


Gråfärgade rutor har inget nytt utfall för tertial 3

Mål och indikatorer samtliga VP-områden, status tertial 3 2019

Mål och indikatorer Penningpolitik

Mål		Indikatorer	Resultatmål	Utfall	Period	Kommentar
PRISSTABILITET	●	KPIF	2 %	1,7	Dec 2019	
	●	Inflationsförväntningar	2 %	1,8	Q4 2019	2019T3: Femårsförväntningar KPIF 1,79 - men här bara penningmarknaden, svarsfrekvensen för övriga aktörer är låg.
Hög beredskap i vår analys	●	Självutvärdering fokus analys	Rätt analys, på rätt nivå i rätt tid			Separat underlag för avstämning med direktionen
	●	Publicerad policyanalys	Minst 10 st/år	19 st	T3 2019	<p>Ekonomisk kommentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sambandet mellan resursutnyttjande och inflation: ett mikrodataperspektiv (Erik Frohm) • Finanspolitik i ett PP perspektiv (Björn Lagerwall) • Utvecklingen på arbetsmarknaden enligt olika statistikkällor (lida Häkkinen Skans) • Teknologisk utveckling och förändringar på arbetsmarknaden (lida Häkkinen Skans) • Vad är Libra? (Björn Segendorf, Hanna Eklöf, Peter Gustafsson, Ann Landelius och Siniša Cicović) • Hur står sig den svenska välförhållanden utvecklingen internationellt? (Hanna Gabrielsson) • Lägre arbetskraftsbrist kan delvis förklara låga löneökningar (Erik Frohm)

						<ul style="list-style-type: none"> • Att göra prognoser för kronan (Emil Askestad, Ana Maria Ceh, Paola Di Casola och Annukka Ristiniemi) • Perspektiv på kronan, inflationen och penningpolitiken (Carl-Johan Belfrage, Vesna Corbo och Stefan Ingves) • Man lär sig av att lyssna: samtal med företagen speglar den ekonomiska utvecklingen (Erik Frohm och Jyry Hokkanen) <p>Riksbanksstudie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utvärdering av Riksbankens prognoser (Mårten Löf, Ard Den Reijer, Annukka Ristiniemi) <p>Staff memo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pass-through at Mildly Negative Policy Rates: The Swedish Case (Henrik Erikson, David Vestin) • Monetary policy with high household debt and low interest rates (Paola Di Casola, Jens Iversen) <p>Working Paper</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biased Forecasts to Affect Voting Decisions? The Brexit Case (Davide Cipullo, André Reslow) • Inefficient Use of Competitors' Forecasts? (André Reslow) • How Much Information Do Monetary Policy Committees Disclose? Evidence from the FOMC's Minutes and Transcripts (Mikael Apel, Marianna Blix Grimaldi and Isaiah Hull) <p>PoV</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kan invandring lösa problemet med en åldrande befolkning? (Åsa Olli Segendorf, Emelie Theobald) • Förändrad arbetsmarknad – effekter på priser och löner, Phillipskurvan och Beveridgekurvan (Magnus Jonsson, Emelie Theobald) • Riksbankens organisering och verksamhet – en historisk tillbakablick (Kai Barvell, Marianne Nessén, Mikael Wendschlag)
		Jämförelse med andra prognosinstitut	Bland de tre bästa	<u>Prel</u> 7:a	2019	2019: Plats 7 i preliminär ranking av samlade KPI- och BNP-prognoser för 2019. Definitiv BNP kommer i mars, då kan en slutlig ranking beräknas. Prel

Penningpolitiska beslutsunderlag i framkant						analys ger att det framför allt är inflationsprognoserna för 2019 från 2018 som dragit ner rankingen. Se kommande RPP för grundlig utvärdering.
	●	Relativ prognosprecision	Hög (prognosfel < än överraskn.)			2019T3: Se diagram i rapporten
	—	Kvalitativ bedömning av analys PP	Bland de bästa			2019T1: Ingen aktuell extern utvärdering.
Forskning av hög kvalitet (PP)	●	Vetenskapliga publikationer, kvalitetsvägt (PP)	Minst 100 p per FOE-årsarb inom PP (grönt fr 75)	148	2019	2019T3: Årsmålet för publicerad forskning inom PP uppfyllt med råge (6 st publicerade artiklar i "poänggivande" tidskrifter). Totalt inkl publiceringar inom FS når FOE 132 poäng per forskare, vilket är den högsta poäng vi uppmätt sedan mätningarna startade 2012.
Effektivt policystöd fr forskning (PP)	●	Kvalitetsbedömning policystöd (PP)	God kvalitet	Ja	T3 2019	2019T3: Grönt från APP för T3

Mål och indikatorer Betalningar

Mål		Indikatorer	Resultatmål	Utfall	Period	Kommentar
Säkra och effektiva betalningar	●	Externt perspektiv, utvärderingskriterier formas utifrån ny rapport			2019	2019: Bedömning i ny rapport att betalningar i Sverige är säkra och effektiva i ett internationellt perspektiv.
God kännedom om betalmarknaden	●	Utv analysfunktion				
	●	Självutvärdering för avstämn m DIR	Rätt analys, på rätt nivå i rätt tid			Separat avstämning med direktionen
Ett väl fungerande betalningssystem	●	Tillgänglighet RIX	Minst 99,85 % (rullande 12 mån)	99,97	2019	2019T3: Under tertial 3 = 100 %, helåret = 99,97 %
	●	Kostnader och intäkter	Kostnadstäckning (+/- 10%)	91 % 3 år 100 %	2019	2019: Kostnadstäckning 91 % 2019, men ska utvärderas för en treårsperiod (= 100 %).

Säkra och effektiva kontanter och kontanthantering	◆	Tillgänglighet kontantutlämning	99,5 %	98 %	2019	2019 T3: 100 % tillgänglighet under T3, årsutfallet = 98 % till följd av incidenter tidigare under 2019.
	◆	Handläggningstid inlösen	Utbet inom max 10 dgr för ärenden < 10 tkr	14 (T3) 6 (årsslut)	T3 2019	2019T3: Handläggningstiden har kortats efter en utmanande period bl a till följd av personalomflyttningar. 14 dgr i snitt under T3 och <u>vid årsslutet nere på 6 dagar</u> . I handläggningstid ingår EKEs tid för utbetalningar, upp till 4 dagar. Fortsatt ca 250 ärenden/dag. Totalt 64 600 st ärenden 2019 (67 400 under 2018).
	◆	Antal upptäckta falska sedlar	< 300/kvartal (varav max 100 avancerade offset)	1003 st (jan-okt)	Jan-okt 2019	2019T3: En kraftigt ökad volym falska 500-kronorssedlar, av dålig kvalitet. Under jan-okt totalt 1003 st upptäckta falska, vara 864 st 500-kronorssedlar.

Mål och indikatorer Finansiell stabilitet

Mål		Indikatorer	Resultatmål	Utfall	Period	Kommentar
Ett stabilt finansiellt system	◆	Nivå/utveckling systemriskerna i det finansiella systemet, samt funktion/motståndskraft i finansiell infrastruktur			T3 2019	2019T3: Färgkodningen utgår från bedömning i FSR 2019:2. I kommande uppföljningar planerar AFS att komplettera bedömningen med systemriskindikatorer som för närvarande utvecklas. Riskerna mot den finansiella stabiliteten ökade ngt under året (2019:2 jmf med 2019:1), bland annat mot bakgrund av förväntningar om mycket låga räntor de kommande åren och det finns alltjämt höga risker förknippade med hushållens skuldsättning och sårbarheter i den svenska banksektorn. När det gäller RIX, Nasdaq Clearing och Euroclear Sweden bedömdes det också finnas brister.
	◆	Bedömning av externt genomslag för rekommendationer i FSR (ej lika med bedömning av om vi gjort vad vi kan)			T3 2019	2019T3: Långsam rörelse i rätt riktning. Under 2019 har detta framför allt rört likviditetsrekommendationen om LCR i FSR.
Förtroende hos prio målgrupper	●	Årlig målgruppsanalys (ska målsättas utifrån det nya upplägget)			2019	2019T1: 84 % har mycket eller ganska högt förtroende för RB:s information om finansiell stabilitet.

Hög beredskap i vår analys	●	Avstämning med dir om fokus policyanalys	Rätt analys, på rätt nivå, i rätt tid		T3 2019	Separat avstämning med direktionen
	●	Publicerad policyanalys AFS	Ej målsatt 2019	10	T3 1019	<p>Ej målsatt men med här som information:</p> <p>Ekonomisk kommentar</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Problemlån" och deras effekter på banker och finansiell stabilitet (Olle Fredriksson och Niklas Frykström) • Bankpaketet – på väg till Sverige (Camilla Ferenius och Tomas Edlund) • Bostadsutvecklare – hur fungerar affärsmodellen och intäcksredovisningen? (Karl Blom, Niklas Frykström och Goran Katinic) • Vad är Libra? (Björn Segendorf, Hanna Eklöf, Peter Gustafsson, Ann Landelius och Siniša Cicović) <p>Riksbanksstudie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hur ska svensk värdepappersavveckling se ut i framtiden? (Helena Hallström och Gabriel Söderberg) <p>Staff memo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riksbankens metod för stresstest av bankers kapital (Daniel Buncic, Jieying Li, Peter van Santen, Peter Wallin, Jakob Winstrand) • Riksbankens metod för stresstest av bankers likviditet (Mattias Danielsson, Jonatan Manfredini) <p>Working Paper</p> <ul style="list-style-type: none"> • The Impact of Local Taxes and Public Services on Property Values (Anna Grodecka and Isaiah Hull) • Financial Buffers, Unemployment Duration and Replacement Labor Income (Mats Levander) <p>PoV</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fintech-krediter: internetbaserade låneplattformar i Sverige och världen (Christoph Bertsch och Carl-Johan Rosenvinge)

Hög beredskap att hantera finansiella kriser	●	Krisövningar, resultat	Minst en övning per år		T3 2019	2019T3: Under året har en Nordisk-baltisk krisövning genomförts med Toronto center. Dessutom har AFS, på sin avdelningskonferens, hållit en krisövning. F n arbete för att ta till vara lärdomar vad gäller gränsöverskridande aspekter, samarbete mellan svenska myndigheter samt interna processer på RB. En årscykel för uppdatering av krispärm har avslutats.
	●	Finansiell beredskap				2019T3: Under våren och hösten har AFS gjort beräkningar om policybehovet gällande GoVR och det har under våren publicerats en PM innehållande bedömningarna. Dessutom har stresstest av bankernas likviditet genomförts och publicerats. Samtidigt har AFS under arbetet med förberedelser inför Brexit uppskattat och tydliggjort behovet av att VR kan likvidiseras omgående vid behov.
Forskning av hög kvalitet (FS)	●	Vetenskapliga publikationer, kvalitetsvägt (FS)	Minst 100 p per FOE-årsarb inom FS (grönt fr 75)	111	2019	2019T3: När publiceringsmålet för 2019 för FS och även för FOE totalt inkl publiceringar inom PP (totalt 132 poäng per forskare, vilket är den högsta poäng vi uppmätt sedan mätningarna startade 2012).
Effektivt policystöd från forskningen (FS)	●	Kvalitetsbedömning policystöd (FS)	God kvalitet	Ja	T3 2019	2019T3: Grönt enligt AFS:s bedömning
Effektiv kommunikation	■	Medieanalys FSR	Genomslag \geq 40 %	27	2019	2019T3: FSR = i snitt 27 på det sätt Kantar-Sifo mäter (genomslag specifika budskap och talespersoner i 10 nyckelmedier)

Mål och indikatorer Marknader

Mål		Indikatorer	Resultatmål	Utfall	Period	Kommentar
God operationell beredskap att	●	Storlek, sammansättning och omsättningsbarhet i GoVR	Uppdaterad analys minst årligen	OK	T3 2019	2019T3: Analys utförd enligt plan

hantera likviditet i SEK och utländsk valuta	●		75% av policy-behovet: (USD 55%, EUR 15%, GBP 3%, DKK 1%, NOK 1%)	Se komm	T3 2019	2019 T3: USD 62,5%, EUR 22,2%, GBP 4,1%, DKK 1,5%, NOK 1,6%
	●	Förmåga att genomföra ändamålsenliga åtgärder i regelbundna beredskapsövn.	Minst en beredskapsövning per år	OK	T3 2019	2019T3: Operativt förberedelsearbete med anledning av Brexit gällande motparter samt framtagande av beslutsunderlag för eventuell facilitet för likviditetsstöd i SEK och i FX samt plan för anskaffning av utländsk valuta.
Värna om Riksbankens finansiella oberoende	●	Riskavvikelsemandat mätt som Value-at-Risk i SEK	VaR i SEK för GoVR < VaR i SEK för policyportfölj + toleransnivå	11,5 < 12,2	T3 2019	2019T3: Under året har VaR genomgående varit lägre än för policyportföljen.
	—	Total avkastning i SEK i GoVR jämfört med policyportföljen	Total avkastning i SEK i GoVR ska på lång sikt överstiga policyportföljens	10,6 < 11,0	2019	2019T3: Historiken för kort för att analysera långsiktig avkastning. Avkastningen 2019 har varit 10,6 % för GoVR och 11,0 % för policyportföljen.
Effektivt genomförd penningpolitik	●	Dagslåneränta	Repo +/- 10bp	Snitt 0,3 max 10 p	2019	2019T3: Den genomsnittliga - absoluta - avvikelsen av dagslåneräntan från reporäntan har varit 0,33 räntepunkter under 2019. Den största avvikelsen för den (volymviktade) genomsnittliga dagslåneräntan en enskild dag var 10 räntepunkter. (Under T3: 0,11 resp 4,6.)
God kontroll i den operativa verksamheten	●	Limit- och mandatöverträdelser	max 3 per år	0	2019	Inga limitöverträdelser 2019
	●	Allvarliga incidenter (ersättningskrav, ryktesrisk mm)	max 3 incidenter per år	1	T3 2019	2019T3: Ingen allvarlig incident under T3, 1 st rapporterad tidigare i år.

Mål och indikatorer Statistik och informationsförsörjning

Mål		Indikatorer	Resultatmål	Utfall	Period	Kommentar
Garanterar en stabil och effektiv statistikproduktion av bra kvalitet	●	Bedömning av sju kvalitetsdimensioner	God kvalitet	Ja	T3 2019	2019T3: Helhetsbedömningen för statistik kvaliteten markeras som grön och i T3 2019 är de flesta indikatorer markerade med grönt. För finansmarknadsstatistiken är indikatorn tillförlitlighet gulmarkerad. Ett flertal revideringar under hösten har gjorts som påverkat flera tidsserier (exempelvis ränteserien för nya bolån). En förklaring till revideringarna är att SCB har inkluderat ett antal nya uppgiftslämnare och att det har tagit ett antal rapporteringsomgångar för att säkerställa uppgifternas kvalitet.
	—	Benchmark ST	Bland de bästa			Ej utvärderat sedan benchmark 2016 – då grönt
Effektiv informationsförsörjning – rätt data i rätt läge	●	Andel datamängder i RB:s datakatalog med utsedda informationsägare	100 %	100 %	T3 2019	2019T3: Under våren utsågs informationsägare för alla datamängder i Riksbankens datakatalog. Under T3 färdigställdes information/utbildningsinsatser för alla informationsägare. Förändringar av informationsägarskap sker nu löpande (till exempel när ägarskap för information byter enhet vid organisationsförändringar). Information/utbildningsinsatser sker även de löpande när nya enhetschefer börjar på enheter som ansvarar för strukturerade datamängder.
	●	Antalet nya processer för informationsförsörjning utvecklade	Minst 2 st	2	T3 2019	2019T3: Process runt informationsanmälan etablerades T1. Under T2 har en process för standardiserad dokumentation av information och dess processer testats i två pilotprojekt; BETTAN (kartläggning av betalningsstatistiken) och TORA (kartläggning av insamling av transaktionsbaserade räntor). Under T3 genomfördes liknande test för e-kronaprojektet samtidigt som AVS/IT tillsammans med CDO skapat en arbetsgrupp som under 2020 kommer sätta standarden för hur denna dokumentation tas fram, lagras och förvaltas. AI-study group har startats för att utveckla bankens kapacitet att nyttja nya typer av data.

Mål och indikatorer bankgemensamma områden, status tertial 3 2019

Mål och indikatorer Arbetsplatsen

Mål		Indikatorer	Resultatmål	Utfall	Period	Kommentar
Strategisk kompetensförsörjning	●	Arbetstillfredsställelse	Minst 70 %	77	T3 2019	2019T3: Medelvärde 7,3 (samma som förra mätningen).
	●	Rekommendera RB som arbetsplats	Minst 4,0 ¹	4,3	T3 2019	2019T3: Oförändrat
	●	Har den kompetens som krävs	Minst 4,0	4,4	T3 2019	2019T3: 4,5 i förra mätningen
	●	Möjligheter att utvecklas i arbetet	Minst 4,0	3,9	T3 2019	2019T3: 3,8 i förra mätningen
	●	Kompetensplanering ledning	Minst 4,0	3,9	T3 2019	2019T3: 3,2 i förra mätningen
	●	Kompetensdiskussion enhet	Minst 4,0	4,0	T3 2019	2019T3: 3,4 i förra mätningen
	●	Intern rörlighet	Minst 6 %	7 %	2019	2019T3: 27 internrekryteringar under 2019
	●	Personalomsättning	8-12 %	9 %	2019	2019T3: 33 personer har slutat och 56 börjat under 2019
	●	Antal på andra centralbanker eller andra internationella institutioner	Minst 4 årsarb tot.	8,9	2019	2019T3: Tot 11 personer motsvarande ca 9 årsarbetare senaste 12 mån. Flest från AFS (6 personer)
	●	Teknisk assistans	Följer plan		2019	2019T3: Relativt hög aktivitet under 2019 (motsv 3,2 mkr) framför allt för assistans till Rwanda och Ukraina.
Nytänkande och inkluderande arbetsmiljö	●	Diskussioner som leder till förbättringar	Minst 4,0	3,8	T3 2019	2019T3: 3,7 i förra mätningen
	●	Tillvaratar nya idéer och förslag	Minst 4,0	3,9	T3 2019	2019T3: Oförändrat
	◆	Tar sig tid för omvärldsbevakning	Minst 4,0	3,5	T3 2019	2019T3: Oförändrat

¹ Generell långsiktig målnivå för VP-indikatorerna är 4,0 (för att nå Vision 2022), grön från 3,8 2019

	●	Får ta del av viktig information	Minst 4,0	3,9	T3 2019	2019T3: Oförändrat
	●	Upplever sig inkluderad	Minst 4,0	4,2	T3 2019	2019T3: Oförändrat
	◆	Organisatorisk förmåga vid konflikter	Minst 4,0	3,7	T3 2019	2019T3: 3,5 i förra mätningen
	●	Könsfördelning ledning	Underrep kön ≥ 40 %	57/53	T3 2019	2019T3: 30 kvinnliga och 23 manliga chefer
	—	Ledarindex (360)	Minst 4,0			
Effektiva och hållbara arbetsformer	●	Arbetar mot tydliga mål	Minst 4,0	3,9	T3 2019	2019T3: 3,8 i förra mätningen
	●	Mina uppgifter/prio följs löpande upp	Minst 4,0	3,9	T3 2019	2019T3: 3,8 i förra mätningen
	◆	Enheten lyckas prioritera utifrån resurs	Minst 4,0	3,7	T3 2019	2019T3: Oförändrat
	◆	Effektiva arbetsrutiner	Minst 4,0	3,6	T3 2019	2019T3: Oförändrat
	◆	Möjlighet till återhämtning	Minst 4,0	3,5	T3 2019	2019T3: 3,6 i förra mätningen
	●	Sjukfrånvaro	Högst 2 %	1,7	2019	2019T3: Har sjunkit sedan influensaperioden i början av 2019

Mål och indikatorer Kommunikation

Mål		Indikatorer	Resultatmål	Utfall	Period	Kommentar
Högt förtroende för Riksbanken	◆	Kantar-Sifo, tertialmätning	Minst 50 %	48	T3 2019	2019T3: 48 % med högt/ mycket högt förtroende i Kantar-Sifos's senaste mätning. Ökar från 41 % i sept men lägre än tidigare mätningar.
	●	Ny målgruppsanalys	Ska siffersättas utifrån ny modell	-	2019	2019T1: Nytt koncept 2019 med webbaserad enkät (86 svar). Resultat: Målgrupperna upplever att man har god kännedom om banken och 8 av 10 bedömer att RB:s rykte/anseende är bra/mycket bra. Höga värden för RB:s kompetens, trovärdighet och tillgänglighet, lägre på lyhörddhet. Se rapport

Effektiv kommunikation	●	Medieanalys FSR/PPR (se även resp område)	Genomslag \geq 50 %	51	2019	2019T3: Genomslag PPR i snitt 59, men på det sätt Kantar-Sifo mäter (genomslag specifika budskap och talespersoner i 10 nyckelmedier) var genomslaget under året en bra bit under målet för FSR (27).
Effektiv intern kommunikation	●	Fråga om hur behovet av info om enheten tillgodoses	Minst 80 %	80	2019	2019: Strax över målet, lägre än tidigare mätningar men annorlunda formulerad fråga, rör numera hur info- <u>spridning</u> på enheten fungerar
	●	Fråga om hur behovet av info om banken tillgodoses	Minst 70 %	82	2019	2019: Över mål, minskar jmf med tidigare mätningar men annorlunda formulerad fråga – formuleras nu som "om man får den info man behöver för att utföra sitt jobb"

Utifrån Vision 2022 rapporteras nu även utvecklingen på sociala medier – startvärden tas fram som ska ligga till grund för vilka mål vi sätter upp för kommande år. För närvarande används mått som speglar utvecklingen i räckvidd resp engagemang för kanalerna Twitter, LinkedIn och Facebook. Preliminärt används årsökningstakt för nya följare, engagemang och visningar, men de mått vi mäter kan komma att ändras längre fram i takt med att vi ökar vår kunskap och förståelse för kanalerna och därmed hur vi bäst mäter vår framgång. Liksom tidigare är tanken är att våra "vanliga" budskap ska blandas mer med mjukare kommunikation men också att bättre lyfta aktuella ämnen och frågeställningar även utanför ordinarie publiceringar.

●	Ökad räckvidd, sociala medier	Antalet följare fortsätter att utvecklas starkt i både Twitter och LinkedIn. Även för Facebook ökar antalet följare men för att fortsätta driva den utvecklingen är det tydligt för oss att det krävs annonsinsatser, så kallad organisk tillväxt av antalet följare på Facebook är numera mycket svårt för organisationer att få. Antalet visningar för våra inlägg i sociala medier ligger relativt konstant mätt i årsökningstakt.
◆	Ökat engagemang, sociala medier	Engagemanget (mätt i klick, dela, gilla och så vidare) för vår kommunikation varierar mellan kanalerna. På Twitter minskar engagemanget något medan det fortsätter att öka starkt på LinkedIn. Vi har inte varit aktiva på Facebook tillräckligt länge för att ha relevanta jämförelsetal.

Mål och indikatorer Intern styrning och kontroll

Mål		Indikatorer	Resultatmål	Utfall	Period	Kommentar
God intern styrning och kontroll	●	Sammanfattad uppföljning intern styrning och kontroll (RIE)	Betryggande ISK (RIE:s bedömn) ska vara uppnådd		2019T3	Se RIE:s ISK-rapportering

	●	Genomförande av direktionsbeslut	100 % (ev omprio godkänd av dir)			2019T3: ny indikator ska tas fram
	●	Risker från internrevisions-granskningar	> 50 % åtgärdade risker inom urspr tidplan	57 %	Rull 12 mån	2019T3: När nu målet.
	◆		Max 2 st > 1,5 år	3	2019T3	2019T3: Identifierade iakttagelser kring brandskydd, riskanalyser (ffa IT) och gränsdragning 1:a/2:a-linjen äldre än 1,5 år.

Mål och indikatorer IT

Mål		Indikatorer	Resultatmål	Utfall	Period	Kommentar
Stabil tjänsteleverans IT	●	Uppföljning av IT-leveranser - Applikationsdrift	Antal avvikelser från avtalad leverans	100	2019T3	2019T3: Leverans i enlighet med avtalade SLA-nivåer för nuv tjänsteleverantör. Styrkort för uppföljning av leveransen är grönt för perioden.
	●	- Arbetsplats		100	2019T3	
Effektiva arbetsformer IT	●	Kundmätning IT	≥ 75 % nöjda/ mycket nöjda	85	2019	2019T3: IT-enkäten 2019 visade på 85 % kundnöjdhet. Klart över mål och en uppgång jämfört med 2018.
Innovation IT	●	Antal genomförda innovationer där IT bidragit	Minst 3 som ger tydlig nytta	3	2019T3	2019T3: Design Sprint enligt metoden Design Thinking genomfört tillsammans med Inlösen, för att hitta nya sätt att förbättra och förenkla processen för Inlösen. Arbetet med att förbättra konferensrummen pågår, bl a har ny projektor installerats i Riksbankssalen samt alla konferensrum har fått högtalare som stöd vid Skype och telefonmöten.
Stöd inom analys IT	●	Antal genomförda aktiviteter där IT bidragit till att förbättra möjl till analys	Minst 2 som ger tydlig nytta	2	2019T3	2019T3: Arbetat vidare med att etablera EA-center för att beskriva och underhålla RB:s strukturkapital dvs både information och processer. Under T3 har Proof of Concept för visualiseringsverktyg, inom ramen för Analysplattformen, genomförts med gott resultat. Nu planeras för upphandling av visualiseringsverktyg.

Mål och indikatorer Administrativt stöd och service

Mål		Indikatorer	Resultatmål	Utfall	Period	Kommentar
Rätt stöd och service	●	Andel nöjda användare	≥ 75 % nöjda/ mycket nöjda	96	2019	2019T3: Fortsatt mycket hög nöjdhet i 2019 års kundundersökning.
	●	Antal genomförda innovationer inom verksamhetssupport och samordning	Minst 3 som ger tydlig nytta för verksamheten	3	2019	2019: Väskröntgen i st f manuella kontroller. Beställning av passerkort via serviceportalen samt förbättrade rutiner för behörighetstilldelning etc. Översyn och effektivisering av rutiner för inkommande post (innebär tidsbesparing samt god säkerhet)
	◆	Tillgänglighet hos registrator mot allmänhet (journalister).	Minst 90 % inom 2 dgr	86 %	2019	2019T3: Mycket högre volym 2019 (totalt 194 ärenden mot 108 st 2018), särskilt under T3 (97 st). 86 % utlämnade inom två dgr bör ses som ett bra utfall mot den bakgrunden.
Kostnads-effektiv service	●	Benchmark kostnader	Bland de bästa		2019	2019: I de resursbenchmarks som genomförts (senast en nordisk benchmark för 2018, presenterad i nov 2019) har RB en relativt låg andel resurser på servicefunktioner, även med hänsyn tagen till uppskattade köpta tjänster.

Mål och indikatorer Miljö

Mål		Indikatorer	Resultatmål	Utfall	Period	Kommentar
Minskad miljö-påverkan	●	Energiförbrukning (MWh)	Lägre än 2018	-7 %	2019	2019T3: Något lägre elförbrukning varje tertial 2019 jmf med 2018, i snitt -1,8 % för helåret. Total energiförbrukning (el, fjärrvärme, fjärrkyla) -7 % jmf med 2018.
	●	Koldioxidutsläpp flygresor		-15 %	2019	2019T3: Koldioxidutsläppet för flygresor 15 % lägre än 2018. Färre flygmil 2019.
	—	Minskat matavfall				2019T3: Systembyte hos leverantören, ingen jämförbar data