**Presskontakt Capgemini:**

*Stephanie Beudat, PR-ansvarig*

*Tel.: + 46 72 223 01 27  
E-mail: stephanie.beudat@capgemini.com*

**Sverige halkar efter övriga Norden i digitaliseringen av offentlig sektor**

**Stockholm, 12 oktober, 2016 – Digitaliseringen av offentlig sektor i Sverige går långsammare än hos våra nordiska grannländer, samtidigt som avståndet krymper till övriga Europa. Störst framsteg visar fortfarande Estland och Malta. Det visar Capgeminis årliga kartläggning av offentliga e-tjänster eGovernment Benchmark Report, som genomförs på uppdrag av EU-kommissionen för trettonde året i rad.**

*– Våra svenska myndigheter är väl medvetna om att medborgarna förväntar sig samma nivå på digitala medborgartjänster som på de privata aktörernas digitala lösningar. Årets rapport visar att offentlig sektor i Sverige, som var tidigt ute med sina e-tjänster, nu stagnerat inte bara jämfört med privata aktörer utan också jämfört med de ledande ländernas myndighetslösningar. Omedelbara åtgärder behövs om vi inte ska hamna ännu mer på efterkälken*, säger Arne Kåhre, enhetschef offentlig sektor på Capgemini.

Sveriges offentliga sektor rankas fortfarande högt i Europa gällande e-tjänster och tillhör den ”gyllene diagonalen” av länder som visar en högre digital mognadsgrad än det europeiska genomsnittet. Men Sverige är samtidigt sämst i Norden inom tre av de fyra kärnområden som undersökningen har kartlagt: användarvänlighet[[1]](#footnote-1), transparens kring information och tekniska förutsättningar för en säker e-tjänsteanvändning.

De nordiska grannländerna visar inte bara upp ett bättre resultat i absoluta tal utan även i utvecklingen av e-tjänster över tid. Inom området tekniska förutsättningar för en säker e-tjänsteanvändning – exempelvis e-legitimation och single sign on (SSO)[[2]](#footnote-2) - visar de nordiska länderna en tvåsiffrig tillväxt (11-15 procentenheter) under perioden 2014-2015. Samtidigt som Sverige endast har ökat med 2 procentenheter under samma period.

*– Sverige har alla möjligheter att bli ledande igen, men behöver ta nästa steg i den digitala utvecklingen. Dagens e-förvaltningstjänster är till stor del digitala kopior av motsvarande pappersblanketter och varannan svensk e-tjänst har fortsatt svag eller ingen anpassning till smarta telefoner och läsplattor. Medborgarnas användarupplevelser kommer att förbättras väsentligt när myndigheterna utgår från användarens förutsättningar och behov, samt vilken information som är relevant i varje ögonblick av den aktuella kundresan,* säger Arne Kåhre.

Rapporten visar även hur det står till med det digitala stödet inom olika livshändelser relaterade till offentlig sektor. Stort förbättringsbehov finns för de e-tjänster som riktar sig till arbetssökande. Användarvänlighet och transparens är två förbättringsområden där e-tjänster för den som förlorar sitt jobb och söker nytt jobb rankas lågt.

*– Förtroendet hos medborgarna är det viktigaste som våra myndigheter har. Genom att öka innovations- och utvecklingssamarbetet, inte bara mellan svenska myndigheter, utan också med de ledande europeiska länderna kommer servicen till de svenska medborgarna att öka. De svenska myndigheterna har också all rätt att kräva mycket mer innovations- och förbättringsstöd från sina externa IT-leverantörer. Då behöver man samtidigt gå från att välja väldigt många olika leverantörer baserat på lägsta anbudspris till ett fåtal långsiktiga IT-partners baserat på bevisad kvalitet, leverans- och samarbetsförmåga samt innovationskraft,* säger Arne Kåhre.

Sverige är ledande vad gäller möjligheten att använda offentliga e-tjänster utomlands[[3]](#footnote-3) vilket gör det lättare för privatpersoner och företag att verka utanför Sverige.

**Jämförelse mellan digitala e-tjänster i Sverige, Norden och Europa[[4]](#footnote-4):**

* Användarvänlighet: 85 % i Sverige jämfört med 87 % på nordisk nivå och 77 % på europeisk nivå.
* Transparens: 64 % i Sverige jämfört med 68 % på nordisk nivå och 55 % på europeisk nivå.
* Tillgång till offentliga e-tjänster från utlandet: 87 % i Sverige jämfört med 78 % på nordisk nivå och 55 % på europeisk nivå.
* Förutsättningar för en säker e-tjänsteanvändning: 66 % i Sverige jämfört 78 % på nordisk nivå och 54 % på europeisk nivå.

För tillgång till den fullständiga studien, besök: <http://www.capgemini.com/egov-benchmark>

För mer information om EU:s digitala agenda, besök: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/>

**Om eGovernment Benchmark report 2016**

Rapporten kartlägger utvecklingen av e-tjänster inom de fyra kärnområdena användarvänlighet, transparens och öppenhet kring information, möjlighet att använda offentliga e-tjänster från utlandet, samt tekniska förutsättningar för autentisering online. Alla dessa områden prioriteras i eGovernment Action Plan 2011-2015 - EU-kommissionens handlingsplan för att stödja en ny generation av öppna, flexibla och kollaborativt sömlösa e-tjänster på lokal-, regional-, nationell- och EU-nivå. Analysen utgår från data insamlad under två års tid där, mystery shoppers har haft i uppdrag att observera, uppleva och mäta e-tjänster i inom sju olika livshändelser[[5]](#footnote-5), som täcker in de flesta offentliga e-tjänster som finns tillgängliga för privatpersoner och företag. Rapporten görs i år för trettonde året i rad.

**Om Capgemini**

Med fler än 180 000 anställda i 40 länder är Capgemini en av världens främsta leverantörer av management-, teknik- och outsourcingtjänster. 2015 rapporterade gruppen en omsättning på 11,9 miljarder Euro. Tillsammans med våra kunder, skapar och levererar vi på Capgemini verksamhets-, teknik- och digitala lösningar som motsvarar kundernas affärsbehov och möjliggör innovation och konkurrenskraft. En stark multikulturell organisation har gett oss möjligheten att utveckla ett unikt sätt att samarbeta, [Collaborative Business Experience™,](http://www.capgemini.com/about/how-we-work/the-collaborative-business-experiencetm) som bygger på [Rightshore®,](http://www.capgemini.com/about/how-we-work/rightshorer" \t "_blank) vår globala leveransmodell.

Läs mer på [www.se.capgemini.com](http://www.se.capgemini.com/)

Rightshore® är ett registrerat varumärke som tillhör Capgemini.

1. Endast inom kategorin användarvänlighet av offentliga e-tjänster är Sverige fortfarande på samma nivå som Norge, tillväxten inom området är däremot högre i Norge. [↑](#footnote-ref-1)
2. Användare behöver bara logga in en gång för att få tillgång till samtliga tjänster. Fördelen är att man inte behöver hålla reda på flera olika lösenord. [↑](#footnote-ref-2)
3. En ökning med 24 procentenheter jämfört med perioden 2012-2013. [↑](#footnote-ref-3)
4. Gäller för perioden 2014-2015. Nordiska och Europeiska siffror är medeltal beräknat på samtliga länder. [↑](#footnote-ref-4)
5. Förlora och hitta nytt jobb, starta företag, driva företag, driva en juridisk process, äga och köra bil, studera och flytta. [↑](#footnote-ref-5)