking") där länder med samma EPI också får samma placering. Därefter följer ett gap i rangnummer, vilket gör att rangordningen för alla följande länder förblir oförändrad. Ett exempel: Om land A är bäst, följt av land B och C med samma poäng, följt av land D så får A placering 1, B och C får båda placering 2 och D får placering 4.

## 9.4 eGovernment Benchmark

### 9.4.1 Mystery shopping

Insamlingen av data för undersökningen har huvudsakligen gjorts genom att medborgare får testa att använda de offentliga tjänsterna, så kallad *mystery shopping*. Användarna får tydliga instruktioner om vad de ska utföra i de olika tjänsterna och hur de ska bedöma exempelvis tillgänglighet. Resultatet från användarnas bedömning valideras även av experter och representanter för de olika länderna.

Bedömningen av genomförs inom åtta olika livshändelser. Syftet med detta är att användarnas behov ska vara i centrum. Dessa livshändelser är:

- Starta företag (Business start-up)
- Arbetslöshet och jobsökande (Loosing and finding a job)
- Studera (Studying)
- Familjeliv (Family)
- Driva företag (Regular business operation)
- Starta en process för förenklade tvistemål/småmål (Starting a small claims procedure)
- Flytta (Moving)
- Äga och köra bil (Owning and driving a car)

För varje livshändelse granskas en rad olika aspekter av flera offentliga tjänster för att spegla de övergripande jämförelsemått för undersökningen. De fyra jämförelsemått är:

- Användarfokus (User centricity)
- Transparens (Transparency)
- Rörlighet över gränserna (Cross-border mobility)
- Viktiga förutsättningar (Key enablers)

Fördelningen av mätvärden för de olika livshändelserna ser ut enligt följande:

	User centricity	Transparency	Cross-border mobility	Key enablers
<b>Business start-up</b>	Online availability User support Mobile friendliness	Service delivery Public organisations Personal data	Online availability User support eID eDocuments	eID eDocuments Authentic sources Digital post
<b>Losing and finding a job</b>	Online availability User support Mobile friendliness	Service delivery Public organisations Personal data	-	eID eDocuments Authentic sources Digital post
<b>Studying</b>	Online availability User support Mobile friendliness	Service delivery Public organisations Personal data	Online availability User support eID eDocuments	eID eDocuments Authentic sources Digital post
<b>Family</b>	Online availability User support Mobile friendliness	Service delivery Public organisations Personal data	-	eID eDocuments Authentic sources Digital post
<b>Regular business operations</b>	Online availability User support Mobile friendliness	Service delivery Public organisations Personal data	Online availability User support eID eDocuments	eID eDocuments Authentic sources Digital post
<b>Starting a small claims procedure</b>	Online availability User support Mobile friendliness	Service delivery Public organisations Personal data	Online availability User support eID eDocuments	eID eDocuments Authentic sources Digital post
<b>Moving</b>	Online availability User support Mobile friendliness	Service delivery Public organisations Personal data	Online availability User support eID eDocuments	eID eDocuments Authentic sources Digital post
<b>Owning and driving a car</b>	Online availability User support Mobile friendliness	Service delivery Public organisations Personal data	Online availability User support eID eDocuments	eID eDocuments Authentic sources Digital post

De tjänster som bedöms väljs ut utifrån ett antal olika kriterier med målsättningen att de ska vara relevanta för alla länder och spegla samma livshändelser.

För att nyansera granskningen görs även en uppdelning mellan *bastjänster* ("basic services") och *utökade tjänster* ("extended services"). Bastjänster är tjänster som är nödvändiga för den aktuella livshändelsen medan utökade tjänster fokuserar på att förbättra användarvänligheten. Om tjänsten ifråga inte är relevant för den nationella kontexten bedöms den inte. Det tas även hänsyn till om tjänsten är helt automatiserad och om den erbjuds på nationell, regional eller lokal nivå.

Undersökningen gör även skillnad på *nationella tjänster* ("national services") och *gränsöverskridande tjänster* ("cross-border services"). Skillnaden mellan dessa båda perspektiv handlar inte främst om tjänsterna i sig utan om tjänsterna går att använda från andra länder. Den gränsöverskridande granskningen genomförs dock inte för alla livshändelser.

#### 9.4.2 Andra mätmetoder

Utöver den information som samlas in genom medborgare används även andra mätmetoder.

Inom området användarvänlighet nyttjas ett automatiskt verktyg för att bedöma mobilanpassning av tjänster. Verktöget kontrollerer ett antal faktorer som anses hindra användningen av mobiltelefon för att ta del av de digitala tjänster som ingår undersökningen. Resultatet av mätningen vägs in i det aggregerade värdet för användarvänlighet.

I eGovernment Benchmark 2019 görs även särskilda jämförelser mellan länder som har liknande förutsättningar. Detta angreppssätt benämns *benchlearning*. Jämförelsen görs utifrån två olika mått: *spridning* (penetration), vilket hämtas från Eurostat och visar hur omfattande användningen av digitala tjänster är, och *digitisering* (digitisation), vilket hämtas från andra delar av undersökning och visar graden av digitalisering i den offentliga förvaltningen. I rapporten görs sedan en bedömning av hur länder presterar utifrån flera indikatorer. Sammantaget används dessa för att bedöma om ett land presterar över eller under förväntan utifrån rådande förutsättningar.

### 9.4.3 Mätvärden och sammanvägning av index

<b>User Centricity</b>	Online availability (67%), User support (33%)
<b>Transparency</b>	Transparency of service delivery (33%), Transparency of service design (33%), Transparency of personal data (33%)
<b>Key enablers</b>	eID (25%), eDocuments (25%), Authentic sources (25%), Digital post (25%), Security (not weighed)
<b>Cross-border services</b>	Cross-border online availability (50%), Cross-border user support (25%), Cross-border key enablers (25%)

eGovernment Benchmark bygger i grunden på relativt enkla frågor som sedan aggregeras till olika mätvärden för att spegla den offentliga förvaltningen i olika medlemsländer och i EU överlag.

En del av frågorna som används för bedömning av olika tjänster rör förekomsten av en viss typ av funktionalitet och besvaras med ja eller nej. I andra frågor rankas olika tjänster utifrån en skala. Resultatet för alla frågor räknas till ett värde mellan 0 och 1 eller till en procentsats. De slutgiltiga mätvärdena redovisas på en skala mellan 0 och 100.

Vilken beräkningsmodell som används skiljer sig mellan olika livshändelser och mellan olika jämförelsemått. I flera fall kombineras även resultaten från olika jämförelsemått i sammanvägningen. De olika resultaten från undersökningen viktas på olika sätt vid beräkningen av flera aggregerade mått. Denna komplexitet gör eGovernment benchmark relativt svår att överblicka. Fördelen med att undersökningen bygger på relativt enkla frågor i grunden gör dock att resultatet går att bryta ned och anpassas för att kunna besvara mer specifika frågeställningar.



## 9.5 OURdata Index

OURdata Index går från 0 (sämst) till 1 (bäst). Indexet består av tre delar som också de mäts mellan 0 och 1. För att få det slutgiltiga, sammanvägda indexet räknas de tre delarna om så att de istället går mellan 0 och 0,333 och dessa delar adderas sedan. Varje del består i sin tur av tre underkategorier, som också de är lika viktade.

Underkategorierna består av ett antal parametrar (faktorer) som OECD valt ut på grundval av expertis men även med hjälp av faktoranalys. För att beräkna värdet på underkategorierna beräknas ett oviktat medelvärde av underkategorins parametrar, som också är kodade mellan 0 och 1.

Indexet tre delar byggs enligt nedan.

### 9.5.1 Data availability – Tillgång till data

Bygger på 74 enkätfrågor.

#### 1.1 Content of open by default policy

1. Existence of an Open by default policy
2. Clear identification of legitimate exceptions to the open by default rule
3. Compliance with privacy legislation
4. Performance incentives for public officials

#### 1.2 Stakeholder engagement for data release

1. Existence of formal requirements to consult stakeholders for data release
2. Frequency of stakeholder consultations on open data plans
3. Requirements to maintain lists of data holdings in each ministries/agencies to support effective consultations

#### 1.3 Implementation

1. Total number of datasets available on the central/federal open data portal (tabular data only)
2. Availability of high value datasets (as identified in the G8 Open data Charter)

### 9.5.2 Data accessibility – Användbarhet av data

Bygger på 29 enkätfrågor.

## 2.1 Content of the unrestricted access to data policy

1. Existence of requirements on open license, formats and metadata
2. Existence of requirements to provide access to data free of charge
3. Existence of requirements to provide timely access to disaggregated data

## 2.2 Stakeholder engagement for data quality and completeness

1. Feedback mechanisms on the central/federal data portal
2. User driven central/federal data portal

## 2.3 Implementation

1. Adoption of a single entry point to access Open Government Data
2. Data accessible free of charge and in open formats on the central/federal data portal
3. Systematic provision of supporting information with datasets (licensing conditions, metadata)

## 9.5.3 Government support for data re-use – Stöd för återanvändning

Bygger på 37 enkätfrågor.

### 3.1 Data promotion initiatives and partnerships

1. Existence of data awareness programmes for businesses and civil society
2. Frequency of specific events to support data re-use among businesses and the civil society
3. Existence of formal partnerships with businesses and the civil society to support data re-use

### 3.2 Data literacy programmes in government

1. Frequency of training events for public officials to support data-reuse
2. Frequency of information sessions and focus groups for public officials to support data-re-use

### 3.3 Monitoring impact

1. Conducted or financed research on socio economic impact of open data
2. Monitor and promote online initiatives re-using open government data

Datansamlingen sker via en enkät till OECD:s medlemsländer: *the OECD Open Government Data Survey*. Enkäten besvaras oftast av seniora tjänstemän på det ansvariga departementet. I Sverige besvarades enkäten av DIGG i samarbete med Regeringskansliet. Indexet bygger på 140 delfrågor som sorteras in under de olika parametrarna ovan. Svaren kodas mellan 0 och 1 enligt:

- *Frågor om formella krav*: Får värde 1 om kravet finns och täcker hela förvaltningen, får värde 0,5 om kraven täcker delar av förvaltningen och 0 om krav saknas.
- *Frågor om frekvens*: Får 1 om svaret är "ofta", 0,75 om svaret är "ibland", 0,25 om svaret är "sällan" och 0 om svaret är "aldrig".
- *Binära frågor*: I de flesta fall kodas "ja" 1 och "nej" 0.

Parametrarnas värde beräknas genom att ta medelvärdet av frågorna.

För en fullständig lista med de 140 enkätfrågorna, se OECD:s metodbeskrivning (Lafortune & Ubaldi 2018, länk finns i källförteckningen).

## 9.6 OECD Digital Government Index

I mätningen gällande 2019 samlades data in år 2018. Enkätundersökningen gäller 29 OECD-länder och 4 andra länder. Australien, Ungern, Mexico, Polen, Slovakien, Schweiz, Turkiet och USA saknas. Enkäten bestod av 94 frågor som tagits fram för att utvärdera de sex dimensioner som nämns ovan.

De dimensioner som mäts är:

- digital by design
- government as a platform
- data-driven public sector
- open by default
- user-driven
- proactiveness.

Digital Government Index går från 0 (sämst) till 1 (bäst). Alla svar i enkäten mäts mellan 0-1 baserat på följande

- Binära frågor (Ja/Nej): 1 poäng för "Ja" och 0 poäng för "Nej".
- "Välj en" frågor: svaren viktas olika baserat på en kvalitativ bedömning
- "Flervalsfrågor": där svaren är likaviktade. poängen summeras och fördelas jämnt till varje svarsalternativ. (om det exempelvis finns tre svarsalternativ och alla tre väljs, den slutgiltiga poängen blir summan av värdet på de tre alternativen –  $(1/3 + 1/3 + 1/3 = 1)$ )
- "Flervalsfrågor": där svaren har olika vikt enligt en kvalitativ bedömning (som exempel tre frågor med vikt 0,25 – 0,75 – 1,0.)

Det sammansatta indexvärdet beräknas genom att addera genomsnittet av varje dimension: "Digital by design" + "Data-driven public sector" + "Government as a platform" + "Open by default" + "User-driven" + "Proactiveness" = Composite score.

Nedan följer de parametrar som ingår i de olika delarna.

## 9.6.1 Digital Government

### Measurement of transaction costs of delivering public services according to the different channels

Enabling frameworks in place (e.g. common interoperability, base registries, shared ICT infrastructure and services, open source software, common data architecture/infrastructure)

Citizens' one-stop-shop portal available for central government services

Digital identity systems

Standards/guidelines for the design of digital services

Existence of a National Digital Government Strategy (NDGS)

Assessment to ensure that the implementation of digital government initiatives respect national norms/standards

Digital by design and digital by default principles embedded in legislation

Research on the national economic impact on businesses of the implementation of digital government services

### Government-wide consultations on the effect of digital tools/technologies for improving government services

Public sector organisation responsible for leading and coordinating decisions on digital government, as well as advisory and decision-making responsibilities

Formal coordination body/mechanism responsible for government ICT projects, as well as advisory and decision-making responsibilities

Coordination between the NDGS and other national strategies in place

Policy instruments in place to support the use of emerging technologies in the public sector

Measurement/estimation of the direct financial benefits and/or costs produced by ICT projects (ex-ante and ex-post)

### Measurement of non-financial benefits of public ICT projects

Strategy, framework and formal requirements for digital skills, as well as mechanisms to forecast the needs for digital skills in the public sector

The use of emerging technologies to improve ICT procurement processes

Laws at the federal/central government level

Mechanisms in place to assess the implications of new legislation on governments' digital needs

Capacity building/training programmes in place to sensitise legislators and raise awareness of the implication of new legislation on the use of digital technology by the public sector

## 9.6.2 Data-driven public sector

Formal requirements and the existence of a single data inventory for the central/federal government

Strategy/policy and training sessions to develop skills among the public service workforce

### Formal requirements on data privacy and initiatives implemented to protect the privacy of citizens

Formal requirements and initiatives implemented on the ethical management of data

Formal requirements for once-only principle and right to have access to their data as well as consent or refuse data sharing from citizens and business

Formal requirements and initiatives to provide transparency and openness of algorithms used for public decision-making

Strategies and initiatives in place to manage security risks related to government data and information

Key Performance Indicators (KPI) linked to the NDGS to monitor progress in its implementation

Existence of a public sector data policy as well as its objectives (e.g. foresight for trends spotting and evidence-based policymaking; engagement of societal stakeholders; development of user-driven services; public sector productivity and efficiency; policy evaluation, monitoring and organisational learning)

### Policy initiatives to share and analyse data to boost public sector productivity and efficiency

Policy initiatives to strengthen policy monitoring and evaluation through better data management and use

Use of data collection and analysis to HRM programs and/or policies

Single leading public sector organisation responsible for coordinating the implementation of the central/federal public sector data policy

Formal requirement to assign institutional chief data officers for central/federal line ministries and central/federal agencies

Formal requirement and chief data officers in place for central/federal government

#### **Formal requirements and fees for public sector to share data across different organisation**

Guidelines for data management and specific initiatives implemented in data gathering methods, sources, quality and relevance; data discoverability/inventories, sharing and interoperability; text and data mining (TDM) requirements for public sector organisations to (re)use data; communication/awareness initiatives aimed at managers, (senior) policy makers, back office and frontline civil servants; open data

Standards and specific initiatives in data gathering methods, sources, quality and relevance; data discoverability/inventories, sharing and interoperability; text and data mining (TDM) requirements for public sector organisations to (re)use data; open data

### 9.6.3 Government as a platform

Use of digital platforms (consultations; digitally-enabled decision making; opening up government data and fostering re-use) to proactively engage stakeholders external to the public sector in policy making and service delivery processes

Stakeholders engagement (e.g. business, civil society, public servants, academic institutions, unions) when designing and co-designing digital government services

Comprehensive assessment to understand the main barriers for co-designing services between businesses and government

Platforms to engage the public and the private sector in discussing policy challenges and co-finding solutions

Actions foreseen in the NDGS to the use of cloud computing

Formal advisory/consultation body/ mechanism for government ICT projects foreseeing the participation of different actors

Standardised model/method to develop and present business cases

Standardised model for ICT project management

Strategy and formal guidelines in ICT procurement

**Searchable repository to store ICT contracts**

### 9.6.4 Open by default

Government-wide guidelines on the digital release of government data, policy design and decisions in a timely and comprehensible manner

Medium-term strategy/action plan on open government data

**Formal requirements whereby government data should be "open by default"**

### 9.6.5 User-driven

Inclusive, accountable and transparent mechanisms in the process of developing a government strategy or overarching policy

Pillars of the NDGS or overarching policy on the inclusiveness of processes for the design of digital services; accessibility of digital services to all; proactiveness in service delivery; proactive request of feedback from service users on their experience with digital services

**Program or plan that aims to increase digital skills of citizens (e.g. different actions for different potentially vulnerable segments of the population or generic actions targeting all segments)**

Written guidelines regarding accessibility of digital government services to meet all users' preferences and engagement of final users in the early stages of service design

Assessment and action plan to reduce the digital divide

Formal requirements for central/federal line ministries/agencies to engage stakeholders using digital government tools to crowdsource ideas when services or policies are developed

Efforts undertaken by central/federal government through the use of digital technologies to ensure inclusion and participation of vulnerable population groups (e.g. women; elderly; minorities; people with disabilities; citizens living abroad) in policy-making and service delivery processes

Channels used at the central/federal level of government to engage actors to co-design digital government services (e.g. physical or virtual public meetings; proactive engagement of selected groups; advisory group/committee with actors from different communities; informal consultation with selected groups; ad hoc feedback transmissions)

Online and offline channels to engage different actors when designing new digital services

Public engagement foreseen in the NDGS to leverage mobile platforms to proactively engage citizens to gather their inputs to shape/design new services and/or policy; use data to foresee people's needs and interests; use online platforms to upskill citizens on digital opportunities

Initiatives to adapt central/federal level public services according to the analysis of data on citizen needs, preferences and use patterns

Formal guidelines and indicators to measure user satisfaction with digital government services

Measure of financial benefits and costs produced by public ICT projects financed and implemented by the central/federal government for business, citizens and public sector

Specific policy in place and approaches to test and evaluate digital projects/initiatives with the involvement of end-users

Institutional mechanisms to promote the involvement of providers and stakeholders to test delivery modes of services

## 9.6.6 Proactiveness

Means of informing the general public regarding existing opportunities to engage in the design of digital government services (e.g. official government publication - paper; government Websites; social media accounts - government accounts; traditional media; individual communications)

Requirements to proactively engage experts outside the government at some stage of the policy cycle (e.g. identifying policy priorities; drafting policy documents; implementation; monitoring; evaluation)

Elements to support effective public engagement in central/federal government service design and delivery using digital tools (e.g. written guidance on how to identify the actors to engage; formal requirements to engage users when designing a new service; to systematically inform the public in advance that a public consultation is planned to take place and to publish online the results of consultations; formal requirements regarding minimum periods for responding to government consultations)

Training for public servants on the use of digital tools for engaging the public (e.g. social media, website design, data analytics, data mining, open government data)

Communication strategy in place to inform citizens about the outcomes of the central digital strategy/initiatives

Centrally available list with all fully transactional digital services provided in the public sector

Formal requirements in place to enforce the "Once Only Principle" in service delivery

Mechanism in place providing a comprehensive overview of on-going digital government initiatives (e.g. dashboard of ICT projects)

# 10 Referenser

DIGG (2022). Digitala Sverige 2021 - En samlad analys av digitaliseringen i offentlig förvaltning och förslag på indikatorer för digitaliseringen i samhället.

Tillgänglig via:

<https://www.digg.se/publicerat/publikationer/2022/digitala-sverige-2021>

[Hämtad: 2022-03-02]

DIGG (2021). Digital förvaltning i internationellt perspektiv. Tillgänglig via:

<https://www.digg.se/publicerat/publikationer/2021/digital-forvaltning-i-internationellt-perspektiv-2021>

[Hämtad: 2022-03-02]

DIGG (2020). Digital förvaltning i internationellt perspektiv. Tillgänglig via:

<https://www.digg.se/publicerat/publikationer/2020/digital-forvaltning-i-internationellt-perspektiv>

[Hämtad: 2021-03-30]

DIGG (2020). Främja den offentliga förvaltningens förmåga att använda AI.

Delrapport i regeringsuppdraget I2019/01416/DF, I2019/01020/DF (delvis).

Tillgänglig via: <https://www.digg.se/publicerat/publikationer/2020/framja-den-offentliga-forvaltningens-formaga-att-anvanda-ai>

[Hämtad: 2021-03-30]

DIGG (2020). Myndigheters digitala mognad och it-kostnader. Dnr: 2019-469.

Tillgänglig via:

<https://www.digg.se/publicerat/publikationer/2020/myndigheters-digitala-mognad-och-it-kostnader>

[Hämtad: 2021-03-30]

DIGG (2020). Styrning av digitala investeringar. Tillgänglig via:

<https://www.digg.se/publicerat/publikationer/2020/styrning-av-digitala-investeringar>

[Hämtad: 2021-03-30]

DIGG (2020). Sveriges digitala förvaltning 2020. Tillgänglig via:

<https://www.digg.se/publicerat/publikationer/2020/sveriges-digitala-forvaltning-2020>

[Hämtad: 2021-03-30]

Europeiska dataportalen (2020). Open Data Maturity Report 2020. Luxembourg:

Publications Office of the European Union.



Europeiska kommissionen (2021). Digital Economy and Society Index (DESI) 2021 – Methodological note.

Europeiska kommissionen (2021). Digital kompass 2030: den europeiska vägen in i det digitala decenniet. Meddelande till europaparlamentet, rådet, europeiska ekonomiska och sociala kommittén samt regionkommittén. COM/2021/118 final.

Europeiska kommissionen (2016). EU:s handlingsplan för e-förvaltning för 2016-2020. (COM(2016) 179 final)

Europeiska kommissionen (2020). Digital Economy and Society Index (DESI) 2020 – Thematic chapters

Europeiska kommissionen (2020). Digital Economy and Society Index (DESI) 2020 – Methodological note.

Finansdepartementet (2020). Budgetpropositionen för 2021. Prop. 2020/21:1

Infrastrukturdepartementet (2019). Uppdrag att etablera en förvaltningsgemensam digital infrastruktur för informationsutbyte. Regeringsbeslut I2019/03306/DF, I2019/01036/DF (delvis), I2019/01361/DF (delvis), I2019/02220/DF

Infrastrukturdepartementet (2019). Uppdrag att etablera ett nationellt ramverk för grunddata inom den offentliga förvaltningen. Regeringsbeslut I2019/03307/DF, I2019/01361/DF (delvis), I2019/01412/DF, I2019/01447/DF

Infrastrukturdepartementet (2019). Uppdrag att öka den offentliga förvaltningens förmåga att tillgängliggöra öppna data, bedriva öppen och datadriven innovation samt använda artificiell intelligens. Regeringsbeslut I2019/01416/DF, I2019/01020/DF.

Lag (552/2019) om sekundär användning av personuppgifter inom social- och hälsovården (Finsk lag). Tillgänglig via: <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2019/20190552> [Hämtad: 2021-03-30]

OECD (2019). Digital Government Review of Sweden: Towards a Data-driven Public Sector. OECD Digital Government Studies, OECD Publishing, Paris. Tillgänglig via: <https://doi.org/10.1787/4daf932b-en>.

SKR (2019). Utveckling i en digital tid – en strategi för grundläggande förutsättningar

Statsrådets kansli (2018). Statsrådets framtidsredogörelse, del 2 Lösningar i förändringen av arbete. Statsrådets publikationsserie 31-2018. Finland.

## 10.1 Datakällor

Europeiska kommissionen. eGovernment Benchmark: [eGovernment benchmark 2021 | Shaping Europe's digital future \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/e-gov/benchmark/2021)

Europeiska kommissionen. eGovernment Benchmark – Method paper  
<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1/language-en>

Europeiska kommissionen. The Digital Economy and Society Index (DESI):  
<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-economy-and-society-index-desi>

Förenta nationerna. E-Government Benchmark:  
<https://publicadministration.un.org/egovkb/Data-Center>

OECD. Digital Government Index. <https://www.oecd.org/gov/digital-government/oecd-digital-government-index-2019.htm>

OECD. OURdata Index: <https://stats.oecd.org/> Sökväg: Government at a Glance - 2019 edition : Open government data