

Spørreskjema for evaluering av digital modenhet for EDIH-kunder

Målgruppe: **Organisasjoner innen offentlig sektor**

Trinn: T0 (før EDIH support start)

MODUL 1: Kundedata

I denne modulen skal du gi grunnleggende generell informasjon om den offentlige organisasjonen som er interessert i å motta støtte fra EDIH. Disse opplysningene er nødvendige for å analysere hvordan organisasjonens digitale modenhetsnivå er sammenlignet med andre tilsvarende organisasjoner.

M1.1. Generelle opplysninger:

1. Dato
2. Navn på organisasjonen som støttes av EDIH:
3. Annet identifikasjonsnummer (mva eller tilsvarende):
4. Kontaktperson:
5. Rolle i organisasjonen:
6. E-postadresse:
7. Telefon:
8. Nettside:
9. Type organisasjon innen offentlig sektor:
 1. Nasjonal myndighet
 2. Regional myndighet
 3. Fylkeskommunal/kommunal myndighet
 4. Annet
10. Organisasjonens personalstørrelse:
 1. Liten størrelse (0-49)
 2. Middels størrelse (50-249)
 3. Stor størrelse (250 eller flere)
11. Fullstendig adresse (gate, postnummer, by, land)
12. PIC¹-nummer (hvis tilgjengelig, fylles ut av EDIH)

M1.2. Aktivitetssektor:

13. Innenfor hvilke av følgende offentlige områder tilhører din organisasjon²? Gjør opptil to valg:

Primært (en obligatorisk):

1. Generelle offentlige tjenester
2. Forsvaret
3. Offentlig ro og sikkerhet
4. Økonomiforvaltning
5. Miljøvern
6. Boliger og samfunnsfasiliteter

¹ Deltakeridentifikasjonskode

² Klassifisering av myndighetsfunksjoner (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))

7. Helse
8. Rekreasjon, kultur og religion
9. Utdanning
10. Sosial velferd
11. Annet

Sekundært (en valgmulighet):

1. Generelle offentlige tjenester
2. Forsvaret
3. Offentlig ro og sikkerhet
4. Økonomiforvaltning
5. Miljøvern
6. Boliger og samfunnsfasiliteter
7. Helse
8. Rekreasjon, kultur og religion
9. Utdanning
10. Sosial velferd
11. Annet

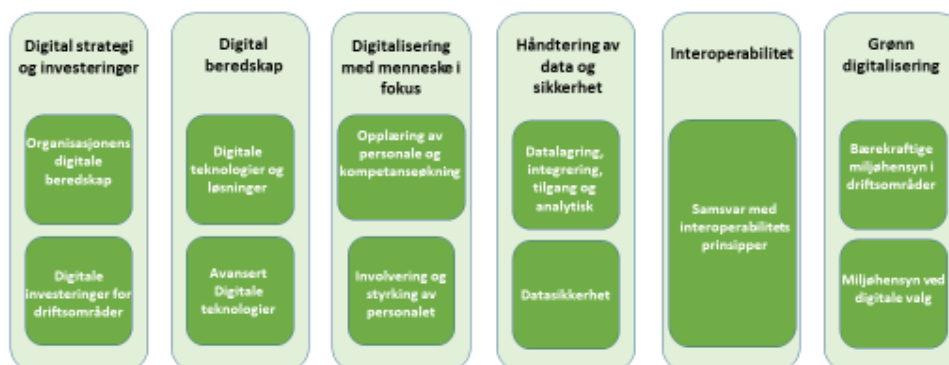
MODUL 2: Digital modenhet

Spørsmålene i denne modulen tar sikte på å måle den digitale modenheten i din organisasjon. Denne informasjonen vil bidra til å karakterisere utgangspunktet for den digitale transformasjonsreisen til din organisasjon, og identifisere områder der den kan trenge EDIH-støtte. Det vil også bidra til å evaluere tjenestene som til slutt tilbys av EDIH, samt å hjelpe til med å vurdere EUs retningslinjer og finansielle instrumenter som støtter EDIH-er. Følgende dimensjoner vil bli evaluert (ved å bruke poengkriteriene beskrevet på siste side):

Digitalt rammeverk for modenhetsevaluering for offentlige organisasjoner (PSOs)

Kilde: EC JRC Egen bearbeidelse

Rammeverk for vurdering av digital modenhet for organisasjoner i offentlig sektor (PSO-er)



M2.1. Digital strategi og investeringer

Spørsmålene om denne dimensjonen har til hensikt å fange opp den generelle statusen for en digitaliseringsstrategi i din organisasjon. De spør om organisasjonens beredskap til å legge ut på en digital reise som kan kreve organisatorisk og økonomisk innsats som ennå ikke er forutsett og relaterte investeringer i digitalisering per aktivitetsområde (enten utført eller planlagt).

1. På hvilke av følgende måter er din organisasjon forberedt på (mer) digitalisering? Velg alle alternativer som gjelder

1. Digitaliseringsbehov er identifisert og er i tråd med politikktutforming/administrative mål
2. Finansielle ressurser (egne midler, tilskudd, lån) identifiseres for å sikre digitaliseringsprosjekter i løpet av minst de påfølgende to årene
3. IKT-infrastruktur³ er klar til å støtte digitaliseringsplaner
4. IKT-spesialister er ansatt/innleid (eller ansettelses-/underleverandørbehov er identifisert)
5. Det er et passende nivå av politisk vilje til å gjennomføre de nødvendige organisasjonsendringene som trengs
6. Organisasjonsenhetenes/avdelingenes ledelse og deres ansatte er forberedt og klare til å støtte digitaliseringsplaner
7. Interne og eksterne driftsprosesser kan tilpasses ved behov ved digitalisering
8. Offline-tjenester er klare til å flyttes online eller til ytterligere modernisering av digitale teknologier
9. Innbyggernes og andre interessenters (bedrifter, frivillige organisasjoner osv.) tilfredshet med nettjenester/interaksjoner overvåkes regelmessig (f.eks. via tilbakemeldingsskjemaer, e-postutvekslinger, sosiale medier osv.)
10. Risikoer ved digitalisering (f.eks. effekter som ikke har vært planlagt på andre områder⁴) evalueres

2. På hvilke av følgende operasjonsområder har organisasjonen din allerede investert i digitalisering, og hvilke planlegger den å investere i fremtiden? Velg alle alternativer som gjelder.

	Har allerede investert	Planlegger å investere
1. Intern drift (administrative, strukturelle, organisatoriske prosesser) ⁵		
2. Eksterne operasjoner (styringsprosesser inkludert nye måter for innbyggermedvirkning) ⁶		
3. Utforming av retningslinjer (utformingssyklus for retningslinjer: fastsettelse av dagsorden, formulering av retningslinjer, vedtak		

³ Generelt refererer den hovedsakelig til maskinvare, men inkluderer også nettverksinfrastruktur, skyinfrastruktur (datalagring og tjenesteleveranse), servere (datainnhenting og administrasjon lokalt) og nettbrett/terminaler/PCer til ansatte etc.

⁴ Risikoer ved å implementere avansert digitalisering kan omfatte: redundans i arbeidskraft, innføring av teknologisk skjevhet og urettferdighet, trusler mot personvernet etc.

⁵ Viser til innføring av digitalisering for å forbedre kvalitet og effektivitet i interne og eksterne prosesser. Oppretting av nye organisasjonsformer, innføring av nye ledelsesmetoder og -teknikker, nye arbeidsmetoder.

⁶ Viser til innføring av digitalisering for å skape nye styringsmetoder (for forholdet mellom innbyggere (og/eller) næringsliv og administrasjon), involvering av nye aktører, nye mønstre for samskaping og samhandling.

- av retningslinjer, implementering av retningslinjer, evaluering av retningslinjer)⁷
4. Levering av offentlige tjenester⁸ (eller produkter)
 5. Økonomiadministrasjon (regnskap, logistikk, eFaktura etc.)
 6. Personalledelse
 7. Innkjøp og offentlige anskaffelser
 8. Prosjektplanlegging og -ledelse

M2.2. Digital beredskap:

Den digitale beredskapsdimensjonen gir en vurdering av dagens bruk av digitale teknologier (både ordinære og mer avanserte teknologier).

3. Hvilke av følgende digitale teknologier og løsninger brukes allerede av din organisasjon? Velg alle alternativer som gjelder:

1. Tilkoblingsinfrastruktur (f.eks. høyhastighetsinternett (fiber), skydatatjenester, ekstern tilgang til kontorsystemer)
2. Nettside
3. Nettbaserte skjemaer eller fora for å kommunisere med innbyggere
4. Live chat, sosiale nettverk og/eller chatbots for å kommunisere med innbyggere
5. Fjernsamarbeidsverktøy (f.eks. fjernarbeidsplattform, videokonferanser, virtuell læring, tjenestepesifikke plattformer og verktøy)
6. Intern nettportal (intranett)
7. Informasjonsstyringssystemer (f.eks. virksomhetens ressursplanlegging, regnskap, personalledelse, kunderelasjoner, e-fakturerings)
8. Verktøy for digitale offentlige tjenester (interaksjon på nettet med innbyggere og/eller bedrifter, levering av tjenester på nettet)
9. Verktøy for offentlige anskaffelser (eProcurement)

4. Hvilken av følgende avanserte digitale teknologiene⁹ er allerede i bruk i din organisasjon? Velg alle alternativene som gjelder ved å bruke den angitte skalaen. (Ikke brukt, Vurderer å bruke, Prototyping, Testing, Implementering, Operativ):

1. Kunstig intelligens (f.eks. maskinlæring, dyplæring; ekspert- og regelbaserte systemer; kognitiv databehandling, prediktiv analyse; automatisering med robotprosesser; naturlig språkbehandling, tekstutvinning, datasyn)

⁷ Viser til innføring av digitalisering for å forbedre identifisering av innbyggernes behov og forkorting av tiden som kreves for å utvikle, teste, implementere og spre en politikk.

⁸ Viser til innføring av digitalisering for å skape nye offentlige tjenester eller produkter eller forbedring av de eksisterende.

⁹ Nylig har en JRC-studie foreslått en rekke fremvoksende og modne teknologier i offentlig sektor som relevante for utforming og implementering av digitale offentlige tjenester: European Commission, Joint Research Centre, Bruno, I., Schiavone Panni, A., Marchetti, V., et al., *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.(editor), Lobo, G.(editor), Publications Office, 2020, <https://data.europa.eu/doi/10.2760/09628>

2. Kommunikasjonsteknologi (f.eks. 5G-nettverk og håndholdte enheter; programvaredefinerte nettverk)
3. Databehandlingsinfrastruktur (f.eks. databehandling med høy ytelse; databehandling i skyen; Edge Computing)
4. Distribuerte Ledger-teknologier (f.eks. Blockchain; Andre distribuerte Ledger-teknologier)
5. Digital identitet og sikkerhet (f.eks. brannmur og protokoller; antivirus- og sårbarhetsskannere; biometrisk screening; skyorientert cybersikkerhet; avansert brukeranalyse; mobil-ID; rammeverk for digital identitet)
6. Immersive teknologier (f.eks. Augmented Reality; Virtual Reality)
7. Tingenes internett og smarte enheter (f.eks. mobile enheter, bærbare enheter og sensorer; plattformer for tingenes internett)
8. Programvare og tjenesteteknologier (f.eks. API-er, nettjenester, mikrotjenester, inkludert registre og markeds plass; Enterprise Service Bus-teknologier og offentlige tjenesteverktøy)

M2.3. Digitalisering med menneske i sentrum:

Denne dimensjonen ser på hvordan de ansatte er kvalifisert til, engasjert av og bemyndiget med og av digitale teknologier, og hvordan arbeidsforholdene deres forbedres, med sikte på å øke deres produktivitet og trivsel.

5. Hva gjør din organisasjon for å om- og oppgradere sine ansatte for digitalisering? Velg alle alternativer som gjelder:
 1. Evaluerer digitale kompetansehull hos personalet
 2. Utformer en opplæringsplan for å trene og oppgradere personalet
 3. Organiserer korte treningsøkter, gir opplæring/veiledninger og andre e-læringsressurser
 4. Tilrettelegger for erfaringslæring/fagfellebasert opplæring/muligheter for eksperimentering
 5. Tilbyr praksisplasser og jobbplasseringer innen sentrale kapasitetsområder
 6. Sponser ansattes deltakelse i opplæring organisert av eksterne organisasjoner (opplæringstilbydere, akademia, leverandører)
 7. Benytter seg av subsidierte opplærings- og kompetanseopplegg

6. Når du tar i bruk nye digitale løsninger, hvordan engasjerer og styrker din organisasjon sine ansatte og sluttbrukere (innbyggere/bedrifter i tilfelle digitale offentlige tjenester)? Velg alle alternativer som gjelder:
 1. Øker ansattes bevissthet om nye digitale teknologier
 2. Formidler digitaliseringsplaner til ansatte på en transparent og inkluderende måte
 3. Overvåker personalets aksept og iverksetter tiltak for å dempe de potensielle bivirkningene (f.eks. frykt for å endre; «alltid på»-kultur kontra balanse mellom arbeid og privatliv; beskyttelse mot risikoer for brudd på personvernet osv.)
 4. Involverer ansatte (inkludert ikke-IKT ansatte) i design og utvikling av digitalisering av produkt/tjeneste/prosesser
 5. Gir ansatte mer autonomi og hensiktsmessige digitale verktøy for å ta og gjennomføre beslutninger

6. Redesigner/tilpasser jobber og arbeidsflyter basert på ansattes tilbakemeldinger
7. Legger tilrette for mer fleksible arbeidsordninger muliggjort av digitalisering (f.eks. fjernarbeid, hybridarbeid)
8. Stiller et digitalt støtteteam/en digital tjeneste (internt/eksternt) til disposisjon for personalet
9. Stiller til disposisjon for sluttbrukere et digitalt støtteteam/en digital tjeneste (internt/eksternt)
10. Bruker tilbakemeldinger fra sluttbrukere (innbyggere/bedrifter) for å forbedre digitale offentlige tjenester

M2.4. Datastyring og sikkerhet

Denne dimensjonen fanger opp hvordan data lagres digitalt, organiseres i organisasjonen, gjøres tilgjengelig på tvers av tilkoblede enheter og utnyttes til forretningsformål, samtidig som man sørger for tilstrekkelig databeskyttelse via cybersikkerhetsordninger. Spørsmålet dekker data lagret i alle mulige former, inkludert dokumenter.

7. Hvordan administreres organisasjonens data (dvs. lagres, organiseres, åpnes og utnyttes)? Velg alle alternativer som gjelder:
 1. Organisasjonen har laget retningslinjer/plan/tiltakssett for databehandling
 2. Organisasjonen bruker ikke papirbaserte skjemaer for å samle inn data
 3. Data lagres kun digitalt i organisasjonen (f.eks. i kontorapplikasjoner, e-postmapper, frittstående applikasjoner, databaser, dokumenthåndteringssystemer, ERP etc.)?
 4. Data er riktig integrert (f.eks. gjennom interoperable systemer, applikasjonsprogrammeringsgrensesnitt) selv når de er distribuert mellom forskjellige systemer
 5. Data er tilgjengelig i sanntid fra forskjellige enheter og steder
 6. Innsamlede data analyseres systematisk og rapporteres for beslutningstaking
 7. Organisasjonens data er beriket med tredjepartsdata (dvs. data fra andre offentlige organisasjoner og/eller aktører i privat sektor)
 8. Organisasjonens dataanalyse er tilgjengelig uten behov for eksperthjelp på regelmessig basis (f.eks. gjennom dashboard)
 9. Organisasjonens data er tilgjengelig offentlig via en plan for åpne data

8. Er organisasjonens data tilstrekkelig sikre? Velg alle alternativer som gjelder:
 1. Retningslinjer for datasikkerhet/tiltakssett er på plass i vår organisasjon
 2. Det er etablerte planer og tiltak for å sikre organisasjonens data mot cyberangrep
 3. Personalet får regelmessig informasjon og opplæring i cybersikkerhet og personvernproblemer/risikoer
 4. Cybertrusler overvåkes og evalueres jevnlig
 5. En fullstendig sikkerhetskopii av kritiske data opprettholdes (utenfor stedet/i skyen)
 6. En forretningskontinuitetsplan er på plass i tilfelle katastrofale feil (f.eks. all data låst av et løsepengevirusangrep eller fysisk skade på IT-infrastrukturen)

M2.5. Interoperabilitet

Denne dimensjonen utforsker nivået av interoperabilitet¹⁰ organisasjonen har nådd målt mot planleggings-/implementeringsnivået for en rekke av de 12 interoperabilitetsprinsippene i det nye europeiske interoperabilitetsrammeverket (EIF)¹¹.

9. Hva gjør din organisasjon for å dele data, informasjon og kunnskap med andre offentlige organisasjoner når du digitaliserer prosesser og tjenester? Velg alle alternativene som gjelder for organisasjonen din ved å bruke den angitte skalaen: (Ikke implementert og/eller ingen planer om å implementere, Planlegger å implementere, Har allerede implementert)

	Implementert	Planlegger
<ol style="list-style-type: none"> 1. Publiserer data som Åpne data 2. Sørger for like konkurransevilkår for programvare med åpen kildekode 3. Foretrekker åpne spesifikasjoner 4. Sikrer intern synlighet og gir eksterne grensesnitt for leverte tjenester 5. Gjenbraker og deler løsninger, informasjon og data 6. Påtvinger ikke noen teknologispesifikke løsninger på sluttbrukeren 7. Sørger for dataportabilitet 8. Gir sluttbrukere muligheter for å få tilgang til tjenester som passer best for deres behov 9. Gir ett enkelt kontaktpunkt for å få tilgang til tjenester 10. Spør brukerne én gang og kun om relevant informasjon 11. Personer med nedsatt funksjonsevne, eldre og andre vanskeligstilte grupper kan få tilgang til tjenester 12. Tjenestene er tilgjengelige på mer enn ett språk 13. Sørger for at datautveksling med sluttbrukere er sikker og pålitelig 14. Prioriterer bruk av tjenester via digitale kanaler 15. Datalagringsformater sikrer langsiktig tilgjengelighet 16. Digitale løsninger vurderes med tanke på brukerbehov og balansering mellom kostnader og fordeler 		

M2.6. Grønn digitalisering:

¹⁰ I forbindelse med EIF er interoperabilitet evnen til organisasjoner (offentlige forvaltningsenheter eller enhver enhet som handler på deres vegne, eller EU-institusjoner eller organer) til å samhandle mot gjensidig fordelaktige mål, som involverer deling av informasjon og kunnskap mellom disse organisasjonene, gjennom forretningsprosessene de støtter, ved hjelp av utveksling av data mellom deres IKT-systemer.

¹¹ Den nye EIF-en definerer 12 interoperabilitetsprinsipper som grunnleggende atferdsaspekter for å fremme interoperabilitetstiltak. De er generelle interoperabilitetsprinsipper som er relevante for prosessen med å etablere interoperable europeiske offentlige tjenester. Mer info: https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/eif_brochure_final.pdf

Denne dimensjonen fanger opp en organisasjons evne til å gjennomføre digitalisering med en langsiktig tilnærming som tar ansvar og bryr seg om beskyttelse og bærekraft av naturressurser og miljø.

10. Hvordan bruker din organisasjon digitale teknologier for å bidra til miljømessig bærekraft? Velg alle alternativer som gjelder:

1. Bærekraftig organisasjonsmodell (f.eks. miljøbevisste operasjoner)
2. Bærekraftig tjenesteyting (f.eks. papirløse digitale offentlige tjenester)
3. Anskaffelse av bærekraftige produkter (f.eks. med hensyn til kriterier som: økodesign, planlegging av hele produktets livssyklus, end-of-life og forlengelse av levetid)
4. Vurderer utslipp, forurensning og/eller avfallshåndtering
5. Bærekraftig energiproduksjon i eget anlegg
6. Optimalisering av energiforbruk/kostnad
7. Reduksjon av transportkostnader
8. Digitale applikasjoner for å oppmuntre innbyggere til ansvarlig atferd
9. Papirløse administrative prosesser

11. Tar organisasjonen din hensyn til miljøpåvirkninger i sine digitale valg og praksis? Grader alle alternativene som gjelder ved å bruke denne skalaen: *Nei, Delvis, Ja*:

1. Miljøhensyn og standarder er integrert i organisasjonens digitale strategi
2. Et miljøstyringssystem/en sertifisering er implementert
3. Miljøaspekter er en del av digitale teknologier/leverandørers anskaffelseskriterier
4. Energiforbruket til digitale teknologier og datalagring overvåkes og optimaliseres
5. Resirkulering/gjenbruk av gammelt teknologisk utstyr praktiseres aktivt av organisasjonen