

# Uppföljning av statliga myndigheters digitalisering 2022

En enkätundersökning

Dnr: 2022-3075



# Sammanfattning

Myndigheten för digital förvaltning (Digg) har i uppgift att bistå regeringen med underlag för utvecklingen av digitaliseringen av den offentliga förvaltningen. Digg ska också följa och analysera utvecklingen inom området. Vår analys och utvärdering av hur digitaliseringen utvecklas inom offentlig förvaltning bygger bland annat på en webbaserad enkätundersökning som årligen skickas till statliga förvaltningsmyndigheter. Resultatet av undersökningen presenteras med utgångspunkt i fyra index som har fokus på olika perspektiv som vi bedömer som centrala för statliga myndigheters digitalisering. Dessa är Diggs instruktionsenliga uppgifter och ansvarsområden, digital mognad, samverkan och användning av digitala tekniker. Vi redovisar även i år myndigheternas resultat i det vi kallat Diggs OECD-index, i de fyra dimensionerna Datadriven förvaltning, Förvaltningen som en plattform, Öppenhet som standard och Användardrivnet.

Med utgångspunkt i de slutsatser kring öppenhetsmålet och dess betydelse för den digitala transformationen som redovisades i förra årets rapport, har vi i år samlat oss kring temat digitalt deltagande i offentlig förvaltning. Vi inleder med en kort överflygning av ämnet och konstaterar att medborgarnas tillit och syn på myndigheternas arbete generellt sett är positiv. De senare 20 åren har samtidigt inneburit en genomgripande utveckling av nya krav och former för hur medborgarna kan och vill engagera sig i samhällsfrågor och hur de kan interagera med myndigheterna med hjälp av olika digitala verktyg.

Årets enkät kompletterades med några frågor kring vilken nivå på medskapande som myndigheterna erbjuder vilket redovisas i form av ett nyframtaget ”medskapandeindex”. Resultatet visar att myndigheterna i stort faller relativt väl ut i medskapandeindexet för digitalt deltagande och också att förekomsten av medborgarservice är avgörande för ett gott utfall i indexet. Myndighetens storlek eller verksamhetens komplexitet spelar mindre roll.

Förväntningarna på digitaliseringen och dess effekter har under åren skiftat där syften och mål, inte minst i EU:s högaktuella policyprogram för det digitala decenniet, utmanar den svenska offentliga sektorn. EU:s policyprogram innebär ett större fokus på bland annat samhällsnytta, hållbarhet, medborgarvärde och demokratiska rättigheter än på den enskilda aktörens interna effektivitet och verksamhetsspecifika digitala tjänster.

Våra slutsatser innefattar bland annat följande punkter:

- Fler, om inte alla, myndigheter bör i större utsträckning använda transparens och insyn som verktyg för att utveckla och förnya förvaltningen via mer digitalt deltagande – exempelvis genom att i större utsträckning involvera användarna i utvecklingen av digitala tjänster men också för att skapa lärande i myndigheterna kopplat till större livshändelser/livssituationer. Myndigheterna kan också bli bättre på att använda digitala verktyg för att erbjuda deltagande i remisser samt i strategiarbete och verksamhetsutveckling;

- Det finns tydliga kopplingar mellan externa incitament, så som regleringsbrev, förordningar och regeringsuppdrag, och myndigheters möjlighet/vilja att samverka och utvecklas inom områden som resulterar i samhällsnytta på bredden och en sammanhängande offentlig förvaltning. Vi menar att extern styrning och finansiering kan göra stor skillnad, både för digitalt deltagande specifikt men också för digital verksamhetsutveckling i stort och inte minst för att leva upp till öppenhets- och transparens målet. Samtidigt anger drygt 60% av de svarande myndigheterna att de saknar starka externa incitament till digital verksamhetsutveckling, medan 37% anger att organisationens starka incitament är uteslutande interna. Vi ser också att myndigheter med starka externa incitament genomgående presterar bättre i samtliga index jämfört med de som har övervägande starka interna incitament;

Följande två frågor tror vi är viktiga att beakta för utvecklingen av digitalt deltagande i Sverige:

- 1) På vilket sätt behöver offentlig förvaltning utveckla det digitala deltagandet för att förvalta tilliten och värna om sociala och samhälleliga aspekter? Hur ska digital teknik skräddarsys och anpassas till en förvaltningskontext som både förnyar och kan behålla det som fungerar?
- 2) Var i förvaltningen ska utvecklingen koordineras när fokus förskjuts från intern effektivitet och verksamhetsspecifika lösningar till samhällsnytta, medborgarvärde och demokratiska rättigheter? I vilket omfång, vilken takt och på vilken nivå för medskapande behöver satsningarna för digitalt deltagande ske?

# Innehåll

1	Inledning .....	5
1.1	Bakgrund.....	5
1.2	Tema: Får medborgaren vara med? Digitalt deltagande i offentlig förvaltning....	5
1.2.1	Medborgarna och myndigheterna.....	5
1.2.2	Digitalt deltagande – en internationell kunskapsöversikt .....	7
1.2.3	Digital deltagande i Sverige – en kunskapsöversikt .....	9
1.2.4	”Civ-” och ”Govtech” – offentlig och privat samverkan för digitalt deltagande.....	11
1.2.5	Fler perspektiv på digitalt deltagande – OECD om förvaltning som plattform och ”anticipatory governance” .....	12
1.3	Rapportens disposition.....	12
2	Genomförande och metod.....	14
2.1	Enkätens uppbyggnad.....	14
2.2	Datainsamling.....	14
2.3	Klassificering av myndigheter .....	15
2.4	Redovisning av resultat .....	15
3	Resultat.....	17
3.1	Diggs uppgifter och ansvarsområden.....	25
3.1.1	Användares behov .....	26
3.1.2	Tillgängliggörande av information för vidareutnyttjande .....	26
3.1.3	Digital post/ Mina Meddelanden.....	29
3.2	Myndigheternas digitala mognad .....	31
3.3	Myndigheternas fokus på samverkan.....	32
3.4	Teknologiindex .....	33
3.5	Hinder för digitalisering.....	36
3.6	Resultatet för OECD-dimensionerna.....	37
3.7	Medskapandeindex.....	39
4	Analys .....	41
5	Diggs reflektioner.....	47
6	Bilaga Tabeller .....	50

## Bilagor

1. Enkät: Uppföljning av statliga myndigheters digitalisering 2022
2. Klassificering av statliga myndigheter 2022
3. Sammanställning av resultat 2022

# 1 Inledning

## 1.1 Bakgrund

Myndigheten för digital förvaltning (Digg) har i uppgift att bistå regeringen med underlag för utvecklingen av digitaliseringen av den offentliga förvaltningen.<sup>1</sup> Digg ska också följa och analysera utvecklingen inom området. En del i detta uppdrag är att undersöka den digitala mognaden hos statliga myndigheter.

Resultatet av undersökningen kan användas av regeringen för att utveckla politikområdet och bidra till en effektiv förvaltning av statens medel.

## 1.2 Tema: Får medborgaren vara med? Digitalt deltagande i offentlig förvaltning

I året uppföljning av myndigheternas digitalisering undersöker Digg förekomsten av digitalt deltagande i offentlig förvaltning. Begreppet digitalt deltagande rymmer många nyanser och olika företeelser. För att ge en bred definition av detta område är temat för denna rapport offentlig sektors användning av digitala verktyg för att på olika sätt och omfattning involvera allmänheten. Omfattningen och syftet med involveringen kan exempelvis variera från att människor via olika typer av digitala verktyg har möjlighet att komma med synpunkter på myndigheters verksamhet, att bli inblandade på olika vis vid planering av infrastrukturprojekt eller att bidra med observationer i naturen, som i projektet Artportalen.<sup>2</sup>

I detta bakgrundskapitel kommer vi att ge en översiktlig bild av frågan om digitalt deltagande. Vi ger först en kort lägesbild av medborgares attityder till myndigheternas verksamhet och introducerar därefter vilka frågor vi har ställt till myndigheterna på temat digitalt deltagande. Därefter ger vi två korta kunskapsöversikter på området från forskningen med både internationell och nationell prägel. Vi avslutar med att ge två exempel på hur digitalt deltagande kan se ut dels i samverkan mellan näringsliv och offentlig sektor, dels hur det kan användas i nya sätt att styra och hantera komplexa problem.

### 1.2.1 Medborgarna och myndigheterna

Kvaliteten på förhållandet mellan allmänheten och den offentliga förvaltningen är central för den demokratiska legitimiteten i besluten från riksdag och regering, eftersom det är myndigheterna som många gånger utför dessa i praktiken samt möter medborgare och företag när deras liv och verksamheter påverkas. Kvaliteten i offentliga tjänster är därmed

---

<sup>1</sup> Förordning (2018:1486) med instruktion för Myndigheten för digital förvaltning Svensk författningssamling 2018:2018:1486 t.o.m. SFS 2022:821 - Riksdagen, 2 §.

<sup>2</sup> Se [Välkommen till Artportalen - Artportalen](#) (besökt 2023-04-17).

också av allra högsta vikt. Detta utbyte mellan allmänheten och den offentliga förvaltningen är också fundamental i åtminstone tre av sex<sup>3</sup> möjliga särdrag som kännetecknar den svenska förvaltningen. Förvaltningsforskare<sup>4</sup> har lyft fram hur den svenska förvaltningen historiskt kännetecknas av bland annat:

- öppenhet (offentlighetsprincipen) där allmänheten kan granska och själva bilda sig en uppfattning om vad som pågår inom förvaltningen genom att begära ut allmänna handlingar;
- korporativ – att det finns inslag av lekmän och olika organiserade intressen i förvaltningens arbete;
- bottenytngd – det finns en stark närvaro av myndighetsverksamhet och därmed folklig förankring på lokal och central nivå.

Allmänhetens tillit till myndigheter och bedömning av dessas verksamhet visar sig även vara mycket positiv. I en redogörelse för forskningsprojektet Kvalitet i offentlig verksamhet (KOV) skriver statsvetaren Sören Holmberg om hur 25 av 29 myndigheter får övervägande positiva omdömen i den senaste mätningen av hur svenska folket bedömer kvaliteten på olika myndigheters och regionala/ kommunala verksamheter.<sup>5</sup> Holmberg skriver även om hur de svenska myndigheterna klarar det så kallade ”sociala testet” det vill säga att olika samhällsgrupper, fördelade på exempelvis ålder, kön, utbildningsbakgrund eller boendeort, bedömer offentlig förvaltning på ett likartat positivt sätt. Det ”sociala testet” är en viktig indikation på att principen om likabehandling fungerar och Holmberg skriver att ”[o]lika sociala och ekonomiska grupper har hittills under 2000-talet bedömt svensk offentlig verksamhet mycket samstämmigt. Så bör det vara i ett välfungerande förvaltningssystem. Och så är det i Sverige.”<sup>6</sup>

Ett annat sätt att fånga hur medborgare uppfattar myndigheter är att mäta deras anseende hos allmänheten. Detta kan i sin tur kan variera stort mellan olika myndigheter, och där vissa myndigheter har betydligt lägre anseende än andra.<sup>7</sup> Holmberg konstaterar också att det sker ökande skillnader i hur människor uppfattar myndigheternas arbete beroende på vilka politiska sympatier de har.<sup>8</sup>

Uppfattningen om myndigheternas arbete är således i stort god, men hur är det med frågan om digitalt deltagande i offentlig förvaltning – får medborgarna vara med?

Digg har frågat myndigheter dels om de erbjuder digital och/eller analog service till privatpersoner, företag och/eller intresseorganisationer, dels om de kan uppskatta

---

<sup>3</sup> Premfors, Rune, Ehn, Peter, Haldén, Eva, och Sundström, Göran. Demokrati och Byråkrati, 2009, se s. 51 ff. De övriga särdragen är: dualismen (förbud mot ministerstyre m.m.); storleken; och att de är domstolslika.

<sup>4</sup> Ibid.

<sup>5</sup> Se Holmberg, Sören, Politiserade bedömningar av offentlig verksamhet, s. 167 i Andersson, Ulrika, Oscarsson, Henrik och Theorin, Nora. Du sköra nya värld SOM-antologi nr. 81, den nationella SOM-undersökningen. 2022.

<sup>6</sup> Ibid. s. 171.

<sup>7</sup> Se Sifo Anseendeindex Myndigheter 2022, Allmänheten om anseendet för svenska myndigheter, [Anseendeindex Myndigheter 2022 - Kantar Public](#) (besökt 2023-04-17).

<sup>8</sup> Holmberg, Sören, Politiserade bedömningar av offentlig verksamhet, s. 167 i Andersson, Ulrika, Oscarsson, Henrik och Theorin, Nora. Du sköra nya värld SOM-antologi nr. 81, den nationella SOM-undersökningen. 2022.



omfattningen av kontakten i sina digitala tjänster utifrån olika målgrupper. Avseende digitalt deltagande har Digg också ställt ett antal frågor som berör detta på olika vis och i olika omfattning. De handlar om:

- allmänhetens insyn och deltagande i myndigheternas interna verksamhetsutveckling;
- allmänhetens möjligheter till att bidra när myndigheter besvarar remisser från regeringen;
- allmänhetens möjlighet att få lämna synpunkter på myndigheternas arbete;
- samt om myndigheterna använder digitala plattformar för att hjälpa personer att bättre förstå sina rättigheter och skyldigheter.<sup>9</sup>

Resultatet av vår enkätundersökning presenteras i kapitel 3 och analyseras vidare i kapitel 4.

### 1.2.2 Digitalt deltagande – en internationell kunskapsöversikt

Diskussioner om hur och varför allmänheten kan engageras digitalt i exempelvis politiska beslutsprocesser på lokal och nationell nivå samt i offentlig förvaltning har pågått under en längre tid. För snart 20 år sedan gjorde Ann Macintosh, professor i digital förvaltning vid universitet i Leeds, ett försök att karaktärisera digitalt deltagande utifrån då flera pågående projekt för att främja demokratiskt deltagande i Europa. Macintosh beskriver 12 olika kända fall från lokala och nationella projekt att med hjälp av digitala verktyg engagera allmänheten i olika besluts- och lagstiftningsprocesser på lokal och central nivå.<sup>10</sup> Macintosh såg redan då ett stort behov av att förstå vad hon gissade skulle bli allt ökande inslag av teknologier för att på olika sätt engagera och möjliggöra digitalt deltagande.

Som bekant tog utvecklingen av sociala medier och digitaliseringen därefter fart i en rasande takt. Nästan 10 år efter Macintosh iakttagelser gör några stats- och förvaltningsforskare från Harvarduniversitet ytterligare en lägesöversikt i frågan om digitalt deltagande, politik och demokrati.<sup>11</sup> Så väl de praktiska exemplen på digitalt deltagande som de teoretiska argumenten och diskussionerna om för- och nackdelar i frågan har då mognat betydligt. Harvardforskarnas översikt över de olika antagandena om digitalt deltagande kan sammanfattas enligt tabellen nedan.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> Förteckning över samtliga frågor finns i bilaga 1.

<sup>10</sup> Macintosh, Ann, Characterizing E-Participation in Policy-Making, Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences, 2004.

<sup>11</sup> Fung, Archon, Russon Gilman, Hollie, och Shkabatur, Jennifer, Six Models for the Internet + Politics, International Studies Review, 2013, s. 30-47.

<sup>12</sup> Samtliga namn på antagandena – eller "modellerna" som författarna kallar dem – är direktöversatta från engelska till svenska.

<sup>13</sup> Baserad på Fung et al. 2013. Den engelska benämningen på antagandena är som följer: "the Muscular Public Sphere"; "Here Comes Everybody"; "Direct Digital Democracy"; "Truth-Based Advocacy"; "Constituent Mobilization" och "Social Monitoring".

**Tabell 1. Översikt för antaganden och former kring digitalt deltagande.<sup>13</sup>**

1. En stark offentlig sfär	Denna modell utgår från tanken att internet och digitalisering i sig ger ökad kommunikation och större mängder information och därmed skapar en mångfald av åsikter och aktörer som kan interagera med varandra.
2. Allmänheten tågar in!	Digitalisering bidrar till snabbare, enklare och självorganiserande <i>produktion av innehåll</i> . Tanken här är att dessa självorganiserande grupperingar är platta i sin hierarki och mer direkt fokuserade på själva sakinnehållet.
3. Direkt digital demokrati	Digitalisering möjliggör för dialog direkt mellan allmänhet och politiker.
4. Sanningsfrämjande	Lyfts fram hur olika aktörer kan skapa stor uppmärksamhet genom att läcka och sprida information kring aktuella och/eller för dem viktiga sakfrågor.
5. Politisk mobilisering	Politiska kampanjer kan skraddarsys och drivas oerhört effektivt via olika plattformar; inte minst på sociala medier.
6. Allmänheten bidrar med underlag	Offentlig förvaltning använder olika former av digitala verktyg där allmänheten engageras att bidra med underlag och information om olika verksamhetsområden.

Tabellen ovan ger en mycket förenklad översikt kring olika former av digitalt deltagande – och upphovspersonerna till modellerna ger i sin artikel fördjupade exempel på varje område samt diskuterar deras många för- och nackdelar.<sup>14</sup> Poängen med att visa de olika antaganden kring digitalt deltagande på detta sätt är att kort visa på bredden och komplexiteten – men också de olika förväntningarna och antagandena som finns på detta område.

Organisationen för ekonomiskt samarbete och utveckling (OECD) undersöker sina medlemsländers lagstiftnings- och beslutsprocesser och bedömer dessa utifrån vissa nyckelindikatorer där bland annat graden av medborgarinvolvering utvärderas.<sup>15</sup> Vad gäller indikatorn för involveringen av olika intressegrupper i lagstiftningsprocessen hamnar Sverige under OECD-genomsnittet.<sup>16</sup> Sverige bedöms ha en god integration av processer för att fånga upp åsikter och synpunkter från olika delar av samhället i lagstiftningsprocessen, och OECD noterar att vissa digitala kanaler för att bidra i denna process finns.<sup>17</sup> Däremot bedömer OECD att Sverige kan göra mer för digitalt deltagande,

<sup>14</sup> Se Fung et al. 2013, sidorna 33-44.

<sup>15</sup> Se OECD, OECD Regulatory Policy Outlook 2021, 2. Evidence-based policy making and stakeholder engagement | OECD Regulatory Policy Outlook 2021 | OECD iLibrary ([oecd-ilibrary.org](https://oecd-ilibrary.org)) (besökt 2023-04-18).

<sup>16</sup> Ibid.

<sup>17</sup> Se OECD, Sweden Indicators of Regulatory Policy and Governance 2021, 2021. [sweden-country-profile-regulatory-policy-2021.pdf](https://oecd.org/sweden-country-profile-regulatory-policy-2021.pdf) ([oecd.org](https://oecd.org)) (besökt 2023-04-18).

genom att exempelvis göra det möjligt för mer interaktivt deltagande där allmänheten kan komma med synpunkter och reagera på andras inspel eller kommentera befintlig lagstiftning.<sup>18</sup>

Till denna kunskapsöversikt kan tilläggas en studie av förvaltningsforskare från Tyskland och Nederländerna.<sup>19</sup> Forskarna har gjort en sammanställning av forskningslitteraturen i frågan och lyfter fram följande två faktorer som påverkande för spridningen av digitalt deltagande i offentlig förvaltning. Dels kräver införande av nya teknologier för detta ändamål en högt utvecklad förmåga att kombinera tekniska och organisatoriska syften. Det vill säga att förstå hur förvaltningens förutsättningar och de digitala verktygens ändamål kan mötas på rätt sätt. Den andra aspekten handlar om att förvaltningarna kan vara överoptimistiska i sina förväntningar på vad ny digital teknik kan och bör göra. Värderingar och antaganden som finns i teknikens förutsättningar behöver anpassas till den offentliga förvaltningen. Från forskningens perspektiv saknas det dock fördjupad kunskap om detta kritiska område. Det vill säga hur förvaltningen ramar in och skräddarsyr den digitala tekniken för de sammanhang och ändamål som finns i skärningspunkten mellan syftet med det digitala deltagandet och till exempel de juridiska förutsättningarna och förvaltningsverksamhetens olika ändamål.<sup>20</sup>

### 1.2.3 Digital deltagande i Sverige – en kunskapsöversikt

Gällande forskning om digitalt deltagande i offentlig förvaltning i Sverige finns tre nyligen publicerade studier som kan öka vår förståelse för detta område. Vad gäller digitalt deltagande inom offentlig sektor mer specifikt har statsvetaren Alina Östling gjort en fallstudie av initiativet Göteborgsförslaget.<sup>21</sup> I sin forskningsöversikt till studien pekar Östling dels på att förekomsten av digitalt deltagande är begränsad i Sverige, med fler fall av dessa på lokal än på nationell nivå, dels att det tycks finnas en del barriärer mot förnyelse av vedertagna demokratiska processer genom digitalt deltagande.<sup>22</sup> Östlings studie av Göteborgsförslaget visar både vad som krävs i termer av politisk drivkraft och finansiering, men lyfter också några viktiga utmaningar kring exempelvis graden av transparens i beslutsprocesser och hur besluten kan framstå för allmänheten som präglade av ett svårförståeligt och byråkratiskt språk.<sup>23</sup>

Naturvårdsverkets och Havs- och vattenmyndighetens satsning på kunskapssynteser om digitaliseringens möjligheter för myndigheternas förvaltningsarbete under 2022 bidrog bland annat till två rapporter om digitalt deltagande inom offentlig förvaltning.

---

<sup>18</sup> Ibid.

<sup>19</sup> Steinbach, Malte, Sieweke, Jost och Stefan Süß, The diffusion of e-participation in public administrations: A systematic literature review, *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 2019.

<sup>20</sup> Se Steinback et al. 2019, s. 75.

<sup>21</sup> Östling, Alina *The pursuit of legitimacy as a learning process: A case of local e-participation in Sweden, 2022*, 166-177, i *Engaging Citizens in Policy Making*. Cheltenham, UK: Edward Elgar. Se även [Göteborgsförslaget - Göteborgs Stad \(goteborg.se\)](https://www.goteborg.se) (besökt 2023-04-18).

<sup>22</sup> Se Östling, 2022, s. 168.

<sup>23</sup> Östling, 2022, s.

I rapporten *Hur kan allmänheten engageras digitalt?*<sup>24</sup> ger forskarna Catharina Landström och Parissa Mokhtabad Amrei en kunskapsöversikt kring användningen av digitala verktyg för dialog med allmänheten inom vatten- och miljöförvaltningsområdet. Deras översikt visa bland annat att det krävs mycket arbete med att rekrytera medverkanden och upprätthålla kontakten med allmänheten. Forskarna menar också att det stora hindret för digitalt deltagande inte ligger i att det saknas kunskap om digitala plattformar eller i utformningen av digitala verktyg, då denna i regel finns hos it-företag och konsulter. Precis som vi lyfte fram i översikten från förvaltningsforskarna tidigare, finner Landström och Mokhtabad Amrei att utmaningen främst finns i förvaltningens förmåga att på lämpligast sätt utforma syftet med allmänhetens roll och avsikt i kombination med verksamhetens förutsättningar i utformandet av de digitala verktygen.

I Rapporten *Digitalt deltagande i offentlig sektor*<sup>25</sup> undersöker digitaliseringsforskarna Katarina Gidlund och Leif Sundberg olika former av digitalt deltagande via bland annat en enkät till svenska myndigheter. Precis som i Östlings studie tidigare, finner Gidlund och Sundberg att förekomster av mer fördjupat digitalt deltagande på nationell nivå, där medborgare får tillfälle att vara med och skapa samt från grunden påverka viktigt innehåll i myndigheternas arbete, sker relativt sparsamt. De fördjupar frågan vidare genom att visa hur digitalt deltagande varierar beroende på myndighetens storlek. De förekomster av digitalt deltagande som sker gör detta främst via sociala medier, i verktyg för återkoppling som enkäter och via hemsidor. Syftet tycks till huvuddelen vara att rådfråga allmänheten i olika sakfrågor eller vid specifika informationsinsatser.<sup>26</sup> Forskarnas enkätundersökning visar också på att förekomsten av mer fördjupat digitalt deltagande i form av närmare samverkan och med fler möjligheter för allmänheten att påverka beslut är vanligare hos större myndigheter.<sup>27</sup>

Med utgångspunkt i vår egen uppföljning undersöker vi sambandet mellan myndigheternas storlek och digitalt deltagande lite närmre (se kapitel 4). Är det vanligare med fördjupad digital samverkan i större myndigheter? Eller kan vi se andra mönster? I analysen använder vi också Diggs klassificering av olika verksamhetstyper där vi tittar närmre på Sundbergs och Gidlunds hypotes om att förklaringen till att skillnaden i graden av digital samverkan hänger ihop med komplexiteten i den verksamhet myndigheterna bedriver. Sundberg och Gidlund menar att skälet till att större myndigheter har fördjupat digitalt deltagande är att de har fler medborgartjänster, medan mindre myndigheter med mer specialiserade verksamheter, och som präglas av kanske andra typer av administrativa verksamheter, inte har lika mycket medborgarkontakt.

---

<sup>24</sup> Landström, Catharina, och Mokhtabad Amrei, Parissa, Hur kan allmänheten engageras digitalt. Naturvårdsverkets miljöforskning, rapport 7089, december 2022.

<sup>25</sup> Sundberg, Leif, och Gidlund, Katarina, Digitalt deltagande i offentlig sektor, Naturvårdsverkets miljöforskning, rapport 7082, december 2022.

<sup>26</sup> Ibid. s. 29

<sup>27</sup> Större myndigheter definieras här som de med fler än 1000 anställda.

## 1.2.4 "Civ-" och "Govtech" – offentlig och privat samverkan för digitalt deltagande

Som avslutning på detta bakgrundskapitel vill vi kort även koppla frågan om digitalt deltagande till områdena "Gov-" och "Civtech" – teknologi för offentliga och/eller allmänna ändamål – respektive OECD:s definition av förvaltning som plattform ("Government as a plattform") och begreppet "anticipatory governance" (förtutseende styrning).

Med begreppet Govtech menas här situationer där offentlig sektor ingår i olika former av samverkan eller partnerskap med små- och medelstora företag som utvecklar digitala teknologier i syfte att adressera olika former av allmännyttor eller samhällsutmaningar.<sup>28</sup> I detta kan ingå att allmänheten spelar en central roll som deltagare i utvecklingen av ett digitalt verktyg, men också som mottagare/ användare av det. En rapport från EU-kommissionen lyfter fram att utmaningarna med Govtech i regel handlar om offentlig verksamhets upphandlingsprocesser och att marknaden domineras av ett fåtal systemleverantörer.<sup>29</sup>

Den amerikanske statsvetaren Hollie Russon Gilman beskriver begreppet "Civtech" i en artikel från 2017.<sup>30</sup> Civtech handlar här om teknologier som är särskilt utformade för att fördjupa och öka demokratiskt deltagande.<sup>31</sup> De exempel som lyfts i artikeln sträcker sig från appar där allmänheten kan reagera på och anmäla brister i den allmänna infrastrukturen till ansvarig förvaltning, till kartor med strukturerad och relevant information om en stads olika utvecklingsplaner och planerade ombyggnationer med mera. Liksom i nämnda forskningsrapporter tidigare, lyfter Russon Gilman fram utmaningar med denna typ av digitalt deltagande. Det kan handla om risken att teknologier utformas för att främja endast en viss målgrupp och därmed brister ur ett inkluderingsperspektiv, till vikten av att ha en tydlig transparent uppdelning i samarbetet mellan det privata och det offentliga när man samverkar kring Civtech. Russon Gilman lyfter fram, liksom Sundberg och Gidlund, det viktiga i att vara medveten om vilket slags deltagande man vill och behöver främja; gäller det att erbjuda medborgare möjligheten att rapportera om nedskräpning eller att i enklare fall endast informera om något eller handlar det om att ge inflytande genom att bjuda in allmänheten till medskapande i olika frågor. För Sveriges del finns det en del exempel från området Civtech med "Digidem Lab", som fått finansiering av Vinnova att samordna ett nationellt ekosystem för området "civic technology" i Sverige.<sup>32</sup> Nätverket "Civic Tech Sweden" presenterar på sin hemsida en mängd olika projekt kring digitala verktyg och digitalt deltagande.<sup>33</sup>

---

<sup>28</sup> Se exempelvis [GovTech Practices in the EU \(europa.eu\)](https://europa.eu) (besökt 2023-04-18).

<sup>29</sup> Se rapporten [GovTech Practices in the EU \(europa.eu\)](https://europa.eu) (besökt 2023-04-18).

<sup>30</sup> Russon, Gilman Hollie, Civic Tech For Urban Collaborative Governance, American Political Science Association, 2017.

<sup>31</sup> Ibid. s. 745.

<sup>32</sup> Se <https://civictech.se/civic-tech-plattform/> (besökt 2023-04-18).

<sup>33</sup> Se <https://civictech.se/about/> (besökt 2023-04-18).

### 1.2.5 Fler perspektiv på digitalt deltagande – OECD om förvaltning som plattform och "anticipatory governance"

För vårt sista exempel med koppling till digitalt deltagande vill vi nämna en av OECD:s sex dimensioner för en digital förvaltning: förvaltning som plattform.<sup>34</sup> Digg har tidigare skrivit om och analyserat offentlig förvaltnings digitalisering utifrån OECD:s ramverk och diskuterat hur en digital transformation i Sverige skulle kunna drivas utifrån mer öppenhet och ökat digitalt deltagande, där svenska myndigheter historiskt satsat digitaliseringen på intern effektivitet.<sup>35</sup> I OECD:s definition av förvaltning som plattform förekommer tre varianter – där den som är mest intressant ur perspektivet digitalt deltagande handlar om att kunna förnya och tänka om kring förhållandet mellan medborgare och stat. OECD menar att framväxten av nya teknologier möjliggör nya sätt för samverkan och samarbete, och som omfattar både mjuka och hårda aspekter: att bygga kompetenser i form av lärande mellan en intresserad allmänhet och offentlig förvaltning; att man kan adressera olika samhällsproblem eller att som vi nämnde tidigare att allmänheten tillsammans kan bidra med underlag och insamlande av information för allmänna ändamål.

Slutligen har OECD även lyft möjligheter och utmaningar i frågan om så kallad förutseende styrning (anticipatory governance).<sup>36</sup> Idén här är att lösa komplexa samhällsproblem genom att förekomma dem på olika sätt innan problemen blir verklighet. För detta finns det enligt OECD många olika former och mekanismer och en av dessa är att använda sig av allmänhetens synpunkter och deltagande. OECD ger många olika exempel på hur detta kan gå till, och som berör frågor om digitalt deltagande, från att erbjuda digitala plattformar till stöd för att tänka kring olika scenarier och för att dela information inom sjukvården, till olika former av "digitala sandlådor" där man kan pröva sig fram med olika förslag och testa deras påverkan på lagstiftning och olika sakområden.<sup>37</sup>

## 1.3 Rapportens disposition

Rapporten är uppdelad i fem kapitel, inklusive inledning. Kapitel 2 beskriver undersökningens genomförande och metod. I kapitel 3 redovisar vi våra fyra index sammanställda utifrån resultatet av enkätundersökningen, med fokus på Diggs instruktionsenliga uppgifter och ansvarsområden, myndigheternas samverkan, deras digitala mognad respektive benägenhet att använda ny digital teknik i verksamheten. I kapitel 3 redovisas också upplevda hinder för digital verksamhetsutveckling och resultatet av enkätundersökningen i form av "Diggs OECD-index" samt ett nyframtaget "medskapandeindex". Kapitel 4 innehåller en analys av framförallt

---

<sup>34</sup> OECD, The OECD Digital Government Policy Framework Six dimensions of a Digital Government, 2020, [The OECD Digital Government Policy Framework: Six dimensions of a Digital Government | en | OECD](#) (besökt 2023-04-18).

<sup>35</sup> Se [Uppföljning av statliga myndigheters digitalisering - en enkätundersökning \(digg.se\)](#) (besökt 2023-04-18).

<sup>36</sup> OECD, Anticipatory Innovation Governance Shaping the future through proactive policy making, OECD Working Papers on Public Governance No. 44. 2020.

<sup>37</sup> Se *ibid.* s. 94 ff.

medskapandedimensionen och i kapitel 5 reflekterar vi över resultatet och de insikter och utmaningar som detta ger vid handen.

## 2 Genomförande och metod

### 2.1 Enkätens uppbyggnad

I årets undersökning har vi utvecklat enkäten från hösten 2021 genom att lägga till några frågor som har bäring på OECD-perspektivet Förvaltningen som en plattform (*Government as a Platform*). Syftet med detta är att tydligare kunna belysa detta perspektiv, som vi ser som avgörande för de svenska strävandena mot en digital transformation av den offentliga förvaltningen.

Vi har också tagit med några så kallade "vartannatårsfrågor" som senast var med i enkäten 2020.

Årets enkät innefattade samma sex huvudavsnitt som 2021:

1. Bedömning av myndighetens digitala utveckling
2. Myndighetens interna arbete
3. Informationsdelning och öppna data
4. Ledning och styrning av digital verksamhetsutveckling
5. Utveckling av digitala tjänster/lösningar
6. Digitala tjänster

Hela enkäten återfinns i bilaga 1.

### 2.2 Datainsamling

Datainsamlingen har gjorts genom en webbaserad enkätundersökning. Den riktade sig till statliga förvaltningsmyndigheter som har tio eller fler årsarbetskrafter<sup>38</sup>, statliga affärsverk och Domstolsverket. Dessutom skickades enkäten till Riksrevisionen som är en myndighet under riksdagen.

Enkäten skickades ut via e-post i oktober 2022. Tre påminnelser skickades ut under november respektive december 2022 samt i januari 2023. Webbundersökningen stängdes för svar i februari 2023.

Enkäten skickades ut till 173 myndigheter. Av de 173 myndigheterna svarade 153 stycken på enkäten inklusive ett gemensamt svar för länsstyrelsernas räkning. Totalt sett innebär detta en svarsfrekvens på 88 %.

Av de 20 myndigheter som inte besvarade enkäten var

- 1 stycken nämndmyndighet
- 12 stycken enrådighetsmyndigheter

---

<sup>38</sup> Följande statliga förvaltningsmyndigheter undantogs från undersökningen: Regeringskansliet, myndigheter under Försvarsdepartementet, Fortifikationsverket, Försvarshögskolan, Säkerhetspolisen och Valmyndigheten.



- 6 stycken styrelsemyndigheter
- 1 myndighet under riksdagen

samt

- totalt 12 stycken myndigheter med 100 eller färre ÅA
- totalt 4 stycken myndigheter med mellan 101 och 500 ÅA
- totalt 4 stycken myndigheter med fler än 500 ÅA (samtliga lärosäten).

När det gäller departementstillhörighet ligger de icke svarande myndigheterna under olika departement, med mellan en och sju icke svarande under respektive departement.

## 2.3 Klassificering av myndigheter

De statliga myndigheterna är väldigt olika, både när det gäller storlek och vilken typ av verksamhet som bedrivs. För att kunna analysera resultatet av undersökningen på ett meningsfullt sätt krävs därför olika typer av klassificeringar relevanta för svenska statsförvaltning och för digitalisering.

I rapporten för 2020 redovisade vi ett nytt tvärgående klassificeringssystem för myndigheter baserat på verksamhetstyp.<sup>39</sup> Vi har valt att även i år redovisa vissa resultat baserat på denna klassificering och redovisar i bilaga 2 de svarande myndigheternas klassificering, utförd enligt samma principer.

## 2.4 Redovisning av resultat

Resultatet av undersökningen presenteras med utgångspunkt i fyra index med fokus på olika perspektiv som vi bedömer är centrala för statliga myndigheters digitalisering. Dessa är Diggs instruktionsenliga uppgifter och ansvarsområden, digital mognad, samverkan samt användning av digitala tekniker.

Mognadsindexet har vi bedömt vilka svarsalternativ i enkäten som kan betraktas som representativa för en digitalt mogen organisation. Mognadsindexet byggs upp av 21 frågor där såväl Digg- som samverkansindexen utgör delmängder av mognadsindexet. I Digg-indexet har vi vägt samman utfallet i enkäten utifrån de frågor som berör Diggs uppgift att stödja och samordna den förvaltningsgemensamma digitaliseringen. I samverkansindexet har vi tagit med de förutsättningar och frågeställningar som har bäring på myndigheternas fokus på samverkan, från samverkan vid utveckling, återbruk av andras modeller och lösningar samt tillgängliggörande av digital information för vidareutnyttjande.

Vårt teknologiindex bygger på svarsalternativen för en fråga, nämligen frågan om vilka digitala stöd/tekniker som idag används i myndighetens verksamhet. Frågan avser så kallade nya teknologier, till exempel maskininlärning, automatiserade beslut med flera.

---

<sup>39</sup> [Bilaga 2 Klassificering av statliga myndigheter \(digg.se\)](#)

I analysen har vi dels använt oss av medelvärden för hela svarskollektivet där de graderade svaren har räknats om för att ge ett värde mellan 0 och 100 på respektive fråga och respektive index har ett maximalt indexvärde på 100. I syfte att fördjupa analysen har vi också i vissa fall tittat på de myndigheter som presterar bäst inom respektive index. I några fall jämför vi också de myndigheter som presterar högt med de som har de lägsta indexvärdena.

Resultatet av undersökningen redovisas i denna analysrapport med bilagor. Dessutom publiceras resultatet i [Diggs Analysverktyg](#) där myndigheter och andra intressenter själva kan analysera materialet och göra jämförelser. Sammanslagna data där inte enskilda svar kan utläsas tillgängliggörs också som öppna data på [Sveriges dataportal](#).

## 3 Resultat

Resultatet av undersökningen presenteras med utgångspunkt i våra fyra index som beskriver några perspektiv som vi bedömer som centrala för statliga myndigheters digitalisering. Vi har också matchat delar av de enkätfrågor som ingår i undersökningen med de sex dimensionerna i OECD:s DGI.<sup>40</sup> Resultatet från matchningsarbetet presenteras i form av ett "OECD-index" (se avsnitt 3.6). Dessutom har vi kompletterat med ett så kallat "medskapandeindex", vars resultat redovisas i avsnitt 3.7. De frågor som ingår i respektive index redovisas i bilaga 1.

Efter låga medelvärden under 2020 och 2021 har såväl Digg-indexet som mognads- och samverkansindexen ökat betydligt (mellan 27 och 39 procentandelar) i mätningen 2022 (Figur 1). Ökningen är således avsevärd och vår tolkning är att den beror på att faktorer som gynnar den digitala mognaden fått ökat fokus under de senaste åren, något som nu börjar synas i resultaten. Teknologiindexet har dock sjunkit (med en tredjedel) efter en topp år 2021.

Trots den avsevärda ökningen ligger indexen kvar på en låg nivå, under 40 av maximalt 100, varför vi, som tidigare år, kan konstatera att utvecklingspotentialen är fortsatt stor baserat på våra index.

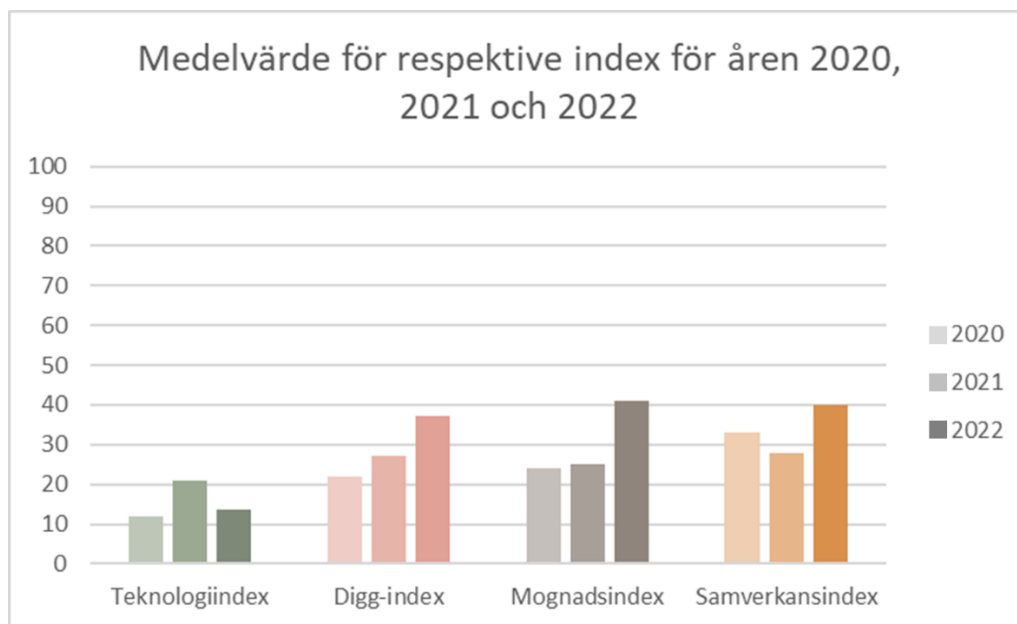
Utslaget på alla myndigheter är fördelningen över myndigheter med olika antal årsarbetskrafter ganska jämn (Figur 2), dock lägre för mindre myndigheter. Endast teknologiindexet ökar markant med ökande antal årsarbetskrafter.

Vid en jämförelse med fördelningen över årsarbetskrafter syns den kraftiga ökningen av Digg-, mognads- och samverkansindexen där mognadsindexet har ökat mer än övriga i mindre myndigheter (Figur 3). Tillbakagången för teknologiindexet följer den tidigare trenden där indexet ökar med ökande storlek på myndighet.

---

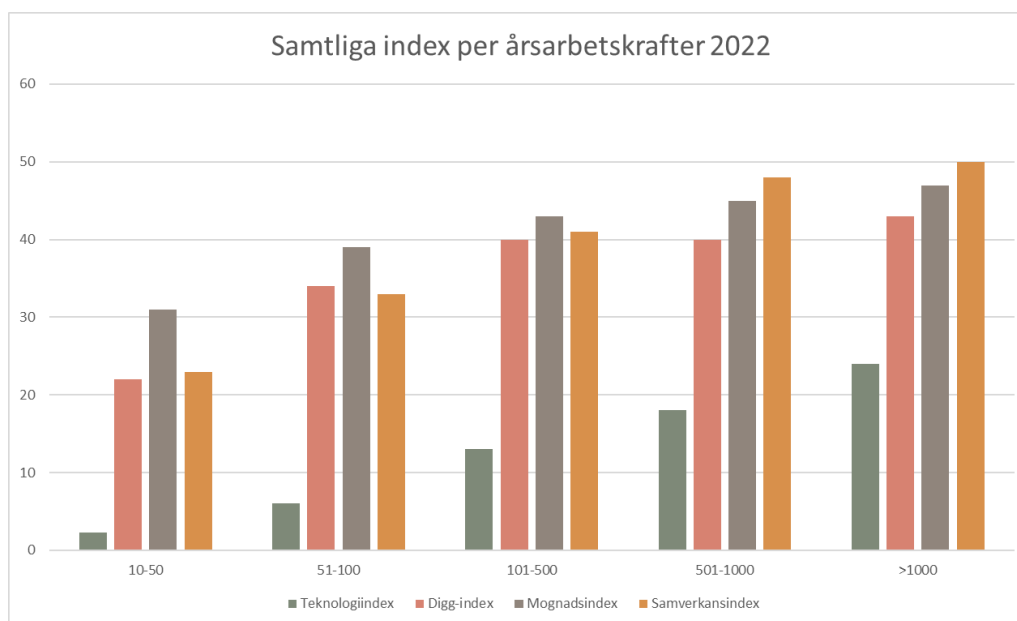
<sup>40</sup> Detta innebär en förenkling av de sex dimensionerna och DIGG:s enkät i syfte att försöka sammanställa och analysera DGI i ett svenskt sammanhang. Se bilaga 1 för vilka enkätfrågor som ingår i respektive dimension.

**Figur 1. Medelvärde för respektive index för åren 2020, 2021 och 2022.**



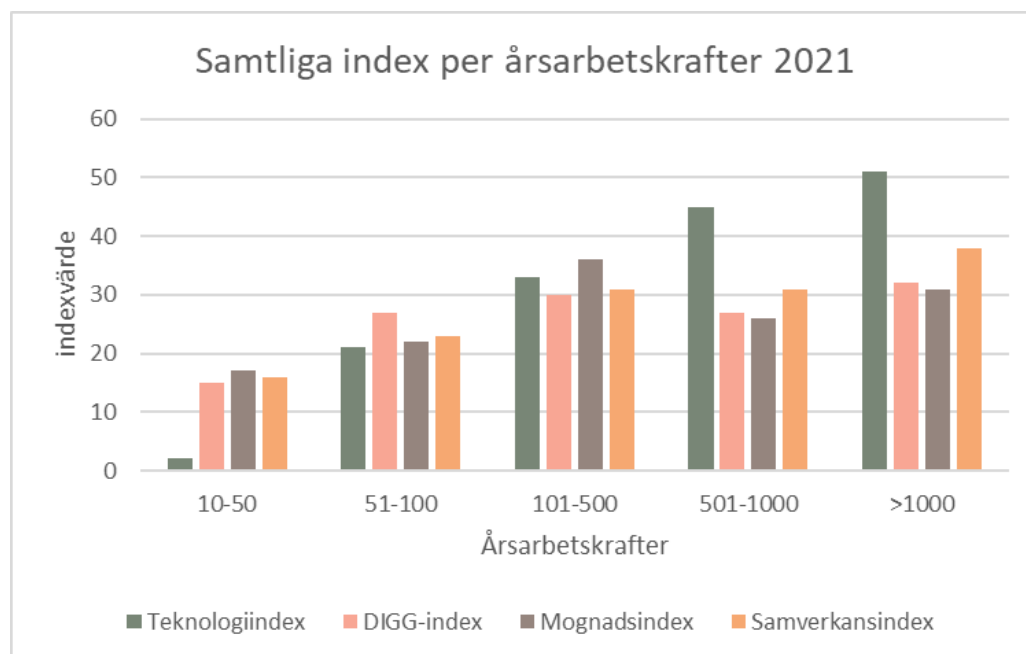
Medelvärde för respektive index 2020, 2021 och 2022 - Tabell

**Figur 2. Samtliga fyra index ställt mot myndigheter med olika antal årsarbetskrafter, 2022.**



Samtliga fyra index – olika antal årsarbetskrafter 2022 – Tabell

Figur 3. Samtliga fyra index ställt mot myndigheter med olika antal årsarbetskrafter, 2021.



#### Samtliga fyra index – olika antal årsarbetskrafter 2021 – Tabell

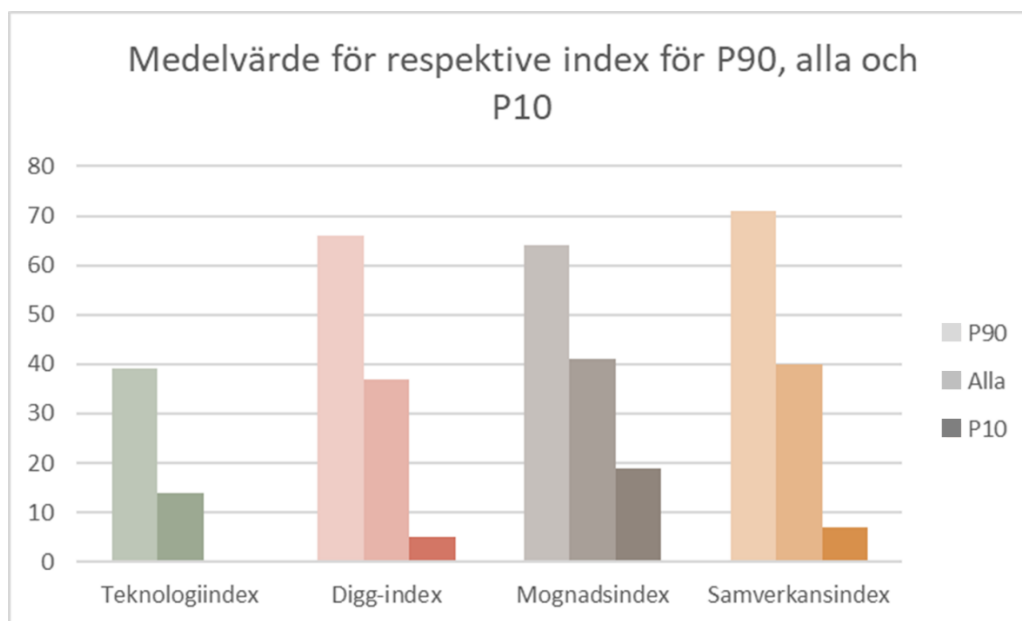
Spridningen mellan de myndigheter som presterar högt respektive lågt i våra index är fortsatt mycket stor, se Figur 4, vilket innebär att utmaningarna med att höja lägstanivån kvarstår.

Vi har tidigare tittat på hur styrningen påverkar utfallet i våra olika index, och i årets undersökning har vi valt att jämföra hur myndigheterna presterar med respektive styrform.<sup>41</sup> När det gäller mognadsindexet är det fortsatt så att höga resultat gynnas av att det är den högsta ledningen som aktivt driver den digitala verksamhetsutvecklingen (Figur 5). För Digg-indexet ligger den högsta ledningen och att den digitala verksamhetsutvecklingen drivs integrerat av kärnverksamhet och it bäst till (Figur 6). Samtidigt är det minst gynnsamt i alla lägen att den digitala verksamhetsutvecklingen drivs av en it-enhet eller -avdelning.

---

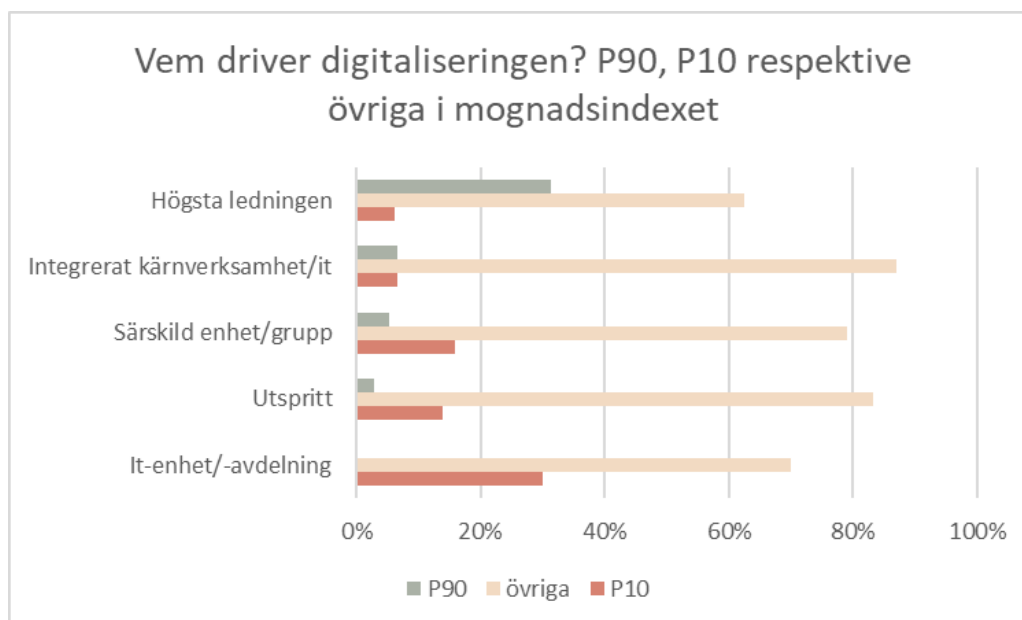
<sup>41</sup> Här har vi använt fråga 33 i enkäten som belyser vem/ vilken grupp i organisationen som driver den digitala verksamhetsutvecklingen.

**Figur 4. Medelvärde för respektive index för de högst (p90) respektive lägst (p10) presterande samt för samtliga svarande.**



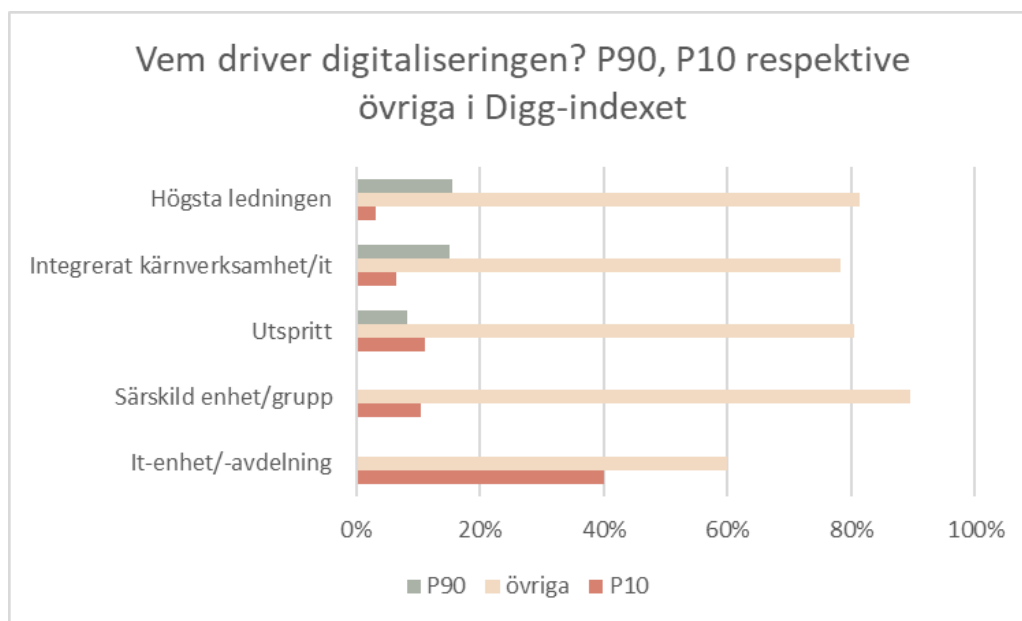
Medelvärde för respektive index för P90, alla och P10- Tabell

**Figur 5. Diggs mognadsindex kopplat till olika styrformer, redovisat för de högst (p90) respektive lägst (p10) presterande samt för övriga svarande.**



Diggs mognadsindex kopplat till olika styrformer - Tabell

Figur 6. Digg-indexet kopplat till olika styrformer, redovisat för de högst (p90) respektive lägst (p10) presterande samt för övriga svarande.



#### Digg-indexet kopplat till olika styrformer – Tabell

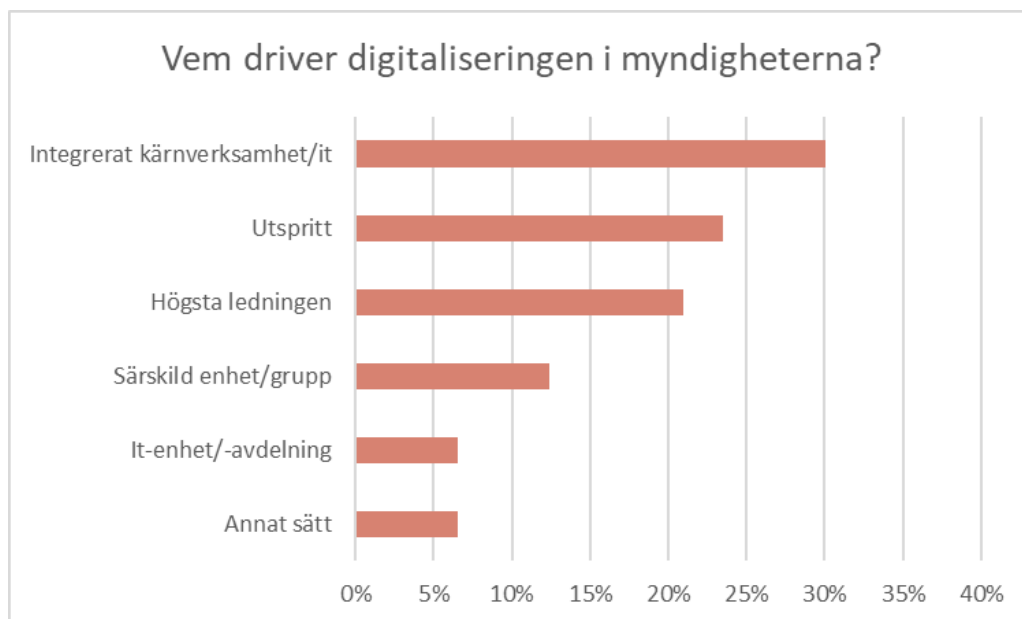
Men vem är det då som driver den digitala verksamhetsutvecklingen i våra myndigheter? I 30 % av alla svarande myndigheter drivs den digitala verksamhetsutvecklingen integrerat av kärnverksamhet och it, medan den högsta ledningen driver utvecklingen aktivt i 21 % av myndigheterna (Figur 7). I 24 % av myndigheterna är ansvaret utspritt i organisationen, en något mindre gynnsam form enligt resultaten som presenteras i Figur 5 respektive Figur 6 ovan.

Dock skiljer sig ansvarsförhållandena åt beroende på storleken på myndigheten. I de största myndigheterna, med mer än 1000 årsarbetskrafter,<sup>42</sup> ser fördelningen ut ungefär som för helheten med en något större dominans av integrerad styrning (Figur 8). I de minsta myndigheterna, med mellan 10 och 100 årsarbetskrafter,<sup>43</sup> är det i stället utspridd ansvarsfördelning som dominerar, och att den digitala verksamhetsutvecklingen drivs av en särskild enhet eller grupp är lika vanligt som att det är den högsta ledningen som gör det.

<sup>42</sup> 35 myndigheter ingår i gruppen med >1000 åa

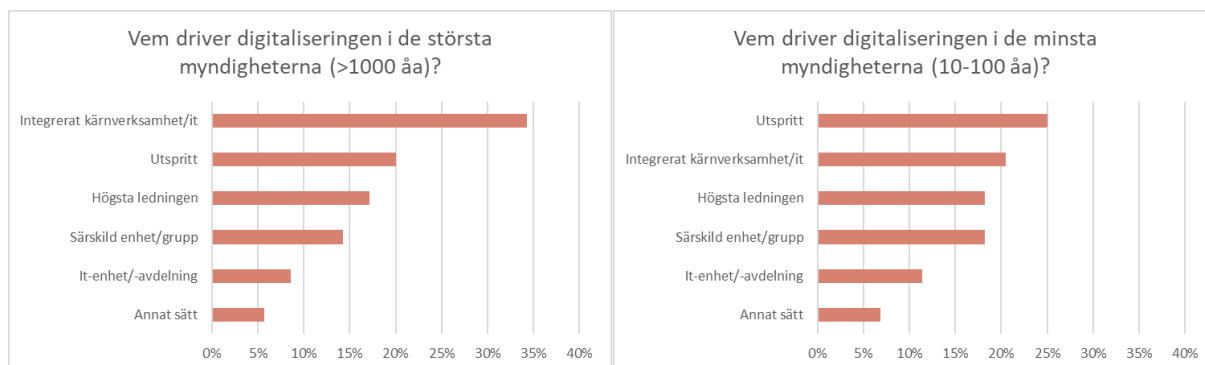
<sup>43</sup> 44 myndigheter ingår i gruppen med 10-100 åa

**Figur 7. Vem driver den digitala verksamhetsutvecklingen i myndigheterna?**



Vem driver den digitala verksamhetsutvecklingen?- Tabell

**Figur 8. Vem driver den digitala verksamhetsutvecklingen i de största respektive i de minsta myndigheterna?**

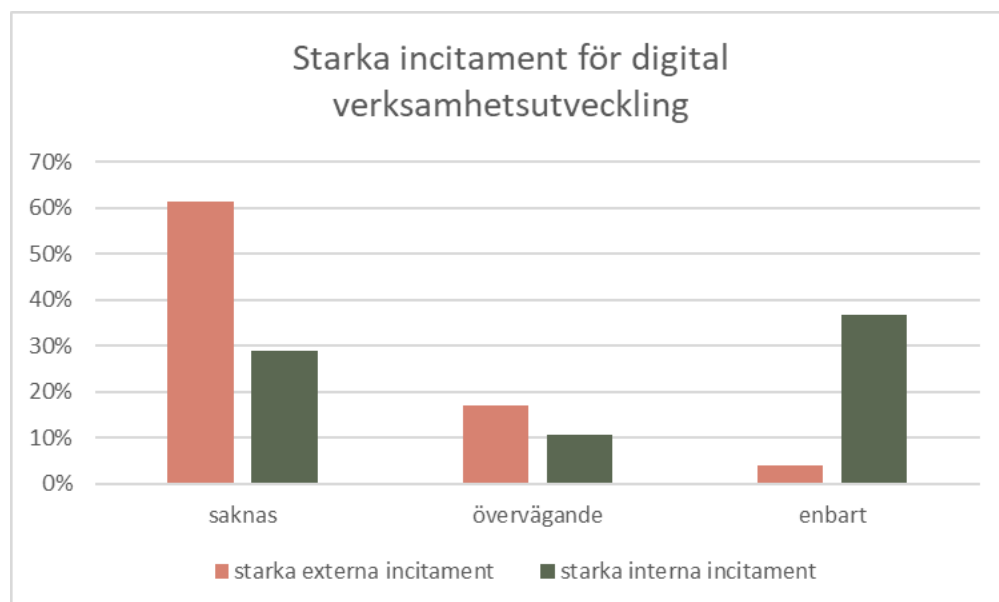


Vem driver digitaliseringen i de största respektive i de minsta myndigheterna? - Tabell



Vi har också tittat närmare på myndigheternas incitament för digital verksamhetsutveckling kopplat till hur myndigheterna presterar i respektive index. Här valde vi att dela upp incitamenten i starka externa<sup>44</sup> respektive interna<sup>45</sup> incitament. Drygt 60% av de svarande myndigheterna saknar starka externa incitament till digital verksamhetsutveckling, medan 37% anger att organisationens starka incitament är uteslutande interna (Figur 9). Samtidigt ser vi att myndigheter med starka externa incitament genomgående presterar bättre i samtliga index jämfört med de som har övervägande starka interna incitament (med undantag av teknologiindexet där resultat är lika för de båda grupperna) (Figur 10, Figur 11). Särskilt tydligt syns detta för samverkansindexet (Figur 10) samt för indexen för förvaltningen som en plattform och öppenhet som standard (Diggs OECD-index, Figur 11).

**Figur 9. Andel myndigheter med starka respektive svaga incitament för digital verksamhetsutveckling.**

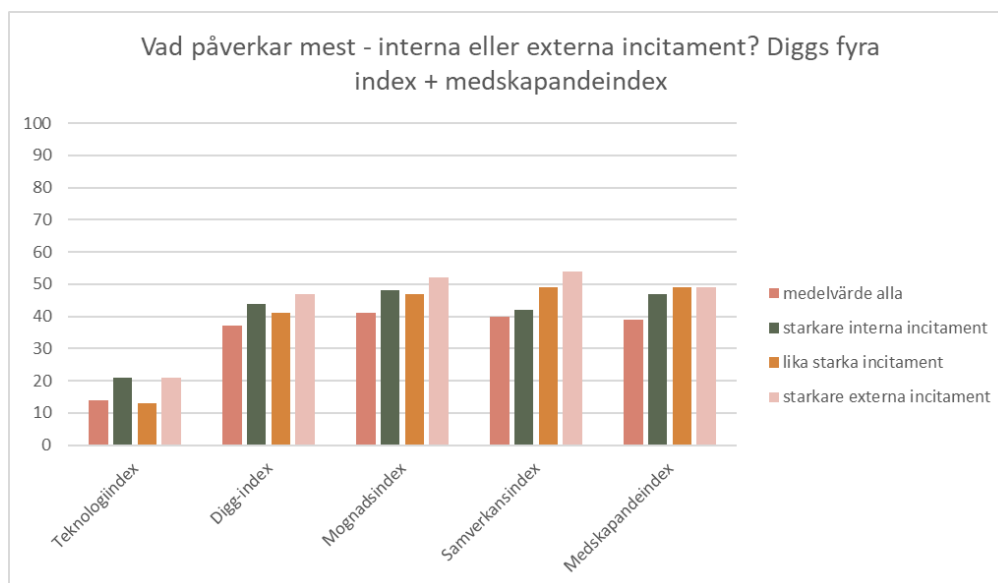


Starka respektive svaga incitament för digital verksamhetsutveckling – Tabell

<sup>44</sup> Som starka externa incitament räknas att instruktion, regleringsbrev, regeringsuppdrag eller beslutade EU-förordningar utgör incitament i hög eller mycket hög utsträckning

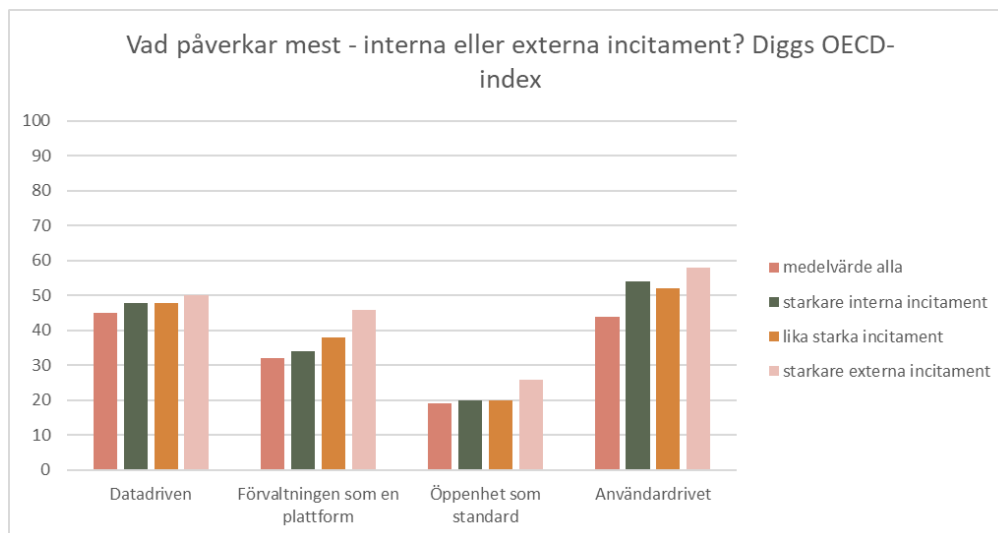
<sup>45</sup> Starka interna incitament innebär att ekonomi, korrekta beslut, resultat från uppföljningsarbete eller nyttoanalyser, interna mål eller att utveckling av digitala lösningar ingår som en naturlig del i verksamhetsutvecklingen utgör incitament i hög eller mycket hög utsträckning

**Figur 10. Vad påverkar mest – interna eller externa incitament? Diggs fyra index och medskapandeindexet.**



Vad påverkar mest – interna eller externa incitament? Diggs fyra index + medskapandeindex – Tabell

**Figur 11. Vad påverkar mest – interna eller externa incitament? Diggs OECD-index.**



Vad påverkar mest – interna eller externa incitament? Diggs OECD-index – Tabell

En sammanställning av resultatet för hela svarskollektivet återfinns i bilaga 3.

### 3.1 Diggs uppgifter och ansvarsområden

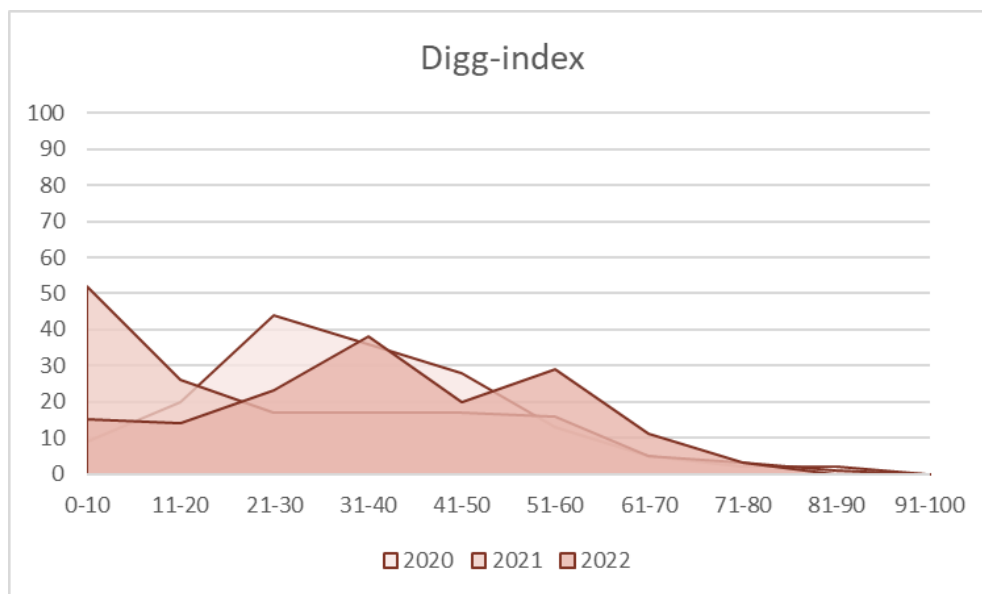
I Digg-indexet har vi vägt samman utfallet i enkäten utifrån de frågor som berör Diggs uppgift att stödja och samordna den förvaltningsgemensamma digitaliseringen.<sup>46</sup> Här ingår bland annat myndighetens ansvar för centrala aspekter av den förvaltningsgemensamma digitala infrastrukturen, som till exempel digital post.

I indexet har vi även inkluderat områden där Digg har ett särskilt ansvar att främja och stödja förhållningssätt som är viktiga för att underlätta den digitala utvecklingen inom offentlig förvaltning. Detta innefattar bland annat:

- att främja öppen och datadriven innovation
- att vid förvaltningsgemensam utveckling arbeta för att den offentliga förvaltningen tar hänsyn till användarnas behov av digitala tjänster.

De 153 myndigheter som besvarade enkäten uppvisar stor spridning med avseende på hur väl man presterar i Digg-indexet (Figur 12). Det är tydligt att det under 2022 har skett en generell förskjutning mot högre värden med en topp på indexvärden mellan 31 och 40, och ytterligare en topp mellan 51 och 60. Det högsta resultatet 2022 ligger står Skatteverket för med ett Digg-index på 79.

**Figur 12. Digg-index, antal myndigheter per indexintervall.**



#### Digg-index, antal myndigheter per indexintervall - Tabell

I bilaga 1 redovisas vilka frågor som ingår i vårt Digg-index.

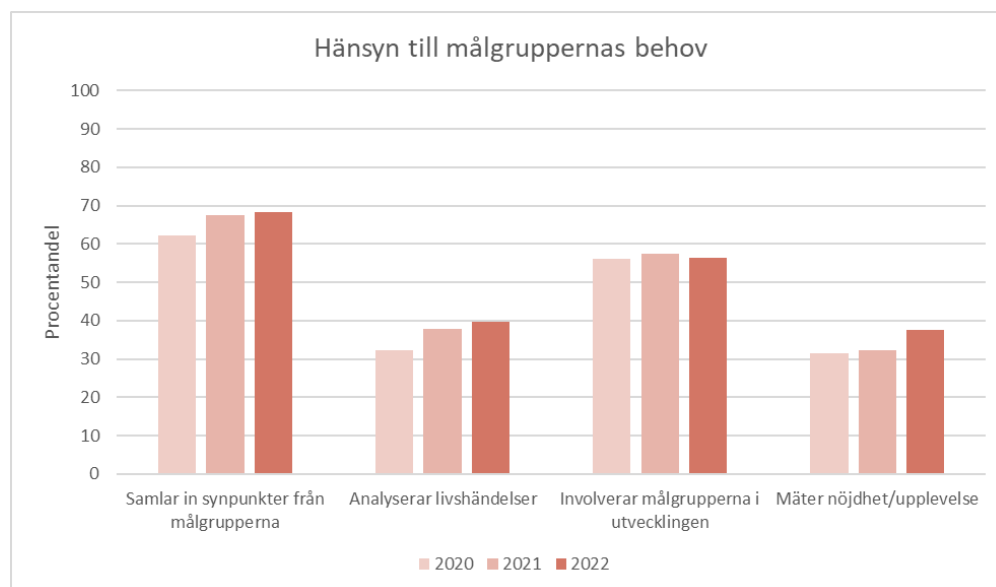
<sup>46</sup> Förordning (2018:1486) med instruktion för Myndigheten för digital förvaltning Svensk författningssamling 2018:2018:1486 t.o.m. SFS 2022:821 - Riksdagen, 1 §.

### 3.1.1 Användares behov

I princip samtliga myndigheter (98 %) uppger att de antingen genomför egen utveckling av digitala lösningar eller utkontrakterar sådant arbete. I Diggs uppgift ligger att främja att det vid förvaltningsgemensam utveckling av digitala tjänster tas hänsyn till användares behov, och just användares behov är något som också betonas i många undersökningar och riktlinjer, inte minst inom EU.

Årets undersökning visar ingen större skillnad när det gäller att ta hänsyn till målgruppernas behov jämfört med förra året.<sup>47</sup> 19% av myndigheterna anger att de analyserar målgruppernas behov utifrån livshändelser/ företagshändelser i stor eller mycket stor utsträckning, medan 25% av myndigheterna anger att de inte använder livshändelser/ företagshändelser alls (en tredjedel av dessa erbjuder dock inte medborgarservice) (Figur 13).

**Figur 13. Hur myndigheter som utvecklar egna digitala lösningar tar hänsyn till målgruppernas behov. Y-axeln motsvarar procentandel av antal myndigheter som antingen utvecklar själva eller utkontrakterar digitalt utvecklingsarbete.**



Hänsyn till målgruppernas behov– Tabell

### 3.1.2 Tillgängliggörande av information för vidareutnyttjande

Arbetet med öppna och delade data har fortsatt fokus i den svenska diskursen, pådrivet av den svenska datastrategin som publicerades under 2021.<sup>48</sup> I OECD:s analys och jämförelse av utvecklade länders arbete med att tillgängliggöra öppna data från den offentliga sektorn

<sup>47</sup> Observera att enkätfrågan gällde digitala lösningar i allmänhet, inte vid utveckling av förvaltningsgemensamma lösningar, vilket är Diggs uppgift att främja.

<sup>48</sup> Data – en underutnyttjad resurs för Sverige: En strategi för ökad tillgång av data för bl.a. artificiell intelligens och digital innovation - Regeringen.se

hamnar Sverige näst sist (data från 2019).<sup>49</sup> Statskontoret lyfte för några år sedan fram låg motivation, tekniska begränsningar, osäkerhet om information får tillgängliggöras eller inte och att vissa myndigheter tar betalt för data som särskilda utmaningar i arbetet med att undanröja hinder för att tillgängliggöra information.<sup>50</sup> Vår undersökning visar att bristande resurser upplevs som det största hindret för att tillgängliggöra information för vidareutnyttjande, följt av rättsliga förutsättningar och interna prioriteringar.

Andelen myndigheter som anger att de tillgängliggör digital information för vidareutnyttjande ökade med 8 procentenheter till 65% i undersökningen 2022. På frågan om vilken typ av information som tillgängliggörs som öppna data<sup>51</sup> eller delade data<sup>52</sup> är de vanligast förekommande statistik, upprättade register inom verksamhetens kärnuppdrag samt ekonomisk information (till exempel årsredovisningsdata). Inköpsdata (till exempel leverantörsfakturor) och avtal är fortsatt minst förekommande, dock har handläggningstider sammantaget ökat med 7 procentenheter sedan 2021 (Figur 14). Även tillgängliggörande av ekonomisk information har ökat i årets mätning (med 13 procentenheter), medan flera andra informationstyper har minskat. 70 % av de svarande myndigheterna anger att de i hög eller mycket hög utsträckning publicerar information i form av dokument (Word, pdf) eller som text på sin webbplats och 18 % anger att detta sker genom programmeringsgränssnitt (API:er).

Att statistik och registerdata är vanligast förekommande att tillgängliggöra är inte förvånande. Myndigheterna publicerar, ofta baserat på lagkrav, på en relativt hög aggregeringsnivå och man har sannolikt stor vana av att hantera och bearbeta denna typ av information. Publiceringen sker dock snarare i dokumentform (Word, pdf) än via API:er, och publicering av dynamiska data och tillhörande metadata som beskriver informationen är än mer ovanligt, vilket begränsar möjligheten att vidareutnyttja på ett rationellt sätt.

---

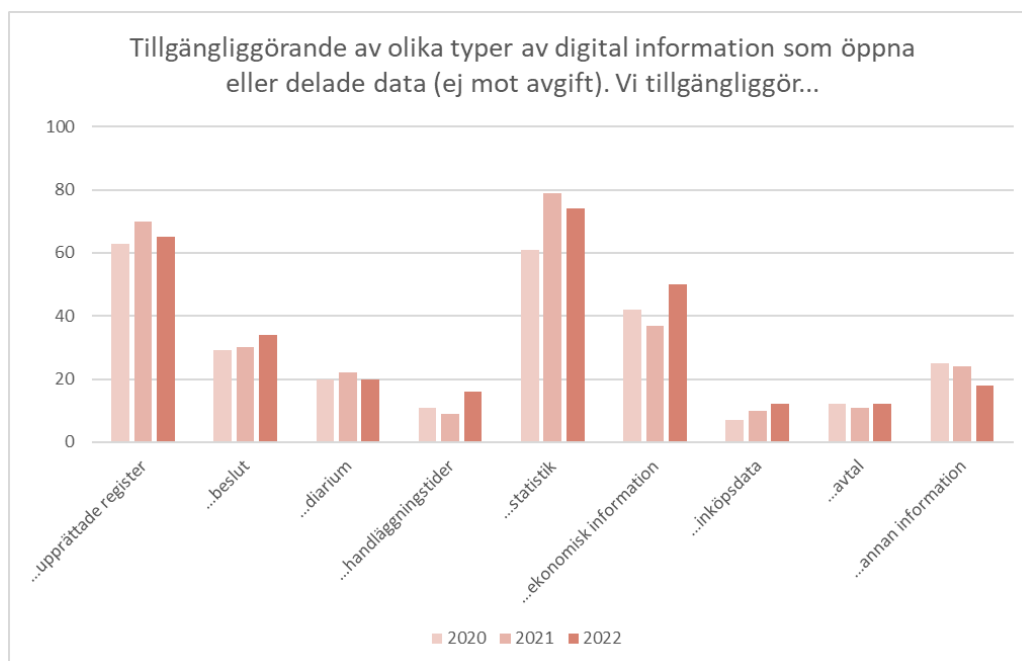
<sup>49</sup> [ourdata-index-policy-paper-2020.pdf \(oecd.org\)](#)

<sup>50</sup> [Hinder för att använda myndigheternas öppna data \(statskontoret.se\)](#)

<sup>51</sup> **Öppna data** är digital information i öppna format som kan vidareutnyttjas och delas fritt för valfri användning och som uppfyller gällande krav för skyddsvärd information.

<sup>52</sup> **Delade data** är digital information som inte kan delas helt öppet men som kan göras tillgängligt till andra parter genom villkor som kontrollerar användningen.

**Figur 14. Tillgängliggörande av digital information som öppna eller delade data för åren 2020, 2021 och 2022.**



#### Tillgängliggörande av digital information som öppna eller delade data– Tabell

Vi konstaterar en ökning av myndigheternas tillgängliggörande av delade data (således med villkor) för några av de informationstyper som delas minst (beslut, inköpsdata, avtal). Inom dessa har dessutom publiceringen som öppna data minskat mellan 2021 och 2022. Informationstypen diarium uppvisar en nettominskning, medan handläggningstider har ökat både som delade och öppna data (Figur 15).

De informationstyper som endast i liten utsträckning publiceras som öppna eller delade data är sådana som potentiellt sett har stor bäring både på servicenivåerna till medborgare och företag men också på transparens och insyn: handläggningstider, inköpsdata och avtal (samt i andra hand även beslut och diarium). Samtidigt kan dessa informationstyper uppfattas som mer känsliga än till exempel statistik eller årsredovisningsdata. Vår tolkning av detta är att myndigheterna väljer att dela data som uppfattas som mer känslig med villkor i stället för som öppna data.

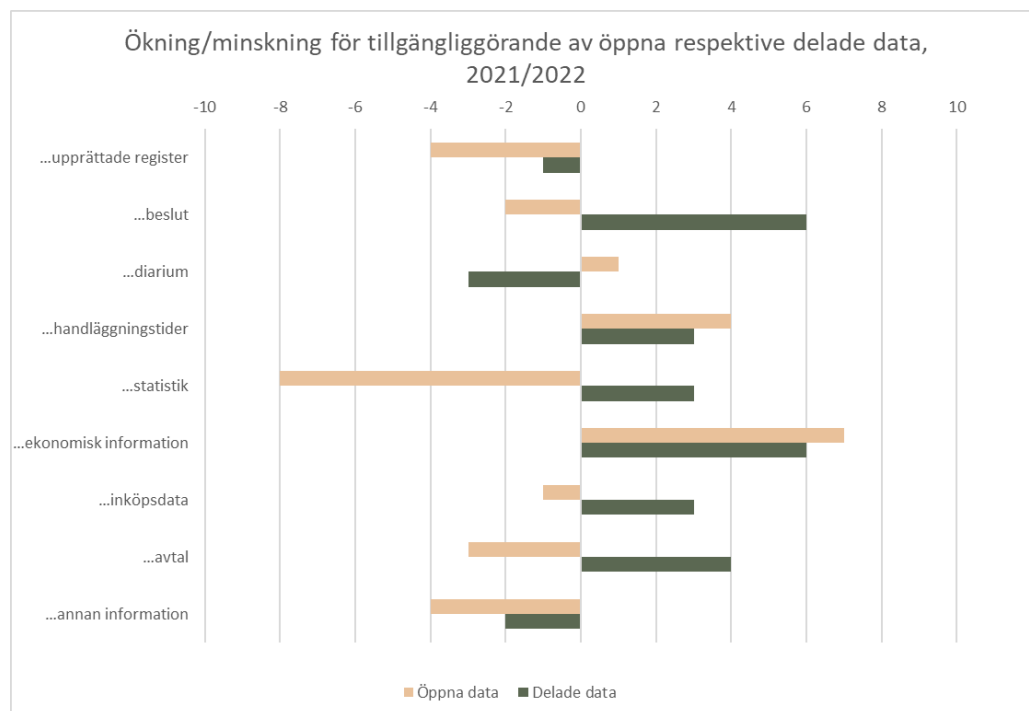
Resultatet pekar alltså på vikten av att fortsätta arbetet med de rekommendationer som Digg ger i regeringsuppdraget om att öka den offentliga förvaltningens förmåga att tillgängliggöra öppna data med mera.<sup>53</sup> Detta innebär bland annat att fortsätta utvecklingen av Sveriges dataportal,<sup>54</sup> främja en ökad takt och enhetlighet vid

<sup>53</sup> Slutrapport Uppdrag att öka den offentliga förvaltningens förmåga att tillgängliggöra öppna data, bedriva öppen och datadriven innovation samt använda artificiell intelligens ([digg.se](https://digg.se)).

<sup>54</sup> [Sveriges dataportal](https://dataportal.se)

tillgängliggörande av data genom vägledning och kunskapsstöd samt att genomföra riktade insatser för samverkan mellan offentliga aktörer.<sup>55</sup>

**Figur 15. Ökning/minskning för tillgängliggörande av öppna respektive som delade data mellan 2021 och 2022.**



Ökning/minskning för tillgängliggörande av öppna respektive som delade data, 2021/2022 – Tabell

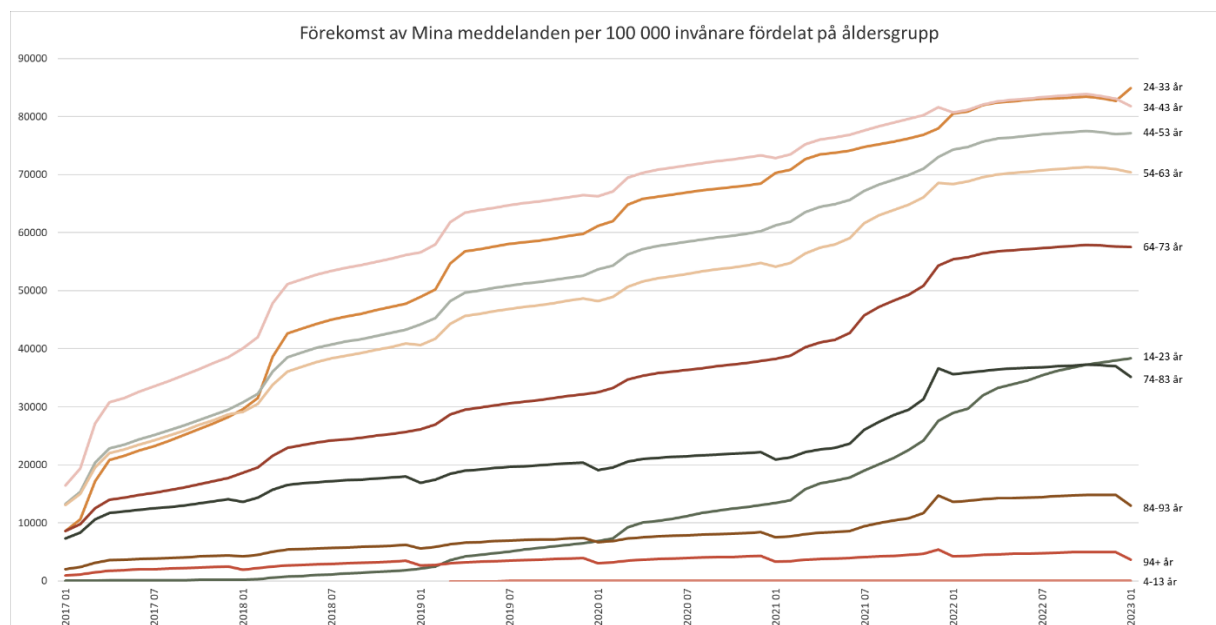
### 3.1.3 Digital post/ Mina Meddelanden

Användningen av digital post ökar fortsatt och vid årsskiftet 2022/2023 var det drygt 5,6 miljoner privatpersoner och företag som hade en digital brevlåda dit de kan få post från det offentliga digitalt istället för på papper (Figur 16).<sup>56</sup> Digg har som uppdrag att främja användningen av den myndighetsgemensamma infrastrukturen för säkra elektroniska försändelser, det vill säga användningen av digital post.

<sup>55</sup> [Hinder för att använda myndigheternas öppna data \(statskontoret.se\)](https://statskontoret.se)

<sup>56</sup> [Digital post | DIGG](#)

**Figur 16. Förekomst av Mina meddelanden per 100 000 invånare fördelat på åldersgrupp. Data från januari 2017 till och med januari 2023.**



#### Förekomst av Mina meddelanden per 100 000 invånare- Tabell

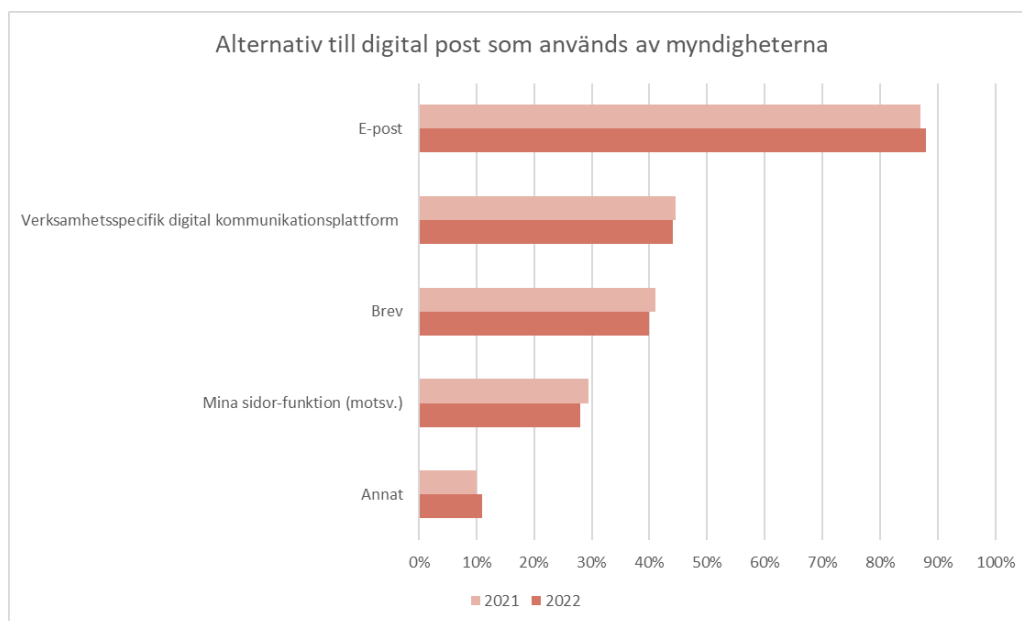
Endast 21 % av de myndigheter som anger att de genomför utskick till privatpersoner, företag eller intresseorganisationer uppger att de använder digital post för åtminstone några av dessa. 13 myndigheter (9 %) svarar att de använder digital post för ett flertal av sina utskick vilket är något fler än i förra årets undersökning.

Men vilka är alternativen? Hela 88 % av myndigheterna använder e-post för åtminstone delar av sina utskick och 40 % skickar brev, men digitala kommunikationsplattformar och Mina sidor-funktioner används också (Figur 17).

Förbättringspotentialen är fortsatt mycket stor och Digg behöver intensifiera sitt främjandearbete.



**Figur 17. Alternativ till digital post som används av myndigheterna för utskick till privatpersoner och företag.**



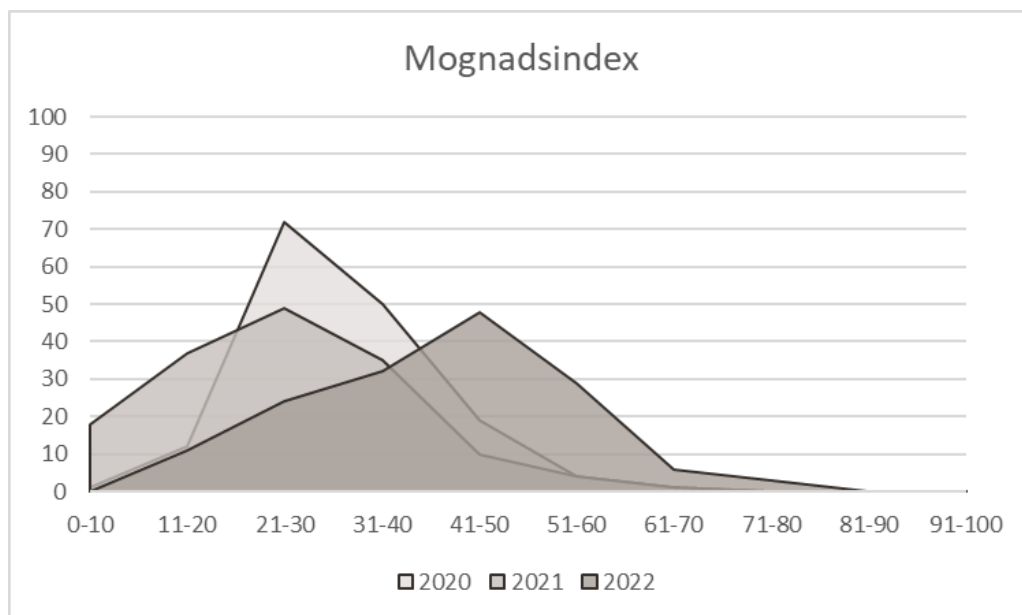
Alternativ till digital post- Tabell

## 3.2 Myndigheternas digitala mognad

I mognadsindexet bedömer vi bland annat i vilken utsträckning myndigheterna arbetar systematiskt med omvärldsbevakning, prioritering och att realisera nyttor och effekter av utvecklingsinitiativ. I indexet ingår också myndigheternas bedömning av ledningens och medarbetarnas kompetens när det gäller att tillämpa digital teknik för att utveckla sin verksamhet. Vi tar också hänsyn till i vilken utsträckning de genomför analyser ur livshändelseperspektiv eller återbrukar redan färdiga lösningar för att utveckla digitala tjänster. Här ingår också frågor om hur man främjar innovation samt tillgängliggörande av digital information för vidareutnyttjande och olika aspekter av god informationsförvaltning med mera. Vi har således översatt förväntningarna på digital mognad till att lägga tyngdpunkten på *förekomsten av specifika företeelser* snarare än att bedöma *förutsättningskapande aspekter* hos organisationen, som till exempel förekomsten av strategier eller olika slags styrdokument.

Årets undersökning visar på en betydande förskjutning mot högre indexvärden jämfört med 2021. Ingen av de 153 myndigheter som besvarade enkäten uppvisar ett index lägre än 10 (maxvärde 100), medan knappt hälften av myndigheterna (48 %) ligger mellan 41 och 50 (Figur 18). Polismyndigheten står för det högsta mognadsindexet, 73, i mätningen 2022.

Figur 18. Mognadsindex, antal myndigheter per indexintervall.



Mognadsindex, antal myndigheter per indexintervall- Tabell

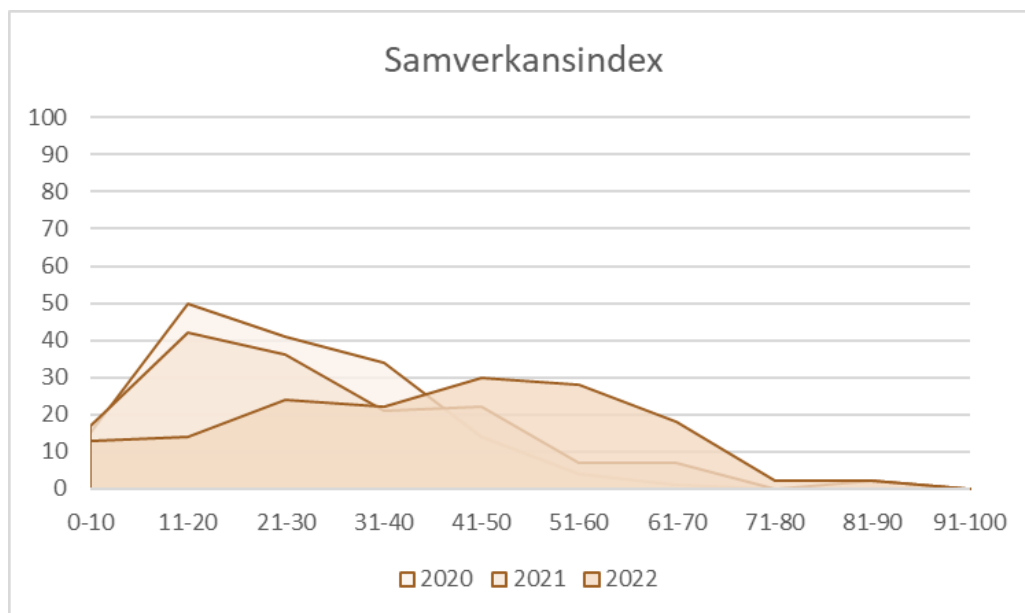
I bilaga 1 redovisas vilka frågor som ingår i vårt mognadsindex.

### 3.3 Myndigheternas fokus på samverkan

I detta index har vi valt ut enkätfrågor med särskild bäring på samverkan och skapat ett samverkansindex mot vilket myndigheternas svar har vägts. Nästan alla frågor i vårt samverkansindex ingår också i mognadsindexet (89 %), vilket innebär att samverkansindexet i princip utgör en delmängd av mognadsindexet – en delmängd som indikerar myndigheternas fokus på samverkan som del av deras digitala mognad. I begreppet samverkan ingår här en bred uppsättning aspekter som handlar dels om förhållningssätt och attityder till samverkan, dels i vilken utsträckning de återanvänder digitala funktioner, mönster och modeller från andra. Det handlar också om att myndigheter underlättar återanvändning av sitt utvecklingsarbete genom att publicera och göra det åtkomligt på olika vis.

Av naturliga skäl, då samverkansindexet är att betrakta som en delmängd av mognadsindexet, är det stora likheter mellan dessa två index. Spridningen är dock större i samverkansindexet jämfört med mognadsindexet (Figur 19).

Figur 19. Samverkansindex, antal myndigheter per indexintervall.



Samverkansindex, antal myndigheter per indexintervall- Tabell

I bilaga 1 redovisas vilka frågor som ingår i vårt samverkansindex.

### 3.4 Teknologindex

Vårt teknologindex omfattar endast en enkätfråga som berör i vilken utsträckning myndigheterna antingen har testat eller implementerat, och då i vilken omfattning, några olika tekniker.<sup>57</sup>

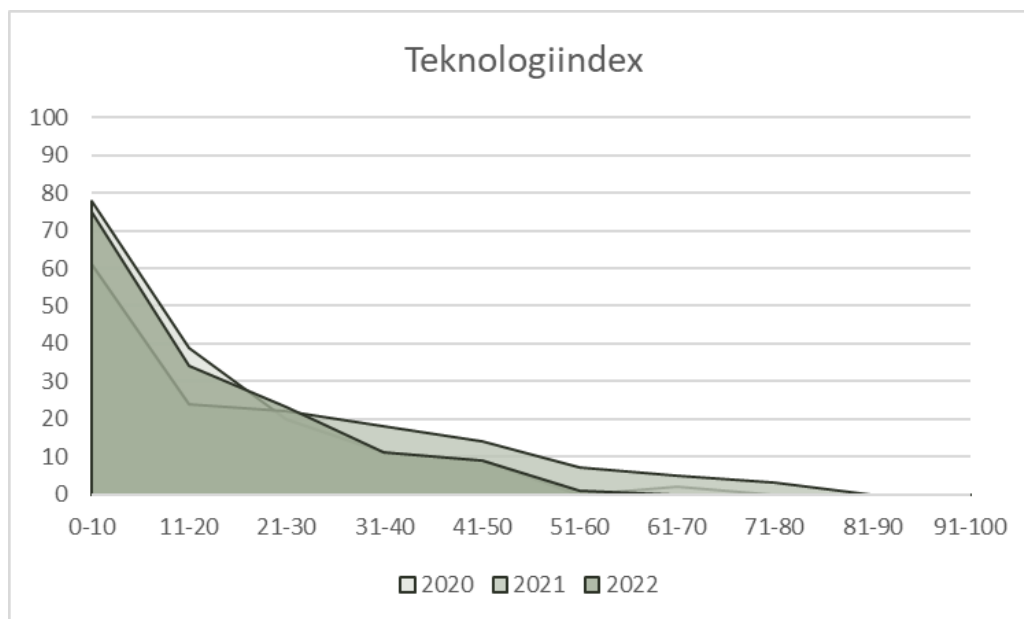
Teknologindexet uppvisar en helt annan fördelning jämfört med övriga index. Det är 43 myndigheter (28 %) som inte har vare sig testat eller implementerat någon av de efterfrågade teknikerna. Spridningsmässigt ligger indexet mellan 0 och 56, och 49 % av myndigheterna återfinns i intervallet 0–10 % (Figur 20).

Mot bakgrund av hur utvecklingen av teknologindexet generellt sett ut (jfr Figur 1), där medelvärdet sjunkit med cirka en tredjedel mellan 2021 och 2022, har vi tittat närmare på myndigheternas ”resa” i användningen av nya teknologier under åren 2020-2022. Vi har delat upp myndigheterna i tre grupper – de som år 2020 svarade att

- nya teknologier används brett eller i delar av verksamheten,
- nya teknologier används i enstaka funktioner, respektive
- nya teknologier har testats (ej i produktion) eller används inte alls.

<sup>57</sup> De tekniker som efterfrågas i enkäten är: automatiserad handläggning, automatiserade beslut, big data-analys, maskininlärning, dialogrobotar, RPA samt blockkedjeteknik.

**Figur 20. Teknologiiindex, antal myndigheter per indexintervall.**

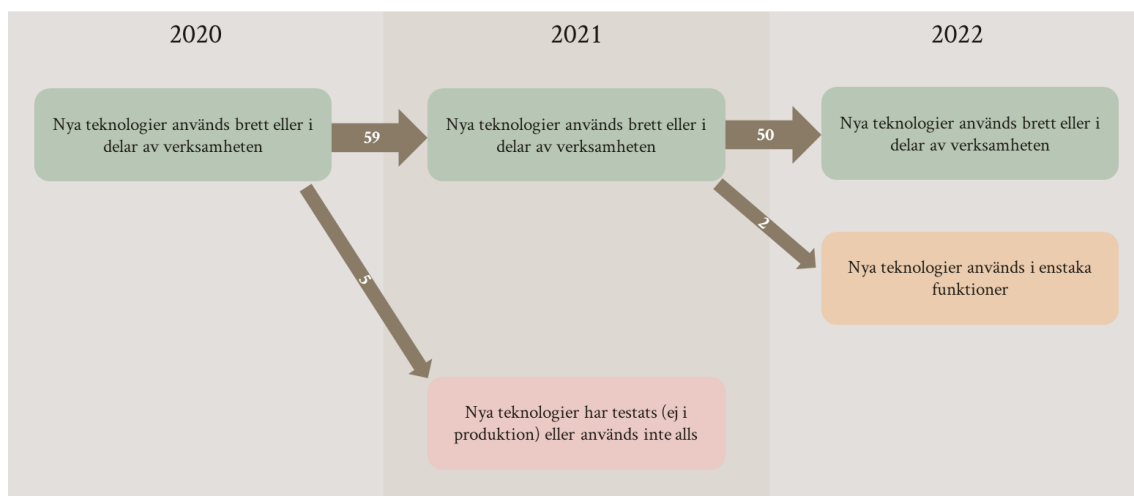


Teknologiiindex, antal myndigheter per indexintervall- Tabell

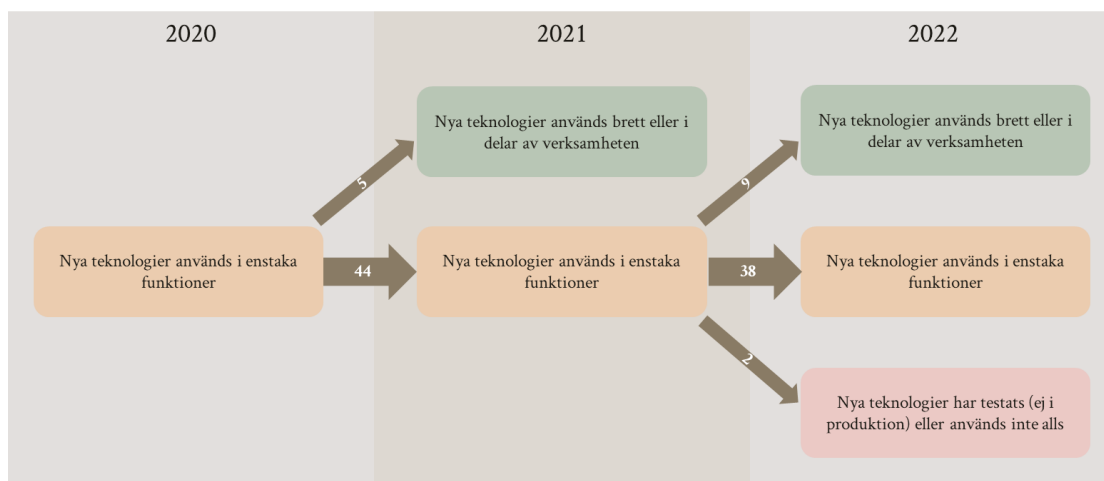
Vi har sedan studerat hur respektive grupp svarat under de två påföljande åren, se Figur 21, Figur 22, samt Figur 23. När det gäller den första gruppen, nya teknologier som 2020 användes brett eller i delar av verksamheten hos de svarande myndigheterna, fortsätter den stora majoriteten att använda dessa på bredden eller i delar av verksamheten. Här står automatiserad handläggning och automatiserade beslut för över hälften av de teknologier som är implementerade och även används över åren. "Nya" teknologier som big data, maskininlärning, RPA, och chatbots används i viss mån medan blockchain inte används vare sig brett eller i delar av verksamheten. Fem teknikimplementationer (inom big data, maskininlärning, RPA och chatbots) har övergivits helt av myndigheterna medan två har "gått ned" till att endast användas i enstaka funktioner (Figur 21). I den andra gruppen, nya teknologier som 2020 användes i enstaka funktioner, har huvuddelen av myndigheterna fortsatt med samma användningsnivå. Fjorton teknikimplementationer har dock skalats upp inom verksamheten (Figur 22). De teknologier där användningen har breddats är big data, maskininlärning, RPA, och chatbots.

I den sista gruppen, där nya teknologier testades eller inte användes alls under 2020, är det ett fåtal myndigheter som har initierat användning (i produktion) av enstaka teknologier under 2021 eller 2022 (Figur 23). Således finns det en viss rörlighet i användningen av de "nya" teknologierna men i huvudsak så sker det inte några stora förändringar över de tre åren vi följt myndigheterna. Använde myndigheten inte en teknologi 2020 gör de inte det heller 2022 och tvärtom.

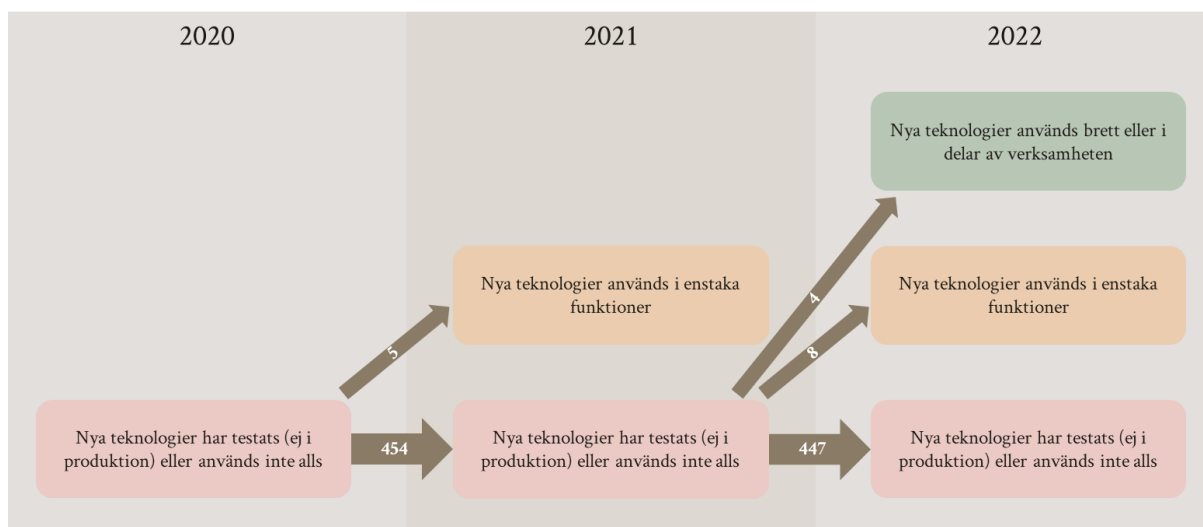
**Figur 21. Nya teknologier som år 2020 användes brett eller i delar av verksamheten, förändring under åren 2020-2022.**



**Figur 22. Nya teknologier som år 2020 användes i enstaka funktioner i verksamheten, förändring under åren 2020-2022.**



**Figur 23. Nya teknologier som år 2020 testades eller inte användes alls, förändring under åren 2020-2022.**



I bilaga 1 redovisas den fråga som ingår i vårt teknologiindex.

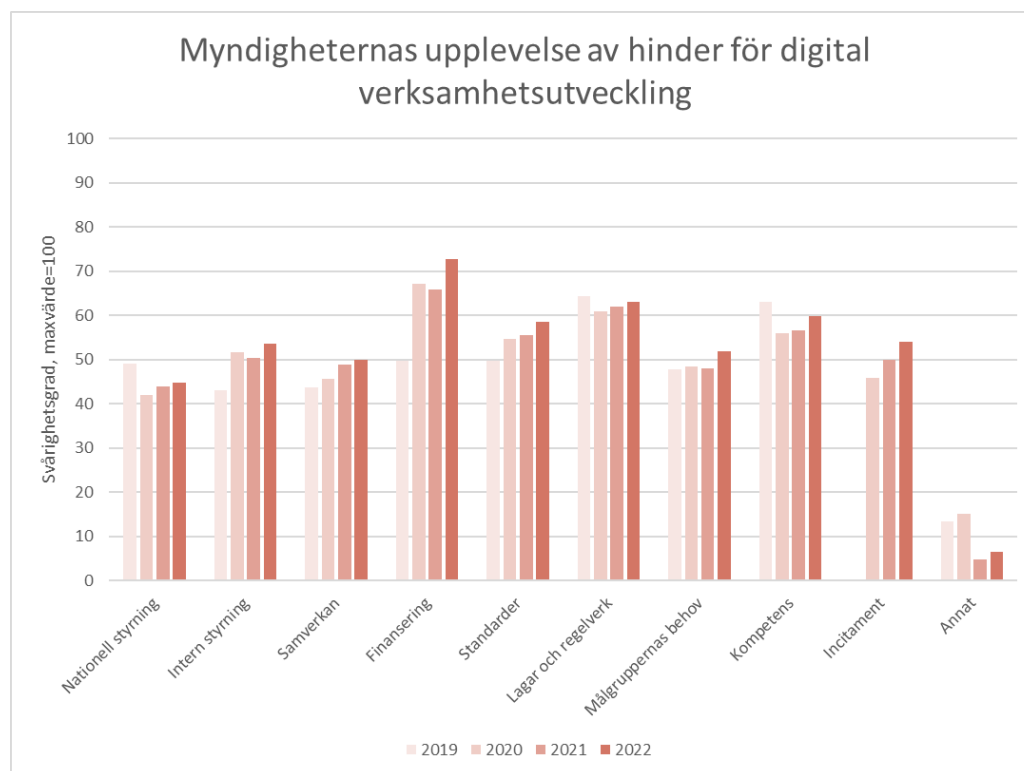
### 3.5 Hinder för digitalisering

Undersökningen 2019 slog fast att "[d]e mest framträdande problemområdena som myndigheterna själva bedömer för den digitala utvecklingen är befintliga lagar och regler, samt tillgång till nödvändig kompetens. Av de myndigheter som besvarade enkäten anger 55 procent att området befintliga lagar och regler utgör ett ganska eller mycket stort hinder för digital utveckling".<sup>58</sup>

Under 2020 passerade frågan om finansiering lagar och regelverk som det största hindret för myndigheternas digitala verksamhetsutveckling och finansiering upplevs fortsatt som det största hindret, liksom tidigare år följt av lagar och regelverk, kompetens och standarder, se Figur 24.

<sup>58</sup> [Myndigheters digitala mognad och it-kostnader \(digg.se\)](http://digg.se)

**Figur 24. Myndigheternas upplevelse av olika hinder för digital verksamhetsutveckling under åren 2019–2022.**



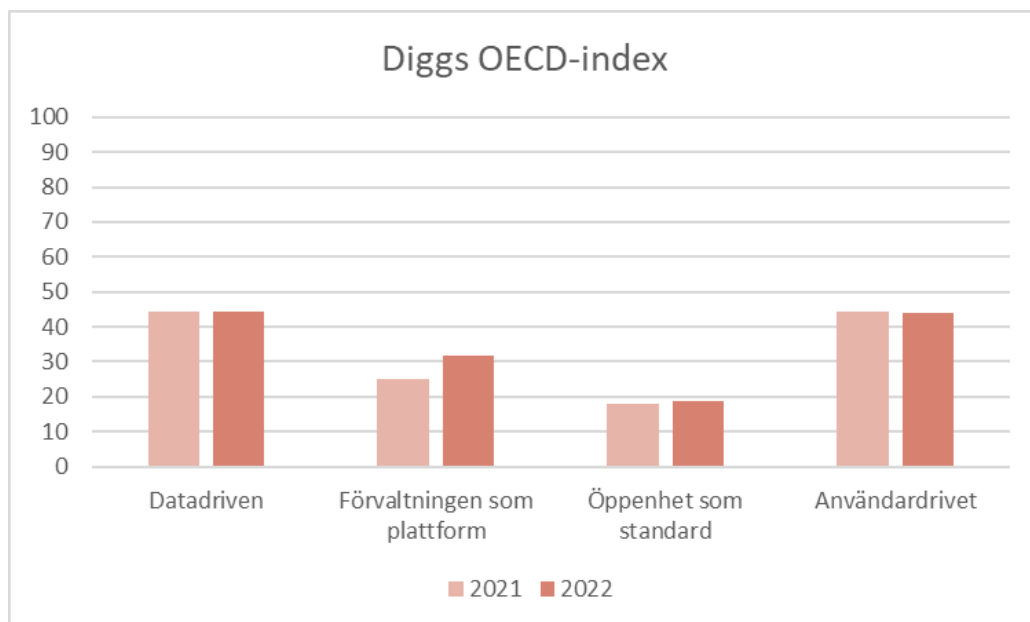
Myndigheternas upplevelse av olika hinder för digital verksamhetsutveckling under åren 2019–2022 - Tabell

### 3.6 Resultatet för OECD-dimensionerna

I vår analys av Diggs enkätfrågor för digitalisering utifrån OECD:s dimensioner har vi valt ut ett antal frågor som får representera respektive OECD-dimension och skapat det så kallade Diggs OECD-indexet. I år har vi valt att utesluta resultaten för dimensionerna Digitalt först respektive Proaktivitet eftersom enkätfrågor som på ett bra sätt återspeglar syftet med dessa dimensioner saknas i vår enkät (Figur 25).

Den enda tydliga förändring som har skett jämfört med 2021 är att det genomsnittliga värdet för förvaltningen som en plattform har ökat med sju procentenheter. En stor del av ökningen har skett i de myndigheter som presterar bäst (p90), där drygt 60% av dessa myndigheter är desamma som 2021. Detta innebär alltså att de redan högpresterande inom dimensionen förvaltningen som en plattform presterar ännu bättre, medan den stora massan av svarande myndigheter uppvisar en mindre ökning.

Figur 25. Medelvärde för Diggs OECD-index för åren 2021 och 2022.



Medelvärde för Diggs OECD-index för åren 2021 och 2022 - Tabell

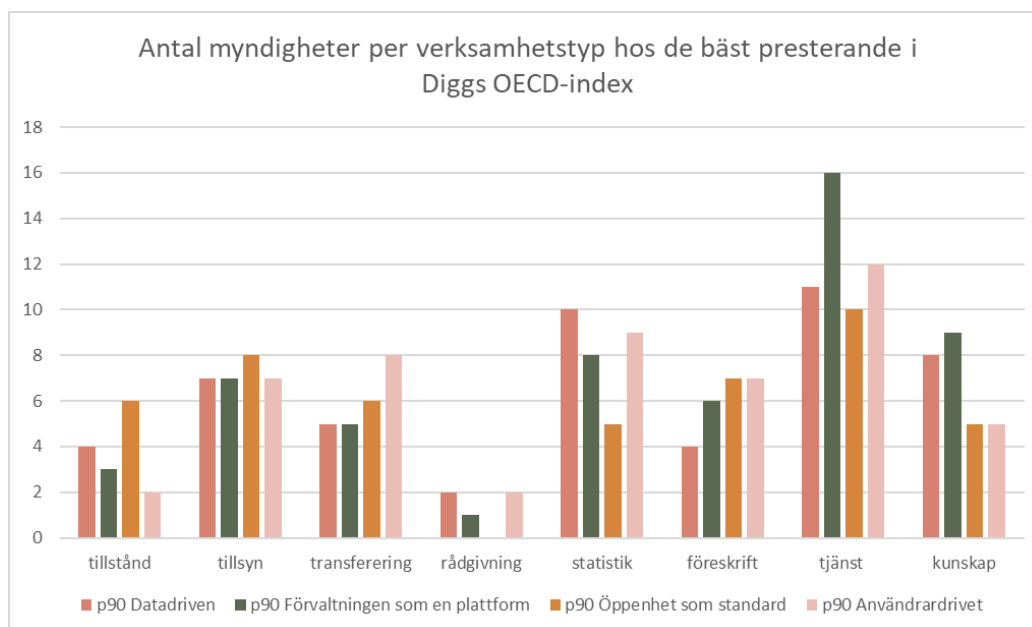
En jämförelse mellan de bäst presterande myndigheterna (p90) inom respektive delindex och klassificeringen av myndigheternas olika verksamhetstyper<sup>59</sup> visar att tjänsteproducerande myndigheter presterar högst i samtliga delindex, och särskilt i förvaltningen som en plattform (Figur 26).

---

<sup>59</sup> Bilaga 2 Klassificering av statliga myndigheter (digg.se)



**Figur 26. Antal myndigheter per verksamhetstyp hos de bäst presterande (p90) i Diggs OECD-index.**



Antal myndigheter per verksamhetstyp hos de bäst presterande (p90) i Diggs OECD-index- Tabell

I bilaga 1 redovisas vilka frågor som ingår i vårt OECD-index.

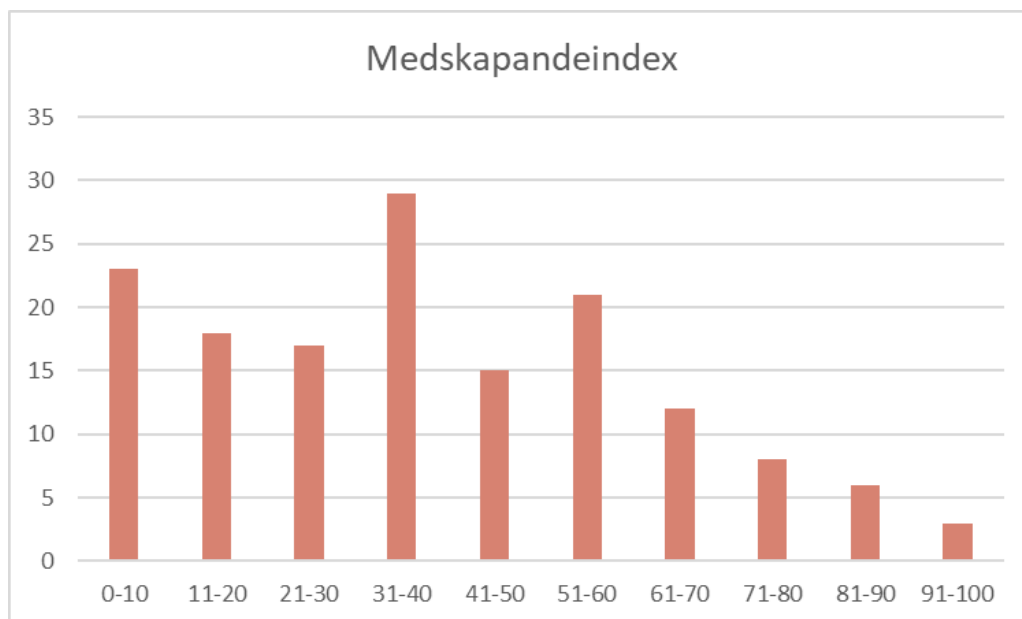
### 3.7 Medskapandeindex

I den dimension i OECD:s Digital Government Index som kallas *Government as a platform* (förvaltningen som en plattform), ingår medskapande som ett viktigt perspektiv. Mot bakgrund av att vi i förra årets rapport konstaterade att de statliga myndigheterna fick låga resultat i just denna dimension, som dessutom är viktig för det lite styvmoderligt behandlade öppenhetsmålet, kompletterade vi årets enkät med frågor med bäring på några olika aspekter av medskapande. Medskapandeindexet berör frågor som möjlighet till digitalt deltagande och samskapande i några olika situationer, möjlighet att lämna synpunkter samt digital hjälp till medborgare att hantera rättigheter och skyldigheter. Dessutom ingår frågan om i vilken omfattning och på vilket sätt myndigheten tar hänsyn till målgruppernas behov i medskapandeindexet.

Myndigheterna uppvisar stor spridning i resultatet av medskapandeindexet (Figur 27).

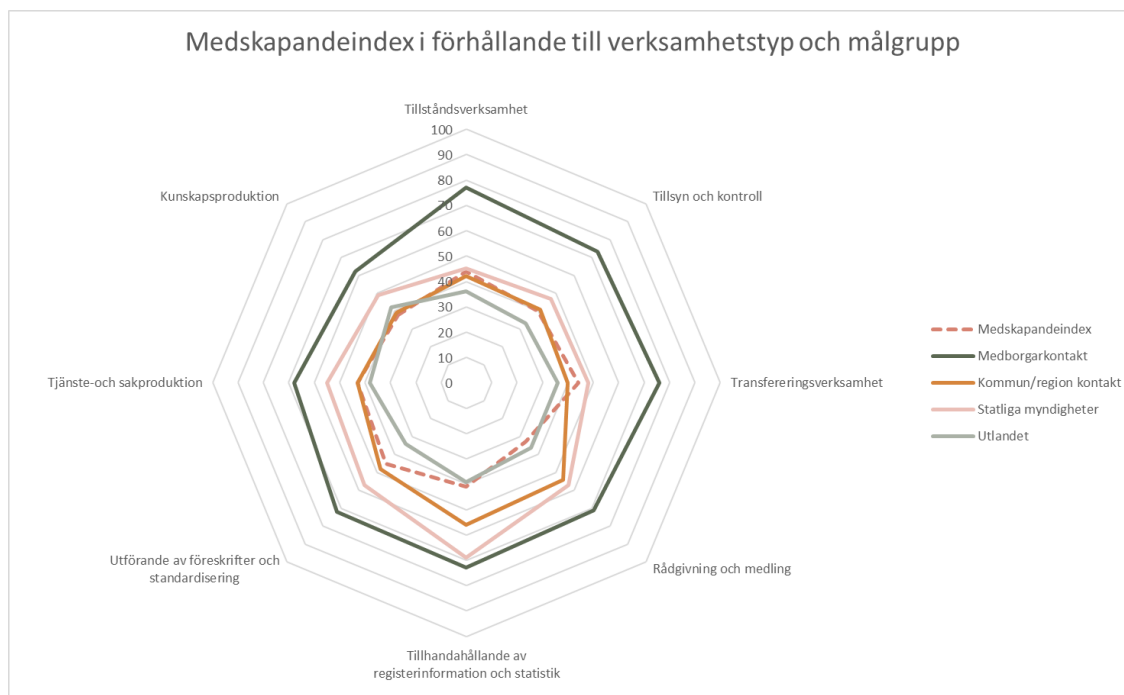
Den avgörande faktorn för ett högt medskapandeindex verkar, föga förvånande, vara medborgarkontakt. Dessutom, bland de myndigheter som har medborgarkontakt får myndigheter med tillstånds- respektive transfereringsverksamhet högst värden (Figur 28). För myndigheter med målgrupperna andra statliga myndigheter eller kommuner och regioner är det verksamhetstyperna tillhandahållande av registerinformation och statistik samt rådgivning och medling som får högst indexvärden.

**Figur 27. Medelvärde för medskapandeindex 2022.**



Medelvärde för medskapandeindex 2022 – Tabell

**Figur 28. Medskapandeindex i förhållande till verksamhetstyp och målgrupp.**



Medskapandeindex i förhållande till verksamhetstyp och målgrupp - Tabell

I bilaga 1 redovisas vilka frågor som ingår i vårt medskapandeindex.

## 4 Analys

Det finns en uppsjö antaganden om digitaliseringsutvecklingen inom den offentliga förvaltningen, som är mer eller mindre utbredda,<sup>60</sup> liksom det också finns olika idéer och slutsatser om vilka företeelser som är förutsättningsskapande för en ändamålsenlig digitalisering. I årets rapport har vi valt att fördjupa oss inom området digitalt deltagande och samskapande.

Vi har valt att utgå från den hypotes som redovisats av Sundberg och Gidlund<sup>61</sup> och som refereras i avsnitt 1.2.3. Sundberg och Gidlund har använt en anpassad variant av Arnsteins nivåer för deltagande<sup>62</sup> för att utifrån en enkät till statliga myndigheter analysera myndigheternas erbjudande om fördjupad digital samverkan. Vi har i Figur 29 försökt att matcha våra enkätfrågor mot Sundberg och Gidlunds analysramverk, där våra frågor i enkäten främst berör information, konsultation respektive samarbete. Delegerad makt/medborgarkontroll förekommer främst i samband med beslutsprocesser på lokal nivå, varför någon fråga kopplad till detta område inte togs med i enkäten som riktar sig till statliga myndigheter. I figuren finns också en horisontell uppdelning i individ-/produktfokus respektive transparens/deltagande, med vilket vi menar faktisk (bredare) inkludering med påverkan i ett större samhällsperspektiv. Vad gäller frågorna 38:3 respektive 13 menar vi att dessa egentligen är ungefär samma sak med olika syfte (på skalan individ – transparens) och hurvida de placeras inom konsultation eller samarbete beror på ”djupet” i målgruppernas involvering. Det vill säga handlar det om att endast fråga efter synpunkter eller bjuda målgrupperna faktiskt in till medskapande genom att exempelvis få delta i utvecklingen av tjänsten eller bidra med kommentarer och/eller förslag i remisser och utredningar?

När det gäller fråga 24 (se Figur 29) har vi antagit att en sådan tjänst idag endast innefattar information (det vill säga utgör envägskommunikation) men att en ”smart” tjänst för detta även skulle kunna skapa lärande i myndigheterna, till exempel kring större livssituationer/livshändelser. En sådan implementation skulle skapa en förflyttning av fråga 24 från information mot samarbete.

Mot bakgrund av resonemanget kring det horisontella perspektivet skriver Sundberg och Gidlund att metoder och verktyg för deltagande och samskapande i många fall avser en begränsad produkt, det vi i Figur 29 kallar för individ-/produktfokus. Sundberg och Gidlund menar också att deltagande i hållbar samhällsutveckling ställer högre krav på jämlikhet och representativitet i deltagandet, då hållbar samhällsutveckling tar itu med både socialt kapital, infrastruktur, rättvisa och engagemang.

---

<sup>60</sup> Se exempelvis Miriam Lips bok *Digital Government: Managing Public Sector Reform in the Digital Era* (2019) för en sammanställning av och diskussion om några av de vanligaste antagandena om digital förvaltning.

<sup>61</sup> [Digitalt deltagande i offentlig sektor \(naturvardsverket.se\)](#)

<sup>62</sup> Arnstein, SR. 1969. A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners* 35, 4 (July 1969), 216–224

**Figur 29. Mappning av några enkätfrågor mot Sundberg och Gidlunds analysramverk.**

	Individ-/produktfokus...	...transparens/deltagande
Medborgarkontroll		
Delegerad makt		
Samarbete		Fråga 11: Erbjuder ni era målgrupper digitalt deltagande/möjlighet till samskapande vid mål- och strategiarbete och/eller vid utveckling av verksamhetsprocesser?
		Fråga 12: Erbjuder ni era målgrupper digitalt deltagande vid remisser och/eller större utredningar?
Konsultation	Fråga 37:3: Vi involverar målgrupperna i vårt utvecklingsarbete [...av våra digitala tjänster]	
	Fråga 37:4: Vi mäter nöjdheten/upplevelsen [...av våra digitala tjänster...] hos våra målgrupper	Fråga 23: Använder ni digitala plattformar för att öka möjligheten för privatpersoner att lämna synpunkter på hur verksamheten utförs?
Information	Fråga 24: Använder ni digitala plattformar/tjänster för att hjälpa privatpersoner att hantera sina rättigheter/skyldigheter i olika för personen viktiga situationer?	Fråga 26: Sammanställer och publicerar ni beslut, diaries, handläggningstider, inköpsdata eller annan verksamhets-information i form av statistik?
Icke-deltagande		

### Mapping av enkätfrågor mot Sundberg och Gidlunds analysramverk - Tabell

Den hypotes som läggs fram av Sundberg och Gidlund<sup>63</sup> innebär att det finns ett tydligt samband mellan storleken på en myndighet och inkludering av medborgare, där större organisationer arbetar högre upp på Arnsteins trappa. Dessa organisationer förmodas enligt Sundberg och Gidlund även ha fler områden där de erbjuder tjänster till medborgare medan mindre organisationer är mer engagerade i administrativa uppdrag.

Vi har testat denna hypotes genom att kombinera faktorerna antal årsarbetskrafter (liten, mellanstor, stor myndighet),<sup>64</sup> service till privatpersoner och företag (ingen service, analog och/eller digital service)<sup>65</sup> samt verksamhetens komplexitet (specialistmyndigheter<sup>66</sup>, 2-4 verksamhetstyper, samt komplex verksamhet<sup>67</sup>).<sup>68</sup>

När det gäller antalet årsarbetskrafter uppvisar stora myndigheter ett något högre medskapandeindex, drygt tio procentenheter, jämfört med små och mellanstora myndigheter (Figur 30).

<sup>63</sup> [Digitalt deltagande i offentlig sektor \(naturvardsverket.se\)](http://naturvardsverket.se)

<sup>64</sup> Statskontoret. 2018. Sjukfrånvaron i staten 2017 - Myndigheter och sektorer. Stockholm.

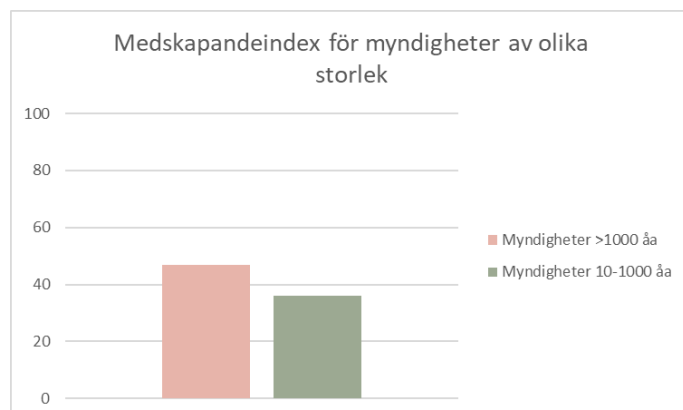
<sup>65</sup> Fråga 3 i vår enkät till de statliga myndigheterna

<sup>66</sup> Specialistmyndigheter är sådana som har en instruktionsenlig verksamhetstyp.

<sup>67</sup> Myndigheter med komplex verksamhet är de som har fler än fyra instruktionsenliga verksamhetstyper.

<sup>68</sup> Baserat på klassificeringen av myndigheternas verksamhetstyper, se vidare [Bilaga 2 Klassificering av statliga myndigheter \(digg.se\)](#)

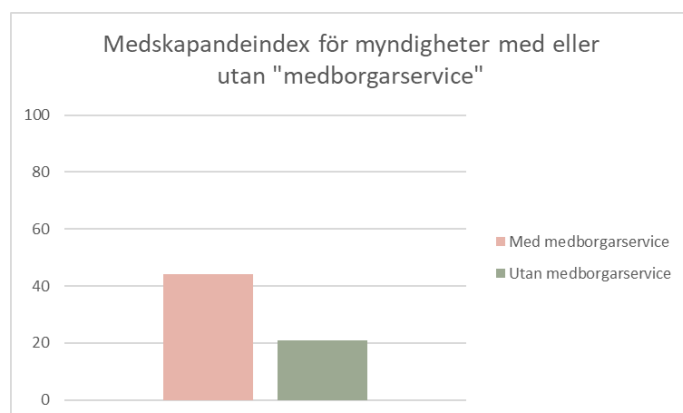
**Figur 30. Medskapandeindex för myndigheter av olika storlek.**



Medskapandeindex för myndigheter av olika storlek - Tabell

Om vi jämför de myndigheter som erbjuder service till privatpersoner och företag (så kallad "medborgarservice") med myndigheter som inte erbjuder service, det vill säga de myndigheter som enligt Sundberg och Gidlund kan sägas vara "mer engagerade i administrativa uppdrag" så är skillnaden i medskapandeindex cirka dubbelt så stor, drygt 20 procentenheter (Figur 31).

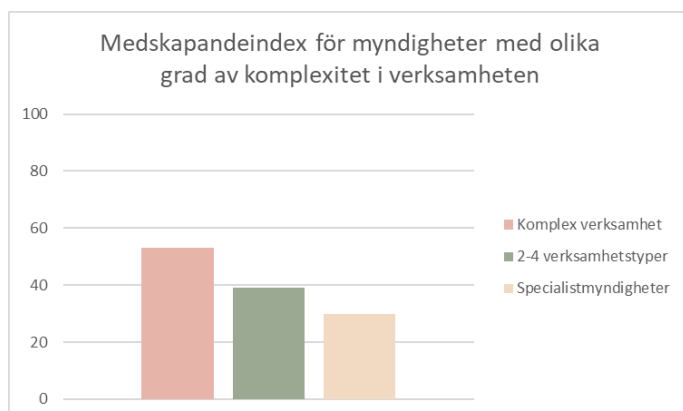
**Figur 31. Medskapandeindex för myndigheter med eller utan service till privatpersoner och företag.**



Medskapandeindex för myndigheter med eller utan service till privatpersoner och företag - Tabell

Slutligen, en mer komplex verksamhet renderar generellt sett ett högre medskapandeindex (se Figur 32), där skillnaden mellan respektive "komplexitetssteg" ligger mellan nio och 14 procentenheter.

**Figur 32. Medskapandeindex för myndigheter med olika grad av komplexitet i verksamheten.**



Medskapandeindex för myndigheter med olika grad av komplexitet i verksamheten - Tabell

Vår slutsats utifrån detta är att den avgörande faktorn för att få ett högt medskapandeindex enligt vår definition är huruvida myndigheten erbjuder service till privatpersoner och företag eller ej, även om också ökande storlek och hög komplexitet påverkar. Vi tolkar dock detta som att myndigheter som erbjuder medborgarservice något oftare är stora och även att de något oftare har en mer komplex verksamhet.

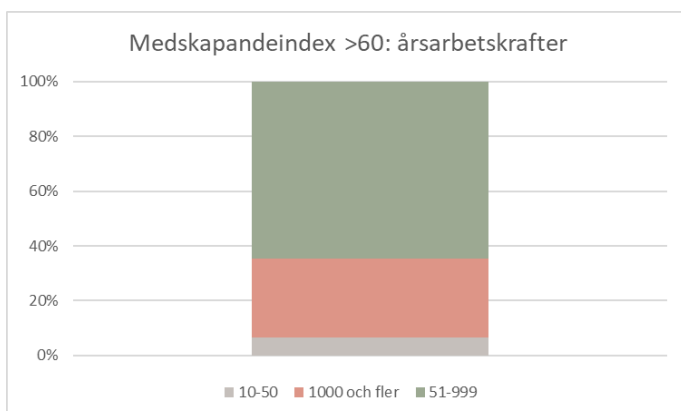
För att kontrollera denna slutsats gjordes ett ytterligare test där vi analyserade de myndigheter som erhållit ett medskapandeindex på 60 och uppåt. Endast en av de 31 myndigheterna uppfyller samtliga tre kriterier: >1000 årsarbetskrafter, erbjuder medborgarservice, samt komplex verksamhet. Av specialistmyndigheterna är det endast en som inte erbjuder medborgarservice alls och en som endast erbjuder analog service. Resterande fyra specialistmyndigheter klassas som mellanstora och erbjuder både digital och analog medborgarservice.

I Figur 33 ser vi att 65% av de myndigheter som har ett medskapande index på 60 eller mer, har mellan 51 och 999 årsarbetskrafter, det vill säga klassificeras som mellanstora.

När det gäller medborgarservice erbjuder 96% av de 31 myndigheterna med högt medskapandeindex service till privatpersoner och företag, sex procent av dessa erbjuder endast analog service (Figur 34).

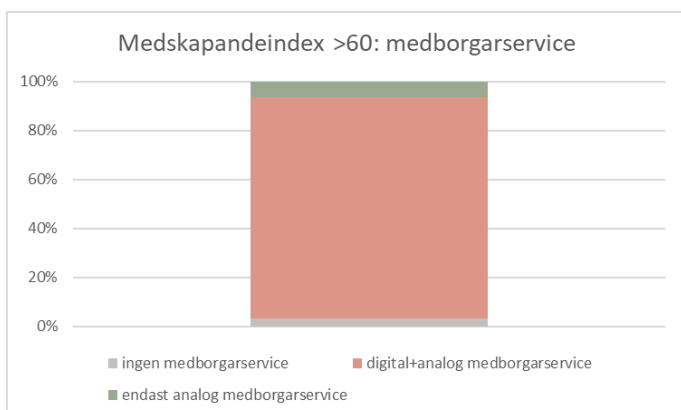
Den stora majoriteten av de 31 myndigheterna (94%) har inte heller komplex verksamhet enligt vår definition, utan 19% är specialistmyndigheter och 74% har 2-4 verksamhetstyper (Figur 35). Vi har också brutit ned komplexitetsfaktorn ytterligare, resultatet av denna nedbrytning visas i (Figur 36).

**Figur 33. Fördelning på årsarbetskrafter för myndigheter med medskapandeindex >60.**



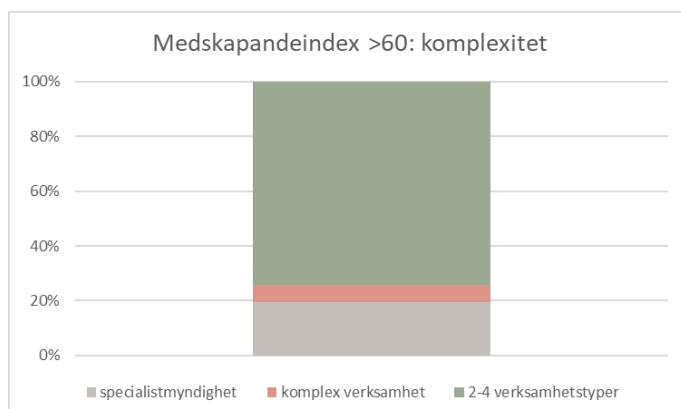
Fördelning på årsarbetskrafter för myndigheter med medskapandeindex >60 - Tabell

**Figur 34. Fördelning på medborgarservice eller ej för myndigheter med medskapandeindex >60.**



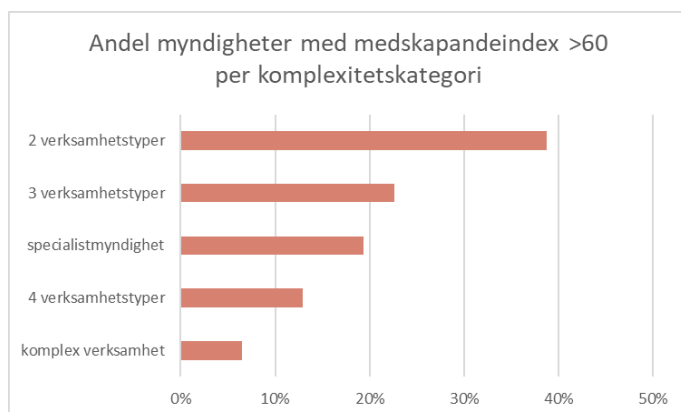
Fördelning på medborgarservice eller ej för myndigheter med medskapandeindex >60 - Tabell

**Figur 35. Fördelning på grad av komplexitet i verksamheten för myndigheter med medskapandeindex >60.**



Fördelning på grad av komplexitet i verksamheten för myndigheter med medskapandeindex >60 – Tabell

**Figur 36. Andel myndigheter med medskapandeindex >60 per komplexitetskategori.**



Andel myndigheter med medskapandeindex >60 per komplexitetskategori - Tabell

Vår tolkning är således att den absolut avgörande faktorn för högt medskapandeindex enligt vår definition är att myndigheten erbjuder service till privatpersoner och företag, samt att övriga faktorer inte är av större vikt.



## 5 Diggs reflektioner

Temat för årets rapport är digital inkludering och offentlig förvaltning. Utifrån ett digitaliseringsperspektiv har vi undersökt olika synvinklar på hur medborgarna får vara med i den offentliga förvaltningens arbete. Vår korta överflygning av ämnet i inledningen gav för handen att medborgarnas tillit och syn på myndigheternas arbete generellt sett är positivt. De senare 20 åren har samtidigt inneburit en genomgripande utveckling av nya krav och former för hur medborgarna kan och vill engagera sig i samhällsfrågor och hur de kan interagera med myndigheterna med hjälp av olika digitala verktyg. OECD bedömer att Sverige ligger under OECD-genomsnittet vad gäller förmågan att involvera olika grupper i lagstiftningsprocessen. De förordar att Sverige exempelvis satsar på mer interaktivt deltagande för allmänheten att komma med synpunkter på befintlig lagstiftning m.m.<sup>69 70</sup>

En del tidigare forskning pekar också på att förekomsten av digitalt deltagande är starkare lokalt än på nationell nivå,<sup>71</sup> och att det finns en tendens till att det är större myndigheter med medborgarnära kontakter som har fördjupat digitalt deltagande med exempelvis möjlighet för medborgare att påverka beslut.<sup>72</sup> Vår undersökning skiljer sig från tidigare slutsatser där vi finner ett vidare anslag av digitalt deltagande hos ett brett lager av myndigheter med olika typer av verksamhetsområden, och där de som utmärker sig är mellanstora myndigheter främst inom verksamhetsområdena tjänste- och sakproduktion. Här ingår bland annat myndigheter som överser eller producerar olika typer av tjänster, till exempel undervisning, vård eller kultur. Det handlar bland annat om muséer, men till övervägande del högskolor och universitet. Som visades i kapitel 4 utmärker sig de myndigheter som ligger högt i medskapandeindexet inte av att de har en stor eller komplex verksamhet, utan kan vara specialistmyndigheter eller ansvara för 2 till 4 olika verksamhetsområden. Här är det positivt att förekomsten av medborgarservice hos myndigheterna är avgörande för ett gott utfall i medskapandeindexet. Samtidigt är det viktigt att poängtera att med ett ökande fokus på samhällsnytta (utan att därmed föringa betydelsen av nytta för den enskilda individen) behöver inte medskapande kopplas till förekomsten av medborgarservice. Även myndigheter som inte har medborgarservice kan vara starka på medskapande, främst då med bredare inkludering med påverkan i ett större samhällsperspektiv (se kapitel 4) genom till exempel ökad transparens och samskapande vid remisser, mål- och strategiarbete et cetera.

---

<sup>69</sup> Se OECD, OECD Regulatory Policy Outlook 2021, 2. Evidence-based policy making and stakeholder engagement | OECD Regulatory Policy Outlook 2021 | OECD iLibrary ([oecd-ilibrary.org](https://oecd-ilibrary.org)) (besökt 2023-04-18)

<sup>70</sup> Se även OECD (2023), Government at a Glance 2023, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/3d5c5d31-en> (besökt 2023-10-31).

<sup>71</sup> Östling, Alina *The pursuit of legitimacy as a learning process: A case of local e-participation in Sweden*, 2022, 166-177, i *Engaging Citizens in Policy Making*. Cheltenham, UK: Edward Elgar. Se även [Göteborgsförslaget - Göteborgs Stad \(goteborg.se\)](https://www.goteborg.se) (besökt 2023-04-18).

<sup>72</sup> [Digitalt deltagande i offentlig sektor \(naturvardsverket.se\)](https://naturvardsverket.se)

Vi finner även att de myndigheter som är störst eller som har mest verksamhet inte nödvändigtvis är starkast på digitalt deltagande.

Resultatet visar att myndigheterna i stort faller relativt väl ut i medskapandeindexet för digitalt deltagande vilket i sin tur kanske kan ses som möjliga delförklaringar dels för det positiva förtroendet för myndigheternas arbete, dels att myndigheterna klarar de ”sociala tester” som vi skriver om i avsnitt 1.2.1.<sup>73</sup> Det kan också finnas starka historiska förklaringar till den positiva graden av digitalt deltagande. Samtidigt kvarstår att samhällsutvecklingen kräver om inte en ständig så i vart fall en kontinuerlig och välavvägd samt bred förnyelse för att vidmakthålla tilliten till myndigheternas arbete, inte minst via digitalt deltagande. Men samhällsutveckling för myndigheternas del innebär inte automatiskt förnyelse. Det är en fin balansgång eftersom myndigheterna behöver vidmakthålla många viktiga kärnvärden och i förnyelsearbetet analysera hur olika former av digitalt deltagande faktiskt kan vidareutveckla tilliten.

Liksom Digg har kommenterat i tidigare år, ser vi hur förväntningarna på digitaliseringen under åren har skiftat där syften och mål inte minst i det högaktuella EU:s policyprogram för det digitala decenniet utmanar den svenska offentliga sektorn. EU:s policyprogram innebär ett större fokus på bland annat samhällsnytta, medborgarvärde och demokratiska rättigheter än på den enskilda aktörens interna effektivitet och verksamhetsspecifika digitala tjänster. Denna senare typ av målkonflikt och behov av omprioritering lyfte Digg även fram i förra årets uppföljning av myndigheternas digitalisering.<sup>74</sup> Utifrån översikten (avsnitt 1.2) och tidigare års rapporter<sup>75</sup> om de statliga myndigheternas digitalisering har vi formulerat ett antal punkter att ha i beaktande för utvecklingen av digitalt deltagande:

- Det finns en stark koppling mellan medskapande och medborgarservice och här ser vi att fler om inte alla myndigheter i större utsträckning borde använda transparens och insyn som verktyg för att utveckla och förnya förvaltningen via mer digitalt deltagande – exempelvis genom att i större utsträckning involvera användarna i utvecklingen av digitala tjänster och för att skapa lärande i myndigheterna kopplat till större livshändelser/livssituationer samt att erbjuda deltagande även i remisser, och vid strategiarbete och verksamhetsutveckling;
- Det finns tydliga kopplingar mellan externa incitament så som regleringsbrev, förordningar, och regeringsuppdrag med mera och myndigheters möjlighet/vilja att utvecklas inom områden som förvaltning som plattform och samverkan. Detta framkommer också tydligt i de hinder myndigheterna ser för olika aspekter av digital verksamhetsutveckling – i samtliga fall upplevs finansiering, tid- och personal-

---

<sup>73</sup> Se Holmberg, Sören, Politiserade bedömningar av offentlig verksamhet, s. 167 i Andersson, Ulrika, Oscarsson, Henrik och Theorin, Nora. Du sköra nya värld SOM-antologi nr. 81, den nationella SOM-undersökningen. 2022.

<sup>74</sup> Se Digg, Uppföljning av statliga myndigheters digitalisering - en enkätundersökning (digg.se), 2022, avsnitt 5, (besökt 2023-10-30).

<sup>75</sup> Se Digg, Uppföljning av statliga myndigheters digitalisering - en enkätundersökning (digg.se), 2022, samt Uppföljning av statliga myndigheters digitalisering - en enkätundersökning (digg.se), 2021.

/resursbrist, samt interna prioriteringar som de absolut största hindren. Extern styrning och finansiering kan därför troligen göra mycket, både för digitalt deltagande specifikt, men också för digital verksamhetsutveckling i stort och inte minst för öppenhets- och transparens målet;

- Digital teknik för deltagande måste ramas in och skräddarsys utifrån de ändamål och förutsättningar som gäller för offentlig förvaltning – där inte minst marknaden behöver hjälp med att få till sig de förväntningar som finns för att bättre kunna bistå i utvecklingen av digitala verktyg för deltagande. Här blir också lagstiftning och andra krav viktiga, till exempel EU:s nya Tillgänglighetsdirektiv som ska implementeras i svensk lag och kommer att påverka deltagande på många och olika nivåer;
- Fortsätt att pröva och granska i lämpligt omfång och takt hur ny digital teknik kan omformas och användas i syfte att få medskapande, ökad service och medbestämmande hos allmänheten.

Avslutningsvis vill vi skicka med följande två frågor som vi tror är viktiga för utvecklingen av digitalt deltagande i Sverige:

1) På vilket sätt behöver offentlig förvaltning utveckla det digitala deltagandet för att förvalta tilliten och värna om sociala och samhällsliga aspekter? Hur ska digital teknik skräddarsys och anpassas till en förvaltningskontext som både förnyar och kan behålla det som fungerar?

2) Var i förvaltningen ska utvecklingen koordineras när fokus förskjuts från intern effektivitet och verksamhetsspecifika lösningar till samhällsnytta, medborgarvärde och demokratiska rättigheter? I vilket omfång, vilken takt och på vilken/vilka av de fem nivåerna för medskapande (se Figur 29) behöver satsningarna för digitalt deltagande ske?

## 6 Bilaga Tabeller

### 6.1 Medelvärde för respektive index 2020, 2021 och 2022

Indexvärde	Teknologiindex	DIGG-index	Mognadsindex	Samverkansindex
2020	12	22	24	33
2021	21	27	25	28
2022	14	37	41	40

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 1](#)

### 6.2 Samtliga fyra index – olika antal årsarbetskrafter 2022

Myndigheter med antal årsarbetskrafter	Genomsnittligt Teknologiindex	Genomsnittligt DIGG-index	Genomsnittligt Mognadsindex	Genomsnittligt Samverkansindex
10–50	2	22	31	23
51–100	6	34	39	33
101–500	13	40	43	41
501–1000	18	40	45	48
>1000	24	43	47	50

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 2](#)

### 6.3 Samtliga fyra index – olika antal årsarbetskrafter 2021

Myndigheter med antal årsarbetskrafter	Genomsnittligt Teknologiindex	Genomsnittligt DIGG-index	Genomsnittligt Mognadsindex	Genomsnittligt Samverkansindex
10–50	2	15	17	16
51–100	21	27	22	23
101–500	33	30	36	31
501–1000	45	27	26	31
>1000	51	32	31	38

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 3](#)

## 6.4 Medelvärde för respektive index för P90, alla och P10

Indexvärde	P90	Alla	P10
Teknologiindex	39	14	0
Digg-index	66	37	5
Mognadsindex	64	41	19
Samverkansindex	71	40	7

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 4](#)

## 6.5 Diggs mognadsindex kopplat till olika styrformer

	P90	Övriga	P10
It-enhet/-avdelning	30%	70%	0%
Utspritt	14%	83%	3%
Särskild enhet/grupp	16%	79%	5%
Integrerat kärnverksamhet/it	7%	87%	7%
Högsta ledningen	6%	63%	31%

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 5](#)

## 6.6 Digg-indexet kopplat till olika styrformer

	P90	Övriga	P10
It-enhet/-avdelning	40%	60%	0%
Särskild enhet/grupp	11%	89%	0%
Utspritt	11%	81%	8%
Integrerat kärnverksamhet/it	7%	78%	15%
Högsta ledningen	3%	81%	16%

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 6](#)

## 6.7 Vem driver den digitala verksamhetsutvecklingen?

	Procent
Annat sätt	7%
It-enhet/-avdelning	7%
Särskild enhet/grupp	12%
Högsta ledningen	21%
Utspritt	24%
Integrerat kärnverksamhet/it	30%

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 7](#)

## 6.8 Vem driver digitaliseringen i de största respektive i de minsta myndigheterna?

>1000 åa	Procent
Annat sätt	6%
It-enhet/-avdelning	9%
Särskild enhet/grupp	14%
Högsta ledningen	17%
Utspritt	20%
Integrerat kärnverksamhet/it	34%

10-100 åa	Procent
Annat sätt	7%
It-enhet/-avdelning	11%
Särskild enhet/grupp	18%
Högsta ledningen	18%
Integrerat kärnverksamhet/it	20%
Utspritt	25%

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 8](#)

## 6.9 Starka respektive svaga incitament för digital verksamhetsutveckling

Procent	saknas	övervägande	enbart
starka externa incitament	61%	17%	4%
starka interna incitament	29%	10%	37%

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 9](#)

## 6.10 Vad påverkar mest – interna eller externa incitament? Diggs fyra index + medskapandeindex

Indexvärde	medelvärde alla	starkare interna incitament	lika starka incitament	starkare externa incitament
Teknologiindex	14	21	13	21
Digg-index	37	44	41	47
Mognadsindex	41	48	47	52
Samverkansindex	40	42	49	54

Medskapandeindex	39	47	49	49
------------------	----	----	----	----

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 10](#)

## 6.11 Vad påverkar mest – interna eller externa incitament? Diggs OECD-index

Indexvärde	medelvärde alla	starkare interna incitament	lika starka incitament	starkare externa incitament
Datadriven	45	48	48	50
Förvaltningen som en plattform	32	34	38	46
Öppenhet som standard	19	20	20	26
Användardrivnet	44	54	52	58

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 11](#)

## 6.12 Digg-index, antal myndigheter per indexintervall

Antal myndigheter	0-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100
2020	9	20	44	36	28	13	5	2	2	0
2021	52	26	17	17	17	16	5	3	1	0
2022	15	14	23	38	20	29	11	3	0	0

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 12](#)

## 6.13 Hänsyn till målgruppernas behov

	Samlar in synpunkter från målgrupperna	Analyserar livshändelser	Involverar målgrupperna i utvecklingen	Mäter nöjdhet/upplevelse
2020	62%	32%	56%	31%
2021	68%	38%	57%	32%
2022	68%	40%	56%	38%

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 13](#)

## 6.14 Tillgängliggörande av digital information som öppna eller delade data

	2020	2021	2022
...upprättade register	63%	70%	65%
...beslut	29%	30%	34%
...diarium	20%	22%	20%
...handläggningstider	11%	9%	16%
...statistik	61%	79%	74%
...ekonomisk information	42%	37%	50%

...inköpsdata	7%	10%	12%
...avtal	12%	11%	12%
...annan information	25%	24%	18%

Ta dig tillbaka till texten efter figur 14

## 6.15 Ökning/minskning för tillgängliggörande av öppna respektive som delade data, 2021/2022

Skillnad i procent	Öppna data	Delade data
...upprättade register	-4	-1
...beslut	-2	6
...diarium	1	-3
...handläggningstider	4	3
...statistik	-8	3
...ekonomisk information	7	6
...inköpsdata	-1	3
...avtal	-3	4
...annan information	-4	-2

Ta dig tillbaka till texten efter figur 15

## 6.16 Förekomst av Mina meddelanden per 100 000 invånare

Användare per 100 000 invånare	4-13 år	14-23 år	24-33 år	34-43 år	44-53 år	54-63 år	64-73 år	74-83 år	84-93 år	94+ år
2017 01		25,8114	8577,69	16408,6	13303,7	13055,8	8573,76	7328,13	2053,71	966,304
		33,0194	10578,8	19401,4	15359,4	15002,8	9752,87	8305,15	2396,55	1126,09
		58,4836	17216,6	27163,4	20395	19566,5	12529,6	10597,9	3169,99	1520,23
		79,836	20862,4	30759,1	22878,1	21986,8	13951,5	11700,4	3568,62	1789,36
		87,4421	21537,3	31541,6	23499,2	22653,7	14319,4	11952,2	3683,68	1887,27
		102,117	22463,9	32625,3	24369,8	23515	14809,1	12247,9	3793,39	1996,87
2017 07		118,63	23251,3	33495,1	25081,8	24237,8	15213,2	12485,2	3888,74	2061
		140,146	24158,1	34448,6	25902,4	25071,9	15661,2	12748,7	3983,72	2136,97
		155,574	25117	35411,2	26744,8	25888,6	16087,6	13018,6	4081,41	2240,51
		170,014	26154,6	36479,5	27677,5	26813,2	16610,8	13352,5	4189,83	2328,79
		183,324	27163,7	37491,7	28553,3	27719,2	17162,5	13717,6	4312,87	2421,23
		199,128	28208,5	38518,6	29511,1	28660,9	17761,8	14104,6	4451,27	2532,43
2018 01		242,893	29593,1	40130,5	30788,3	29158,4	18628,8	13633,9	4243,84	1977,77
		307,858	31547,7	42048,9	32212,5	30502,6	19543,4	14363,5	4544,54	2182,01
		554,282	38621,1	47825,2	36040,7	33764,4	21527,8	15693,9	5058,1	2503,77
		773,106	42685,9	51118,3	38554,5	36059,5	22896,6	16574,8	5409,4	2719,36



		863,744	43462,4	51940	39362,6	36900,7	23366,1	16808	5513,29	2791,68
		993,443	44281,9	52799,9	40173,3	37723,1	23819,9	17008,8	5615,35	2890,3
2018 07		1158,91	44975	53454	40765,4	38342	24166,5	17192,7	5715,52	2967,78
		1309,57	45530	53961,6	41233,7	38801,6	24438,1	17340,6	5803,69	3058,42
		1427	46020,9	54435	41682,5	39256,4	24694,1	17484,1	5889,51	3150,7
		1579,93	46627,3	54988,1	42203,5	39790,9	25005,4	17660,8	5980,18	3251,08
		1714,14	47191	55545,9	42692,6	40297,5	25291,9	17831,6	6080,15	3354,93
		1873,68	47798	56141,9	43265,1	40892,6	25663,9	18041,4	6191,18	3508,37
2019 01		2115,91	48897,3	56618,5	44226,1	40645,7	26139,7	16890,4	5629,37	2644,77
		2451,7	50241,2	57994,2	45309,6	41717,3	26957,1	17463,6	5876,87	2788,92
	0,08122	3554,76	54664,9	61784,5	48231,8	44300,2	28643,6	18469,4	6309,43	3072,91
	0,08115	4270,45	56763,9	63491,6	49659,5	45617,7	29533	19008,9	6585,45	3253,18
	0,08109	4510,51	57179,5	63898,5	50079,8	46044,9	29891,3	19223,9	6706,54	3358,53
	0,08102	4748,43	57600	64310,3	50472,4	46449,6	30236,6	19453,2	6826,78	3445,38
2019 07	0,16189	5092,62	58041,5	64707,5	50851	46850,2	30584,1	19612,5	6923,37	3513,29
	0,16178	5434,45	58362,6	65054,1	51201,4	47208,7	30899,9	19768,7	7018,91	3604,53
	0,16168	5678,46	58648,8	65356,6	51517,7	47516,4	31188,9	19905,1	7101,3	3694,12
	0,16161	5956,71	59021,9	65727,1	51876,6	47882,7	31500,8	20059,3	7191,28	3795,77
	0,16155	6237,59	59398,9	66109,7	52255,8	48297,3	31846,5	20243,7	7298,63	3881,08
	0,16147	6496,38	59754,7	66477,9	52611,9	48690,2	32151,2	20399,3	7397,35	3987,58
2020 01	0,28166	6837,02	61187,5	66283,1	53654,2	48199,7	32559,8	19111,9	6647,86	3024,8
	0,42235	7343,14	61986,8	67089,2	54354,9	48907,3	33228,7	19598,1	6907,66	3213,11
	0,48248	9253,49	64814	69435,1	56280,5	50701,4	34679,9	20577,1	7337,54	3493,67
	0,58281	10028,4	65778	70323,2	57152,2	51582,9	35365	20986,4	7556,35	3667,75
	0,64301	10379,4	66211,5	70803,5	57655,3	52112,4	35771,5	21216	7685,04	3769,48
	0,70316	10686,7	66574,5	71192,7	58029,2	52501,2	36051,1	21343,9	7762,67	3866,21
2020 07	0,80323	11165,1	66957,8	71581,4	58425	52907,1	36360,7	21482,1	7851,03	3953,74
	1,17209	11685	67276,6	71943,8	58800	53287,5	36661,9	21615,1	7941,55	4029,98
	1,20394	12094,1	67579	72308,2	59156,5	53656,5	36959,9	21742,3	8031,31	4101,96
	1,2038	12411,1	67831,9	72608,2	59466,7	53993,6	37256,5	21896,2	8130,95	4167,88
	1,20375	12700,9	68083,7	72913,7	59778,8	54337,4	37532,9	22050,8	8232,2	4250,93
	1,25736	13083,8	68468,5	73348,6	60214,8	54798,6	37924,8	22236,2	8380,65	4346,61
2021 01	1,28607	13397,4	70273,7	72852,6	61271,5	54167,7	38247,8	20919,4	7513,93	3274,87
	1,28577	13869,2	70815,7	73457,1	61868	54766,2	38826,5	21294	7704,06	3418,6
	1,31243	15804	72697	75228	63550,1	56411,3	40258,5	22221,8	8102,89	3687,92
	1,36573	16809,6	73466,9	76013	64419,5	57384,7	41097	22686,9	8315,51	3814,24
	1,42555	17298,8	73763,9	76383,4	64926	58005,9	41565,6	22952,5	8429,48	3863,46
	1,50536	17840,7	74115,2	76855,5	65651,4	59032,7	42699,8	23644,6	8640,31	3927,28
2021 07	1,52468	18968	74738	77636	67147,3	61665,6	45757,6	26011,3	9414,15	4092,12
	1,6043	20077,6	75192,2	78294,1	68268,1	62993,6	47217	27433,5	9972,56	4214,5
	1,60381	21198,8	75705,4	78928,8	69102,5	63906,2	48329,7	28578,5	10418,5	4348,59

	1,667	22553,4	76233,4	79561,2	69931,9	64805,3	49264,8	29461,1	10819,3	4498,4
	1,7422	24222,7	76830	80268,1	71030,7	66114,3	50814,7	31303,9	11697,7	4691,45
	1,76183	27578,9	78002,8	81631,2	73070,7	68582,3	54363,8	36591,9	14714,5	5397,39
2022 01	1,7676	28937,3	80497,6	80726,9	74348,3	68382,8	55377,2	35607,3	13669,7	4193,1
	1,76678	29717,9	80867,8	81123,7	74762,7	68794,6	55752,4	35854,8	13852,4	4351,89
	1,76627	31983,9	81953,6	82106	75670	69561,8	56410,5	36200,1	14073	4492,78
	1,76548	33272,1	82461,4	82617,3	76186,7	70033,1	56776,2	36451,7	14221,8	4589,72
	1,76505	33848,4	82647,3	82853,8	76441,3	70269,3	56993	36605,2	14309,1	4653,22
	1,76454	34532,6	82866,1	83097,8	76692	70503,9	57172,7	36718,1	14395,4	4702,87
2022 07	1,76391	35408	83086,4	83321,8	76929,6	70723,4	57343,6	36835,5	14477,7	4758,72
	1,764	36135,9	83153	83512,6	77127,7	70907,6	57514,5	36972,9	14585,7	4830,6
	1,82406	36715,1	83292,8	83696,6	77322,2	71087,9	57691	37118,7	14716,4	4919,21
	1,84354	37217	83435,3	83892,4	77522,7	71275,6	57861,1	37253	14833,9	4958,28
	1,90299	37623,7	83126,8	83549,7	77314,1	71165,6	57786,6	37172,9	14856,3	4942,98
	1,79456	37954,4	82736,2	83087	76962,5	70958,5	57633,7	37022,5	14822,5	4955,89
2023 01	3,30574	38400,4	84932,5	81822,5	77156,6	70367,6	57479,5	35147,4	13019,3	3698,53

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 16](#)

## 6.17 Alternativ till digital post

Andel i procent	2022	2021
Annat	11%	10%
Mina sidor-funktion (motsv.)	28%	30%
Brev	40%	41%
Verksamhetsspecifik digital kommunikationsplattform	44%	45%
E-post	88%	87%

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 17](#)

## 6.18 Mognadsindex, antal myndigheter per indexintervall

Antal myndigheter	0-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100
2020	9	20	44	36	28	13	5	2	2	0
2021	52	26	17	17	17	16	5	3	1	0
2022	15	14	23	38	20	29	11	3	0	0

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 18](#)

## 6.19 Samverkansindex, antal myndigheter per indexintervall

Antal myndigheter	0-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100
-------------------	------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------

2020	15	50	41	34	14	4	1	0	0	0
2021	17	42	36	21	22	7	7	0	2	0
2022	13	14	24	22	30	28	18	2	2	0

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 19](#)

## 6.20 Teknologiindex, antal myndigheter per indexintervall

Antal myndigheter	0-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100
2020	78	39	20	11	9	0	2	0	0	0
2021	61	24	22	18	14	7	5	3	0	0
2022	75	34	23	11	9	1	0	0	0	0

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 20](#)

## 6.21 Myndigheternas upplevelse av olika hinder för digital verksamhetsutveckling under åren 2019–2022

Hinder, upplevelse av allvarlighetsgrad (maxvärde 100)	2019	2020	2021
Nationell styrning	49	42	44
Intern styrning	43	52	50
Samverkan	44	46	49
Finansiering	50	67	66
Standarder	50	55	56
Lagar och regelverk	64	61	62
Målgruppernas behov	48	48	48
Kompetens	63	56	57
Incitament	0	46	50
Annat	13	15	5

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 24](#)

## 6.22 Medelvärde för Diggs OECD-index för åren 2021 och 2022

Grupp	Datadriven	Förvaltningen som en plattform	Öppenhet som standard	Användar-driven
2021	44	25	18	44
2022	44	32	19	44

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 25](#)

## 6.23 Antal myndigheter per verksamhetstyp hos de bäst presterande (p90) i Diggs OECD-index

Antal myndigheter	tillstånd	tillsyn	transferering	rådgivning	statistik	föreskrift	tjänst	kunskap
p90 Datadriven	4	7	5	2	10	4	11	8
p90 Förvaltningen som en plattform	3	7	5	1	8	6	16	9
p90 Öppenhet som standard	6	8	6	0	5	7	10	5
p90 Användar-drivet	2	7	8	2	9	7	12	5

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 26](#)

## 6.24 Medelvärde för medskapandeindex 2022

Antal myndigheter	0-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100
Indexvärde	23	18	17	29	15	21	12	8	6	3

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 27](#)

## 6.25 Medskapandeindex i förhållande till verksamhetstyp och målgrupp

	Medskapande-index	Medborgar-kontakt	Målgrupp: Kommun/region	Målgrupp: Statliga myndigheter	Målgrupp i utlandet
Tillståndsverksamhet	44	77	42	45	36
Tillsyn och kontroll	40	73	41	47	33
Transfereringsverksamhet	44	76	40	48	36
Rådgivning och medling	33	71	54	57	36
Tillhandahållande av registerinformation och statistik	41	73	56	69	39
Utförande av föreskrifter och standardisering	45	72	48	57	34
Tjänste- och sakproduktion	43	68	43	55	38
Kunskapsproduktion	38	62	39	49	42

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 28](#)

## 6.26 Mappning av enkätfrågor mot Sundberg och Gidlunds analysramverk

Analysramverk	Individ-/produktfokus	Transparens/deltagande
Medborgarkontroll	--	--
Delegerad makt	--	--

Samarbete	--	Fråga 11: Erbjuder ni era målgrupper digitalt deltagande/möjlighet till samskapande vid mål- och strategiarbete och/eller vid utveckling av verksamhetsprocesser?
Konsultation/samarbete	Fråga 37:3: Vi involverar målgrupperna i vårt utvecklingsarbete [...av våra digitala tjänster]	Fråga 12: Erbjuder ni era målgrupper digitalt deltagande vid remisser och/eller större utredningar?
Konsultation	Fråga 37:4: Vi mäter nöjdheten/upplevelsen [...av våra digitala tjänster...] hos våra målgrupper	Fråga 23: Använder ni digitala plattformar för att öka möjligheten för privatpersoner att lämna synpunkter på hur verksamheten utförs?
Information	Fråga 24: Använder ni digitala plattformar/tjänster för att hjälpa privatpersoner att hantera sina rättigheter/ skyldigheter i olika för personen viktiga situationer?	Fråga 26: Sammanställer och publicerar ni beslut, diarier, handläggningstider, inköpsdata eller annan verksamhetsinformation i form av statistik?
Icke-deltagande	--	--

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 29](#)

## 6.27 Medskapandeindex för myndigheter av olika storlek

Indexvärde	Medskapandeindex
Myndigheter >1000 åa	47
Myndigheter 10-1000 åa	36

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 30](#)

## 6.28 Medskapandeindex för myndigheter med eller utan service till privatpersoner och företag

Indexvärde	Medskapandeindex
Med medborgarservice	44
Utan medborgarservice	21

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 31](#)

## 6.29 Medskapandeindex för myndigheter med olika grad av komplexitet i verksamheten

Indexvärde	Medskapandeindex
Komplex verksamhet	53
2-4 verksamhetstyper	39
Specialistmyndigheter	30

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 32](#)

### 6.30 Fördelning på årsarbetskrafter för myndigheter med medskapandeindex >60

	Procent
10-50	6%
51-999	65%
1000 och fler	29%

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 33](#)

### 6.31 Fördelning på medborgarservice eller ej för myndigheter med medskapandeindex >60

	Procent
ingen medborgarservice	3%
endast analog medborgarservice	6%
digital och analog medborgarservice	90%

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 34](#)

### 6.32 Fördelning på grad av komplexitet i verksamheten för myndigheter med medskapandeindex >60

	Procent
specialistmyndighet	19%
2-4 verksamhetstyper	74%
komplex verksamhet	6%

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 35](#)

### 6.33 Andel myndigheter med medskapandeindex >60 per komplexitetskategori

	Procent
komplex verksamhet	6%
4 verksamhetstyper	13%
specialistmyndighet	19%
3 verksamhetstyper	23%
2 verksamhetstyper	39%

[Ta dig tillbaka till texten efter figur 36](#)