



Fallstudie: Säker digital kommunikation, SDK

Sammanfattning

I september 2020 gav regeringen Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) i uppdrag att i nära samverkan med Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) genomföra en analys av förutsättningarna för kommuners och regioners deltagande i den förvaltningsgemensamma digitala infrastrukturen (I2020/02241/DF).

I regeringsuppdraget ingick att särskilt beakta de olika förutsättningarna som kommunerna har att ta tillvara digitaliseringens möjligheter då dessa varierar stort, beroende på deras storlek, kapacitet, infrastruktur och tillgång på kompetens. DIGG har därför genomfört denna fallstudie där förutsättningarna att ansluta till och nyttja projektet Säker digital kommunikation (SDK) studerats. SDK är ett samverkansprojekt med Inera som huvudägare. Målet med projektet är att Sverige ska ha en standardiserad förmåga till säker digital kommunikation mellan offentliga aktörer, men även med privata utförare av offentliga uppdrag. SDK valdes som fallstudie efter dialog med SKR eftersom det är ett intressant projekt som många offentliga aktörer engagerat sig i och som bedömdes ha stor relevans för uppdraget.

Syftet med fallstudien är att öka kunskapen om kommuners, regioners och statliga myndigheters olika förutsättningar att ansluta till och använda lösningarna för SDK. Resultaten från fallstudien är en del i regeringsuppdraget. Studien har genomförts genom telefonintervjuer och intervjuer via digitala möten med totalt 29 pilotaktörer som ingår i projektet.

I fallstudien framgår att kommuner, regioner och myndigheter har olika förutsättningar att ansluta till SDK. Kommunerna skiljer sig något från både regioner och myndigheter genom att de oftare uttalar att anslutningsprocessen varit komplex, vilket i stor utsträckning beror på att den tekniska informationen från projektet upplevts som svår att förstå, och att informationen varit omfattande att ta del av. Kommunerna efterfrågar också, i större omfattning än övriga pilotaktörer, en färdig tjänst att ansluta till, samt en enklare anslutningsprocess.

Det finns också skillnader mellan större och mindre kommuner relaterat till antal kommuninvånare. Även om kommunerna i fallstudien har likartade utmaningar, uttrycker de mindre kommunerna oftare att de saknar både kompetens och resurser för att hantera dem. Områden där de mindre kommunerna kan ha sämre tillgång till resurser och kompetens är inom digital- och juridisk kompetens, men även IT-kompetens.

Ytterligare ett tydligt resultat är att informationen från projektet inte fullt ut mött pilotaktörernas behov. För att kunna ta ställning till och förankra projektet efterfrågas tydlig information som beskriver projektet i sin helhet; exempelvis upplägg, tidplan, anslutningsvillkor, kostnadsbild och tjänstens nyttor. Även tydliga instruktioner kring vad som ska förberedas inför anslutningen är av stor betydelse för att underlätta anslutningen.

Eftersom kommuner, regioner och myndigheter har olika förutsättningar att ansluta till SDK behöver informationen anpassas för att möta de olika behoven. I fallstudien framgår till exempel att små kommunernas behov av information skiljer sig från både regioners och myndigheters informationsbehov. Informationen behöver också anpassas till olika interna målgrupper. Framförallt fallstudiens kommuner och regioner efterfrågar riktad och målgruppsanpassad information till ledningar, verksamheter och tekniker, men även till systemleverantörer.

Ett annat framträdande resultat är betydelsen av att främst kommuner och regioner, men även myndigheter, kan delta i kluster eller samverkansgrupper för samarbete och utbyte av erfarenheter. Stödet från samordnaren i olika kluster har för vissa mindre kommuner haft stor betydelse för att kunna ansluta.

En slutsats från fallstudien är att inför en kommande anslutning till den förvaltningsgemensamma digitala infrastrukturen är det viktigt att ha specifik verksamhetskunskap för att kunna anpassa anslutningsprocessen efter kommuners, regioners och myndigheters olika förutsättningar. Det finns anledning att särskilt uppmärksamma de mindre kommunernas förutsättningar och behov, i syfte att underlätta deras anslutning.

Genom att planera, samordna och tydliggöra vilka aktörer som ansvarar för den målgruppsanpassade informationen och de stödjande aktiviteterna, kan stödet i större omfattning formaliseras. Aktörer med kompetens att bidra med stöd är till exempel DIGG, SKR, Inera, Adda samt även systemleverantörerna.

Innehåll

Sammanfattning	1
Innehåll	3
1 Inledning	5
1.1 <i>Bakgrund</i>	5
1.2 <i>Fallstudie</i>	5
1.2.1 <i>Syfte</i>	5
1.3 <i>Om fallstudiens genomförande</i>	7
1.3.1 <i>Intervjuade pilotaktörer</i>	8
1.3.2 <i>Intervjuernas upplägg</i>	9
2 Kommunernas förutsättningar att ansluta till och använda SDK	10
2.1 <i>Interna förberedelser</i>	10
2.1.1 <i>Förankring i kommunerna</i>	10
2.1.2 <i>Information som ska utbytas</i>	10
2.2 <i>Erfarenheter av projektet hittills</i>	10
2.2.1 <i>Nyttan med SDK och inställning till projektet</i>	10
2.2.2 <i>Utmaningar respektive positiva aspekter i projektet</i>	11
2.2.3 <i>Organisatoriska förutsättningar</i>	14
2.2.4 <i>Finansiella förutsättningar</i>	16
2.2.5 <i>Stöd från projektet</i>	16
2.3 <i>När projektet blir verklighet</i>	17
2.3.1 <i>Viktiga förutsättningar för att kommunerna ska ansluta</i>	17
2.3.2 <i>Organisatoriska förutsättningar</i>	18
2.3.3 <i>Juridiska förutsättningar</i>	19
2.3.4 <i>Finansiella förutsättningar</i>	20
2.3.5 <i>Övriga förutsättningar</i>	20
2.3.6 <i>Sannolikheten att kommunerna ansluter</i>	21
3 Regionernas förutsättningar att ansluta till och använda SDK	22
3.1 <i>Interna förberedelser</i>	22
3.1.1 <i>Förankring i regionerna</i>	22
3.1.2 <i>Information som ska utbytas</i>	22
3.2 <i>Erfarenheter av projektet hittills</i>	22
3.2.1 <i>Nyttan med SDK och inställning till projektet</i>	22
3.2.2 <i>Utmaningar respektive positiva aspekter i projektet</i>	22
3.2.3 <i>Organisatoriska förutsättningar</i>	24
3.2.4 <i>Finansiella förutsättningar</i>	25
3.2.5 <i>Stöd från projektet</i>	26
3.3 <i>När projektet blir verklighet</i>	26
3.3.1 <i>Viktiga förutsättningar för att regionerna ska ansluta</i>	26
3.3.2 <i>Organisatoriska förutsättningar</i>	27

3.3.3	Juridiska förutsättningar.....	28
3.3.4	Inställning till SDK om anslutningen blir låg.....	28
3.3.5	Övriga förutsättningar.....	29
3.3.6	Sannolikheten att regionerna ansluter	29
4	Myndigheternas förutsättningar att ansluta till och använda SDK.....	30
4.1	<i>Interna förberedelser.....</i>	<i>30</i>
4.1.1	Förankring i myndigheterna	30
4.1.2	Information som ska utbytas	30
4.2	<i>Erfarenheter av projektet hittills.....</i>	<i>30</i>
4.2.1	Nyttan med SDK och inställning till projektet	30
4.2.2	Utmaningar respektive positiva aspekter i projektet	31
4.2.3	Organisatoriska förutsättningar	32
4.2.4	Finansiella förutsättningar	33
4.2.5	Stöd från projektet.....	34
4.3	<i>När projektet blir verklighet.....</i>	<i>34</i>
4.3.1	Viktiga förutsättningar för att myndigheterna ska ansluta	34
4.3.2	Organisatoriska förutsättningar	35
4.3.3	Juridiska förutsättningar	36
4.3.4	Finansiella förutsättningar	36
4.3.5	Inställning till SDK om anslutningen blir låg.....	37
4.3.6	Övriga förutsättningar.....	38
4.3.7	Sannolikheten att myndigheterna ansluter	38
5	Slutsatser och lärdomar till regeringsuppdraget	39
5.1	<i>Verksamhetsnytta och förankring i ledningarna underlättar anslutning</i>	<i>39</i>
5.2	<i>Kommuners, regioners och myndigheters olika förutsättningar bör beaktas.....</i>	<i>39</i>
5.3	<i>Informationen ska möta aktörernas behov av stöd.....</i>	<i>40</i>
5.3.1	Tydlig helhetsbild av projektet efterfrågas.....	40
5.3.2	Målgruppsanpassad information	40
5.4	<i>Stöd genom samverkan och erfarenhetsbyte</i>	<i>41</i>
5.4.1	Kluster och samverkansgrupper	41
5.4.2	Leverantörsmarknad	41
5.5	<i>Tydliggör att aktörerna har eget ansvar i vissa frågor</i>	<i>41</i>
5.6	<i>Framtagning av plan för det stödjande arbetet</i>	<i>41</i>

1 Inledning

1.1 Bakgrund

I december 2019 gav regeringen uppdrag åt Bolagsverket, Domstolsverket, E-hälsomyndigheten, Försäkringskassan, Lantmäteriet, Myndigheten för digital förvaltning (DIGG), Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, Riksarkivet samt Skatteverket att tillsammans etablera en förvaltningsgemensam digital infrastruktur (I2019/03306/DF) och ett nationellt ramverk för grunddata (I2019/03307/DF). Syftet med regeringsuppdragen är att skapa ett säkrare och mer effektivt informationsutbyte genom etablering av en varaktig och säker struktur för en förvaltningsgemensam digital infrastruktur för informationsutbyte.

I september 2020 gav regeringen DIGG i uppdrag att i nära samverkan med Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) genomföra en analys av förutsättningarna för kommuners och regioners deltagande i den förvaltningsgemensamma digitala infrastrukturen (I2020/02241/DF). I uppdraget framgår att regeringen anser att det är centralt att säkerställa att kommuner och regioner kan delta i den förvaltningsgemensamma digitala infrastrukturen eftersom denna kan bidra till kommunsektorns förmåga att tillhandahålla framtidens välfärd. I uppdraget ska DIGG särskilt beakta de olika förutsättningarna som kommuner har att ta tillvara digitaliseringens möjligheter. Förutsättningarna kan variera stort, beroende på kommunernas storlek, kapacitet, infrastruktur och tillgång på kompetens. DIGG ska därför i dialog med SKR genomföra analysen med utgångspunkt från fallstudier i samverkan med enskilda kommuner och regioner.

1.2 Fallstudie

1.2.1 Syfte

För att få en ökad förståelse för kommuners och regioners olika förutsättningar att tillvarata digitaliseringens möjligheter har DIGG valt att genomföra en fallstudie genom att studera projektet Säker digital kommunikation, SDK. Projektet valdes som fallstudie efter dialog med SKR eftersom det är ett intressant projekt som många offentliga aktörer engagerat sig i och som bedömdes ha stor relevans för uppdraget. Eftersom kommuners och regioners digitalisering i hög grad är beroende av myndigheternas möjlighet och vilja till samverkan och nyttjande av samma system, har fallstudien kompletterats med projektets myndigheter i pilotverksamhet.

Fallstudiens syfte är att öka kunskapen om kommuners, regioners och myndigheters olika förutsättningar att ansluta till och använda lösningarna för SDK. Resultaten från fallstudien ingår i regeringsuppdraget.

1.2.1.1 Avgränsning

I regeringsuppdraget framgår att DIGG särskilt ska beakta kommunernas olika förutsättningar att ta tillvara digitaliseringens möjligheter, och att förutsättningarna kan variera stort, beroende på kommunernas storlek, kapacitet, infrastruktur och tillgång på kompetens. Fallstudien beskriver dock främst skillnader relaterade till kommunernas storlek, och i viss utsträckning tillgång till kompetens. Anledningen till avgränsningen är att studiens omfattning i form av antal intervjuade kommuner inte utgör ett tillräckligt stort underlag för att dra relevanta slutsatser kring skillnader beroende på kapacitet och infrastruktur.

1.2.1.2 Projektet Säker digital kommunikation, SDK¹

Avsikten med SDK är att kommuner, regioner och myndigheter ska få grundläggande förutsättningar för säkert utbyte av ostrukturerad information. Målet med SDK-projektet är att Sverige ska ha en standardiserad förmåga till säker digital kommunikation. Kanaler som exempelvis fax och brev ska ersättas med digital och säker meddelandeöverföring, vilket skapar förutsättningar för säker och enhetlig hantering av känslig information. Utbytet avser information som överförs mellan verksamheter inom offentlig sektor inklusive privata utförare av offentligt uppdrag, exempelvis inom vård, socialtjänst och skola.

Projektet SDK har identifierat behov av grundläggande förutsättningar för säkert utbyte av ostrukturerad information

- mellan offentliga aktörer
- mellan offentliga aktörer och privata utförare av offentligt uppdrag
- mellan privata utförare av offentligt uppdrag.

Utvecklingen av SDK genomförs i projektform. Projektet ägs av Inera och bland övriga parter finns SKR, enskilda regioner och kommuner, DIGG och andra statliga myndigheter. Projektets övergripande struktur består av

- Styrgrupp med representanter ifrån Inera, SKR, myndigheter, regioner och kommuner.
- Inera äger projektet och stöder projektets deltagare via en projektarbetsgrupp.

¹ Information om projektet SDK finns på www.inera.se

- Adda stöder hantering av leverantörskontakter, ramavtal mm.
- DIGG ansvarar för implementeringen av eDelivery (och finns representerad i styrgruppen).

Projektet startade 2018 efter projektetablering 2017 och förväntas pågå till och med december 2021.

Totalt deltar under 2021 cirka 50 organisationer i projektets styrgrupp, referensgrupp och som pilotaktörer. Projektet samfinansieras av regioner, kommuner och statliga myndigheter. DIGG finansierar implementeringen av eDelivery.

Vid projektstarten var målet att projektet skulle genomföras under åren 2018 till och med 2020. Förändringar har dock skett i projektet som påverkar projekttiden. Projektet och piloterna har till exempel identifierat områden som behöver stärkas för att möjliggöra en bredare anslutning, och enligt information från Ineras webbplats är en lärdom att pilotverksamheten behöver fortsätta. Nya förutsättningar inom eDelivery hos DIGG och behov av fortsatt pilotverksamhet gör att arbetet med SDK fortsätter med ett avslutande projektår 2021.

De aktörer som pilottestar SDK är med i ett tidigt skede av etableringen av SDK som en standardiserad gemensam förmåga i offentlig sektor och hos privata utförare. Pilotaktörerna utgörs av tekniska respektive verksamhetspiloter som vill testa att ansluta till SDK-federationen som användarorganisationer.

1.3 Om fallstudiens genomförande

Fallstudien har genomförts genom intervjuer via telefon och digitala möten.

I stort sett samtliga kommuner, regioner och myndigheter som idag är aktiva pilotaktörer i projektet SDK ingår i studien. Utöver att intervjuer har genomförts med aktiva pilotaktörer har även intervjuer genomförts med kommuner, regioner, myndigheter och intressenter som under 2021 inte längre är aktiva pilotaktörer i SDK-projektet, samt med nyckelpersoner inom DIGG, SKR och projektet SDK (Inera). Intervjuerna med nyckelpersonerna har genomförts för att inhämta kunskap om projektet inför genomförandet av fallstudien.

DIGG har ansvarat för fallstudien och tre medarbetare på myndigheten har genomfört samtliga intervjuer, samt sammanställt resultat och rapport. Intervjuerna har genomförts under perioden 17 mars till 26 april 2021.

För att kunna jämföra kommunernas olika förutsättningar beroende på storlek, har de delats upp i små, mellanstora och stora kommuner. I

studien har stora kommuner fler än 100 000 invånare. Mellanstora kommuner har 50 000 – 100 000 invånare, och små kommuner färre än 50 000 invånare.

1.3.1 Intervjuade pilotaktörer

Intervjupersonerna utgörs av pilotaktörernas kontaktpersoner, vilka har erhållits från SDK-projektet. Intervjuerna har genomförts med en eller flera personer per pilotaktör vid ett eller flera tillfällen. Majoriteten av intervjuerna har dock genomförts med en person per pilotaktör.

Totalt ingår 29 pilotaktörer i studien. Antal intervjuade kommuner motsvarar 17 stycken, varav 11 är aktiva och sex tidigare aktiva. Antal intervjuade regioner uppgår till sex stycken, varav fem är aktiva och en är tidigare aktiv. De intervjuade myndigheter motsvarar fem stycken, varav fyra är aktiva och en är tidigare aktiv pilotaktör. En tidigare aktiv intresseorganisation ingår i studien.

Totalt har 36 personer har intervjuats i studien.

Nedan redovisas projektets pilotaktörer. Majoriteten av projektets aktiva respektive tidigare aktiva pilotaktörer har intervjuats och ingår därmed i studien. Aktörer som inte ingår i studien har kursiverats och markerats med en asterix.

Aktiva pilotaktörer 2021

Kommuner/Stad	Regioner	Myndigheter	Övriga
Värmdö	Gotland	Arbetsförmedlingen	SKR*
Nacka	Skåne	Försäkringskassan	
Norrtälje	Stockholm	Skatteverket	
Sundbyberg	Västra Götaland	Domstolsverket	
Malmö	Gävleborg		
Skövde			
Lund			
Landskrona			
Tomelilla			
Simrishamn			
Bollnäs*1			
Söderhamn*1			

Hudiksvall*1			
Ljusdal*1			
Nordanstig*1			
Ovanåker*1			
(Gotland)			

*Ingår inte i fallstudien

*1 Bollnäs kommun representerar samtliga kommuner i Hälsingeklustret (omfattande Bollnäs, Söderhamn, Hudiksvall, Ljusdal, Nordanstig och Ovanåker)

Tidigare aktiva pilotaktörer

Kommuner	Regioner	Myndigheter	Övriga
Östersund	Värmland	Polisen	<i>Ersta diakoni*</i>
Karlstad			<i>Famna*</i>
Eda			SEKO
Arvika			
Burlöv			
Trelleborg			

*Ingår inte i fallstudien. Kontaktpersoner saknas.

Projektet SDK beskrivs mer ingående på Ineras webbplats, www.inera.se.

1.3.2 Intervjuernas upplägg

Intervjuerna har genomförts via telefon eller digitala möten. Varje intervju har tagit cirka 1-1,5 timme. Intervjupersonerna har fått de övergripande frågeställningarna via mejl innan intervjun för möjlighet till förberedelse och för att eventuellt bjuda in fler till intervjutillfället.

Intervjuerna har följt en intervjuguide, vilken utgjorts av två delar, där den första delen fokuserade på erfarenheter av projektet hittills. Den andra delen av intervjun var mer framåtblickande och handlade om eventuella hinder och utmaningar efter avslutad projekttid, det vill säga när SDK övergår till verklighet.

Fallstudiens resultat ska läsas med utgångspunkt från de pilotaktörer som ingår i studien, och deras specifika förutsättningar, och kan inte med automatik generaliseras till Sveriges övriga kommuner, regioner och myndigheter.

2 Kommunernas förutsättningar att ansluta till och använda SDK

2.1 Interna förberedelser

2.1.1 Förankring i kommunerna

Projektets förankring inom kommunerna ser något olika ut. I intervjuerna framgår att studiens samtliga kommun- eller stadsledningar känner till projektet, men att projektet tycks något mer förankrat i ledningarna i studiens mindre kommuner, jämfört med i de större kommunerna. I några enstaka mindre kommuner är projektet även förankrat hos kommunstyrelserna, det vill säga på politisk nivå.

2.1.2 Information som ska utbytas

Information som kommunerna avser att utbyta via SDK är främst sekretessbelagda uppgifter samt känsliga personuppgifter. Samtliga intervjupersonerna förmedlar en relativt samstämmig bild av vilka verksamheter i kommunerna som ska använda SDK för informationsutbyte. I stort sett alla kommuner i fallstudien planerar att använda SDK för överföring av information som rör socialtjänsten. Ytterligare aktuella verksamhetsområden för informationsutbyte är arbetsmarknadsenheterna, hälso- och sjukvård samt vård och omsorg. Även skolan ses som ett område där SDK kan bidra till säkert informationsutbyte av känslig information om elever. Några kommuner ser även att de kan använda SDK för att överföra eller utbyta mindre känsliga uppgifter, till exempel ansökningar om bygglov.

2.2 Erfarenheter av projektet hittills

2.2.1 Nyttan med SDK och inställning till projektet

Överlag finns en stor medvetenhet om att befintliga metoder och tillvägagångssätt för överföring av exempelvis känsliga personuppgifter och sekretessbelagd information är ineffektiva och innebär säkerhetsrisker. Mot bakgrund av de brister som dagens metoder innebär ser intervjupersoner positiva aspekter och stora vinster för kommunerna med att använda SDK.

SDK förväntas göra informationsutbytet säkrare, genom att uppgifterna levereras till en funktionsbrevlåda, som förmedlar informationen till rätt person, även när mottagande handläggare har slutat, är frånvarande eller

sjuk. Genom att använda funktionsbrevlådan slipper handläggaren använda sitt eget personnummer vid överföring av till exempel sekretessuppgifter inom socialtjänsten. Ytterligare en positiv aspekt med funktionsbrevlådan är att informationen finns kvar i systemet efter att den överförs.

Användning av SDK innebär också tids- och kostnadsbesparingar eftersom ineffektiva och tidskrävande överföringar i form av till exempel faxmeddelanden, brev, budbilar och andra speciallösningar förväntas kunna undvikas.

En intervjuperson uttrycker även att SDK underlättar för kommunen att följa gällande lagar som patientdatalagen, offentlighets- och sekretesslagen och dataskyddsförordningen.

2.2.2 Utmaningar respektive positiva aspekter i projektet

2.2.2.1 *Utmaningar i projektet*

Intervjupersonernas upplevda utmaningar och problemområden relaterade till projektet är i stor utsträckning likartade, oavsett kommunernas storlek, geografiska placering och kapacitet. En skillnad är dock att intervjupersonerna på mellanstora och mindre kommuner i högre grad uppger att de saknar såväl interna resurser som kompetens för att hantera de utmaningar som projektet inneburit.

Ett antal utmaningar och problemområden har varit mer frekvent återkommande under intervjuerna.

Det är tydligt att anslutningsprocessen har upplevts som komplex av många intervjupersoner, vilket beror på flera orsaker. En anledning till att anslutningsprocessen upplevts som komplicerad är att en stor del av informationen från projektet varit av teknisk karaktär och svår att förstå. Ytterligare en anledning är den omfattande mängden information som kommunicerats i många olika kanaler. Intervjupersonerna beskriver att det varit svårt att sortera informationen och avgöra vad kommunen respektive leverantören ska göra i projektet. Det har också framkommit synpunkter om att projektet upplevs rikta sig till större organisationer som kan utveckla egna lösningar, vilket i stort sett ingen av studiens kommuner anser att de har kompetens, vilja eller resurser att göra.

Särskilt utmanande har arbetet med att besvara frågorna i tillitsramverket (som rör informationssäkerhet) varit samt att hantera och beställa certifikat. I stort sett samtliga intervjupersoner uppger att kraven i tillitsramverket varit svåra att uppfylla. Tillitsramverket har även tagit tid att besvara, dels på grund av att informationen varit svår att förstå, samt dels för att information måste inhämtas från olika kompetenser och

verksamheter inom kommunen. Flera intervjupersoner, främst inom mindre kommuner, uppger att de hade haft svårt att klara av att såväl besvara tillitsramverket som att ansluta utan stöd från främst leverantören, alternativt från samordnande projektledare i olika kluster.

Att projekttiden dragit ut på tiden och förlängts upplevs av många intervjupersoner både som irriterande och problematiskt. Den förlängda projekttiden i kombination med att nya aktörer tillkommit i projektet anses ha inneburit att pilotaktörernas förutsättningar har ändrats; nya testbäddar har krävts liksom hantering av nya certifikat för accesspunkter. Det har också varit svårt att förklara för såväl ledning som berörda verksamheter varför projekttiden dragit ut på tiden, och insatta medarbetare har hunnit sluta och bytas ut. Ett antal intervjupersoner framför också att det finns ett stort behov av att utbyta information effektivt och säkert och att den utdragna projekttiden har skapat viss irritation bland berörda verksamheter och medarbetare. Den utdragna projekttiden anses också leda till risk för att verksamheterna hittar andra lösningar än SDK. Några intervjupersoner påtalar att det finns leverantörer som gärna säljer sina egna lösningar för säker digital kommunikation till kommunerna.

Ett antal intervjupersoner har också uttryckt oro över att tillgången till leverantörer med tillräcklig kompetens är begränsad, vilket riskerar att leda till inlåsnings effekter och en oligopolsituation.

Några intervjupersoner saknar relevanta pilotaktörer i projektet, exempelvis Polisen, vilket upplevs som negativt och anses kunna leda till försening av kommunernas anslutning.

Ytterligare synpunkter som framkommit är att adressboken i dagsläget är för teknisk och behöver bli mer användarvänlig. Några kommuner framhåller också de förväntas lägga ned arbetstid och inhandla nya system för en tjänst som ännu inte finns, vilket sammantaget upplevs som irriterande. Det framkommer också synpunkter kring att förfrågningarna om finansiering av projektet måste förklaras för övriga kommuner i regionen för att skapa förståelse för projektet och dess nytta.

Utmaningar som främst relateras till den egna organisationen är brist på resurser och medarbetare med IT-kompetens som kan att förstå och hantera de tekniska delarna i projektet.

2.2.2.2 Förslag till förbättringar – för enklare anslutning

En av de största utmaningarna i projektet har varit den omfattande mängden information som förmedlats samt projektets stora teknikfokus. I kombination med att anslutningsprocessen i många fall upplevts samt

komplikerad samt att intervjupersonerna ofta uttryckt att kommunerna har begränsade resurser, framstår intervjupersonernas förbättringsförslag som logiska.

Såväl stora som små kommuner i fallstudien anser att möjligheten att ansluta till en mer färdig tjänst hade underlättat processen. Ett uttryck som framkommit i intervjuerna och som beskriver önskemålet är "plug-and-play". En intervjuperson framförde att projektet borde erbjuda en färdig klient med basfunktionalitet för att underlätta för främst mindre kommuner att ansluta. Det framförs också förslag på förbättringar i form av att tjänsten ska anpassas till olika verksamheters behov.

Ytterligare ett förbättringsförslag är att mängden information från projektet bör minska, samt i större utsträckning anpassas till olika mottagargrupperns behov. Antalet informationskanaler bör ses över och bli färre till antalet.

Synpunkter har också framkommit om att projektet omfattar för många pilotaktörer. Projektet föreslås begränsas till färre aktörer som drar lärdom av projektet, vilka sedan "färdigpaketerade" förmedlas till övriga pilotaktörer.

En åtgärd som också anses underlätta anslutningen är tydligare instruktioner för vad kommunerna ska göra. Enkla "lathundar" som beskriver andra kommuners tillvägagångssätt vid anslutningen efterfrågas.

Arbetet med både tillitsramverket och certifikatshanteringen upplevs av många kommuner som svårt, och en förenklad hantering efterfrågas.

Några intervjupersoner har upplevt att det varit svårt att förklara fördelarna med att använda SDK internt. För att klargöra och förtydliga nyttan med SDK för ledning, politiker och verksamheter efterfrågas ett tydligt informationsmaterial som beskriver tjänsten och nyttorna med SDK. Materialet förslås även omfatta hur Inera kommer att genomföra projektet samt kostnader över tid. För att påvisa vikten av att ansluta till SDK efterfrågar en intervjuperson även en presentation som anger datum för när olika myndigheter ansluter, samt vilken information myndigheterna avser att utbyta i systemet.

2.2.2.3 Områden som fungerat bra

I jämförelse med utmaningarna i projektet har färre åsikter framförts kring vad som fungerat bra. I flera fall upplevs projektet ha "rullat på" och några direkta reflektioner kring upplevda positiva aspekter framkommer inte.

Det som främst har upplevts som positivt i projektet är möjligheten till stöd och erfarenhetsutbyte. I projektet finns ett antal kluster, och framförallt

kommunerna i Skåne och Stockholmsområdet uttrycker att de haft ett mycket givande samarbete och erfarenhetsutbyte inom sina kluster, till exempel kring tekniska frågor. I Skåne- respektive Stockholmsklustret finns också en projektledare som fungerat som samordnare av klustrets arbete och som beskrivs som en mycket viktig funktion. Några mindre kommuner i Skåne har i stort sett endast haft kontakt med klustrets samordnare, som har stöttat i samtliga delar av anslutningsprocessen. Klustret har även tillhandahållit en leverantör för tekniska lösningar. De kommuner som fått stöd från SDKs kontaktpersoner har också varit mycket nöjda.

Ytterligare en positiv aspekt som lyfts fram är, att när klientservern och övrig teknik installerats, har testmiljön fungerat på ett enkelt och tillfredsställande sätt.

2.2.3 Organisatoriska förutsättningar

2.2.3.1 *Kartläggning av informationsflöden*

Kartläggning av aktuella verksamheters processer, informationsflöden och informationsmängder underlättar kommunernas beslut om vilka uppgifter som är lämpliga att utbyta via SDK. Majoriteten av studiens kommuner har dock inte genomfört någon kartläggning av sina informationsflöden inom berörda verksamheter. En anledning till att kartläggningen inte genomförts är att några kommunerna ännu inte har börjat utbyta uppgifter med andra aktörer i testmiljö. Andra kommuner har resonerat sig fram till vilken information som är mest relevant att utbyta, där val av uppgifter relateras till att en stor andel känsliga uppgifter idag utbyts via faxmeddelanden.

Av de kommuner som genomfört kartläggningarna uppger intervjupersonerna att kartläggningen fungerat bra.

2.2.3.2 *IT-kompetens*

När intervjupersonerna svarar på frågor om tillgång till IT-kompetens, framgår vissa skillnader mellan större respektive mindre kommuner. Intervjupersoner på större kommuner bedömer att den interna IT-kompetensen är bra. Intervjupersonerna på mellanstora och mindre kommuner anser däremot att IT-kompetensen varierar, och majoriteten uppger att kompetensen kan bli bättre, alternativt att den saknas. Flera av de mindre kommunerna uppger att de löser bristen på digital kompetens genom inköp av externa leverantörer eller konsulter.

Under pilottiden har fallstudiens kommuner valt att anlita externa leverantörer för de tekniska lösningarna, som sedan anpassats till SDK. En kommun utvecklade initialt en egen lösning, men valde efter ett tag att

anlita en leverantör, för att få en standardprodukt. Samarbetet med leverantörerna uppges av samtliga kommuner ha fungerat bra.

2.2.3.3 *Digital kompetens*

Skillnaderna mellan större och mindre kommuner avseende kommunernas digitala kompetens är inte lika tydliga. Tendensen är dock att intervjupersonerna på större kommuner i större omfattning uppges att den digitala kompetensen överlag är bra, men att den kan variera något mellan olika verksamheter. Bland de mindre kommunerna anser majoriteten att den digitala kompetensen generellt bör förbättras. Att den digitala kompetensen kan vara en utmaning för mindre kommuner förstärks av att en intervjuperson framhåller att det kan vara svårt att rekrytera specialistkompetens inom IT, eftersom kommunerna kan ha svårt att möta lönekraven.

2.2.3.4 *Stöd från ledningen och förankring i verksamheterna*

Som en följd av att projektet tycks mer förankrat i de mindre kommunernas ledningar, uppges intervjupersonerna i de mindre kommunerna att de fått ett uttalat stöd från kommunledningarna. I de större kommunerna beskrivs stödet från ledningarna som mer passivt.

Oavsett kommunstorlek och förankringsnivå i kommunerna är berörda förvaltningar och verksamheter överlag uttalat positiva till projektet och SDK. I vissa kommuner framgår att verksamheterna uttrycker ett stort behov av att kunna utbyta information på ett säkert sätt med andra aktörer, och att tjänsten därför är efterlängtd.

Pilotprojekten drivs främst av kommunernas IT- eller digitaliseringsavdelningar. I en av de större kommunerna ansvarar dock en av kommunens verksamheter för projektet.

2.2.3.5 *Informationsrisker med SDK*

Majoriteten av intervjupersonerna ser inte några större säkerhetsrisker med att utbyta känsliga uppgifter via SDK, vilket i stor utsträckning beror på att tjänsten förväntas bli betydligt säkrare än befintliga tillvägagångssätt, där faxmeddelanden ofta utgör en viktig kanal. Intervjupersonerna uttrycker också förtroende för Inera och DIGG, och förväntar sig att de ska leverera en säker kommunikationskanal. Några intervjupersoner menar dock att det alltid finns säkerhetsrisker vid utbyte av känsliga uppgifter, och att bristande rutiner liksom misstag som beror på den mänskliga faktorn alltid kan resultera i säkerhetsrisker.

2.2.4 Finansiella förutsättningar

2.2.4.1 *Kostnader hittills*

Kostnaderna för projektet hittills har överlag upplevts som överkomliga, och består främst av projektkostnad, kostnad för egen nedlagd arbetstid samt inköp av konsulttjänster. Samtliga kommuner har använt sig av en leverantör för inköp av tekniska lösningar. Några intervjupersoner uppger att kostnaderna var budgeterade, men majoriteten har tagit kostnaderna i linjen.

2.2.5 Stöd från projektet

2.2.5.1 *Kontakter med och stöd från projektet*

Omfattningen av såväl kontakter som stöd från SDK, har varierat. De mindre kommunerna som ingår i Skåneklustret har i stort sett inte haft någon kontakt med projektet, eftersom Region Skånes samordnare ansvarat för kommunikationen med projektet. En kommun har i stor utsträckning överlåtit kontakterna med projektet till leverantören, bland annat för att minska den stora mängd information som kommunicerats från projektet men även för att underlätta samordningen inom klustret. En mindre kommun har haft tätare kontakter med projektet och fått konkret stöd från projektet.

De kommuner som haft kontakt med projektet upplever att de fått bra stöd. Intrycket är generellt att projektet visat engagemang och vilja att stötta pilotaktörerna, bland annat genom de många informationsträffar som anordnats.

Även om kommunerna som haft kontakt med projektet varit nöjda med erhållet stöd, framförs ett antal förbättringsförslag, som i stor utsträckning överensstämmer med de förslag som framförs under avsnitt 2.2.2.2, som handlar om förslag till förbättringar för enklare anslutning. Önskemål framförs om mer lättillgänglig information, till exempel en presentation som kan användas för att beskriva projektet och dess upplägg och nytta, för såväl kommunens verksamheter som kommundirektören. Ytterligare förslag handlar om att både mängden informationen och antalet möten behöver minska, och anpassas efter stora respektive små kommuns behov. Tydligare instruktioner kring vad kommunen ska göra i projektet efterfrågas, liksom en mer färdigpaketerad tjänst att ansluta till. Intervjupersonerna efterfrågar färre val och ställningstaganden i anslutningsprocessen samt mindre administration i form av exempelvis blanketter som ska fyllas i.

2.2.5.2 *Information inför anslutning*

Majoriteten av de intervjuade personerna anser inte att de fått en tydlig bild av hur kommunen ska förbereda sig och vilka åtgärder som ska genomföras inför anslutningen. Överlag efterfrågas en tydligare helhetsbild av projektet. En intervjuperson efterfrågar till exempel en tidplan för genomförande av projektets olika delar samt när projektet beräknas bli färdigt, tydligare kostnadsbild samt vilka aktörer som kommer att ansluta.

2.3 **När projektet blir verklighet**

2.3.1 Viktiga förutsättningar för att kommunerna ska ansluta

De problem som intervjupersonerna beskriver som hinder för att ansluta till SDK, överensstämmer i stor utsträckning med förutsättningarna som beskrivs som viktiga för att kunna och vilja ansluta. Intervjupersonernas svar på respektive fråga presenteras därför gemensamt. I intervjuerna framgår inte några större skillnader mellan stora respektive små kommuner.

En av de mest avgörande förutsättningarna för att kommunerna ska ansluta till SDK är en bred anslutning, det vill säga att övriga viktiga motaktörer ansluter till tjänsten. Viktiga myndigheter är till exempel Polisen, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Domstolsverket, Migrationsverket, Socialstyrelsen och Skatteverket. Utöver myndigheterna bör även samtliga regioner och kommuner som pilotaktörerna kommunicerar med ansluta.

En viktig förutsättning för att kommunerna ska ansluta är att projektet slutförs, så att kommuner, regioner och myndigheter kan börja använda SDK. Den förlängda projekttiden och projektets långa ledtider kan, enligt intervjupersonerna, leda till att kommunerna tröttnar och hittar andra lösningar. Den förlängda projekttiden anses också ha resulterat i nya förutsättningar och ”merarbete” i form av anslutning till nya accesspunkter och hantering av nya certifikat.

För att säkerställa att SDK kommer att bli den rådande och säkra kommunikationskanalen som intervjupersonerna önskar, framförs behov av en gemensam avsiktsförklaring, alternativt ökad nationell styrning, i syfte att skapa en bred anslutning. Det finns en efterfrågan på att DIGG ska tydliggöra att myndigheten står bakom SDK och uttala att alla aktuella aktörer bör ansluta till tjänsten.

Anslutningsprocessen har hittills upplevts som komplicerad och svår. Intervjupersonerna menar att den framtida anslutningsprocessen måste förenklas, genom enklare förfarande. En intervjuperson framför åter önskemål om att en standardklient respektive server ska tillhandahållas

vid uppstarten, för att underlätta anslutningen, främst de mindre kommunerna. Tydligare direktiv kring vad som behöver göras inför anslutningen efterfrågas också.

Övriga förutsättningar som framförs som viktiga är att kostnaderna för projektet inte får överstiga nyttan. En intervjuperson framför också att systemet måste kunna utvecklas över tid, och till exempel anpassas till andra system för att hämta uppgifter. Att det finns ramavtal för upphandling av de tekniska lösningarna uppges ytterligare en intervjuperson som viktigt för att ansluta.

2.3.2 Organisatoriska förutsättningar

2.3.2.1 *Implementering av nya arbetssätt*

Anslutning och användning av SDK i kommunerna kommer att innebära nya rutiner och arbetssätt för medarbetarna. Implementering av nya arbetssätt anses dock överlag inte som ett problem vid en framtida anslutning till SDK. Verksamheterna har behov av nya lösningar och arbetssätt och vill slippa använda osäkra och omständliga lösningar som till exempel fax.

2.3.2.2 *IT-kompetens och upphandling av tekniska lösningar*

Intervjupersonerna på de stora kommunerna ser varken tillgången till IT-kompetens, eller förmåga att upphandla tekniska lösningar, som utmaningar inför en framtida anslutning till SDK. Hos mellanstora och mindre kommuner varierar däremot uppfattningen om tillgång till framtida IT-kompetens, men att upphandla tekniska lösningar ses överlag inte som ett framtida problem.

Både stora och små kommuner ser fördelar med att upphandla tekniska lösningar via ramavtal. Att upphandla och kravställa lösningar upplevs som omfattande och tidskrävande. Möjligheten att upphandla via ramavtal underlättar förfarandet och utgör ett alternativ till egen upphandling. Några intervjupersoner menar dock att ett ramavtal inte är odelat positivt eftersom det kan resultera i dyrare lösningar.

2.3.2.3 *Digital kompetens*

Uppfattningen om tillgång till framtida digital kompetens varierar hos kommunerna. Intervjupersoner på några stora kommuner ser inte tillgången till digital kompetens som ett problem vid en framtida anslutning till SDK. Samtidigt framgår att majoriteten av intervjupersonerna anser att den digitala kompetensen kan bli bättre. Intervjupersonerna på mindre kommunerna menar att bristen på tillgång till digital kompetens kan utgöra ett problem vid en framtida anslutning till SDK.

2.3.2.4 *Drift och underhåll*

På frågan om kommunen funderat på vem som ska ansvara för drift och underhåll av SDK, varierar svaren. De stora kommunerna menar att kommunens IT- eller digitaliseringsavdelning kommer att ta ansvaret, alternativt att kommunen kommer att anlita en extern leverantör. Några intervjupersoner anser att drift och underhåll ska skötas "nationellt" eller av ägaren Inera, alternativt att ägaren erbjuder en tjänst för drift och förvaltning.

En av kommunerna planerar att sköta drift och underhåll åt andra kommuner. Vid avstämning av intresse för upplägget att låta en kommun drifta systemet åt andra, framgår visst intresse, främst bland de mindre kommunerna. Flera intervjupersoner förklarar dock att kommunen ännu inte diskuterat hur systemet ska driftas och underhållas i framtiden.

2.3.3 Juridiska förutsättningar

2.3.3.1 *Förekomst av diskussion kring juridiska frågor*

I intervjuerna framgår att studiens samtliga kommuner är medvetna om att det finns ett antal lagar och förordningar som ska beaktas vid anslutning till SDK. Förekomsten av juridiska diskussioner kring SDK tycks dock variera mellan större respektive mindre kommuner. Rättsliga frågor relaterade till SDK tycks hittills främst ha diskuterats i de större kommunerna. Några intervjupersoner i de större kommunerna framför också att diskussioner kring lagefterlevnad kontinuerligt förs i kommunledningarna. Ytterligare några intervjupersoner beskriver att bland annat GDPR och personuppgiftsbehandlingar har diskuterats i arbetet med SDK-projektet, och en intervjuperson berättar att de konsulterade en jurist i samband med ställningstaganden i tillitsramverket.

Även om intervjupersonerna på de mindre kommunerna är medvetna om att lagar och förordningar ska följas, har majoriteten ännu inte diskuterat några rättsliga aspekter som rör SDK. En intervjuperson menar att en förklaring till att rättsliga frågor inte diskuterats, är att studiens mindre kommunerna är tekniska piloter och inte har kommit så långt i arbetet med SDK.

2.3.3.2 *Tillgång till juridisk kompetens*

Tillgången till juridisk kompetens tycks vara större i stora och medelstora kommuner jämfört med mindre kommuner. Studiens större kommuner har enligt intervjupersonerna tillgång till juridisk kompetens i form av till exempel kommunjurister och deras assistenter. I de mindre kommunerna varierar tillgången till kommunjurister. De kommuner som saknar kommunjurist kan i regel få tillgång till juristkompetens via en

grannkommun, alternativt via SKR. Små kommuner kan även inhandla juridiskt stöd vid behov. Mot bakgrund av att tillgången till juridisk expertis är lägre i de mindre kommunerna, förekommer att beslut tas som strider mot lagen.

Såväl intervjupersoner på mellanstora och mindre kommuner efterfrågar stöd i rättsliga frågor. Jurister med IT-kompetens efterfrågas och en intervjuperson menar att en kommunjurist i en mindre kommun inte har tillräckliga förutsättningar för att ta ställning till vissa komplexa frågor. Ställningstaganden kring exempelvis molnlagring och säkerhetsskyddslagen föreslås tas på central nivå, istället för att enskilda kommuner tar beslut. Intervjupersoner på både större och mindre kommuner uttrycker även förväntningar om att användningen av SDK ska leda till att kommunerna slipper ta ställning till vissa rättsliga frågor.

2.3.4 Finansiella förutsättningar

Majoriteten av intervjupersonerna är inställda på att betala för användningen av SDK. Flertalet efterfrågar en fast årsavgift, eftersom det innebär förutsägbarhet och underlättar budgetarbetet, samt förenklar utvärdering av nyttan med tjänsten. Den fasta avgiften föreslås fastställas i relation till antal invånare. Att betalningen sker i förhållande till omfattning av användning anses inte lika attraktivt, eftersom det försvårar beräkning av kostnader inför budgetarbetet, kan hämma användningen av SDK och förväntas bli dyrt.

En intervjuperson föreslår att avgiften avtalas tre år framåt. Ytterligare en intervjuperson menar att DIGGs deltagande i SDK är positivt eftersom kostnaden då förväntas motsvara självkostnadspris. En statlig myndighet förväntas inte ta ut "överpris".

2.3.5 Övriga förutsättningar

2.3.5.1 *Verksamheter som utför offentligt finansierade uppdrag*

Att privata aktörer kan ansluta och använda SDK anses viktigt av flertalet intervjupersoner. Likvärdiga förutsättningar avseende tillgång till och utbyte av information ses som en förutsättning för en rättvis konkurrenssituation och för att exempelvis patienter ska få samma vård. Intervjupersonerna kan också överlag tänka sig att vid upphandlingar ställa krav på offentligt finansierade verksamheter att ansluta sig till SDK.

2.3.5.2 *Behov av externt stöd*

Intervjupersonerna har överlag haft svårt att beskriva vilket framtida stöd de kan behöva när SDK ska implementeras och användas av verksamheterna. Flera intervjupersoner lyfter dock åter behovet av nationell styrning, och menar att kommuner i regel behöver tydliga råd och

direktiv kring vilka lösningar som är bäst. En annan intervjuperson menar att frivillig anslutning till SDK kan leda till problem, eftersom risk finns att inte alla kommuner ansluter. En intervjuperson analyserar situationen på en mer generell nivå och efterfrågar mer agerande inom såväl stat, regering och kommuner. Intervjupersonen menar att den digitala marknaden utvecklas snabbt och att främst regeringen därför måste våga ta snabbare beslut i digitaliseringsfrågor.

2.3.6 Sannolikheten att kommunerna ansluter

Samtliga intervjupersoner är positiva till SDK och majoriteten menar att den egna kommunen kommer att ansluta. I och med att kommunerna valt att bli pilotaktörer finns ett naturligt engagemang och en tilltro till lösningarna i SDK. SDK liknas av en intervjuperson vid en digital järnväg som behöver vara på plats, och det framgår att flera kommuner menar att de förr eller senare ansluter - även om inte alla andra aktörer gör det.

3 Regionernas förutsättningar att ansluta till och använda SDK

3.1 Interna förberedelser

3.1.1 Förankring i regionerna

Projektets förankring ser något olika ut i de olika regionerna. I några regioner är projektet förankrat hos regiondirektören och regionledningskontoret. I andra regioner har förankringen skett hos regionernas hälso- och sjukvårdsdirektörer alternativt hos den IT-strategiska ledningen för digitalisering.

3.1.2 Information som ska utbytas

I intervjuerna framgår att regionerna avser att använda SDK för överföring av främst individinformation inom ett relativt stort antal områden och verksamheter. Regionerna har behov av att utbyta information inom den egna regionen, med andra regioner samt med kommuner och myndigheter. Uppgifter som planeras att utbytas är till exempel patientuppgifter inom hälso- och sjukvården, elevuppgifter inom elevhälsa och psykiatri, och sekretessbelagda uppgifter inom socialtjänsten och polisen.

3.2 Erfarenheter av projektet hittills

3.2.1 Nyttan med SDK och inställning till projektet

De nyttor och fördelar som intervjupersonerna ser med att använda SDK, överensstämmer i stora drag med de nyttor och vinster som intervjupersonerna inom kommunerna beskriver. Användningen förväntas resultera i snabbare och enklare arbetsprocesser eftersom tidskrävande metoder som faxmeddelanden, brev och telefonköer försvinner. Informationsutbytet förväntas även bli säkrare genom att SDK förväntas säkerställa att rätt mottagare får informationen. Att kunna kommunicera med hjälp av en säker och standardiserad metod upplevs också som en styrka.

3.2.2 Utmaningar respektive positiva aspekter i projektet

3.2.2.1 *Utmaningar i projektet*

De utmaningar som förknippas med projektet handlar i stor utsträckning om bristfällig information från projektet.

En tydlig utmaning är att informationen om projektet upplevs som otydlig, vilket har resulterat i ett antal problem. En följd av den otydliga projektinformationen är att den försvårat "införsäljning" av projektet till ledningen. För att motivera en investering i projektet SDK inför ledningen behövs tydlig information om vad projektet och lösningarna i SDK kommer att innebära för regionerna.

Bristen på tydlig information har också inneburit att det varit svårt att beskriva nyttan för verksamheterna i syfte att skapa engagemang och deltagande. Ytterligare en aspekt av informationsbristerna är att det finns myndigheter som avvaktat med att delta i projektet, eftersom de inte fått klarhet i vad SDK innebär. Behovet av att samarbeta med andra myndigheter för att få stöd, är också en konsekvens av den otydliga projektinformationen.

Ytterligare ett resultat av den otydliga informationen är att projektet upplevs som "krångligt", eftersom det varit oklart vilka aktiviteter regionerna förväntas utföra inför och inom projektet. Informationen som förmedlats anses också som omfattande att ta del av, och antalet informationsmöten beskrivs som många till antalet samt tidsmässigt långa. Det framgår också att en del projektmöten upplevts som obligatoriska, men att de inte alltid varit relevanta att delta i.

Övriga utmaningar som intervjupersonerna beskriver är att projektet upplevs som långsamt och att projektet anses ha för lite kunskap om regionernas verksamheter.

Det framkommer också att även om SDK förväntas lösa ett antal problem, kvarstår att överföring av information till utlandet fortsatt är en utmaning.

3.2.2.2 Förslag till förbättringar – för enklare anslutning

Som en följd av att utmaningarna präglas av synpunkter kopplade till bristfällig information från projektet, handlar intervjupersonernas förbättringsförslag för enklare anslutning främst om projektets information till regionerna.

Eftersom projektinformationen ur flera aspekter upplevs som otydlig, menar intervjupersonerna att informationen behöver förtydligas och anpassas till olika målgrupper. Ledningen liksom medarbetarna i verksamheterna, behöver tydlig information som beskriver projektets upplägg och dess nyttor. Teknikerna behöver tydliga instruktioner kring vilka förberedelser som ska vidtas inför uppstart. Checklistan föreslås även uppdateras med fler och tydligare processteg.

Överlag framförs önskemål om att SDK borde ha förberett pilotstarten bättre i form tydligare instruktioner kring hur regionerna ska förbereda sig.

Genom att målgruppsanpassa informationen förväntas även antalet möten minska till antalet.

3.2.2.3 Områden som fungerat bra

Under intervjuerna har ett antal aspekter framkommit som intervjupersonerna uppskattar i projektet. En positiv aspekt har till exempel varit möjligheten att samarbeta med andra regioner, eftersom regionernas likartade behov och utmaningar har inneburit att de tillsammans kunnat lösa olika problem.

Ytterligare en positiv aspekt är att projektledningen uppfattas som bra och engagerad, och styrgruppsmötena beskrivs som väl fungerande, anses ha goda ambitioner och en bra struktur.

3.2.3 Organisatoriska förutsättningar

3.2.3.1 Kartläggning av informationsflöden

För att fastställa vilken information som är lämplig att överföra via SDK, rekommenderar projektet att pilotaktörerna inför projektstart och anslutning kartlägger aktuella verksamheters informationsflöden och informationsmängder.

Ingen av regionerna har dock genomfört någon kartläggning av informationsflöden i anslutning till projektet. Anledningen till att regionerna inte genomfört några kartläggningar inför anslutningen till SDK beror på att känsliga uppgifter, som till exempel patientdata, redan är kartlagda via regionens ledningssystem. Andra regioner menar att de ännu är i ett tidigt skede av projektet och därför inte startat med kartläggningen.

3.2.3.2 IT-kompetens

Intervjupersonerna anser att IT-kompetensen inom regionerna är tillfredsställande och tillräcklig för att ansluta till SDK. Vid behov finns också möjlighet att köpa in kompetens via konsulter.

Även om intervjupersonerna menar att regionerna besitter god IT-kompetens, har majoriteten av fallstudiens regioner under pilottiden anlitat leverantörer för de tekniska lösningarna. En av regionerna avser dock att i ett senare skede bygga en egen teknisk lösning.

3.2.3.3 *Digital kompetens*

Utöver att regionernas IT-kompetens upplevs som bra, anses även den digitala kompetensens vara bra, såväl inom IT-avdelningarna som inom verksamheterna.

3.2.3.4 *Stöd från ledningen och förankring i verksamheterna*

Det interna stödet för SDK uppfattas överlag som stort, och flertalet av regionernas ledningar och berörda verksamheter är positiva till att använda tjänsten. Vissa regioner rapporterar också löpande till ledning och berörda verksamheter om status i projektet. Andra regioner avvaktar med att föra dialog med såväl ledning som verksamheter eftersom de är tekniska piloter och inte kommit så långt i projektet. Ytterligare anledningar till den avvaktande inställningen är att det saknas avtal och konkret information om projektet att ta ställning till, samt att det fortfarande är oklart vilken typ av teknisk lösning som behövs.

3.2.3.5 *Informationsrisker med SDK*

Intervjupersonernas syn på potentiella säkerhetsrisker vid användningen av SDK varierar. Några intervjupersoner ser inte några större säkerhetsrisker med att utbyta information via SDK, eftersom tjänsten anses uppfylla kraven enligt rådande lagar, till exempel patientdatalagen. Att Inera är med och utvecklar tjänsten, bidrar också till trygghet inför användning.

Andra intervjupersoner ser potentiella säkerhetsrisker med att överföra information via SDK. En risk som intervjupersonerna uttrycker är osäkerhet kring vem som tar del av informationen hos mottagaren, till exempel vid överföring av uppgifter till funktionsbrevlådor. Ytterligare en risk som beskrivs är att SDK är avsedd att bli den dominerande kanalen för informationsutbyte av känsliga uppgifter inom offentlig sektor, vilket innebär att ett intrång, alternativt en störning, kan få stora konsekvenser. Den mänskliga faktorn anses också alltid utgöra ett problem i form av att misstag kan begås på grund av slarv eller okunskap.

Majoriteten av regionerna har ännu inte arbetat med tillitsramverket, men ingen av intervjupersonerna ser några problem med att uppfylla kraven i deklARATIONEN.

3.2.4 *Finansiella förutsättningar*

3.2.4.1 *Kostnader hittills*

Kostnaderna för projektet hittills uppges främst utgöras av nedlagd arbetstid, projektkostnad, konsultkostnader, samt kostnader för den tekniska lösningen. Kostnaderna tycks överlag uppfattas som rimliga.

3.2.5 Stöd från projektet

3.2.5.1 *Kontakter med och stöd från projektet*

De intervjuade personerna har i olika omfattning haft kontakt med projektet. Minst kontakt med projektet har intervjupersonerna haft i regioner som inte kommit så långt i projektet, samt där samarbetet främst skett via ett pilotkluster.

När det gäller upplevelsen av hur stödet från projektet har fungerat, varierar åsikterna. En positiv aspekt är att det varit lätt att få tag på projektledarna, samt att pilotklustret inneburit möjligheter till samverkan. De negativa synpunkter som framförs avseende stödet från projektet rör främst informationen. I likhet med intervjupersonerna på kommunerna, har projektinformationen upplevts som omfattande att ta del av. En utmaning för intervjupersonerna har varit att identifiera vilken information som ska förmedlas till olika mottagare inom regionen. Projektets möten har också upplevts som långa och utdragna.

Intervjupersonerna framför även att de saknar tydliga instruktioner kring vad som konkret ska förberedas inför uppstart och anslutning.

Av de som tagit del av checklistan varierar åsikterna. Synpunkter framkommer om att checklistan är bra, samtidigt som andra intervjupersoner anser att informationen är omfattande, svår att förstå och inte uppdaterad. Några intervjupersoner har inte tagit del av checklistan, och har därför inga åsikter.

3.3 När projektet blir verklighet

3.3.1 Viktiga förutsättningar för att regionerna ska ansluta

En viktig förutsättning för att regionerna ska ansluta är att tekniken är testad och väl fungerande. Intervjupersonerna menar att den nya eDelivery-plattformen som ska byggas i höst måste vara färdigtestad, att adressboken ska vara användarvänlig, uppdaterad och funktionell och att transportlagret eDelivery fungerar utan problem.

Intervjupersonerna framför också att det är viktigt att informationsutbytet via SDK är säkert, så att regionerna känner sig trygga med användningen. För ett säkert informationsutbyte menar intervjupersonerna att det krävs att SDK omfattar säkerhetsnivå tre i säkerhetsskyddslagen, samt att alla aktörers medarbetare följer nya rutiner och arbetsprocesser.

Regionerna efterfrågar även mer stöd från SDK i form av tydligare instruktioner kring vad regionerna ska förbereda inför anslutningen.

Ytterligare en viktig aspekt som framförs är att samtliga myndigheter ansluter. En intervjuperson menar att myndigheterna bör enas om att använda ett gemensamt system för överföring av information, så att utbytet sker på ett enhetligt sätt. Intervjupersonerna menar också att det är av vikt att aktörerna, det vill säga kommuner, regioner och myndigheter, inte avvaktar inväntar varandra, eftersom det försenar anslutning och därmed nyttan med SDK.

En förutsättning, som främst relateras till interna förhållanden inom regionerna, är att den egna organisationen ska ha kapacitet att genomföra de krävande förarbeten som krävs inför anslutningen. Ett område som exempelvis upplevs som krävande är juridiska ställningstaganden.

Idag kan informationen endast utbytas i PDF-format. Önskemål framförs om att alternativa format ska utvecklas.

3.3.2 Organisatoriska förutsättningar

3.3.2.1 *Implementering av nya arbetssätt*

Överlag ser inte intervjupersonerna att implementeringen av nya arbetssätt och processer i samband med start av användningen av SDK, kommer att utgöra några problem. Det finns dock en medvetenhet om att implementeringen kan utgöra en utmaning, eftersom olika verksamheter kan ha olika förutsättningar att implementera nya arbetsprocesser. En intervjuperson menar den egna regionen bör avsätta medel inför implementeringen, eftersom införandet av nya arbetssätt kan vara förknippat med stora kostnader.

3.3.2.2 *IT-kompetens och upphandling av tekniska lösningar*

Samtliga intervjupersoner anser att den egna regionen har bra IT-kompetens, vilket flera av intervjupersoner motiverar med att regionen har både kapacitet och förmåga att bygga egna tekniska lösningar till SDK. Möjligheten att kunna avropa tekniska lösningar uppskattas dock överlag och anses underlätta anslutningen. Samtidigt framförs åsikter om att avropsmöjligheterna redan borde finnas.

3.3.2.3 *Digital kompetens*

På samma sätt som IT-kompetensen uppfattas som bra, anser intervjupersonerna även att regionernas digitala kompetens är tillfredsställande och inte kommer att utgöra något problem vid en framtida anslutning.

3.3.2.4 *Drift och underhåll*

Utgångspunkten bland intervjupersonerna när det gäller vem som ska äga och förvalta SDK är att det ska vara en aktör med kapacitet att underhålla och vidareutveckla tjänsten samt ha förmåga att föra relevanta dialoger med användarna. Intervjupersonerna har överlag inga starka åsikter om vilken aktör som ska ha ansvaret, men flera nämner att Inera, med stöd av DIGG, utgör lämpliga kandidater. Synpunkter framförs också om att en stor myndighet som exempelvis DIGG eller Försäkringskassan har kapacitet att ansvara för SDK.

3.3.3 Juridiska förutsättningar

3.3.3.1 *Förekomst av diskussion kring juridiska frågor*

I intervjuerna framgår att relativt få juridiska diskussioner har förts i anslutning till projektet SDK. I en region har en jurist deltagit vid förstudien inför pilotprojektet och därefter fungerat som stöd i projektet. I andra regioner har diskussioner förts kring behovet att säkerställa att rätt mottagare får informationen, samt vilka juridiska konsekvenser DIGGs ansvar för eDelivery innebär. Det framgår också att när en statlig myndighet står bakom tjänsten, förväntas den vara säker även ur ett juridiskt perspektiv.

3.3.3.2 *Tillgång till juridisk kompetens*

Intervjupersonerna uppger att regionerna har tillgång till juridisk kompetens genom egna jurister, men förmedlar samtidigt en viss tveksamhet till juristernas tillgänglighet och juridiska kompetens inom aktuella områden. En intervjuperson menar att det råder stor brist på jurister.

3.3.3.3 *Finansiella förutsättningar*

Eftersom regionerna inte erhållit någon kostnadsbild för anslutning och användning av SDK, har intervjupersonerna svårt att ta ställning till eventuella kostnader för tjänsten. Det framförs dock tankar om att kostnaden för anslutning och användning borde ingå i medlemsavgiften till Inera. En intervjuperson uppger att regionen ännu inte funderat på eventuella kostnader för användning.

3.3.4 Inställning till SDK om anslutningen blir låg

En konsekvens av att regionerna är positiva till SDK, är att de kommer att ansluta till tjänsten även om få andra aktörer ansluter. Om anslutningen blir låg ser intervjupersonerna snarare behov av att kommunicera tjänstens nyttor för att skapa engagemang för tjänsten och därmed öka verksamheternas anslutning. En intervjuperson framhåller att säker

kommunikation är viktigt i framtiden, men att regionen vid en låg anslutning kanske avvaktar med att ansluta.

3.3.5 Övriga förutsättningar

3.3.5.1 *Verksamheter som utför offentligt finansierade uppdrag*

I intervjuerna framgår att majoriteten av regionerna är angelägna om att privata aktörer som arbetar på regionens uppdrag, ska kunna ansluta till och använda SDK. För att SDK ska ge reell nytta är det av vikt att så många aktörer som möjligt kan ansluta, och privata aktörer utgör ofta en relativt stor andel av till exempel vårdgivarna inom till regionernas sjukvård. Intervjupersonerna tycks inte främmande för att vid upphandlingar ställa krav på att de privata aktörer ska vara anslutna till SDK.

3.3.5.2 *Behov av externt stöd*

Eftersom delar av regionernas verksamhet, exempelvis sjukvården, arbetar dygnet runt, framförs behov av kontinuerlig tillgång till SDK, dvs under veckans samtliga dagar och under hela dygnet. Intervjupersonerna efterfrågar även support vid eventuella driftstopp.

3.3.6 Sannolikheten att regionerna ansluter

Samtliga intervjupersoner är positiva till SDK och menar att regionen kommer att ansluta. En intervjuperson betonar att om några regioner initialt ansluter, kommer fler att ansluta.

4 Myndigheternas förutsättningar att ansluta till och använda SDK

4.1 Interna förberedelser

4.1.1 Förankring i myndigheterna

Projektet SDK är i större omfattning förankrat inom myndigheternas IT-avdelningarna, än hos generaldirektörerna. En anledning till att projektet inte är förankrat hos generaldirektören är att projektet ännu är i en tidig fas och att myndigheten därför avvaktar beslut om ytterligare förankring inom myndigheten.

4.1.2 Information som ska utbytas

Myndigheternas övergripande syfte med användningen av SDK är samma som kommuner och regioner uttrycker, det vill säga att effektivare kunna utbyta individinformation och slippa överföring av känsliga uppgifter i pappersform, exempelvis via fax och brev. Av intervjuerna framgår att användningen av SDK är tänkt att användas för stora delar av myndigheternas kärnverksamheter, exempelvis kundservice, ärendehantering och folkbokföring. SDK avses dock inte att användas för all information, exempelvis inte för överföring av vissa säkerhetsklassade uppgifter. Det framgår också att SDK i vissa fall kommer att utgöra ett komplement till befintliga kanaler, och att exempelvis telefonsamtal fortsatt kommer att vara en viktig kanal för överföring av viss information.

4.2 Erfarenheter av projektet hittills

4.2.1 Nyttan med SDK och inställning till projektet

Samtliga intervjupersoner uppger att de ser stor nytta med att använda SDK, eftersom tjänsten förväntas innebära både effektivare och säkrare utbyte av information mellan kommuner, regioner och myndigheter. I intervjuerna framförs att det finns behov av att fastställa vilken information som ska utbytas via SDK, eftersom myndigheter redan idag utbyter information via gemensamma system. Det framkommer även synpunkter kring att nyttan med SDK troligen är större för motparterna, än för den egna myndigheten.

Det övergripande intrycket av projektet är att det är väl fungerande.

4.2.2 Utmaningar respektive positiva aspekter i projektet

4.2.2.1 *Utmaningar i projektet*

De utmaningar som förekommit i projektet relateras till ett antal olika områden. Att projekttiden förlängs ett år, och att SDK därmed inte kan börja användas under 2021, beskrivs dels som en besvikelse, och dels som krävande i och med att "omtaget" innebär nya tekniska förutsättningar. Den utdragna projekttiden upplevs också som negativ i och med att kostnaderna för projektet fortsätter.

En annan utmaning som framkommit är att tiden för att förbereda och starta upp pilotverksamheten upplevs som för kort. Det finns pilotaktörer som förväntas förbereda uppstarten under sommaren, med start av pilotverksamheten direkt efter sommaren. Den korta förberedelsetiden anses leda till alltför pressade förberedelser. För att underlätta arbetet inför pilotstarten efterfrågar intervjupersonen även instruktioner från projektet i ett tidigare skede.

Ytterligare en utmaning i projektet har varit att det initialt varit svårt att hitta motparter för att testa överföring av information, vilket dock har lösts efter ett tag.

Synpunkter framförs om att DIGGs tekniska kompetens är för låg, främst avseende teknikfrågor rörande exempelvis accesspunkter.

Arbetet med att förmå myndigheterna att gemensamt finansiera projektet har också upplevts som utmanande av en intervjuperson.

Ett problem som främst kopplas till myndigheternas interna förutsättningar är att det upplevs krävande att vara testpilot och samtidigt utveckla egna lösningar.

4.2.2.2 *Förslag till förbättringar – för enklare anslutning*

Intervjupersonernas förslag till att förbättra anslutningen möter i viss utsträckning de problem och utmaningar som förknippas med projektet.

En intervjuperson framför önskemål om mer information om vad som händer i projektet, vilket anses underlätta förståelsen för varför projekttiden förlängs. Den förlängda projekttiden kom mer eller mindre som en överraskning.

Bättre tidsplanering och tydligare förberedelseinstruktioner från projektet anses också underlätta förberedelsearbetet inför uppstart av pilotverksamheten.

Ytterligare en synpunkt som framförs är att myndigheternas certifikatshantering hade kunnat samordnas mellan myndigheterna, för effektivare hantering och besparing av interna resurser.

Förslag som rör förbättringar av myndigheternas interna arbete handlar om att uppstarten hade underlättats genom mer kommunikation och erfarenhetsutbyte mellan myndigheterna i ett tidigare skede. Det framgår även att det hade behövts fler tekniska lösningar vid framtagningen av de egna IT-lösningarna.

4.2.2.3 *Områden som fungerat bra*

I jämförelse med de upplevda utmaningarna i projektet har färre åsikter framförts kring vad som fungerat bra. En positiv aspekt som framförs är att projektet öppnat för givande dialoger mellan myndigheterna. Projektet anses också ha tillhandahållit bra möten och support vid behov.

4.2.3 Organisatoriska förutsättningar

4.2.3.1 *Kartläggning av informationsflöden*

Fallstudiens myndigheter har inte genomfört några kartläggningar av informationsflöden inför start av pilotprojekten. En anledning till att kartläggningar inte genomförts är att myndigheterna redan har bra kunskap om informationsflöden via tidigare kartläggningar. Några intervjupersoner menar att de ännu inte kommit så långt i projektet, och därför avvaktar med att göra kartläggningar.

4.2.3.2 *IT-kompetens*

När det gäller uppfattningen om myndigheternas IT-kompetens framgår att samtliga intervjupersoner anser att kompetensen är bra. Till skillnad mot kommunerna som anlitar externa leverantörer för de tekniska lösningarna till SDK, planerar myndigheterna att själva bygga egna lösningar. En av myndigheterna har börjat bygga en egen teknisk respektive verksamhetslösning för SDK, och övriga myndigheter planerar att bygga egna lösningar framöver.

4.2.3.3 *Digital kompetens*

Uppfattningen om myndigheternas digitala kompetens är till skillnad mot IT-kompetensen, mer varierad. Samtliga intervjupersoner menar att IT-avdelningarna besitter bra digital kompetens, men att den varierar hos övrig verksamhet, och i flera fall kan bli bättre. På en övergripande nivå framgår dock att intervjupersonerna anser att IT-avdelningarnas digitala kompetens, tillsammans med kunnande hos övrig organisation, är tillräcklig, och inte kommer att utgöra något större problem för myndigheterna.

4.2.3.4 *Stöd från ledningen och förankring i verksamheterna*

SDK-projektet är förankrat inom myndigheternas samtliga IT-avdelningar, men inte hos alla generaldirektörer. Eftersom IT-avdelningarna driver projektet, upplevs stödet från myndigheternas ledningar oftast som mer passivt. En intervjuperson påtalar att de utmaningar som förknippas med förlängningen av projektet har inneburit att anslutning till projektet ifrågasatts av myndighetens ledning. Eftersom det idag redan finns ett fungerande utbyte av information mellan myndigheter menar intervjupersonen att ledningen inte ser att ett ytterligare system, det vill säga SDK, är avgörande för myndigheten.

Som en följd av att projektet ännu inte kommit så långt bland majoriteten av myndigheterna har det inte heller ännu förankrats i någon större omfattning bland verksamheterna.

4.2.3.5 *Informationsrisker med SDK*

På en övergripande nivå ser majoriteten av intervjupersonerna inte några större säkerhetsrisker med att använda SDK för överföring av känslig information. En myndighet arbetar tillsammans med cybersäkerhetsavdelningen i projektet, vilket anses bidra till ökad säkerhet. En annan myndighet menar att de redan idag delar information med andra aktörer och litar på de säkerhetsanalyser som är gjorda inom SDK-projektet. Ytterligare en intervjuperson uttrycker dock viss oro inför att överföra känslig information via SDK. Oron beror på osäkerhet kring om mottagande organisation har tillräckligt säkra system för att säkerställa att rätt mottagare får informationen.

Inför anslutningen till SDK ska pilotaktörerna fylla i ett tillitsramverk för att påvisa att kraven på informations- och IT-säkerhet uppfylls. Endast en av myndigheterna har besvarat deklARATIONEN, men ingen av myndigheterna ser problem med att uppfylla kraven.

4.2.4 *Finansiella förutsättningar*

4.2.4.1 *Kostnader hittills*

Inställningen till kostnaderna förknippade till projektet varierar, och beror på hur långt myndigheterna har kommit som pilotaktör i projektet. Kostnaderna för projektet omfattar finansiering för projektet, men även arbetstid för IT-medarbetare samt i vissa fall interna arbetsgrupper på myndigheten. Synpunkter framförs kring att kostnaderna varit större än vad som initialt förväntades. Förlängningen av projektet har också inneburit nya förutsättningarna och ökade projektkostnader i form av bland annat nya accesspunkter.

Kostnaderna för projektet har i regel inte varit budgeterade, utan har tagits i linjen.

4.2.5 Stöd från projektet

4.2.5.1 *Kontakter med och stöd från projektet*

Inställningen till kontakterna med, och stödet från, projektet varierar något mellan myndigheterna. Överlag uppskattar intervjupersonerna att kontaktpersonerna på SDK är lätta att få tag på och stöttar myndigheterna i aktuella frågor. Det framförs även beröm till projektet i form av att IT-kompetensen anses hög, att dokumentationen som erhållits varit bra och att projektet varit transparent och informerat om vad som händer i projektet.

Samtidigt finns områden där intervjupersonerna är mindre nöjda. Missnöje uttrycks kring att projektet tagit lång tid och att projekttiden har förlängts. Både information om, och dialog med projektet, efterfrågas kring projektets ändrade förutsättningar; till exempel att nya avtal för accesspunkter för transportlagret eDelivery ska tas fram. Även en tydligare kostnadsbild efterfrågas och synpunkter framförs om att informationen inför uppstarten av pilotverksamheten kunde varit tydligare och mer anpassad till olika IT-miljöer. Även om det finns intervjupersoner som är nöjda med den tekniska kunskapen inom projektet, framkommer att andra anser att den är för låg.

4.3 När projektet blir verklighet

4.3.1 Viktiga förutsättningar för att myndigheterna ska ansluta

Viktiga förutsättningar vid en framtida anslutning, utgörs av områden som är betydelsefulla för myndigheterna, men även av aspekter som på en övergripande nivå är viktiga för en bred anslutning till SDK.

I samband med att DIGG sedan hösten 2020 tagit rollen som ägare av eDelivery och ansvarar för transportlagret, har projekttiden förlängts och förutsättningarna i projektet ändrats. För att ta kunna ta ställning till en framtida anslutning efterfrågar intervjupersonerna större tydlighet från projektet avseende såväl projektförändringarna, som de förändrade anslutningsvillkoren. En tydlig kostnadsbild efterfrågas, liksom information om vem som kommer att äga och förvalta SDK. Det anses också viktigt att den nya tekniken färdigställs, och att nya certifikat och avtal för bland annat accesspunkter blir klara.

Det är också viktigt att projektet tar fart och att ytterligare förseningar uteblir.

Ytterligare en åsikt som framförs är att anslutningen till SDK bör vara tvingande för kommuner, regioner och myndigheter. Motivet till en tvingande anslutning är att viss kommunikation via SDK kommer vara av mycket angelägen karaktär, som till exempel orosanmälningar, och att utbytet behöver ske över kommun- och regiongränserna. För ett meningsfullt utbyte av information måste därför samtliga kommuner, regioner och myndigheter ansluta, vilket endast anses är möjligt genom statlig styrning.

Projektets stora teknikfokus framhålls som ett en utmaning för en bred anslutning. Synpunkter framförs om att projektet bör fokusera mer på användarnas behov och preferenser i utvecklandet av SDK, för att därmed öka nyttan, och i förlängningen tjänstens attraktivitet hos framtida användare.

Eftersom en bred anslutning anses viktigt av flera intervjupersoner, framförs även vikten av att beskriva verksamhetsnyttan med SDK. Nyttorna med användningen av tjänsten kan enligt intervjupersonerna beskrivas via exempel eller "case".

Intervjupersonerna menar också att det finns juridiska ställningstaganden som behöver klargöras, till exempel gällande myndigheternas möjligheter att avropa tjänster från Inera. En annan juridisk fråga som anses behöver ses över är myndigheternas möjligheter till informationsdelning utifrån respektive myndighets uppdrag.

Synpunkter framförs om att adressboken behöver förbättras. Adressboken måste vara komplett, uppdaterad, tillgänglig dygnet runt samt kunna implementeras i myndigheternas befintliga system. Klarhet efterfrågas också kring vilken aktör som ska äga och drifva adressboken.

4.3.2 Organisatoriska förutsättningar

4.3.2.1 *Implementering av nya arbetssätt*

Implementeringen av nya arbetssätt och rutiner i verksamheterna vid användning av SDK förväntas fungera utan problem, eftersom medarbetarna kommer att se nyttan i form av ökad effektivitet.

4.3.2.2 *IT-kompetens och upphandling av tekniska lösningar*

IT-kompetensen, liksom förmågan att vid behov upphandla tekniska lösningar, uppfattas av intervjupersonerna som bra på samtliga myndigheter. Det framgår dock att även om myndigheterna avser och har kompetens att själva bygga egna lösningar för SDK, framförs önskemål från flertalet intervjupersoner om att kunna avropa tjänster. Färdiga tjänster och produkter som kan avropas anses både underlätta och påskynda anslutningen, samt bidra till gemensamma standarder. Intervjupersonerna efterfrågar även ökad samverkan mellan myndigheterna inför pilotverksamheten och anslutningsförfarandet.

4.3.2.3 *Digital kompetens*

Intervjupersonerna anser att den digitala kompetensen är bra inom myndigheterna, och förväntas inte leda till några framtida problem inför anslutning till SDK.

4.3.2.4 *Drift och underhåll*

När det gäller ansvar för drift och underhåll för SDK är intervjupersonerna eniga i sina åsikter. Samtliga intervjupersoner anser att en stor myndighet bör vara huvudman och därmed ansvara för lösningarna i SDK. Förslag på huvudman är exempelvis DIGG eller Arbetsförmedlingen. Driften av SDK förslås läggas på annan myndighet, alternativt på Inera.

4.3.3 Juridiska förutsättningar

4.3.3.1 *Förekomst av diskussion kring juridiska frågor*

På flertalet myndigheter i studien förs diskussioner kring juridiska frågor som rör informationsutbytet via SDK. Rättsliga frågor som diskuteras handlar till exempel om vilken information som kan lämnas ut i enlighet med gällande lagar och förordningar. Diskussioner förs även kring hur säkerheten hos mottagarna ser ut, till exempel hur myndigheten kan säkerställa att rätt mottagare får informationen vid överföring av uppgifter till funktionsbrevlådor.

4.3.3.2 *Tillgång till juridisk kompetens*

De myndigheter som ingår i fallstudien uppger att de även i framtiden anser att tillgången till juristkompetens kommer att vara god, eftersom myndigheterna har egna juristavdelningar.

4.3.4 Finansiella förutsättningar

Eftersom myndigheterna överlag inte kommit så långt i arbetet som pilotaktörer, har de inte heller i någon större omfattning funderat på

kommande betalning för anslutning och användning av SDK. Vid avstämning avseende betalningsvilja för SDK varierar inställningen något mellan myndigheterna. Några intervjupersoner är inställda på att myndigheterna ska betala för anslutning och användning av SDK, och förordar en fast årsavgift. Kostnaden måste dock stå i proportion till nyttan av användningen. Synpunkter framförs kring att kostnaden inte borde bli så stor, eftersom många aktörer förväntas ansluta sig.

Samtidigt som en del intervjupersoner är inställda på att myndigheterna ska betala för anslutning och användning av SDK, anser andra att tjänsten bör vara statligt finansierad och användningen kostnadsfri. Den kostnadsfria användningen motiveras bland annat med att viss information som ska utbytas via SDK kommer att vara av samhällsviktig karaktär där en bred anslutning är viktig.

4.3.5 Inställning till SDK om anslutningen blir låg

En bred anslutning är inte viktigt för alla myndigheter i studien, men det finns en tydlig insikt bland intervjupersonerna om att en bred anslutning är en viktig förutsättning för att SDK ska leverera reell nytta när tjänsten börjar användas. Det tycks också finnas ett visst ansvarstagande hos myndigheterna som tar sig uttryck i att de deltar i projektet från början, i syfte att påvisa vikten av att ansluta till SDK. Det finns också intervjupersoner som menar att den egna myndigheten kommer att ta ett strategiskt ställningstagande och signalera att de aktörer som vill kommunicera med dem ska göra det via SDK.

4.3.6 Övriga förutsättningar

4.3.6.1 *Verksamheter som utför offentligt finansierade uppdrag*

Intervjupersonerna har något olika inställning till att verksamheter som utför offentligt finansierade uppdrag ska kunna ansluta till SDK. Några av myndigheterna utbyter inte i någon större omfattning information med privata aktörer, och är därför inte heller uttalat angelägna om att verksamheterna ska kunna ansluta till SDK. Önskemål framförs snarare om att andra aktörer, till exempel advokatfirmor och försäkringsbolag, ska kunna ansluta till SDK. Andra intervjupersoner ser nyttan med att även privata aktörer kan ansluta till tjänsten, eftersom en bred målgrupp ökar användningen, förutsatt att informationsutbytet sker på ett rättssäkert sätt.

4.3.6.2 *Behov av externt stöd*

Det stöd som intervjupersonerna ser behov av vid framtida användning av SDK är att adressboken måste vara tillgänglig veckans alla dagar och hela dygnet.

4.3.7 Sannolikheten att myndigheterna ansluter

Majoriteten av fallstudiens myndigheter är, enligt intervjupersonerna, positiva till att ansluta, men det finns samtidigt oklarheter relaterade till tjänsten som leder till tveksamhet. En intervjuperson efterfrågar tydligare beskrivning av nyttan med tjänsten, tydlighet avseende tekniska standarder, samt information hur de kommande villkoren för anslutning och användning kommer att utformas.

5 Slutsatser och lärdomar till regeringsuppdraget

5.1 Verksamhetsnytta och förankring i ledningarna underlättar anslutning

För att underlätta anslutningen till den förvaltningsgemensamma infrastrukturen finns ett antal aspekter som bör beaktas. En lärdom från fallstudien av SDK-projektet är att en bred anslutning utgör en viktig förutsättning för att tjänsten ska leverera reell verksamhetsnytta. På samma sätt är en bred anslutning till den förvaltningsgemensamma digitala infrastrukturen också av vikt för att nyttor ska uppstå. Mot bakgrund av betydelsen av en bred anslutning finns anledning att se över möjligheterna till styrning i form av en mer tvingande anslutning till den förvaltningsgemensamma digitala infrastrukturen. Ytterligare en aspekt som underlättar anslutningen är om deltagandet i den gemensamma infrastrukturen är förankrat både i verksamheterna och i organisationernas ledningar, med mandat att ta beslut om större investeringar.

5.2 Kommuners, regioners och myndigheters olika förutsättningar bör beaktas

För att möjliggöra en bred anslutning till den förvaltningsgemensamma digitala infrastrukturen, krävs även medvetenhet om att kommuner, regioner och myndigheter har olika förutsättningar att ansluta till infrastrukturen.

I fallstudien framgår att kommunerna skiljer sig något från regioner och myndigheter när det gäller förutsättningarna att ansluta till SDK. En skillnad är att kommunerna, i större omfattning än övriga pilotaktörer, uttalar att anslutningsprocessen varit komplex. Bidragande orsaker till att anslutningen upplevts som komplicerad är att den tekniska informationen från projektet upplevts som svår att förstå, och att informationen varit omfattande och därmed krävande att ta del av. Kommunerna efterfrågar också, i större utsträckning än fallstudiens regioner och myndigheter, en färdig tjänst att ansluta till, samt en enklare anslutningsprocess.

I fallstudien framgår även att storlek på kommunen, relaterat till antal invånare, tycks påverka kommunernas tillgång till kompetens och interna resurser. Även om samtliga kommuner i studien har likartade utmaningar och problemområden, uttrycker de mindre kommunerna i större omfattning att de saknar både resurser och kompetens för att hantera

utmaningarna som förknippas med projektet. Områden där de mindre kommunerna kan ha sämre tillgång till expertis är inom digital och juridisk kompetens, men även IT-kompetens.

Inför en kommande anslutning till den förvaltningsgemensamma digitala infrastrukturen är det viktigt att ha specifik verksamhetskunskap för att kunna anpassa anslutningsprocessen efter kommuners, regioners och myndigheters olika förutsättningar att ansluta. Det finns anledning att särskilt uppmärksamma de mindre kommunernas förutsättningar och behov, i syfte att underlätta deras anslutning till infrastrukturen.

5.3 Informationen ska möta aktörernas behov av stöd

Ett tydligt resultat i fallstudien är att kommuner, regioner och myndigheter behöver stöd, både inför och i samband med anslutningen till SDK. Stödet handlar i stor utsträckning om att få anpassad information som möter kommunernas, regionernas respektive myndigheternas olika behov och förutsättningar. Pilotaktörernas behov av stöd i form av anpassad information, utgör en viktig lärdom från fallstudien att ta med in i regeringsuppdraget.

5.3.1 Tydlig helhetsbild av projektet efterfrågas

För att både kunna ta ställning till och förankra SDK-projektet internt efterfrågas i ett tidigt skede, men även löpande, tydlig information som beskriver projektet som helhet. Fallstudiens intervjupersoner inom såväl kommuner, regioner och myndigheter uttrycker behov av tydlig information om vad SDK-projektet innebär; exempelvis projektets upplägg, tidplan, anslutningsvillkor, kostnadsbild och tjänstens nyttor.

I fallstudiens resultat framgår också att tydliga instruktioner kring vad som ska förberedas inför anslutningen är av stor vikt för att underlätta anslutningen.

5.3.2 Målgruppsanpassad information

Eftersom kommuner, regioner och myndigheter har olika behov och förutsättningar att ansluta till SDK behöver informationen anpassas för att möta mottagargruppernas olika behov. I fallstudien framgår till exempel att små kommunernas behov av information skiljer sig från både regioners och myndigheters informationsbehov.

Det finns också behov av att anpassa informationen till olika interna målgrupper. Framförallt fallstudiens kommuner och regioner efterfrågar riktad och målgruppsanpassad information till ledningarna, verksamheterna och teknikerna, samt även till systemleverantörerna. För att sälja in projektet och motivera och engagera såväl ledning som

verksamheter, efterfrågas målgruppsanpassad information som beskriver projektets upplägg och tjänstens nyttor, liksom en tydlig kostnadsbild för att motivera en framtida investering. Informationen till teknikerna bör utgöras av tydliga och konkreta instruktioner kring vilka åtgärder som ska förberedas och genomföras i samband med anslutningen.

5.4 Stöd genom samverkan och erfarenhetsbyte

5.4.1 Kluster och samverkansgrupper

Ytterligare ett framträdande resultat i fallstudien är betydelsen för främst kommuner och regioner, men även myndigheter, att kunna delta i kluster eller samverkansgrupper i syfte att skapa dialog, samarbeta i olika frågor och utbyta erfarenheter, till exempel kring tekniska frågor. I studien framgår att det finns små kommuner som utan stöd från samordnaren i olika kluster, alternativt stöd från leverantören, hade haft svårt att ansluta till SDK.

5.4.2 Leverantörsmarknad

Det faktum att externa leverantörer bidragit med avgörande stöd till främst kommunerna i samband med anslutningen, understryker vikten av att det finns en väl fungerande leverantörsmarknad.

5.5 Tydliggör att aktörerna har eget ansvar i vissa frågor

I fallstudiens resultat framgår att det finns ett förtroende för DIGG och Inera som leverantörer av tjänsten SDK, vilket leder till en viss förväntan om att informationsutbytet kommer att vara säkert även ur ett informationssäkerhets- och juridiskt perspektiv. Mot bakgrund av fallstudiens resultat finns anledning att tydliggöra för kommuner, regioner och myndigheter att de inför en anslutning till den förvaltningsgemensamma digitala infrastrukturen, fortsatt har eget ansvar för den information som de väljer att dela via infrastrukturen. Det innebär överväganden kring informationssäkerhet och för vissa juridiska ställningstaganden.

5.6 Framtagning av plan för det stödjande arbetet

För att möta kommunernas, regionernas och myndigheternas behov av information och stöd i samband med anslutningen till den förvaltningsgemensamma digitala infrastrukturen behövs en plan som samordnar och tydliggör vilka aktörer som ska bidra med stödjande åtgärder. Behov av relevant och målgruppsanpassat stöd behövs innan, i samband med och troligen även efter anslutningsprocessen. Aktörer med kompetens att leverera stödet är till exempel DIGG, SKR, Inera, Adda samt även systemleverantörer.