

Saksdokument

Porteføljestyret for data og infrastruktur

Til	Porteføljestyret DI
Dato	22.09.2023
Saksnummer	10/23
Sakstype	O/D - sak

Kundetilfredshetsundersøkelse av Cybersikkerhetssenter

Forslag til vedtak

Porteføljestyret tar orienteringen til etterretning med de kommentarer som fremkom i møtet, og imøteser orientering om viktige funn fra undersøkelsen når disse foreligger.

Bakgrunn / orientering

Digitaliseringsstyret (DS) vedtok i sak 20/22 at «Digitaliseringsstyret ber om å få en evaluering av Cybersikkerhetssenteret i Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør i løpet av 2023, og at evalueringen tar opp i seg samarbeidet med andre kunnskapsmiljøer på cybersikkerhet i sektoren».

Evalueringen gjennomføres i form av en kundetilfredshetsundersøkelse kombinert med en kortfattet egevaluering av cybersikkerhetssenter for forskning og utdanning (eduCSC). Rapport overleveres Digitaliseringsstyret på deres møte ultimo november d.å. Det arbeides etter følgende plan:

- 8. september - Digitaliseringsstyret ble orientert om at det skal gjennomføres kundetilfredshetsundersøkelse av eduCSC denne høsten i tråd med vedtak fattet våren 2022.
- 22. september - Porteføljestyret blir orientert om undersøkelsen, og får anledning til å komme med innspill til undersøkelsens innhold og omfang
- Ca. 4. oktober – Kundetilfredshetsundersøkelsen sendes til eduCSC sine abonnenter med svarfrist på. 14 dager (10 virkedager).
- 25. oktober – nøkkeltall fra evalueringen presenteres på sektorens sikkerhetssamling i Trondheim
- 9. november – resultater og foreløpig rapport fra undersøkelsen presenteres for porteføljestyret
- 28. november – endelig rapport legges frem for Digitaliseringsstyret.

Datainnsamlingen vil fortrinnsvis gjennomføres via Universitetet i Oslo sin tjeneste Nettskjema. Undersøkelsen vil ikke være anonym, men besvarelsene vil anonymiseres når resultatene skal presenteres.

Det foreslås å sende invitasjon til deltakelse i kundetilfredshetsundersøkelsen til virksomhetenes offisielle postmottak, med kopi til CISO, leder av IRT-team og IT-leder. Dersom flere personer fra samme virksomhet svarer vil disse slås sammen og telle som én respondent i undersøkelsen.



Undersøkelsen vil ha en kombinasjon av åpne og lukkede spørsmål. Vi ser for oss følgende hovedtema med inntil 5 spørsmål per tema i undersøkelsen:

- Samarbeid i og med sektoren
- Tjenestekatalogen til eduCSC
- Tillit og kundetilfredshet
- Ønsker og forventninger til eduCSC

Det er ønskelig at porteføljestyret gir tilbakemeldinger på undersøkelsens omfang, innhold og mottakere. Veiledning fra porteføljestyret for å sikre besvarelser av høy kvalitet, samt høy svarprosent er også ønskelig.

Bjørn H. Kopperud
Produktområdeleder
Cybersikkerhetssenter for forskning og utdanning