

Spørgeskema til vurdering af EDIH-kunders digitale modenhed

Målgruppe: **Organisationer i den offentlige sektor**

Stadie: T0 (forud for EDIH-støttens start)

MODUL 1: Kundeoplysninger

I dette modul bedes du give grundlæggende generelle oplysninger om den offentlige organisation, der er interesseret i at modtage EDIH-støtte. Disse oplysninger er nødvendige for at kunne analysere din organisations digitale modenhedsniveau sammenlignet med andre lignende organisationer.

M1.1. Generelle oplysninger:

1. Dato
2. Navnet på den organisation, der støttes af EDIH:
3. Andet identifikationsnummer (moms eller tilsvarende):
4. Kontaktperson:
5. Rolle i organisationen:
6. E-mail:
7. Telefon:
8. Websted:
9. Type organisation i den offentlige sektor:
 1. National myndighed
 2. Regional myndighed
 3. Provins/kommunal myndighed
 4. Andet
10. Organisationens størrelse
 1. Lille størrelse (0-49)
 2. Mellemstor størrelse (50-249)
 3. Stor størrelse (250 eller derover)
11. Fuldstændig adresse (gade, postnummer, by, land)
12. PIC-nummer¹ (hvis det foreligger, udfyldes af EDIH)

M1.2. Aktivitetssektor:

13. Hvilket af følgende overordnede statslige områder hører din organisation under²? (Vælg op til to muligheder):

Primært (ét obligatorisk):

1. Generelle offentlige tjenester
2. Forsvar
3. Offentlig orden og sikkerhed
4. Økonomiske anliggender
5. Miljøbeskyttelse
6. Boliger og offentlige faciliteter
7. Sundhed

¹ Deltagerkode (Participant Identification Code)

² Klassifikation af det offentliges udgifter efter formål (COFOG): [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification_of_the_functions_of_government_\(COFOG\)](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification_of_the_functions_of_government_(COFOG)).

8. Fritid, kultur og religion
9. Uddannelse
10. Social beskyttelse
11. Andet

Sekundært (ét valgfrit):

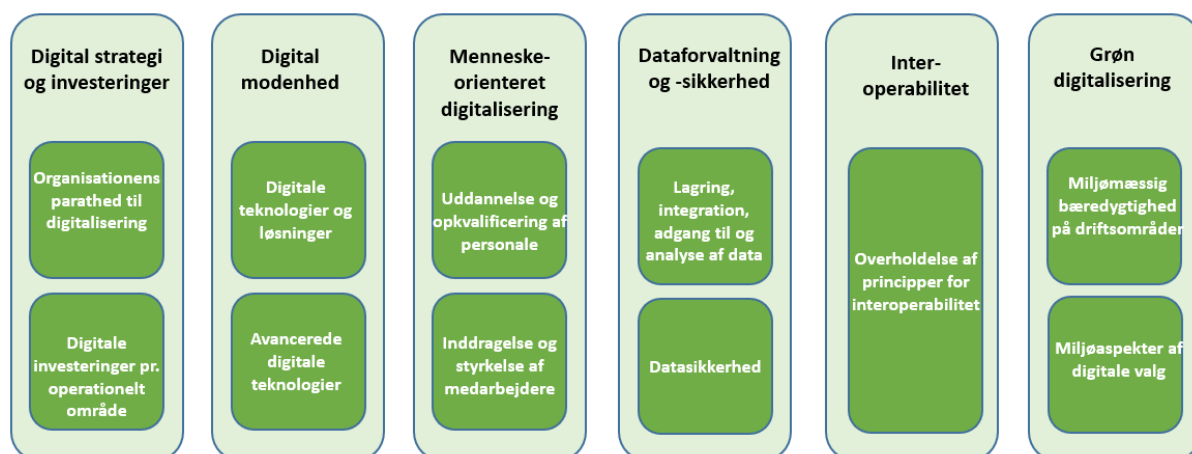
1. Generelle offentlige tjenester
2. Forsvar
3. Offentlig orden og sikkerhed
4. Økonomiske anliggender
5. Miljøbeskyttelse
6. Boliger og offentlige faciliteter
7. Sundhed
8. Fritid, kultur og religion
9. Uddannelse
10. Social beskyttelse
11. Andet

MODUL 2: Digital modenhed

Spørgsmålene i dette modul har til formål at måle din organisations digitale modenhed. Disse oplysninger vil bidrage til at beskrive udgangspunktet for din organisations digitale omstillingsrejse og identificere områder, hvor den kan have behov for EDIH-støtte. De vil også bidrage til at vurdere de tjenester, som EDIH efterfølgende leverer til din organisation, samt til at vurdere EU's politikker og finansielle instrumenter til støtte for EDIH'er. Følgende aspekter vil blive vurderet (under anvendelse af de pointkriterier, der er beskrevet på den sidste side):

Ramme til vurdering af digital modenhed for organisationer i den offentlige sektor

Kilde: EC JRC eget input.



M2.1. Digital strategi og investeringer

Spørgsmålene vedrørende dette aspekt har til formål at fastslå den overordnede status for din organisations digitaliseringsstrategi. Der spørges om, hvorvidt organisationen er parat til at påbegynde en digital rejse, som måske kræver en organisatorisk og økonomisk indsats, der endnu ikke er forudset, og om relaterede investeringer i digitalisering pr. aktivitetsområde (enten gennemførte eller planlagte).

1. På hvilke af følgende måder er din organisation forberedt på (mere) digitalisering? Vælg alle relevante svar

1. Digitaliseringsbehov er fastlagt og afstemt med politikudformningen/de administrative mål
2. Finansielle ressourcer (egenkapital, tilskud, lån) er fastlagt for at sikre digitaliseringsprojekter i mindst de næste to år
3. IKT-infrastrukturer³ er klar til at støtte digitaliseringsplaner
4. IKT-specialister er ansat/underleverandørkontrakter er indgået (eller behov for ansættelse/indgåelse af underleverandørkontrakter er fastlagt)
5. Der er et passende niveau af politisk engagement til at lede de nødvendige organisatoriske ændringer
6. Organisationsenhedernes/afdelingernes ledelse og deres medarbejdere er forberedt og klar til at støtte digitaliseringsplaner
7. Interne og eksterne driftsprocesser kan tilpasses, hvis digitaliseringen kræver det
8. Offlinetjenester er klar til at blive bragt online eller yderligere moderniseret ved hjælp af digitale teknologier
9. Borgernes og andre interessenters (virksomheder, NGO'er osv.) tilfredshed med onlinetjenester/interaktioner overvåges regelmæssigt (f.eks. via feedbackformularer, e-mailudvekslinger, sociale medier osv.)
10. Risici ved digitalisering (f.eks. ikkeplanlagte virkninger på andre områder⁴) tages i betragtning

2. På hvilke af følgende driftsområder har din organisation allerede investeret i digitalisering, og på hvilke områder agter den at investere i fremtiden? Vælg alle relevante svar.

	Allerede investeret	Planlægger at investere
1. Interne aktiviteter (administrative, strukturelle, organisatoriske processer) ⁵		
2. Eksterne aktiviteter (forvaltningsprocesser, herunder nye måder at inddrage borgerne på) ⁶		

³ Generelt henvises der her hovedsagelig til hardware, men det omfatter også netværksinfrastruktur, cloudinfrastruktur (datalagring og levering af tjenester), servere (dataindsamling og -forvaltning lokalt) og tablets/terminaler/PC'er til personale osv.

⁴ Risici, der er forbundet med gennemførelsen af avanceret digitalisering, kan omfatte: afskedigelse af arbejdskraft, indførelse af teknologisk bias og uretfærdighed, trusler mod privatlivets fred osv.

⁵ Dvs. indførelsen af digitalisering med henblik på at forbedre kvaliteten og effektiviteten af interne og eksterne processer. Indførelse af nye organisationsformer, indførelse af nye ledelsesmetoder og -teknikker samt nye arbejdsmetoder.

- | | | |
|---|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 3. Politikudformning (politikudformningscyklus: fastlæggelse af dagsorden, udformning af politikker, vedtagelse af politikker, gennemførelse af politikker, evaluering af politikker)⁷ 4. Levering af offentlige tjenester⁸ (eller produkter) 5. Finansiell forvaltning (regnskab, logistik, e-fakturaer osv.) 6. Forvaltning af menneskelige ressourcer 7. Indkøb og offentlige udbud 8. Projektplanlægning og -forvaltning | | |
|---|--|--|

M2.2. Digital modenhed:

Aspektet vedrørende digital parathed giver en vurdering af den nuværende udbredelse af digitale teknologier (både almindelige og mere avancerede teknologier).

3. Hvilke af følgende digitale teknologier og løsninger anvendes allerede af din organisation? Vælg alle relevante svar:

1. Konnektivetsinfrastruktur (f.eks. (fiber)internet med høj hastighed, cloudcomputing-tjenester, fjernadgang til kontorsystemer)
2. Websted
3. Webbaserede formularer eller fora til kommunikation med borgere
4. Live chats, sociale netværk og/eller chatbots til kommunikation med borgerne
5. Værktøjer til fjernsamarbejde (f.eks. platform for telearbejde, videokonferencer, virtuel læring, tjenestespecifikke platforme og værktøjer)
6. Intern webportal (intranet)
7. Informationsstyringssystemer (f.eks. planlægning af virksomhedsressourcer, regnskab, forvaltning af menneskelige ressourcer, forvaltning af kunderelationer, e-fakturering)
8. Værktøjer til digitale offentlige tjenester (onlineinteraktion med borgere og/eller virksomheder, levering af onlinetjenester)
9. Værktøjer til offentlige indkøb (e-indkøb)

4. Hvilke af følgende avancerede digitale teknologier⁹ anvendes allerede af din organisation? Vælg alle relevante svar ved hjælp af den angivne skala.

⁶ Dvs. indførelsen af digitalisering med henblik på at skabe nye forvaltningsmetoder (for forholdet mellem borgere (og/eller) mellem virksomheder og administration), inddragelse af nye aktører, nye mønstre for medskabelse og interaktion.

⁷ Henviser til indførelsen af digitalisering med henblik på at forbedre identificeringen af borgernes behov og afkorte den tid, der er nødvendig for at udvikle, afprøve, gennemføre og udbrede en politik.

⁸ Henviser til indførelsen af digitalisering med henblik på at skabe nye offentlige tjenester eller produkter eller forbedre de eksisterende.

⁹ En undersøgelse fra Det Fælles Forskningscenter har for nylig foreslået en række nye og modne teknologier i den offentlige sektor, som er relevante for udformningen og gennemførelsen af levering af digitale offentlige tjenester: Europa-Kommissionen, Det Fælles Forskningscenter, Bruno, I., Schiavone Panni, A., Marchetti, V. m.fl., *A multi-dimensional framework to evaluate the innovation potential of digital public services: a step towards building an innovative public services observatory in the EU*, Misuraca, G. (redaktør), Lobo, G. (redaktør), Publikationskontoret, 2020, <https://data.europa.eu/doi/10.2760/09628>.

(Anvendes ikke, Overvejes anvendt, I prototypefasen, Afprøves, Under gennemførelse, Driftsklar):

1. Kunstig intelligens (f.eks. maskinlæring, dyb læring, ekspert- og regelbaserede systemer, kognitiv databehandling, prædiktiv analyse, robotteknologi, natursprogsbehandling, tekststudvinding, datamatsyn)
2. Kommunikationsteknologier (f.eks. 5G-net og håndholdt udstyr, softwaredefinerede netværk)
3. Databehandlingsinfrastrukturer (f.eks. højtydende databehandling, cloudcomputing, edge computing)
4. Distributed ledger-teknologier (f.eks. blockchain, andre distributed ledger-teknologier)
5. Digital identitet og sikkerhed (f.eks. firewall og protokoller, antivirus- og sårbarhedsscannere, biometrisk screening, cloudorienteret cybersikkerhed, avancerede brugeranalyser, mobil-ID, rammer for digital identitet)
6. Immersive teknologier (f.eks. augmented reality (udvidet virkelighed), virtual reality)
7. Tingenes internet og intelligente enheder (f.eks. mobiludstyr, wearables og sensorer, platforme for tingenes internet)
8. Software- og serviceteknologier (f.eks. API'er, webtjenester, mikrotjenester, herunder registre og markedspladser, Enterprise Service Bus Technologies og Government Service Utilities)

M2.3. Menneskeorienteret digitalisering:

Dette aspekt undersøger, i hvilken grad digitale teknologier kvalificerer, inddrager og styrker medarbejderne, og hvordan deres arbejdsvilkår forbedres med henblik på at øge deres produktivitet og trivsel.

5. Hvad gør din organisation for at omskole og opkvalificere sine medarbejdere med henblik på digitalisering? Vælg alle relevante svar:

1. Vurderer mangler i de digitale færdigheder hos personalet
2. Udarbejder en uddannelsesplan med henblik på at uddanne og opkvalificere medarbejderne
3. Tilrettelægger korte kurser, tilbyder vejledninger/retningslinjer og andre e-læringsressourcer
4. Fremmer "learning-by-doing"/peerlæring/forsøgsmuligheder
5. Tilbyder praktikpladser og jobformidling inden for nøglekapacitetsområder
6. Sponsorere medarbejdernes deltagelse i kurser tilrettelagt af eksterne organisationer (uddannelsesudbydere, den akademiske verden, leverandører)
7. Gør brug af støtteberettigede uddannelses- og opkvalificeringsprogrammer

6. Hvordan engagerer og styrker din organisation sine medarbejdere og slutbrugere (borgere/virksomheder i tilfælde af digitale offentlige tjenester), når den indfører nye digitale løsninger? Vælg alle relevante svar:

1. Øger medarbejdernes viden om nye digitale teknologier
2. Formidler digitaliseringsplaner til medarbejderne på en gennemsigtig og inklusiv måde
3. Overvåger medarbejdernes accept og træffer foranstaltninger til at afbøde de potentielle følgevirkninger (f.eks. frygt for forandring, "altid på"-kultur i forhold til

balance mellem arbejdsliv og privatliv, sikkerhedsforanstaltninger mod risici for brud på privatlivets fred osv.)

4. Inddrager medarbejderne (herunder ikke-IKT-medarbejdere) i udformningen og udviklingen af digitaliseringen af produkter/tjenester/processer
5. Giver medarbejderne større autonomi og passende digitale værktøjer til at træffe og gennemføre afgørelser
6. Omformer/tilpasser job og arbejdsgange baseret på personalets feedback
7. Indfører mere fleksible arbejdsformer takket være digitalisering (f.eks. telearbejde, hybridarbejde)
8. Stiller et digitalt støtteteam/en digital støttetjeneste (internt/eksternt) til rådighed for medarbejderne
9. Stiller et digitalt støtteteam/en digital støttetjeneste (internt/eksternt) til rådighed for slutbrugerne
10. Bruger feedback fra slutbrugerne (borgere/virksomheder) til at forbedre digitale offentlige tjenester

M2.4. Dataforvaltning og -sikkerhed

Dette aspekt afspejler, hvordan data lagres digitalt, organiseres i organisationen, gøres tilgængelig på tværs af forbundne enheder og udnyttes til erhvervsmæssige formål, idet der sikres tilstrækkelig databeskyttelse via cybersikkerhedsordninger. Spørgsmålet omfatter data, der er lagret i alle tænkelige former, herunder dokumenter.

7. Hvordan forvaltes din organisations data (dvs. opbevares, organiseres, tilgås og udnyttes)? Vælg alle relevante svar:
 1. Organisationen har en politik/en plan/et sæt foranstaltninger til dataforvaltning
 2. Organisationen anvender ikke papirbaserede formularer til indsamling af data
 3. Data opbevares kun digitalt i organisationen (f.eks. i kontorprogrammer, e-mailmapper, selvstændige programmer, databaser, dokumenthåndteringssystemer, ERP osv.)
 4. Data integreres korrekt (f.eks. gennem interoperable systemer og applikationsprogrammeringsgrænseflader), selv når de er fordelt mellem forskellige systemer
 5. Data er tilgængelige i realtid fra forskellige enheder og steder
 6. Indsamlede data analyseres systematisk og rapporteres med henblik på beslutningstagning
 7. Organisationens data suppleres med tredjepartsdata (dvs. data fra andre organisationer i den offentlige sektor og/eller aktører i den private sektor)
 8. Organisationens dataanalyser er tilgængelige uden behov for regelmæssig ekspertbistand (f.eks. gennem dashboards)
 9. Organisationens data er offentligt tilgængelige via en plan for åben datapolitik
8. Er din organisations data tilstrækkeligt sikret? Vælg alle relevante svar:
 1. Der er indført en datasikkerhedspolitik/et sæt af foranstaltninger i organisationen
 2. Der er etableret planer og foranstaltninger til at beskytte organisationens data mod cyberangreb
 3. Medarbejderne informeres om og uddannes regelmæssigt i spørgsmål/risici vedrørende cybersikkerhed og databeskyttelse
 4. Cybertrusler overvåges og vurderes regelmæssigt

5. Der opretholdes en fuldstændig backupkopi af kritiske data (off-site/"i skyen")
6. Der foreligger en kontinuitetsplan i tilfælde af katastrofale svigt (hvis f.eks. alle data låses ved et ransomwareangreb eller ved fysiske skader på IT-infrastrukturen)

M2.5. Interoperabilitet

Med dette aspekt undersøges det interoperabilitetsniveau¹⁰, som organisationen har nået, målt i forhold til niveauet for planlægning/gennemførelse af en række af de 12 interoperabilitetsprincipper i den nye europæiske interoperabilitetsramme (EIF)¹¹.

9. Hvad gør din organisation i forbindelse med digitalisering af processer og tjenester for at dele data, information og viden med andre organisationer i den offentlige sektor? Vælg alle muligheder, der gælder for din organisation, ved hjælp af den angivne skala:
(Ikke gennemført og/eller ingen planer om at gennemføre, Planlægger at gennemføre, Allerede gennemført)

	Gennemført	Planlagt
<ol style="list-style-type: none"> 1. Offentliggør data som åbne data 2. Sikrer lige vilkår for open source-software 3. Foretrækker åbne specifikationer 4. Sikrer intern synlighed og tilvejebringer eksterne grænseflader for leverede tjenester 5. Genanvender og deler løsninger, oplysninger og data 6. Pålægger ikke slutbrugeren nogen teknologispecifikke løsninger 7. Sikrer dataportabilitet 8. Giver slutbrugerne mulighed for at få adgang til tjenester, der passer bedst til deres behov 9. Giver adgang til tjenester via et centralt kontaktpunkt 10. Spørger kun brugerne én gang og kun om relevante oplysninger 11. Personer med handicap, ældre og andre dårligt stillede grupper kan tilgå tjenesterne 12. Tjenesterne er tilgængelige på mere end ét sprog 13. Sikrer, at dataudvekslingen med slutbrugerne er sikker og pålidelig 14. Prioriterer brug af tjenester via digitale kanaler 15. Datalagringsformater sikrer langsigtet tilgængelighed 16. Digitale løsninger evalueres under hensyntagen til brugernes behov og balancen mellem omkostninger og fordele 		

¹⁰ Med henblik på EIF betyder interoperabilitet, at organisationer kan interagere for at opfylde fælles mål til deres fælles fordel, herunder udveksling af information og viden via understøttede forretningsprocesser og dataudveksling mellem de respektive IKT-systemer.

¹¹ Den nye EIF definerer 12 interoperabilitetsprincipper som grundlæggende adfærdsmæssige aspekter til fremme af interoperabilitetsaktioner. De er generelle interoperabilitetsprincipper, der er relevante for processen med at etablere interoperable europæiske offentlige tjenester. Mere information: https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/eif_brochure_final.pdf.

M2.6. Grøn digitalisering:

Dette aspekt tager højde for en organisations evne til at foretage digitalisering med en langsigtet tilgang, der tager ansvar og bekymrer sig om beskyttelsen og bæredygtigheden af naturressourcer og miljøet.

10. Hvordan gør din organisation brug af digitale teknologier for at bidrage til miljømæssig bæredygtighed? Vælg alle relevante svar:

1. Bæredygtig organisationsmodel (f.eks. miljøbevidst drift)
2. Bæredygtig levering af tjenester (f.eks. papirløse digitale offentlige tjenester)
3. Indkøb af bæredygtige produkter (f.eks. under hensyntagen til kriterier som: miljøvenligt design, livscyklusplanlægning for start- til slutprodukt, udtjent levetid og brugstidsforlængelse)
4. Hensyntagen til emissioner, forurening og/eller affaldshåndtering
5. Produktion af bæredygtig energi i eget anlæg
6. Optimering af energiforbrug/omkostninger
7. Reduktion af transportomkostninger
8. Digitale applikationer til fremme af ansvarlig adfærd hos borgerne
9. Papirløse administrative processer

11. Tager din organisation hensyn til miljøpåvirkninger i sine digitale valg og i praksis? Bedøm alle relevante svar ved hjælp af denne skala: *Nej, Delvist, Ja:*

1. Miljøhensyn og -standarder indgår i organisationens digitale strategi
2. Der er gennemført et miljøledelsessystem/miljøcertificering
3. Miljøaspekter er en del af digitale teknologier/leverandørers indkøbskriterier
4. Digitale teknologiers energiforbrug og datalagring overvåges og optimeres
5. Organisationen genanvender/genbruger aktivt gammelt teknologisk udstyr