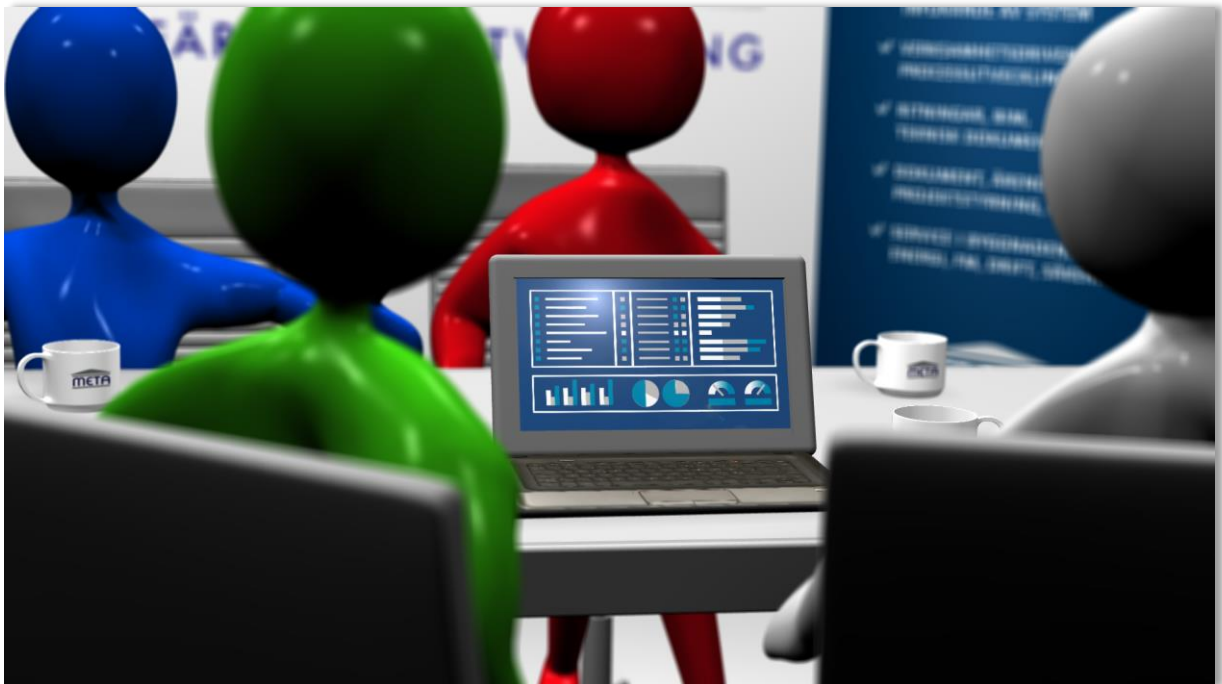


| | | | | | |
|---|------------------------|--------------------|---------------------|----------|-----------------|
| Handläggare Patrik Larsson (Rikard Lindberg) | Dokumenttyp Rapport | Status Justerad | Datum 2020-06-18 | Rev A | Sida 1 av 24 |
|---|------------------------|--------------------|---------------------|----------|-----------------|

Rapport

Digitalisering av dokument- och ärendehantering

Enkätundersökning våren 2020



Innehåll

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | INLEDNING..... | 3 |
| 1.1 | BAKGRUND..... | 3 |
| 1.2 | ENKÄTUNDERSÖKNING 2020..... | 3 |
| 2 | DOKUMENTHANTERING, RESULTAT OCH SLUTSATSER..... | 4 |
| 2.1 | I HUR STOR UTSTRÄCKNING ÄR DE OLIKA DOKUMENTTYPERNA KVALITETSSÄKRADE IDAG? | 4 |
| 2.2 | VILKEN ÄR DEN HUVUDSAKLIGA ANLEDNINGEN ATT DOKUMENTTYPERNA INTE ÄR KVALITETSSÄKRADE IDAG? | 6 |
| 2.3 | HUR LÅNG TID TAR DET ATT HITTA ETT DOKUMENT IDAG? | 7 |
| 2.4 | VILKEN TYP AV SYSTEMSTÖD ANVÄNDS VID HANTERING AV DOKUMENT..... | 9 |
| 3 | ÖVRIG INFORMATIONSHANTERING, RESULTAT OCH SLUTSATSER | 11 |
| 3.1 | GEMENSAMMA RUTINER OCH GEMENSAMT SYSTEMSTÖD FÖR HANTERING AV ARBETSFLÖDEN OCH DOKUMENT | 11 |
| 3.2 | I VILKEN TYP AV SYSTEMSTÖD HANTERAS ÖVRIG INFORMATION | 13 |
| 3.3 | HUR SKER ÖVERFÖRINGEN AV INFORMATION TILL DET PRIMÄRA SYSTEMET | 16 |
| 3.4 | HUR KVALITETSSÄKRAD ÄR ANNAN INFORMATION | 17 |
| 3.5 | HUR LÅNG TID BEHÖVS FÖR ATT HITTA ANNAN INFORMATION | 18 |
| 4 | INFORMATIONSSÄKERHET, RESULTAT OCH SLUTSATSER | 20 |
| 4.1 | HAR ORGANISATIONEN GENOMFÖRT EN INFORMATIONSKLASSIFICERING | 20 |
| 4.2 | VILKA METODER ANVÄNDS FÖR KLASSIFICERING | 20 |
| 4.3 | IMPLEMENTERAD METOD FÖR OPERATIVT INFORMATIONSSÄKERHETSARBETE | 21 |
| 5 | JÄMFÖRELSE MED TIDIGARE ENKÄTER | 22 |
| 6 | SLUTORD..... | 22 |
| 7 | BAKGRUNDSINFORMATION..... | 23 |
| 7.1 | DEFINITIONER | 23 |
| 7.2 | VILKA TYPER AV ORGANISATIONER REPRESENTERAR RESPONDENTERNA | 23 |
| 7.3 | FÖRDELNING AV DE SVARANDE PÅ TYP AV BESTÅND | 24 |
| 7.4 | FÖRDELNING EFTER STORLEK | 24 |

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Meta har för femte gången genomfört en enkätundersökning i fastighetsbranschen för att se hur det ligger till avseende dokument- och ärendehantering samt övrig informationshantering. Enkätundersökningen har tidigare genomförts 2009, 2011, 2014 och 2017. De första undersökningarna var enbart fokuserade på dokument- och ärendehantering men 2017 gjordes även en analys på övrig informationshantering. I år utökade vi även med en analys kring informationssäkerhet vilket speglar de senaste årens utveckling inom området. Nytt för i år är även samarbetet med Förvaltarforum där enkätundersökningen delades till medlemmarna.

De senaste åren har digitalisering varit ett hett ämne, både i den allmänna debatten men också i branschen, dess organisationer och i det dagliga samtalet. Speglar det även vårt sätt att hantera information i det dagliga arbetet idag? I tidigare enkäter har andelen svarande som anger att man har någon form av professionellt systemstöd för sin dokumenthantering, successivt ökat från 32% år 2011 till 53% år 2014. 2017 låg andelen på ca 70%. Hur ser det då ut 2020? Korta svaret, hitta en bekväm fåtölj och läs rapporten!

1.2 Enkätundersökning 2020

Enkätundersökningen genomfördes under april månad 2020 och bestod av 12 svarsfrågor inom områdena dokumenthantering, övrig informationshantering och informationssäkerhet. 96 svarande har fullföljt enkäten och de representerar ett bestånd med tonvikt på verksamhetslokaler för offentlig verksamhet, bostäder och kommersiella lokaler. De organisationer och företag som svarade var en majoritet inom kommunägda bolag, följt av privata bolag, kommuner samt andra verksamheter. Vi hade förstås önskat ett större antal svarande som fullföljde enkäten, gärna med bredare representation från regioner och staten. Men svaren ger ändå goda förutsättningar för att åtminstone kunna dra försiktiga slutsatser för branschen i sin helhet.

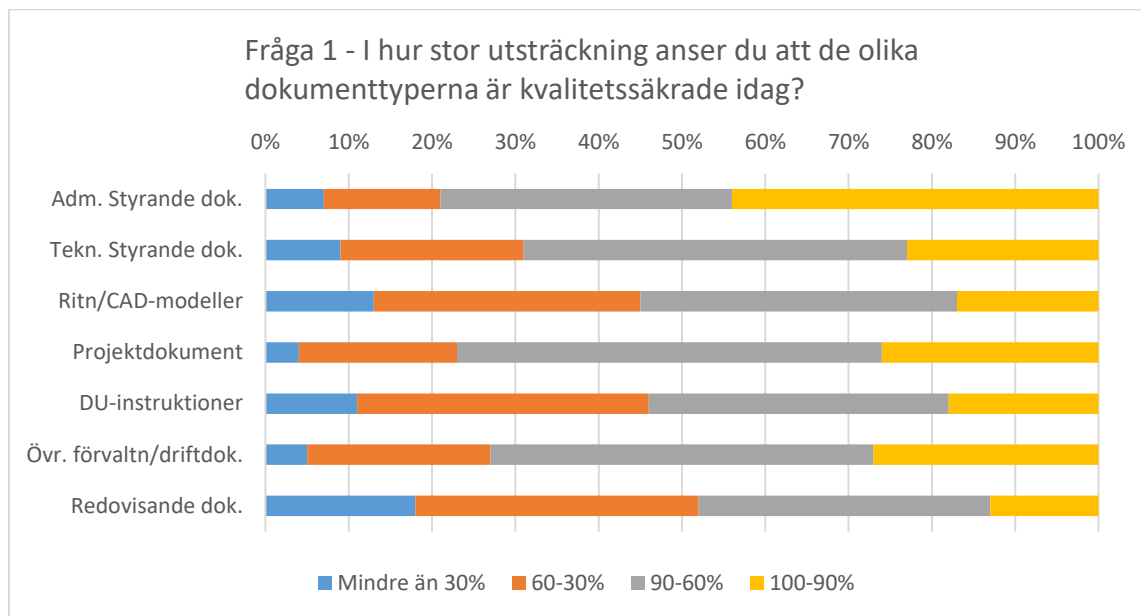
Meta har som oberoende konsulter över trettio års erfarenhet från uppdragsverksamhet avseende informationshantering i fastighetsbranschen. Vår ambition med enkäten är att kontinuerligt följa upp hur fastighetsbranschen utvecklas inom området. En sak är gemensam för alla organisationer – information är en alltför värdefull resurs för inte hålla ordning och reda på.

2 Dokumenthantering, resultat och slutsatser

2.1 I hur stor utsträckning är de olika dokumenttyperna kvalitetssäkrade idag?

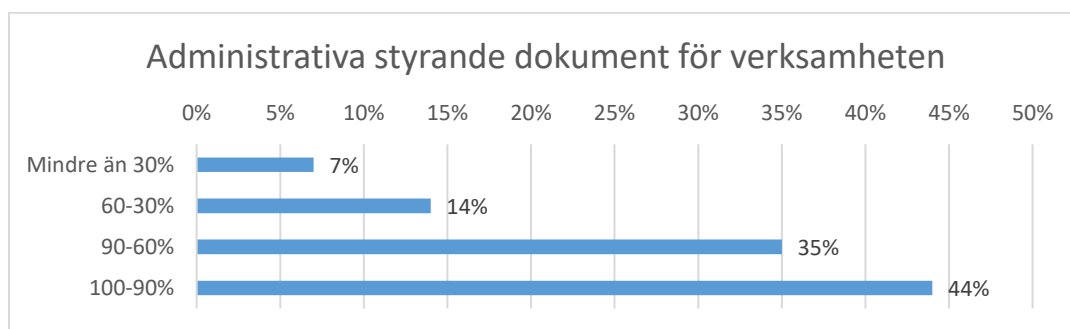
Med kvalitetssäkrade menas att dokumentet har korrekt innehåll, är kvalitetssäkrat och är godkänt av behörig.

Så här ser svaren ut på fråga 1 i sammanfattning:



Svaren speglar de svarades uppfattning om hur pass kvalitetssäkrade olika typer av dokument i verksamheten är idag. Administrativt styrande dokument tillsammans med projektdokument anses mest kvalitetssäkrade. Redovisande dokument, ritningar och CAD-modeller tillsammans med DU-instruktioner upplevs ha något sämre kvalitetssäkring.

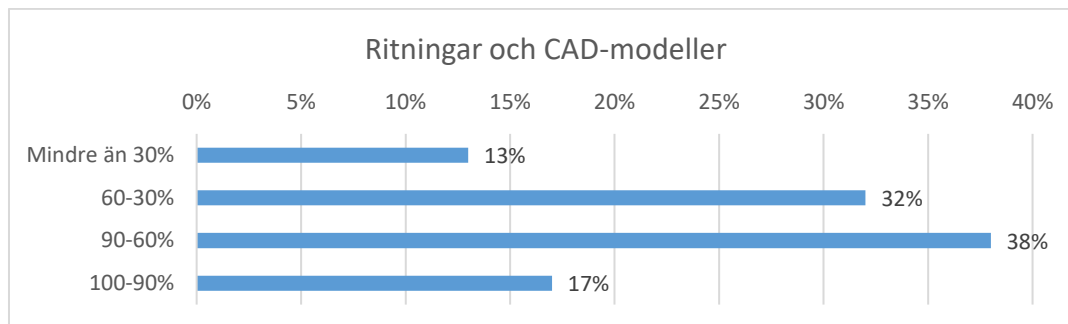
Så här ser enkätsvaren ut för de administrativa styrande dokumenten för verksamheten:



Nära hälften av de svarande anger att deras administrativa styrande dokument är kvalitetssäkrade till 100 – 90 % respektive drygt en tredjedel anser att dokumenttypen är kvalitetssäkrat till 90 – 60 %. Det kan förklaras med att man för denna dokumenttyp använder sig i högre grad av systemstöd för dokumenthantering (se fråga 4) men då de flesta lägger dokumenttypen på en filserver utan dokumenthanteringsfunktionalitet är det nog inte hela sanningen. Sannolikt kvalitetssäkras dokumenttypen snarare av tydligare processer i verksamheten.

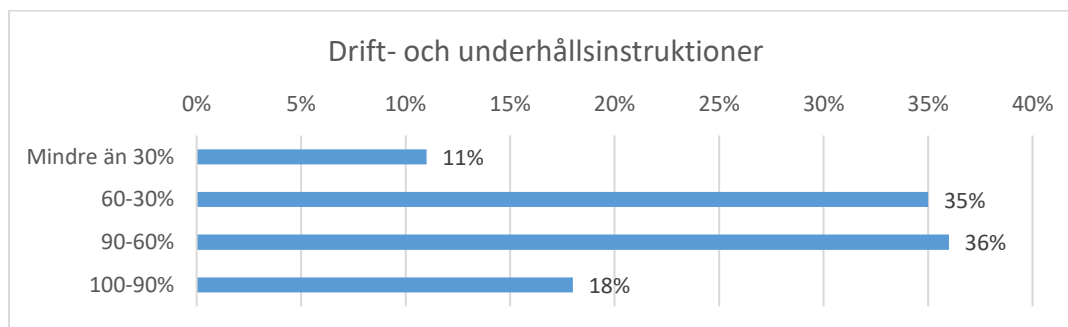
Ritningar och CAD-modeller hanteras oftare i specialistsystem, nära hälften av dokumenttypen hanteras i ett modell- och ritningshanteringssystem enligt de svarande. Men här kan uppfattningen av en lägre kvalitetssäkring bero på att ritningar och modeller inte vidmakthålls i förvaltningen efter ombyggnationer, hyresgästanpassningar, mindre uppdragsprojekt etc. vilket gör att de inte är eller inte upplevs som uppdaterade.

Så här ser enkätsvaren ut för ritningar, CAD-modeller (original inom disciplinerna A, K, E, VS etc.).



Drift- och underhållsinstruktioner behöver precis som ritningar och modeller vidmakthållas och uppdateras efter förändringar. Det är ett komplext och tidskrävande arbete, framför allt vid mindre uppdragsprojekt då de kan vara dubbellagrade på flera ställen i både fysisk och digital form.

Så här ser enkätsvaren ut för drift- och underhållsinstruktioner:



De svarande anger att kvalitetssäkringen för drift- och underhållsinstruktioner är i stort sett i nivå med ritningar och modeller.

De tekniskt styrande dokumenten upplevs dock ha en högre kvalitetssäkring än för ritningar, modeller, drift- och underhållsinstruktioner, vilket är bra för betydelsen av kvalitet och ekonomi i genomförande av byggprojekt.

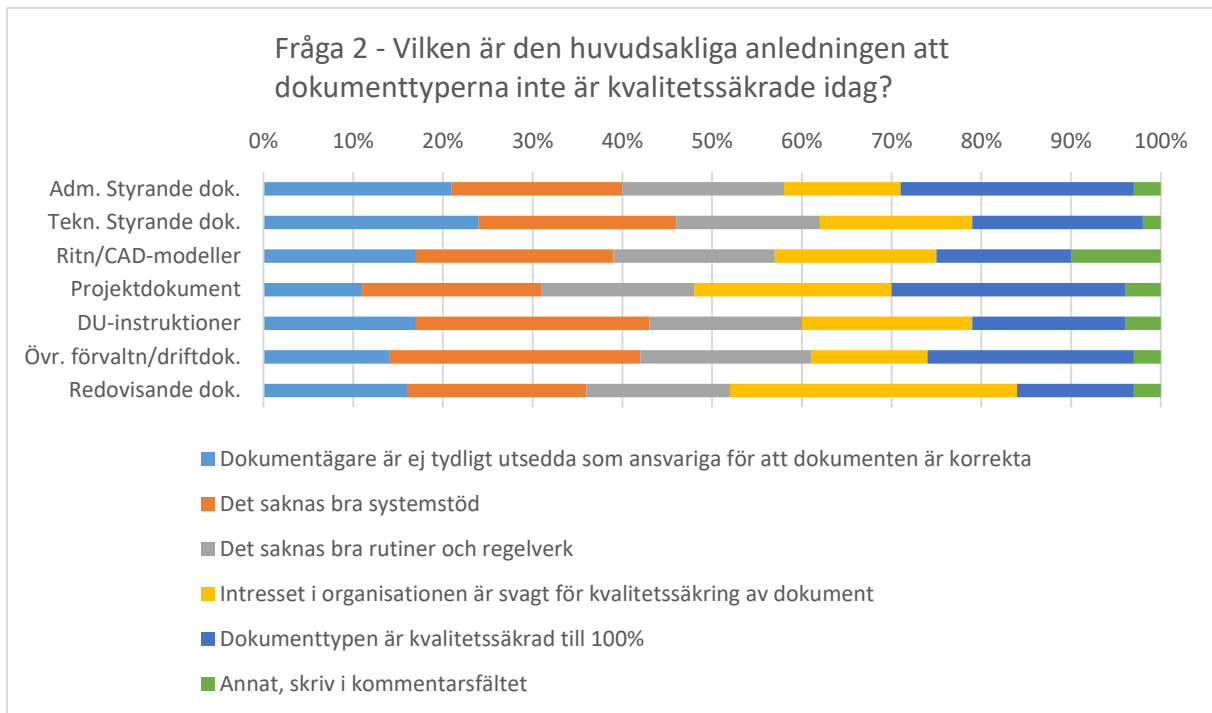
Varför har man inte kommit lika långt i kvalitetssäkringen av ritningar, modeller, drift- och underhållsinstruktioner? Dessa dokumenttyper kräver både CAD-resurser och tekniska resurser för att vidmakthålla informationen. Vid större förändringar är dessa resurser och aktiviteter kravställda och inkluderade i projekten men vid mindre uppdrag uppdateras oftast inte relationshandlingarna vilket gör att tillförlitligheten minskar med tiden om inte kvalitetssäkringen vidmakthålls.

Redovisande dokument är den dokumenttyp som anses minst kvalitetsgranskad. Kan anledningen vara att man anser att intresset i organisationen är svagt för kvalitetsgranskning av denna dokumenttyp? Se fråga 2 på nästa sida.

2.2 Vilken är den huvudsakliga anledningen att dokumenttyperna inte är kvalitetssäkrade idag?

Fråga 2 – Vilken är den huvudsakliga anledningen att dokumenttyperna inte är kvalitetssäkrade idag?

Så här ser svaren ut på fråga 2 i sammanfattning.



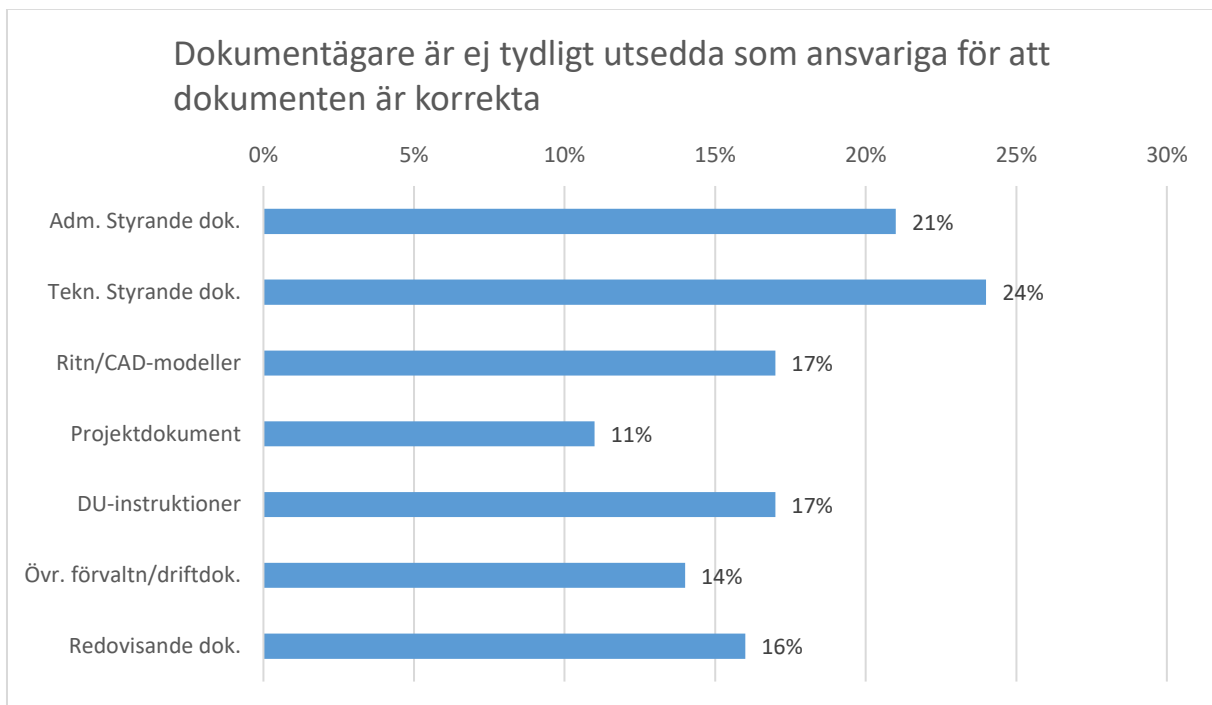
Den dokumenttyp som anses minst intressant att kvalitetssäkra av organisationen är de redovisande dokumenten. Kanske intresset för kvalitetssäkring hade varit större om man hade vetat att det är den dokumenttyp som anses vara en av de mest resurskrävande att söka reda på. Se fråga 3.



Metas erfarenheter vid implementationer av dokument- och ärendehantering är att förutom att använda sig av användarvänliga systemstöd och tydliga rutiner och regelverk, så är även kvalitetssäkringen beroende av att ha utsedda dokumentägare som tar ansvar för att dokumenten är korrekta.

De svarande anger att både de administrativa och de tekniska styrande dokumenten är de dokumenttyper som saknar dokumentägare i störst utsträckning. Dessa dokumenttyper upplevs dock

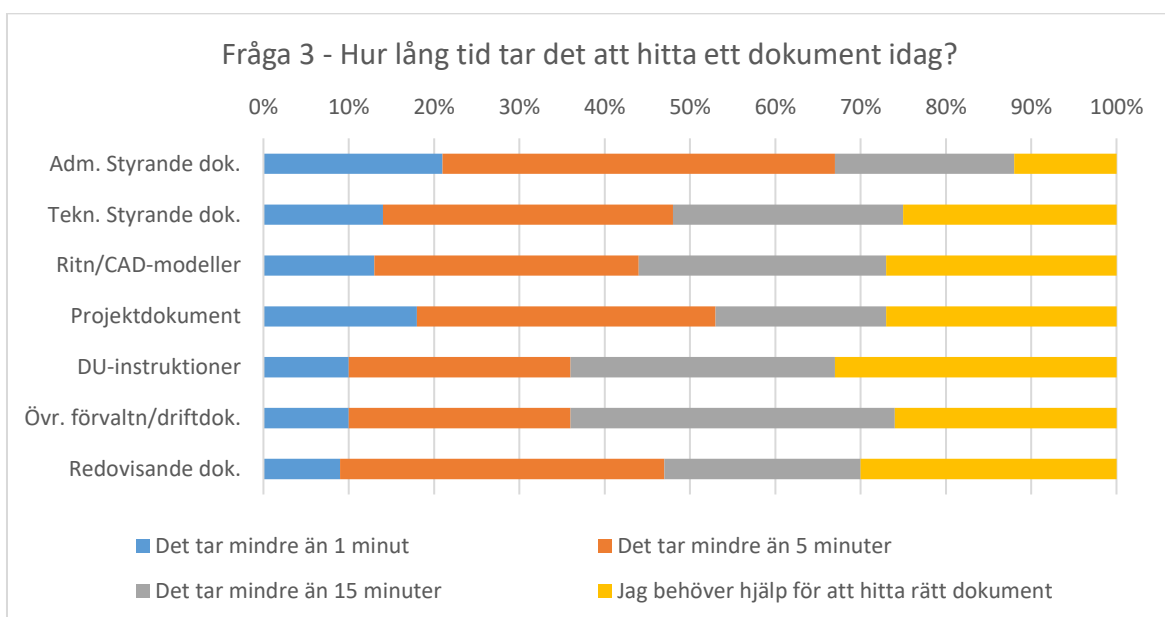
som kvalitetssäkrade i större utsträckning och det kan som tidigare nämndes bero på tydligare processer kring styrande dokument. Men vem tar ägarskapet för dessa viktiga dokument?



2.3 Hur lång tid tar det att hitta ett dokument idag?

Fråga 3 – Hur lång tid tar det att hitta ett dokument idag?

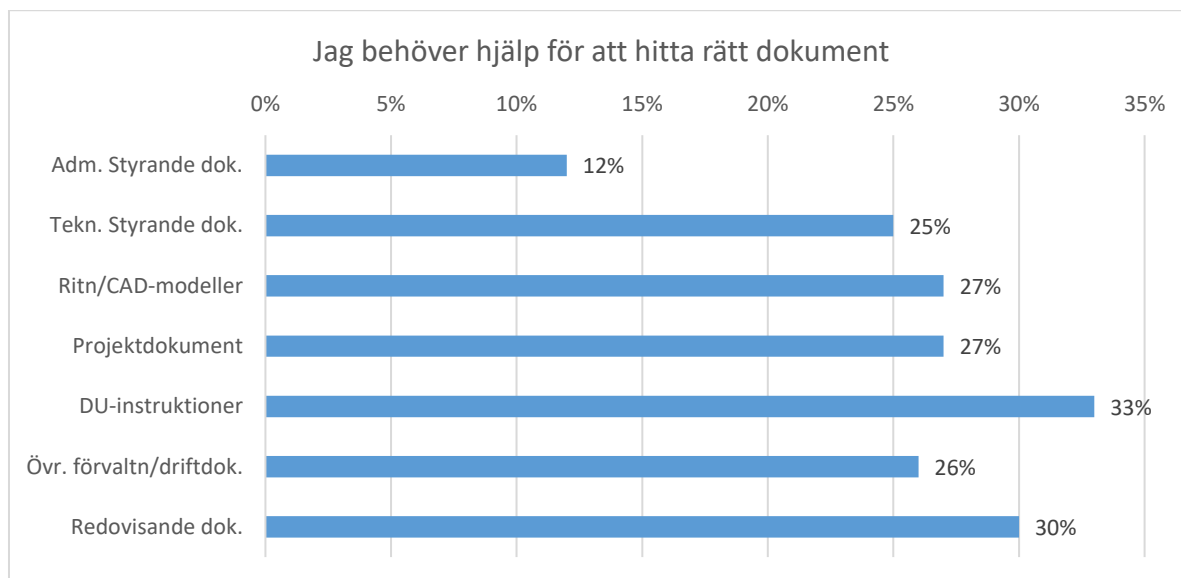
Att de dokument man hittar är kvalitetssäkrade anser de flesta mycket viktigt men det är också viktigt att man snabbt kan hitta rätt dokument som man är intresserad och beroende av. Så här ser svaren ut för de aktuella dokumenttyperna:



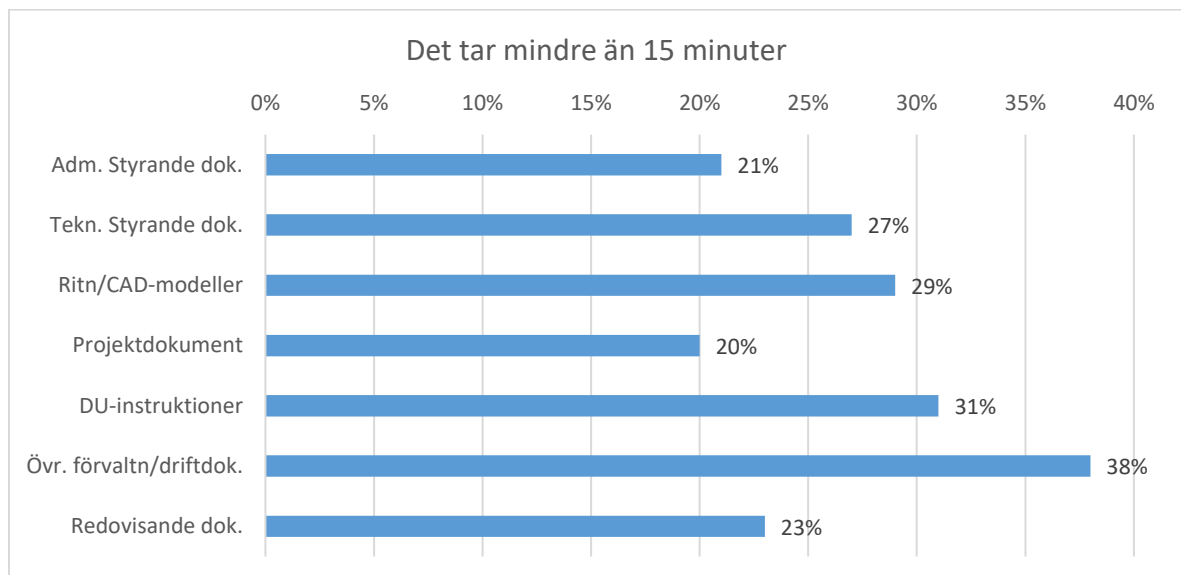
Drift- och underhållsinstruktioner tillsammans med ritningar och modeller är de dokumenttyper som det anses vara krångligast att få fatt på, framför allt om man är sällananvändare av dokumenttyperna. Det kan bero på att de är utspridda fysiskt i beståndet, ligger i tekniska specialistsystem eller att de har oklara versioner.

Men även de redovisande dokumenten tillsammans med övriga förvaltnings- och driftdokument som troligtvis används i större utsträckning i det dagliga arbetet sticker ut och kräver resurser att hitta.

De svarande anger att man behöver hjälp med att hitta dokumenten i en ganska hög utsträckning vilket innebär att när man själv har letat i mer än 15 minuter behöver man troligtvis störa en eller flera kollegor i jakten på rätt dokument.



Även om man letar på egen hand är det relativt ofta det tar mellan 5 och 15 minuter att hitta rätt dokument. Här sticker övriga förvaltnings- och driftdokument ut som lite extra svåra att hitta. Kan det bero på att dessa oftast är protokoll från besiktningar som ligger kvar i leverantörens portal, finns i någons maillåda eller leverantörsavtal som ligger hos inköpsavdelningen eller ekonomiavdelningen?

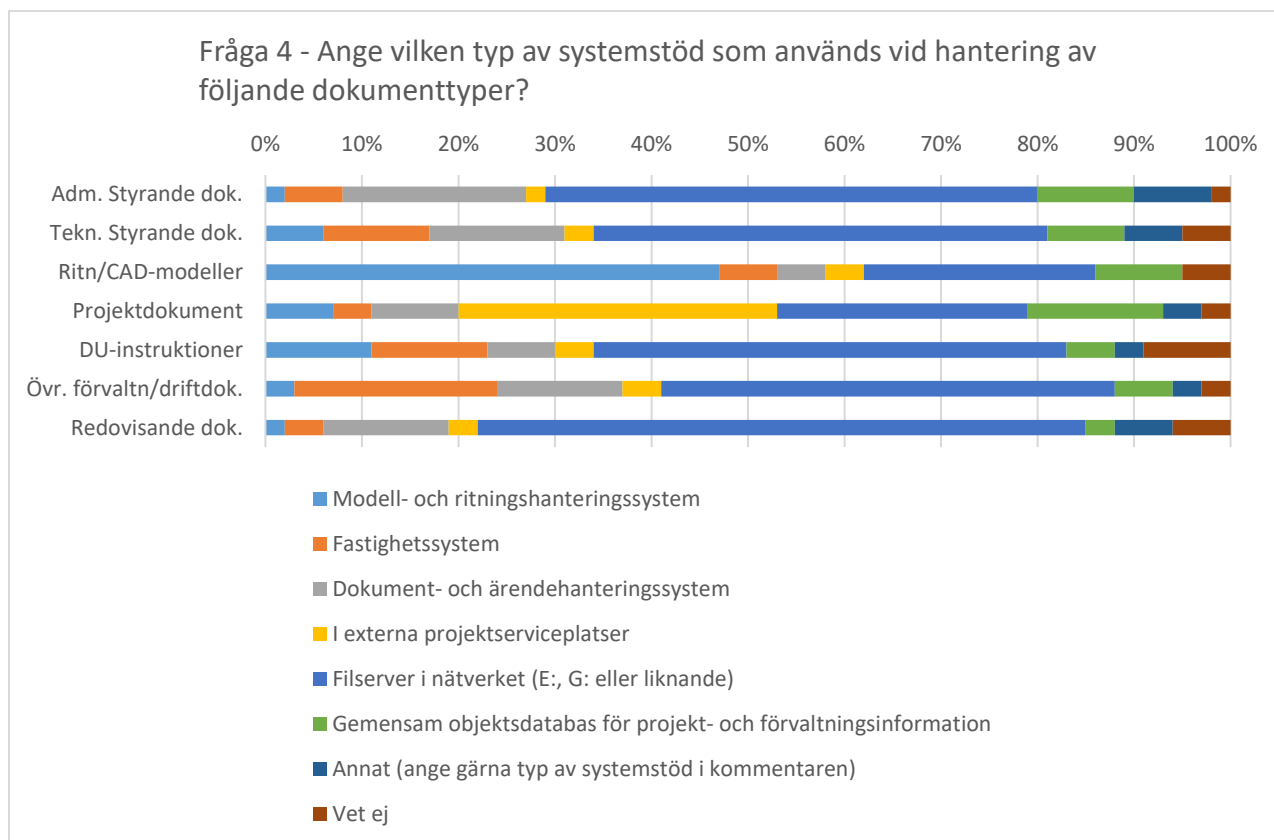


Det går naturligtvis att fördjupa sig och räkna ut ett antal typfall som resulterar i förbrukade resurser för sökning av information bland medarbetare vilket dock denna rapport inte behandlar. Men man kan ändå göra ett litet räkneexempel: Om de 96 som svarade representerar en organisation med 50 kollegor vardera, representerar enkäten i sådant fall ca 5 000 personer. 25% av dessa behöver leta 15 minuter om dagen innan de stör en kollega. Det resulterar att ca 300 timmar går åt att leta efter ett dokument förutsatt att kollegan hittar dokumentet direkt, per dag.

2.4 Vilken typ av systemstöd används vid hantering av dokument

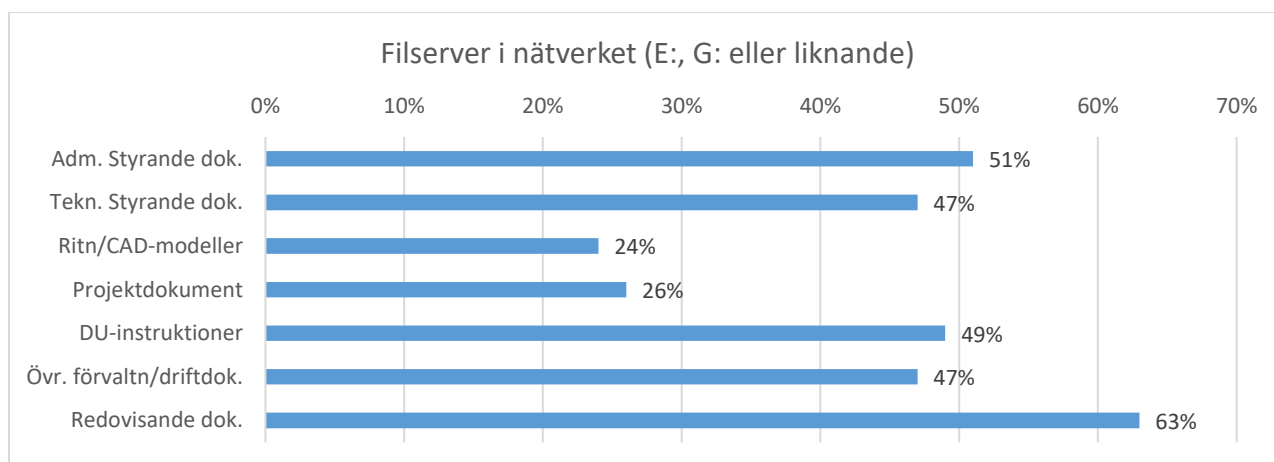
Fråga 4 – Ange vilken typ av systemstöd som används vid hantering av följande dokumenttyper?

För att se hur långt branschen har kommit när det gäller digitalisering, kvalitetssäkring och tillgänglighet till olika dokumenttyper behöver man bredda frågeställningen till användningen av olika typer av systemstöd och inte bara tala om systemstöd i allmänhet. Så här ser svaren ut på fråga 4 i sammanfattning:



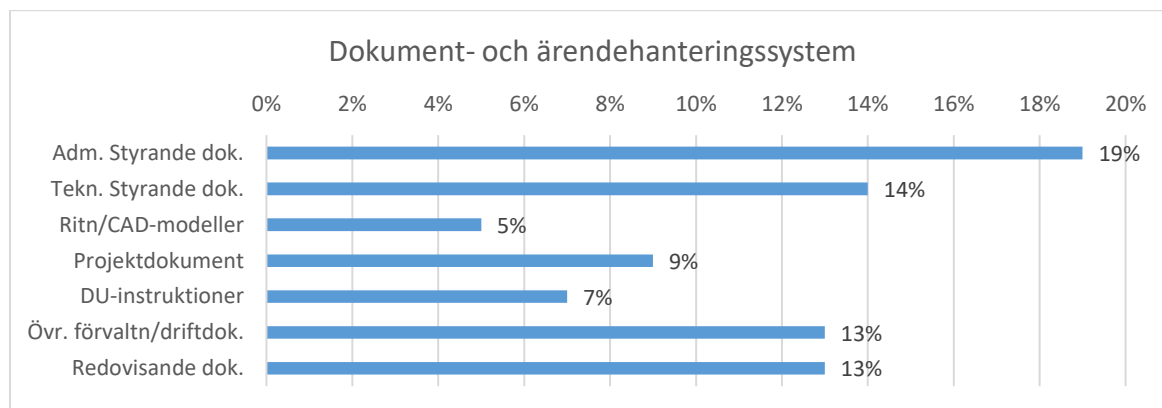
Precis som i Metas tidigare enkätundersökningar om dokument- och ärendehantering anges filservern som den enskilt vanligast förekommande lagringsplatsen för dokument.

Andelen som använder filservern för ritningar, modeller och projektdokument är lägre vilket förklaras att specialiserade systemstöd för modell- och ritningshantering dominerar för denna typ av dokument. Samma sak gäller projektdokument som använder externa projektserviceplatser i högre grad.



Ett professionellt dokumenthanteringssystem har versionshantering samt kan hantera dokumentets livscykel med godkännarfloeden etc. I dessa systemstöd behandlas processen från utkast till godkänt dokument som ett styrt ärendeflöde där dokumentet skickas på remiss till olika instanser där de olika rollerna är tydligt definierade. Denna typ av hantering klarar de flesta systemstöd för professionell dokumenthantering men oftast inte olika typer av andra systemstöd såsom ex.vis fastighetssystem vars olika moduler främst stöder en enklare dokumenthantering. Denna funktionalitet saknas även ofta i framtagna intranät- och portallösningar.

Men hur många använder ett professionellt dokumenthanteringssystem för sina dokument?



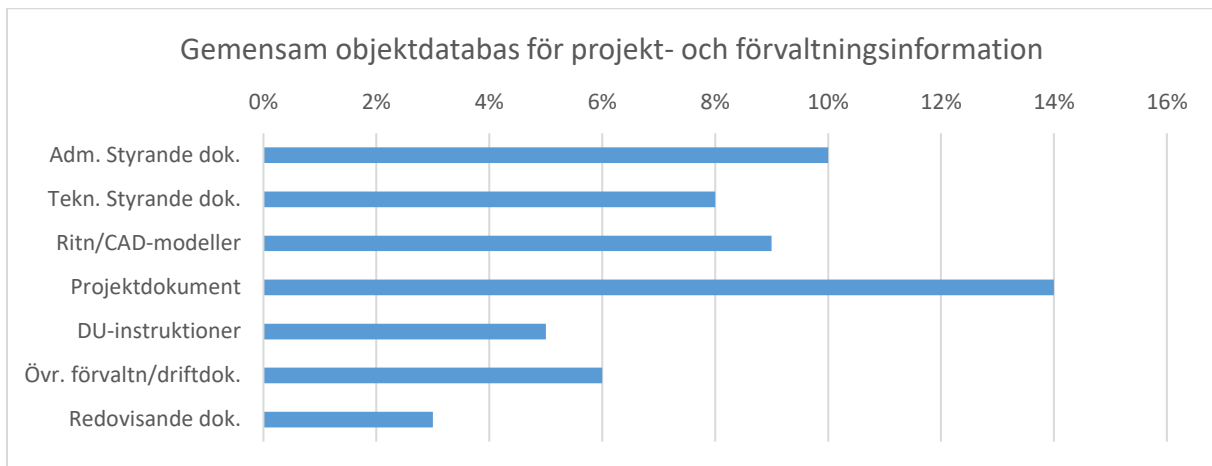
Vi kan se att man anger att det används främst för administrativt styrande dokument där denna typ av dokument ofta bereds och godkänns i ett remissflöde. Liknande siffror visades även vid den förra enkäten för tre år sedan.

Varför går då utvecklingen så långsamt med professionella dokumenthanteringssystem, särskilt när vi lägger mycket tid på att söka reda på rätt dokument? Ett av många skäl kan vara att det är låg kännedom och kunskap om dessa systemstöd och med det driver inte medarbetarna på utvecklingen trots ett tungt arbetssätt med dagens hantering. Andra skäl kan vara dåliga erfarenheter från tidigare system där införandet inte förankrades ordentligt i organisationen, otydlig eller obefintlig dokumentstyrningsplan eller ett systemstöd som inte var användarvänligt. Här behöver branschen helt klart lära sig mer vilka hjälpmedel som finns att tillgå.

Nytt för denna enkätundersökning är att vi valt att undersöka förekomsten av en gemensam objektdatabas för projekt- och förvaltningsinformation.

Möjligheterna att hantera information över hela byggnadens livscykel har tidigare varit begränsad. Med utveckling av BIM, krav att hantera större mängd förvaltningsintressant information från byggnadernas projekterings- och produktionsskede tillsammans med framtagna standarder såsom SS-ISO 19650 och pågående arbete med nationella riktlinjer inom strategiska innovationsprogrammet Smart Built Environment är nu utvecklingen i gång på allvar med en mer cirkulär informationshantering inom samhällsbyggandet. I ett välutvecklat och integrerat systemstöd (som lika mycket är ett arbetssätt) kan inte bara dokument hanteras utan även hela byggnadens beståndsdelar med dess informationsegenskaper som medger flerdimensionell återsökning av information av både data och dokument. Möjligheterna är stora och bereder en högre effektivitet och säkerhet när allt är samlat på ett och samma ställe.

Begreppet gemensam objektdatabas kan dock tolkas lite olika, beroende på vilken ambitionsnivå och funktionalitet som valts och integrerats. De svarande har i alla fall angett att projektdokumenterna är den dominerande dokumenttypen följt av administrativt styrande dokument samt ritningar och modeller för lösningen.



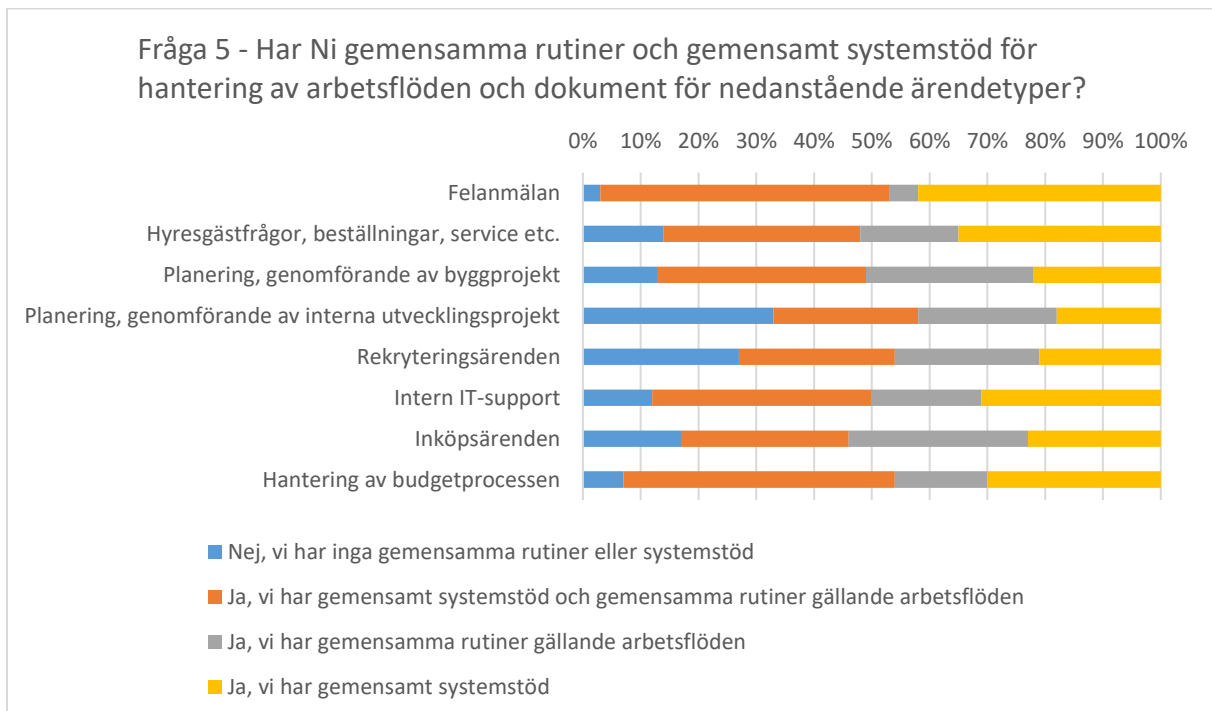
Då vi tror att detta är framtiden så kommer naturligtvis framtida enkätundersökningar att bevaka utvecklingen med gemensam objektdatabas för projekt- och förvaltningsinformation.

3 Övrig informationshantering, resultat och slutsatser

3.1 Gemensamma rutiner och gemensamt systemstöd för hantering av arbetsflöden och dokument

Fråga 5 – Har Ni gemensamma rutiner och gemensamt systemstöd för hantering av arbetsflöden och dokument för nedanstående ärendetyper?

De allra flesta har i allmänhet bra processer och systemstöd för hantering av felanmälningar och beställningar. Även vid hantering av budgetprocesser, uthyrning och byggprojekt är det vanligt att man har bra systemstöd och rutiner. Men hur är det med övriga vanligt förekommande ärendetyper. Så här ser svaren ut på fråga 5 i sammanfattning:

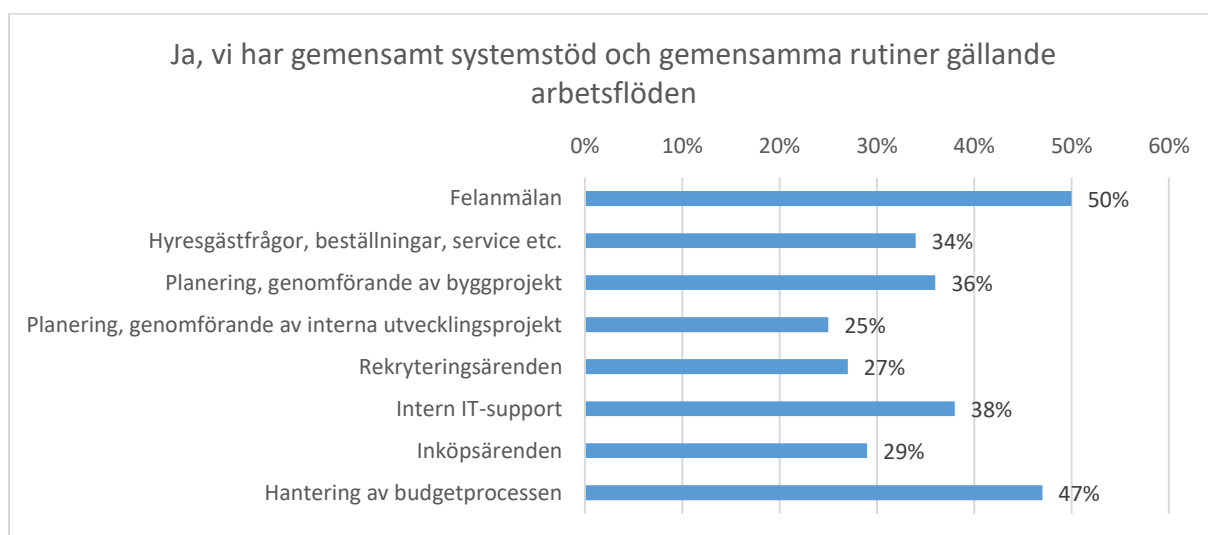


Felanmälan, hyresgästfrågor, beställningar, service samt planering och genomförande av byggprojekt är ärendetyper som under ganska lång tid har hanterats i systemstöd med gemensamma rutiner.

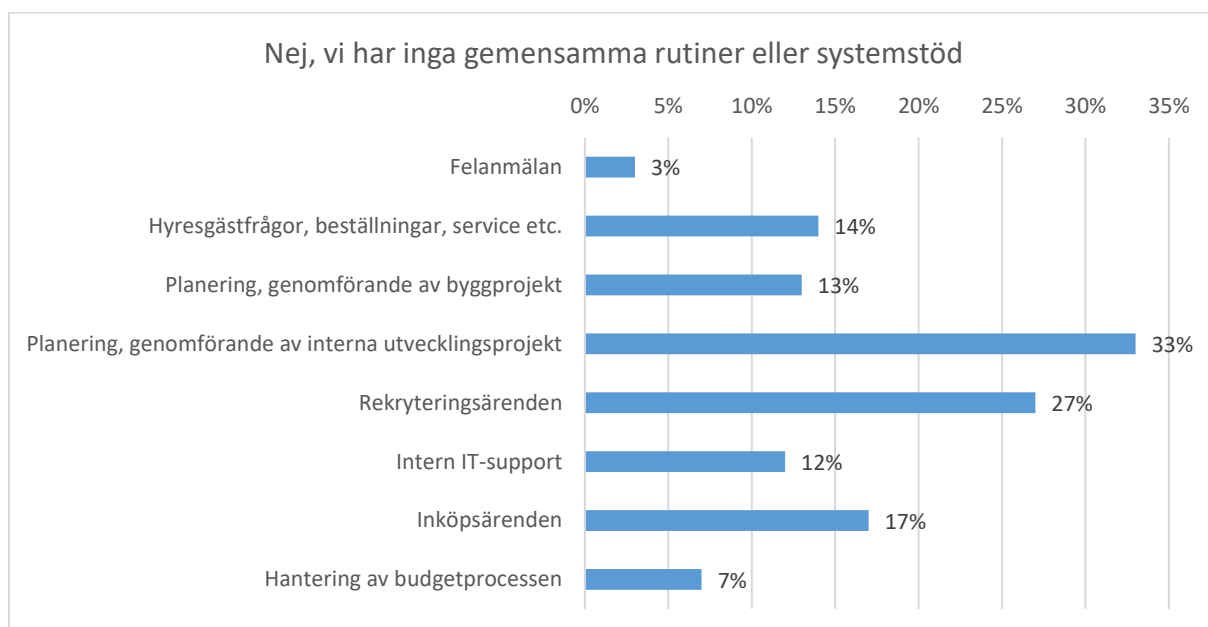
Men även de interna administrativa ärendetyperna såsom rekryteringsärenden, intern IT-support, inköpsärenden och hantering av budgetprocessen är ärendetyper som traditionellt hanteras i systemstöd med gemensamma rutiner.

I undersökningen anger hälften av de svarande att man har gemensamt systemstöd med gemensamma rutiner för felanmälan och att en tredjedel av de svarande har gemensamt systemstöd med gemensamma rutiner för hyresgästfrågor, beställningar, service etc.

Dessa kundnära processer bör absolut ligga betydligt högre för att inte riskera kundnöjdhet, tappade beställningar och service samt vid fel, även riskera få kostnadsdrivande följd effekter.



Planering och genomförande av interna utvecklingsprojekt halkar dock lite efter de övriga. En tredjedel anger att de inte har några gemensamma rutiner eller systemstöd för detta.



Felanmälan och hantering av budgetprocessen anses vara de två ärendetyperna som man prioriterat mest i organisationerna.

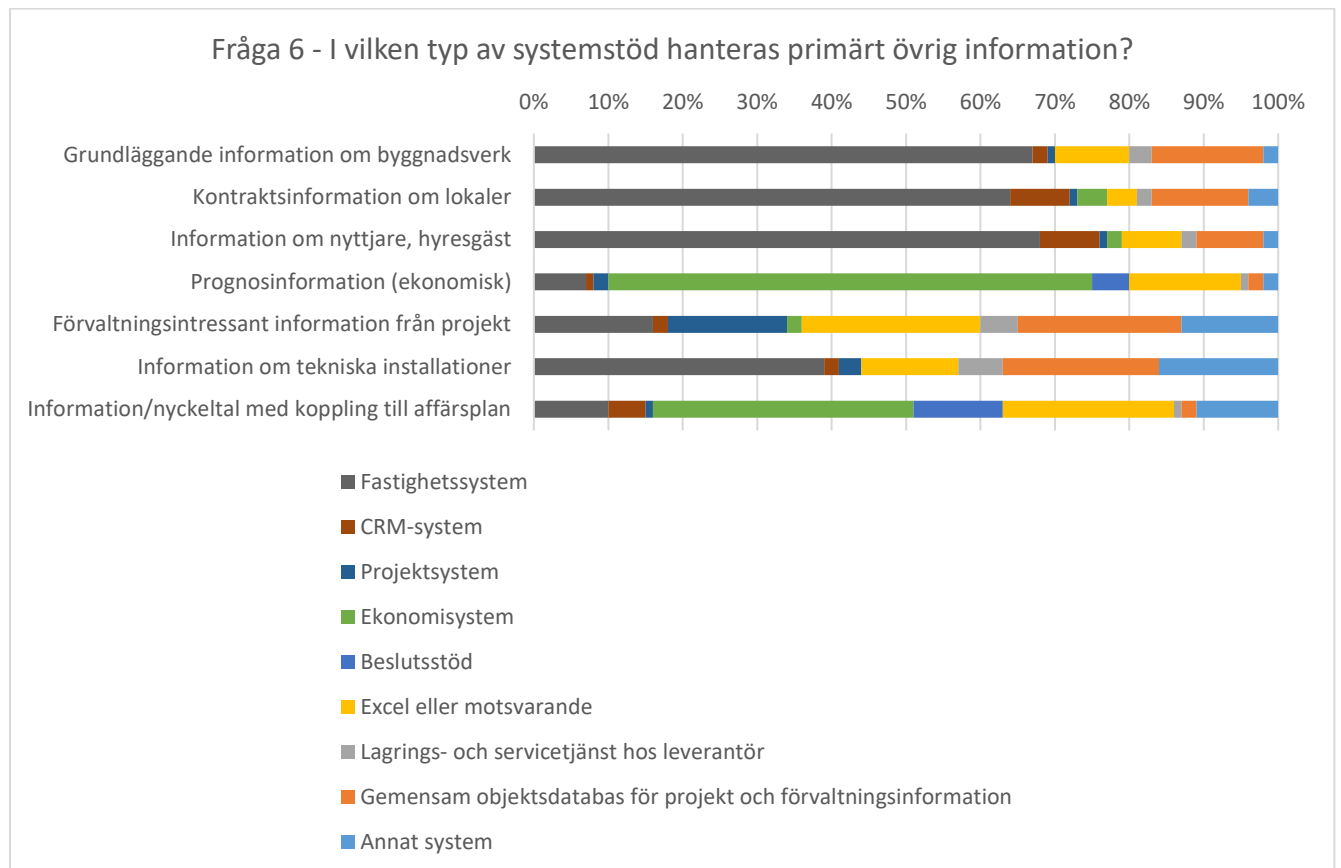
Enligt vår erfarenhet stämmer det väl att dessa två processer oftast hamnar i topp, både avseende tydliga rutiner men också ett automatiserat flöde genom sin process. Men det borde sett bättre ut i enkäten, framförallt i de kundnära ärendetyperna som betyder mycket för kundnöjdhet samt ordning

och reda. Vissa av de interna ärendetyperna är ännu lägre prioriterade vilket riskerar tid, ekonomi och kvalitet. Dessutom kan det påverka den enskilda medarbetaren i form av tidsbrist, stress och osäkerhet.

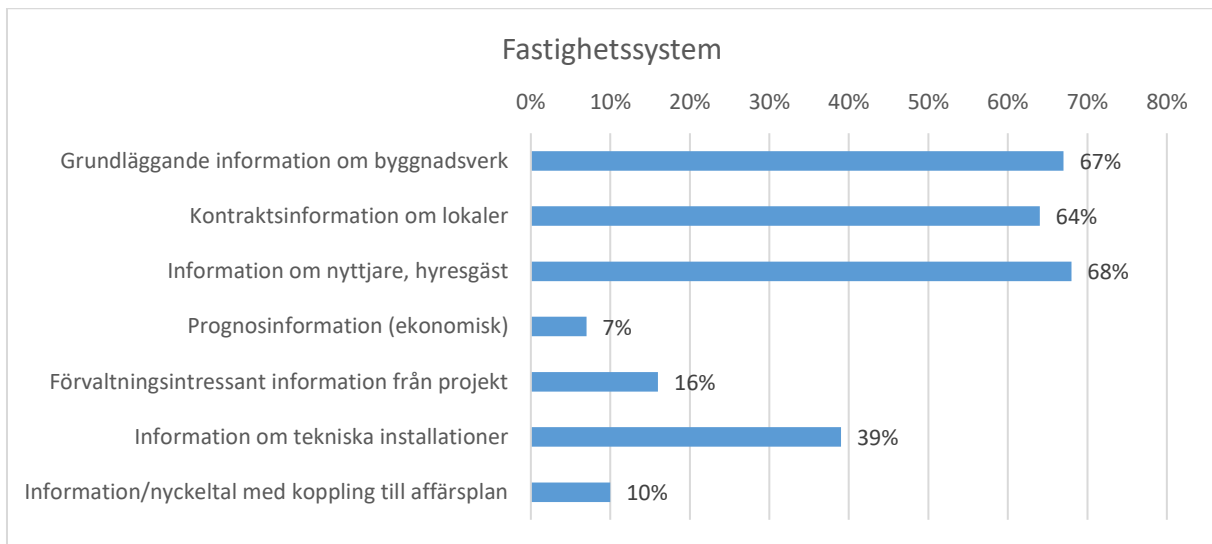
3.2 I vilken typ av systemstöd hanteras övrig information

Fråga 6 – I vilken typ av systemstöd hanteras primärt övrig information?

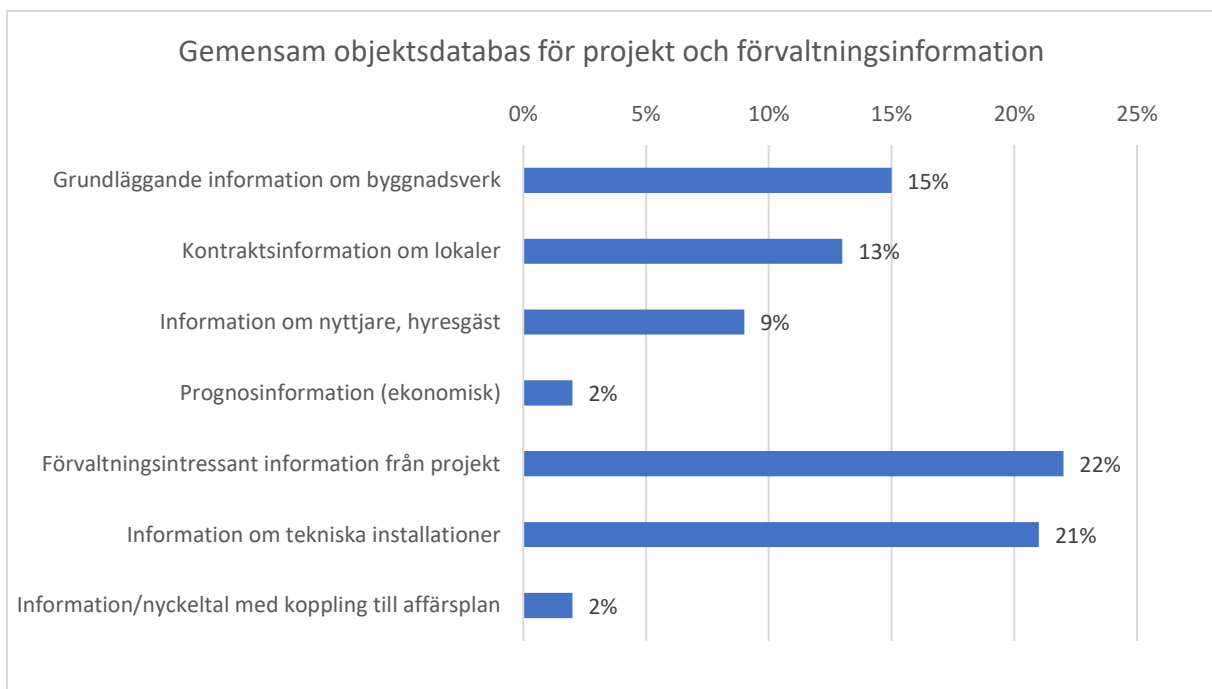
Med detta menas den primära lagringskällan, s k masterinformation där andra systemstöd eller medarbetare kopierar informationen till sekundära lagringsplatser. Så här ser svaren ut på fråga 6 i sammanfattning:



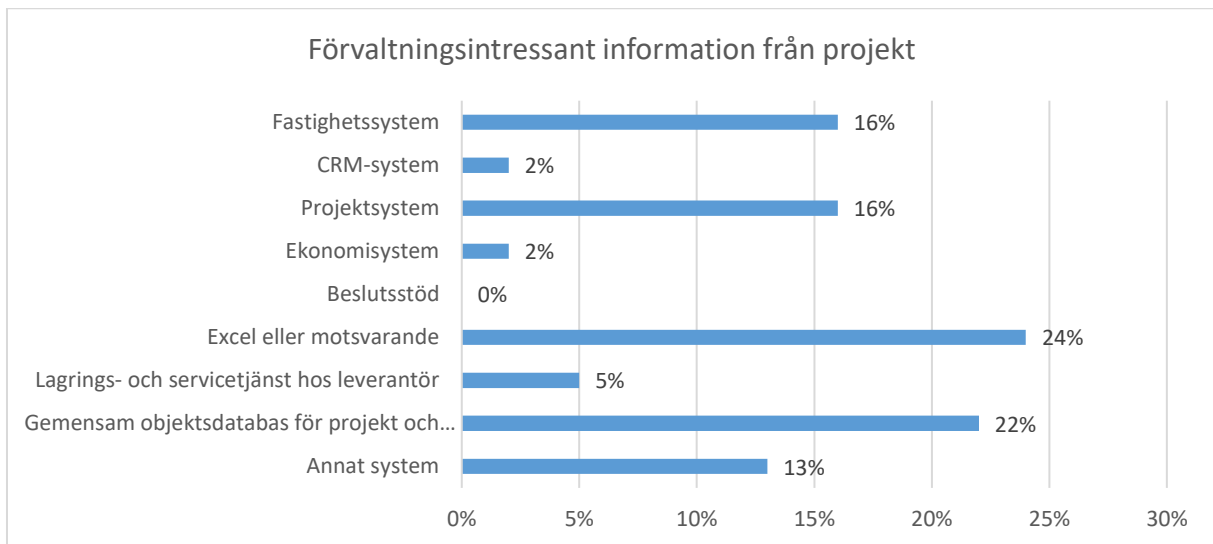
De svarande anger fastighetssystemet som det dominerade systemstödet för förvaltnings- och hyresinformation. Grundläggande information om byggnadsverk, kontraktsinformation om lokaler samt information om nyttjare, hyresgäst etc. hanteras företrädesvis i detta system.



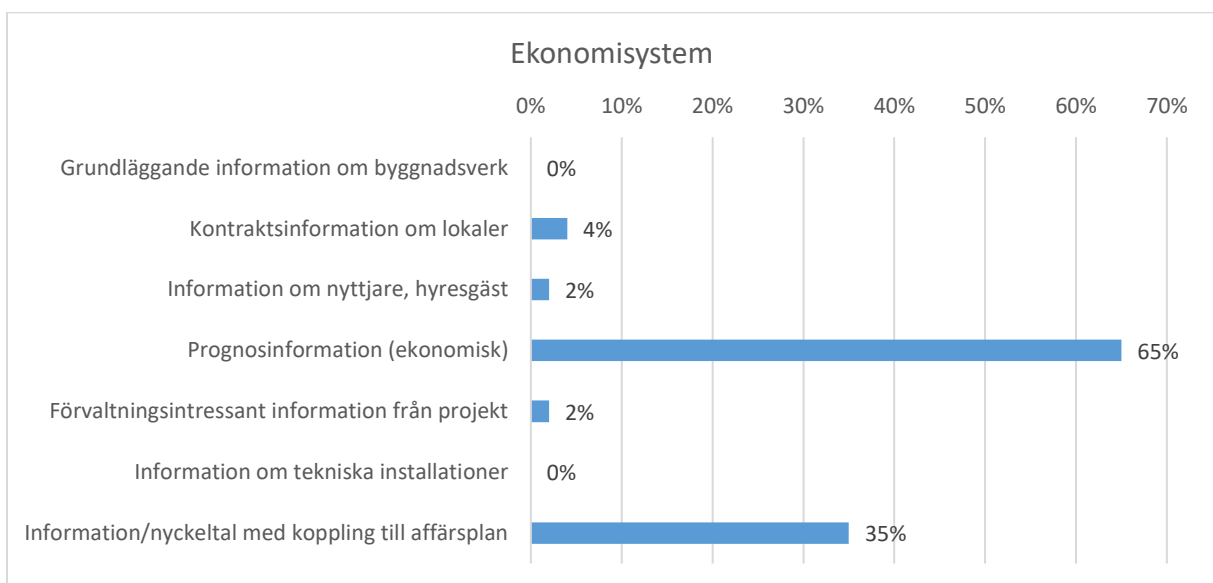
Gemensam objektsdatabas för projekt och förvaltningsinformation används för flera olika informationsmängder enligt nedanstående diagram om än i måttliga mängder än så länge. Denna informationsbärare av hela byggnadens livscykel, från projekt till förvaltning kommer rationalisera hantering av förvaltningsintressant information då den påförs i flera steg i samband med byggnadens olika livscykelkedan om man hanterar den enligt nya standarden SS-ISO 19650. Det här är framtidens informationskälla som börjar användas mer och mer. Se även fråga 4.



Förvaltningsintressant information från projekt är enligt de svarande mer utspritt i olika stöd där Excel dominerar något. Metas erfarenheter är dock att informationen många gånger ligger kvar i något projektsystem istället för att bli omhändertaget av förvaltningen p.g.a. ex.vis resursbrist. Anledningen att informationen ligger kvar i Excel kan vara att projektet exporterade informationen men av någon anledning inte blivit inläst till fastighetssystem eller en gemensam objektsdatabas. Risken med detta är att informationen står utan förvaltning och sakta blir inaktuell. En annan anledning kan vara att information inte är aktuell att förvalta i dagsläget och där man har tagit ett aktivt beslut att låta informationen vara kvar på respektive lagringsplats.



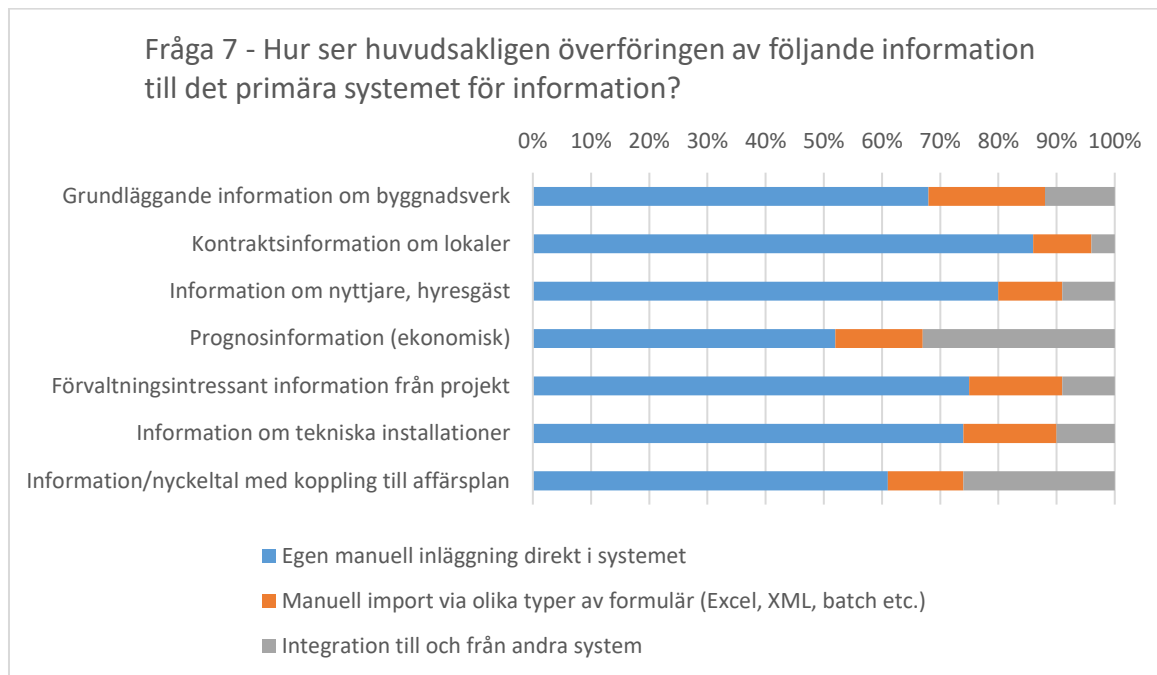
Ekonomisk information hanteras enligt de svarande företrädesvis i ekonomisystemet såsom prognosinformation och information/nyckeltal med koppling till affärsplan. Men vi såg också att Excel används i hög utsträckning inom ekonomisk information. Troligtvis beror det på att rapportuttag görs till Excel och där vidare behandling och presentation av data görs i verktyget i stället för i ett systemstöd.



3.3 Hur sker överföringen av information till det primära systemet

Fråga 7 – Hur sker huvudsakligen överföringen av följande typ av information till det primära systemet för information?

Så här ser svaren ut på fråga 7 i sammanfattning:



Det område som kommit längst med integrationer är ekonomisk information såsom prognosinformation och information/nyckeltal med koppling till affärsplan.

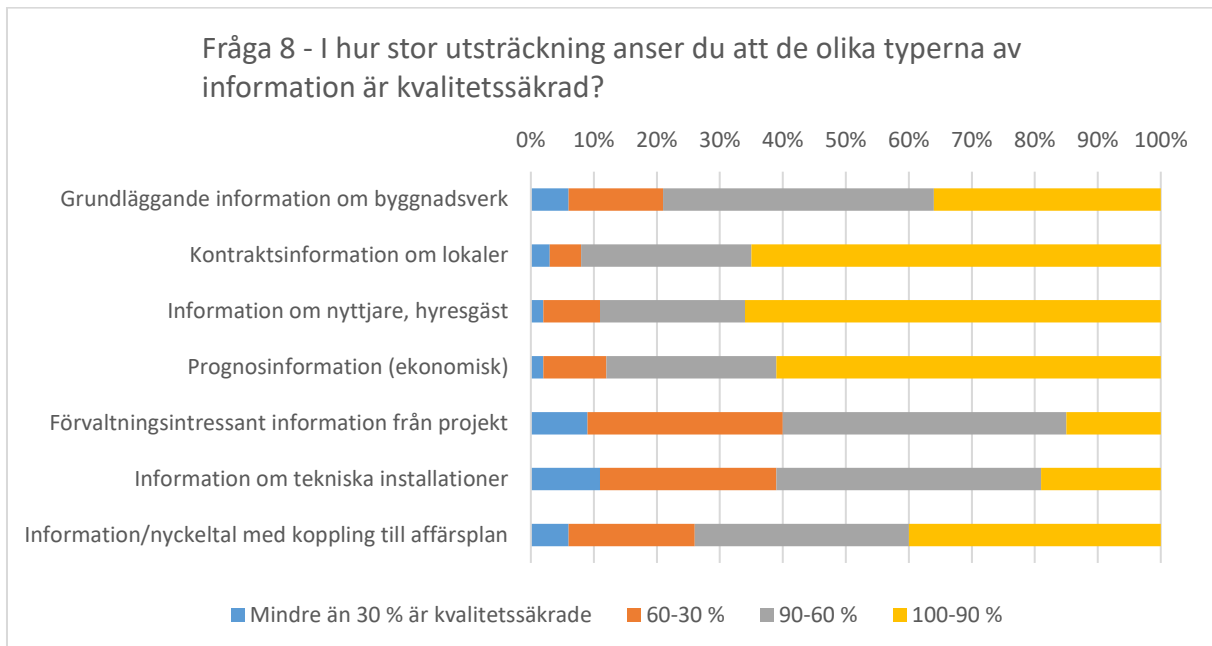
Manuell import via olika typer av formulär hanteras företrädesvis för grundläggande information om byggnadsverk som importeras till en objektdatabas i ex.vis fastighetssystem.

Men mycket av informationsöverföringen sker idag manuellt enligt de svarande. Att manuellt mata in information är tidskrävande och kan ge upphov till fel. I flera fall finns förmodligen redan informationen digitalt men knappas om igen, och igen... och som antingen flyttas manuellt mellan olika system, enheter eller personer, eller så hanteras informationen mellan organisationen och externa aktörer, parter, leverantörer etc.

Här finns en betydande förbättringspotential som både sparar tid och att förbättrar kvaliteten med hjälp av integrationer, framför allt när det gäller grundläggande information om byggnadsverk och förvaltningsintressant information från projekt som har en tendens att bli kvar i andra lagringsplatser, projektsystem etc. p.g.a. resursbrist. En lösning kan vara gå mot en gemensam objektdatabas för projekt- och förvaltningsinformation som beskrivs närmare i fråga 4.

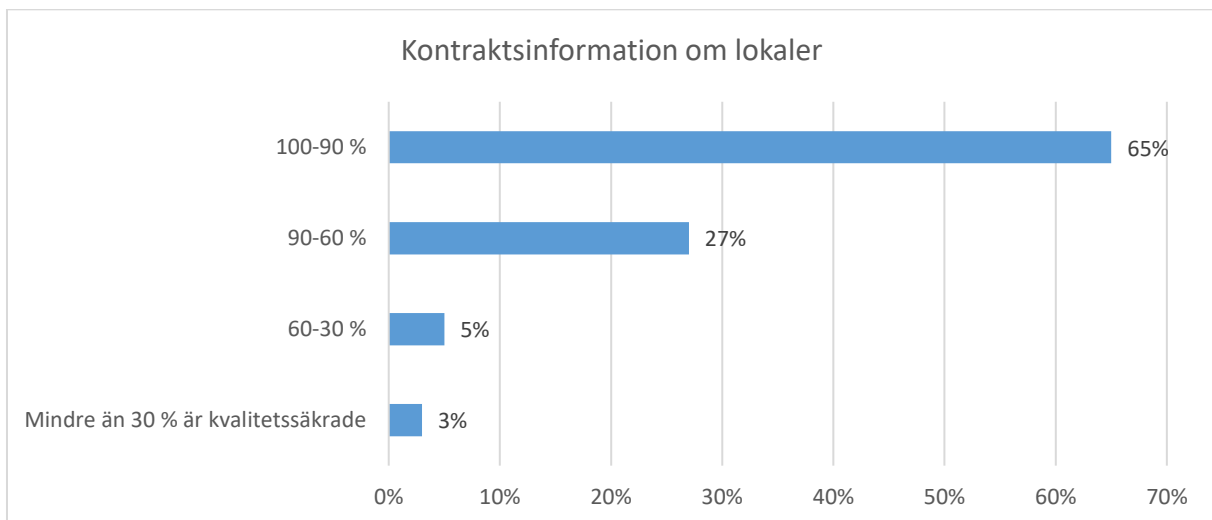
3.4 Hur kvalitetssäkrad är annan information

Fråga 8 – I hur stor utsträckning anser du att de olika typerna av information är kvalitetssäkrad (senast gällande, korrekta, godkända)? Så här ser svaren ut på fråga 8 i sammanfattning:



Svaren speglar de svarades uppfattning om hur pass kvalitetssäkrade olika typer av annan information är idag. Information om nyttjare, hyresgäst etc. tillsammans med kontraktinformation och ekonomisk prognosinformation anses mest kvalitetssäkrade.

Så här ser enkätsvaren ut för kontraktinformation om lokaler i detalj:



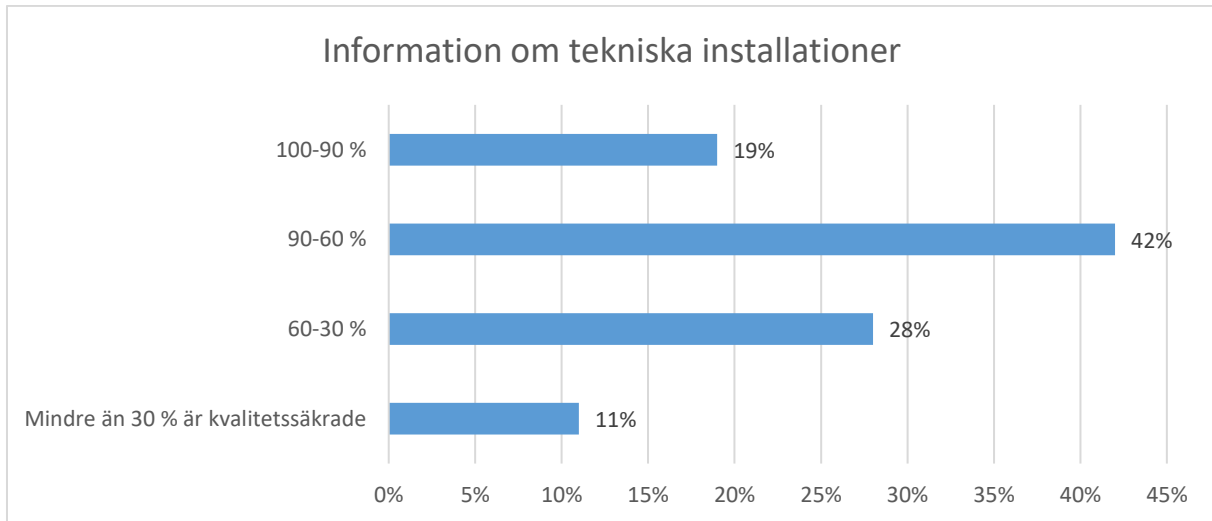
65 % anser att kontraktinformationen är kvalitetssäkrad till 100 – 90 %. 27 % anger att den är kvalitetssäkrad till 90 – 60 %. 8 % av de svarade anger att kvalitetssäkringen är mindre än 60 %.

Liknande siffror anges även för information om nyttjare, hyresgäst etc. och ekonomisk prognosinformation.

Det betyder att drygt en tredjedel av den viktigaste grunden för intäktströmmen är osäker. Denna typ av information ska med jämna mellanrum kvalitetsgranskas vilket också en stor del av de svarande också genomför.

Områden med annan information som sticker ut lite är information om tekniska installationer och förvaltningsintressant information från projekt.

Så här ser enkätsvaren ut i detalj för information om tekniska installationer:



19 % har svarat att informationen är kvalitetssäkrad till 100 – 90 %. Men vi ser även att ca fyra av tio har en kvalitetssäkring som är mindre än 60 % där en av tio svarar att den är mindre än 30 %.

Risken med att inte ha koll på sin anläggning kan innebära att man missar att rapportera myndighetskrav eller anpassar arbetsmiljö fel utifrån informationen om specifika system- och installationsegenskaper men också att driftsplaner, entreprenadavtal mm får fel grunddata.

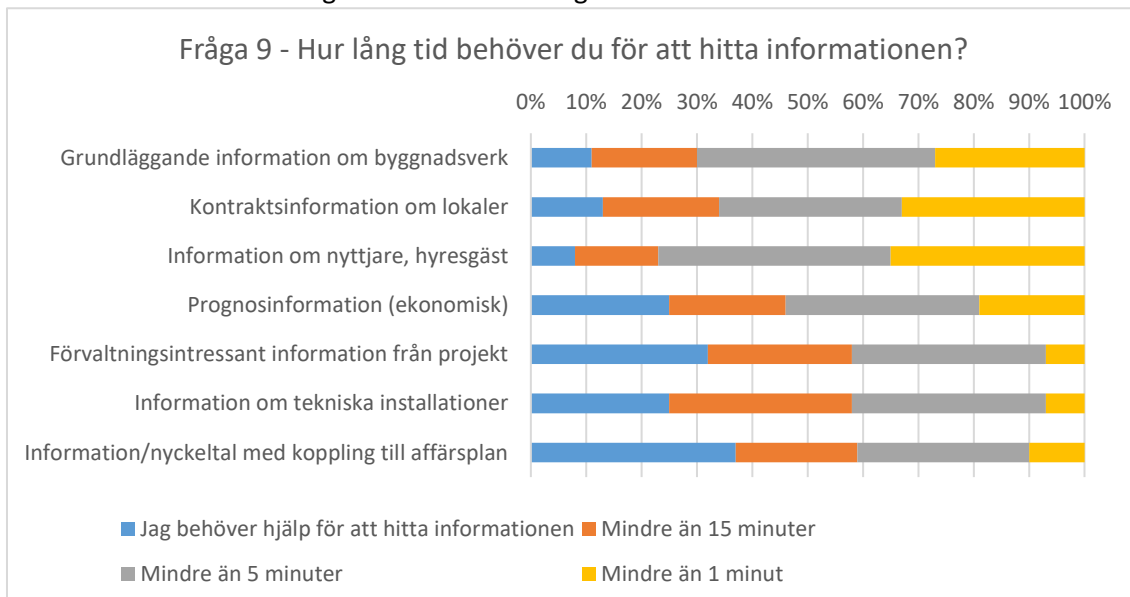
Andra områden som riskerar att feldimensioneras p.g.a. oklar information är energibesparingsprogram, energilaster, miljöbelastning, brandsäkerhet etc.

Här finns så klart mer för branschen att göra för att kvalitetsgranska och vidmakthålla informationen.

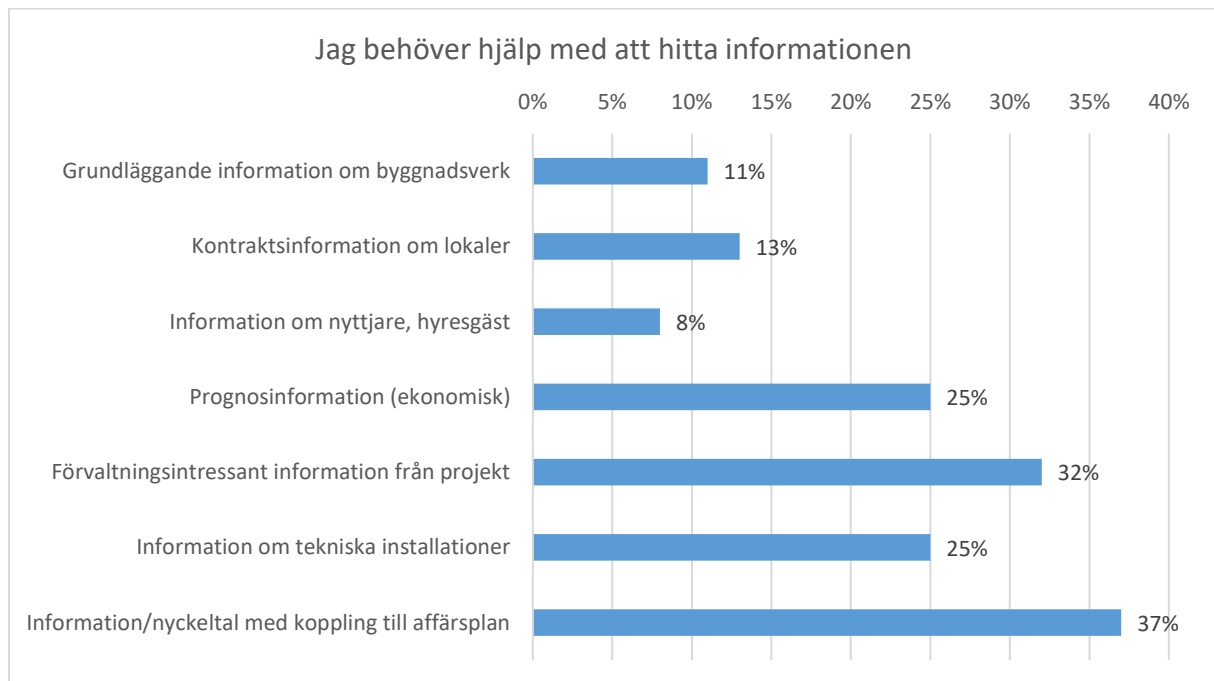
3.5 Hur lång tid behövs för att hitta annan information

Fråga 9 – Hur lång tid behöver du för att hitta informationen?

Så här ser svaren ut för fråga 9 i sammanfattning:

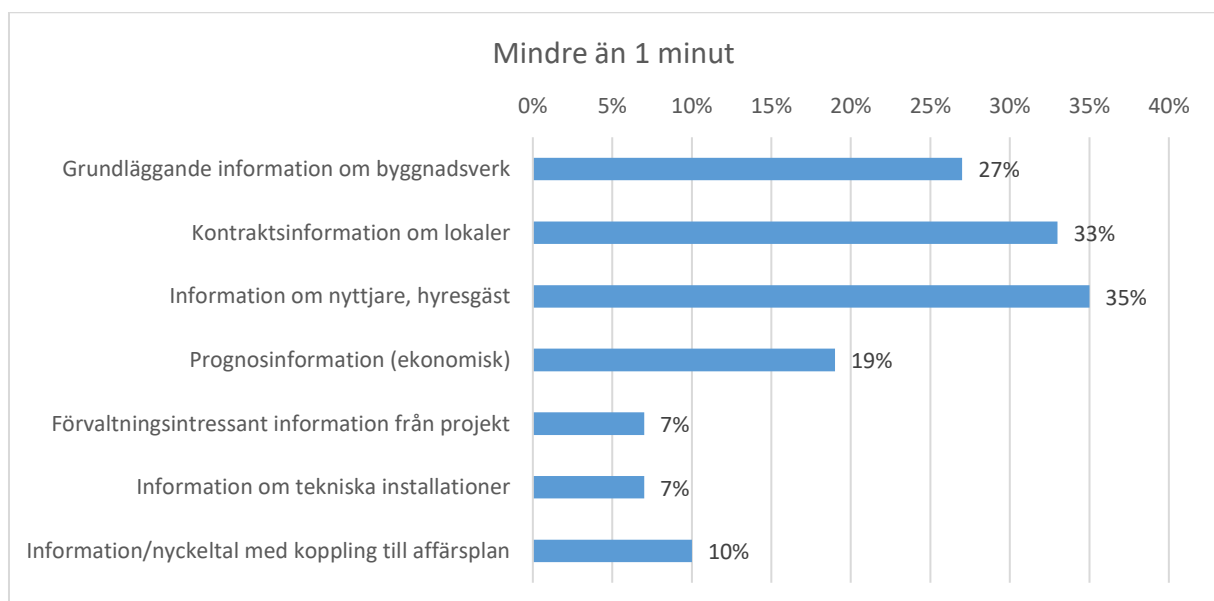


När man analyserar svaren som angetts kan man se ett samband där ekonomisk prognosinformation och information/nyckeltal är mer komplexa att få fram. Dessa ligger oftare i ekonomisystem där man kan behöva hjälp för att få fram informationen (jfr med fråga 6).



Tyvärr så upplevs även den förvaltningsintressanta informationen från projekt och information om tekniska installationer som svåråtkomlig. Det kan bero på att den förvaltningsintressanta informationen ligger utspridd på flera ställen samt att man är osäker på om den är uppdaterad (jfr med fråga 6 och 8). Information om tekniska installationer ligger företrädesvis i fastighetssystemet men även här kan osäkerhet finnas om den är kvalitetsgranskad och uppdaterad som gör att man behöver leta djupare eller ta hjälp för att finna rätt information.

Jämför man istället med grundläggande information om byggnadsverk, kontraktinformation om lokaler och information om nyttjare, hyresgäst ser man att det går enklare att ta fram informationen. Dessa ligger företrädesvis i fastighetssystemet (jfr med fråga 6) och här är det lätt att dra slutsatsen av våra svarande är vana vid fastighetssystemet samt att man tycker informationen är tillförlitlig.

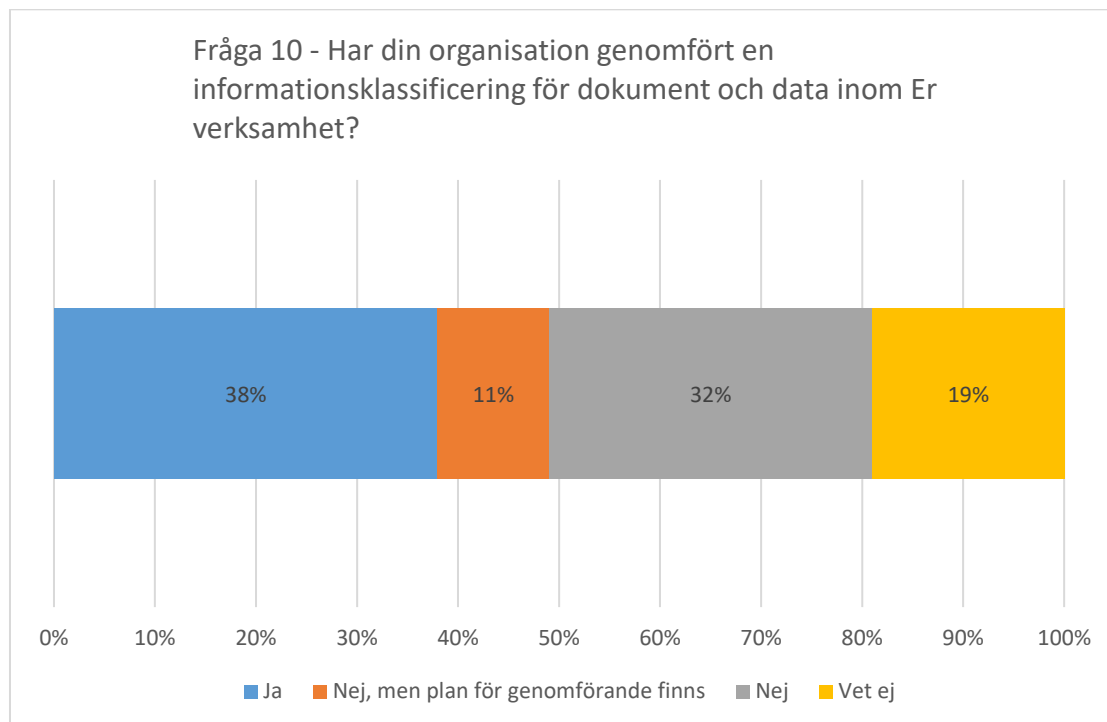


4 Informationssäkerhet, resultat och slutsatser

4.1 Har organisationen genomfört en informationsklassificering

Fråga 10 – Har din organisation genomfört en informationsklassificering för dokument och data inom Er organisation?

Informationssäkerhet har senaste tiden diskuterats flitigt i den allmänna debatten beroende på en allt högre grad av digitalisering men också efter incidenter med dataintrång, bedrägerier och spridning av skadlig kod. Kravställningar, allmänna råd och vägledningar har skärpts och förtydligats tillsammans med att organisationerna följer metoder och tagit fram handlingsplaner. Hur går det för vår bransch? Så här ser svaren ut i fråga 10:



Drygt en tredjedel av de svarande säger att man genomfört en informationsklassificering för dokument och data. En tiondel är på gång. Men en tredjedel anger också att man inte har genomfört detta och de 19 % som inte vet, bör nog tillskrivas gruppen Nej då en informationsklassificering bör implementeras genom hela organisationen. Räknar man ihop den grupp som genomfört tillsammans med gruppen som är på gång, är den med några få procent lägre än de två andra grupperna vilket indikerar att knappt hälften gjort sin hemläxa med informationssäkerhetsklassificering (49 % respektive 51%).

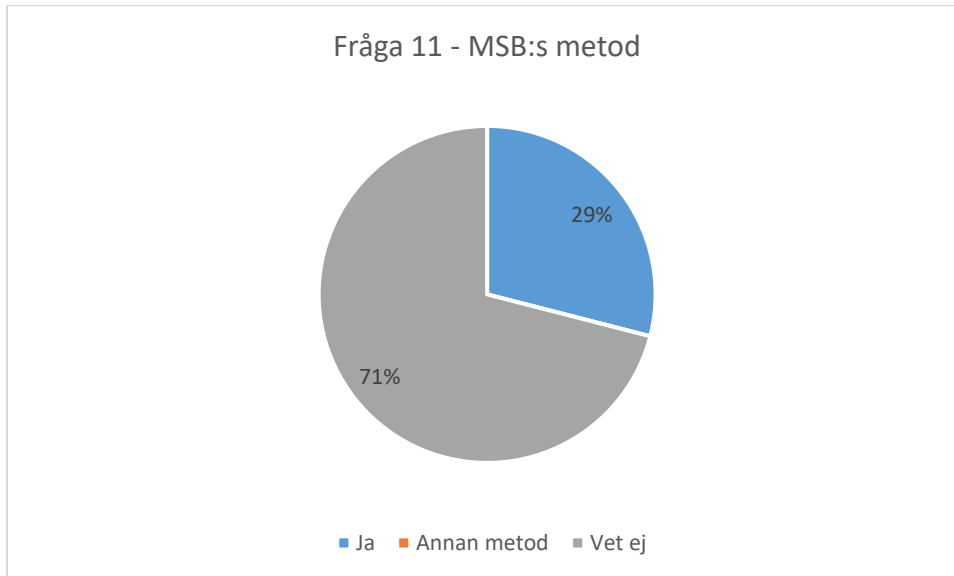
Troligtvis kommer fler organisationer att på något sätt säkerhetsklassificera sin information framöver varför gruppen Vet ej och Nej kommer minska med tiden. Meta kommer med stort intresse följa upp detta i nästa enkät om 3 år där vi förväntar oss en betydande förbättring med ett resultat närmare 100 %.

4.2 Vilka metoder används för klassificering

Fråga 11 – Om ja på föregående fråga, har Ni använt Er av någon av de metoder som bygger på MSB:s* modell där informationen klassificeras enligt parametrarna; Konfidentialitet, Riktighet och Tillgänglighet?

*MSB, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap

Så här ser svaren ut i fråga 11:



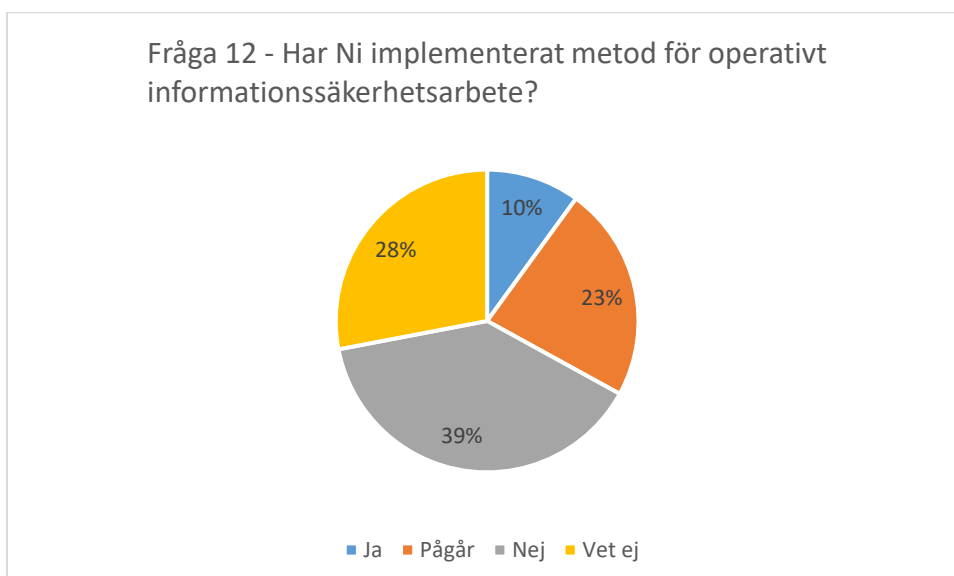
Andelen som svarar vet ej är stor i den här frågan vilket indikerar att implementeringen av informationsklassificeringen inte har förankrats ordentligt i organisationen med bl.a. informationsägarskap. Informationsägare är den som äger informationen och ansvarar för att den är riktig och tillgänglig samt för hur informationen sprids. Informationsägaren är ansvarig utifrån samtliga tre informationssäkerhetsaspekter som nämndes i frågeställningen enligt SS-ISO/IEC 27001, vilka förklaras nedan:

- Riktighet: Egenskapen att skydda exaktheten och fullständigheten gällande tillgångar
- Tillgänglighet: Egenskapen att vara åtkomlig och användbar vid begäran av behörig enhet
- Konfidentialitet: Egenskapen att information inte tillgängliggörs eller avslöjas till obehöriga individer, enheter, eller processer

4.3 Implementerad metod för operativt informationssäkerhetsarbete

Fråga 12 – Har Ni implementerat metod för operativt informationssäkerhetsarbete?

Så här ser svaren ut i fråga 12:



Att arbeta systematiskt med informationssäkerhetsarbetet i organisationen handlar om att identifiera, analysera, utforma, använda samt följa upp och förbättra via olika metodsteg.

En tredjedel anger att man implementerat eller implementerar metod för operativt informationssäkerhetsarbete. Fyra av tio anger att man inte har implementerat någon metod. Nära tre av tio anger vet ej.

Vi bedömer svaret "vet ej" är detsamma som nej eftersom ett systematiskt informationssäkerhetsarbete bör implementeras och förankras i hela organisationen för att få effekt vilket innebär i så fall att sju av tio inte har implementerat någon metod.

5 Jämförelser med tidigare enkäter

I 2020 års enkät har vi justerat frågeställningarna något jämfört med tidigare enkäter. Det är naturligt då vår omvärld förändras med nya arbetssätt, teknologier och krav. I tidigare enkäter har andelen svarande som anger att man har någon form av professionellt systemstöd för sin dokumenthantering, successivt ökat från 32% år 2011 till 53% år 2014. 2017 låg andelen på ca 70%. I dessa enkäter hade man breddat antalet systemstöd att även innefatta intranätet, portal eller liknande. I årets enkät är inte det begreppet med då den typen av systemstöd kan anses ha en stor variation av funktionalitet, d.v.s. från en enkel lagringsplats till en mer utvecklad dokumenthanteringsfunktionalitet. Om begreppet exkluderas i ex.vis 2017 års rapport hamnar dess resultat ca 20 % lägre vilket kan lättare jämföras med 2020 års resultat som då hamnar ungefär lika. (Det är på sin plats att gratulera Dig som sitter kvar i samma fåtölj som i avsnitt 1.1, Du har verkligen en skön fåtölj.)

6 Slutord

Har då utvecklingen stannat av? Nej, digitaliseringen fortsätter i snabb takt, men fokus dessa 3 år har troligen varit mer på uppdatering och utveckling av ex.vis befintliga fastighetssystem, gemensamma objektsdatabaser för förvaltning- och projektinformation, BI-system, IoT (Internet of Things) samt utvecklad modell- och ritningshantering. Men då information tenderar öka i både form av dokument och data, är det viktigt att se över hanteringen av detta, annars riskerar det bli en allt trängre flaskhals i organisationen på sikt.

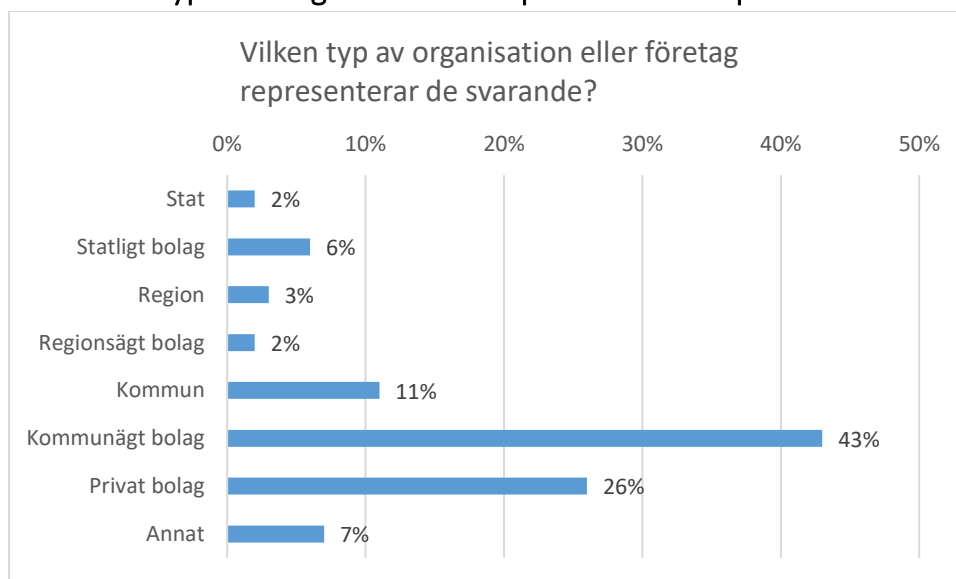
7 Bakgrundsinformation

7.1 Definitioner

I enkäten användes följande definitioner som inte beskrivits tidigare i rapporten:

- **Dokument, ärendehantering** – Hur dokument och ärenden skapas och tas emot, struktureras, hanteras i processororienterade godkännandeflöden, lagras, ajourhålls, återsöks, publiceras samt gallras
- **Dokumenttyp** - Klassifikationssystem som grupperar dokument enligt organisationens behov av dokumenttyper. Klassificeringen grupperar de olika typerna av dokument som finns i verksamheten i syfte att kunna sortera, söka, bevara och gallra dokument och dess information
- **Ärendetyp** - Klassifikationssystem som grupperar olika ärenden som finns i verksamheten
- **Dokument- och ärendehanteringssystem** – Systemstöd med databaslagring för att administrera utvalda dokument- och ärendetyper inom en organisation
- **Dokumentägare/informationsägare** – Ansvarig för innehåll och form för aktuellt dokument/informationselement och den som godkänner/fastställer dokumentet/informationen (ej lika med ansvarig handläggare)

7.2 Vilka typer av organisationer representerar respondenterna



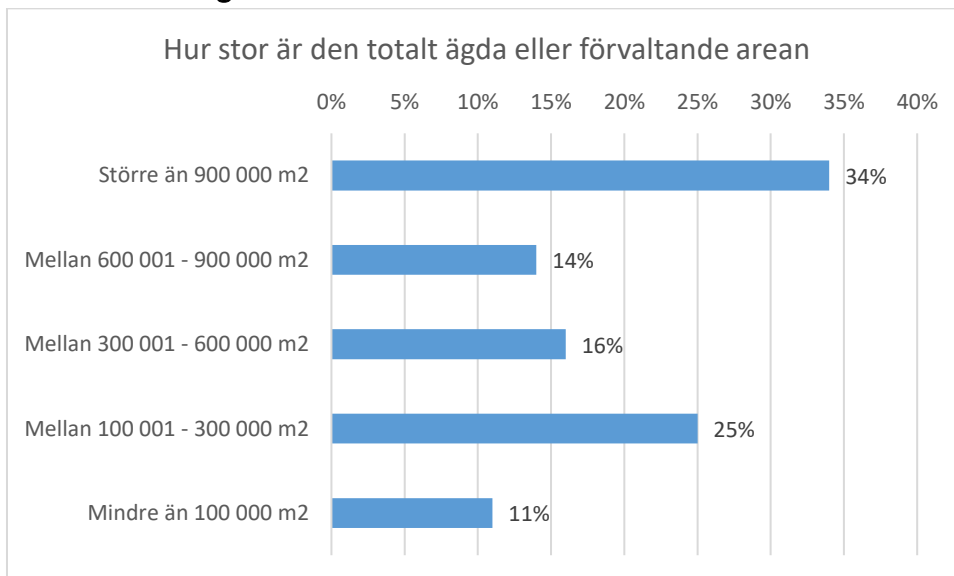
Kommunägda bolag dominerar bland de svarande men även privata bolag har en lite större representation. Övriga offentliga eller andra organisationer är färre.

7.3 Fördelning av de svarande på typ av bestånd



Flera alternativ var möjliga för de svarande då det kan finnas flera olika typer i beståndet. Verksamhetslokaler för offentlig verksamhet, bostäder och kommersiella lokaler dominerar hos de svarande och utgör ungefär en tredjedel vardera.

7.4 Fördelning efter storlek



Här finns alla storlekar representerade dock med övervikt för de större fastighetsägarna.