



**Vi arbetar för närvarande med att sammanställa och analysera materialet och få fram rapporten från IT-kommissionens Visionshearing 24-25 sept.**

**Under tiden erbjuder vi denna korta refererande sammanfattning.**

## **”Så vill vi ha det digitala tjänstesamhället 2011+”**

-”Tag dig själv som utgångspunkt för diskussionen om det framtida samhället. Vi vill vara människor och inte kugghjul”. Så inleder **Britta Lejon** IT-kommissionens visionshearing den 24-25 september och fortsätter -”Utgångspunkten måste vara ett mänskligare samhälle, och tekniken skall ge stöd för detta, tekniken har inget värde i sig själv. Det måste vara enkelt att ha kontakt med myndigheter, att ha inflytande i beslutsprocessen och vi måste sträva efter att ha mycket tid över för barn, vänner, uteliv, ja, kort sagt, mer tid för livet. I det digitala samhället ges människor möjlighet att vara just människor.”

Befolkningsutvecklingen, den framtida åldersstrukturen, bestämmer vårt samhälles ekonomiska utveckling i framtiden, hävdar **Thomas Lindh**. En större andel äldre och ett minskat antal människor i arbetskraften innebär en sämre BNP-utveckling, sämre bytesbalans och en negativ budgetbalans. Det kommer att utsätta vårt samhälle för stora påfrestningar. Vi är vana att se Europa och västvärlden som centrum. De starka tillväxtområdena i en nära framtid kommer att finnas i andra världsdelar än vår – Kina och Indien är exempel.

Enligt **Bi Puranen** överskattar vi ofta människans förmåga till anpassning. Det finns i våra undersökningar en konsistens i svaren över åren, i gruppen 20-35 år. Vi seglar på i samma båt, skrovet är det samma även om segelsättningen ändras något. Det är mest i ganska ytliga frågor som vi förändras. Vi präglas också starkt av dramatiska händelser vilket innebär att det finns en generationseffekt. En större fokusering på en mer individualistisk, urban profil märks dock idag. Men den kompletteras även av mer traditionell, ekologiskt orienterad livsstil som också har ett starkt genomslag.

### **Samhällets tjänster till medborgarna**

**Jan Högrelius, RSV, Lars Karlsson, Tullen, Katrin Wallberg, RSV, Thomas Johansson Municell AB**

Det digitala tjänstesamhället innebär att vi går från ett ”storebrorssamhälle” till ett samhälle som baseras mer på tillit. Alla, såväl individer som företag, får i sina kontakter med myndigheterna hjälp att hitta rätt på ett personligt och anpassat sätt. Det är enkla lättfattliga ingångar. I framtiden kommer valfriheten att öka, både mellan tjänster och leverantörer av tjänster. Det offentliga kommer att präglas av en transparens, ökat inflytande etc. I mötet med myndigheterna har var och en sin egen hemsida som bygger på avancerade individualiserad självbetjäningmöjligheter. Den bild som presenteras av samhällets tjänster till medborgarna fokuserar på organisationen av tjänsteproduktionen, inte i detalj på vilka tjänster som kan finnas. Visionen beskriver resultatet av en förvaltningens ”kulturrevolution”, med nya regelverk, nya arbetssätt, nya informationssystem och ny kompetens.

## **Sjuk och hälsovård**

**Nina Lundberg, e-care AB, Ragnar Lindblad, Danderyds Sjukhus AB, Olof Jarlman, Universitetssjukhuset i Lund, Pelle Gustafsson, Läkarnätet AB, Agnetha Karlberg, Norrbottens l. Landst, Anders Malmsten, Dagens Medicin**

Kommunikation och kvalitetssäkring blir avgörande i framtidens sjukvård. Detta i perspektivet av en kostnadsexplosion där mångfalden ökar och sjukvårdens informationsmonopol har försvunnit. Nätverksrevolutionen är ett faktum och genomsyrar hela vården. Oavsett var informationen finns är den tillgänglig för hela sjukvården. I framtiden är det patienten som äger informationen. Internet har skapat en ny informationssituation – grupper med likartade problem samverkar och kan få kvalificerad rådgivning. Medicinsk utrustning är kopplad till informationssystemen och ger möjlighet till realtidsregistrering av olika tillstånd. Sjukvårdens organisation är helt förändrad. Många av de tjänster som skapas kan distribueras och säljas globalt. Informationssäkerhet är en central fråga. Patienterna har synpunkter som sjukvården ser som en tillgång. Oberoende aktörer kan peka på kvalitetsskillnader, tjänster blir mer tillgängliga, sjukhus samarbetar. Sjukvården som helhet står i centrum för utvecklingen, inte enskilda landsting. Ett antal nationella regelverk behövs för att möjliggöra utvecklingen – patientjournalagen blev patientinformationslagen. Sjukvården behöver inte teknikutveckling utan teknikanvändning, regelverk, ledarskap, kultur etc.

## **Kommunen**

**Janne Dicander, Borlänge Kommun, Ingrid Rask Söderhamns Kommun, Anngret Sparf, Borås Kommun, Bengt Svensson, Kommunförbundet, Lena Hörngren, Kommun-Aktuellt**

Kommunen som Intressegemenskap och Geografisk gemenskap, den virtuella kommunen och kommunen på marken. Kommunen samordnar sin samhällsservice genom IT-nätverk som ger medborgarna tillgång till bred samhällsinformation. Mycket av detta sker inom mer övergripande gemensamma "Back Office"-lösningar. Kommunmedborgare får ett personligt servicekort som kopplat med olika former av säkerhetslösningar ger tillgång till privat information med höga krav på integritet och säkerhet mot tex. skola, vård och omsorg samt olika avgiftsbelagda tjänster. Allmän information finns alltid enkelt tillgänglig. Efterfrågan på kommunala tjänster ökar men inte resurserna. Inom förvaltningarna har man tillgång till effektiva planerings och simuleringsverktyg för att kunna höja effektivitet och kvalitet i arbetet. Politikerna utnyttjar den nya tekniken för att skapa en bredare dialog med medborgarna. Detta innebär inte att de demokratiska besluten går fortare men underlagen för besluten blir bättre.

## **Utbildning och lärande**

**Lennart Badersten, Lunds Universitet, Åke West, AW-konsult AB, Henrik Ahlén, Interactiva Institutet, Fredrik Svensson, Knowledge Bar, Birgitta Freijhagen, IT-kommissionen**

Den klassiska skolan är ersatt av en utbildningsanläggning som fungerar mer som ett centrum för att sortera och stödja de olika lärprocesserna och som har tillgång till handledare. Utbildningsmonopolet har luckrats upp. IT-stödet är utvecklat. Olika slag av e-lärande utvecklas för olika lärmiljöer och den formell utbildningen är inriktad på deltagande i olika lärmiljöer. Övergångarna mellan olika stadier i den grundläggande ungdomsutbildningen är helt flytande då utbildning sker målrelaterat och helt individuellt. Lärandet är individuellt men det sociala sammanhanget lyfts fram i olika lärmiljöer. Den viktiga delen av lärandet sker bland och mellan människor även i framtiden. Kunskapsdelning är en etablerad modell för lärandet inom företag och i arbetslivet. Webblärande är också ett väsentligt inslag men sällan den enda komponenten. Det blir allt viktigare att behärska grundläggande redskap som läsa, skriva, räkna, sovra och förmedla. Vi lär för att leva och tar tekniken till hjälp där den kan bidra.

## **Kultur**

**Ulf Söderström, Dramatiska Institutet, Bo Ståldal, Boo Folkets Hus, Peter Becker, Interaktiva Institutet, Magnus Seter, Houdini Digital Creations**

Den globala festen – hela släkten Fuentes från Chile festar i realtid samtidigt på olika platser runt om i världen och alla deltar gemensamt i skapandet av den upplevelsen. År 2011, ett rikt bubblande kulturlandskap som skapas av många, professionella och amatörer, många helt nya röster. En ny värld, med digital teknik som skapar helt nya funktioner som inte fanns tidigare – den nya virtuella scenen, den interaktiva flygande mattan. Spelet, teatern, filmen, med interaktivitet. Berättaren och spelaren vet inte tillsammans vad som kommer att hända, spelarna utforskar spelet, slutet är aldrig förutbestämt, man vet inte hur det skall sluta. Det finns inga passiva åskådare då alla kan vara aktiva medskapare som kan kommunicera med varandra utan mellanhänder. Vi får nya former för skapande. Många uttrycksformer blandas och det sker även en sammansmältning mellan olika konstformer, olika ”Cross Over” lösningar

## **Vardagsliv**

**Catherina Fored, a+arkitekter AB, Tommy Hedlund, Home Operator AB, Malte Lilliestråhle, TWAP AB, Magnus Ånstrand, Smarta Hem Media AB**

Konsumenter är även producenter i det uppkopplade samhället. Hemmet är en ”multiplats”, med många fler funktioner än de klassiska -äta, -sova. Det uppkopplade hemmet är en mottagare för en utökad uppsättning av digitaliserade samhällstjänster som gäller tex, vård, omsorg, utbildning osv. Dilemmat är att husens utformning och bostadslägenheternas layout inte har förändrats mycket under de senaste 40-50 åren. Fastighetsbeståndet omsätts långsamt och nyproduktion styrs fortfarande av gamla tankesätt och planlösningar. Den nya IT-tekniken ger möjligheter men de gamla fastigheterna och deras planlösningar lägger hinder i vägen.

## **Handel och logistik**

**Dag Ericsson, Högskolan, Skövde, Lennart Hjält, SCA Hygiene Products AB, Magnus Wastenson, IBS AB, Gunilla Jönson, Lunds Tekn Högskola, Mats Larsson, Acando AB, Mikael von Otter, GEA**

2011 har programvaruintegrationen inom industrin kommit långt. Kommunikationen är utvecklad och mycket kostnadseffektiv och informationsflödet är transparent. Rationaliseringen stor när manuella mellansteg försvinner och logistikflödena effektiviseras. Värdeskapande nätverk växer fram. Mycket pågår i dagens vardag, små steg som kommer att kunna ha dramatiska effekter 2011, men handelns utveckling generellt långsammare än inom tillverkningsindustrin. B2B går före och visar vägen. Men även inom B2C ökar rationaliseringsmöjligheterna starkt, och konsumenternas valmöjligheter växer. Mycket av friktionen i handeln, det manuella arbetet, kommer att försvinna, vilket berör stora grupper anställda. Det blir färre anställda med krav på hög kompetens. Nya logistiklösningar har etablerats för att ombesörja en allt större andel leveranser direkt till slutkund med samordnade välfyllda transportbilar.

## **Väg och transport**

**Claes Westberg, Volvo Mobility Systems, Kent Eric Lång, Mecel AB, Torbjörn Biding, Vägverket, Gunnel Färm, Näringsdepartementet**

Kundanpassad kollektivtrafik med flexibla turer och betalningssystem. Utvecklade väginformatiksystem som ger fordonsföraren såväl aktivt som passivt stöd i säkerhet, vägval och orientering samt framkomlighet. Mycket av tekniken finns och många av lösningarna väntar på sitt stora genombrott. Även visioner finns och har formulerats i olika måldokument. Likväl händer inte mycket praktiskt, det går alldeles för långsamt. Vad har skett till 2011? Intelligent transportssystem kräver ett samarbete mellan väghållare och industri (konnektivitet, terminaler, innehåll) för att komma framåt. Hur skall samarbetet och samsynen etableras? Organisatoriskt och politiskt ledarskap är

nödvändigt för 2011. Då kan vi få transport och logistiksystem som är hållbara, som ger effektivitet och säkerhet. 2011 måste t.ex. alla bilar vara uppkopplade; det kräver en ny lagstiftning. Ett i grunden omvandlat vägtransportsystem kräver ett situationsanpassat regelverk, med flexibla lösningar där stelheten är uppbruten.

### **Media**

**Nils Enlund, KTH, Lowe Hedman, Uppsala universitet, Håkan Hvifvält, Stockholms universitet, Bo Hedin, Hedin Media AB**

2011, tjänsteutbudet är stort – allt finns tillgängligt överallt. Det gäller att välja mellan att vara interaktiv eller inte aktiv. Vi får den information vi behöver när vi vill ha den. Frågan är, – från vem? Det kommer att bli en strid mellan globala och lokala aktörer. Ny teknik ger tillgänglighet efter tillfälle och belägenhet. Tekniken konvergerar, har skalbarhet, informationen anpassas ständigt efter mina behov. En stor fråga är hur det hela skall betalas. Annonsering till en del men kontroll över distributionen kommer att vara en annan intäktskälla. Som konsument kan man betala sig fri från reklamen. Det kommer att finnas ett Lunarstorm för de flesta – nya liknande mötesplatser kommer att utvecklas. De som utnyttjar Lunarstorm i dag år 2001 är i sin mest aktiva ålder 2011. Det kommer att finnas ett par stora globala aktörer som integrerar både horisontellt och vertikalt.

### **Näringslivet**

**Bernt Ericson, Ericsson Foresight, Boel Rydenå, Jahn Wennerholm, LM Ericsson, Lars Jagrén, Svenskt Näringsliv, Hans Sarv, Linköpings universitet**

Leverans prompt! Vi vill ha varan/tjänsten omgående. Konsumenten år 2011 är än mer krävande än tidigare. För att möta detta krav handlar det om specialisering, man måste vara bäst, annars fyller någon annan luckan! Krävande konsumenter är även krävande arbetare – hur skall man få någon att arbeta i denna specialiserade värld? Den aktiva befolkningen 2011 har vuxit upp med dator, mobiltelefon etc. Incentivesystemen är viktiga. Tuff internationell konkurrens har tvingat fram nya grepp på ledarskap och arbetsorganisation. Kluster av kompetenser i nätverk och virtuellt integrerade företag för att snabbt kunna svara upp mot kunders krav. Förståelsen för konsumentens läroprocess av produktanvändningen är ovärderlig i utvecklingsarbetet. Vi har nya marknadsplatser som fungerar i realtid, virtuella auktioner för inköp och varuförsörjning. Värdeskapandet sker i nya nätverk. Allt för att snabbt kunna erbjuda skraddarsydd lösningar via utvecklade e-handelssystem. Att vara ständigt uppkopplad har allt större betydelse för affärsverksamheten och i affärsrelationer.

### **Samhällets säkerhet**

**Anders Mattsson, Virtuellt Ledning AB, Åke Pettersson, Försvarsdepartementet**

Samhällets säkerhetsfunktioner är mer som krisorganisationer. År 2011 har vi ännu högre krav på samordning i komplexa krissituationer. Tillgången till information inför olika beslut är stor och global. Tillgång till information är också ett måste, det är genom den vi skapar de rätta underlagen för att snabbt kunna fatta de avgörande besluten. Gäller i rollen som räddningsledare i ett katastrofområde eller annan viktig säkerhetsfunktion i samhället. Komplexitet ökar inte minst genom globaliseringen. Det innebär samtidigt att sårbarheten i systemen ökar. Beroendeförhållandet mellan olika infrastrukturer ökar tex. elsystem- IT system. Riskerna är stora för att hela funktionsförmågan skall släckas ut i flera system samtidigt. Viktigt med tvärspektoriell öppenhet över förvaltningsgränser för att få kommunikation att fungera.

## Möjligheter genom IT

Kristina Höök, SICS, Oskar Juhlin, Interaktiva Institutet, Bo Dahlbom, SITI, Thomas Glück, AB framkantsIT

De informationssystem och styrsystem som vi har idag har utgått ifrån modeller av människans förhållningssätt som rationell varelse. Människor är begränsat rationella, det går inte att förstå mänskligt handlande utan att förstå känslornas roll. Inom forskningen modelleras mänskliga känslor som en förutsättning för att skapa fungerande system för hantering av data och komplexa situationer. Det gäller att kunna hantera "Affektiv Informatik" i framtidens kommunikationssystem.

I vägtrafiksituationen måste mer kommunikativa och affektiva värden komma till uttryck, 2011+. Väginformatik är inte enbart reglerteknik av flöden eller IT-relaterade säkerhetssystem. Det handlar även om att använda den tid som spenderas i ett fordon på ett så positivt sätt som möjligt. Bilen som arbetsplats, kulturarena, mediacentral etc. Vi är på väg in i det mobila samhället, de sociala banden hålls ihop även om det är mobilt. Livet är mer spännande. Maskinerna tömde landsbygden på folk, datorerna tömde fabriken och nu IT som tömmer kontoren. Vi blir friare!!



### Sammanfattning: Vision 2011+

Rolf Skoglund

Det digitala tjänstesamhället 2011+, vad innebär det, vad kommer det att för med sig?

Ja till exempel att Världen kommer att vara mitt klassrum. Man kommer inte längre att gå till klassrummet, man kommer att ha sina egna lärare. Var som helst i världen kan jag hitta min lärare, den som jag vill lära mig något av, att hitta kunskapen, ibland som färdigpaketerade moduler, ibland i form av kort svar på en enkel fråga.

Det är bara att koppla upp sig, jag får göra valet. Jag har en lärare, en agent.

Världen är också marknaden. Min marknad och mina behov. Ett centralt tema när vi visionerar om framtidens digitala tjänster, är individualiseringen, individen kräver att få det som den vill ha. Vare sig det är samhällstjänster, utbildning, en produkt eller en tjänst. Vi får en otroligt stark konsumentmakt. Det är också så att konsumenten ibland kommer att vara producent, vare sig det gäller fysiska leveranser eller deltagande i en aktivitet. Vi kommer också att som företag jobba i en otroligt konkurrensutsatt världsmarknad med alla dess för- och nackdelar.

Det digitala folkhemmet är en spännande vision med 24-timmarsmyndigheten, min hälsportal, min ekonomiportal, min bostadsportal. Rösta på nätet. Deklarera på nätet. Det framstår som en fantastiskt krångelfri miljö. Jag ser fram emot detta.

En bättre och effektivare vård. Det finns otroliga besparingar att göra inom hela vårdsektorn. Att flytta kostnaderna och göra det enklare. Det går att göra vården effektivare med kontinuerlig utbildning, med att ha mentorer, med att öka kvaliteten, med att göra informationen tillgänglig.

Det går att genomföra transaktioner på nolltid med allt vad det innebär.

Det finns problemområden också, vad ger ekonomin utrymme för i framtiden, hur klara behovet av informationsintegration, hur skapar vi nya regelverk för att göra oss alla anställningsbara. Politikerna har här en stor roll att spela som vägvisare.

Hur ser vår id-handling ut om tre år, en sådan enkel sak är en bra indikation på vad som är möjligt att göra om tio år.