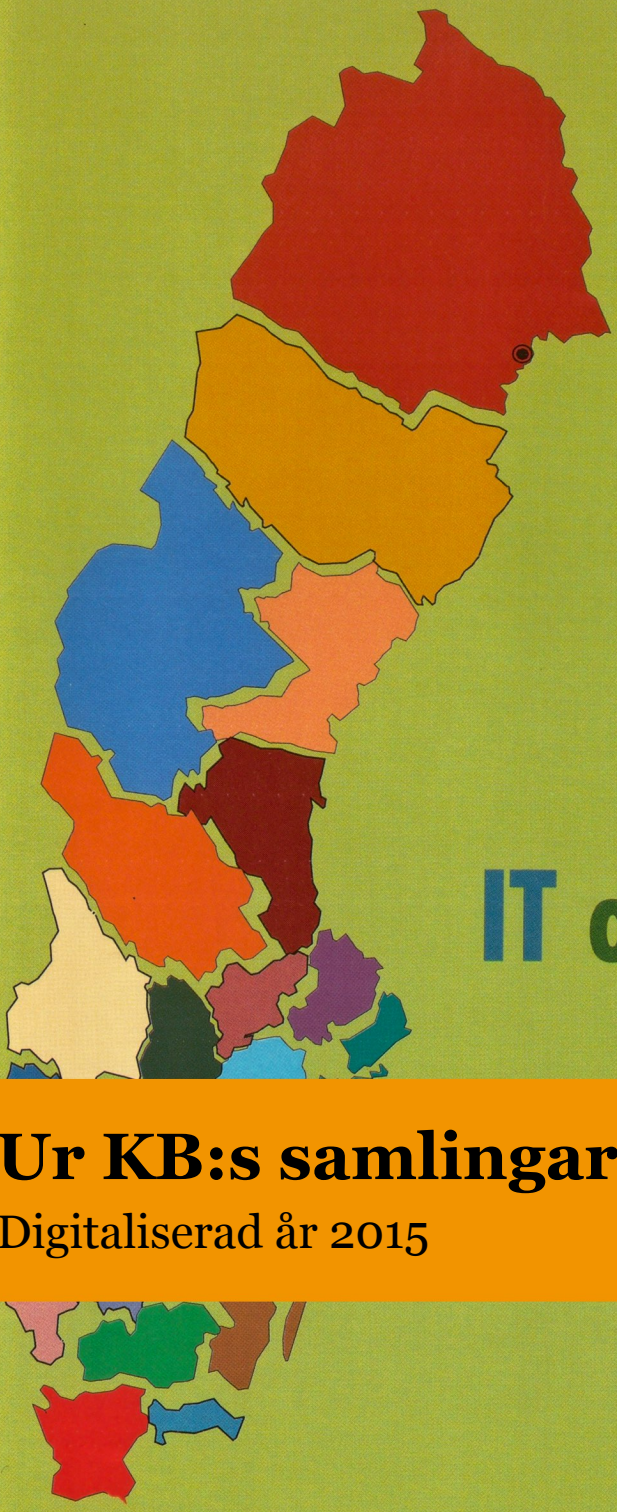


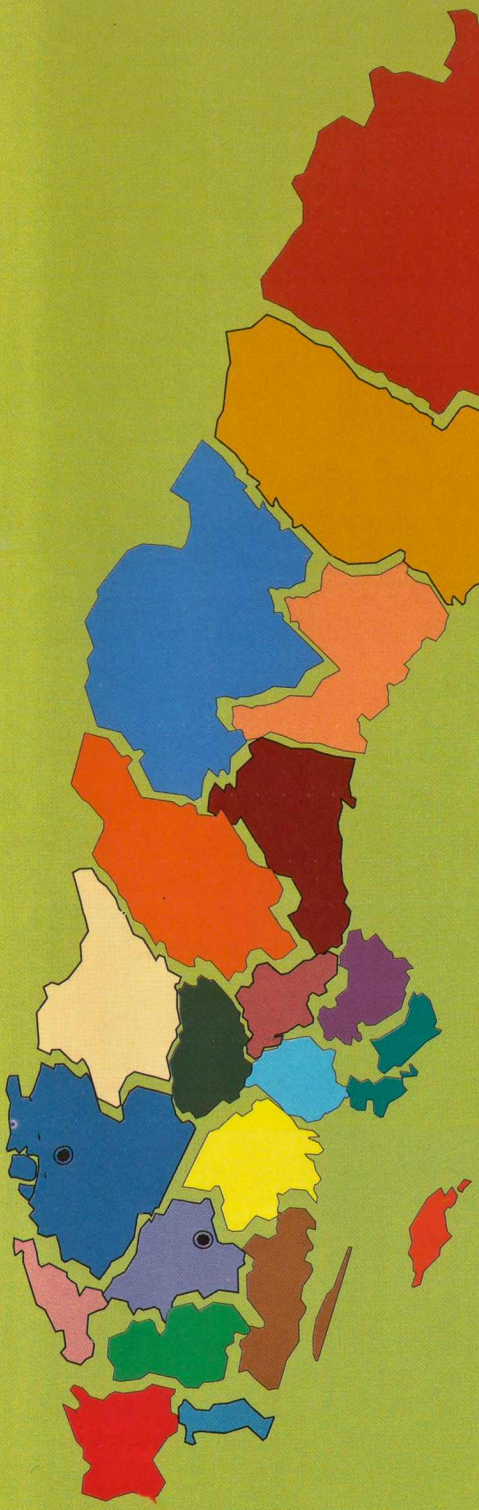
IT och regional utveckling

Ur KB:s samlingar

Digitaliserad år 2015

KUNGL. BIBLIOTEKET
National Library of Sweden

IT-KOMMISSIONENS RAPPORT 9/98 • SOU 1998:79



IT och regional utveckling

–Erfarenheter från tre hearingar under mars 1998

IT-KOMMISSIONENS RAPPORT 9/98 • SOU 1998:79

Ref R
Occ SO

40

Statens offentliga utredningar
1998:79
Kommunikationsdepartementet

IT och regional utveckling

Erfarenheter från tre hearingar under mars 1998

IT-kommissionens rapport 9/98

Delbetänkande av IT-kommissionen
Stockholm 1998

SOU och Ds kan köpas från Fritzes kundtjänst. För remissutsändningar av SOU och Ds svarar Fritzes Offentliga Publikationer på uppdrag av Regeringskansliets förvaltningsavdelning.

Beställningsadress: Fritzes kundtjänst
106 47 Stockholm
Orderfax: 08-690 91 91
Ordertel: 08-690 91 90
E-post: fritzes.order@liber.se
Internet: www.fritzes.se

Svara på remiss. Hur och Varför. Statsrådsberedningen, 1993.
– En liten broschyr som underlättar arbetet för den som skall svara på remiss.

Broschyren kan beställas hos:
Regeringskansliets förvaltningsavdelning
Distributionscentralen
103 33 Stockholm
Fax: 08-405 10 10
Telefon: 08-405 10 25

ISBN 91-38-20948-9
ISSN 0375-250X

Elanders Gotab, Stockholm 1998

Förord

De flesta regioner ser IT som ett medel för regional utveckling och som en förutsättning för framtida överlevnad. Det finns en stark vilja och t o m otålighet över att i större utsträckning kunna utnyttja IT som drivkraft för den regionala utvecklingen. De tre regionala hearingar som IT-kommissionen genomfört tillsammans med lokala värdar under mars 1998 vittnar om detta. Temat var *IT som medel för regional utveckling*.

Hearingarna var en uppföljning av den kartläggning av regionala IT-projekt som genomfördes under hösten 1997 och som är publicerad i rapporten *IT och regional utveckling - 120 exempel från Sveriges län, SOU 1998:19*. Syftet med hearingarna var att identifiera framgångsfaktorer för regionala IT satsningar och att ge rekommendationer till regeringen men också till regionala och lokala aktörer. Vid hearingarna har erfarenheter från ca 20 projekt redovisats.

Följande platser och teman gällde.

- Eksjö den 9 mars, *IT för en bättre medborgarservice*, värd Eksjö kommun
- Luleå den 25 mars, *IT och den regionala infrastrukturen*, värd IT-Norrbotten
- Vänersborg den 31 mars, *Ökad användning av IT, ett medel för regional utveckling?*, värd Västra Götalands län

I denna rapport redovisas erfarenheter och rekommendationer från hearingarna. EuroFutures AB har på IT-kommissionens uppdrag dokumenterat hearingarna samt sammanställt rapporten. I projektet har deltagit från EuroFutures AB Christer Asplund, projektsamordnare samt Camilla Gramner och Magnus Berger. Från IT-kommissionen har Ulla Åhs, projektledare och Karin Larsson deltagit.

Stockholm i juli 1998

Ines Uusmann
ordförande

Gunnar Hedborg
kanslichef

Sammanfattning

En nationell IT-strategi

Det pågår en mängd lokala och regionala IT-projekt i landet och förväntningarna är höga på att IT ska fungera som ett medel för att stärka attraktionskraften. Hearingarna vittnar om att det finns en stark vilja och t o m en stämning av otålighet över att i större utsträckning utnyttja IT som drivkraft för den regionala utvecklingen. Förutsättningarna för olika regioner i landet ser dock olika ut. I storstadsregionerna finns marknadskrafter som driver utvecklingen framåt. I regioner med vikande befolkningsunderlag och svag sysselsättning ligger initiativet hos offentliga aktörer och då främst kommuner, landsting och länsstyrelser. På många håll spelar också högskolorna en viktig roll. En majoritet av projekten i dessa regioner är finansierade med offentliga bidrag där regionala utvecklingsmedel från EU spelar en stor roll.

Hearingarna vittnar om att lokala aktörer efterfrågar en nationell strategi på IT-området. En tydligare uppbackning från central och regional nivå efterfrågas för att kunna skapa de förutsättningar som krävs för snabbare utveckling. Det som efterfrågas är inte en ny institution utan snarare en stämning av samarbetsvillighet och engagemang från befintliga myndigheter.

Sverige har goda förutsättningar att vara bland de främsta länderna i världen inom ett antal spetsområden när det gäller IT. Regeringen har också konstaterat att IT har en stor betydelse för Sveriges konkurrenskraft och att Sverige ska bibehålla sin position som en ledande IT-nation. För att leva upp till en sådan ambition krävs en mängd insatser både från nationella och regionala aktörer.

Infrastruktur
Basen för utvecklingen av IT är en väl fungerande infrastruktur.

- Målsättningen för landet bör vara att samtliga hushåll och företag ska ha en väl utbyggd bredbandig digital infrastruktur.
- Kostnaderna för nyttjandet av infrastrukturen ska vara i stort sett lika över hela landet.
- Ambitionen måste också vara att landets skolor och bibliotek tidigt omfattas av investeringarna.

Regional samverkan
De flesta regioner har inrättat någon form av stödjepunkt för samverkan kring IT-frågor. Det kan vara i form av IT-råd eller ett kompetenscentra. Dessa stödjepunkter är viktiga då de utgör en plattform för gränsöverskridande kontakter i IT-frågor.

- De regioner som fortfarande saknar etablerade stödjepunkter bör stimuleras till att bygga upp sådana.
- Regionerna bör också uppmuntras till specialisering av stödjepunkter, dvs särskilda inriktningar på sina IT-satsningar.
- Erfarenheter från utvecklingen av både internationella och nationella stödjepunkter bör spridas.

Ökad användning av IT
Ansträngningarna för att sprida användningen av IT till större grupper i samhället är viktig. Utan sådana ansträngningar finns det en uppenbar risk för ökade klyftor i samhället där de grupper som saknar kunskap om tekniken ställs utanför den mer utvecklade servicen.

- Sverige bör via innovativa IT-tillämpningar som vänder sig till en bredare allmänhet leva upp till devisen *Sverige - ett smart land* .
- Breddmarknadsprojekt runt om i landet bör aktivt stimuleras.
- Sveriges komparativa fördel när det gäller spridningen av nya användningsområden för IT måste bli mer kända, vårdas bättre och ytterligare förstärkas.

Medborgarservice
Intresset för medborgarservice har ökat i takt med att kraven på kostnadseffektivitet och tillgänglighet har ökat. IT ses som ett sätt att höja servicenivån och även förbättra dialogen mellan politiker och medborgare. Hearingarna visar dock på svårigheter att på det lokala planet få med sektorsmyndigheterna i utvecklingsarbetet.

- Sektorsmyndigheterna på lokal och regional nivå ska medverka i utvecklingen av medborgarservice med hjälp av IT.
- Ett antal mönsterbildande exempel bör användas för att stimulera och driva på utvecklingen.

Utbildningsväsendet
Vikten av att satsa på förnyelse i utbildningsväsendet kan inte underskattas. Det är där de framtida tillväxtskaparna står att finna. Det är därför av största vikt att satsa på en kraftfull användning av IT i skolans pedagogiska utveckling. Det handlar här om satsningar både på elever och lärare. IT-kommissionen har i skrivelsen *Skolan, IT och det livslånga lärandet, Dnr IT97/116*, överlämnat rekommendationer till regeringen.

Besöksnäringen
Besöksnäringen är en av de mest expansiva näringarna och dess regionala och lokala betydelse är stor. Det är viktigt att de regionala satsningarna som idag görs på marknadsföring och försäljning via Internet samordnas för att få större internationell genomslagskraft.

- IT måste nyttjas mer för att höja tillgängligheten och bokningsbarheten på besöksnäringens område.
- En långsiktig IT-strategi för marknadsföring och försäljning inom besöksnäringen bör utarbetas.

Regionala IT-strategier

För att Sverige ska inta en världsledande position krävs också insatser från regionala aktörer. Det är viktigt att regionerna samarbetar med varandra.

- Varje region bör utarbeta en regional IT-strategi.
- Befintliga stödjepunkter för IT bör ytterligare utvecklas och förstärkas.
- Offentliga aktörer på regional nivå ska medverka till ökat samarbete mellan offentliga och kommersiella aktörer.
- Regionen måste i samarbete med kommunerna prioritera bland IT-projekten för att få till stånd en större kritisk massa.

Lokala satsningar på IT

Först på det lokala planet får IT en konkret betydelse för medborgare, besökare och företag. Hearingarna visar att det främst är kommunerna och andra lokala aktörer som står som initiativtagare till IT-projekten runt om i landet.

- Offentliga aktörer på lokal nivå bör ta initiativ till att utarbeta IT-strategier utifrån de lokala förutsättningarna.
- Lokala samtalsfora bör etableras med deltagare från både näringsliv och offentlig sektor.
- Information via Internet bör utgöra en viktig del av den kommunala medborgarservicen.
- Kommunerna bör medverka i arbetet med att sprida erfarenheter och mönsterbildande exempel.

Innehållsförteckning

1. Det regionala utvecklingsklimatet i går, i dag och i morgon 6
1.1 Regional utveckling i förändring 6
1.2 Samspel och ledarskap 10

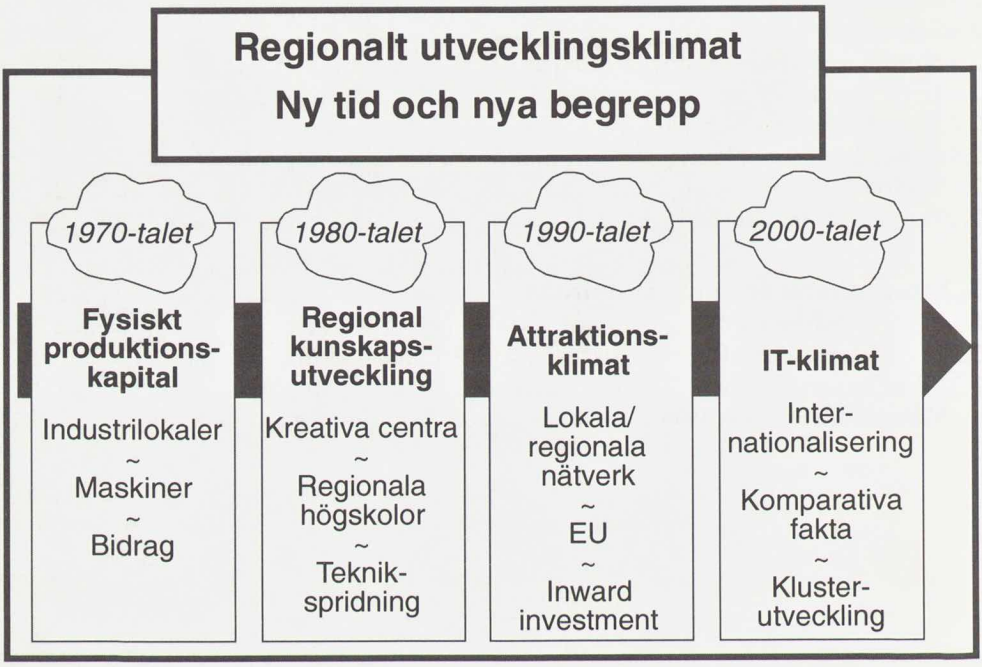
2. Rekommendationer för nationella, regionala och lokala strategier 12
2.1 En stämning av otålighet 12
2.2 Det svenska läget i IT-konkurrensen 12
2.3 Infrastruktur 14
2.4 Samverkan för utveckling av IT 15
2.5 Stimulans till bredare användning av IT 17
2.6 Utvecklad medborgarservice med IT 19
2.7 IT i utbildningsväsendet 20
2.8 Samordning av bokning och information för besöksnäringen 20
2.9 Regionala IT-strategier 21
2.10 Lokala satsningar på IT 23

3. Erfarenheter från hearingarna 25
3.1 IT för en bättre medborgarservice, Eksjö 9 mars 1998 25
3.2 IT och den regionala infrastrukturen, Luleå 25 mars 1998 56
3.3 Ökad användning av IT, ett medel för regional utveckling?, Vänersborg 30 mars 1998 79

1. Det regionala utvecklingsklimatet i går, i dag och i morgon

1.1 Regional utveckling i förändring

De rekommendationer som redovisas i nästa kapitel är framsprungna ur ett givet regionalt utvecklingsklimat under 1990-talet. Detta utvecklingsklimat har emellertid skiftat i hög grad från decennium till decennium. Givetvis kommer sådana skiften att förekomma även i framtiden. Bilden nedan illustrerar hur det regionala utvecklingsklimatet förändrats under de senaste decennierna. En skymt av framtiden redovisas också.



• Under **1970-talet** präglades det regionala utvecklingsklimatet av fasta och påtagliga företeelser med stark förankring i industrisamhällets grundläggande förutsättningar. Samhälleliga stöd för maskininvesteringar och hjälp med lokaler för tillverkande industriföretag dominerade helt den regionalpolitiska verktygslådan. Då var *lediga lokaler* en lika relevant marknadssignal som 1990-talets signaler om *lediga civilingenjörer*. Begrepp som IT eller mjukvaruföretag fanns inte alls upptagna på dagordningen. PC:n, faxen och mobiltelefonen fanns mest på ingenjörernas ritbord.

• **1980-talet** blev ett decennium i vilket samhället mycket aktivt medverkade till framväxten av kreativa centra, utvecklings- eller resurscentra, business parks, etc. I Sverige fick vi t ex stödjepunkter som IDEON i Lund, SoftCenter i Ronneby och Electrum i Kista. Det genomgående temat var att underlätta kunskapsspridning. Tio

år senare har flera av dessa centra blommat ut i väsentliga motorer för regional utveckling.

Samhället medverkade också i mängder av tekniksprídningsprogram. Svenska regioner och kommuner lät sig inspireras av det som redan hade vuxit upp på platser som Silicon Valley i Kalifornien, Silicon Glenn i Skottland eller Sophia Antipolis i Frankrike. IT var i praktiken en röd tråd i dessa sammanhang. Parallellt fattade samhället beslut om att satsa omfattande medel på etablerandet av regionala högskolor. Även här blev IT-profiler av skilda slag kännetecken.

PC:n introducerades på 1980-talet på bred front i företag och hushåll. Internet var dock fortfarande okänt. Däremot hade det i några regioner vuxit upp regionala informationssystem baserade på videotex-teknik. Begreppet distansoberoende företag formades och många kommuner började redan på 1980-talet tävla om att attrahera dessa till just sitt område.

• **1990-talet** inleddes med ett svenskt EU-inträde. Med detta följde ett nytt intresse från regionernas sida att exploatera den nya gemenskapens möjligheter. Regionernas och kommunernas allt intensivare internationella kontakter drev på intresset för IT. Rader av nya IT-relaterade EU-program introducerades. På några få år skapades nya regionala strukturer, vars syfte entydigt var att stärka platsernas position på en internationell marknad. Inward investments, local business climate (attraktionsklimat), placemarketing och många andra nya företeelser med internationell koppling lanserades. Östersjöregionen kom att förstärka intresset för internationalisering ytterligare. Nätverksuppbyggnad, ofta med internationella förgreningar, blev nyckelbegrepp i detta samhällsklimat.

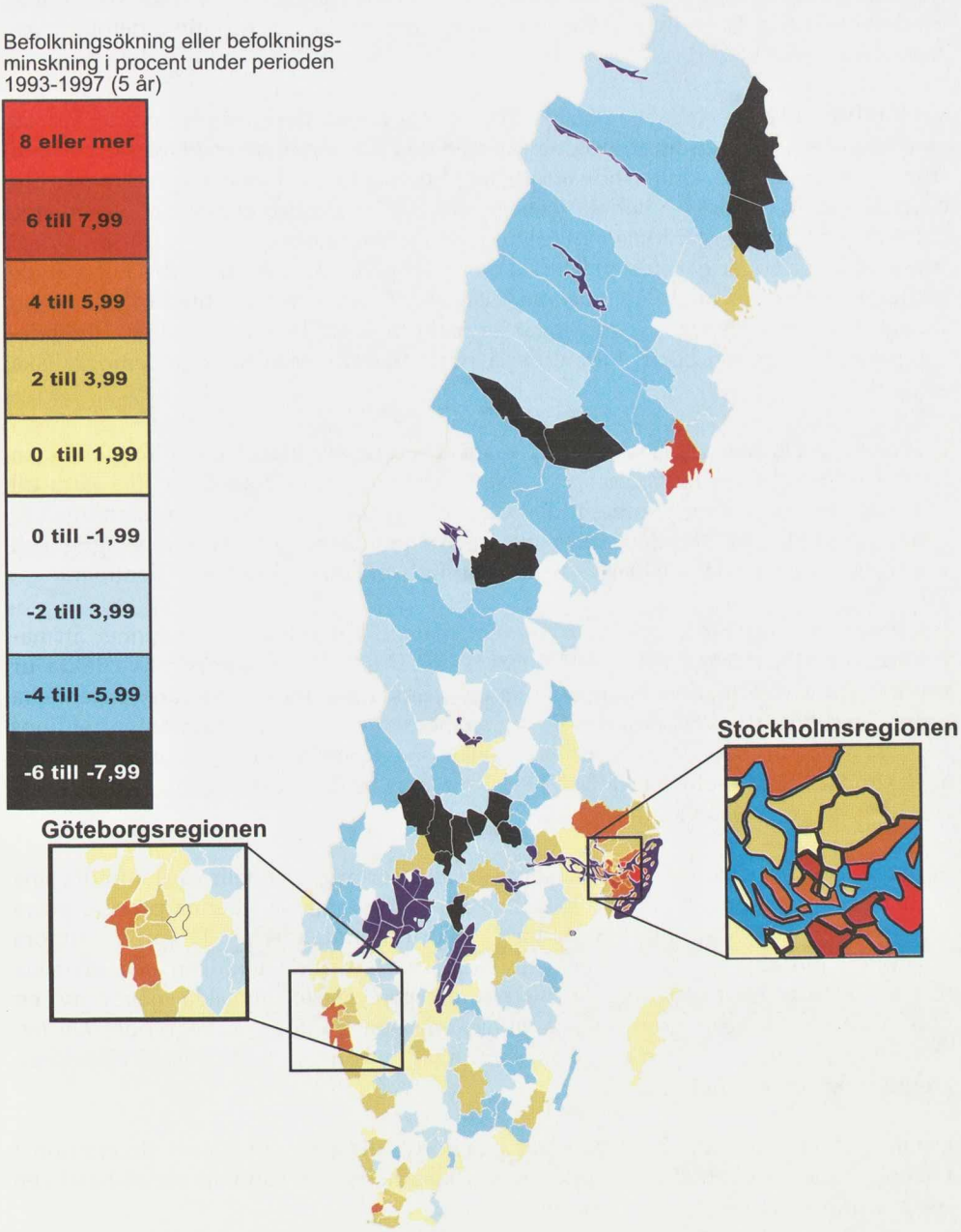
Parallellt ägde en viss avreglering rum på de europeiska marknaderna. Gamla monopol började långsamt att vittra och genom de nya öppningarna på marknaden skapades utrymme för hittills okända aktörer. Detta nyföretagande fick t o m ett namn – de nya *inovadörerna*. Telemarknaderna i de nordiska länderna var relativt sett tidigt ute med sin avreglering. Regionerna började se nya spelöppningar. En del såg nya möjligheter skapas och såg till att ta vara på dessa. Exempel på sådana var Kista och området kring Frihamnen i Stockholm men även Ronneby, Karlskrona, Linköping, Ljusdal, Sveg, Växjö, Sundsvall, Piteå och Arvidsjaur. Andra gick däremot in i 1990-talet med uppfattningar som att detta med IT *det får andra gå före med*.

Den verkliga explosionen vad gäller IT kom när Internet-vågen landade några år in på 1990-talet. I stort sett varje region skulle inrätta s k IT-råd för samverkan över sektorsgränserna. Regionala och kommunala IT-strategier blev legio. Gemensamma upphandlingar på IT-området – ibland t o m förankrade i en hel region, som t ex i Norrbotten, Västerbotten och i Stockholm (Stokab) – blev ett nytt regionalt inslag.

Den egna gymnasieskolan, t ex i Sandviken eller Mönsterås, eller annan del av det lokala utbildningsväsendet, åtnjöt ett nytt intresse från kommunstyrelsens och kommunfullmäktiges sida. Lokala och regionala beslutsfattare såg att standarden på IT-området inom skolväsendet spelade en avgörande roll för skolans samlade

pedagogiska position. Därmed fanns också ekonomiskt utrymme för att göra särskilda investeringsinsatser. På nationellt plan stimulerades lärarnas IT-användning genom ett samlat paket som presenterades i juni 1998.

Befolkningsutvecklingen utgjorde en viktig faktor bakom många IT-satsningar under 1990-talet. IT sågs som en möjlighet att vända en negativ befolkningsutveckling. Statistiken visar att mer än 200 av Sveriges 288 kommuner minskade befolkningsmässigt under 1990-talet. Samtidigt ökade storstadsregionerna sitt befolkningsunderlag dramatiskt. Stockholms kommun ökade med 18.000 invånare år 1997. En så snedfördelad regional befolkningsutveckling har inte noterats på decennier. Kartan på nästa sida visar befolkningsutvecklingen i sveriges kommuner under perioden 1993-1997.



Figur 1. Befolkningsutvecklingen i Sveriges kommuner under åren 1993-1997.

Källa: SCB

Den dramatik som kartan på föregående sida visar, innebar att många kommuner utarbetade egna IT-strategier för att därigenom möta de negativa befolkningsspiralerna.

• Hur framtiden gestaltar sig in på **2000-talets första decennium** är inte lätt att förutsäga men trenden lutar mot att IT-samhället då börjar att etablera sig på bred front. Påverkan på livsstilar, tillväxt, regional utveckling och boendepreferenser blir omfattande. Marknaden talar då i termer av det lokala och regionala IT-klimatet. Samtidigt finns det risk för att de regionala olikheterna blir ännu större än i dag. Vissa platser uppnår närmast mästerskap när det gäller förmågan att dra nytta av de möjligheter som ges med IT. På dessa platser slår IT igenom på så bred front att man nu kan tala om att livsstilsförändringar ägt rum för stora befolkningsskikt. Resande- och pendlingsmönster börjar förändras så att de framträder även i den demografiska statistiken.

På dessa platser kan vi också se hur distansutbildningen utvecklas så långt att man kan tala om *det virtuella universitetet*. Invånare i Sveg eller Nässjö får lika nära till kunskap som boende och studerande i Cambridge eller Stanford. I den meningen är geografin död. Det betyder också att internationaliseringen får en påtaglig och vardaglig innebörd när världen lyfts in på Stinas och Peters skrivbord i hemmet.

I detta internationaliserade klimat kommer platser, kommuner och regioner att nagelfaras ur alla möjliga och omöjliga aspekter. Att få fram komparativa fakta ur mycket stora informationsmängder blir en självklarhet för investerare, potentiella inflyttare och turister. Marknaden lär sig snabbt var de bästa förutsättningarna finns för investeringar, boende eller turism. Selekteringen mellan olika varor och tjänster är sekundsnabb och blir allt lättare att nå via den egna utrustningen i hemmet. PC och web-TV är lika självklara som telefon, fax och TV.

För att kunna hävda sig tvingas platserna att allt mer professionellt värdeförädla sina naturliga förutsättningar. För att säkerställa en kritisk massa i denna process krävs en betydligt större koncentration på några få prioriterade nischer. IT kan här utgöra ett viktigt redskap för de platser som förstår att använda tekniken och utveckla tjänster i linje med de utvalda nischerna. Man måste utveckla något av ett mästerskap i sin egen gren. Denna utveckling sammanfogas i begreppet *kluster-utveckling*, dvs utvecklingen av lokala samlingar av företag med likartad eller kompletterande verksamhet.

Det första decenniet på 2000-talet har alla förutsättningar att bli ett decennium i vilket Sverige, givet ett antal tydliga strategiska ambitioner, kan komma att hävda en spetsposition inom ett antal IT-områden.

1.2 Samspel och ledarskap

Förutsättningarna för Sverige, att som ett litet land hävda sig inom IT-området på en konkurrensutsatt internationell arena, kan bl a hänga ihop med hur väl samspelet mellan nationens centrala aktörer fogas samman med de regionala och lokala

aktörerna. Landets småskalighet kan emellertid underlätta ett effektivt samspel mellan ett antal strategiska aktörer.

Hearingarna vittnar tydligt om att utvecklingsklimatet kunde vara betydligt bättre ur samspelssynpunkt. Lokalt framstår det som givet och accepterat att den enskilda kommunen ska ha en pådrivande eller katalytisk roll. Tyvärr råder det emellertid en utbredd okunskap eller ren osäkerhet om vilka strategiska beslut som behöver tas på kommunal nivå för att rätt ta till vara möjligheterna med IT. I praktiken är det ett begränsat antal framgångsrika kommuner som ständigt kommer igen som föredömen i debatten. Här skulle det behövas betydligt fler mönsterbildande exempel för att nationen skulle få en rejäl bredd på exploateringen av IT.

De kommuner som ständigt dyker upp i diskussionerna har ett genomgående väletablerat kommunalt ledarskap. Man kan dra den slutsatsen att ett brett genomslag för IT förutsätter ett lokalt ledarskap. Hur ett lokalt och regionalt kunnande och ledarskap kan stimuleras i frågor som rör IT är därmed en grundläggande angelägenhet som berör vår samlade förmåga att nå framgång. Det är ingen tvekan om att de lokala och regionala ledarna efterlyser förebilder och den stimulans som ligger i att ta del av andras positiva och negativa erfarenheter. Först med sådana kunskaper i botten kan de lokala och regionala aktörerna mejsla ut en kurs och utöva ett ledarskap.

2. Rekommendationer för nationella, regionala och lokala strategier

2.1 En stämning av otålighet

Det tre hearingarna, vilka anordnades gemensamt av IT-kommissionen och regionala företrädare, vittnar om att det på lokal och regional nivå finns en stark vilja och t o m en stämning av otålighet att i större utsträckning agera så att IT exploateras för skilda regionala syften. Det är emellertid inte alls säkert att de regionala kärnproblemen eller projektplanerna primärt uttrycks i *IT-termer*. I stället kan det handla om att förbättra tillgängligheten för olika tjänster – såväl offentliga som privata – eller att underlätta distansarbete, skapa förutsättningar för att bo kvar på orten, förstärka skolans position, förbättra sysselsättningen, stimulera nyföretagande eller etablera nya företag m m. I bakgrunden skymtar emellertid platsens förutsättningar för att utveckla och nyttja IT.

IT upplevs som ett viktigt verktyg i den förändringsprocess som pågår. Det är dock inte endast modern teknik som krävs utan också en förändringsvilja, organisatoriskt nytänkande och ett engagerat ledarskap.

De tre hearingarna vittnar om att aktörer på lokal nivå, ofta kommunerna, efterfrågar tydligare uppbackning från central och regional nivå för att kunna skapa de förutsättningar som krävs för snabbare förändringar. Uppbackningen bör vara relevant och kunnig och samtidigt präglad av färre restriktioner. Det som efterfrågas är inte en ny institution utan snarare en stämning av samarbetsvillighet och engagemang från befintliga myndigheter.

Hearingarna har understrukit vikten av ett väl fungerande samspel mellan den lokala, regionala och nationella nivån. Det måste uppstå en bättre överensstämmelse mellan å ena sidan de lokala aktörernas kreativitet, entreprenörskap och otålighet och å andra sidan den nationella nivåns engagemang och uppbackning. Här går Sverige inte i takt.

2.2 Det svenska läget i IT-konkurrensen

Sveriges position bland andra välutvecklade länder i världen när det gäller IT är inte alltid så framstående som man kanske tror. Statistik över ett antal relevanta faktorer så som antalet telefonlinjer, mobiltelefoner, Internet-hosts och datorer per 1000 invånare, visar att Sverige i flera fall ligger efter sina skandinaviska grannländer. Enligt statistiken hade Finland år 1997 mer än dubbelt så många Internet-hosts räknat per 1.000 invånare som Sverige. Jämförelser av detta slag är dock något vanskliga, då strukturen på nätverken i de olika länderna kan skilja sig märkvärt åt. Således är det inte troligt att de verkliga skillnaderna är så stora men siffrorna ger

ändå en indikation på de faktiska förhållandena. USA har genomgående en framstående position i dessa sammanhang.[1]

Regeringen konstaterar i 1998 års ekonomiska vårproposition att IT har en stor betydelse för Sveriges konkurrenskraft. Det konstateras också att Sverige ska *bibehålla sin position som en ledande IT-nation.* Till en sådan målsättning hör såväl en rikspolitisk som en regionalpolitisk dimension. För att leva upp till ambitionen att vara en ledande nation på IT-området krävs en mängd insatser både från nationella och regionala aktörer. IT ses i många regioner i Sverige som en möjlighet att både vända den nedåtgående befolkningstrenden och skapa fler arbetstillfällen. Redan i dag går relativt stora delar av regionala utvecklingsmedel till olika IT-projekt. Till detta kommer stora summor EU-medel som tillförs de lokala och regionala IT-projekten. Hur stora summor detta rör sig om är i dag omöjligt att beräkna, då ingen nationell ambition har funnits att överblicka dessa satsningar. I IT-kommissionens rapport *IT och regional utveckling – 120 exempel från Sveriges län, SOU 1998:19* redovisades emellertid regionala IT-projekt vars kostnader beräknades till 1.500 miljoner kronor. I denna summa ingick endast de direkta projektkostnaderna. En grov uppskattning på minst det dubbla beloppet – alltså 3 miljarder – kan ses som en mer rättvisande bild av helheten.

Till den nationella, regionala och lokala utmaningen hör i detta sammanhang bristen på kompetent arbetskraft inom IT-området. Det har nu beslutats om omfattande utbildningssatsningar som möjligen kan lösa problemet på kort sikt. Ett mer långsiktigt problem för Sverige är att behålla spetskompetensen i landet. Likartade problem finns i hela Europa och även i USA. Konkurrensen är således hård. Risken är uppenbar att Sverige på sikt kan förlora många duktiga specialister till andra länder där löne- och skatteläget uppfattas som mer attraktivt. Detta problem utgör en stor och viktig utmaning för en liten nation som har ambitionen att vara ledande på IT-området. Ett sätt att vidmakthålla svensk attraktionskraft är givetvis att nationen och regionerna har förmåga att utveckla så intressanta användningsområden inom IT att de genererar internationell dragningskraft.

Sverige borde ha goda förutsättningar att positionera sig bland de främsta länderna i världen inom ett antal spetsområden när det gäller IT. Det är inte de övergripande nationella målen som saknas utan snarare en tydligare strategi som visar vägen till målen.

För att uppnå de nationella målsättningarna på IT-området ställs sålunda krav på tydliga och konsekventa strategier för genomförande. Ett grundläggande mål borde vara att skapa ett utvecklingsklimat, i vilket Sverige får förutsättningar att bli en framstående nation på åtminstone några väl utvalda IT-relaterade områden, dvs skapa ett antal s k *centres of exellence*. Till att börja med måste ett antal områden urskiljas, där Sverige har goda komparativa fördelar och där det finns tydliga framtida marknadsbehov.

[1] ITU, RIPE 1997

Utifrån hearingarna samt den kartläggning av IT-projekt i Sveriges län som tidigare utförts är det möjligt att utkristallisera åtminstone sex olika intressanta områden för tydligare strategisk utveckling:

- Infrastruktur
- Samverkan för utveckling av IT
- Stimulans till bredare användning av IT
- Utvecklad medborgarservice med IT
- IT i utbildningsväsendet
- Samordning av bokning och information för besöksnäringen

2.3 Infrastruktur

Basen för att uppnå ett centre of exellence utgörs av en väl fungerande infrastruktur. Det satsas redan i dag stora summor samhällsmedel för att bygga ut den elektroniska infrastrukturen i landet. Dessa satsningar sker dock sporadiskt och utan nationell samordning. Risken finns att det uppstår ett *infrastrukturens örike*. Skillnaderna kan bli stora mellan olika regioner. Vissa delar av landet, särskilt där marknadskrafterna är svaga, blir utan en väl fungerande infrastruktur då en rent kommersiell finansiering saknas på grund av att kostnaderna utslagna per invånare är allt för höga. Under hearingarna har oro uttryckts på denna punkt. Å andra sidan riskerar också de utpräglat marknadsstyrda regionerna att tappa en del viktig samhällsinriktad service på IT-området på grund av den kommersiella miljöns prisprofil.

Satsningar på den elektroniska infrastrukturen kan i dag ses som höga i förhållande till antalet användare. Framtiden pekar dock på att en allt större del av kommunikationerna kommer att ske elektroniskt. Det krävs därför ett mer långsiktigt synsätt på dessa investeringar, då de kan visa sig utslagsgivande för den framtida regionala utvecklingen. Investeringar i de elektroniska vägarna borde således sättas i samma perspektiv som andra infrastrukturella satsningar och skötas i nära samarbete mellan nationella, regionala och lokala aktörer. En mer tydlig nationell satsning kan jämföras med den verksamhet som bedrivs av Vägverket och Banverket inom deras respektive ansvarsområden.

Under hearingarna framkom också förslag på regionala länstrafikbolag för elektronisk kommunikation. Begreppet länstrafikbolag valdes medvetet för att därigenom göra en tydlig parallell till de mer konventionella investeringarna i infrastruktur. I ett av de län som satsat mest på IT noterade man att länets samlade IT-satsningar uppgick till samma belopp som kostnaderna för en liten järnvägsbro och en kilometer linjerätning.

Kostnaderna för utbyggnad av bredbandskommunikation är relativt låg i förhållande till investeringar i mer konventionell infrastruktur som t ex vägar, broar och järnvägar. Behoven av bredband ökar snabbt. Tydliga önskemål har framkommit om

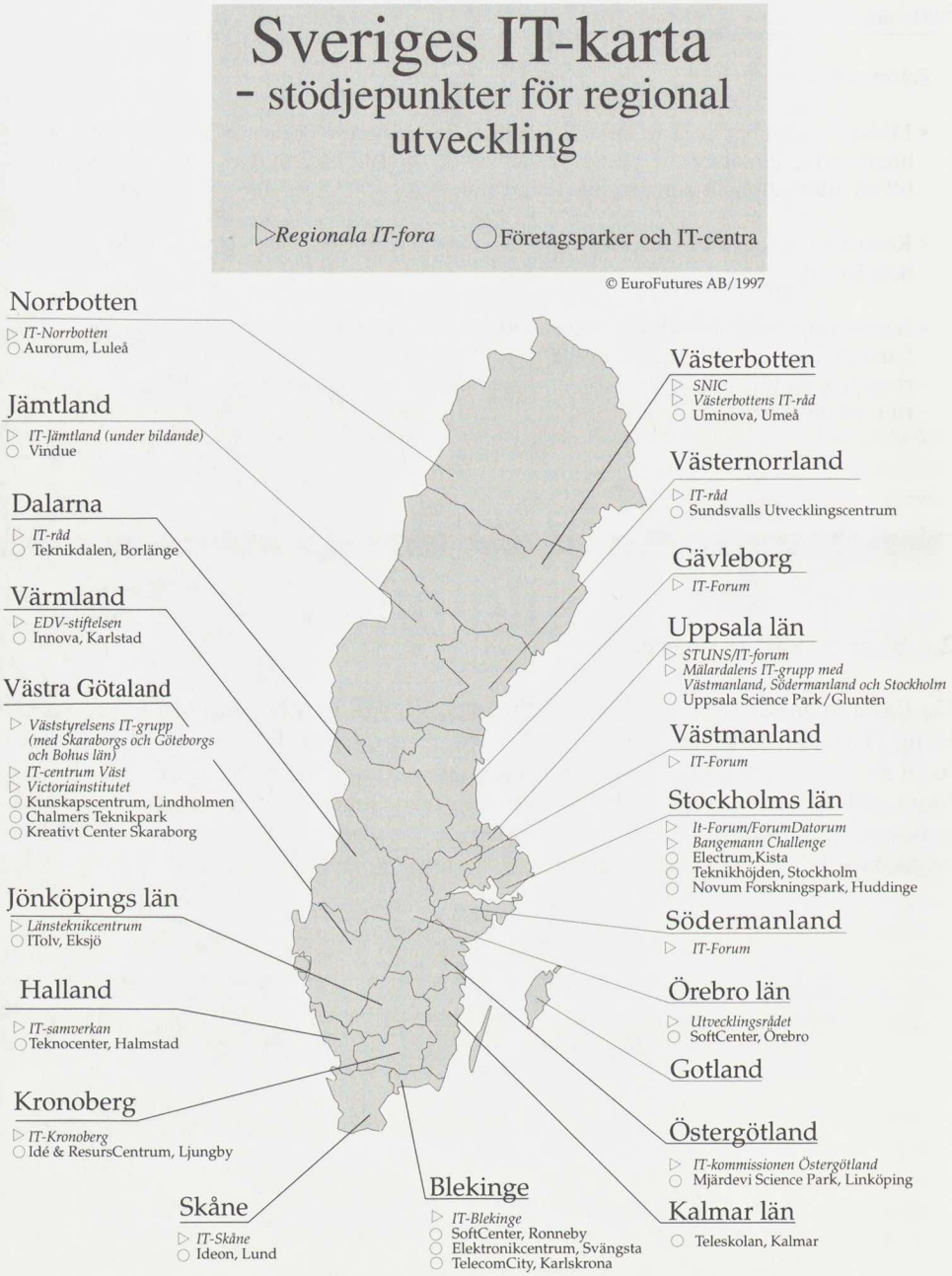
en nationell strategi för investeringar i bredbandig kommunikation över hela Sverige.

Rekommendation:

- Målsättningen bör vara att landets samtliga hushåll och företag ska ha en väl utbyggd bredbandig digital infrastruktur, av världsledande teknisk standard, tillhandahållen till ett internationellt konkurrenskraftigt pris.
- Kostnaderna för en bredbandig digital kommunikation ska vara i stort sett lika över hela landet.
- Investeringsprogrammet som härmed krävs, bör sträcka sig över regiongränserna. Landets samtliga skolor och bibliotek ska tidigt omfattas av investeringarna. Investeringsprogrammet måste vara följsamt med den innovativa tjänsteutveckling som äger rum på olika håll i landet.

2.4 Samverkan för utveckling av IT

De flesta svenska regioner har inrättat någon form av stödjepunkt för samverkan kring IT-frågor. Ofta har denna satsning tagit formen av IT-råd eller någon annan form av stödjepunkt. Med stödjepunkt menas ett centra eller fora som startats för att bidra till att stärka regioners konkurrenskraft med IT som utgångspunkt. En genomgång av sådana stödjepunkter i Sverige har visat på en stor spännvidd. Kartan på nästa sida visar ett antal exempel.



Figur 2. Exempel på regionala stödjepunkter för samverkan kring IT-frågor.

Källa: IT och regional utveckling – 120 exempel från Sveriges län, SOU 1998:19

Samtliga ovan redovisade stödjepunkter har etablerats under de senaste två decennierna. En hel del talar för att dessa stödjepunkter har mycket att ge även i framtiden. Stödjepunkterna är viktiga då de utgör en plattform för gränsöverskridande kontakter mellan företag och offentlig sektor. De kan även ge upphov till givande samtal och projekt mellan t ex tekniska och ekonomiska discipliner. För regioner med betydande geografiska avstånd – och sådana finns i hög grad också i och kring de större städerna – utgör de regionala stödjepunkterna närmast en grundförutsättning för att stabilare relationer kan etableras mellan skilda aktörer. Mot denna bakgrund är det inte förvånansvärt att Sveriges IT-karta ser ut som den gör och att den är i ständig förtätning. I USA och i övriga Europa fortsätter motsvarigheten till vår IT-karta att förtätas.

Det är viktigt att de regionala aktörerna fortsätter skapa dessa mötesplatser och att de får vara stöpta i olika former.

De regionala stödjepunkterna är redan i dag inriktade på olika nischer. I ett litet land med begränsade resurser är det viktigt att dessa olikheter stimuleras och snarast förstärks. Det går att tala i termer av regional specialisering. Å andra sidan visar hearingarna på svårigheterna att etablera tillräckligt stor *kritisk massa*. En allvarlig regional utmaning ligger just i utvecklingen av den kritiska massan. De senaste årens omfattande tillskott på EU-medel och andra regionala medel har inneburit att ett stort antal projekt har genererats och funnit en finansiering under ett, två eller tre år. Den kritiska massan och den långsiktiga överlevnaden riskeras lätt i detta frikostiga klimat.

Rekommendation:

- De regioner som fortfarande saknar etablerade stödjepunkter bör stimuleras till bygga upp sådana utifrån sina egna lokala och regionala behov och
- Regionerna bör uppmuntras till specialisering. Det finns mycket att vinna på att nerna utvecklar sig inom speciella områden där de har de bästa
- Erfarenheter från utvecklingen från nationella och internationella stödjepunkter beaktas och spridas nationellt.

2.5 Stimulans till bredare användning av IT

IT håller på att bli en angelägenhet för alla medborgare liksom för alla företag. Begreppet IT innefattar en mängd olika tekniker för informationsöverföring och kommunikation. En av de viktigaste är i dag Internet, som under de senaste åren utvecklats explosionsartat. I likhet med andra nya tekniska hjälpmedel har Internet till en början mötts av ett visst mått av osäkerhet och skepticism hos allmänheten.

Det är emellertid inte längre en fråga *om* Internet kommer att bli samhällets nästa viktiga kommunikationsverktyg utan snarare *när* Internet är ett lika viktigt eller viktigare verktyg än telefonen och faxen. Skillnaden är att utvecklingen i dag går mycket snabbare än när telefonen kom.

Hearingarna visar tydligt att åtskilliga svenska regioner nu ligger i startgroparna för att etablera s k breddmarknadsprojekt med Internet som bärande plattform. Breda befolkningsgrupper kommer de närmaste åren att få tillgång till en rad nya tjänster. Bland exempel på regionala satsningar kan nämnas det s k *Alliansprojektet* i Karlskrona/Ronneby med support från FöreningsSparbanken och Telia. Här handlar det om att på bred front erbjuda dessa kommuners invånare nya tjänster via nätet. Projektet *Smelink* utgör ett exempel på hur målgruppen små och medelstora företag ska få lättare tillgång till strategiskt viktig information. I pilotfasen har ca 700 företag medverkat, men ambitionen är att skapa en nationell spridning. Ett annat upplägg på breddmarknadsområdet finner vi i *Ängelholm* där det kommunalt ägda bostadsbolaget och kabel-TV-bolaget erbjuder medborgarna snabb Internet-uppkoppling till en låg kostnad via kabel-TV-nätet.

Ansträngningarna att skapa bredd är viktiga, då det finns en uppenbar risk för att ökade klyftor uppstår i samhället där grupper i samhället som saknar kunskap om moderna tillämpningar av IT ställs utanför den mer utvecklade servicen. En omfattande kunskaps- och tekniksprid ning är nödvändig och kommer att ställa krav på samarbete mellan offentliga och privata aktörer. Det ligger i båda sektorernas intresse att Sveriges befolkning har hög kompetens på IT-området, då det kommer att påskynda utvecklingen av såväl tekniken som tjänsterna och på så sätt bidra till tillväxten i landet. Det är också viktigt att denna kunskap sprids till alla svenska regioner. Precis som det finns en risk för ökade klyftor mellan samhällsgrupper finns också risk för ökade kunskapsklyftor mellan olika regioner i Sverige.

Det finns således ett stort behov av nationell samordning och stimulans av satsningarna kring breddmarknadsprojekten.

Rekommendation:

- Målsättningen under perioden år 1999-2005 bör vara att Sverige, via innovativa IT-tillämpningar riktade till en bredare allmänhet, ska leva upp till devisen *Sverige - ett smart land* eller *Sweden - A Smart Country.*

- Breddmarknadsprojekt riktade exempelvis till det lokala näringslivet, alla småföretagare, kommunens medborgare, hyresgäster, m fl, bör aktivt stimuleras.

- Landet har redan idag en del komparativa fördelar när det gäller spridningen av nya användningsområden för IT. Dessa fördelar måste bli *allmänt kända* såväl nationellt sett som internationellt, *vårdas bättre* och även *ytterligare förstärkas*.

2.6 Utvecklad medborgarservice med IT

Mot bakgrund av den negativa befolkningsutvecklingen försöker många kommuner på olika sätt öka sin attraktivitet. Som ett resultat av detta har bl a intresset för en utvecklad medborgarservice vuxit kraftigt under senare år. Medborgarservice och IT anses i dag intimt sammankopplade.

Ökad samordning av resurser mellan olika enheter inom den kommunala verksamheten liksom över olika myndighetsgränser kan säkerställas med hjälp av IT. Genom att samordna sektorsmyndigheter finns effektivitetsvinster att göra och stora förbättringar av tillgängligheten till den offentliga servicen. IT kan nyttjas som ett verktyg för att flytta servicen närmare medborgarna och underlätta kontakten mellan medborgare och politiker. Den service som i första hand kan förenklas och effektiviseras är t ex hanteringen av blanketter, beställning av offentliga tjänster och svar på rutinfrågor. Viljan att initiera pilotprojekt på detta område är betydande ute i landets regioner och kommuner.

Hearingarna visar att det finns stora förhoppningar ute i landet - inte bara i glesbygdspräglade regioner - om att IT ska kunna användas för att höja den regionala och lokala attraktiviteten. Medborgarservice är ett sätt att ge invånarna ökat inflytande över sin egen service och det lokala beslutsfattandet. Det finns dock en mängd organisatoriska flaskhalsar, vilka försvårar utvecklingen på det lokala planet. Hearingarna vittnar entydigt om att sektorsmyndigheterna, som t ex polis, försäkringskassor och arbetsförmedlingar, i de flesta fall har ställt sig utanför utvecklingen av den lokala servicen via medborgarkontor och kommunala hemsidor. Många statliga myndigheterna intar centralt en avvaktande eller rent av negativ attityd när lokala och regionala servicelösningar aktualiseras. Hearingarna vittnar också om att flera myndigheter endast följer utvecklingen utan att aktivt medverka och driva på processen.

Det skulle från centralt håll behövas ett tydligare mandat och en uttalad uppmaning till sektorsmyndigheterna på lokal och regional nivå att aktivt medverka i samarbetsprojekt för en bättre och samlad service samt tillgänglighet för medborgarna.

Rekommendation:

- Sektorsmyndigheterna på lokal och regional nivå ska medverka i utvecklingen medborgarservice. Regeringen bör t ex via regleringsbrev föra ut riktlinjer för
- Lyft fram ett antal mönsterbildande exempel på lokal medborgarservice i vilka offentliga aktörer samverkar i integrerade lösningar. Använd dessa exempel för att mulera och driva på initiativ i övriga regioner och

2.7 IT i utbildningsväsendet

Utbildningsväsendet utgör ett av de viktigaste insatsområdena för Sveriges fortsatta utveckling och tillväxt. Vikten av att satsa på förnyelse i skolan kan inte underskattas, då det är där de framtida tillväxtskaparna står att finna. Över alla partipolitiska gränser finns en allmän ambition att dels säkerställa den svenska skolans internationella lyskraft, dels stimulera till kraftfull användning av IT i skolans pedagogiska utveckling. I linje därmed har det under de senaste åren satsats en hel del ekonomiska resurser på skolan. Risken finns emellertid att dessa satsningar bildar lokala *IT-öar* och att skillnaderna i elevernas kunskaper blir stora mellan regionerna i landet. Enskilda lärares tycke och smak vad gäller IT kan i detta klimat försvåra eller rent av stoppa en utveckling.

Även om kommunerna bär det primära administrativa ansvaret är skolan en nationell angelägenhet. För att skapa en ökad kunskap om IT i Sverige krävs således mer övergripande satsningar på skolan i alla delar av landet. Dessa satsningar handlar inte främst om investeringar i avancerade tekniska lösningar utan i första hand om en utveckling av pedagogiken, där tekniken används som ett komplement i undervisningen, vilket kan ge eleverna ett ökat ansvar och intresse för den egna kunskapsinhämtningen. En viktig uppgift är därför att vidareutbilda lärarna.

Många regioner och kommuner har redan tagit initiativ till satsningar på en förbättring av pedagogiken i skolan med hjälp av IT. Ett exempel är Teleskolan i Kalmar, dit många lärare kommit från olika håll för att få inspiration till pedagogisk förnyelse med IT som verktyg.

Rekommendationer lämnades till regeringen i skrivelsen *Skolan, IT och det livslånga lärandet, Dnr IT97/116* , den 23 mars 1998.

2.8 Samordning av bokning och information för besöksnäringen

Besöksnäringen är en av de mest expansiva näringarna internationellt liksom i Sverige. Dess regionala och lokala betydelse är stor. Hearingarna vittnar om en hög aktivitetsnivå på besöksnäringsområdet.

På många håll i landet utvecklar besöksnäringens aktörer egna system för att bättre hantera och marknadsföra platser och regioner till både nationella och internationella besökare. Detta är dock en satsning som sker fläckvis. Ur nationell utgångspunkt är därför det arbete som bedrivs på IT-området av Sveriges Rese- och Turistråd AB av stor regional betydelse.

För att underlätta för besökare, bl a från den internationella marknaden, samt för att skapa en attraktionskraft för Sverige som helhet, bör en gemensam plattform för marknadsföring och försäljning skapas. Sverige som nation, de regionala attraktionerna och lokala erbjudandena måste bli kundorienterade och bokningsbara. Detta kräver stora IT-satsningar under de kommande åren. Sverige, med sitt delvis perifera läge, behöver kompensera vissa marknadsnackdelar med en mycket ambitiös tillgänglighet på den internationella marknaden. Sådan tillgänglighet kan bara säkerställas via innovativa IT-lösningar.

Rekommendation:

- Sverige måste kompensera det perifera läget med en högre tillgänglighet och bokningsbarhet på besöksnäringens område. IT måste nyttjas mer som ett viktigt medel för att uppnå detta.
- En långsiktig IT-strategi för marknadsföring och försäljning inom besöksnäringen, bör utarbetas gemensamt av lokala, regionala och nationella aktörer.

2.9 Regionala IT-strategier

Regeringens proposition *Regional tillväxt - för arbete och välfärd, 1997/98:62,* bygger på att Sveriges tillväxt ska skapas i de olika regionerna utifrån deras egna förutsättningar. Detta blir allt viktigare i en tid där konkurrensen om kompetens, inte minst på IT-området, och arbetstillfällen hårdnar mellan regioner och länder.

Flertalet regioner kämpar i dag i motvind vad gäller både befolkningsunderlag och sysselsättning. Detta är en av de faktorer som bidragit till att intresset för IT-frågor ökat under 1990-talet. Konkurrensen mellan platser och regioner kommer inte att minska utan snarare öka och det är därför viktigt att på ett tidigt skede samla regionernas gemensamma resurserna för att tillsammans vända den negativa utvecklingen. Men för att stå sig i den internationella konkurrensen om investeringar och forskningskompetens har även storstadsregionerna, med positiv befolkningsutveckling, naturligtvis minst lika stort intresse av att vidareutveckla sin kompetens inom IT.

De svenska regionerna har en potential att bli världsledande avseende IT och regional utveckling inom åtminstone spetsområdena: infrastruktur, samverkan för utveckling av IT, bredare användning av IT, IT i utbildningsväsendet samt samordning av bokning och information för besöksnäringen.

För att uppnå verkligt intressanta spetsar, med internationell relevans, krävs en genomtänkt och uthållig regional strategi. Varje region bör finna sina egna strategiska nischer för utveckling samt lära sig att nyttja IT på ett sätt som värdeförädlar

dessa nischer. Några regioner, men långt ifrån alla, har påbörjat arbetet med att ta fram en konkret och innovativ IT-strategi. Det råder fortfarande en stor osäkerhet om hur IT ska användas och vilka möjligheter som öppnar sig med hjälp av tekniken. Alltför ofta ses IT som en isolerad teknisk företeelse som inte integreras i det totala utvecklingsarbetet. Möjligen beror detta på att ett mer integrerande arbetssätt skulle föra med sig stora organisatoriska förändringar, vilka många tvekar inför. Hearingarna vittnar om att revirtänkandet både inom och mellan myndigheter fortfarande är mycket tydligt, vilket har en starkt hämmande inverkan på utvecklingen. För att motverka detta krävs gemensamma krafttag från nationell, regional och lokal nivå.

Vad gäller utvecklandet av de regionala strategierna finns ett antal faktorer som är viktiga att beakta. För det första måste det finnas en regional spelplan liksom regionalt förankrade ledare för att driva den regionala IT-strategin. Erfarenheterna pekar entydigt på att det finns behov av ett regionalt forum för gränsöverskridande samtal och strategiutveckling på IT-området. Regionala IT-råd, där näringsliv och offentliga parter samverkar, bör sålunda inrättas även i de fåtal regioner som i dag fortfarande saknar sådana. De regionala stödjepunkterna som tidigare påtalats är också viktiga i sammanhanget.

En annan viktig faktor är själva prioriteringen bland olika projektförslag. Detta är ofta en svår uppgift men likväl nödvändig. De prioriterade IT-projekten ska tillföras medel som kan säkerställa både långsiktighet och kritisk massa. Bristen på kritisk massa utgör tyvärr ett bestående intryck från många av de dokumenterade IT-projekten. Denna brist kan driva många idéer och vällovliga ambitioner till evig vila på projektkyrkogården.

De traditionella regionala aktörerna, som ofta är förankrade i den offentliga sektorn, måste etablera en djupare förståelse för det regionala näringslivets förutsättningar. För att uppnå de högt ställda ambitionerna på nationell, regional och lokal nivå måste samspelet mellan offentliga och kommersiella aktörer drivas längre än i dag. Det är ofta i skärningspunkterna mellan dessa aktörer som de innovativa momenten står att finna.

Infrastruktursatsningar måste göras i regional samverkan över olika sektorsgränser. Upphandlingar av produkter och tjänster på IT-området, som håller på att bli ett allt viktigare inslag i regional utveckling, ger också öppningar för ett närmare regionalt samarbete. Den regionala upphandlingen av IT-lösningar kan sålunda bli en ingång för ökat regionalt samarbete.

Tjänste- och affärsutveckling på Internet håller på att bli en viktig regional fråga med stora potentialer. En del i denna aktivitet kan vara skapandet av regionala elektroniska torg för dialog mellan offentliga aktörer och medborgarna och för handel med varor och tjänster. Eftersom *all business is local* är regionala och lokala elektroniska torg en viktig förutsättning för att förbättra det lokala affärsklimatet.

Rekommendation:

- Varje region bör utarbeta en regional IT-strategi där IT på ett tydligt sätt integreras i de för regionen viktigaste frågorna. Stödjepunkterna har en viktig funktion att fylla som samlingspunkt för den strategiska utvecklingen.
- De offentliga aktörerna på regional nivå ska medverka till ett ökat samarbete mellan offentliga och kommersiella aktörer vad gäller utvecklingen av infrastruktur och tjänster.
- Regionen måste i samarbete med kommunerna prioritera bland IT-projekten i syfte att få till stånd en större kritisk massa och därmed en ökad andel projekt som överlever.
- Befintliga stödjepunkter för IT bör ytterligare utvecklas och den kritiska massan som byggts upp vidare förstärkas.
- Regionerna ska medverka i utbytet av erfarenheter från goda regionala IT-strategier.

2.10 Lokala satsningar på IT

Det är i första hand på det lokala planet som IT får en mer påtaglig innebörd. Först här får olika satsningar på IT en konkret betydelse för medborgare, besökare och företag i form av ökad tillgänglighet till service och tjänster.

Hearingarna har tydligt visat att många av de satsningar som gjorts skett på initiativ av kommuner och andra lokala aktörer med fotfäste i den offentliga sektorn. De lokala aktörerna har således en viktig roll att spela för Sveriges fortsatta utveckling på IT-området. De nya och innovativa IT-lösningarna kommer inte fram via centrala påbud utan uppstår i mötet mellan den lokala tjänstemannen eller politikern och medborgaren. De lokala aktörerna måste driva utvecklingen med hjälp av centrala och regionala aktörer.

För många kommuner har satsningen på IT haft sin grund i krissituationer, såsom hot om nedläggningar i bygden eller en genuin vilja att förbättra den kommunala servicen. Den röda tråden är viljan att skapa ökad kommunal attraktionskraft. De platser i landet som har lyckats skapa tillväxt och utveckling med hjälp av IT har också haft en lokal strategi inom och mellan kommuner. Ett starkt lokalt ledarskap i IT-frågorna har varit en grundförutsättning för framgången.

Det framstår som naturligt att kommunerna överlag lägger fast IT-strategier som kan ge stöd åt planering för ökad attraktivitet. Erfarenhetsutbyte mellan kommunerna och andra lokala aktörer kan ge viktig inspiration som kan bidra till en snabbare lokal exploatering av IT. *Kommunal benchmarking* kan vara ett viktigt sätt för kommunerna att få nya idéer och infallsvinklar från andra platser där man funnit goda lösningar. Frågan har ställts vid ett flertal tillfällen varför Svenska Kommunförbu-

ndet under senare år i så liten omfattning engagerat sig i IT-frågorna. De har en viktig och naturlig roll för att sprida kunskaper mellan kommuner om IT-strategier och IT-projekt.

För många kommuner är det svårt att bygga upp kompetens inom IT-området då konkurrensen om kvalificerad personal är hård. Samtidigt ställer framtagningen av en kommunal IT-strategi krav på relativt omfattande kunskaper och erfarenheter inom både teknik och organisationsfrågor.

Det saknas i dag ofta lokala samtalsfora där yrkes- och reviröverskridande idéer, erfarenheter och kunskap kan samlas. Det är inte självklart att ens näringen i sig tar initiativ till sådana samtalsfora. Erfarenheterna pekar genomgående på att det är kommunerna som måste fungera som katalysatorer för att åtminstone sjösätta lokala samtalsfora. Det är viktigt att det lokala näringslivet i bred mening inbjuds att delta. Det omvittnas att det särskilt på IT-området är angeläget att de som inbjuds att delta väljs ut inte bara på allmänna representativa grunder, utan i första hand på grund av deras förmåga att komma med nya tankar, okonventionella lösningar och kontaktnät.

Rekommendation:

- Offentliga aktörer på lokal nivå bör ta initiativ till att utarbeta IT-strategier med reellt och meningsfullt innhåll utifrån lokala och regionala utgångspunkter. Det är väsentligt att personer med näringslivsförankring inbjuds till att deltaga i detta arbete.
- Etablera lokala samtalsfora för IT-frågor med deltagare från både näringsliv och offentlig sektor.
- Samtliga kommuner bör utarbeta medvetna strategier för den medborgarinformation som presenteras via Internet. Detta bör utgöra en viktig del i kommunernas satsning på medborgarservice.
- Kommunerna bör aktivt medverka i arbetet med att sprida erfarenheter och mönsterbildande exempel.

3. Erfarenheter från hearingarna

3.1 IT för en bättre medborgarservice - Eksjö, 9 mars 1998

Ordförande:
Östen Jonsson, Eksjö kommun

Utfrågare:
Ulla Åhs, IT-kommissionen
Christer Asplund, EuroFutures AB

Sammanfattning

Låt oss se frågan från medborgarens utgångspunkter!
Christer Asplund, EuroFutures AB
www.eurofutures.se

Medborgaren i samhällsdialogen
Berndt Lindholm, Inrikesdepartementet
www.dataphone.se/%berwalt/

Sverige Direkt - ingången till det offentliga Sverige
Bo Swedin, Landstingsförbundet
www.sverigedirekt.riksdagen.se

Outsourcing - ett sätt att öka tillgängligheten
Carina Hellström, Eksjö kommun
www.eksjo.se

Medborgarkontor - en resurs för lokal utveckling
Christina Wigelius, Nässjö kommun
www.nassjo.se

"På begäran" - Stockholmsmodellen för medborgarservice
Jerker Sjögren, Infosond

Sölvesborg - morgondagens småstad
Hans-Åke Lindvall, Sölvesborgs kommun
www.solvesborg.se

IT i demokratins tjänst - landstinget Dalarna
Dan Hallin, Enator
www.ltdalarna.se

Forskning om olika typer av medborgardialoger
Tomas Ohlin, Södertörns högskola
www.sh.se

Paneldiskussion

Sammanfattning

Hearingen *IT för en bättre medborgarservice* belyser området utifrån ett antal exempel från olika delar av Sverige. Christer Asplund talar inledningsvis om det ökade tillgänglighetstrycket på den offentliga servicen från medborgare och andra intressenter. Han påpekade precis som flertalet andra under dagen att den offentliga servicen måste utvecklas tydligare utifrån medborgarnas behov. IT är ett medel för att starta och driva det förändringsarbete som är nödvändigt för att skapa en bättre medborgarservice med högre tillgänglighet och effektivare hantering. Projektet *Infosond* har tagit fasta på detta och driver utvecklingen mot ett virtuellt medborgarkontor. På elektronisk väg ska medborgarna kunna sköta i stort sett alla kommunala ärenden av enklare slag.

Sverige Direkt är en webbplats på Internet som syftar till att bli den naturliga ingången till det offentliga Sverige. Demokratifrågan har varit en viktig faktor bakom utvecklingen av webbplatsen. Tanken är att alla människor lättare ska få tillgång till offentlig information, vilket också kan leda till att fler engagerar sig i de politiska frågorna. I Dalarna drivs projektet *IT i demokratins tjänst* där syftet är att på ett tidigt stadium involvera fler människor i den politiska processen.

Eksjö kommun ser IT som ett medel för att effektivisera verksamheten. Många rutinuppgifter kan skötas med hjälp av IT och därmed koncentrera sig på verksamhetens kärnuppgifter. Eksjö har i första hand koncentrerat sig på telefonin som hjälpmedel för en ökad tillgänglighet. Genom att under vissa tider på dygnet ha växeln på distans, dvs outsourcad, kan kommunen och Höglandets turism erbjuda service dygnet runt.

Flera talare vittnade om de organisatoriska problem som uppstått i arbetet för en bättre medborgarservice. Medborgarservice handlar ofta om samarbete över traditionella gränser både inom och mellan organisationer. Det finns dock fortfarande ett starkt revirtänkande, vilket utgör det största hindret för en fortsatt utveckling. *Nässjö kommun* och *Sölvesborgs kommun* berättade om sådana svårigheter i samband med starten av medborgarkontor. De flesta sektorsmyndigheterna har avstått från att medverka. Trots Inrikesdepartementets stöd av medborgarservicen har inte sektorsmyndigheterna valt att deltaga i utvecklingen.

Södertörns högskola bygger upp nya forskningsområden inom IT. Ett antal intressanta områden som identifierats skulle kunna beröras av forskningen. Forskning om medborgardialogen skulle kunna klargöra vad begreppet innebär och vad som krävs för att upprätta en bra dialog mellan medborgare, politiker och offentlig sektor.

Under den avslutande paneldebatten framkom önskemål om en nationell strategi på området IT och medborgarservice. Panelen ville att regeringen ska ta en mer pådrivande roll i utvecklingen och bl a se till att sektorsmyndigheterna aktivt medverkar i de lokala projekten för en bättre medborgarservice.

Låt oss se frågan från medborgarens utgångspunkter!

Christer Asplund, EuroFutures AB

Christer Asplund lyfter fram vikten av att utveckla servicen utifrån medborgarens behov. Den offentliga servicen är komplex då den täcker många områden och vänder sig till en mängd olika målgrupper. Detta gör det än viktigare att fokusera verksamheten och lära sig att samarbeta över traditionella förvaltningsgränser.

Medborgare eller "motborgare"?

Alla är vi medborgare i en eller annan form, men i verkligheten känner vi oss ibland som någon sorts *motborgare*. Servicen fungerar ofta dåligt och olika praktiska problem försvårar vardagliga kontakter. De flesta känner igen följande roller som med- eller motborgare:

- *Mormor Anna* som ha en dialog med sitt landsting eller sin kommun.
- *Nybyggaren Sven med familj* vill ha en byggnadslovsblankett.
- *Företagare Jonte* vill ha ett slutligt besked om någon markplanering.
- *Fru Elisabet* vill ha reda på dagismenyn.
- *Nyfikna Lasse* vill ha fakta om kommunen.
- *Klagande Anneli* vill ha en faktura verifierad.
- *Kulturintresserade Lisa* vill boka biljetter till Dramaten för sig och sin familj.

Dagens medborgarservice fungerar ofta dåligt i praktiken. Christer Asplund har spelat in ett antal konkreta och helt oredigerade exempel på hur det kan gå till i dag. När kulturintresserade Lisa ringer till Dramaten möts hon av en metallisk bokningstjänst via tonvalstelefon. Det visar sig vara svårt att med hjälp av denna tjänst verkligen boka en biljett. Det tar lång tid och det gäller att inte göra fel på vägen. Lisa hamnar slutligen i en *loop* i vilken det krävs både tålamod och fingerfärdighet för att göra det till synes enkla: boka en biljett.

Ett annat exempel är Centrala Studiestödsnämnden (CSN) som också har bytt ut den personliga kontakten till den automatiska CSN Datasvar. Av den personliga kontakten återstår ett fåtal timmars telefontid per dag. Ytterligare ett exempel är länsstyrelserna runt om i landet, som ofta är svåra att nå på grund av telefontider som inte täcker luncher och ofta inte sträcker sig längre än till kl. 16.00. En medborgare behöver dock ringa på tider när han eller hon är ledig.

Den kommunala verksamheten skiljer sig tyvärr alltför sällan från ovan nämnda exempel. För att emellertid påvisa att det finns stora skillnader har två olika kommuner ringts upp. Det första exemplet är Perstorps kommun som ringdes upp strax före stängning kl 16.00 en fredag för att beställa en enkel blankett rörande ansökan om bygglov. Ett bygglovsärende borde vara ytterst intressant för en kommun i dagens låga byggkonjunktur. Tyvärr visade det sig i verkligheten vara helt omöjligt för telefonisten att få tag på någon ansvarig i organisationen. Ingen hade heller

intresse av att följa upp samtalet när handläggaren inte svarade. Någon back-up-strategi fanns inte i detta uppenbart rutinbetonade ärende.

Det andra exemplet är Eksjö kommun som blev uppringd 16.20 samma fredag. I detta fall var frågan mer komplex, det rörde sig om att få tips om turistmål i kommunen och Höglandet. Telefonisten kopplade då snabbt över samtalet, som genast blev besvarat och avslutat på ett professionellt sätt. Bakom denna medborgarservice ligger en genomtänkt strategi. Eksjö har – som första kommun i landet – valt att öppna sig mot omgivningen på dygnet-runt-basis. Hela kommunen är sedan drygt ett år kopplat till ett professionellt call-center, ett slags virtuellt medborgarkontor. Motsvarande lösning har diskuteras på flera håll i landet. Perstorps kommun överväger för närvarande att tillsammans med några grannkommuner introducera en Eksjö-lösning.

Tillgänglighetstrycket

Medborgarnas krav på ökad tillgänglighet, här kallat tillgänglighetstrycket, har stegrats under 1990-talet. Tyvärr har inte öppettiderna hållit jämna steg med denna utveckling. Större delen av den offentliga sektorns service upphör i dag vid 16.00-tiden, i några fall t o m ännu tidigare.

Dessvärre ser medborgarnas disponibla tid precis omvänd ut. Många har inte möjlighet att ringa förrän efter kl. 16. Detta utgör ett problem för många och skapar dessutom ett dåligt rykte omkring den offentliga tjänsteproduktionen. Det finns i dag tekniska och organisatoriska lösningar som underlättar en hög servicenivå. Banker och försäkringsbolag har utvecklat applikationer och även SJ har fått ett servicelyft med hjälp av biljettbokning på distans. Människor vänjer sig vid att fjärrboka allt från hotellrum till selektiva resepaket till alla världens hörn. Den här typen av service är i dag tillgänglig dygnet runt.

Två nyckelbegrepp i medborgarservice är *selektivitet* och *målgruppsfokusering*. I båda fallen handlar det ytterst om att organisationen anstränger sig att tänka igenom sin servicestrategi mot olika typer av kunder. I princip finns det fem grundläggande målgrupper: befintliga medborgare, potentiella medborgare, affärsbesökare, turister och investerare.

I fallet Eksjö kommun erbjuds målgruppen – i det här fallet de egna medborgarna och turisterna – en form av välstrukturerad dialog dygnet runt. Allt fler kommuner ägnar sig i dag åt att målgruppsinriktat öka servicen i nya och ibland t o m innovativa banor. Ett problem som alltför ofta dyker upp i sammanhanget är den tydliga revirbevakningen från statliga organ. När dessa organ ska samverka på det lokala planet uppstår låsningar. Medborgaren kommer då i kläm.

Rutinfrågor och expertladdade frågor

Medborgarna ställs ofta inför en rad enkla, vardagliga frågor i relation till den offentliga sektorn. Dessa är normalt att betrakta som *rutinärenden* för myndigheter

kommuner. Parallellt har organisationen att hantera mer komplexa ärenden som inrymmer beslutsfattande. Dessa kan kallas för *expertladdade* frågor.

Organisationen måste göra klart för sig vad som är vad och hur olika ärendetyper kan expedieras på det mest ändamålsenliga sättet. Ett råd i detta sammanhang är att försöka hitta en struktur inom organisationen där så många som möjligt av de rutinbetonade frågorna kan lägga ut, dvs decentraliseras eller outsourcas, till dem som kan hantera dessa professionellt.

Frågor till Christer Asplund

Hur tror Du att utvecklingen kommer att se ut på 10 års sikt?

Redan om fem år har svenska kommuner, och andra offentliga aktörer, på bred front organiserat sin medborgarservice i likhet med det som visats prov på i Eksjö: selektiv service levererad under medborgarens egen disponibla tid.

Den mänskliga kontakten kommer heller inte att glömmas bort. Med stor säkerhet kommer en mängd tjänster att skötas via datorer men även fortsättningsvis kommer telefonen att spela en stor roll. Trenden går mot en ökad rörlighet, människan reser allt mer och ställer krav på flexibla servicefunktioner. Utvecklingen av mobiltelefonin kommer att innebära ett större tryck på medborgarservicen liksom på kommersiella tjänster. Efterfrågan på snabba, men likväl exakta svar ökar. Utvecklingen av Internet skapar också en mängd nya kommunikationsbehov och ett allmänt snabbare tempo.

Vilka åtgärder anser Du behöver vidtas för att uppnå en förbättrad medborgarservice?

För att förbättra medborgarservicen krävs till att börja med följande tre punkter:

- Organisationen måste leva sig in i medborgarens frågeställningar och sätta sig in i hur svar kan levereras.
- Revir och traditionella uppdelningar mellan kommuner, landsting och den statliga sektorn på platsen måste överbryggas.
- Anlägg gärna ett interkommunalt perspektiv på hur elektronisk eller virtuell medborgarservice ska utvecklas.

Ytterst handlar hela medborgarservicen om att säkerställa ett förtroende för den offentliga sektorns förmåga att tillhandhålla service åt medborgarna. Banduppptagningarna från de telefonsamtal som redovisats tidigare visar att arbetet knappast ens har börjat.

Medborgaren i samhällsdialogen

Berndt Lindholm, Inrikesdepartementet

Berndt Lindholm på Inrikesdepartementet arbetar med ett utvärderingsprogram för att följa och stödja kommunernas utveckling av medborgarkontor. Syftet är att ta reda på hur ett organiserat samarbete över myndighetsgränser kan utformas samt pröva olika modeller för medborgarkontor. En av de främsta orsakerna bakom satsningarna på medborgarkontor är behovet av effektivisering på grund av bristande resurser. Andra orsaker är det allt större behovet av ökad tillgänglighet och en bättre dialog mellan medborgaren och den offentliga administrationen.

Försöksverksamhet för organiserat arbete över myndighetsgränserna

I skriften *IT och regional utveckling – 120 exempel från Sveriges län, SOU 1998:19* som IT-kommissionen nyligen givit ut, lyfts inrättandet av medborgarkontor fram i åtminstone en tredjedel av de undersökta länen. Det sägs att satsningar på medborgarkontor ligger i tiden. Kommunerna ser möjligheter att via medborgarkontoren ge invånarna bättre service och högre tillgänglighet. Men enligt rapporten har de praktiska genomslagen ännu inte varit så många i landet.

Utvecklingen sker främst på lokal nivå, till viss del också på regional nivå. På central nivå tog regeringskansliet tidigt initiativ till att följa och stödja utvecklingen av medborgarkontor. Sedan 1994 pågår en försöksverksamhet som enligt de nuvarande planerna kommer att avslutas år 2002. Syftet med försöksverksamheten är att få ytterligare kunskap och erfarenhet av hur ett organiserat samarbete över myndighetsgränser kan utformas, samt att pröva olika modeller för medborgarkontor. En modell är biblioteket, där en begränsad form av service kan organiseras. En annan är medborgarkontor med fullt integrerad medborgarservice från flera samverkande myndigheter.

Två forskare i Sundsvall utvärderar försöksverksamheten på uppdrag av departementet. Det är i hög grad ett nätverksarbete där man lär av varandra, gör studiebesök och träffas vid olika konferenser som anordnas inom ramen för försöksverksamheten.

Bakgrunden till medborgarkontoren

Medborgarkontor är ingen ny företeelse. Redan i mitten av 1980-talet lanserade Informationsdelegationen idén om det som i dag kallas för medborgarkontor. Delegationen menade att det i varje kommun borde finnas minst en kontaktpunkt där en samlad information kan förmedlas från den offentliga sektorn till medborgarna.

Bakgrunden är egentligen samhällets sektorisering. Det som upplevs som byråkrati är att medborgaren ständigt hänvisas till olika instanser. Det är ingen som riktigt tar

ansvar för hela människan. Medborgaren har ofta en fråga som han eller hon snabbt vill få besvarad oavsett om frågan ligger inom landstingets, kommunens eller försäkringskassans ansvarsområde. Denna problematik är fortfarande aktuell och ligger till grund för departementets arbete.

Hittills har det främst varit kommunerna som organiserat verksamheten, men i dag får även lokala myndigheter, som t ex försäkringskassorna, allt större inflytande över den egna verksamheten. Därmed finns det nu bättre förutsättningar att integrera olika verksamheter, vilket bör ske lokalt och inte genom någon central modell.

Antalet medborgarkontor och dess utformning

En enkät som arbetsgruppen genomförde under 1997 visar att antalet medborgarkontor har ökat kraftigt på senare år. I början av 90-talet fanns det ungefär 10-15 medborgarkontor i någon form, i dag finns över 100. Enligt enkäten kommer det att finnas totalt 180 medborgarkontor inom de närmaste åren.

Undersökningen visar även att verksamheten ofta startade i glesbygden. När servicenivån började sjunka till följd av befolkningsminskningar blev det aktuellt med en samlokalisering av tjänster. Frensberg i Ånge kommun är ett exempel på detta.

I dag finns i huvudsak tre olika typer av medborgarkontor. En modell är en mer begränsad form, t ex en informationsdisk i biblioteket. I glesbygd kan det vara mer aktuellt med en samlokalisering mellan olika myndigheter för att utnyttja gemensamma lokaler och utrustning. En annan modell är det integrerade medborgarkontoret där flera kommunala förvaltningar och statliga myndigheter samverkar. Utformning och lokalisering beror mycket på lokala förutsättningar. I större städer som Stockholm, Göteborg och Malmö kan medborgarkontoren vara lokaliserade till olika stadsdelar eller förortscentra. I andra kommuner kan de vara lokaliserade till en eller flera tätorter utanför själva centralorten, som t ex i Nässjö där ett kontor förlagts i Bodafors ett par mil utanför. En del medborgarkontor är förlagda till kommunhusets entré, så är fallet t ex i Sölvesborg.

Effektivisering

Minskade resurser har ökat intresset för samverkan och möjligheter till nya besparingar. Med sektorsövergripande arbete kan verksamheterna effektiviseras och förbättras. Det finns en metod för att genomlysa förvaltningen som kallas ROSA-metoden. Organisationen plockas isär i minsta funktionsdel och sätts ihop på nya sätt över gränserna efter var det är lämpligast att ligga. Genom detta tydliggörs vad som exempelvis ska skötas av specialister och inte. I effektiviserings- och utvecklingsarbetet spelar IT naturligtvis en viktig roll och kan bidra till att centrala verksamheter avlastas från många informations- och serviceuppgifter.

Mycket talar för att nästa steg i utvecklingen blir någon form av elektronisk medborgarservice via dator och call centers där medborgaren kan få uppgifter, blanketter osv. Det här kan ske från hemmet eller från arbetsplatsen. Det är dock viktigt med

tillgängligheten. Alla medborgare har kanske inte tillgång till en dator. Därför bör denna service ses som ett komplement till den manuella betjäningen.

Det finns ingen motsättning mellan IT-baserade och manuella medborgarkontor. Det kommer att dröja länge innan den digitaliserade informationen helt tar över. En mänsklig röst att samtala med är ofta önskvärd. Det är kombinationen, att använda såväl människa som teknik, som kan ge god medborgarservice.

Demokraticentrum

Ett viktigt syfte med medborgarkontoren är att öka tillgängligheten och stärka medborgarnas möjligheter att välja service och påverka utformningen av innehållet i vissa tjänster. Därför har demokratiaspekterna betonats allt mer på senare tid. Tidigare handlade det om effektivisering och att rädda servicen. Nu har det även kommit att handla om en mobilisering av resurser kring politiska frågor. De politiska partierna har behov av att komma närmare medborgarna och för detta krävs nya kanaler. Medborgarkontoren kan fungera som ett forum där de politiska partierna kan diskutera sin politik och svara på medborgarnas frågor.

Frågor till Berndt Lindholm

Hur ser utvecklingen av medborgarkontor ut i framtiden?

I framtiden måste den offentliga förvaltningen bli mer medborgarorienterad. För detta krävs en kraftigare avsektorisering, mer team-arbete och mindre revirtänkande. Lagstiftningen är en annan viktig punkt som inom IT-området alltid har släpat efter. Trots tekniska förutsättningar kan mycket arbete inte genomföras eftersom lagstiftningen bromsar. Dessa två faktorer – sektoriseringen och lagstiftningen – utgör de största hindren för den fortsatta utvecklingen.

Sverige Direkt - ingången till det offentliga Sverige

Bo Swedin, Landstingsförbundet

Sverige Direkt är en hemsida på Internet som presenterar offentlig information till allmänheten i samlad form. Via en adress kan medborgaren länka sig vidare till kommuner, statliga myndigheter och institutioner. Den moderna informationstekniken ger inte bara möjligheter till ökad spridning av information utan också till en bättre dialog mellan medborgare och offentliga aktörer. IT är ett verktyg för att minska ojämlika makt- och resursfördelningar i samhället.

Offentlig information för allmänheten

Sverige Direkt är en web-sida med i stort sett all offentlig information information samlad under en adress – *www.sverigedirekt.riksdagen.se*. Bakom satsningen står Kommunförbundet, Landstingsförbundet och Riksdagen. Målsättningen är att Sverige Direkt ska bli allmänhetens ingång till det offentliga Sverige. Sverige Direkt kommer dock inte att kunna nå *BasGreta* (den genomsnittliga medborgaren) förrän enskilda aktörer som kommunerna, landstingen, regionala, lokala och statliga organ gör det. Från Sverige Direkts egen hemsida finns ca 2000 länkar till kommuner, myndigheter och institutioner. För att höja kvalitetsnivån infördes en märkning av de sidor som uppfyller ställda kvalitetskrav.

Bakgrunden till satsningen är övertygelsen om att framtidens medborgare inte kommer att acceptera den service och den tillgänglighet som i dag erbjuds. Den myndighet och den offentliga institution som inte anpassar sig till de högre kraven som ställs kommer att få det svårt. Medborgarna kommer att ställa krav på de offentliga verksamheterna bland annat utifrån den skatt de betalar.

Demokratikrisen

En parallell till diskussionen om IT är den demokratikris som Sverige i dag befinner sig i med ett sjunkande valdeltagande och ungdomar som inte vill delta i politiken. Segregation och tilltagande rasism är tangerande aspekter liksom den kris som skolan i dag genomgår. Flertalet samhällsområden befinner sig i liknande situationer och detta måste på något sätt hanteras. Demokratin måste vara baserad på sådana system att det håller för krissituationer. Demokratin är inte målet – det är vägen. Frågan är hur tekniken bättre skulle kunna utnyttjas för att fördjupa, förbättra och förstärka demokratin.

Tre huvudfaktorer

Under 80-talet utfördes en statlig utredning av konflikter som uppstår mellan invandrare och svenskar. Det som kommit ut av denna utredning är, mycket förenklat, tre faktorer som kan förklara spänningen i ett samhälle:

- på ett psykologiskt plan – den låga självkänslan;

- på ett social-psykologiskt plan – bristande kontakter mellan olika befolkningsgrupper;
- på ett samhälleligt plan – ojämlik makt- och resursfördelning.

Dessa tre faktorer är lika viktiga i en diskussion om dagens samhälleliga krissymtom. IT och den tekniska utvecklingen kan, genom att erbjuda information och tjänster till människor när de behöver dem, vara ett sätt att öka kontakten mellan olika befolkningsgrupper. Att ge en ökad tillgång till information kan också vara ett sätt att stärka självkänslan hos människor som hittills inte har haft möjlighet att skaffa sig offentlig information.

Informationsspridning och dialog

IT och Internet skapar inte bara möjligheter för informationsspridning utan också dialog. Dialogen är viktigare än någonting annat. I dag har man möjlighet att maila sina synpunkter på livet och tillvaron till statsministern. IT ska tas i bruk för att stärka människors självkänsla och minska klyftorna i samhället. På det sättet kan den ojämlika makt- och resursfördelningen minska.

I framtiden ska Sverige Direkt utgå från medborgarnas frågeställningar. Med en kraftig sökmotor och effektiv indexering ska olika ärenden, t ex bygglov, knäont, hjälp med deklarationen kunna anges som sökord och systemet kommer att guida medborgaren till det rätta stället.

Ingångsbildens fyra ringar representerar de tre demokratiska nivåerna i Sverige samt valet till Europaparlamentet. Tanken är att det här framöver ska gå att finna en stor mängd information om Europa.

Positiv respons

För närvarande har Sverige Direkt ca 21 000 besökare i månaden, vilket kan tyckas begränsat i jämförelse med t ex Aftonbladets hemsida. Inga åtgärder har dock genomförts för att göra reklam för hemsidan. Inom kort kommer Sverige Direkt att uppmana dem som länkar från sidan att också länka tillbaka. Förmodligen kommer detta ganska snart att innebära en stark ökning av antalet besökare i månaden.

Det finns också möjlighet att ta in synpunkter om hemsidan och det innehåll som erbjuds. Detta sker i form av en enkät som besökaren fyller i och skickar in elektroniskt. Enkäten lagras sedan i en databas. Hittills har responsen varit mycket positiv. Många medborgare tycker att Sverige Direkt fungerar bra trots att sidan är relativt nystartad.

Frågor till Bo Swedin

På vilket sätt kan Sverige Direkt förbättra medborgarservicen och demokratin i ett framtidsperspektiv?

I framtiden kommer den offentliga verksamheten inom många områden att organiseras på ett helt annat sätt. Inom sjukvården kommer de allra skarpaste hjärnorna att finnas i en frontdesk för att se till att patienterna direkt kommer in på rätt nivå i sjukvården. I dag händer det att patienter får vänta längre än nödvändigt på grund av onödiga resor och långa kötider. Människor kommer inte längre att acceptera detta.

Telefonen är ett viktigt medium för att få en första hjälp att orientera sig. Sjukvårdsupplysningen i Jämtlands läns landsting är ett bra exempel på hur en sådan service kan fungera. Fler än hälften av alla samtal som kommer in till sjukvårdsupplysningen i Östersund leder till ett muntligt svar utan att ytterligare kontakt med sjukvården behövs.

Internet och Sverige Direkt kommer också att utgöra viktiga hjälpmedel. Landstingen kommer att ta fram multimediala läkarböcker som medborgare kan nå via Internet. Den som har njursten kan därmed enkelt få tillgång till utförlig information om terapiformer o dyl. All form av enklare information kommer att kunna besvaras automatiskt och således lämna utrymme för spetskompetensen att koncentrera sin verksamhet på de frågor där den verkligen behövs. Inom 5-10 år kommer detta att ha slagit igenom.

Är politikerna i Landstingsförbundet införstådda med betydelsen av den här utvecklingen?

Många politiker förstår vikten av denna satsning men inte alla. Den representativa demokratin står i dag inför ett vägval. IT ger möjligheter till ett slags direktdemokrati som innebär vissa risker. Det är allvarligt om inte de politiska partierna redan i dag förstår att detta utgör ett hot mot deras traditionella existens. Det är viktigt att politikerna är med på spåret från början.

Outsourcing - ett sätt att öka tillgängligheten

Carina Hellström, Eksjö kommun

I projektet "Effektivare medborgarservice" har Eksjö kommun valt att outsourca kommunens växelfunktion. Det gjordes bl a för att undgå flaskhalsar, öka tillgängligheten och frigöra resurser på handläggarnivå. Ett resultat av projektet är att Eksjö kommun är den enda kommunen i Sverige som har dygnet-runt-öppet varje dag året runt.

"Växel på distans"

Eksjö kommun driver ett projekt som kallas *Effektivare medborgarservice*. I det totala arbetet för att skapa en effektivare medborgarservice har outsourcing av kommunens växelfunktion varit en viktig del. Resultatet av detta arbete är en *växel på distans*, vilket enkelt uttryckt betyder att kommunen har fler än en växelfunktion. Som ett tillägg till den egna växelfunktionen används ett call centers tjänster.

Bakgrunden till detta var den attitydundersökning som genomfördes i kommunen för ett antal år sedan. Undersökningen vände sig till politiker, anställda och kommuninvånare och innehöll frågor om den kommunala servicen. Resultatet visade att problemet inte låg i själva servicen utan i tillgängligheten. Många upplevde det som svårt att få kontakt med kommunen.

Tillgänglighet och resurser

De flesta som arbetar i stora organisationer vet att växelfunktionen utgör en flaskhals. Telefonköer är inte ovanliga. Kommunen ville finna ett enklare och snabbare sätt att få kontakt med medborgarna så att de slipper vänta. Kortare ledtider och ökad tillgänglighet var viktiga målsättningar för projektet. Tanken är att den som söker information även ska finna den utanför normala öppettider. Eksjö är Sveriges hittills enda kommun som har öppet 24 timmar om dygnet, alla dagar, året runt.

Kommunen ville också skapa direkta verksamhetsnyttor med projektet. Mer tid skulle kunna användas för rena handläggaruppgifter i stället för rutinarbeten, som mycket väl skulle kunna utföras längre fram i linjen. Med bättre telefonitjänst skulle således kompetens och resurser kunna frigöras. Kommunen såg i projektet också möjligheter till samordning och besparingar.

Förändringstrycket var också en bidragande orsak till att kommunen började se sig om efter nya lösningar. Flexibla lösningar med hjälp av ny teknik behövs för att klara de högre krav som kommande generationer ställer på den offentliga sektorn. De kommer inte att finna sig i det system som i dag erbjuds.

Användarnas inflytande på tekniken

Genom åren har tekniker i allt för stor grad stått för utvecklingen, vilket gjort att användarna delvis glömts bort. I det här projektet ställs krav på att utvecklingen av tekniska applikationer ska utgå från användarnas behov. Genomgående har den öppna dialogen mellan tekniker och användare utgjort en viktig del. Viktiga samarbetspartners har varit Geddeholms call-center, Telecom Finland och Trio Objecta. Koncentrationen på telefoni skedde av den enkla anledningen att telefonen i dag är den mest använda "datorn" och därför ett naturligt val för den som vill nå ut på bredden.

En egen profil

Kommunen ville skapa en egen profil för regionen. Ambitionsnivån var hög när projektet inleddes med en förstudie under 1995. Förutom Eksjö kommun deltog ett antal andra offentliga aktörer: länsarbetsnämnden i Jönköping, arbetsförmedlingen på orten, försäkringskassan i Jönköping, tingsrätten i Eksjö, Eksjö garnison och Höglandets turism.

Tekniska och organisatoriska begränsningar

Efter det inledande skedet hoppade dock samtliga aktörer av förutom Eksjö kommun och Höglandets turism. Samordningen visade sig inte alldeles enkel. Det fanns både tekniska och organisatoriska begränsningar. De organisatoriska begränsningarna handlade mycket om attitydförändring och om att riva de barriärer som finns, inte bara inom den egna organisationen utan framför allt mellan offentliga organisationer. De tekniska begränsningarna innebar att växlarna var tvungna att vara av samma sort för att kunna kommunicera.

Det beslöts dock att en försöksverksamhet för Eksjö kommun och Höglandets turism skulle startas upp. Det är denna verksamhet som genomförts och fortfarande pågår. Från början startades en *overflow funktion* (samtalen går över till en externväxel) för Höglandets Turism i Eksjö som kan utnyttjas under tider på dagen då den egna växeln behöver vara befriad från samtal eller antalet samtal överskrider kapaciteten.

Eksjö kommun nattkopplade sin växel fr o m 1996. När kommunen stängde klockan 16.30 trädde Geddeholms Call Center in som växelfunktion fram till klockan 08.00 dagen därpå. Därefter trädde den egna växeln in. Sedan 1996 har parterna försökt finna en teknisk lösning för att kunna använda olika växlar i samma system. Samarbetet har förts med företaget Trio Objecta. Den 19 januari 1998 blev overflowfunktionen teknisk möjlig även från kommunens växel.

De tekniska problemen motsvarar ungefär utvecklingen av datorer 10-15 år tillbaka i tiden. På den tiden var det nödvändigt att ha exakt samma fabrikat för att kommunikationen skulle fungera. För kommunen innebar växel på distans att det inte gick att föra över samtalstrafiken om inte växlarna var av samma typ. Tack vare den utveckling som skett i dialog mellan tekniker och användare är detta problem löst i dag.

Projektet har fallit ut mycket väl. Av alla påringningar till turistbyrån eller Höglandets turism har 47 procent inkommit på tider när turistbyrån varit stängd eller redan överbelastad och följaktligen besvarats av call centret. Utan overflow funktionen hade dessa samtal lämnats obesvarade.

Kort inlägg av Lars Persson, Höglandets turism:

Svenska turistbyråer brottas i dag med ett gigantiskt problem. Byrån har i allmänhet öppet mellan klockan 10.00 och 17.00. Många människor inte har möjlighet att nyttja tjänsterna under dessa tider. En möjlighet att komma runt detta är växel på distans. Höglandets turism har på detta sätt hjälpt till att stärka utvecklingen i området. Omsättningen i området har under 1997 ökat från 429 miljoner till 489 miljoner. En anledning till detta är den direkta servicen.

När någon ringer klockan 08.00 på morgonen och vill boka en stuga tas samtalet emot direkt av en person och bokningen förmedlas sedan till stugbokningen, som öppnar klockan 10.00.

För att marknadsföra regionen utfördes under en period en stor kampanj i Skåne med satsningar på bl a TV-reklam. I reklamen angavs ett 020-nummer hos Telia och under perioden inkom 1200 samtal, av vilka 700 besvarades direkt. Detta visar tydligt hur viktigt det är att få tala personligt med en människa. Det ena behöver dock inte utesluta det andra, i framtiden kommer servicen att utföras med en kombination av personliga möten och IT.

Frågor till Carina Hellström

Hur ser verksamheten ut om 10 år?

Redan inledningsvis gick kommunens vision ut på att samla offentlig service under en hatt. För medborgaren spelar det ingen roll vilken enhet som besvarar frågan eller utför tjänsten. Det viktiga är att få ärendet utfört. Kommunerna har här en oerhörd styrka. Växlarna fungerar i dag mer som en allmän upplysningscentral. I framtiden finns det förhoppningsvis ett guldnummer för offentlig service i Eksjö kommun/Höglandet. Detta nummer ska medborgarna kunna ringa till när som helst i samtliga offentliga ärenden. Detta förutsätter förstås att samtliga offentliga myndigheter ansluter sig, som t ex det lokala skattekontoret, försäkringskassan och även landstinget. Det är viktigt att någon tar på sig rollen som koordinator för detta.

Medborgarkontor - en resurs för lokal utveckling

Christina Wigelius, Nässjö kommun

Nässjö kommun har satsat på medborgarkontor på två platser - Bodafors och Forserum. Detta har ökat servicen för invånarna utanför centralorten Nässjö. De svårigheter som upplevs gäller bl a tekniska hinder samt bristen på helhetssyn i välfärdssystemet. Det anses svårt att samordna verksamheten över myndighetsgränser och risken finns att kommunikationssystemen i dag cementerar de befintliga hierarkierna.

Synen på medborgarservice

Nässjö är den enda kommunen i Jönköpings län som kan erbjuda medborgarservice via medborgarkontor. I dag finns två medborgarkontor i kommunen, ett i Bodafors som snart drivits i ett år samt det nyöppnade kontoret i Forserum.

I Nässjö har just det mänskliga mötet varit grundläggande för synen på medborgarservice. Utvecklingen av både Internet och telefoni kommer att accentueras ytterligare. Men det är samtidigt viktigt att inte glömma det mänskliga, personliga mötet. Tekniken är inte lösningen på alla serviceproblem.

Bakgrunden

Nässjö kommun har i dag ca 30 000 invånare, centralorten drygt 17 000. Därutöver finns 12 tätorter runt om i kommunen, varav Bodafors och Forserum är de två största med vardera drygt 2 000 invånare.

Kommunen har under ett flertal år bedrivit ett utvecklingsarbete som syftar till att skapa en positiv befolkningsutveckling, god livsmiljö och ökad sysselsättning. Det är en verksamhet som bedrivs över ett brett spektrum och i många fall i samarbete med grannkommuner och andra aktörer. Ett projekt inom utvecklingsarbetet är satsningen på medborgarkontor.

Produktorienterad och kundorienterad service

Det finns en idégräns mellan produktorienterad och kundorienterad service. I den produktorienterade servicen är det organisationen som bestämmer servicen. Produkten, alltså själva servicen eller tjänsten, är given på förhand. Vid den kundorienterade servicen utformas produkten eller tjänsten i mötet med kunden.

STAD OCH LAND	Organisations-form	*Idegränsen*	
	Verksamhets-områdesansvar	***Produkt orienterad*** "Produkten är given inom organisationens ram"	***Kund orienterad*** "Produkten formas i mötet med 'kunden'
	Kommunalt	*Typ 1: ca 60-70 st* **Samlad information** *Ex:Mörbylånga*	*Typ 2:5-8 st* **Integrerad service** *Ex:Botkyrka/Sölvesborg*
	Blandat statligt/kommunalt	*Typ 3: 2 st* **Samservice** *Ex:Arjeplog,Fränsta*	*Typ 4:* **Integrerad samservice** *Ex:Bodafors*

1998-04-28

Det finns olika modeller för hur servicen organiserats vid olika medborgarkontor: rent kommunala medborgarkontor och blandade statliga och kommunala medborgarkontor. I vissa fall har olika myndigheter samlokaliserat sig men har fortfarande kvar den egna personalen. Var och en ansvarar i dessa kontor fortfarande för sin egen bit. Men det är den fullt integrerade verksamheten som är intressant i framtiden och således varit ledande i arbetet i Bodafors och Forserum.

Effektivisering, synlighet och demokrati

Effektivisering genom samverkan är en viktig aspekt för att hålla kostnaderna nere. Det finns ett symbolvärde i att synliggöra offentlig service, som inte ska underskattas. Inte minst i tider när den offentliga verksamheten kritiseras och ifrågasätts. Den demokratiska aspekten har även betonats. Medborgaren ska ha möjlighet att träffa politiker och förtroendevalda för att därmed på olika sätt kunna påverka samhällsutvecklingen.

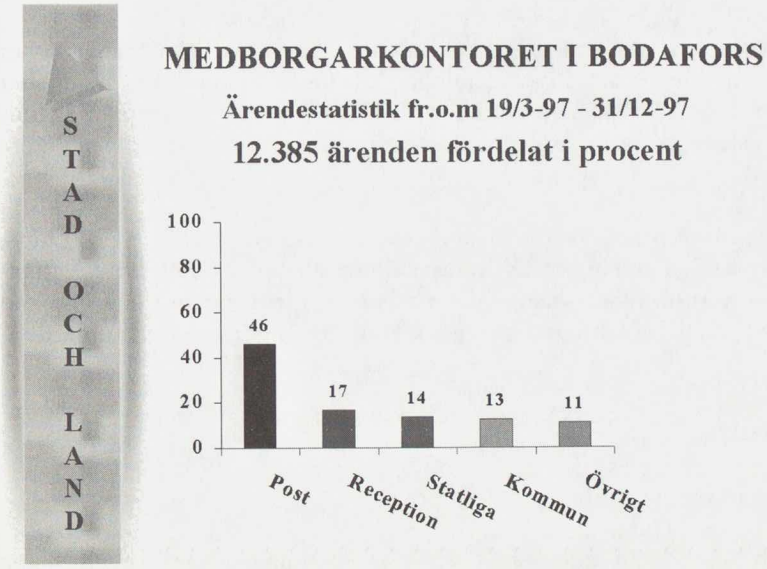
Verksamheten vid medborgarkontoren

I Bodafors och Forserum finns i princip samma verksamhet och på båda ställena finns en person anställd av kommunen. Nässjö kommun är huvudman för verksamheten och samarbetspartners är posten, försäkringskassan, arbetsförmedlingen och polisen. En arbetsgrupp med representanter från myndigheterna följer och leder arbetet vid de båda kontoren samt ser till att de två anställda kontinuerligt får den utbildning som krävs.

Posten finns med under en viss del av dagen med egen personal. Under andra tider utför medborgarkontorets anställda en hel del posttjänster. För det här samarbetet finns ett särskilt avtal med posten. Posten är den part i samarbetet som helt står för

sin del av kostnaden beträffande hyra. De betalar också för utförda posttjänster. Öppettiderna i Bodafors är från klockan 09.30 till 18.00 varje dag samt en kväll till klockan 19.00.

Fördelningen av tjänsterna framgår av nedanstående figur.



Intressant är att den statliga andelen av tjänsterna faktiskt överstiger kommunens tjänster. På bilden är de statliga tjänsterna inklusive försäkringskassan också inräknade. Punkten övrigt inkluderar bl a försäljning och service när det gäller kopiering, fax och turistärenden. Medborgarkontoret i Bodafors har dessutom blivit en verklig samlingspunkt för en mängd olika aktiviteter som anordnas av det lokala föreningslivet.

Teknikens betydelse

Tekniken är ett viktigt redskap för den anställde vid medborgarkontoret. Servicen formas däremot i mötet med den person som vill ha en tjänst utförd. En övertro på tekniken kan leda till att stora grupper i samhället lämnas utanför. Det drabbar också de resurssvaga i samhället, t ex äldre och invandrare.

Det återstår mycket att göra för att åstadkomma en effektiv informations- och kommunikationshantering. Vissa hinder i form av tekniska begränsningar går dock inte att angripa från den lokala nivån. Ett sådant hinder är de regler som styr uppkopplingar till olika myndigheters centrala databaser och register. I dag får av säkerhetsskäl inte medborgarkontorets dator kopplas upp mot t ex försäkringskassans och arbetsförmedlingens centrala databaser och register för att registrera och handlägga ärenden.

Rent praktiskt löses detta genom att medborgarkontorets personal gör en avrapportering vid dagens slut och medborgaren får trots allt sitt ärende uträttat. Denna hantering innebär dock dubbelarbete och resulterar således i att de effektivitetsvinster som medborgarkontoret möjliggör uteblir.

Helhetssyn på service

Revirtänkandet existerar fortfarande både inom och mellan offentliga organisationer och utgör ett hot för den framtida utvecklingen av medborgarkontor. Ingen har hittills tagit ansvaret för helhetssynen på den offentliga servicen. Tyvärr kan dagens kommunikationssystem på grund av tekniska begränsningar bidra till att cementera de befintliga hierarkierna.

Ett mer uttalat regionalt och centralt stöd för medborgarservice med gränsöverskridande verksamhet skulle positivt påverka möjligheterna till effektiva offentliga tjänster, bättre service, ökad samverkan, närhet till medborgaren och en ökad demokrati. De nordiska grannländerna har redan kommit långt inom detta område.

Frågor till Christina Wigelius

Hur ser Din vision ut för framtiden?

Om teknikhindren kan överbryggas finns det inga egentliga hinder för att skapa medborgarservice i princip var som helst. Servicen skulle t ex kunna ges av Bokbussen. Det handlar inte om några stora resurser, det är snarare en fråga om teknik och organisation.

Är det här sättet att bedriva kommunal verksamhet mer kostnadseffektivt?

Vad gäller ekonomin har effektivitetsvinsten av skäl som tidigare beskrivits inte kunnat tas hem. Om de tekniska hindren kan lösas framöver finns det dock en stor potential för att höja effektiviteten.

"På begäran" - Stockholmsmodellen för medborgarservice

Jerker Sjögren, Infosond

Infosond är ett EU-finansierat projekt, där Stockholm samarbetar med 8 andra europeiska städer. Projektet arbetar med medborgarservice i form av det elektroniska servicekontoret. Utgångspunkten är den frågestyrda receptionisttjänsten vid fysiska medborgarkontor med ett väl utvecklat navigeringssystem.

På medborgarens begäran

Projektet Infosond handlar om medborgarservice. Infosond står för Information and Services on Demand. Begreppet *on demand* eller *på begäran* är centralt. Tekniken är inte det intressanta utan utgör här endast verktyget som möjliggör nya lösningar för medborgaren. *På begäran* innebär att utgå från kundens, medborgarens eller småföretagarens behov av service.

Det finns i dag tydliga drivkrafter för olika typer av självbetjäningstjänster. Tre faktorer kan nämnas som pådrivande:

- Alltmer krävande medborgare – snabbare och individanpassad service utifrån medborgarens förutsättningar och behov.
- Resurserna – krympande medel för offentlig service.
- Tekniklösningar – nya och effektiva hjälpmedel ger ökade möjligheter till service.

Ganska snart kommer t ex självdeklarationen att ske direkt över Internet. Den här förändringen sker inte bara i Eksjö, Nässjö och Stockholm utan i hela världen. I t ex Australien har det inom offentlig verksamhet tagits ett oerhört kraftfullt grepp från högsta nivå för att implementera den nya tekniken. Kanada är ett annat land där det i dag sker en snabb utveckling.

Tre kanaler för kommunikation

I Stockholm tog kommunfullmäktige för ett år sedan ett beslut som sade att kommunikationen med stockholmare och besökare i fortsättningen ska ske genom tre kanaler:

- Telefoni
- Medborgarkontor
- Internet

De tre kanalerna ska fungera parallellt. Det ska inte spela någon roll om medborgaren väljer den ena eller andra kanalen. Resultatet ska vara samma snabba besked med hög kvalitet. Enligt beslutet ska det finnas minst ett medborgarkontor i var och en av Stockholms 24 stadsdelar.

Användarvänlighet och tillgänglighet

Via telefonnumret 08-508 00 000, Stockholm stads servicetelefon, ska medborgarna kunna nå rätt person eller instans för att få svar på sina frågor utan att ha överblick över förvaltningsstrukturen.

Det elektroniska servicekontoret via Internet ska kunna erbjuda samma slags frågestyrda receptionisttjänst som det fysiska medborgarkontoret. Medborgarkontor, fysiska såväl som elektroniska, handlar alltså om att möta medborgarens behov. För att uppnå detta måste arbetet ske i dialog med medborgaren. För att kunna möta behoven måste tillgängligheten prioriteras. Det betyder 24 timmar om dygnet, hela veckan, året om med en mix av många kanaler. Det är dessvärre många som inte förstår vidden och möjligheterna med detta. Organisationen inom myndigheter och kommuner måste ändamålsanpassas, medborgarens perspektiv måste vara i fokus när verksamheten organiseras.

Arbetet med Infosond sker inom ramen för det europeiska nätverket TeleCities, dit Stockholm blev inbjuden att deltaga. Projektet, som finansieras via EU-kommissionen, kommer att pågå t o m utgången av 1998 och sker i samarbete med åtta andra städer i Europa. En stor del av arbetet har handlat om tillgänglighet, utveckling av riktiga tjänster och navigering. Navigeringsstödet har utgått från sökmotorer där en vanlig fråga t ex i form av en hel mening, ska kunna leda fram till ett svar. Tillsammans med företaget Unusual System har en förbättrad sökfunktionalitet tagits fram där onödiga ord som *jag, är, och* plockas bort och sökning sker i stället efter nyckelorden. En synonymordlista gör att man inte behöver kunna fackuttryck. *Dagis* översätts till *daghem* o s v. Detta är början till medborgarkontor i virtuell form.

Frågor till Jerker Sjögren

Hur ser utvecklingen av medborgarservice ut i Stockholm framöver?

Framtiden kommer att innebära högre krav på att den offentliga servicen utgår från medborgaren. För att skapa en sådan service krävs ett annat synsätt där hela verksamheten vänds upp och ner. I denna process genomgår verksamheten en total belysning där de aktiviteter som utgör den egentliga myndighetsutövningen urskiljs. Ur dessa aktiviteter kan sedan servicefunktionerna sorteras ut och forma nya serviceblock över de traditionella revirgränserna.

Sölvesborg - morgondagens småstad

Hans-Åke Lindvall, Sölvesborgs kommun

Sölvesborg var år 1992 en av de första kommunerna som startade medborgarkontor i Sverige. Informationsteknik är ett viktigt medel för att utveckla samhällsservice och är således också ett viktigt verktyg för medborgarkontor. En satsning på medborgarkontor får dock inte ses som ett IT-projekt. Det är inte tekniken som är själva poängen utan vad den möjliggör.

IT som ett medel för att utveckla samhällsservicen

Rubriken *Sölvesborg - morgondagens småstad* bygger på en ambition att vara modern i en småstadsmiljö. IT ses som ett sätt bland flera andra att utveckla samhällsservicen. Det handlar om den mänskliga kontakten, där IT är ett komplement och inget annat. Utifrån detta perspektiv har kommunen satsat tämligen mycket på IT och en särskild IT-vision har tagits fram.

Visionen fokuserar på begreppet bredd i bemärkelsen bred användning av IT. Att använda IT kommer i framtiden att vara lika naturligt som att använda telefon, kopiator och TV. IT blir ett naturligt komplement till det personliga mötet.

Bakgrunden

Sölvesborg har haft medborgarkontor sedan maj 1992 och i dag finns två kontor i kommunen. Till skillnad från många andra kommuner i Sverige startades det första kontoret i centralorten. De flesta andra kontor har startats som decentraliserade enheter, t ex Bodafors utanför Nässjö. I Sölvesborg hämtades inspirationen i fråga om medborgarservice i första hand från Danmark, som både vid den tidpunkten kommit och fortfarande ligger betydligt längre än Sverige.

Byråkrati med minskade resurser

I dag finns generellt en negativ syn på kommunerna generellt trots att attityd-undersökningar visar att människor är positiva till den verksamhet som bedrivs. Det är framför allt byråkratin många upplever som negativ. Kritiken mot byråkratin grundar sig i den specialisering och sektorisering som blev följden av den offentliga sektorns uppbyggnad på 1960-70-talen och som delvis fortsatte in på 1980-talet. Specialiseringen och sektoriseringen har skapat bekymmer på flera håll. Den amerikanske sociologen Morgan sa "In our universities today we learn more and more about less and less. Soon we will know everything about nothing." Vissa paralleller från detta kan dras till kommunernas specialisering. Allt färre människor sysslar med allt mer separerade delar vilket skapar en risk för att överblicken och helheten går förlorad.

Intresset för medborgarkontor grundar sig ofta på bristande resurser. I det danska exemplet som användes som referens vid uppbyggandet, drevs medborgarkontoret som ett rent rationaliseringsprojekt. Generellt sett kan medborgarkontor ses antingen

som en servicehöjning, en rationalisering eller som en kombination av båda. Om satsningen sker inom hela organisationen ska det inte behöva kosta mer än den traditionella verksamheten utan snarare bör en besparingspotential uppkomma.

Tillgänglighet

Det finns ett antal nyckelbegrepp vad gäller medborgarkontor. Det viktigaste är tillgänglighet ur vilket två aspekter kan urskiljas: den fysiska tillgängligheten och den tidsmässiga tillgängligheten. Den fysiska tillgängligheten innebär att befinna sig på rätt plats, dvs där medborgarna lättast kan få tillgång till servicen. I Sölvesborg valdes därför kommunhuset som ligger mitt i centrum i kommunens centralort. Den tidsmässiga tillgängligheten har inneburit ett obrutet öppethållande från klockan 07.30 till stängning 17.00. Från början höll kontoret öppet till 17.30 och en kväll i veckan till 18.30, men det visade sig att de kommunala tjänsterna inte var efterfrågade under kvällarna. En kampanj genomfördes för att marknadsföra öppettiderna men ingen förändring inträffade, varefter öppettiderna drogs ned.

Den viktigaste tillgänglighetsfrågan är dock den innehållsmässiga. Det måste finnas tillräckligt med varor på hyllorna i butiken för att kunderna ska komma tillbaka. Det räcker inte att ge information, medborgarna måste också kunna få tjänster utförda. Det är detta som är skillnaden mellan olika medborgarkontor. Det officiella antalet medborgarkontor närmar sig visserligen 200, men det beror på definitionen av medborgarkontor. Med en något hårdare definition, där även tjänster utförs på medborgarkontoret, är antalet avsevärt mindre, kanske 20-30.

Ytterligare ett viktigt begrepp är den sociala tillgängligheten. Kommunen bör fråga sig vilka samhällsgrupper man vänder sig till med denna typ av service. Det finns en stor andel invånare som ännu inte kan nås med hjälp av moderna IT-lösningar. Det är därför nödvändigt att också betona vikten av det mänskliga mötet.

Målgrupp och kritisk massa

I Sölvesborg är turistservicen integrerad i medborgarkontorets verksamhet men den huvudsakliga målgruppen är kommuninvånare som har svårt att hitta i byråkratin. Grundtanken är att kommuninvånarna ska kunna vända sig till ett ställe i flera syften. En förbättrad kommunal service är också bra för imagen.

Det är viktigt att betona att medborgarkontor inte är ett IT-projekt. Bra teknikstöd är viktigt, men inte ett huvudsyfte. Det ska snarare ses som en möjlighet för att bredda och fördjupa servicen och ge medborgaren ett större urval.

Ett problem som är den svaga kritiska massan. Interaktiva blanketter för t ex barnomsorg kommer inte att nyttjas och efterfrågas i större omfattning förrän alla blanketter finns tillgängliga på hemsidan. Att endast en eller ett fåtal av alla de blanketter som efterfrågas blir tillgängliga på detta sätt gör ingen skillnad ur användarsynpunkt.

Frågor till Hans-Åke Lindvall.

Hur ser Din vision om framtiden ut?

På tio års sikt kommer det att finnas medborgarkontor i varje kommun, där alla enkla och frekventa ärenden kan utföras. Medborgarkontoren kommer att ha hand om alla offentliga tjänster som t ex försäkringskassa, skatt och polis. Frågor vändas till dem.

IT kommer att vara betydligt mer spritt i samhället. De nya förmånsbeskattningsreglerna som gör att arbetsgivare kan erbjuda anställda datorer med bruttolöneavdrag är ett viktigt led i utvecklingen. Denna satsning kommer att bidra till att datorisera Sverige vilket i sin tur ökar efterfrågan på tjänster via Internet. Denna utveckling måste dock kompletteras med det personliga mötet.

Vilka hinder för utvecklingen ser Du?

Det första hindret är det mentala motståndet i organisationerna, där negativa attityder och traditionella värderingar hindrar utvecklingen. Det andra och tredje hindret är också det mentala motståndet i organisationerna. Först det fjärde hindret är tekniken.

Berndt Lindholm på Inrikesdepartementet talade om ca 180 medborgarkontor i landet men Du talar om ett 20-tal. Hur många medborgarkontor finns det egentligen?

Om medborgarkontor definieras som en plats där det utförs ett brett spektrum av offentliga tjänster blir det verkliga antalet i Sverige betydligt lägre än de ca 180 som i dag kallar sig medborgarkontor. Även om de statliga verksamheterna inte inkluderas är det få medborgarkontor som i dag kan kallas integrerade , dvs där så gott som samtliga kommunala ärenden kan hanteras.

IT i demokratins tjänst - landstinget Dalarna

Dan Hallin, Enator

En viktig målsättning med projektet "IT i demokratins tjänst" är att flytta makten från politiker till medborgare. IT kan bidra till att de geografiska avstånden får minskad betydelse. Höga krav på tillgänglighet till tekniken kan bereda möjlighet för alla medborgare att delta i samhällsdebatten och ge en högre servicegrad i den offentliga verksamheten. Nyckelordet är elektronisk demokrati och uppnås med hjälp av e-post och information via Internet.

Elektronisk demokrati

Projektet *IT i Demokratins tjänst* bedrivs av landstinget Dalarna och handlar om en maktförflyttning från den politiska ledningsorganisationen och tjänstemannaorganisationen till medborgarna. Förflyttningen ska genomföras med hjälp av modern informationsteknik.

Begreppet elektronisk demokrati eller E-democracy valdes därför att det används på såväl nationell som internationell nivå. Elektronisk demokrati bör inte betraktas som en ersättning utan snarare som ett komplement till redan existerande utrymmen för medborgares inflytande.

Projektet drogs igång i samband med en utredning i början av år 1997. Målsättningen var att försöka engagera fler människor i det demokratiska arbetet. Detta hade sin grund i den vision som landstingets styrelse och fullmäktige hade om att medborgarna skulle få ett ökat inflytande över de beslut som fattas i sjukvården. Till bakgrunden hör också den låga kompetensnivån i länet som också inneburit en låg IT-mognad i jämförelse med andra regioner.

Förhoppningen är att tillgången till modern teknik ska bereda väg för ett ökat intresse och därmed också en högre kompetensnivå hos medborgarna. Geografin är också en bidragande orsak till att tekniken blivit intressant. De långa avstånden gör det svårt för människor som inte bor i närheten av centralorterna Falun och Borlänge att delta i det politiska arbetet.

Beslutsprocessen

För att öka medborgarnas engagemang måste beslutsprocessen förändras. I dag fattas beslut som inte förankras under den förberedande processen. Endast ett fåtal deltar på beredningsstadiet och de förtroendevalda kommer in i processen först när beslutsunderlaget finns framtaget och föreläggs fullmäktige. Möjligheterna att påverka upplevs då som små och engagemanget minskar. För att förändra detta borde ett större antal förtroendevalda medverka redan på beredningsstadiet. Då kan känslan av att vara med och påverka öka och det blir roligare att vara politiker. Reaktionerna på detta resonemang är framför allt protester från tjänstemännen, som

bromsat utvecklingen med hänvisning till lagen och det faktum att man alltid arbetat på ett annat, traditionellt sätt. Utmaningen ligger i att få organisationen att tro på ett nytt sätt att arbeta.

Demokratisk tyngd och tillgänglighet

Själva ingredienserna i projektet är begrepp som medborgarkontor och virtuella medborgarkontor. Det är dock viktigt att fokusera på själva tjänsterna. Det måste finnas en nytta, t ex möjligheten att välja läkare, boka tid och föra en dialog om sin sjukdom. I Dalarna kommer medborgarna själva att kunna välja läkare och vårdcentral. Medborgaren får därmed större inflytande och fler valmöjligheter.

För att uppnå en demokratisk tyngd måste medborgarkontoret upplevas som ett intressant forum att besöka. Tillgängligheten är också viktig – på sikt måste alla Dalarnas ca 280 000 invånare ha tillgång till tjänsterna. Ett samarbete pågår för närvarande med Kommunförbundet om att använda biblioteken i större utsträckning.

Utmaningar för pilotprojektet

Eftersom det är ett pilotprojekt har det också beslutats att ett omröstningsinstrument ska utprövas, där generella frågor ska kunna ställas för att se hur opinionen ligger i frågan. Risken är att projektet bidrar till utvecklingen av en form av *knapptryckardemokrati*, vilket inte är önskvärt.

Utmaningar som redan nu har identifierats är *språket* och *marknadsföringen*. Utan marknadsföring vet ingen om att medborgarkontoret finns och då blir det heller inte välbesökt. Den främsta utmaningen ligger dock i att hitta ett nytt sätt att skriva och presentera officiella texter så att de anpassas till det nya mediet. De anställda måste inse att de skriver för en annan målgrupp än den politiska organisationen, dvs direkt ut till medborgarna.

I dag är det svårt att *locka människor till politiska möten*. Frågan är om det är lika svårt att locka människor att delta i politiska diskussioner via Internet. Förhoppningen är att människor, även om de besöker hemsidan i ett annat syfte, uppmärksammar den politiska diskussion som pågår och på så sätt blir intresserade.

Det ska också finnas en *ekonomisk nytta* med projektet. Men det är först när datorn blivit ett naturligt och integrerat verksamhetsstöd som besparingspotentialen kan realiseras och resultat uppnås i form av bättre medborgartjänster.

Parallella projekt och samorganisation

Demokratifrågan är en aspekt i den större satsning på IT som sker inom området. Andra projekt som kompletterar bilden är:

- Vårddialogen, hur patientens dialog med sjukvården kan utvecklas
- Informationen, utveckling av material riktat till medborgaren.

Vad gäller samverkan med andra projekt och organisationer är ambitionen att på sikt knyta ihop satsningen med kommunerna. Redan i dag finns en samverkan med det regionala projektet Kurbits.

Frågor till Dan Hallin

Hur ser visionen för framtiden ut?

Om tio år finns det i bästa fall inte några heltidspolitiker över huvud taget. Det kommer att hållas färre sammanträden, där deltagarna sitter fysiskt tillsammans. Det finns förhoppningsvis fler aktiva fritidspolitiker spridda över hela länet. Ca 30-40 procent av patienterna bokar sina egna tider och för en inledande dialog via Internet, alternativt via någon form av callcenterlösning som är anpassad för patient-information.

Vad gäller förändringarna i beslutsprocessen handlar det mycket om hur långt politikerna vågar gå. Det beror naturligtvis även på hur mycket medborgarna trycker på och är aktiva på webben.

Forskning om olika typer av medborgardialoger

Thomas Ohlin, Södertörns högskola

Södertörns högskola bygger upp nya forskningsområden inom IT. Det satsas bl a på att bygga upp den tvärstruktur som behövs för en bättre samhällsservice och medborgardialog. Forskningen på området har hittills varit begränsad men intresset börjar nu öka allt mer. Det är samtalet som är i fokus och nya vägar ska uppsökas som leder bort från det traditionella endimensionella synsättet.

Informationssamhället som undervisningsområde

På Södertörns högskola finns en aptit och en vilja att göra någonting nytt. Det är en högskola som försöker bryta vallar. Det finns därför inga institutioner och inga ämnen. Verksamheten organiseras istället tvärs över gängse strukturer. En sådan tvärstruktur ska hittas i informationssamhället genom att ta upp en inriktning på IT som ännu inte finns i universitetsmiljön.

IT som ämne finns ännu inte, men det finns ett spirande intresse och området förutspås växa i framtiden. För att skapa nya akademiska discipliner krävs dock ett intensivt försäljningsarbete. Ett område som skulle kunna beröras av forskningen är samhällsdialogen eller medborgardialogen och vad dessa begrepp egentligen innebär.

Samtalet i fokus

Det gäller att fokusera på själva dialogen och inte endast på det endimensionella i samhällsinformationsbegreppet. Den forskning som man avser starta på Södertörns högskola präglas av *samtalet*. Tekniken finns redan. Det som saknas i samhället är en vilja kring vilken människor kan samlas för att driva på utvecklingen. De databaser som byggts upp av bl a Landstingsförbundet är fundamentala och tillräckliga för att kunna åstadkomma förändringar. Det arbete som utförts inom Kommunförbundet, Landstingsförbundet och i Toppledarforum under de gångna åren har burit frukt.

Med de existerande resurserna borde det satsas mer på den jordnära forskningen baserad på oberoende analys. Det måste vara fritt att kritisera även om det är inopportunt. Under våren publiceras utredningen *Samhällsdialogen* som utförts av Tomas Ohlin på uppdrag av Kommunikationsforskningsberedningen. Den diskuterar vad som skulle kunna göras inom denna typ av forskning. Ett antal rubriker ställs upp, men det fundamentala är fokuseringen på hur en dialog som rör majoriteten av medborgarna kan komma till stånd.

Kontakten mellan medborgare och politiker

Förutom viljan att skapa en bättre samhällsservice finns också intresse att skapa en bättre kontakt mellan medborgare och politiker. Uppenbarligen finns det ett

kommunikationsproblem mellan de folkvalda och väljarna i landet. Detta har lagt grunden för ett ökande politikerförakt. Denna utveckling är mycket olycklig och något bör göras för att förbättra kommunikationen. Det måste vara möjligt för medborgaren att komma i direktkontakt med politikerna.

I de rymliga samhällsdatabaser som finns går det att få svar på mycket gällande medborgarnas synpunkter. Detta är ett område som borde utvecklas mer. Det viktigaste är dock att fokusera på det politiska samtalet kring de uppgifter som kommer fram. Olika organisatoriska former för det politiska samtalet finns. Frågan är vilka former som är lämpade för ett framgångsrikt politiskt samtal. I dag vet ingen svaret på den frågan.

Det finns alltså ett betydande behov av forskning på detta område. Frågan är hos vem initiativet ligger för att samtalet ska komma till stånd. Frågegenereringen ska inte behöva pressas fram utan komma spontant från människorna. Följden kan bli en maktförskjutning i demokratisk riktning, vilket förhoppningsvis kommer att främja det öppna samtalet.

Internationella aktiviteter

Aktiviteter på detta område pågår nu i många länder. De nordiska länderna har kommit särskilt långt med utbyggnaden av medborgarkontor. Detta är främst ett resultat av de initiativ som tagits av kommunerna, men också av att regeringarna i de nordiska länderna intresserat sig så tydligt i ärendet.

Frågor till Tomas Ohlin

Vilken forskning sker i dag internationellt på detta område?

Internationellt sett finns en hel del skrivet om den enkelriktade, endimensionella samtalsformen. Dialogen med medborgarna är dock hittills ett eftersatt område, men det märks att det börjar lyftas fram alltmer.

Finns det andra exempel på högskolor i Sverige som gett sig in på detta område?

Det finns vissa aktiviteter på området samhällsservice i en vidare mening och även vissa analyser av begreppet samhällsinformation och dess plats i samhället. Vad gäller IT som redskap finns dock tämligen få i landet. Till viss del kan detta förklaras med de gängse barriärer som finns mellan de traditionella institutionerna. Det kan vara svårt att behandla frågeställningar som berör olika ämnesområden som sorterar under olika institutioner.

Det märks dock en tydligt ökad uppmärksamhet för samhällsdialogen. Redskapen finns, det är dags att börja samtala. Det skulle vara bra om Södertörns högskola fick möjlighet att göra en kraftfull satsning. Det behövs resurser i form av både människor och forskningsmedel. På Södertörn startar nu undervisning om det demokratiska samtalet och dess villkor. Utmaningen ligger i att nå ut och få en aktiv dialog med de 20 sista procenten och inte de 80 första.

Paneldiskussion

Under den avslutande paneldiskussionen framkom ett antal önskemål om den fortsatta utvecklingen av medborgarservice i Sverige. Framförallt poängterades vikten av en nationell strategi där det från centralt håll utövas påtryckningar på sektorsmyndigheterna att medverka i lokala och regionala utvecklingsprojekt. Det konstaterades också att IT i medborgarservicen till stor del är en organisationsfråga. Med ett fungerande samarbete över organisationsgränser kommer också resultat i form av effektivitetsvinster och högre servicenivå.

Ordförande: Gunnar Hedborg, IT-kommissionen

Deltagare i panelen:
Dan Hallin, Enator
Gunnar Hedborg, IT-kommissionen
Carina Hellström, Eksjö kommun
Östen Jonsson, Eksjö kommun
Berndt Lindholm, Inrikesdepartementet
Hans-Åke Lindvall, Sölvesborgs kommun
Tomas Ohlin, Södertörns högskola
Jerker Sjögren, Infosond
Bo Swedin, Landstingsförbundet
Christina Wigelius, Nässjö kommun

- **Samling kring en nationell strategi**

Det saknas i dag en tydlig nationell strategi för medborgarservice runt vilken de gemensamma strävandena skulle kunna samlas. Det finns på många platser en ambition och en vilja att utveckla en bättre service och en närmare dialog med invånarna. För att detta ska bli möjligt krävs att någon har helhetssynen och kan formulera dessa ambitioner till en gemensam satsning.

Delar av en sådan strategi föreslås vara en mer samlad och kraftfull satsning på ett svensk forskningsprogram inom medborgarservice och medborgardialog. En annan del som föreslås är en satsning på bredare tillgång till infrastruktur i landet. Staten skulle genom att definiera villkoren, dvs ta fram en standardisering, kunna se till att alla medborgare har tillgång till Internet. Det skulle alltså inte handla om finansiering utan snarare om strukturering av förutsättningarna. Precis som telefonin skulle grundläggande datakommunikation kunna utgöra "Universal Services" i Sverige. Att uttrycka den viljan skulle vara en uppgift för regeringen och Kommunikationsdepartementet m fl.

- **Kommunernas, regionens och statens olika roller**

Det mesta av den utveckling som hittills skett inom medborgarservice är resultat av de lokala initiativ som tagits av kommuner runt om i landet. Det råder också enighet

om att det är kommunerna som måste vara drivande i arbetet med att förbättra servicen och dialogen med medborgarna. För att kunna gå vidare och erbjuda ett bredare utbud av tjänster måste dock de lokala myndigheterna i kommunen anslutas. I dag sker utvecklingen av en mer medborgarinriktad service enskilt av varje myndighet. Ur medborgarens perspektiv skulle det vara bättre med en samordnad verksamhet.

Från lokalt håll efterfrågas en mer aktiv roll från centrala aktörer. Staten bör ge verksamheten legitimitet, främst i form av en aktiv påverkan på lokala myndigheter. Detta kan ske dels genom att ställa krav på myndigheter att medverka i den lokala utvecklingen av servicetjänster och dels genom införandet av belöningssystem för dem som ökar samarbetet med andra aktörer. I dag säger man att staten fört ut ansvaret till regionerna, men i praktiken fungerar det inte eftersom de lokala och regionala myndigheterna inte kan samordna verksamheten. Exempel finns där den lokala försäkringskassan varit intresserad av att medverka i det lokala medborgarkontoret, men regionala företrädare har bromsat efter att ha kontaktat den centrala myndigheten.

Det finns ett önskemål om att den arbetsgrupp som tillsatts av Inrikesdepartementet borde ta en mer aktiv och pådrivande roll i stället för att vara endast iakttagande.

- **Centrala företrädare**

För att driva på utvecklingen ställs också krav på en mer aktiv roll från de centrala företrädarna, såsom Kommunförbundet och Landstingsförbundet. Kommunförbundet har hittills visat ett svalt intresse för att delta och driva på processen. Landstingsförbundet är dock intresserat av att medverka mer lokalt vad gäller primärvården. Det finns en stark ambition att visa upp sin verksamhet för att synas mer hos medborgarna.

- **Det mentala motståndet**

I dag finns tekniken redan tillgänglig, de problem som kvarstår är mer av mental karaktär. Det finns ett stort motstånd i organisationerna att förändra arbetssättet. Detta beror delvis på att man inte vågar, men även på svårigheten att förändra attityder. Revirtänkandet är starkt både *inom* och *mellan* olika organisationer.

- **Organisationsförändringar**

För att lyckas med en satsning på medborgarservice måste den hierarkiska strukturen rivas ner. IT har öppnat nya möjligheter att samordna verksamheter för att ge en bättre offentlig service. Den nya tekniken har dock applicerats i den gamla strukturen. Istället för att förändra organisationen bidrar IT snarare till att cementera den gamla hierarkiska strukturen. En bättre service måste utgå från medborgaren och inte från befintliga organisationsstrukturer.

Servicen bör flyttas ut i fronten för att finnas nära medborgarna. Lokala aktörer som byföreningar i glesbygden skulle också, om de så önskar, kunna få stå för delar av den kommunala servicen.

Ett sätt att få organisatoriska förändringar till stånd är att starta ett kvalitetsarbete. Genom att arbeta med kvalitetskontroller i verksamheten kan förändringsarbetet drivas på och komma som en naturlig följd av de krav som medborgarna ställer.

- **Goda exempel**

Regeringen vill ta fram goda exempel att använda som förebilder för andra kommuner. De goda exemplen existerar dock redan om man flyttar blicken utanför nationens gränser. Australien och Danmark är två framstående exempel på länder som kommit längre än Sverige.

- **Demokratifrågor och serviceutövning**

Debatten om medborgarservice ska egentligen delas upp i två separata delar. Det handlar dels om själva serviceutövandet och dels om demokratifrågan. Vad gäller servicen efterfrågas en snabbare utveckling med stöd från staten och centrala företrädare. Demokratifrågan bör dock få ta längre tid. Det går inte att påskynda en utveckling av demokratin. Det poängteras dock att bra och effektiv service också kan ge medborgaren ett ökat intresse för att vara med och påverka.

- **Stad och land-perspektivet**

Förutsättningarna för en utveckling på IT-området ser mycket olika ut i landet. Skillnaderna är stora mellan stad och landsbygd. Utvecklandet av bättre medborgarservice med hjälp av moderna kommunikationslösningar kan vara svårt i en kommun där den totala IT-budgeten ligger på 10 000 kronor. För att skillnaderna inte ska öka ytterligare och utvecklingen gå mot ett 80-20 samhälle måste någon form av nationell satsning genomföras.

- **Den kritiska massan**

Genom att bygga upp en enhetlig service där inte bara den kommunala servicen erbjuds utan också tjänster från primärvården, polisen, försäkringskassan och arbetsförmedlingen kan en kritisk massa skapas. För att människor ska vilja använda medborgarkontor och Internettjänster måste ett tillräckligt stort utbud finnas. Det gäller i förlängningen att gå från *one-stop shop* till *non-stop shop*, dvs all service ska finnas på ett ställe dygnet runt, året runt.

- **Politiker och tjänstemän**

För att verkligen lyckas med satsningar på IT och medborgarservice måste processen drivas inte bara av tjänstemän utan också av politiker.

3.2 IT och den regionala infrastrukturen - Luleå 25 mars 1998

Ordförande:
Kent Forss, IT-Norrbotten

Utfrågare:
Gunnar Hedborg, IT-kommissionen
BG Wennersten, Wennersten InfoNetwork AB

Sammanfattning

Inledning
Gunnar Hedborg, IT-kommissionen

Den nya digitala infrastrukturen - varför, vad och hur?
BG Wennersten, Wennersten InfoNetwork AB
bg@wennersten.se

Genomförda och planerade investeringar i lokala och regionala nät
Lars Johansson, Entrom AB
www.entrom.se

IT i nybyggarland genom kunskap, tillämpningar och infrastruktur i samverkan
Janne Dicander, Borlänge kommun
www.borlange.se

Västerbottensmodellen
K-G Abramsson, Vilhelmina kommun
Roland Lundqvist, AC-Net
www.ac.lst.se

Hur utveckla en god elektronisk infrastruktur och samtidigt främja konkurrensen?
Peter Dahlström, STUNS
www.stuns.se

Tekniken bra - innehållet viktigare
Göran Ledell, MIC
www.mic.se

Optiska motorvägar ger sjukvården nya möjligheter
Lars Hedborg, Stokab
www.stokab.se

Framtidens IT-nät i Norrbotten
Anders Sjödin och Kent Forss, IT-Norrbotten
www.itnorrbotten.se

Paneldiskussion

Sammanfattning

Under hearingen *IT och den regionala infrastrukturen* presenterades sex olika regionala och lokala satsningar på infrastruktur för utveckling av IT. Samtliga satsningar visar hur viktig utbyggnaden av infrastrukturen för data och telekommunikation anses vara ute i landet. BG Wennersten pekar inledningsvis på hur det s k informationssamhället kommer att förändra kommunikationsbehoven och därmed ställa högre krav på infrastrukturen. Svårigheterna handlar främst om osäkerhet vad gäller teknikval, framtida standardiseringar och lagstiftningen.

En genomgång av de svenska nätinvesteringarna visar att det idag endast är delar av Norrland och Stockholm-Uppsala regionen som har utbyggda öppna länsnät. I de flesta övriga län är nät under uppbyggnad eller på planeringsstadiet. Lars Johansson delar in satsningarna i marknadsstyrda och offentligt styrda projekt. I storstadsregionerna har ofta marknadens aktörer varit aktiva och pådrivande för en utbyggnad av infrastrukturen. I mer glest befolkade regioner har initiativen främst kommit från offentliga aktörer.

Kurbits är ett regionalt samverkansprojekt för utbyggnad av infrastrukturen i Dalarna. Projektet syftar även till att öka kunskapen om IT samt utveckla tillämpningarna i nätet. Satsningen på att förankra projektet på bred front i regionen har varit omfattande. På sikt hoppas aktörerna att projektet ska leda till nya arbetstillfällen och högre attraktivitet för Dalarna.

I Västerbotten och Norrbotten genomförs större regionala nätsatsningar kallade *AC-Net* och *IT-Norrbotten*. AC-Net har valt att koncentrera sina resurser på infrastrukturen. Kommunerna och näringslivet i länet uppmuntras till att utveckla tjänster som ska vara tillgängliga i nätet. Svårigheten har visat sig ligga i att få offentliga förvaltningar att samarbeta. Flera myndigheter har valt att bygga upp egna nät istället för att nyttja AC-Net. IT-Norrbotten har valt att arbeta med både infrastruktur och tjänster. Projekt har startats inom flertalet områden, t ex turism, utbildning och medborgarservice.

STUNS och *MIC* är exempel på satsningar där de kommersiella krafterna utgör viktiga drivmekanismer. STUNS är en stiftelse för samarbete mellan universitet och näringsliv i Stockholm och Uppsala-regionen. En viktig framtida fråga för STUNS är villkoren för elektroniska tjänster i regionen. Neutrala noder som för samman operatörer och nät skulle göra tjänsterna tillgängliga utanför de större orterna till rimliga priser och villkor. MIC är en ideell förening som startats på initiativ av Sundsvalls och Timrå kommuner tillsammans med Mitthögskolan och Telia. Verksamheten fokuseras på att tillsammans med näringslivet ta fram applikationer och tjänster.

En annan satsning som presenterades under hearingen är *SLL-net* som drivs av Stokab. Den huvudsakliga uppgiften för Stokab är att förse Stockholms län med ett fiberoptiskt nät. Bakgrunden till detta är dels behovet av effektivisering, dels den ökade användningen av telemedicin.

Inledning

Gunnar Hedborg, IT-kommissionen

I slutet av 80-talet sa en av våra främsta och mest betydande industriledare följande:

"Huvuddelen av industriell verksamhet och huvuddelen av samhällets underhåll bygger icke på s k entreprenörskap, det är en stabil rutinmässig verksamhet med begränsat utrymme för fantasi, men mycket utrymme för kompetens. Vi ska producera i morgon vad vi producerade i går. Förhoppningsvis med något bättre kvalitet och till något lägre kostnad. Vi har inte råd med snabba kast i produktionen, vi kan inte lägga om den om någon råkar komma på en idé, då rasar industri-Sverige och då rasar också en del av vår infrastruktur. Vi behöver lite kreativitet, inte mycket."

Uttalandet möttes av varma applåder. Några år senare sa en annan verkställande direktör följande:

"Vi kan inte basera vår planering på historiska data längre. Tidigare var det jämförelsevis enkelt att förutse ekonomiska trender, nu är det annorlunda. Viktigast är att vi måste vara beredda på att förändra oss mycket snabbt. Samtidigt som vi inte tappar de långsiktiga tillväxt- och lönsamhetsmålen ur sikte. En nyckelfaktor för att lyckas med detta är faktiskt vår förmåga att samla in, analysera och sprida information i koncernen. Man kan inte leva på en eller två produktidéer, vi måste ha många produkter under utveckling och därför krävs snabbare flöde av idéer och information. Den möjligheten ger oss IT."

Dessa två uttalanden speglar inledningen av ett epokskifte vilket innebär en ny tid med nya förutsättningar och nya möjligheter. Utmaningen ligger i att på ett konstruktivt sätt ta till vara de nya möjligheterna. Detta är en fråga för hela landet och anledningen till att IT-kommissionen arrangerar dessa hearingar.

Den nya digitala infrastrukturen - varför, vad och hur?

BG Wennersten, Wennersten InfoNetwork AB

Det finns ett antal osäkerhetsfaktorer som bör beaktas i den rådande samhällsomvandlingen från industri- till informationssamhälle. Förutom tveksamheter inför investeringar gällande teknikval och framtida standardiseringar finns en eftersläpande lagstiftning som vilar på industrisamhällets strukturer. Det finns flera trender som kan visa sig få stora konsekvenser för den framtida tekniska utvecklingen och människors förutsättningar att kommunicera.

Framstående position förenad med risk

Sveriges framstående position i världen på den informationstekniska infrastrukturens område ligger i nivå med USAs. Vi har en infrastruktur i världsklass, den absolut högsta telefonkoncentrationen i världen och dessutom låga tele- och kommunikationskostnader. Men precis som andra länder, befinner sig Sverige i en risksituation genom att den tekniska utvecklingen går så snabbt. Det finns en stor osäkerhet om utvecklingens fortsatta inriktning. När det gäller investeringar på IT-området är det lätt att göra dyrbara misstag. Sverige är mer utsatt än många andra länder i det avseendet.

Sverige har redan ett helt digitalt telenät, något som fortfarande saknas i de allra flesta länder. Telia, Banverket och Svenska Kraftnät investerar sedan många år i transportnät som byggs upp med fiber. Det görs även kommunala och regionala satsningar på olika typer av fiberstrukturer. Telia ligger i frontlinjen när det gäller införandet av högre access i tele- och kabel-TV-nätet, vilket gör det möjligt att använda nätet för snabba interaktiva tjänster. En utbyggnad av det marksända digitala TV- och radionätet har påbörjats i Sverige.

Sverige tillhör – när det gäller Internet – de länder som har högst aktivitet i Europa. Till USA, det andra stora Internet-området, är trafiken också livlig. Postens idé om att erbjuda alla svenskar en personlig e-post-adress är ett bidrag till utvecklingen.

Definitioner av IT-infrastruktur och informationssamhälle

Infrastrukturen för information och kommunikation kan definieras som den samlade mängden av publika och privata nät för informationsspridning och kommunikation. Det gäller inte bara det fysiska nätet utan också de informations- och kommunikationstjänster som är förknippade med detta. Det handlar inte bara om teknik utan minst lika mycket om innehåll.

I det s k informationssamhället eller relationssamhället konsumerar individen varor, tjänster och information och vill i allt högre utsträckning utöva inflytande över produktens, tjänstens eller informationens form, funktion och innehåll. Den ökande

informationshanteringen ställer krav på infrastrukturens kapacitet, tillgänglighet och säkerhet, då allt fler människor kommer att få tillgång till den nya tekniken.

Tekniken som drivkraft för beteendeförändringar

En väsentlig drivkraft till beteendeförändringar är det spektrum av mobila terminaler som tar emot och kommunicerar tal, text, video och data. Nästa generations mobiltelefoner eller mobila terminaler kommer att ha en betydligt större bandbredd och överföringskapacitet än dagens GSM-nät. Vi kommer att kommunicera multimedial information via mobila terminaler, samtidigt som det markbaserade radio- och TV-nätet kommer att förse dessa mobila terminaler med en mängd informationstjänster.

Ytterligare en trend är att arbetsplatsen, hemmet, skolan och olika offentliga miljöer flyter samman. Arbetsplatsen och skolan kommer allt mer att bygga på nätverk, själva arbetssättet kommer att vara nätverksbetonat. Därmed kommer platsbundenheten sannolikt att minska. Genom att använda virtuella miljöer av olika slag skapas också tillgänglighet till platser utanför arbetet och hemmet. Detta skapar nya typer av fritidsaktiviteter.

En ökande mängd arbetsuppgifter och tjänster från företag och den offentliga sektorn förändras och blir tillgängliga via nätverk. Kvaliteten och effektiviteten i många tjänster, t ex i kontakten med det offentliga, skulle på detta sätt kunna höjas eftersom skickligheten i att skapa och leverera informationstjänster växer. Förutsättningen är att energi läggs på just informationstjänster och inte enbart på att bygga den tekniska infrastrukturen. För att medborgaren direkt ska kunna skaffa sig önskad information krävs medvetna satsningar på just detta område.

Osäkerhet kring teknikval och lagstiftning

Osäkerheten är stor vad gäller teknikval. Detta beror främst på den snabba tekniska utvecklingen. Det råder också osäkerhet om hur snabbt lagstiftningen kan förändras för att ta hänsyn till de genomgripande förändringar som en elektronisk infrastruktur för med sig. Lagstiftningen är i dag uppbyggd efter industrisamhällets strukturer och beteenden. Dessa har förändrats radikalt, vilket kräver en ny lagstiftning. Internets snabba genomslag på några få års tid är också en drivkraft för ändring av lagarna. En oerhörd kraft har nu blivit tillgänglig för en bredare allmänhet.

Digital-TV och Internet

Ett annat område är de kommunala nät som byggs ut med bredbandig kapacitet för interaktiva tjänster på kabel-TV-näten. I dessa nät kan alla se digital-TV och även använda Internet med hög kvalitet. Bandbredden är bara en komponent i sammanhanget, en annan är att det inte blir några uppkopplingstider; användaren får en känsla av att ständigt vara uppkopplad mot infrastrukturen. Det leder till en rad förändrade beteenden som vi i dag bara kan ana oss till.

Digital-TV har precis startat i Sverige, men om 2-3 år kommer vi att kunna se ett väsentligt tillskott. Lågflygande globala satellitsystem kommer att kunna förse oss med mobiltelefoni och Internet-access via satellit. Detta kan i ett enda slag kortsluta alla de nationella markbaserade satsningar vi har i dag. Ytterligare en viktig pusselbit är Internet som är på väg att delas upp i en förstaklass, med hög servicenivå och hög säkerhet för professionellt bruk inom forskning och näringsliv, och en andra klass, med måttlig men väsentligt bättre servicenivå än i dag, för en bredare och enklare användning.

Frågor till BG Wennersten

Du sa inledningsvis att vi befinner oss i ett farligt läge därför att vi tillsammans med några andra länder bryter ny mark. Samtidigt har Du tydligt belyst de osäkra faktorerna inför framtiden. Är det klokare att vänta och se hur utvecklingen blir innan man investerar?

Det finns en stor osäkerhet om behov och användningsområden för den kommande infrastrukturen. Det råder dessutom en extrem osäkerhet gällande teknikval och affärsmodeller. Det rör sig om stora investeringar, felsatsningar kan få ödesdigra konsekvenser och vissa aktörer väljer därför att avvakta. Det handlar relativt lite om olika tekniska alternativ, utan mer om ekonomi, politik och uppfattningar om hur man skapar marknader och attraherar användare. Vi är bara i början av den tekniska utvecklingen och det kan dröja många år innan vi har nått stabilitet.

Genomförda och planerade investeringar i lokala och regionala nät

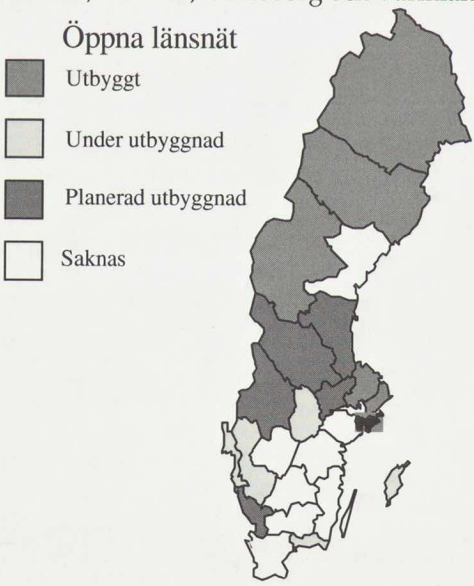
Lars Johansson, Entrom AB

En genomgång av de nätinvesteringar som gjorts visar att det endast är i delar av Norrland och Stockholm-Uppsala regionen som en utbyggnad av öppna länsnät har skett. Satsningarna på nätutbyggnad är antingen marknadsinitierade eller offentligt initierade, ofta beroende av det geografiska läget. Perifert belägna regioner har ofta svårare att få marknaden att initiera investeringar av detta slag. I samband med genomgången har det också framkommit ett behov av central rådgivning i bl a upphandlingsfrågor.

Nätutbyggnader i landet

I samband med IT-kommissionens rapport, *IT och regional utveckling – 120 exempel från Sveriges län, SOU 1998:29,* gjordes en genomgång av genomförda och planerade investeringar i lokala och regionala nät. Genomgången täckte dels fakta kring vilka merinvesteringar som vidtagits i de regionala näten, dels vilka iakttagelser som gjorts och vilka erfarenheter som dragits av dessa investeringar.

Resultatet presenteras i en karta över *Nätinvesteringar i Sverige* som visar utbyggnaden av näten i landet. Kartan bygger på intervjuer med företrädare för länsstyrelser, landsting och kommuner. Norrbotten, Västerbotten och Jämtland är tillsammans med storstadslänen Uppsala och Stockholm de enda län som har ett *utbyggt öppet länsnät*. Flera andra län, bl a Västra Götaland, Blekinge och Gotland, är på gång och har i dag länsnät *under utbyggnad*,. En intressant satsning är *Sju-net*, ett länsövergripande projekt inom sju landsting, som startade våren 1998. De inblandade landstingen är från följande län: Uppsala, Södermanland, Västmanland, Örebro, Dalarna, Gävleborg och Värmland.



Marknadsstyrda och offentligt styrda satsningar

Många kommuner har tagit initiativ till att bygga ut egna stadsnät. I dag finns ett 80-tal sådana kommunala nät, varav 20-30 är mer kraftfulla. Ett av huvudskälen som angets till satsningarna är att förbättra kommunikationen mellan myndigheter, företag och organisationer. Ett annat skäl är att garantera en låg kostnadsnivå. En målsättning för många glesbygdsregioner är att pressa kostnaderna så att de ligger i nivå med kostnaderna i Stockholmsområdet. En stor del av kostnaden för näten ligger i telefonin, ofta uppgår denna del till så mycket som 80 procent av den totala kostnaden.

En distinktion kan göras mellan två typer av satsningar vad gäller utbyggnaden av infrastruktur: den marknadsstyrda och den offentligt styrda. I län som Norrbotten, Västerbotten, Dalarna m fl saknas marknadskrafter för att driva på utbyggnaden. Satsningarna initieras istället från offentligt håll. De offentliga satsningarna syftar till att jämna ut de geografiska nackdelarna för såväl Norrlands inland som Stockholms skärgård.

Visioner och samordning som framgångsfaktorer

Behovet av samordning ökar och gemensam upphandling över både regionsgränser och organisationsgränser blir allt vanligare. Många efterlyser i dag nationella normer och riktlinjer vad gäller kompetens- och upphandlingsfrågor. Det råder på vissa håll stor osäkerhet om hur stora investeringar som krävs och vilka investeringar som är nödvändiga.

En slutsats som kan dras från den genomgång som gjorts är att kommunikations-frågorna bör vara styrande inför nätinvesteringar. En vision måste vara förankrad i de behov som finns och telefoni och datakommunikation bör ses i ett sammanhang.

Frågor till Lars Johansson

Fanns det i den genomgång som gjorts några stora överraskningar eller var resultatet väntat?

Det fanns en överraskande dålig kunskap om de olika satsningar som pågår inom det egna länet. Det fanns en bristande samverkan mellan större offentliga aktörer som kommuner, landsting och länsstyrelser.

Finns det andra självklara faktorer vid sidan av kommunikationsbehoven som redovisas bland satsningarna?

Marknadsföringen mot de olika användargrupperna utgör en viktig del. Det är väsentligt att t ex företagen får kunskap om vilka möjligheter och tjänster som kan erbjudas via nätet.

IT i nybyggarland genom kunskap, tillämpningar och infrastruktur i samverkan

Janne Dicander, Borlänge kommun

Kurbits (Kreativ Utveckling i en Regional Bredbandig InformationsTeknisk Struktur) är ett regionalt samverkansprojekt som vilar på de tre benen Kunskap, Infrastruktur och Tillämpningar. Bakgrunden är satsningarna på de två stadsnäten i Borlänge och Ludvika. Utgångspunkten ligger i medborgarnas och företagens behov. Målsättningen är att satsningen på sikt också ska leda till nya arbetstillfällen i regionen.

IT för att knyta ihop länet

Utgångspunkten för satsningen på Kurbits är de två befintliga stadsnäten i Ludvika och Borlänge. Utifrån dessa syftar Kurbits till att knyta samman hela Dalarna. Nätet i Borlänge är ett exempel på samverkan mellan en stor teleoperatör och en kommun.

Dalarna har en traditionell struktur med tung industri i omdaning. Ett antal världsledande företag finns i länet, t ex ABB, Stora, SSAB samt huvudkontoren för Banverket och Vägverket. Investeringar hos dessa aktörer ger ökad produktion men leder till färre arbetstillfällen. Kurbits-projektet fokuserar därför på att utveckla möjligheterna med arbete och utbildning på distans för att därmed skapa nya möjligheter till arbete i regionen. Styrkan i industrisamhället riskerar att bli en svaghet i och med den samhällsförändring som sker i dag.

En viktig utgångspunkt i projektet är att tjänster inom t ex underhållning, arbete, sjukvård delvis ska kunna hanteras via IT. I dag finns det många i länet som inte alls nyttjar tekniken. Regeringens uppgift är att motverka utvecklingen av ett tvåtredjedelssamhälle. Därför är det viktigt att Kurbits når alla. Den *trebenta strategin* inom Kurbits handlar om att öka kunskapen om tekniken, öka tillämpningarna och ge tillgång till de nödvändiga tjänsterna. Via dessa tre delar skapas en infrastruktur som ska vara öppen för flera operatörer, vilkas kompetens kommer Dalarna till godo.

Bred förankring hos aktörerna

Förankringen hos organisationer, storföretag, landsting, högskolan, kommuner och medborgare tar lång tid men är en viktig del i utvecklingen av Kurbits. Samverkan mellan dessa olika grupper är en förutsättning för att projektet ska lyckas. Förhoppningen var från början att projektet skulle komma igång under våren 1998 och att alla i Dalarna skulle ha tillgång till tjänsterna år 2002.

Organisationernas samverkan sker via IT-rådet, som har två referensgrupper: en för IT-pedagogisk utveckling och en för den tekniska strukturen. IT-rådet i Dalarna är

sammansatt av företrädare från näringsliv, länsstyrelse, kommuner, landsting, högskolan m fl.

Mål 2-arbetet i Bergslagen pågår i 24 kommuner, fem landsting och lika många högskolor som antingen arbetar inom området eller tangerar det. Arbetet bedrivs i en intresseförening där sex grupper arbetar med bl a näringslivsfrågor, utbildning, miljö och turism. En grupp har gjort en nulägesanalys av *IT-infrastruktur i Bergslagen 1996*. Denna analys har resulterat i en agenda för Bergslagen. Förutom nulägesanalysen har varje kommun tagit fram en IT-strategi och uppskattat sina utvecklingsbehov.

IT-lyftet Bergslagen

Det finns två faktorer som begränsar IT-användningen i Bergslagen: kostnaden för befintliga och kommande tjänster samt bristen på kompetens. Den operatör som etablerar sig i området når 24 kommuner med 400 000 invånare och totalt 23000 företag. De medel som står till förfogande, bl a genom EU, ska subventionera kostnaden för tjänsterna under en femårsperiod. Tjänsterna ska produceras i Bergslagen, vilket leder till att etableringar och kompetenshöjning kommer regionen till nytta. Genom att gemensamt upphandla tjänster driver vi utvecklingen framåt i Bergslagen

Målsättningen är att kostnaden för att använda tjänsterna i nätet ska ligga under storstadstaxan. Genom näringslivsenheterna har företagen i varje kommun tagit fram tjänstepaket som kommer att finnas med i den kravspecifikation som lämnats. Utgångspunkten är att det kostar mindre att utveckla befintliga företag i regionen än att satsa på etablering av nya företag. I ett längre perspektiv kan detta även leda till nyetableringar och ökat nyföretagande.

Bergslagens IT-nät är en förutsättning för att sysselsättningen ska öka i regionen. Tjänsteupphandlingen medför många nya arbetstillfällen och kompetensen höjs på olika områden genom de tjänster som skapas med hjälp av distansarbete och distansutbildning. *Kommer inte jobben till oss, kan vi komma till jobben.*

Frågor till Janne Dicander

Vilka erfarenheter har hittills framkommit av arbetet?

Förankringsprocessen i arbetet är mycket viktig för projektets framgång. Den har också varit mer tidskrävande än vad som var väntat från starten. En annan erfarenhet är att samverkan mellan organisationer är viktig.

Finns det anledning att avvakta med infrastruktursatsningarna?

Det finns ingen anledning att avvakta. En liknelse kan göras med Domnarvets Järnverk där det 1978 fanns 100-tals hyttor. Tekniken liknade den som används inom IT i dag. Idag finns det 100-tals servrar, kompetens och tekniker som kostar stora

resurser och alldeles för lite används för verksamhetsutveckling. Genom att sammanföra allt detta i ett antal centrala funktioner, uppnås stordriftsfördelar och möjligheter till utveckling av verksamheten. På samma sätt lyckades Domnarvets Järnverk effektivisera sin verksamhet. På sikt behövs centrala kraftverk eller centrala nät som distribuerar kunskap och information.

Västerbottensmodellen

K-G Abramsson, Vilhelmina kommun och AC-Net
Roland Lundqvist, AC-Net

AC-Net är en satsning på ett regionalt nät för Västerbottens län. Uppbyggnaden av infrastruktur baseras i första hand på lokala satsningar. Näringslivet är en mycket viktig partner i projektet, liksom de 15 kommunerna, landstinget, länsstyrelsen, Företagarnas Riksorganisation och Svenska arbetsgivarföreningen. Totalt satsas det 20 miljoner kronor på projektet.

Bakgrunden till satsningen

I Västerbotten gjordes år 1994 en inventering för att se över infrastrukturen för data och telekommunikation lokalt och regionalt. Det visade sig att det fanns såväl lokala som regionala nät som användes av kommunerna och landstinget. Näten hade olika kapacitet och nyttan med att använda dem var oklar i organisationerna.

AC-Net startades då för att få till stånd en gemensam struktur i länet. Fortsättningsvis skulle lokala nät som byggdes upp kunna anslutas till den regionala infrastrukturen. Ett samarbete drogs igång mellan de 15 kommunerna i länet samt landstinget och Företagarnas Riksorganisation. Länsstyrelsen samt aktiva föreningar är också intressenter men inte med i bolaget AC-Net.

Målgrupper för AC-Net

De viktigaste målgrupperna för satsningen är näringslivet, skolan och den offentliga förvaltningen. Enligt den senaste regionalpolitiska propositionen kommer utbildningen att stödjas även i fortsättningen, vilket i Västerbotten kommer att innebära fortsatta satsningar på distansutbildning. Det krävs ökade ansträngningar för att få fler företag att ansluta sig till nätet. Den största svårigheten är att få olika delar av den offentliga förvaltningen att samarbeta för att undvika kortsiktiga lösningar som endast är avsedda för den egna verksamheten. Det har visat sig att flertalet myndigheter i regionen inte vill nyttja AC-Net. De kommer istället att bygga upp egna nät.

Beskrivning av verksamheten

AC-Net verkar i första hand för att bygga upp infrastrukturen i länet. Tjänsteutvecklingen är också en viktig del men den ligger inte inom AC-Nets huvuduppgifter. Kommunerna och näringslivet uppmuntras till att satsa på utvecklingen av tillämpningar i nätet. AC-Net har också fått en viktig roll som upphandlare av olika tjänster. Genom att sätta en kvalitetsstämpel på en produkt eller en tjänst kan en viss standard garanteras, vilket förhoppningsvis ökar förtroendet och aktiviteterna inom AC-Net.

AC-Net har skapats för att öka kunskapen om tekniken och tillgängligheten till infrastrukturen. Genom samverkan ska nätet hålla en hög kapacitet och flexibilitet. Kostnadseffektiviteten är en annan viktig målsättning.

I dag körs 2MB i nätet och redan inom kort kommer den kapaciteten att vara för låg. Nätet används framför allt på telesidan med upp emot 200 000 mobiltelefonsamtal per kvartal. Från Mål 6 kommer medel för utveckling på lokal nivå, vilket leder till en utbyggnad av stadsnätet i många kommuner. Resultatet hittills är lägre kostnader och ökad anslutning .

Frågor till K-G Abramsson och Roland Lundqvist

Ni har medvetet avstått från att arbeta med tjänsteutveckling, stämmer det?

Det har varit en medveten strategi att överlämna utvecklingen av tjänsterna till näringslivet och på så sätt få dem aktiva i utvecklingen av nätet.

Har ni medvetet valt att prioritera näringsliv, skolor och offentlig förvaltning? Ligger medborgarna utanför ert intresse?

Än så länge är den prioriteringsordningen riktig. Dock finns ett antal platser där vi har kopplat upp oss mot kabel-TV-nätet som ett stort antal privatpersoner kommer åt. En erfarenhet är att arbetet med att förankra nätutvecklingen hos företagen underskattas. Att få företagen att ansluta sig har visat sig vara en långdragen process.

Hur utveckla en god elektronisk infrastruktur och samtidigt främja konkurrensen?

Peter Dahlström, STUNS

STUNS är en stiftelse för samarbete mellan universitet och näringsliv. STUNS fungerar också som IT-sekretariat åt Mälardalsrådet, ett samarbetsorgan för regionala utvecklingsfrågor i Västmanlands, Stockholms, Södermanlands och Uppsala län. Sedan 1989 finns ett IT-Forum i Uppsala län under STUNS. Uppsala har tidigt arbetat för att utveckla en informationsteknisk infrastruktur och verkar nu för en vidareutveckling av denna genom samverkan med marknadens aktörer.

Framtida elektroniska nät och tjänster

Projektet Nätverk-C, en regional Internet-påfart, sjösattes år 1994 och avslutades den 2 april 1998. Konkurrensen hade hunnit ifatt projektet och förutsättningarna hade därmed förändrats. Nätverk-C levererades av Telia och Udac, ett bolag ägt av Bure.

År 1996 startades ett nytt projekt, *Framtida elektroniska nät och tjänster i Uppsala län.* Detta projekt omfattar olika kompetenshöjande aktiviteter med inriktning mot småföretag samt utbyggnad av infrastruktur. Det är viktigt att klargöra hur nät- och tjänsteutbyggnaden kommer att gestalta sig i framtiden och ställa detta mot dagens situation. I en sådan betraktelse måste erfarenheter också dras av hur operatörerna verkar på marknaden i dag och hur det kommer att se ut i framtiden.

Utan stödmedel måste regionen fokusera starkare

STUNS måste i framtiden ägna mycket tid åt att bevaka hur villkoren för elektroniska tjänster ser ut i hela regionen, eftersom relativt stora skillnader föreligger. I Uppsala kan medborgaren välja tjänsteoperatör för telefoni och Internet, men utanför tullarna minskar den möjligheten.

Eftersom Uppsala- och Mälardalsregionerna i stort sett saknar stödmedel för regional utveckling, måste tyngdpunkten ligga på visioner, egna mål och strategier samt överläggning med marknadens aktörer. Mycket av arbetet börjar med att aktivera olika parter, framför allt de mindre kommunerna, och utveckla den befintliga infrastrukturen. Gemensam upphandling skall bara tillgripas om förhandlingen inte ger önskat resultat.

Neutrala noder och konkurrens

Såväl G7 som EU och den svenska regeringen har beslutat om en avreglering av telemarknaden. Marknaden kan följaktligen inte enbart bestå av en tjänsteoperatör. Det är således viktigt med neutrala noder som kan föra samman de olika operatörerna och näten. Detta är centralt för att få ut tjänsterna utanför de större orterna till vettiga priser och villkor. Det möjliggör i sin tur samutnyttjande av

nätstrukturen och gemensamma tjänster. Noder kommer att behövas både på regional och lokal nivå.

Någon form av regional organisation behövs, men inte nödvändigtvis ett regionalt nätbolag. Det vore kanske bättre att använda sig av någon form av *regionala elektroniska länstrafikbolag*, där kommuner och landsting skulle ha en tung roll. Hit skulle även staten kunna kanalisera sitt stöd till utvecklingen i respektive län. Det elektroniska länstrafikbolaget skulle även kunna ha till uppgift att arbeta med strategi, planering och samverkan samt etablera och driva neutrala regionala och kommunala noder. Detta öppnar för möjligheterna för staten att gå in med direktiv om samverkan mellan statliga myndigheter, landsting och kommuner.

Frågor till Peter Dahlström

Vilka centrala beslut skulle Du önska från regeringen?

Alla statliga myndigheter borde få direktiv om att noggrant pröva möjligheten att samverka regionalt med sina infrastruktur- och IT-satsningar.

Vilken är den viktigaste erfarenheten STUNS har från satsningen på Nätverk-C?

Att i ett tidigt skede satsa tillsammans med operatörer som ser utvecklingspotentialen för att sedan stimulera till en fungerande marknad med flera tjänsteoperatörer som utnyttjar en gemensam elektronisk infrastruktur. Kompetensen måste byggas upp kring elektroniska nät och tjänster hos såväl regionala som kommunala aktörer.

Tekniken bra - innehållet viktigare

Göran Ledell, MIC

MIC står för Mid Sweden Information Center och är ett utvecklingsbolag med bas i Sundsvall/Timrå. Infrastruktur för IT är inte MICs huvuduppgift, i stället fokuseras verksamheten på utveckling av applikationer och tjänster. Infrastrukturen är ointressant om det inte finns något att använda den till. Tjänsterna förutsätter dock ofta en god infrastruktur.

Initiering av kommersiellt gångbara projekt

Sedan januari år 1997 har Sundsvall ett ADSL-nät som drivs av Telia. Utifrån detta arbetar MIC med att initiera kommersiellt gångbara projekt, som sedan drivs av kommersiella aktörer. MIC är organiserat som en ideell förening där alla medlemmar har en röst. Initiativtagare är de två kommunerna Sundsvall och Timrå tillsammans med Mitthögskolan och Telia.

Snabbheten är viktig för MIC. När Stockholm startar något är det alltid mer intressant på grund av dess läge och storlek. Därför måste Sundsvall alltid vara snabbare, erbjuda något unikt och vara beredd att ta risker och våga misslyckas. I verksamhetens idé ligger också att vara oberoende av stöd. Projekten måste vara kommersiellt gångbara utan stöd, vilket hänger samman med ambitionen att vara snabb. Att aktivt söka stödfinansiering tar för mycket tid och bromsar upp tempot i arbetsprocessen.

Kunskapsspridning om IT

En viktig uppgift för MIC är att missionera om IT. Det bör framgå att det finns pengar att tjäna på IT. För att informera och sprida kunskap om möjligheterna med IT använder MIC sin hemsida, som dock är dåligt uppdaterad på grund av resursbrist. De anordnar också konferenser och ger med jämna mellanrum ut en tidning.

MIC bedriver seminarieverksamhet och kompetensutveckling i samarbete med Mitthögskolan. En betydelsefull arbetsuppgift är att få studenterna på Mitthögskolan att stanna kvar i regionen efter avslutad utbildning. I dag exporterar Mitthögskolan fler studenter än vad man tar in. Ett av projekten går ut på att ordna examensarbeten till studenterna för att de ska få kontakt med det lokala näringslivet. Efter examensarbetet försöker MIC uppmuntra studenterna att skapa nya företag eftersom alla examensarbeten inte alltid leder till anställning.

Projekt med olika inriktningar

Ett annat projekt är *Vård utan tråd*, som framför allt går ut på att förbättra kvaliteten inom hemvården. Ca 60 vårdassistenter försågs med en Nokia 9000 för att förbättra

tillgängligheten. Efter försöksperiodens slut önskade merparten av projektdeltagarna behålla mobiltelefonerna – ett exempel på hur snabbt man vänjer sig vid nya rutiner. IT är inte lösningen på äldreboendets problem, men den kan förbättra villkoren på många sätt.

Ett sätt att öka användningen av IT och dessutom stärka den demokratiska förankringen är satsningen på multimediakiosker, ett exempel på vad man kan göra med hjälp av bredbandsteknik.

Samarbete och ledarskap

MIC arbetar med att utifrån en idé hitta en kommersiell medspelare och sedan utveckla modeller, ofta tillsammans med studenter från Mitthögskolan. Ett exempel på detta är att hitta modeller för flexibla tjänsterum och flexibelt lärande, som till skillnad från distansarbete och distansutbildning är flexibelt i såväl tid som rum.

Avslutningsvis kan sägas att det alltid är viktigt att utgå från den lokala situationen, att gräva där du står. Personligt engagemang är också ett måste, att verkligen brinna för projektets idé.

Frågor till Göran Ledell

Vilka är projektfinansiärerna?

Grundidéen är att ta initiativet till projekt. Innan projektet startar ska det vara glaskart vem som äger de kommersiella rättigheterna när projektet är slut. Den som äger rättigheterna får också stå för den största kostnaden. I näthandeln är det livsmedelsjätten, i *Vård utan tråd* är det två kommuner och Telia.

Ni verkar vara lite rädda för att få pengar utifrån, hänger det samman med en rädsla att förlora den inre drivkraften?

Risken finns naturligtvis att den drivkraften skulle gå förlorad, men det är inte troligt. Vi skulle ha lika ont med pengar ändå, fast på en annan nivå.

Optiska motorvägar ger sjukvården nya möjligheter

Lars Hedberg, Stokab

Stokab är ett kommunalt bolag som ägs av AB Stadshus, Stockholms stad och Stockholms läns Landsting (SLL), med Stockholms stad som majoritetsägare. Bakgrunden till satsningen på SLL-net är dels en vilja att spara pengar och dels det ökade behovet som är resultatet av den ökade användningen av telemedicin. Med detta som grund är Stokabs huvudsakliga uppgift att förse Stockholms län med ett fiberoptiskt nät.

En historisk tillbakablick

Redan år 1922 kunde anställda i handelsflottan ringa Sahlgrenska sjukhuset för rådgivning om de t.ex. fått ont i magen. År 1968 började EEG och EKG skickas i telenätet och år 1988 var det möjligt att överföra digitala bilder. Därefter har det inte hänt mycket inom utvecklingen av telemedicin. Det kan dock konstateras att telemedicin är en tung applikation som kräver stor kapacitet för överföring av information.

En optisk nätstruktur i Stockholms län

Stokab kommer att bygga en optisk nätstruktur i Stockholms län. I dag når nätet ut till 14 kommuner. SLL kommer att använda det nät som Stokab bygger och uppmanar samtidigt alla sjukhus, större vårdcentraler och andra inrättningar som de har kontakt med att också nyttja nätet. Stokab har hittills investerat en halv miljard i Stockholm och ska under år 1998 investera ytterligare ca 250 miljoner kronor. Stokab kommer under år 1998 att generera ett positivt resultat.

Regionnätet kommer att gå i en ring runt Stockholms län. Den konventionella telefonins tid är förbi och allt fler kommer att använda nätet. Detta inkluderar i framtiden även Telia och stora kabel-TV-bolag. Allt kommer att utgå från ett antal nod- eller kopplingspunkter. Det finns tankar inom Svenska Stadsnätsföreningen att tillsammans med Banverket erbjuda möjlighet att knyta ihop universitet och högskolor i Sverige via kommunala nät. Detta skulle leda till en öppen alternativ infrastruktur. I dag är drygt 50 kommuner anslutna till Svenska Stadsnätsföreningen.

Fiber är en investering för framtiden

I dag har Telia ca 80 procent av marknaden och de övriga ca 35 operatörerna tävlar om de resterande marknadsandelarna. Få av dessa operatörer har möjlighet att lägga egna nät. För att stimulera konkurrensen finns således behov av ett neutralt alternativt nät. Meningen är att nätet ska nå ända ut i skärgården. Möjligen kommer en radiolösning, vilket tidigare visat sig vara en bra lösning i skärgårdsmiljöer, att täcka den sista biten.

Erfarenheten säger att det läggs för lite fiber och att alla trånga sektorer måste säkras. I dag ligger kostnaden inte främst i själva fiberkablarna utan snarare i kanalisations- och grävarbetet. Det lönar sig alltså att lägga ner lite extra fiber för att säkra kapaciteten. En satsning på fiber borde snarast likställas med att sätta pengarna på banken, då den tekniska utvecklingen gör att det går att öka kapaciteten i våra fiber.

Frågor till Lars Hedberg

Ofta efterfrågas ett heltäckande nationellt nät med access för skolor, företag och kanske t o m hushållen. Varför sker inte detta?

Det är en kostnadsfråga. I Stockholms stad kostar det 1 500-2 000 kr/meter att lägga kablar, 3 000 kr/meter i Gamla stan och 300 kr/meter ute på en vanlig åker. Stokab tar t ex hand om Stockholms län och har åtagit sig att vara klara med 25 kommuner år 1999. I dag har Stokab grävmonopol innanför tullarna och markavtal med de flesta kommuner i Stockholms län.

Framtidens IT-nät i Norrbotten

Kent Forss, IT Norrbotten
Anders Sjödin, IT Norrbotten

IT Norrbotten ägs av tre grupperingar; Företagarna, ALMI och Handelskammaren är en, länets kommuner, utom Arjeplog är den andra, den tredje är landstinget. Även länsstyrelsen och universitetet finns med som intressenter. IT Norrbottens breda förankring i länet har visat sig vara en stor tillgång. IT ses som en möjlighet att minska de geografiska nackdelarna för Norrbotten och förbättra förutsättningarna för arbete och utbildning i länet.

IT kan minska den geografiska betydelsen

I dag arbetar 4 000 personer i Norrbottens nya *basindustri*, IT-branschen, varav 2 500 i Luleå. Norrbottens geografiska läge och de långa avstånden utgör ett problem för länet. Genom att satsa på nätutbyggnad kan länets kommuner och företag få samma möjligheter som storstäderna. Den infrastruktur som byggs är dels ett ATM-nät, med noder i varje kommunhuvudort, dels ett ISDN-nät för 95 skolorter i länet. Arjeplog är den enda kommun som inte är delaktig i IT-Norrbottens satsning.

Målsättningen för IT-Norrbotten är att tillgång till avancerad infrastruktur ska bidra till ekonomisk tillväxt, utveckling av arbete och näringsliv samt överbrygga avstånd. Norrbotten ska framstå som Sveriges bästa län för IT-baserad verksamhet.

Även telefoni kan förmedlas via nätet. Stora vinster finns att göra på IP-telefoni inte bara mellan kommuner utan även inom kommuner. En förstudie i Haparanda och Övertorneå visar på en rad fördelar.

Att överbrygga distansproblemet är en nyckelfråga för IT-Norrbotten. Norrbotten utgör 25 procent av landets yta och har endast 3 procent av befolkningen. Av dessa 3 procent bor närmare 2 procent inom en radie av 5-10 mil från Luleå, Boden, Piteå och Älvsbyn. IT-Norrbottens idé är att vara en utvecklingsmotor för spjutspetsteknologi och projekten ska hela tiden vara affärsdrivna. Verksamheten fokuseras på företag och företagare, vilket ska gagna befintliga företag men även skapa nya IT-företag.

Projekt inom IT-Norrbotten

För närvarande pågår ett nära samarbete med Centrum för distansöverbryggande teknik. För att få en lokal förankring arbetar IT-Norrbotten tillsammans med lokala projektledare i varje kommun. Detta ska förhoppningsvis leda till att kompetensnivån höjs ute i kommunerna. Verksamheten samordnas på den regionala webplatsen *Norrbotten direkt* (www.norrbotten.se) med ca 40 000 besökare i månaden.

För närvarande pågår projekt inom följande områden:

- IT i skolan
- Medborgarkontor
- Infrastruktur och teknik
- Elektronisk handel
- Kompetensutveckling för distansarbete
- IT för turismnäringen
- Distansutbildning

Många anser att det satsas mycket pengar på IT-området, men det är viktigt att se detta i ett övergripande perspektiv. Totalt satsas det 160 miljoner kronor på IT-Norrbotten, varav ca 100 miljoner går till infrastrukturen och 60 miljoner till projekten. En jämförelse med väg- eller järnvägsbyggen visar snarare att det borde kunna satsas ännu mer på infrastruktur för IT.

Frågor till Kent Forss och Anders Sjödin

På vilket sätt kan enskilda medborgare dra nytta av satsningen som IT-Norrbotten gör?

Framför allt via satsningen på medborgarkontor och ISDN men även indirekt via utbyggnaden av infrastrukturen.

Ni sitter nu med ett avtal med Telia. Vilka möjligheter finns att efter avtalstidens slut välja en annan leverantör?

Det beror mycket på hur teknikutvecklingen kommer att se ut. Det kan komma nya typer av radiobaserade system som kanske helt förändrar förutsättningarna.

Paneldiskussion

Dagen avslutades med en paneldiskussion under ledning av Gunnar Hedborg från IT-kommissionen. Paneldiskussionen kretsade i huvudsak kring dagens huvudtema IT-infrastruktur utifrån olika perspektiv. Glesbygdens möjligheter, resursanvändningen och vikten av att stimulera konkurrensen på operatörssidan var några av de frågor som berördes.

Ordförande: Gunnar Hedborg, IT-kommissionen

Deltagare i panelen:
Peter Dahlström, STUNS
Janne Dicander, Borlänge kommun
Kent Forss, IT-Norrbotten
Lars Hedberg, Stokab
Lars Johansson, Entrom
Göran Ledell, MIC

- **Tillvarata den lokala initiativkraften**

Det görs mycket ute i kommunerna inom IT-området, men infrastrukturen skulle kunna komma till en bredare användning. Det finns exempel på företagarföreningar och lokala utvecklingsgrupper som arbetar med kompetensutveckling och att fånga upp lokala initiativ.

Ett bra sätt att ta till vara den lokala kreativiteten, utan att försöka styra den, är att som i Blekinge ge medborgarna möjlighet att prova på tekniken i datastugor. I framgångsrika regioner har det visat sig att den lokala initiativkraften inte bara är värdefull utan en förutsättning för utveckling.

- **Fiberkommunikation som public-service**

Det anses bra att satsa på fiberkommunikation så långt ut i länet som möjligt. I glest befolkade eller svårtillgängliga områden kan radiokommunikation vara att föredra den sista biten. Staten borde här göra en insats. Genom att hänvisa till post- och telelagen om vad som är public-service skulle avsevärt högre krav kunna ställas på operatörerna.

- **Stimulera konkurrensen**

Det är viktigt att konkurrens mellan operatörerna stimuleras. Detta är ett område som behöver bearbetas ytterligare. Konkurrenssituationen ser idag helt olika ut i olika delar av landet. Storstadsregionerna har en betydligt mer konkurrensutsatt marknad än de mer glest befolkade regionerna. För att motverka detta skulle en organisation motsvarande Banverket kunna etableras. ROT-bidrag skulle kunna vara ett komplement för att stimulera konkurrensen i glest befolkade områden.

Staten bör samordna sitt ägaransvar när det gäller infrastrukturen. Telia, Banverket, Svenska kraftnät och Teracom borde tillsammans diskutera ansvarsfördelningen och sedan föra ut det i regionerna. Det saknas även en massiv kompetensutveckling med inriktning på affärsutveckling med hjälp av IT, något som många småföretag behöver. Det bör även satsas på elektroniska länstrafikbolag för att bygga upp neutrala noder och kanalisera ROT-bidraget till kommunerna.

- **Kompetensutveckling**

Någon form av central kunskap i form av en statlig kompetensbas efterlystes från många håll, inte minst i upphandlingsfrågor. Det är även dags för ett *Folkrörelseprojekt för IT*. Precis som det en gång beslutades att alla i Sverige skulle lära sig att läsa, skriva och räkna, är det idag viktigt att öka kompetensen inom IT-området.

- **Resursanvändningen**

Det är på tiden att Sverige genomför en satsning på IT-infrastrukturområdet liknande den som gjorts på järnvägar. Det är bättre att överdimensionera nu så att landet står redo för nästa fas. Kostnaden ligger i att gräva för fibern. Bredband till samtliga hushåll, skolor och företag skulle kunna vara nästa fas. Man skulle kunna underlätta Internet-handeln via skattelättnader, vilket skulle göra Sverige till ett föregångsland på området elektronisk affärsverksamhet. Det viktigaste är att stimulera utveckling och tillämpning av tjänster. Det behövs *bilar* som utan byråkratiskt krångel kan köra på de elektroniska motorvägarna.

- **Möjligheter för företagare i glesbygden**

Den nya tekniken öppnar helt nya möjligheter för företagare i t ex Norrbotten att konkurrera på samma villkor som företagare i Stockholm. Många mindre företag får möjligheten att via Internet nå ut till en större marknad än vad som annars skulle vara möjligt. Detta förutsätter att kostnaderna för att nyttja tekniken är lika över hela landet. Det är naturligtvis även en kompetensfråga, vilket kräver en del insatser. Det är viktigt att detta sker på de små och medelstora företagens vilkor. Det handlar inte främst om ökade resurser utan klarare målstyrning. Landsbygden kan även komma att få en fördel, då fritiden får en viktigare roll i valet av boendeort.

Avstånd har mer kommit att bli en fråga om tid än om det geografiska avståndet. Jämför t ex hur långt en Stockholmspendlare kommer på två timmar och vilka avstånd det går att tillryggalägga i Norrland på samma tid. Samtidigt är det viktigt att inte se IT som den stora och enda frälsningen från den definitiva urbaniseringen. IT är en av de faktorer som kan underlätta glesbygdsutvecklingen, men tekniken kommer inte att lösa detta av sig själv. Det kommer alltid att behövas goda idéer som skapar tillväxt och arbetstillfällen. IT kan dock vara ett bra hjälpmedel för att ta till vara dessa idéer.

3.3 Ökad användning av IT, ett medel för regional utveckling? Vänersborg, 30 mars 1998

Ordförande:
Göran Svensson, Länsstyrelsen i Västra Götalands län

Utfrågare:
Ulla Åhs, IT-kommissionen
Christer Asplund, EuroFutures AB

Sammanfattning

Inledning
Gunnar Hedborg, IT-kommissionen

Den ädla konsten att få bredd på IT-användandet
Christer Asplund, EuroFutures AB
www.eurofutures.se

Ängelholms Kabel TV - en viktig förutsättning för kommunens utveckling
Jan-Erik Simre, Ängelholmshem och Ängelholms Kabel-TV

Kan Internet öka lönsamheten för småföretag
Kenneth Johansson, Smelink
www.smelink.se

Samarbete över gränserna öppnar för nya kreativa lösningar i Karlskrona-Ronneby
Lisbeth Sager, Karlskrona kommun
www.allians.org

Artificiella nätver och Tankeverket i en traditionell industribygd
Rolf Lundell, Skövde kommun
Ingi Jonasson, Högskolan i Skövde
Mette Ström, Tankeverket
www.skovde.se

Lokala informationscentra i ett gemensamt kompetensnätverk
Lennarth Bernhardsson, RIV-projektet
www.fyrbodal.net

ACTION - Assisting Carers using Telematics Interventions to meet Older person´s Needs
Lennart Magnusson, Vårdhögskolan i Borås
www.hb.se/action/

Paneldiskussion

Sammanfattning

Hearingen *Ökad användning av IT, ett medel för regional utveckling?* belyste området utifrån sex exempel från olika platser i landet. I samtliga fall påpekas vikten av ett bredare perspektiv för satsningar på IT. Det är viktigt att IT i framtiden når ut till den breda massan, tillgängligheten får inte begränsas till ett fåtal grupper. Satsningarna på en bredare användning genomförs på olika sätt.

Ängelholm har valt att nå ut till hushållen med hjälp av det kommunägda kabel-TV-nätet. Projektet *Smelink*, erbjuder Sveriges små och medelstora företag utbildning och tillgång till en webbplats med länkar till strategiskt viktig information. I Karlskrona-Ronneby ska projektet *Tjänster utan Gränser* nå ut till samtliga hushåll i kommunerna med flertalet attraktiva erbjudanden på IT-området. *Kreativt Center Skaraborg* satsar på näringslivsutveckling med hjälp av IT och hoppas i framtiden skapa en bredare bas av småföretag inom information och datakommunikation.

RIV-projektet vänder sig till småföretag, skolor och offentlig förvaltning. Genom en stor satsning på uppbyggnad av infrastruktur och etablering av lokala informationscentra ska dessa grupper få stöd och hjälp i sin IT-användning. *ACTION* slutligen, vänder sig till en så preciserad målgrupp som anhöriga som vårdar sina gamla i hemmet. I detta projekt vill man visa hur IT kan användas för information och kommunikation mellan vårdinrättningar och hemmet för att underlätta vården och stödja den anhörige.

Framtidsvisionen för samtliga projekt är att IT når ut på bredden i samhället och att alla målgrupper får en ökad kompetens och ett ökat intresse för användningen av tekniken. Ett frågetecken som kvarstår rör den långsiktiga finansieringen av verksamheterna efter projekttidernas slut. Det finns en risk för att projekten inte hinner uppnå en tillräckligt stor kritisk massa och att överlevnadsförmågan därmed försvagas.

Inledning

Gunnar Hedborg, IT-kommissionen

Någon har en gång sagt *att planera på IT-området, det är som att skjuta på ett rörligt mål.* För ungefär ett år sedan genomfördes en intervju med de tekniska ledningarna på Sveriges stora telekomföretag. Syftet med intervjuerna var att försöka få grepp om framtidsfrågorna: Hur kommer utvecklingen att se ut om några år? Det visade sig att ingen med bestämdhet vågade säga någonting om utvecklingen i ett längre perspektiv än 12 månader.

Man kan då fråga sig om det överhuvudtaget finns någon mening med att planera och upprätta strategier på IT-området. Svaret på den fråga är ja det är t.o.m nödvändigt. Antingen sätter man sig med armarna i kors och ser vad som händer och så får det bli som det blir eller så tar man aktivt tag i frågorna för att på ett konstruktivt sätt försöka dra nytta av de möjligheter som IT erbjuder.

Däremot bör sättet att planera förändras. Det är inte möjligt att använda samma tillvägagångssätt som tidigare. Den nya tidens accelererande utvecklingstakt kräver nya sätt att hantera den strategiska planeringen. Det gäller att redan från början planera för förändring, vara lyhörd och korrigera kursen allt eftersom förutsättningarna förändras. Lyhördhet och flexibilitet, är två nyckelord för framtiden.

Den ädla konsten att få bredd på IT-användandet

Christer Asplund, EuroFutures AB

Många kommuner och regioner ser i dag IT som en möjlighet till att vända en negativ befolkningsutveckling och skapa fler arbetstillfällen. IT ger nya möjligheter till att skapa ett attraktivt klimat men det finns ett antal faktorer att beakta. Dessa faktorer kan sammanfattas under begreppen drivkrafter och flaskhalsar för bredd. Målgrupperna sträcker sig från hushåll och företag till skolor. Ett viktigt konstaterande är att framgångsrika IT-projekt är baserade på ett utvecklat marknadstänkande.

IT - ett sätt att påverka flyttningsmönstren

Den lokala debatten i kommunerna präglas i dag till stor del av problem med låg tillväxt, hög arbetslöshet och en negativ befolkningsutveckling. Under de senaste fem åren har befolkningsutvecklingen i Sverige visat en stark koncentration av flyttningar till storstadsregionerna från glesbygdsområdena runt om i landet. Ca 200 av Sveriges 288 kommuner minskar i antalet invånare. Om trenden håller i sig så kan man i några kommuner tala om att antalet invånare halveras på 10-20 år. I detta klimat är det inte så underligt att många kommuner ser en möjlighet att utnyttja IT för att påverka flyttningsmönster och samtidigt göra den egna kommunen attraktivare - för företagare och boende.

Drivkrafter för bredd

Den första och nästan triviala drivkraften för att få bredd på IT-användandet är själva *tillgången till informationsteknik*. Människan är i dag omgiven av olika tekniska apparater som ses som självklara. *Avregleringen* håller också på att få stor betydelse för ansatserna att sprida användandet av IT. Många nya aktörer slår sig in på marknaden för att testa nya modeller och lösningar vilket i sin tur öppnar för ökad dynamik. En annan viktig drivkraft är vidareutvecklingen av *värdeförädlade informationstjänster*, som ofta är Internetbaserade. Ett intressant exempel är SAS som nu bedriver auktioner av internationella flygbiljetter på Internet. Till första auktionen hade företaget räknat med 3 000 besökare. Det kom hela 26 000.

En allt mer *mobil och lätthanterlig teknisk utrustning* innebär bl a att gränserna mellan arbetsplats och bostad luckras upp, vilket ställer nya krav på tekniken och tjänsteutvecklingen. Ytterligare en drivkraft, som egentligen är en övergripande faktor för hela utvecklingen, är jakten på ökad produktivitet.

Flaskhalsar för bredd

Det finns dock ett stort antal flaskhalsar som bromsar breddansatserna. Exempel på sådana flaskhalsar är brist på ledarskap, revirtänkande inom och mellan organisationer, osäkerheten om den tekniska utvecklingen samt en för liten kritisk massa. Frågan är hur den kritiska massan på sikt ska kunna säkerställas när projekten ofta har allt för kortsiktiga finansieringslösningar. Det finns en risk för att vi utvecklar små och kostsamma IT-öar.

Hushåll, företag och skola är viktiga målgrupper

För att skapa en verklig bredd på användandet av IT kan ett antal parametrar som vänder sig till de olika målgrupperna i en region radas upp. *Företagen* i regionen är en viktig målgrupp. För att få regionens företag att använda Internet gäller det att fokusera på ytterst konkret affärsutveckling. En annan huvudmålgrupp skulle vi kunna kalla Bas-Greta, som här får personifiera *hushållen i regionen*.. För hushållens del handlar det till stor del om att få en ökad tillgänglighet till relevant lokal och regional service. Det är viktigt att skapa något nytt och värdeförädlande vilket gör att Bas-Greta och hennes närmaste service-kontakter – normalt representerade av lokala företag och kommunen – blir lockade av att använda tekniken i olika vardagssammanhang. Destinerade insatser för *skolorna* är också viktiga för att få en bredd i användningen av tekniken för framtiden. Satsningen bör vara inriktade på både elever och samtliga, inte bara de redan övertygade och kunniga, lärare.

En regional samordning av infrastrukturen är viktig för att uppnå en samlad och koncentrerad satsning. Ett förslag från tidigare hearingar är *elektroniska länstrafikbolag* som koordinerar de informationstekniska satsningarna på infrastruktur i länet. Ett sådant länstrafikbolag skulle kunna ha till uppgift att arbeta med den regionala strategin för nätuppbyggnad i hela regionen och olika värdeförädlande insatser i nätet. Någon måste ha kunskap om tekniken och ansvaret för att få till stånd en kritisk massa.

Nya K-samhället i ett IT-perspektiv

Breddsatsningen på IT i kommuner kan sammanfattas i begreppet *det nya K-samhället i ett IT-perspektiv*. Följande sju minnesvärda K kan identifieras:

- *Kompetensutveckling* utgör en viktig bas för IT-utvecklingen i en region. Kurbits-projektet i Dalarna är ett exempel på hur en region arbetar med att sprida kunskap på bred front till medborgare och företag.

- *Kostnadsattraktivitet*, blir en viktig faktor när det går att se kostnadsbesparingarna mer konkret. Det är intressant att höra AC-Net i Västerbotten som berättar om att telefoni med hjälp av datakommunikation kraftigt kan reducera kostnaderna.

- *Kombinationseffekter* blir allt vanligare där kommunala verksamheter samarbetar med hjälp av IT. På småländska höglandet har Eksjö kommun och turistbyrån

öppet dygnet runt med hjälp av ett gemensamt telesystem. Detta har fått kraftiga genomslag på marknaden. Nya kombinationer gör att traditionella verksamheter kan ifrågasättas.

- *Kundorientering* måste säkerställas för att klara IT-projektens långsiktiga överlevnad och finansiering. Flera lokala energibolag har t ex sett det som en viktig kundservice att erbjuda värdeförädlande IT-lösningar.

- *Kompletta paket* med hög ambitionsnivå kan öppna för ett brett genomslag. I Blekinge är ambitionen att skapa ett gemensam plattform på Internet där i princip alla erbjudanden i regionen finns samlade så att det blir intressant för Bas-Greta.

- *Katalysator* har blivit en viktig kommunal roll. Det visar sig att kommunerna ofta är initiativtagare till IT-projekten. De lever mitt uppe i problematiken med befolkningsutveckling och minskad sysselsättning. Här finns också möjligheter för kommunerna att utöva ett ansvar över utvecklingen.

- *Kommunikationsstrukturen* har sina globala och lokala aspekter. I praktiken visar det sig att kommunerna allt oftare initierar en egen kommunikationsstruktur. Stads- och kommunnät håller på att myntas som viktiga begrepp.

Frågor till Christer Asplund

Tror Du att IT-satsningarna kan bidra till att vända befolkningsutvecklingen i glesbygden?

I USA ser man redan i dag att IT-applikationer på en rad platser inneburit en förändring av livsstilar och boendepreferenser. Människor som bosätter sig i glesbygden kan med hjälp av IT upprätthålla en hög produktivitet. I Sverige har ännu inte mycket skett på detta område. Det är förvånande att kommunerna i så liten utsträckning planerat för nya boendemiljöer som kan svara på den förändring av livsstilsmönstret som kommer. Det talas visserligen mycket om detta men fortfarande fokuseras det mest på företagsetableringar. Bättre boendestrategier skulle dock kunna vara en lönsam satsning för regioner och kommuner . Spännande förebilder finns i USA och på en del trångbodda platser i Europa.

Ett intressant och belysande exempel är Leksands kommun, som för övrigt vann 1998 års tillväxtpris utdelat av FöreningsSparbanken. Där bildar IT ett viktigt element i utvecklingen. Det dominerande är kombinationen mellan IT, kultur och boendemiljöer. Leksand har blivit en av de få kommuner norr om Mälaren där befolkningen ökar. Kommunpolitikerna har upptäckt värdet i att kombinera IT med andra företeelser och därmed skapat ett värdefullt paket på marknaden.

Om tio år kommer med största säkerhet flertalet platser i landet som t ex Leksand, Arvidsjaur och Hörby att ha förstått trenden fullt ut och sett till att krydda sina erbjudanden ytterligare. Men det finns också förlorare. Sverige kommer att bli ett

lapptäcke av förutseende och aktiva kommuner och däremellan ett antal kommuner som fortsätter att gå till Jörgen Anderson och andra ministrar för att be om ännu mer stödpengar.

Rapporten *IT och regional utveckling - 120 exempel från Sveriges län* fick en del uppmärksammade rubriker i pressen. Det talades om "dödsdömda IT-projekt" och att "det kommer bli trångt på projektkyrkogården". Har Du någon kommentar till det?

Oron för projektkyrkogården grundar sig till stor del i bristen på kritisk massa. Med samhällsmedel dras det igång mängder med projekt inom ett brett spektrum av områden. När projektmedlen så småningom tar slut efter 2-3 år finns det risk för att projekten saknar kommersiell bärkraft. Marknadsbedömningarna är svaga och många kommer att hamna på den beryktade kyrkogården. Det är å andra sidan viktigt att få misslyckas då det finns en hel del att lära av det också. Det måste finnas utrymme för att testa nya idéer.

Ängelholms Kabel-TV - en viktig förutsättning för kommunens utveckling

Jan-Erik Simre, Ängelholmshem och Ängelholms Kabel-TV

Ängelholm har satsat på att erbjuda invånare och företag Internetuppkoppling via det kommunalägda nätet för kabel-TV. Via Ängelhoms Kabel-TV kan medborgare och företagare abonnera på Internet till en fast månadsavgift. Hittills har ca 360 abonnemang tecknats. IT ses som ett sätt att utveckla och förbättra servicen i kommunen men också som en möjlighet till att förbättra samarbetet i regionen.

Goda kommunikationer

Ängelholms kommun i nordvästra Skåne är en handelsstad med goda kommunikationer av både traditionellt och modernt slag. Den nya tidens kommunikationsvägar har i Ängelholm etablerats via Ängelholms Kabel-TV AB. Enligt Microsoft ligger Ängelholm i absoluta täten även globalt sett, när det gäller utvecklingen av Internet-tjänster i nätet för kabel-TV. Kommunen har drygt 36000 invånare och Kabel-TV når i dag drygt 7 500 abonnenter vilket motsvarar mer än hälften av hushållen i kommunen. Ängelholms Kabel-TV etablerades för tio år sedan och ägs av tre kommunala bolag: Ängelholmshem, Munka Ljungbybyggen och Ängelholms Energi AB.

Energihushållningssystem och Internet via Kabel-TV nätet

Bakgrunden till Internetsatsningen var att Ängelholmshem ville minska driftskostnaderna. Därför installerades ett energihushållningssystem. Fastigheternas undercentraler datoriserades för övervakning och styrning. Det beslutades att informationen från fastigheterna till kontoret skulle gå över nätet för kabel-TV i stället för via Telia. I nätet för kabel-TV går kommunikationen i en riktning från satelliterna ut till den enskilde kunden. Internet-tjänsten krävde kommunikation i båda riktningarna. Det försök som utfördes visade sig så säkert och snabbt att Internet-trafik också kom upp som ett möjligt komplement.

Kommunen hade framfört behov av snabb och säker datakommunikation mellan stadshusets ekonomiska förvaltning och socialförvaltning till respektive brukningsenheter. Det visade sig att det var billigt att installera fiberoptiska kablar i de befintliga kabelrören. Schaktningen och återfyllningen var redan betalda. Därmed var det endast fiberkabeln som saknades. I dag finns ca 35 anslutningar mellan stadshuset, skolor, servicehus, biblioteket etc genom Ängelholms och Munka Ljungbys tätorter. Projektering pågår nu för att förbinda övriga tre tätorter med fibernätet.

Kostnader för Internet via kabel-TV-nätet

Sedan den första trevande starten för ca två år sedan finns det nu ca 360 abonnemang uppkopplade till Internet via Kabel-TV nätet. Modem med kapacitet på 512 kB/sekund och 10MB/sekund tillhandahålls till priset 295 kronor respektive 395 kronor i månaden. Till detta kommer en depositionsavgift för modemen på 1 000 kr och en anslutningsavgift på 995 kr. Alla priser inkluderar moms. Inga merkostnader utöver ett kabel-TV-abonnemang tillkommer. Modeminstallation, funktionskontroll, support och trafikövervakningen ingår.

Satsningen har också inneburit ett uppsving för den lokala TV-kanalen som kämpat i motvind under många år. De satsar nu resurser på att få kommunen att gå ut med den egna informationen över lokalkanalen. Både den lokala TV-kanalen och Internet ger nya möjligheter för kommunen att informera medborgarna direkt i stället för att gå via media. I kommunens fiberoptiska nät finns Internet-anslutning till skolor, bibliotek etc.

Målsättningar för framtiden

Det gäller för kommunens del att skapa nyttigheter som kan erbjudas till rätt pris för medborgare och näringsliv. Det finns också besparingar att göra för kommunen. Kommunens IT-samordnare uppger att besparingarna med att nyttja Kabel-TV nätet i stället för Telias ISDN uppgår till ca 1 miljon kronor/år. Överföringskapaciteten är också fem gånger högre.

Kommunen ser det som viktigt att själva behålla ägandet av Ängelholms Kabel-TV. På så sätt kan kommunen styra och stimulera utvecklingen av nätet. I målsättningen ingår bla att tillgodose behovet av Internet-kommunikation och medverka till etablering av ett IT-hus.

IT som ett medel för regional utveckling

Öresundsregionen är en het utvecklingsregion som kommer att påverka utvecklingen också i Ängelholm. De stora infrastrukturssatsningarna går dock i huvudsak till Malmöregionen. Problemet är att kommunerna i västra Skåne har haft svårt att enas om en framtidsstrategi och driva gemensamma utvecklingsprojekt. Genom samarbete mellan kommuner i nordvästra Skåne skulle det gå att uppnå snabbare förändringar och en bättre utveckling i hela regionen.

Ängelholms kommun har haft en stadig befolkningstillväxt på ca 400-500 personer per år sedan början av 1970-talet. Bostäder har byggts och den kommunala servicen utvecklats för att klara de ökade behoven. Kommunen har inte behövt marknadsföra sig så som många andra kommuner har varit tvungna att göra. När tillväxten under 1996-97 bromsades väcktes både kommunen och bostadsbolaget till insikt om att något måste göras vad gäller strategi och marknadsföring för att få en fortsatt utveckling. Resultatet blev Ängelholms Näringslivs AB som inspirerats av näringslivsarbetet i Nässjö. Flertalet företagare och företagsorganisationer har ställt upp med finansiering för verksamheten. Ett av de viktigaste kraven från intresse-

grupperna var att få igång en snabb utbyggnad av datakommunikationen och tjänsterna via Internet för att på ett enkelt sätt nå kunder, leverantörer, kollegor och andra intressenter.

Detta arbete skapar en grogrund för nätverkstillväxt över kommungränserna. Näringslivet har börjat ställa krav på kommunerna att samverka i vissa verksamheter som t ex turistförening och räddningstjänsten, vilka redan kommit en bit på väg. I kommunerna Åstorp, Klippan, Örkelljunga och Perstorp har man enats om att samarbeta inom olika verksamheter med hjälp av moderna IT-lösningar. Under det senaste halvåret har politikerna fått upp ögonen för de möjligheter som finns med IT.

Frågor till Jan-Erik Simre

Ängelholm verkar ha en tydlig ambition att göra kommunen attraktivare för boende och investerare med hjälp av bl a IT. Kan Du ytterligare förtydliga vilken nytta hyresgästerna har av denna satsning?

Det finns en del högre utbildningar i Ängelholm och många av eleverna från dessa bor i Ängelholmshems bostäder. I samarbete med Boinflytandekommittén ska därför datorer placeras ut i de lokala hyresgästföreningarna. Det finns också tankar på att subventionera modemkostnaderna för samtliga hyresgäster. Detta är ett sätt att ytterligare stimulera utvecklingen. I förlängningen kan detta hjälpa till att skynda på processen med elektroniska betalningar både för hyresgäster, övriga kommuninvånare och företagare. Detta skulle i sin tur stimulera till snabbare IT-utveckling i kommunen.

Hur många av modemen är uthyrda till privatpersoner?

Av det totala antalet på ca 360 modem är en knapp tredjedel hos företag. Resten är ute hos privatpersoner.

Hur tror Du att det ser ut om tio år?

Det är intressant att se att det bland de befintliga abonnenterna av Internet via Kabel-TV finns så många äldre och pensionärer. Det är svårt att gissa hur snabbt utvecklingen kommer att gå innan den breda massan kopplat upp sig. En gissning är att 80 procent av alla hyresgäster hos Ängelholmshem kommer att vara uppkopplade om tio år.

Kan Internet öka lönsamheten för små företag?

Kenneth Johansson, Smelink

Smelink är ett projekt som startats och drivs av Länsteknikcentrum i Jönköping. Tanken är att med IT hjälpa små och medelstora företag att lättare få tillgång till strategiskt viktig information. Huvuddelen i projektet är uppbyggnaden av en webbplats med ett antal olika informationsområden som är viktiga för företagen. Under den första projektfasen har också en kortare utbildning erbjudits företagen där de fått lära sig att använda Smelink.

Utgångspunkter och målsättning med Smelink

Utgångspunkten för projektet är ett behov av ökad konkurrenskraft bland små och medelstora företag (SME). Målsättningen är att bidra till tillväxt genom att underlätta inhämtandet av strategiskt viktig information. Den plattform som byggs upp för att sprida information ska tjäna som ett enkelt verktyg för mindre företag som ofta saknar både tid och resurser för avancerad informationsinsamling. Totalt sett utgör SME 90-95 procent av Sveriges företag. Det är viktigt att komma ihåg att dessa inte utgör någon homogen grupp.

IT främjar strategiska samarbeten som kommer att bli allt viktigare för mindre företag framöver. Samverkan mellan företag som kompletterar varandra kan skapa förutsättningar för bättre konkurrenskraft.

Elektronisk handel är ett område som Smelink vill vara med att utveckla. Det handlar om att hjälpa företagen att använda ny teknik och se de möjligheter som den medför. En viktig del av projektet är därför att besöka företag. Studenter från Högskolan i Jönköping, Stockholms Universitet, KTH och Handelshögskolan i Stockholm har inom projektets ram besökt flera små och medelstora företag. Vid dessa besök berättar studenterna om den nya tekniken, visar hur den kan användas och vad den kan innebära för företaget. Besöken är samtidigt ett bra sätt att knyta samman högskolevärlden och näringslivet.

Smelink är uppbyggd som en webbplats med ett antal länkar till olika för mindre företag intressanta områden. Det finns länkar till EU-information, juridiska frågor, exportinformation, universitet och högskolor, myndigheter m m. IT kan fungera som ett lim mellan företag och knyta samman dem oberoende av geografiska avstånd.

Medverkande län

Projektet drivs av Länsteknikcentrum i Jönköping och har nyligen fått ytterligare finansiering från Knut och Alice Wallenbergs stiftelse. Projektet genomgick en pilotfas där ett antal områden av strategisk information byggdes upp och testades. Pilotfasen pågick under 1997. En viktig grundtanke är att användarna, dvs småföretagarna själva ska medverka i uppbyggandet av strukturen.

Tanken var från början att projektet skulle testas i två län: Jönköping och Västerbotten. Jönköping valdes p g a att det inom länet finns en företagsstruktur med en stor andel små och medelstora företag. Västerbotten valdes p g a de långa geografiska avstånden i länet. En tanke var att använda IT för att vända befolkningsutvecklingen i länet.

Sedemera kom även Stockholm med i projektet, vilket bl a innebar att det tillkom betydligt fler tjänsteföretag. Trycket på att skapa en bra informationskanal mellan högskolor och näringsliv ökade i och med Stockholms inträde i Smelink.

Jämtland och Västernorrland visade sig också intresserade av liknande aktiviteter och anslöt sig därför till projektet. Detta var positivt för projektet då det är viktigt att skapa en helhetsbild och på ett tidigt stadium få med många olika typer av företag. Sammanlagt medverkade ca 700 företag varav huvuddelen hemmahörande i de tre första länen. Dessa företag fick under maj månad 1997 tillgång till Smelink för att testa systemet.

Projektets organisation

Projektledningen är stationerad i Jönköping. Sammanlagt har ungefär 30 personer arbetat med projektet, en del på heltid, andra på kortare tidsperioder. Många organisationer har stått bakom utvecklingen av de olika områdena Kvaliteten är en viktig faktor. Varje informationsområde måste hållas uppdaterat och de måste vara förankrade bland företagen som ska nyttja systemet.

Studenterna som genomförde företagsbesöken rekryterades från Ingenjörshögskolan, Handelshögskolan och från Högskolan för lärarutbildning och kommunikation, samtliga i Jönköping. I Stockholm rekryterades studenterna från KTH, Handelshögskolan och Stockholms universitet. Sammanlagt deltog 37 studenter som under maj utbildades för att sedan besöka företagen under sommaren. Studenterna behärskade redan den nya tekniken men behövde stöd för att möta reaktioner ute hos företagarna. Många företag har fortfarande ett motstånd mot Internet och andra moderna lösningar för kommunikation.

Studenterna genomförde besöken två och två och pilotföretagen erbjöds en kostnadsfri utbildning på 4 timmar. Även om besöken bokades in med kort varsel och under semestertider gick de smidigt att genomföra. Sammanlagt 350 företag i Stockholm och Jönköping deltog i utbildningen. Det kändes att detta var något som prioriterades av företagen. Många är intresserade men vet inte hur de ska börja. Ofta finns infrastrukturen redan på plats med Internet-abonnemang och modem eller ISDN, men ingen på företaget har tagit tag i det och börjat använda tekniken.

Besöken gav många spinoff-effekter. Studenterna fick komma ut och träffa företagare och fick samtidigt en chans att marknadsföra sig inför avslutande studier. Det var också en möjlighet för högskolorna och universiteten att knyta fler kontakter med näringslivet.

Projektets fortsatta finansiering och inriktning

Den första fasen avslutades i september och därefter genomförde universitetskansler Stig Hagstöm en utvärdering av projektet. Denna presenterades för Knut och Alice Wallenbergs stiftelse som beslutade att vidare satsningar skulle göras på projektet. För vidare utveckling av konceptet fick Smelink ytterligare 40 miljoner kronor för en tvåårsperiod.

Till sommaren 1998 kommer en ny version av Smelink att finnas på nätet. En del områden försvinner, andra tillkommer. Tillkommande är bl a kreditupplysningar, produktutveckling, arbetsmarknad m fl. Webbplatsen ska göras mer användarvänlig. Det ska bli lättare att navigera och snabbt hitta det man söker.

Små och medelstora företag kan öka lönsamheten med hjälp av Internet. Det handlar om att finna nya marknader och att effektivisera den egna verksamheten.

Frågor till Kenneth Johansson

Kostade det något för de 700 företagen som deltog i pilotfasen? Om inte vem är det då som betalar?

De 700 pilotföretagens åtagande var att hjälpa till i uppbyggandet av strukturen. Det har således varit helt kostnadsfritt. Smelink ska heller inte vara avgiftsbelagt i framtiden. Det som kommer att kosta är de olika tjänster som erbjuds via områdena. Precis som via andra kanaler så kommer tjänster som erbjuds via Smelink, t ex översättning, att debiteras kunden. Hittills har allt varit gratis. Projektet har finansierats av Knut och Alice Wallenbergs stiftelse med en summa på 12 miljoner kronor för pilotfasen.

Hur ska den långsiktiga finansieringen av Smelink lösas?

På de betaltjänsterna som utvecklas under de kommande två åren kommer en viss andel att gå till Smelink för att hålla igång den här övergripande strukturen. Finansieringen är också avhängig den kritiska massan. Det är viktigt att antalet användare är stort.

Utifrån de erfarenheter ni har i dag, vilka misstag gjordes i starten?

Det är viktigt att hela tiden tänka i ett småföretagsperspektiv. Det är lätt att glömma bort att många mindre företag har en relativt låg teknisk standard, dvs små skärmar och långsamma modem. Under pilotfasen kunde Smelink varit mer anpassat vad gäller nedladdningstiden av sidorna.

Vad är Din vision om Smelinks framtid?

Målet är satt till att ha 50 000 användare inom de två kommande åren. Den kritiska massan äv viktig för att nå framgång på sikt.

Hur ser relationerna till bankväsendet och den finansiella sektorn ut?

Smelink samarbetar med FöreningsSparbanken som är den bank som ligger närmast småföretagen i dagsläget. Vad gäller själva betalningsrutinerna finns ett samarbete med SET (Secure Electronic Transaction).

Samarbete över gränserna öppnar för nya kreativa lösningar i Karlskrona-Ronneby

Lisbeth Sager, Karlskrona kommun

Karlskrona kommun samarbetar i dag med Ronneby kommun, Telia och FöreningsSparbanken i ett projekt som kallas Tjänster utan Gränser. Parterna har ingått en allians för att tillsammans forma nya verktyg för tillväxt och utveckling i regionen. Under samlingsnamnet Tjänster utan Gränser ska olika projekt initieras och drivas gemensamt av alliansparterna. Ett kansli har upprättats i regionen vilket ska verka under projekttiden som är satt till fem år.

Tjänster utan gränser

Projektet *Tjänster utan gränser* representerar ett nytt sätt att samverka för regional utveckling. Det handlar om att verka i konstellationer fokuserade på de uppgifter som ska lösas oberoende av geografi. Slogan *Tjänster utan gränser* är talande för den stämning som i dag råder i Blekinge.

Projektet bygger på den allians som skapats mellan Karlskrona och Ronneby kommuner samt FöreningsSparbanken och Telia. Alliansens arbete ska fortgå över en period av fem år. Under denna tid ska ett antal gemensamma projekt drivas.

Etablerade nätverk i regionen

I inledningsskedet genomfördes på uppdrag av dåvarande Sparbanken en kartläggning av regionen och möjligheterna till samarbete. Det uppmärksammades tidigt att kontakterna mellan Karlskrona och Ronneby kommuner var mycket starka. Flygplatsen, som är en viktig infrastrukturell knutpunkt för Karlskrona, är gemensam med Ronneby och så är även högskolan. Utvecklingen i de båda kommunerna är starkt förknippad med varandra. Det föll sig därför naturligt att Ronneby kommun inbjöds att delta i planerna för samarbetet.

Kartläggningen gav också en tydlig bild av de nätverk som redan finns etablerade i regionen, t ex IT-Blekinge, SoftCenter och TelecomCity. Inom IT-Blekinge pågår en mängd olika projekt med satsningar på bl a infrastruktur där Telecom Finland bygger en elektronisk motorväg i hela länet. Andra projekt pågår inom landsbygdsutveckling, satsningar på SME, folks hälsa, demokrati och samhällsservice. Det koncept som byggts upp i Karlskrona kommun utgår från satsningen på TelecomCity som kommunen arbetat med i 10 år. TelecomCity är ett nätverk av företag med verksamhet på orten, t ex Europolitan, SUN och Ericsson. I Ronneby har SoftCenter haft en motsvarande betydelse med den gemensamma miljö där i dag 40-50 företag verkar. Tjänster utan gränser passar således väl in i de allmänna satsningarna i de två kommunerna.

Karlskrona kommun har sett det som viktigt att ha en medveten strategi och en planering för IT-utvecklingen. Planerna behöver naturligtvis ändras över tiden men är ändå viktiga för att utvecklingen inte ska komma som en överraskning.

En historisk tillbakablick

Blekinges ekonomiska historia bygger på varvsindustri och militär verksamhet. De största tillväxtperioderna i Karlskrona kommun har infallit under krigstid. Det går dock inte att förlita sig på krig i framtiden. Den nya tillväxten för kommunen förmodas komma inom branscher som information, media, multimedia och kommunikation. Tidigare hade regionen samma utveckling som Norrlands inland och var ständigt hos regeringen för att be om mer statliga bidrag. Senare insåg man att framtiden måste skapas av regionerna och kommunerna själva. Genom att planera och bjuda in till förändring ska en ljusare framtid skapas.

Räddningen för Karlskronas del har varit flygplatsen och högskolan. Tack vare dem har den nuvarande utvecklingen kunnat ta fart. Det handlar också om att ta vara på de naturliga fördelarna som finns i kommunen, samt möjligheterna till att förädla och utveckla det framtida boendet och livsmiljön.

Internationella nätverk

Utöver de regionala nätverken bygger regionen också nätverk över nationsgränserna. Samarbeten finns etablerade både i Europa och USA. I USA finns ett joint venture-avtal med Stanford och Telecom Corridor. I Frankrike finns ett avtal med Telecom Valley.

Regionens viktigaste samarbeten finns dock i närområdet. En regions viktigaste handelspartners är i regel grannländerna. I och med Berlinmurens fall har blekingarna fått tillgång till en marknad på ca 50 miljoner människor. Blekinge har därför satsat mycket på en utveckling av samarbetet runt Östersjön.

I Östersjöområdet finns en utvecklad samverkan via handelshus och vänorter. Karlskrona har etablerat handelshus i varje land runt Östersjön med möjligheter till direktkommunikation på elektronisk väg mellan länderna. Syftet med handelshusen är att underlätta för regionens företag att idka handel mellan länderna. I dag är det över 60 små och medelstora företag i länet som utnyttjar möjligheterna att arbeta via våra handelshus och Internet växer för varje dag.

Projekt inom allianssamarbetet

En uppgift för alliansen är att praktiskt lära alla medborgare i Karlskrona och Ronneby kommuner IT-baserade applikationer samt att se till att alla har tillgång till servicen. Det breda perspektivet är viktigt. Detta samverkar också med IT-Blekinges satsning på IT-världshus i glesbygden. Via företag och kommunen ska också allt fler anställda kunna skaffa sig en egen dator i hemmet. Kommunalråden i de båda kommunerna funderar även på hur de arbetslösa ska kunna få nytta av en sådan satsning.

En annan uppgift är att testa hur både samhällstjänster och kommersiella tjänster fungerar i en total miljö. Medborgarna ska kunna beställa barnomsorg och ta reda på äldreomsorgsavgifter via Internet. Besökare ska kunna få information om turistattraktioner, lediga lägenheter m m. För att nå ut över nationsgränserna kommer ett konvent kallat BIT Convention att anordnas varje år där fokus ligger på information och kommunikation i Östersjöregionen.

Allianssamarbetet utesluter inte ytterligare samarbetspartners. Andra kommuner i länet är välkomna att delta. Andra aktörer som t ex Landstinget har också visat sig beredda att samarbeta men har valt att inte själva gå in som partner i alliansen.

Alliansens organisation

För Karlskronas del är målsättningen med alliansen att de gemensamma projekten ska bidra till att skapa: en god livsmiljö i kommunen, förutsättningar för att bibehålla och utveckla kunskap och kompetens, fungerande infrastruktur för kommunikation samt inte minst en förbättrad kommunal service. Kommunen har inte bundit upp sig till att arbeta endast med Telia och FöreningsSparbanken. Upphandlingar sker i vanlig ordning i konkurrens med andra aktörer. Telecom Finland vann t ex upphandlingen av länsnätet. Samarbetet går ut på att nyttja varandras erfarenheter för att på så sätt skapa tillväxt.

Sedan några månader tillbaka finns ett kansli etablerat med en huvudprojektledare och en projektassistent. De har fått tillgång till en portfölj med idéer vilka ska testas gemensamt. Viktigt att poängtera är att det inom alliansen ska finnas utrymme för att misslyckas. Alla projekt måste inte bli lyckade. Det finns också mycket att lära sig av misstagen.

Frågor till Lisbeth Sager

Kan IT bidra till regional utveckling?

IT kan påverka både det interna arbetssättet i organisationer och demokratin. Med politikernas medverkan går det också att få fart på den regionala utvecklingen. IT som ett verktyg för handeln och företagandet är också en viktig aspekt. I projektet Tjänster utan gränser ingår satsningar på att hitta nya modeller för att stimulera affärsverksamheten och nyföretagandet.

Hur är tillgången till datorer i dag?

För ett antal år sedan placerade sig Blekinge på plats 89 vad gäller akademikertäthet. Nu har regionen avancerat till en niondeplats i landet. Tillgången till datorer har förbättrats bl a via satsningar inom IT-Blekinge. De var först med att lansera Blekinge-datorn som var en billig PC för privatpersoner. Därefter har företag som t ex Ericsson börjat erbjuda datorpaket till sina anställda. IT-världshusen är en annan

viktig satsning som ökar tillgängligheten till datorer i glesbebyggda områden. Det undersöks också i dag möjligheter för att starta datortek för pensionärer.

Vilken medverkan har ni fått från de statliga myndigheterna i regionen?

Blekinge har samma problem som många andra regioner vittnat om. På området samhällsservice inom IT-Blekinge fanns inledningsvis Försäkringskassan med i en del projekt men backade sedemera ur. Skattemyndigheten har överhuvudtaget inte varit med. De säger sig vara intresserade men verkar inte vilja vara med i utvecklingsfasen. Boverket har däremot varit en aktiv part liksom Lantmäteriet.

Hur ser Din framtidsvision ut?

Om inte en 80 procentig användning har uppnåtts långt tidigare än om tio år så kommer något annat att ha utvecklats. Datorn måste ganska snart vara ett lika vanligt verktyg som telefonen.

Artificiella nätverk och Tankeverket i en traditionell industribygd

Rolf Lundell, Kreativt Center Skaraborg
Ingi Jonasson, Högskolan i Skövde
Mette Ström, Tankeverket

Rolf Lundell och Ingi Jonasson är engagerade i den projektgrupp som skapats kring satsningen på IT och tillväxtföretag i Skövde. Mette Ström representerar ett av dessa tillväxtföretag som verkar i regionen. I Skövde verkar man för att fler företag ska lära sig att använda IT. Redan i dag anses IT vara en av de viktigaste faktorerna som möjliggjort utvecklingen av Högskolan i Skövde.

Rolf Lundell, Kreativt Center Skaraborg

IT-tillväxtföretag

Skövde kommun har tagit fram en vision ur vilken sex strategiska projektgrupper är skapade. En av dem är *IT-tillväxtföretag*,. I den arbetsgrupp som tillsatts arbetar Rolf Lundell och Ingi Jonasson. Ett antal företag ska också knytas till gruppen. Uppgiften är att stödja utvecklingen av IT-användningen i företag samt utöka och bredda befintliga dataföretag. Elektronisk handel är en viktig del i detta.

Till detta projekt tillkommer en partner, Småföretagsutveckling i Skövde AB, som är ett näringslivsstyrt bolag som drivs med kommunala medel. Syftet är att inspirera småföretag till att nyttja den nya informationstekniken. Det fanns redan sedan tidigare en kommunal IT-strategi som berörde den kommunala användningen av IT. I sammanhanget kan nämnas att SABO har startat ett utvecklingsprojekt som kallas IT och boendet vilket möjligen liknar Ängelholms satsning. Gemensamt för den totala satsningen är ambitionen att höja kompetensen på IT-området i kommunen. Ett projekt har också startats för samverkan med grannkommuner i regionen.

Högskolan och Kreativt Center i Skaraborg

Högskolan i Skövde är en accelerator i samhällsutvecklingen och en viktig aktör i arbetet för att höja den kompetens som är nödvändig för företag med IT som kärnverksamhet. I anslutning till högskolan finns Kreativt Center i Skaraborg. Detta är ett projekt som för närvarande är organiserat i form av en idéell förening för groddföretag. Organisationen bolagiseras nu till en teknikpark. Till denna tillsätts en proffsstyrelse och en heltidsanställd VD.

Verksamheten ska koncentreras till högskolans kärnområden: datavetenskap med kognition, automatiseringsteknik och biodata. Hälsohögskolan tillkommer också inom kort. I ett delprojekt som kallas Idérum drivs entreprenörsutbildning och vägledning till groddföretag, samt tillhandahållande av lokaler i kuvösverksamhet. Inom Idérum drivs också ett projekt kallat Use of Computer Integration in Industry med ett 20-tal företag inblandade.

Verksamheten ska nu vidgas till att avse även etablering- och uppdragsverksamhet för företag inom de nämnda kärnområdena. Ett särskilt intresseområde är militär verksamhet och datautveckling inom detta område. Kreativt Center är medlem i Swedepark som är en intresseorganisation för teknikparker i Sverige. Swedepark i sin tur är medlem i International Association in Science Parks vilka träffas i Stockholm i juni i år.

Ett bra exempel på ett groddföretag som blivit ett starkt växande företag är det som förut hette Beslutsmodeller och som nu ingår i Scala Business Solution. Detta företag har ett av sina kontor i Skövde. Det är specialiserat på programvaror för logistik-, material- och produktionsstyrning. Ett annat exempel är Tankeverket som bl a arbetar med omvandling av bilder till korsstygnsmönster med hjälp av dator.

Mette Ström, Tankeverket

Kognition och MMI

Tankeverket är ett företag som är verksamt inom området kognition och MMI. Kognition handlar om människans informationshantering och mentala förutsättningar och begränsningar. MMI står för människa-maskin-interaktion, vilket kan sägas vara den praktiska tillämpningen av kommunikation. Inom detta område studeras människa och maskin i samverkan och hur tekniken kan utformas efter människan.

Utifrån dessa kunskaper arbetar Tankeverket med att utforma teknik så att människor kan hantera den. Det kan vara i form av t ex dataprogram, manualer eller kaffeautomater. Arbetet består i att utvärdera och testa produkter men också ge utbildning inom området. I en utvärdering analyseras bl a hur en produkt är utformad efter den slutlige användarens erfarenheter, kunskaper och arbetsuppgifter. Nyligen genomfördes ett projekt tillsammans med Högskolan i Skövde där ett 30-tal företag i länet besöktes och informerades om kognition och MMI i syfte att göra området känt. Det finns behov hos företagen, men det finns lite kunskap om vilka fördelar som MMI kan ge.

Ingi Jonasson, Högskolan i Skövde

Artificiella neurala nätverk

Sedan år 1991 har det på Högskolan i Skövde bedrivits forskning på området artificiella neurala nätverk. Artificiella neurala nätverk handlar om automation av lärande processer i datorsystem. En hel del samarbetsprojekt har bedrivits med företag som t ex Ericsson Micro Systems i Mölndal. Tillsammans med dem studerades problemet med att tyda radarbilder för att upptäcka oljespill på vaten. I samarbetet med Högskolan i Skövde utvecklades ett artificiellt neuralt nätverk som löste detta problem.

Internationell uppmärksamhet

Denna lösning har fått en hel del uppmärksamhet både i internationella och nationella forskarkretsar och även i media: allt ifrån Daily Telegraph till Radio Skaraborg. Inslaget i Radio Skaraborg gav en bonde i närheten en idé om att ett artificiellt neuralt nät borde kunna användas för att skilja på gran och fura i ett sågverk. Han tog kontakt med forskargruppen vid Högskolan i Skövde. Resultatet blev ett examensarbete där en student löst problemet teoretiskt. Sveriges Uppfinnarförening/Innovation försöker nu att implementera detta i ett sågverk.

Detta är ett exempel på regionala och lokala projekt som varit lyckade. Sett i ett globalt perspektiv så ska det Europeiska Artificiella Neurala Nätverkssällskapet ha sin årskonferens i Skövde till hösten. Ca 350 deltagare kommer att samlas på orten. Tidigare år har konferensen t ex anordnats i Lausanne, Amsterdam och Paris. Nästa år är den i Edinborough. Anledningen till att en sådan internationell konferens kan hamna i Skövde är att den forskning som bedrivs är respekterad både vad gäller kvalitet och omfattning.

IT - en förutsättning för en liten ort

Utan modern informationsteknik skulle det vara en omöjlighet att med små resurser etablera och arrangera en sådan omfattande konferens på en ort som Skövde. Internet och IT har överhuvudtaget spelat en central roll för arrangemanget. Annonsering av konferensen har till stor del skett via Internet där forskare från hela världen fått information. Konferensbidragen lämnas in elektroniskt via Internet.

Lika omöjligt skulle det vara att utan moderna tekniska lösningar bygga ut en högskola i Skövde i det innersta Västra Götaland som på 20 år etablerat internationellt gångbar forskning och vuxit till att omfatta 3000 studenter internationellt gångbar forskning. Det finns i dag ett stort antal doktorander vid Högskolan i Skövde som är inskrivna både vid svenska och utländska universitet. IT har möjliggjort att en högskola i Skövde är en högskola i världen. En målmedveten bearbetning av IT kan göra Västra Götaland till en region att räkna med i Europa precis så som redan hänt i Blekinge.

Frågor till Lundell, Jonasson och Ström

Hur kan den kritiska massan kombineras med inriktningen på spetsområden?

Ingi Jonasson: En liten högskola måste koncentrera sina resurser till spetsområden. Högskolan i Skövde har satsat på framför allt ingenjörsvetenskap och data. Denna strategi har varit ett bra framgångsrecept och en absolut nödvändighet. Det har visat sig lätt att hitta bra samarbetspartners i England, USA och även i Sverige. Det är viktigt att högskolor med olika spetskompetenser samarbetar.

Hur upplever ni rekryteringsmöjligheterna för Er högskola?

Ingi Jonasson: Det har inte funnits några större svårigheter att rekrytera kompetent personal till högskolan då den erbjuder en internationellt sett kompetent forskarmiljö. Detta är till stor del ett resultat av det goda samarbete som etablerats med utländska universitet genom vilket högskolan har kunnat deltidsanställda lektorer som håller hög internationell status.

Hur har det gått med Skövdes tillväxtstrategi tio år framåt i tiden? Vad har ni uppnått då?

Rolf Lundell: Hittills har 60-70 studenter utbildats i entreprenörsskap. Totalt sett har 20-25 groddföretag bildats med 30-40 medverkande anställda och delägare. Det finns goda förutsättningar för små tjänsteföretag, inom framför allt dataverksamheter, vilket skulle komplettera näringsstrukturen i länet. Verksamhetsplanen innehåller målsättningen att 300 personer ska arbeta inom högskoleområdet i projekt, företag och andra verksamheter som samarbetar med eller har annan koppling till högskolan.

Er redovisning visar att om utvecklingen ska komma igång i Skövde så behövs en spetssatsning, är det en riktig slutsats?

Rolf Lundell: Det är två skilda verksamheter. Vanlig vardagstillämpning är en och spjutspetsarna någonting annat. För att hänga med i utvecklingen behöver man inte satsa på spets men om målsättningen är att skapa en specifik profil för regionen måste riktade satsningar göras.

Vad gör att Du stannar kvar i Skövde för att utveckla Tankeverket?

Mette Ström: Kontakten med högskolan är en viktig faktor samt möjligheten att sprida kunskap om MMI och kognition även utanför storstadsområdena.

Lokala informationscentra i ett gemensamt kompetensnätverk

Lennart Bernhardsson, RIV-projektet

RIV-projektet har som målsättning att höja IT-kompetensen i regionen samt få till stånd en ökad användning av IT. Målgruppen är i första hand små och medelstora företag samt skolor. Ett antal IT-tjänster ska från lokala informationscentra erbjudas företagen och offentliga aktörer i regionen. Dessa centra ska efter projekttidens slut drivas på marknadens villkor och således skapa sin egen verksamhet.

Syftet och målsättningen med RIV

RIV står för Regionalt Informationsvägnät. En satsning på ett regionalt informationsvägnät motsvarar ungefär en halv järnvägsbro. Huvudsyftet med projektet är att genom samverkan i regionen höja IT-kompetensen och framför allt få till stånd en ökad användning av IT. Verksamhet ska etableras så nära användarna som möjligt. Behoven av IT ska komma från den lokala verksamheten vid det som kallas för informationscentra. Projektet har pågått i drygt ett halvår men själva kärnverksamheten, som ska ske ute i de tretton medverkande kommunerna, är för närvarande i inledningsskedet.

Den övergripande satsningen handlar om att bygga ut den digitala infrastrukturen i regionen norra Bohuslän, Dalsland och Fyrstad - det som kallas Fyrbodal. Därefter ska det i varje kommun finnas ett informationscentrum som verkar för nyttjandet av infrastrukturen. För att stödja och hjälpa varandra knyts de lokala kunskaperna samman i ett kompetensnätverk. Utbyggnaden av den digitala infrastrukturen syftar till att minska de initiala kostnaderna. I dag kan ingångskostnaderna för ett företag i en avsides del av regionen som vill ha ISDN vara så höga som 70,000 kronor. Tanken med en gemensam satsning är att kostnaderna i regionen inte ska överskrida storstadspriserna. Med en sådan satsning får även Bas-Greta nya möjligheter.

Allt bygger på ATM som är den nya nätstrukturen i Västra Götaland. Den ger möjligheter upp till bandbredder på 155 MB. Inom projektet ska det finnas ISDN tillgängligt för alla företag.

Miniteknikparker på lokal nivå

Inledningsskedet innebar en satsning på 2MB och ISDN-utbyggnad till alla skolorter. Regionen har en synnerligen väl utbyggd infrastruktur redan sedan tidigare. Det som behövs är att bygga på avfarterna vilka utgörs av lokala informationscentrum. I de kommunala informationcentrumen byggs en slags *minsta gemensamma standard* upp med t ex Internet, videokonferensteknik, datorer och andra distansutbildningsverktyg. Företag och offentliga aktörer i regionen ska veta vart de ska vända sig när de har behov av sådan utrustning. Informationscentrumet är ett slags miniteknikpark på lokal nivå.

De tjänster inom IT som i dag finns i kommunerna är i regel inte så omfattande. Skillnaderna mellan olika kommuner är avsevärd. Inom Fyrstad finns ett bredare utbud än i skogskommunerna i t ex Dalsland.

En uppgift för informationscentrumen är att samla in de kunskaper och tjänster som finns på IT-området lokalt och erbjuda dessa till samtliga kommuner via de andra informationscentrumen. På så sätt kommer tjänsteportföljen att utvidgas. RIV-projektet vill lägga beslag på den marknad som alla andra tror finns här. Marknaden sägs alltid finnas "därute" men när de som sitter därute säger att deras marknad finns därute så måste det innebära att marknaden finns här.

Varje informationscentrum ska också bygga upp en egen specialkompetens och bli en egen kommersiellt driven enhet som själv finansierar sin verksamhet efter projektets slut. Det ska kunna drivas vidare på marknadens villkor. Projektet har bakbundit affärsidéerna så att de inte får konkurrera med redan befintliga verksamheter. Det handlar om att skapa en så stor tjänsteportfölj som möjligt utan att kopiera det som redan finns.

Finansiering av projektet

Finansiering sker via EU´s strukturfond mål 2 och 5B, Kunskap- och kompetensstiftelsen, Telia, länsstyrelsen, landstingen, länsarbetsnämnden och de kommuner som medverkar. Telia är huvudleverantör av de nät som byggs men krav har ställts på leverantörsoberoende så att även andra operatörer ska få komma in.

Högskolan i Trollhättan/Uddevalla är initiativtagare till projektet och fungerar som en spindel i nätet. Mycket handlar om informationshantering vilket biblioteken av tradition är väldigt duktiga på. Därför finns även ett nära samarbete med de lokala biblioteken i kommunerna.

Företagarna, liksom skolan, som båda är viktiga målgrupper finns också med i projektet. Därför måste det poängteras att informationscentrumen inte ska konkurrera med småföretagen utan samarbeta. Målgruppen är små och medelstora företag. Det är ett långsiktigt arbete då det gäller att förstå de olika verksamheterna. Grundtanken är att koordinatorerna på de lokala informationscentrumen ska besöka och hålla kontakten med företagen. Målsättningen vad gäller skolan är att samtliga skolor innan året är slut ska vara anslutna till Internet. Den offentliga förvaltningen är en annan viktig målgrupp som kommer att behöva IT-tjänster från informationscentrumen.

Arbetet med projektet har hittills inneburit förankringsarbete och utbildning av lokala koordinatorer. Redan under denna inledningsfas har kontakterna mellan högskola, företag och kommunerna ökat. En gemensam marknadsföring av satsningen har bedrivits. De produkter eller tjänstebeskrivningar som sedan tas fram ska vara enhetliga.

Morgondagens tjänster i projektet

Morgondagens uppgifter för informationscentrumen är att skapa en nära samverkan med de lokala småföretagen. Personliga besök, telefonsamtal, större träffar och

seminarier är viktiga för att koordinatorerna ska kunna förstå småföretagens verksamheter. Inom kort kommer det att vara möjligt att använda videoöverföring i större utsträckning. *Education on demand* är ett område som kommer att växa.

Frågor till Lennart Bernhardsson

Vilka tjänster i portföljen kan komma Bas-Greta till nytta?

Även om huvudmålgruppen är mindre företag och skolor så ska tjänsterna också vara tillgängliga för allmänheten. Bas-Greta kommer att kunna använda sig av videokonferensteknik för att t ex se sina barnbarn live på distans. Detta förutsätter förstås att hon har ISDN. Om inte är hon välkommen att besöka informationscentret i kommunen.

Kan medborgaren finna information om dagiskön och veckans meny i skolbespisningen?

Så långt är det inte kommet ännu. Ett delprojekt som utkristalliserar sig är bl a hur samhällsinformationen ska hanteras. I samarbete med länsstyrelsen och landstingen testas nya former för både horisontell och vertikal medborgarinformation.

Projektet ska avslutas år 2000. Kommer ni att hinna med allt?

Projektet startades på ett tankemässigt plan redan för två år sedan. En förstudie har presenterats och ett aktivt förankringsarbete bedrivits. Marken är plöjd och harvad. Nu gäller det att så och skörda.

Du ser ett och ett halvt år framåt i tiden men hur ser den långsiktiga visionen ut?

På lång sikt är det ett stor antal företag som på ett eller annat sätt använder de tjänster som erbjuds genom olika informationscentrum. Det kan t ex vara att få hjälp med bevakning av offentlig upphandling eller andra tjänster som för företagen är alltför tidskrävande. Företagen kommer även att ingå som en naturlig part i ett utvidgat kompetensnätverk, kanske även på Europa-nivå.

Hur kommer den långsiktiga finansieringen att se ut? Har ni försökt med andra statliga myndigheter?

Det lades inte ner något arbete på att försöka få ytterligare finansiärer. Det räckte med de som redan fanns för att balansera budgeten. Budgeten täcker även finansiering av koordinatorerna för de lokala informationscentrana. Löneskalan för dem är fallande för att stimulera till att skapa egna affärer. Oavsett vem som är kunden, offentlig eller privat, så ska informationscentret ingå en affärsrelation. Informationscentrum ska vara självdrivande efter projekttidens utgång. Förhoppningsvis ska det inte behövas någon ytterligare finansiering.

ACTION - Assisting Carers using Telematics Interventions to meet Older person´s Needs

Lennart Magnusson, ACTION

Projektet ACTION satsar på att utveckla hjälpmedel för anhöriga som vårdar sina gamla i hemmet. Genom att bättre utnyttja moderna IT-lösningar ska anhöriga och gamla få en ökad trygghet och bättre service. Många anhöriga vill vårda i hemmet men behöver stöd i form av tillgång till information och kunskap i omvårdnadsfrågor. En bakgrund till projektet är de senaste decenniernas markanta ökning av andelen äldre i Europa. Detta förmodas också leda till ett ökat behov av hjälpmedel i hemmen.

Ökande andel äldre i samhället

ACTION är ett EU-projekt som startade i januari år 1997 och ska löpa över en treårsperiod. ACTION står för 'Assisting Carers using Telematics Interventions to meet Older persons' Needs'. Partners är vårdhögskolan i Borås samt tre andra vårdhögskolor i England, Nord Irland och Portugal. Ett landsting på Irland är också med. Svenska partners är framför allt landstinget i Älvsborg, Borås lasarett, primärvården i Borås samt Borås kommun. Andra är Chalmers, Göteborgs universitet, Handikappinstitutet, Daltek och Telia.

Bakgrunden till projektet är den ökade andelen äldre i Europa. Av dagens 375 miljoner EU-invånare är 14,5 miljoner över 80 år. År 2020 kommer denna siffra att uppgå till 20 miljoner. Mellan år 1960 och år 2020 har andelen ökat med 300 procent. När andelen yngre samtidigt minskar kommer detta att få stor inverkan på omvårdnadssituationen i framtiden. I dag har anhöriga en nyckelroll i vården av äldre. Anhörigvårdare är nästan alltid kvinnor. I Sverige är de oftast äldre kvinnor som vårdar sin man. I övriga Europa är det ofta kvinnor som vårdar sina föräldrar.

Möjligheter med tekniken

Informationssamhället erbjuder många nya möjligheter till en ökad service för alla medborgare. Det finns en föreställning om att kvinnor och äldre inte behärskar teknik men det är egentligen tvärtom. Avhandlingen 'Från vedspis till microvågsugn' visar att kvinnor använder ny teknik som de ser att de har nytta av. För projektet är det viktigt att ha användarna med i utvecklingen av tekniken. Partners är vårdhögskolor och vårdorganisationer. Projektet kan upplevas vara teknikinriktat men i själva verket handlar det om att ta vara på tekniken för att ge människor bättre service.

Den övergripande målsättningen är att med hjälp av modern informations- och kommunikationsteknologi stödja äldre handikappade och deras anhörigvårdare för att de ska kunna bibehålla autonomi, oberoende och livskvalitet. Syftet är att ge anhörigvårdarna kunskap och stöd när det gäller omvårdnad i det dagliga livet.

Många anhöriga vill vårda hemma men behöver stöd för att kunna göra det. Genom att ha mer kunskap om var hjälpen finns får anhöriga bättre förutsättningar för att klara av att vårda hemma. Den primära målgruppen är anhörigvårdare och deras äldre men projektet är också bra för vård- och omsorgspersonal och administratörer.

Projektets innehåll

Projektet inleddes med en undersökning av vad användare skulle önska i utvecklingen framöver. Undersökningen genomfördes i form av gruppintervjuer i de olika länderna samt en enkät som gick ut till 500 anhörigvårdare. Resultatet visade att det finns en brist på samlad och lättillgänglig information. Den information som finns är svår att hitta och svår att förstå. Informationen är oftast osystematisk och fragmentarisk.

Ett önskemål finns om ökad information och kunskap vad gäller omvårdnad i det dagliga livet. Många anhöriga behöver få avlastning och möjligheter till vila. Många kan aldrig lämna den de vårdar. En del får aldrig sova en enda natt ostört. De finns ett behov av avlastning för att kunna gå till affären, åka på en veckas semester etc. Kunskap saknas ofta om vilka ekonomiska stöd som finns att få för sådant.

Utifrån dessa resultat utvecklas i dag ett antal multimediaprogram som handlar om omvårdnad i det dagliga livet. Dessa program tas fram för att hjälpa anhöriga att planera vården och se vilka möjligheter som finns till avlastning. Anhöriga säger att de vill lära sig att hantera situationer som kan uppstå i förväg och inte när de inträffar. Programmen är mer eller mindre interaktiva. Anhöriga kan med jämna mellanrum skicka information till sin distriktssköterska eller kommunsjuksköterska som på så sätt kan följa upp vården.

Programmen ska presenteras i hemmen via den egna TV-apparaten som kompletterats med en dator, en kamera och en anslutning med ISDN till Internet. Därmed finns tillgång till programmen och möjlighet till videokonferens med läkare, sjuksköterska eller hemtjänstbiträde. Systemet regleras med en vanlig fjärrkontroll. Detta ställer naturligtvis krav på utbildning. I samband med installation av en utrustning så genomförs också utbildning av både de anhöriga, äldre och vårdpersonalen.

I slutet av april 1998 ska den första versionen vara färdig. Då har det första utvecklingsarbetet genomförts tillsammans med anhöriga och vårdpersonal. Grupper med anhöriga och vårdpersonal samlas varje månad för att tillsammans ta fram själva gränssnittet och bedöma innehåll och språk. De har hittills kommit många positiva reaktioner från framför allt anhöriga.

Utvärdering

I maj startas en utvärdering av projektet vilken kommer att pågå fram till sommaren 1999. Då kommer utrustningen att installeras i fem hem i Tandareds kommundel i Borås kommun. För att täcka hela vårdkedjan ska utrustningen även installeras hos kommunsjuksköterskan, hemtjänstassistenten, vårdcentralen och rehabiliterings-

kliniken på lasarettet. Alla kommer att ha tillgång till samma program och möjlighet till att ordna videokonferens och skicka information till varandra.

Den första perioden pågår fram till jul och täcker 32 platser runt om i Europa. Antalet ökar under våren då ytterligare platser tillkommer. Projektet ska också fastsälla utvecklingspotentialen, dvs göra cost benefit analyser, marknadsundersökningar, utvecklingsstrategier samt utveckla en organisation för att kunna fortsätta efter projekttiden. Finansieringsfrågan måste också lösas.

Möjligheter med projektet

Möjligheterna med projektet är att höja kvaliteten inom vården och omsorgen. Med hjälp av ett bättre informationsflöde kan vårdpersonalen lättare bedöma och prioritera vårdbehoven, vilket underlättar planeringen och utvärderingen. Tanken är också att säkerheten och effektiviteten i vården ska kunna höjas genom att underlätta vårdkedjan och öka möjligheterna till konsultation och erfarenhetsutbyte. ACTION initierar också ett nytt forskningsfält om metoder för att stödja anhöriga i hemmet. EU:s femte ramprogram betonar service och design för alla. Den teknik som utvecklas ska vara tillgänglig för många och lätt att komma åt.

Frågor till Lennart Magnusson

Även det nya kommunikationssättet fordrar att sjuksköterskan eller hemtjänstbiträdet finns på plats. Ett av problemen i dag är att vårdpersonalen inte ens är tillgänglig per telefon. För att detta ska fungera fordrar det stora förändringar i arbetssättet. Är det en problemställning som inkluderats i projektet?

I den fas som nu inleds i Borås kommun kommer rehab kliniken, primärvården, kommunen och vårdcentralen i en kommundel att samarbeta. Det ingår en utbildningsdel om att se över interna arbetssätt och hur tekniken ska kunna användas för att skapa nytta. I kommundelen har de redan insett att vissa förändringar är nödvändiga. Hela IT-satsningen inom hälso- och sjukvården kommer att innebära att organisations- och arbetsformer måste förändras. En diskussion måste starta kring hur organisationen istället ska se ut.

Var ligger tonvikten i utvecklingsarbetet - på tekniken eller på de mjuka faktorerna som t ex organisation?

Tonvikten ligger på att ge stöd och hjälp för anhöriga att vårda hemma. Tekniken är endast hjälpmedlet i form av en fjärrkontroll. Via den kan den anhörige antingen kommunicera eller få beslutsstöd för det som eftersöks.

Du sa att ni jobbar med multimedia och tillverkning av informationsprogram, utgör detta en stor del av utvecklingen?

Det är en viktig del. Programmen utarbetas i HTML för att de ska vara vanliga webb-baserade program. Delar av projektet skulle således inom kort kunna användas på kommunernas egna hemsidor.

Hur fungerar det att jobba i ett EU-projekt tillsammans med samarbetspartner från många olika länder?

Det är väldigt lärorikt och spännande men tar mer tid än man kunde tro. Tekniken används så mycket som möjligt med videokonferenser var tredje vecka och gemensam databashantering och diskussionsklubbar via Lotus Notes. Ungefär en gång om året träffas alla personligen.

Hur ser fortsättningen på ACTION ut efter projekttidens slut år 1999?

Planen på den fortsatta verksamheten är inte färdig ännu. Förhoppningen är att den utrustning som tagits fram ingår i den utrustning som anhöriga får tillgång till via samhället. Videokonferensutrustningen borde kunna erhållas till en överkomlig avgift. I Sverige skulle det kunna vara kommunerna som får stå för detta. I övriga Europa kan lösningarna se olika ut. Kostnaderna för denna utrustning är ringa i jämförelse med vad en sjukhemsplats kostar om året. I Borås uppgår denna kostnad till 350.000 kronor om året.

Paneldiskussionen

Hearingen avslutades med en diskussion kring hur IT ska kunna exploateras och spridas till en bredare marknad. Det konstaterades bl a att det finns stora och outnyttjade potentialer i samarbetet mellan offentliga och kommersiella aktörer. Det poängterades också att IT är ett verktyg och inte ett ändamål i sig.

Ordförande: Christer Asplund, EuroFutures AB

Deltagare i panelen:
Göte Bernhardsson, Länsstyrelsen Västra Götaland
Lennarth Bernhardsson, RIV-projektet
Gunnar Heborg, IT-kommissionen
Kenneth Johansson, Smelink
Ingi Jonasson, Högskolan i Skövde
Lennart Magnusson, Vårdhögskolan i Borås
Bengt Göran Olausson, Länsstyrelsen i Västra Götaland
Lisbeth Sager, Karlskrona kommun
Jan-Erik Simre, Ängelholmshem

- **IT - ett verktyg och inget självändamål**

IT ska användas för att på olika sätt förbättra arbetssätt och service. Tekniken i sig är ingen målsättning. För att förbättra service och effektivitet är det viktigt att anpassa organisationen och det traditionella arbetssätten till att bättre kunna möta samhällets och medborgarnas behov. IT är ett viktigt verktyg och får inte ses som en isolerad företeelse i samhället. Potentialen är stor vad gäller användningen av IT i näringslivsutveckling både lokalt och regionalt. Genom att integrera affärsutveckling och IT öppnas nya och spännande möjligheter för svenska produkter på världsmarknaden. Detta kan göras t ex genom att i större utsträckning märka svenska produkter med en Internet-adress där produkten och dess ursprung tydligt kan beskrivas. Ett intressant område för Sverige är livsmedelsindustrin där svenska produkter starkare kan marknadsföras ur ekologisk synvinkel.

- **Kommersiella och publika tjänster i samverkan**

Det finns en stor och outvecklad potential i att öka samarbetet mellan publika och kommersiella aktörer på lokal och regional nivå för att förbättra IT-applikationerna. Många kommunala tjänster är i större eller mindre utsträckning relaterade till kommersiella verksamheter. Ur ett medborgarperspektiv är det upplevelsen av service och det värde som servicen genererar som är viktigt.

- **Skapa acceptans för användning av IT**

För att uppnå en ökad användning av IT i samhället måste det först skapas en större acceptans för applikationerna. Det är användningen av IT som ska vara i fokus och inte produkterna i sig. När människor märker att IT förenklar vardagliga bestyr då

kommer också användningen att öka i snabb takt. Den information som medborgare önskar sig måste finnas tillgänglig. Tekniken måste ställas till människans förfogande på hennes villkor.

- **Nationell överblick med lokal förankring**

Behoven av IT måste samlas upp på det lokala planet. Det är där de verkliga behoven tydligt framträder. Dessa behov kan kommuniceras via lokala projektgrupper där kommun, skola och företag deltar. Helikopterperspektivet är också viktigt. Genom att se helheten kan risken att det uppstår spridda IT-öar i landet undvikas.

- **Utbyggnad av infrastruktur**

På statens ansvar vilar uppgiften att se till att hela landet har en utbyggd elektronisk infrastruktur som fungerar. Infrastrukturen utgör basen för en utvecklad användning av IT. Det är viktigt med ett nationellt perspektiv då det annars finns risk för att skillnaderna mellan regionerna blir omfattande.

- **Skolans roll för användningen av IT**

Skolan utgör en viktig del av den svenska kompetensutvecklingen för framtiden och har därmed en central roll för landets utveckling. IT bör ses som ett redskap i det livslånga lärandet. Staten har det övergripande ansvaret för skolsystemet i landet och således ett ansvar för att skolan och pedagogiken utvecklas. Ett bra exempel är Mönsterås gymnasium där IT konsekvent implementerats för att utveckla ett kunskapssökande arbetssätt.

- **Sprida kunskap och goda exempel**

Staten har en roll att fylla som spridare av kunskap om IT till alla regioner i landet. Det finns en viktig uppgift i att stimulera kommuner och regioner till att använda IT och att lyfta fram goda exempel.

KUNGL BIBLIOTEKET • STOCKHOLM •

Rapporter

IT-kommissionens arbetsprogram, SOU 1995:68
Delbetänkande om kommissionens övervägande och prioriteringar samt arbetsprogram. 34 sidor.
Kan beställas hos Fritzes kundtjänst. Fax: 08-690 91 91. Telefon: 08-690 91 90.

Kommunikation utan gränser - rapport från IT-kommissionen, juni 1995
Skriften är ett sammandrag av kommissionens arbetsprogram. 15 sidor.
Kan beställas hos IT-kommissionen, Fax: 08-20 28 04. Telefon: 08-405 18 51.

Communication Without Frontiers - report by the Swedish IT-Commission, june 1995
Engelsk översättning av sammandraget. 15 sidor.
Kan beställas hos IT-kommissionen, Fax: 08-20 28 04. Telefon: 08-405 18 51.

Så kan Sverige utveckla en framgångsrik programvaruindustri inför 2000-talet
Rapport 1/96. 25 sidor.
Kan beställas hos IT-kommissionen, Fax: 08-20 28 04. Telefon: 08-405 18 51

IT-mått. Hur kan IT-användning beskrivas?
Av Nils-Göran Olve & Carl-Johan Westin, CEPRO AB. Rapport 2/96. 65 sidor.
Kan beställas hos IT-kommissionen, Fax: 08-20 28 04. Telefon: 08-405 18 51.

När det regnar manna från himlen, har den fattige ingen sked Om IT och handikapp.
Rapport 3/96. 32 sidor.
Kan beställas hos IT-kommissionen, Fax: 08-20 28 04. Telefon: 08-405 18 51.

Kvinnor och IT
Rapport 4/96. 41 sidor.
Kan beställas hos IT-kommissionen, Fax: 08-20 28 04. Telefon: 08-405 18 51.

Rättsinformation och IT - Svårigheternas advokater eller möjligheternas ambassadörer?
Rapport 5/96. 60 sidor.
Kan beställas hos IT-kommissionen, Fax: 08-20 28 04. Telefon: 08-405 18 51.

ERROR, När IT inte fungerar - en rapport om IT och dess användbarhet
Av Per Gustafsson på uppdrag av IT-kommissionen. Rapport 6/96. 50 sidor.
Kan beställas hos IT-kommissionen, Fax: 08-20 28 04. Telefon: 08-405 18 51.

IT-kommissionens hearing om infrastrukturen för information och kommunikation.
Dokumentation från IT-kommissionens hearing den 5-6 juni 1996.
Rapport 7/96. 127 sidor. Kan beställas hos IT-kommissionen,
Fax: 08-20 28 04. Telefon: 08-405 18 51.

Affärsnyttan med Internet
Sammanfattning av det seminarium som anordnades av IT-kommissionen, Swebizz och Sveriges Tekniska Attachéer den 4 juni 1996. Rapport 8/96.
Rapporten är publicerad på IT-kommissionens hemsida
<http://www.itkommissionen.se>.

IT-problem inför 2000-skiftet, SOU 1997:12
Referat och slutsatser från en hearing anordnad av IT-kommissionen den 18 december 1996. Rapport 1/97. Kan beställas hos Fritzes kundtjänst. Fax: 08-690 91 91. Telefon: 08-690 91 90.

Digital demokra@ti, SOU 1997:23
Ett seminarium om Teknik, demokrati och delaktighet den 8 november 1996 anordnat av Folkomröstningsutredningen, IT-kommissionen och Kommunikationsforskningsberedningen. Rapport 2/97.
Kan beställas hos Fritzes kundtjänst. Fax: 08-690 91 91. Telefon: 08-690 91 90.

Kristallkulan - 13 röster om framtiden, SOU 1997:31
Rapport 3/97. Kan beställas hos Fritzes kundtjänst.
Fax: 08-690 91 91. Telefon: 08-690 91 90.

IT och miljön - en samling goda exempel, SOU 1996: 178
Rapport 4/97. Kan beställas hos Fritzes kundtjänst.
Fax: 08-690 91 91. Telefon: 08-690 91 90.

Sverige inför epokskiftet, SOU 1997:63
Rapport 5/97. Kan beställas hos Fritzes kundtjänst.
Fax: 08-690 91 91. Telefon: 08-690 91 90.

Sweden in the Information Society, SOU 1997:67
The Swedish IT Commission report 5/97.
Kan beställas hos Fritzes kundtjänst. Fax: 08-690 91 91. Telefon: 08-690 91 90.

Säker elektronisk kommunikation, SOU 1997:73
Referat från ett seminarium anordnat av IT-kommissionen, Närings- och handelsdepartementet och SEIS den 11 december 1996. Rapport 6/97.
Kan beställas hos Fritzes kundtjänst. Fax: 08-690 91 91. Telefon: 08-690 91 90.

IT-kommissionens hearing om den nya medie- och programvaruindustrin, SOU 1997:124
Andrakammarsalen, Riksdagen. Rapport 7/97.
Kan beställas hos Fritzes kundtjänst. Fax: 08-690 91 91. Telefon: 08-690 91 90.

IT och regional utveckling - 120 exempel från Sveriges län, SOU 1998:19
Rapport 1/98. Kan beställas hos Fritzes kundtjänst.
Fax: 08-690 91 91. Telefon: 08-690 91 90.

IT-kommissionens hearing om infrastrukturen för digitala medier, SOU 1998:20
Referat från en hearing anordnad av IT-kommissionen den 24 oktober 1997. Rapport 2/98. Kan beställas hos Fritzes kundtjänst.
Fax: 08-690 91 91. Telefon: 08-690 91 90.

Problem med inbäddade system inför 2000-skiftet, SOU 1998:21
Hearing anordnad av IT-kommissionen i samverkan med Industriförbundet och Statskontoret 1997-11-14. Rapport 3/98. Kan beställas hos Fritzes kundtjänst.
Fax: 08-690 91 91. Telefon: 08-690 91 90.

Identifiering och identitet i digitala miljöer, SOU 1998:36
Referat från en hearing den 12 november 1997. Rapport 4/98.
Kan beställas hos Fritzes kundtjänst. Fax: 08-690 91 91. Telefon: 08-690 91 90.

Hur offensiv IT-användning kan skapa tillväxt för mindre företag, SOU 1998:54
Ett rådslag anordnat av IT-kommissionen på uppdrag av Kommunikationsdepartementet, Närings- och handelsdepartementet och Industriförbundet 1997-11-18. Rapport 5/98. Kan beställas hos Fritzes kundtjänst. Fax: 08-690 91 91. Telefon: 08-690 91 90.

IT och nationalstaten, SOU 1998:58
Fyra framtidsscenarier. Rapport 6/98. Kan beställas hos Fritzes kundtjänst. Fax: 08-690 91 91. Telefon: 08-690 91 90.

Skolan, IT och det livslånga lärandet, SOU 1998:70
Hearing anordnad av Utbildningsdepartementet och IT-kommissionen 1997-12-04. Rapport 7/98. Kan beställas hos Fritzes kundtjänst. Fax: 08-690 91 91. Telefon: 08-690 91 90.

Nya tider, nya förutsättningar..., SOU 1998:65
Rapport 8/98. Kan beställas hos Fritzes kundtjänst. Fax: 08-690 91 91. Telefon: 08-690 91 90.

IT och regional utveckling -Erfarenheter från tre hearingar under mars 1998, SOU 1998:79
Rapport 9/98. Kan beställas hos Fritzes kundtjänst. Fax: 08-690 91 91. Telefon: 08-690 91 90.

Rapporter utgivna på uppdrag av eller i samarbete med IT-kommissionen

Data om IT i Sverige
Statistisk sammanställning om IT gjord av Statistiska Centralbyrån på uppdrag av IT-kommissionen. Kan beställas från SCB Förlag, 701 89 Örebro. Fax: 019-17 69 32. Telefon: 019-17 68 00.

Datorvanor 1995
Undersökning av svenska folkets datorvanor utförd av Statistiska Centralbyrån på uppdrag av IT-kommissionen. 102 sidor. Kan beställas från SCB Förlag, 701 89 Örebro. Fax: 019-17 69 32. Telefon: 019-17 68 00.

IT världen runt - Nationella initiativ
Undersökning av Sveriges Tekniska Attachéer på uppdrag av IT-kommissionen och Näringsdepartementet. Kan beställas från STATT, Box 5282, 102 46 Stockholm.

IT världen runt - Regionala initiativ
Undersökning av Sveriges Tekniska Attachéer på uppdrag av IT-kommissionen och Näringsdepartementet. Stencil.

IT världen runt - Statligt stöd till mjukvaruindustrin
Undersökning av Sveriges Tekniska Attachéer på uppdrag av IT-kommissionen och Näringsdepartementet. Stencil.

Europeiska Unionen - IT, telekommunikation och nya medier
En kartläggning och analys gjord av Statskontoret på uppdrag av IT-kommissionen. 111 sidor.

Statens offentliga utredningar 1998

Kronologisk förteckning

1. Omstruktureringar och beskattning. Fi.
2. Tänder hela livet
   – nytt ersättningssystem för vuxentandvård. S.
3. Välfärdens genusansikte. A.
4. Män passar alltid? Nivå- och organisationsspecifika processer med exempel från handeln. A.
5. Vårt liv som kön. Kärlek, ekonomiska resurser och maktdiskurser. A.
6. Ty makten är din ... Myten om det rationella arbetslivet och det jämställda Sverige. A.
7. Översyn av rörelse- och tillsynsregler för kollektiva försäkringar. Fi.
8. Alkoholreklam. Marknadsföring av alkoholdrycker och Systembolagets produkturval. S.
9. Integritet – Effektivitet – Skattebrott. Fi.
10. Campus för konst. U.
11. Fristående utbildningar med statlig tillsyn inom olika områden. U.
12. Självdeklaration och kontrolluppgifter – förenklade förfaranden. Fi.
13. Säkrare kemikaliehantering. Fö.
14. E-pengar – näringsrättsliga frågor. Fi.
15. Gröna nyckeltal – Indikatorer för ett ekologiskt hållbart samhälle. M.
16. När åsikter blir handling. En kunskapsöversikt om bemötandet av personer med funktionshinder. S.
17. Samordning av digital marksänd TV. Ku.
18. En gräns – en myndighet? Fi.
19. IT och regional utveckling.
    120 exempel från Sveriges län. K.
20. IT-kommissionens hearing om infrastrukturen för digitala medier. Andrakammarsalen, Riksdagen 1997-10.24. K.
21. Problem med inbäddade system inför 2000-skiftet. Hearing anordnad av IT-kommissionen i samverkan med Industriförbundet och Statskontoret 1997-11-14. K.
22. Försäkringsgaranti.
    Ett garantisystem för försäkringsersättningar. Fi.
23. Staten och exportfinansieringen. N.
24. Fiskeriadministrationen i ett EU-perspektiv.
    Översyn av fiskeriadministrationen m.m. Jo.
25. Tre städer. En storstadspolitik för hela landet.
    + 4 st bilagor. S.
26. Från hembränt till Mariakliniken.
    – fakta om ungdomar och svartsprit. S.
27. Nya ledningsregler för bankaktiebolag och försäkringsbolag. Fi.
28. Läkemedel i vård och handel. Om en säker, flexibel och samordnad läkemedelsförsörjning. S.
29. 1976 års lag om immunitet och privilegier i vissa fall – en översyn. UD.
30. Utlandsstyrkan. Fö.
31. Det gäller livet. Stöd och vård till barn och ungdomar med psykiska problem. S.
32. Rättssäkerhet, vårdbehov och samhällsskydd vid psykiatrisk tvångsvård. S.
33. Historia, ekonomi och forskning.
    Fem rapporter om idrott. In.
34. Företagare med restarbetsförmåga. S.
35. Förordningar till miljöbalken. + Bilagor. M.
36. Identifiering och identitet i digitala miljöer.
    – Referat från en hearing den 12 november 1997.
    IT-kommissionens rapport 4/98. K.
37. Den framtida arbetsskadeförsäkringen. S.
38. Vad får vi för pengarna? – Resultatstyrning av statsbidrag till vissa organisationer inom det sociala området. S.
39. Det finsk-svenska gränsälvssamarbetet. M.
40. BROTTSOFFER.
    Vad har gjorts? Vad bör göras? Ju.
41. Läkemedelsinformation för alla. S.
42. Försvarsmaktsgemensam utbildning för framtida krav. Fö.
43. Hur skall Sverige må bättre?
    – första steget mot nationella folkhälsomål. S.
44. En samlad vapenlagstiftning. Ju.
45. Sotning i framtiden. Fö.
46. Om buggning och andra hemliga tvångsmedel. Ju.
47. Bulvaner och annat. Ju.
48. Kontrollerad och ifrågasatt?
    – intervjuer med personer med funktionshinder. S.
49. Konsekvenser av att taxfreeförsäljningen avvecklas inom EU. K.
50. De 39 stegen. Läkemedelsutredningar under 1900-talet och annat underlagsmaterial till Läkemedel i vård och handel, SOU 1998:28. S.
51. Vuxenutbildning och livslångt lärande.
    Situationen inför och under första året med kunskapslyftet. U.
52. Utstationering av arbetstagare. A.
53. Ta vara på möjligheterna i Östersjöregionen. N.
54. Hur offensiv IT-användning kan skapa tillväxt för mindre företag. Ett rådslag anordnat av IT-kommissionen på uppdrag av Kommunikationsdepartementet, Närings- och handelsdepartementet och Industriförbundet.
    Rotundan, Rosenbad 1997-11-18. K.
55. Demokratins räckvidd. Dokumentation från ett seminarium. Demokratiutredningens skriftserie. SB.

Statens offentliga utredningar 1998

Kronologisk förteckning

56. Avdrag för ökade levnadskostnader vid tjänsteresa och tillfälligt arbete. Fi.
57. DUKOM Distansutbildningskommittén. Utvärdering av distansutbildningsprojekt med IT-stöd. U.
58. IT och nationalstaten. Fyra framtidsscenarier. IT-kommissionens rapport 6/98. K.
59. Räddningstjänsten i Sverige – Rädda och Skyddas. Fö.
60. Kring Hallandsåsen. M.
61. Livsmedelstillsyn i Sverige. Jo.
62. Kampanj med kunskaper och känslor. Om kärnavfallsomröstningen i Malå kommun 1997. M.
63. En god affär i Motala. Demokratiutredningens skriftserie. SB.
64. Bättre och mer tillgänglig information. Småföretagsdelegationens rapport 2. N.
65. Nya tider, nya förutsättningar . . . IT-kommissionens rapport 8/98. K.
66. FUNKIS – funktionshindrade elever i skolan. U.
67. Socialavgiftslagen. S.
68. Kunskapsläget på kärnavfallsområdet 1998. M.
69. Lämplighetsprövning av personal inom förskoleverksamhet, skola och skolbarnomsorg. U.
70. Skolan, IT och det livslånga lärandet. Hearing anordnad av Utbildningsdepartementet och IT-kommissionen, Rosenbad 1997-12-04, IT-kommissionens rapport 7/98. K.
71. Den kommunala revisionen – ett demokratiskt kontrollinstrument. In.
72. Kommunala finansförbund. Fi.
73. Organisationer Mångfald Integration – Ett framtida system för statsbidrag till invandrarnas riksorganisationer m.fl. In.
74. Styrningen av polisen. Ju.
75. Djurförsök. Jo.
76. Idrott och motion för livet. Statens stöd till idrottsrörelsen och friluftslivets organisationer. In.
77. Kompetens i småföretag. Småföretagsdelegationens rapport 3. N.
78. Regelförenkling för framtiden. Småföretagsdelegationens rapport 4. N.
79. IT och regional utveckling. Erfarenheter från tre hearingar under mars 1998. IT-kommissionens rapport 9/98. K.

Statens offentliga utredningar 1998

Systematisk förteckning

Statsrådsberedningen

Demokratins räckvidd. Dokumentation från ett seminarium. Demokratiutredningens skriftserie. [55]
En god affär i Motala.
Demokratiutredningens skriftserie. [63]

Justitiedepartementet

BROTTSOFFER.
Vad har gjorts? Vad bör göras? [40]
En samlad vapenlagstiftning. [44]
Om buggning och andra hemliga tvångsmedel. [46]
Bulvaner och annat. [47]
Styrningen av polisen. [74]

Utrikesdepartementet

1976 års lag om immunitet och privilegier i vissa fall – en översyn. [29]

Försvarsdepartementet

Säkrare kemikaliehantering. [13]
Utlandsstyrkan. [30]
Försvarsmaktsgemensam utbildning för framtida krav [42]
Sotning i framtiden [45]
Räddningstjänsten i Sverige
– Rädda och Skyddas. [59]

Socialdepartementet

Tänder hela livet
– nytt ersättningssystem för vuxentandvård. [2]
Alkoholreklam. Marknadsföring av alkoholdrycker och Systembolagets produkturval. [8]
När åsikter blir handling. En kunskapsöversikt om bemötandet av personer med funktionshinder. [16]
Tre städer. En storstadspolitik för hela landet.
+4 st bilagor. [25]
Från hembränt till Mariakliniken.
– fakta om ungdomar och svartsprit. [26]
Läkemedel i vård och handel. Om en säker, flexibel och samordnad läkemedelsförsörjning. [28]
Det gäller livet. Stöd och vård till barn och ungdomar med psykiska problem. [31]
Rättssäkerhet, vårdbehov och samhällsskydd vid psykiatrisk tvångsvård. [32]
Företagare med restarbetsförmåga. [34]
Den framtida arbetsskadeförsäkringen. [37]
Vad får vi för pengarna? – Resultatstyrning av statsbidrag till vissa organisationer inom det sociala området. [38]
Läkemedelsinformation för alla. [41]
Hur skall Sverige må bättre?
– första steget mot nationella folkhälsomål. [43]
Kontrollerad och ifrågasatt?
– intervjuer med personer med funktionshinder. [48]
De 39 stegen. Läkemedelsutredningar under 1900-talet och annat underlagsmaterial till Läkemedel i vård och handel, SOU 1998:28. [50]
Socialavgiftslagen. [67]

Kommunikationsdepartementet

IT och regional utveckling.
120 exempel från Sveriges län. [19]
IT-kommissionens hearing om infrastrukturen för digitala medier. Andrakammarsalen, Riksdagen 1997-10-24. [20]
Problem med inbäddade system inför 2000-skiftet. Hearing anordnad av IT-kommissionen i samverkan med Industriförbundet och Statskontoret 1997-11-14. [21]
Identifiering och identitet i digitala miljöer.
– Referat från en hearing den 12 november 1997. IT-kommissionens rapport 4/98. [36]
Konsekvenser av att taxfreeförsäljningen avvecklas inom EU. [49]
Hur offensiv IT-användning kan skapa tillväxt för mindre företag. Ett rådslag anordnat av IT-kommissionen på uppdrag av Kommunikationsdepartementet, Närings- och handelsdepartementet och Industriförbundet. Rotundan, Rosenbad 1997-11-18. [54]
IT och nationalstaten. Fyra framtidsscenarier. IT-kommissionens rapport 6/98. [58]
Nya tider, nya förutsättningar . . .
IT-kommissionens rapport 8/98. [65]
Skolan, IT och det livslånga lärandet.
Hearing anordnad av Utbildningsdepartementet och IT-kommissionen, Rosenbad 1997-12-04, IT-kommissionens rapport 7/98. [70]
IT och regional utveckling.
Erfarenheter från tre hearingar under mars 1998. IT-kommissionens rapport 9/98. [79]

Finansdepartementet

Omstruktureringar och beskattning. [1]
Översyn av rörelse- och tillsynsregler för kollektiva försäkringar. [7]
Integritet – Effektivitet – Skattebrott. [9]
Självdeklaration och kontrolluppgifter – förenklade förfaranden. [12]

Statens offentliga utredningar 1998

Systematisk förteckning

E-pengar – näringsrättsliga frågor. [14]
En gräns – en myndighet? [18]
Försäkringsgaranti.
Ett garantisystem för försäkringsersättningar. [22]
Nya ledningsregler för bankaktiebolag och försäkringsbolag. [27]
Avdrag för ökade levnadskostnader vid tjänsteresa och tillfälligt arbete. [56]
Kommunala finansförbund. [72]

Utbildningsdepartementet

Campus för konst. [10]
Fristående utbildningar med statlig tillsyn inom olika områden. [11]
Vuxenutbildning och livslångt lärande.
Situationen inför och under första året med kunskapslyftet. [51]
DUKOM Distansutbildningskommittén.
Utvärdering av distansutbildningsprojekt med IT-stöd. [57]
FUNKIS – funktionshindrade elever i skolan. [66]
Lämplighetsprövning av personal inom förskoleverksamhet, skola och skolbarnomsorg. [69]

Jordbruksdepartementet

Fiskeriadministrationen i ett EU-perspektiv. Översyn av fiskeriadministrationen m.m. [24]
Livsmedelstillsyn i Sverige. [61]
Djurförsök. [75]

Arbetsmarknadsdepartementet

Välfärdens genusansikte. [3]
Män passar alltid? Nivå- och organisationsspecifika processer med exempel från handeln. [4]
Vårt liv som kön. Kärlek, ekonomiska resurser och maktdiskurser. [5]
Ty makten är din ... Myten om det rationella arbetslivet och det jämställda Sverige. [6]
Utstationering av arbetstagare. [52]

Kulturdepartementet

Samordning av digital marksänd TV. [17]

Närings- och handelsdepartementet

Staten och exportfinansieringen. [23]
Ta vara på möjligheterna i Östersjöregionen. [53]
Bättre och mer tillgänglig information. Småföretagsdelegationens rapport 2. [64]
Kompetens i småföretag. Småföretagsdelegationens rapport 3. [77]
Regelförenkling för framtiden. Småföretagsdelegationens rapport 4. [78]

Inrikesdepartementet

Historia, ekonomi och forskning.
Fem rapporter om idrott. [33]
Den kommunala revisionen – ett demokratiskt kontrollinstrument. [71]
Organisationer Mångfald Integration – Ett framtida system för statsbidrag till invandrarnas riksorganisationer m.fl. [73]
Idrott och motion för livet. Statens stöd till idrottsrörelsen och friluftslivets organisationer. [76]

Miljödepartementet

Gröna nyckeltal – Indikatorer för ett ekologiskt hållbart samhälle. [15]
Förordningar till miljöbalken. + Bilagor. [35]
Det finsk-svenska gränsälvssamarbetet. [39]
Kring Hallandsåsen. [60]
Kampanj med kunskaper och känslor. Om kärnavfallsomröstningen i Malå kommun 1997. [62]
Kunskapsläget på kärnavfallsområdet 1998. [68]

IT-kommissionen
103 33 Stockholm
Besök: Regeringsgatan 30–32
E-post: itkommissionen@communications.ministry.se
Webbplats: www.itkommissionen.se

ISBN 91–38–20948–9
ISSN 0375–250X