

Vårt digitala tjänstesamhälle – vision 2011+



”Tänk fritt,
tänk stort,
tänk om ...
... så här vill vi göra!”

*Visioner och reflektioner
om önskvärda framtider
– rapport från IT-kommissionens hearing,
24–25 september 2001*

⋮

Vision 2011: Samhällets tjänster till medborgarna

Inledning



Det digitala tjänstesamhället innebär att vi gått 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 transparens, ökat inflytande o s v. I mötet med myndigheterna har var och en sin egen hemsida som bygger på avancerade individualiserade 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.

Visioner

Det digitala folkhemmet – med mänskliga förtecken

Jan Högrelius, omvärldsanalytiker, RSV Riksskatteverket & e-forums stab

En vanlig valsituation – mervärde för medborgare

Katrin Wallberg, utredare, RSV Riksskatteverket

Enkelt för företagaren – det virtuella tullkontoret

Lars Karlsson, utvecklingschef, Tullverket

Reflektioner

Thomas Johansson, e-demokratikonsult, Municel AB

⋮

Vision 2011: Samhällets tjänster till medborgarna

Det digitala folkhemmet – med mänskliga förtecken

Jan Högrelius, omvärldsanalytiker, RSV Riksskatteverket & e-forums stab

Inledning Det är 2001 fortfarande inte helt lätt för en medborgare att orientera sig bland myndigheter och i den offentliga förvaltningen. Men det har startat en utveckling bl a genom statens e-forum, där några statliga myndigheter tillsammans arbetar för att skapa mänskliga elektroniska tjänster i samhället. Det är en utveckling som kan innebära att man lämnar Axel Oxenstiernas hittillsvarande ”stuprörsförvaltning” till förmån för en ny modern skapelse: Nätverksförvaltningen.

Budskap I Sverige 2011 erbjuds alla medborgare ett nytt möte med myndigheterna som – med teknikens hjälp – gör det lätt att hitta rätt information, att hantera ärenden samt att få insyn, inflytande och kontroll. Medborgarna sätts i fokus på ett nytt sätt och erbjuds skräddarsydda vägar till samhällets tjänster i en blandning av digitala och personliga former. Den Digitala Samhällstjänsten, Sveriges Information och ServiceLänken är myndigheternas samlade ansikte mot medborgarna. Bakom kulisserna finns en nätverksförvaltning, där myndigheterna samverkar över gränserna i ärende- och informationsprocesser. Samarbetet och den omfattande digitaliseringen har gjort det möjligt att upprätthålla ett rikstäckande nät av serviceställen för de viktiga personliga mötena.

Nytt möte med myndigheterna ”Den Digitala Samhällstjänsten” är en ingång till samhällets tjänster och den är så enkel att använda att nästan allt sköts den vägen. Det görs när och var som helst, på ett säkert och resurssnålt sätt. På minförvaltning.se har alla medborgare en egen portal, en skräddarsydd ingång till just de för var och en relevanta tjänsterna. Där erbjuds digitala former för dialog, tjänstepaket för pension, hälsa, ekonomi o s v, nyheter och upplysningar. Där har man full kontroll över sina data och sina relationer med förvaltningen som helhet. Det mesta sköts uppkopplat och i realtid. Den s k 24-timmarsmyndigheten är på plats. När tekniken inte räcker till, kan man kopplas vidare till ”Sveriges Information”. Det är samhällets samlade upplysningstjänst. Det är en personlig fjärrtjänst, ett virtuellt gemensamt offentligt servicecenter. Den är bemannad med kunniga tjänstemän från olika förvaltningar som snabbt hjälper dig till rätta. Vid behov kopplas också specialister på myndigheterna in genom virtuella kontor för tull, skatt o s v.

Om man i speciella fall skulle behöva ett personligt möte finns ”ServiceLänken”. Det är ett rikstäckande nät av serviceställen i alla tätorter. Det finns servicebussar för dem som bor i glesbygd. Serviceställena drivs i samverkan mellan myndigheter och ibland också tillsammans med näringslivet.

Enklare för alla medborgare. Det har på detta sätt blivit mycket enklare för alla medborgare att tillvarata sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter. Förvaltningens tillgänglighet har radikalt förbättrats. Insyn, delaktighet och inflytande har ökat.

I denna framtidslösning gör medborgarna det de vill och förmår. Datorerna gör det som datorer är bäst på och människorna det som bara människor kan. Politik och förvaltning har återvunnit allmänhetens förtroende.

Vinnare är främst medborgarna och företagen, men också de anställda som jobbar på en attraktiv arbetsplats där man röner välförtjänt uppskattning. På detta sätt har politikernas visioner om ett informationssamhälle för alla med en förvaltning i demokratins tjänst förverkligats.

Resultatet har blivit ett digitalt folkhem med mänskliga förtecken. Där har alla medborgare tillgång till bredband och baskunskaper om IT:s möjligheter. Den nya infrastrukturen med det rikliga utbudet

av e-tjänster från myndigheter och näringsliv används av alla på ett mycket enkelt sätt i hemmets digitalteve, på arbetsplatser, i bibliotek o s v.

”... helt nya möjligheter att göra sin röst hörd, bilda nätverk och delta i det offentliga samtalet.”

Människorna är ständigt uppkopplade. IT är en del av vardagen.

Den massiva användningen av IT har skapat helt nya möjligheter för medborgarna att göra sin röst hörd, bilda nätverk och delta i det offentliga samtalet. IT har inspirerat till – och skapat nytt utrymme för – det personliga mötet och dialogen mellan människor. Människor har fått tid och möjlighet att stärka livskvaliteten.

Ökar delaktigheten. Till bilden hör nya, digitalt inspirerade folkrörelser och nätverksbyggande, som engagerar och ökar delaktigheten. Medborgar- och konsumentmakten stärks på bekostnad av marknadskrafter och storebrorssamhälle. Det digitala folkhemmet går hand i hand med en ny vitaliserad demokrati, byggd på människors lokala engagemang och globala kontaktnät.

Samhället och förvaltningen 2011

Nya krav Hur ser samhället och förvaltningen ut 2011? Några miljöglimtar:

Den demografiska utvecklingen och värderingsförändringarna har skapat en alltmer heterogen intressentbild för förvaltningen. Olika befolkningsgrupper – med mycket varierande förutsättningar – ställer mångskiftande krav på förvaltningen och dess tjänster. Kraven kommer från alltfler gamla, invandrare, nya generationer med nya värderingar o s v. Individualiseringen är mycket påtaglig.

Grundkraven är att offentlig och privat service ska finnas tillgänglig när som helst och var som helst. Tjänsterna ska finnas i olika kanaler och medier. Människor vill också slippa slussas runt i förvaltningens labyrinter. Man vill ha hjälp att hitta rätt, ha enkla ingångar, en tydlig ärendeansvarig, insyn och genomskinlighet, kontroll över sina data och sina ärenden o s v. Människor vill ha individualiserade tjänster anpassade till den livssituation man befinner sig i och inte ett standardutbud till alla. Man vill ha valfrihet och kunna jämföra konkurrerande lösningar.

Anpassning till medborgaren

Myndigheterna möter dessa mångfacetterade krav med en långtgående medborgarorientering. Det sker med ett mycket varierat utbud av tjänster och individualiserad service. Inför det växande

”Inför det växande förändringstrycket har den offentliga verksamheten genomgått ett stort systemskifte.”

förändringstrycket – internationalisering, harmonisering av regelverk, utjämning av skattetryck, nya finansieringsbehov och lösningar för välfärden, effektivisering m m – har den offentliga verksamheten genomgått ett stort systemskifte med förnyelse av regler, strukturer, arbetssätt, kompetens och organisationskultur.

Det har inneburit en omprövning av Oxenstiernas arv med ett lapptäcke av hundratals sektors- och expertmyndigheter, med ibland överlappande uppgifter, osamordnade regionorganisationer, komplexitet m fl nivåer i form av centralmyndigheter, länsstyrelser, landsting och kommuner.

Ökat samspel

Förändringsarbetet i den nya förvaltningen har präglats av fokusering på kärnverksamhet, tydliggörande av det offentliga åtagandet, nya samverkansformer och arbetsfördelning med näringslivet, regelförenklingar, samverkan över gamla myndighetsgränser med fokus på medborgare, mål och resultat.

Ett långtgående nätverksbyggande med gränsöverskridande processer, sammanhängande ärendekedjor, datorisering av enkla massärenden, avancerat ärendestöd för medborgare och tjänstemän hör till bilden. Myndigheterna präglas av medborgar- och processorientering, datorisering, internationalisering och samverkan över gränser.

Självbetjäning

I detta framtida samhälle erbjuds medborgarna ett nytt myndighetsmöte med självbetjäning, hjälp att hitta rätt samt insyn, inflytande och kontroll.

Medborgarna sätts i fokus på ett nytt sätt och erbjuds mycket enklare tillgång till samhällets tjänster i en blandning av digitala och personliga tjänster. Där finns många inslag av självförvaltning och självbetjäning, men också goda möjligheter att få personlig hjälp.

Huvudvägarna till tjänsterna är

- Den Digitala Samhällstjänsten
- Sveriges Information
- ServiceLänken.

Hur ser dessa samhällets tjänster ut i praktiken?

⋮

Den Digitala Samhällstjänsten

Min skräddar- sydda portal

När medborgaren i sin digitala vardagsmiljö med ständig uppkoppling ”zappar” över till samhällskanalen, kan hon lätt och direkt nå [minförvaltning.se](http://minforvaltning.se) som är en för varje medborgare skräddarsydd personlig portal. På den digitala teveskärmen framträder just de ingångar till samhället och offentliga tjänster som medborgaren behöver i sin livssituation.

Den Digitala Samhällstjänsten är en uppsättning av grundläggande digitala tjänster som erbjuder alla medborgare – på ett mycket enkelt sätt – att få hjälp att hitta rätt, få reda på rättigheter och skyldigheter, sköta aktuella göromål, fylla i formulär, lämna in data och ta ut information. Man kan se var ett ärende befinner sig, få kontroll över sina ärenden, få insyn m m.

Det är ett mycket enkelt och intuitivt gränssnitt mellan medborgaren och alla hennes myndighetskontakter. Allt sker på medborgarnas villkor och med hänsyn till att medborgarna är olika, har skilda förutsättningar och befinner sig i olika livssituationer. Det är individualiserat. Medborgarna behöver inte ta på sig jobbet att gå runt med sitt ärende bland myndigheter. Myndigheterna samverkar istället så att det blir enkelt för medborgaren.

”Allt sker på medborgarnas villkor och med hänsyn till att medborgarna är olika.”

Köer finns inte längre. Det mesta av informations- och ärendehantering sker uppkopplat och i realtid. Just-i-tid-förvaltningen med 24-timmarstjänster är förverkligad. Man får besked direkt, kan följa sitt ärende och få kontroll. Medborgare, företag och förvaltning har förtroende för varandra och samspelar i processer, ofta på helt nya sätt.

Mellan 80 och 90 procent av alla kontakter och ärenden kan skötas med hjälp av den digitala samhällstjänsten. Men det finns alltid människor till medborgarnas tjänst när tekniken och självbetjäningen inte är tillräcklig.

En grundtjänst i den digitala samhällstjänsten är ”Mina digitala sidor” som är en skräddarsydd ingång till offentliga tjänster.

Mina digitala sidor

”Mina digitala sidor” är en för din situation och dina önskemål skräddarsydd uppsättning av kontakter och tjänster som du behöver från den offentliga förvaltningen, såväl staten, landstingen som kommunerna.

Den individualiserade tjänsten kan t ex innehålla information om

- din ekonomi – medborgarkontot och digitala betalningsmöjligheter som hanterar dina samlade ekonomiska förehavanden med förvaltningen, t ex skatter, avgifter, bidrag, lån, pensionstillgångar, utbetalningar/inbetalningar m m och allt detta sker i nära samspel med bankerna

⋮
- din pension – en samlad översikt och kontaktpunkt för alla dina pensionsärenden (mot RFV, SPV, PPM och privata försäkringsbolag).

”Din kontaktperson kan åta sig att hantera alla organ som behöver involveras i ditt ärende.”

- din hälsa – dina sjukvårdskontakter, sjukvårdsuppgifter (journaler), läkemedelsinformation, frågemöjligheter till ”digitalakuten”, dialog med din husläkare för tidsbeställning, konsultation m m
- dina transporter – allt om dina bilärenden, besiktning, bilskatt, försäkringar, verkstadskontakter o s v
- din bostad – allt om villan, försäkringar, reparatörer, kontaktvägar till VVS-konsulter och liknande, frågemöjligheter, villaföreningen m m
- dina kontaktpersoner – politiker, kontakter i förvaltningen, husläkare, lärare o s v.

Du kan, om du vill, få ett namn på en kontaktperson som du kan ha kontakt med och som kan lotsa dig i den offentliga förvaltningen. Han kan åta sig att hålla kontakt med alla organ som behöver involveras i ditt ärende. Du behöver t ex inte slussas mellan olika myndigheter. Du får något av ett helkundsförhållande till förvaltningen. Ibland behöver också privata leverantörer kopplas in. Det kan också skötas denna väg, om du vill.

Du kan avtala med dina tjänsteleverantörer att de ska avisera din sida med nyheter, erbjudanden, kontoutdrag, automatiska in- och utbetalningar, kallelser till läkarundersökningar, tandvård, utbildningserbjudanden o s v. Du får ordning och reda i dina mellanhavanden med den offentliga sektorn som helhet.

Mellan 80 och 90 procent av alla kontakter och ärenden kan skötas med hjälp av den digitala samhällstjänsten. Men det finns alltid människor till medborgarnas tjänst för att komma in när tekniken och självbetjäningen inte är tillräcklig.

Hjälper dig att hitta rätt

När du inte vet, eller är osäker, får du i **Den digitala samhällsguiden** en bra vägledning att hitta rätt. Här finns effektiva och enkla söksystem. Frågor om vem jag ska vända mig till, vad jag ska göra, vem som hjälper till o s v får sina svar. Här kan du också använda e-agenter som automatiskt söker svar på dina frågor på nätet.

Den digitala anslagstavlan håller dig underrättad om det du behöver veta, när du behöver veta det. Vad är det för aktuella händelser som jag måste känna till och som jag berörs av? Adressändringar, deklarationstider, pensionsval? Detta är en ny digital form av den gamla kära anslagstavlan i teve.

Till din egen sida kan du abonnera på aviseringar från myndigheterna när frågor berör dig direkt – ett ärende, ett beslut, ett erbjudande eller liknande. Du kan varslas genom signaler från myndigheter som vill dig något, t ex när det är dags att söka gymnasieplats, när du ska betala studielån, när bostadsbidraget ska sökas o s v. Om du vill ha det så. Du bestämmer själv.

Den digitala dialogen ger dig möjligheter till insyn och inflytande. Genom den digitala dialogen har du en öppen kanal till dina politiker, dina myndigheter,

handläggare som sköter dina ärenden o s v. Här får du påverka. Du kan ingå i digitala medborgarpaneler för att ge synpunkter, delta i utvärderingar eller bara tycka till.

Ett viktigt inslag i den digitala dialogen är en öppen kanal till politikerna där du kan ha listor med aktuella kontaktpersoner, där du kan fråga, påverka, diskutera m m. Här förs det nya digitala offentliga samtalet, öppet för alla att följa eller delta i. Ett annat inslag är en välorganiserad digital klagomur, dit du kan rapportera saker som inte fungerar. Du kan få dialog med dina ombudsmän, få besked och rättelse o s v.

Den digitala insynen ger dig tillgång till offentlig information. Här får du enkel åtkomst till dels all grundläggande information om vad myndigheterna gör och hur de sköter sina uppgifter t ex deras uppdrag, planer, ekonomi, resultat och årsberättelser.

Du får också full kontroll över dina uppgifter som myndigheterna har tillgång till, hur de sprids o s v. Ett ständigt tillgängligt aktuellt paragraf 10-register finns till din tjänst. Däremot hängs inte du och dina personliga uppgifter ut på nätet så att kreti och pleti under offentlighetsprincipens täckmantel kan sammanställa, rota i eller missbruka uppgifterna på olika sätt.

Sveriges Information

Gemensam upplysning

När självbetjäningen inte räcker kan du alltid gå vidare direkt från Den Digitala Samhällstjänsten till samhällets gemensamma upplysningstjänst ”Sveriges Information” som är en personlig fjärrtjänst.

Det är ett samhällets virtuella call- och servicecenter som är bemannat med kunniga tjänstemän med uppgift att hjälpa medborgarna till rätta. I upplysningstjänstens första led finns kunniga generalister som arbetar på distans och som är tillgängliga när det behövs för att svara på e-post eller i telefon.

Vid komplexa frågor finns i bakgrunden en mångfald experter på olika platser i Sverige. De är åtkomliga elektroniskt via uppkopplade expertpaneler. De kopplas dock in bara när det verkligen behövs. I bakgrunden finns t ex det virtuella tullkontoret eller skattekontoret till din tjänst.

ServiceLänken

Personliga besök

Det finns slutligen en möjlighet att få göra personliga besök hos förvaltningen. Det är ServiceLänken som öppnar för personliga besök när självbetjäningen och upplysningstjänsten inte räcker.

⋮
Det kan ske vid ett rikstäckande nät av tjänsteställen, där olika statliga och kommunala inrättningar – ibland i samspel med privata organ – har samordnat sitt utbud till medborgarna. Denna samordning har gjort det möjligt att upprätthålla serviceställen på tusentals platser väl spridda till rikets tätorter. Det finns dessutom offentliga servicebussar som ambulerar för att göra personliga möten möjliga också i glesbygder.

Vision 2011: Samhällets tjänster till medborgarna

Exempel: En vanlig valsituation – mervärde för medborgare

Katrin Wallberg, utredare, RSV Riksskatteverket

Inledning Hur fungerar det digitala folkhemmet i praktiken? Vilket mervärde kan det ha för den enskilda medborgaren? Möt medborgaren Anna och hennes mormor i ett konkret exempel med vanliga valsituationer i vardagen 2011. Är det en förändring till det bättre?

Budskap Nu 2011 går det att via minförvaltning.se få information, hantera ärenden, göra bokningar, kontrollera uppgifter, delta i debatten och påverka utvecklingen.

Seniorboende för mormor

Scenen 2011: Annas mormor har just fyllt 80 år. Även om mormor är pigg för sin ålder, börjar hon bli lite för gammal och skröplig för att kunna klara sig helt själv. Anna tycker att det är viktigt att hitta rätt slags hjälp till just henne, men hon tycker att äldreomsorgen är en riktig djungel. Det finns på de flesta orterna i landet en rad olika offentliga och privata alternativ att välja på, beroende på hur mycket hjälp personen i fråga behöver.



Men det är inte lätt att hitta rätt alternativ bland de olika formerna av privata eller kommunala gruppboenden, sjukhem, servicehus, hemtjänst, demensboenden, seniorboenden o s v som finns.

Alternativen skiljer sig åt i fråga om servicenivå och kostnader för den enskilde, och det ställs olika krav på behovsnivå för att man ska få använda alternativet.

Istället för att – som förr – behöva ringa runt till alla olika serviceinrättningar, går Anna helt enkelt in på minförvaltning.se. Med hjälp av en elektronisk agent söker Anna ut det alternativ som passar bäst till just hennes mormor.

Det fungerar på ungefär samma sätt som man vid sekelskiftet kunde ta hjälp av en agent för att söka ut den billigaste försäljaren av en viss bok på internet, men denna elektroniska agent kan jämföra fler variabler och anpassa sökningen till de faktorer som är viktigast för Annas mormor. Annas mormor klarar det mesta själv, men har behov av att det finns personal tillgänglig dygnet runt ifall något händer. Och hon vill att hennes make ska kunna övernatta hos henne ibland.

När Anna lägger in den kravspecifikationen märker hon att hennes mormor är alldeles för frisk för att få bo på sjukhem och servicehus, men däremot kan hennes önskemål tillgodoses på ett kommunalt gruppboende samt ett privat seniorboende. Via länkar till dessa kan hon snabbt ta fram mer information, för att se vilket av

...

dessas som verkar trevligast. Valet faller på seniorboendet, eftersom de erbjuder mer aktiviteter för åldringarna. Anna ser att det finns en plats ledig där. Hon bokar den direkt.

Vad vet myndigheterna?

Anna tycker att det är lite obehagligt att inte veta vad andra människor känner till om henne. Hon har därför gått in på [minförvaltning.se](http://minforvaltning.se) för att ta reda på vilka uppgifter olika myndigheter har om henne. Tack vare sin elektroniska hjälpreda får hon snabbt en överblick över vilka uppgifter som finns hos olika myndigheter.

Anna vill framförallt kontrollera t ex

- vilka myndigheter som vet hennes inkomst och vilka som vet att hon i sin senaste deklaration yrkade avdrag för arbetsrum i bostaden
- om det finns några registrerade uppgifter om hennes fortkörning förra hösten
- hur många som vet om att hon var sjukskriven tre veckor i våras
- om det går att se vilka böcker hon har lånat på biblioteket
- vilka uppgifter som finns registrerade i hennes sjukjournaler
- när hon stelkrampsvaccinerades senast för att se om hon behöver förnya vaccinationen innan hon ska resa utomlands.

För var och en av uppgifterna som finns registrerade om Anna, kan hon se vilka myndigheter som har tillgång till uppgiften och om uppgiften är sekretessbelagd eller om vem som helst kan se den.

På detta sätt återtar Anna kontrollen över sina personuppgifter.

Anna hörs och kan påverka

Anna är intresserad av vad som händer i samhället och vill gärna vara med och påverka. Hon känner dock ingen samhörighet med partipolitiken, och vill därför inte påverka via något politiskt parti. Anna välkomnar därför de nya fora som har skapats genom [minförvaltning.se](http://minforvaltning.se) så att hon kan delta i samhällsdebatten och påverka myndigheter och politiker.

” ... en ny form av öppenhet och direktdemokrati ...”

Här kan Anna dels se hur myndigheterna sköter sina uppgifter, vad de har åstadkommit och vad de planerar och dels via flera olika kanaler tycka till och göra sin röst hörd. Hon kan ställa frågor och få svar från politiker och myndigheter, delta i samhällsdiskussioner samt ge synpunkter och tycka till i specifika frågor. Allt detta sker öppet på olika fora via internet, så att även andra kan ta del av det.

Detta innebär en ny form av öppenhet och direktdemokrati, där myndigheter och politiker blir granskade direkt av medborgarna och tvingas offentligt stå till svars för sina beslut.

⋮

Vision 2011: Samhällets tjänster till medborgarna

Exempel: Enkelt för företagaren – det virtuella tullkontoret

Lars Karlsson, utvecklingschef, Tullverket

Inledning Detta är ett exempel på hur de nya digitala samhällstjänsterna kan fungera i ett företagsperspektiv för att underlätta och påskynda kontakten med olika myndigheter och verk.

Budskap **Samhällstjänsten minförvaltning.se är 2011 en gemensam satsning för alla relevanta myndigheter i Sverige samt auktoriserade partners som banker, revisorer, försäkringsbolag m fl. Här kan en företagare sköta ett brett spektrum av ärenden med en hög servicenivå.**

Scenen 2011: Medborgaren Lasse sitter i sin villa i det lilla samhället – där bredband kom till byn bara för något år sedan – utanför Borlänge och funderar på att starta ett företag. Lasse är 48 år och har ingen erfarenhet av företagande från tidigare, men har distansstuderat lite via e-learning på det digitala folkuniversitetet. Lasse har, efter en anställning i kommunen, skaffat sig en skaplig datorvana och har efter infrastruktursatsningen självklart bredband hem till huset.



Ett nytt företag växer fram

Lasse har en affärsidé: Att importera exklusiva klockor från Schweiz och sälja till butiker i Sverige samt till de nyrika i ekonomierna på andra sidan Östersjön. Kontakten med producenten i Schweiz har Lasse fått genom sin sambo som studerade i Lausanne en period och då blev kompis med en dotter till producenten. Lasse funderar på hur han ska komma i gång med sitt företag och loggar in på den Digitala Samhällstjänsten [minförvaltning.se](http://minforvaltning.se) som är en gemensam satsning för alla relevanta myndigheter i Sverige samt auktoriserade partners som banker, revisorer, försäkringsbolag m fl.

När Lasse går in på Digitala Samhällstjänsten får han först frågan om han vill identifiera sig för att kunna få exakt och mer personlig hjälp samt göra online-ansökningar. Annars kan han surfa runt och få mer generell hjälp.

När Lasse har identifierat sig, får han svara på en mängd frågor. Den första frågan är om han vill starta att bygga upp en profil för att etablera ett företag. Han behöver inte etablera företaget direkt, men han kan starta att fylla i svar som efterhand kan bli en ansökan. I och med att Lasse har identifierat sig, finns alla aktuella uppgifter om Lasses person redan på skärmen. Lasse startar processen och svarar på frågor om vilken bransch han tänker ägna sig åt, om han ska ha anställda,

om han vill registrera sig för mervärdesskatt, om han ska importera eller exportera varor o s v. Vid varje fråga finns det möjligheter att få hjälp om någonting är oklart.

De frågor som Lasse besvarar innehåller ett antal ledord från den generella termkatalogen som är en offentlig databas där de viktigaste medborgar- och myndighetsbegreppen har definierats för hela förvaltningen. Det Lasse inte ser är att alla dessa uppgifter i den bakomliggande databasen är märkta med adresser till berörda myndigheter och många uppgifter går till flera mottagare.

Den första skärmen som Lasse fyller i, är ett enkelt formulär som hjälper den digitala tjänsten att generera mer relevanta riktade frågor till Lasse i nästa omgång. Genom denna rutin identifierar tjänsten Lasses intresseområde och gör en första definition av hans behov.

Efter denna fas kommer det upp en skärm med frågor som har karaktären av en ”djupintervju” som är riktad mot den profil som skapades i den första frågeomgången. För varje uppgift finns det en informationslänk som, om man så önskar, ger en förklarande text med olika detaljnivåer. När det gäller frågor kring arbetsgivarregistrering är Lasse osäker på om han har uppfattat en fråga rätt. Efter att ha läst de förklarande texterna så trycker han på ”personlig hjälp”-knappen och får upp en kontaktlänk på skärmen.

**Virtuellt
besök hos
Sveriges
Information**

I fönstret på skärmen finns Cissi Service som arbetar som e-guide på Sveriges Information, som är ett gemensamt e-center för alla samhällstjänster.

Cissi är utbildad myndighetssamordnare på högskolan med specialinriktning småföretag och har ett mycket högt kunnande om hur de olika myndigheterna (och banker, försäkringsbolag m m) fungerar, så att hon kan guida småföretagare i denna djungel. Till sitt stöd har Cissi specialistgrupper i e-center på de olika



myndigheterna som han använder när det är mycket speciella och svåra frågor han vill hjälpa sina kunder med. Dessutom finns det statliga e-guides (myndighetssamordnare) ute på samservicecentraler som är spridda runt om i landet och som kan göra hembesök eller företagsbesök. Cissi hjälper Lasse med frågorna så att han kommer vidare i sitt arbete.

Så här kanske det kan låta:

Cissi Service: ”Hej, det är Cissi på Sveriges Information, vad kan jag hjälpa dig med?”

Lasse: ”Hej, jag håller på att registrera ett företag och så har jag hängt upp mig på en fråga om arbetsgivarregistrering.”

Cissi Service: ”Okej, jag kan se här på skärmen att din företagsregistrering håller på att behandlas av berörda myndigheter. Jag ser att du har fyllt i alla frågor som behövs.”

Lasse: ”Det låter bra. Hur vet jag när allting är klart?”

Cissi Service: "Du kommer att få ett besked direkt hem på skärmen. Vill du ha hjälp med att ordna och uppdatera din personliga profil i den digitala samhällstjänsten?"

Lasse: "Det vore jättebra, tack."

Cissi Service: "Då fixar jag det."

Lasse: "När jag har gjort min registrering så vill jag veta lite mer om import och export. Vart vänder jag mig då?"

Cissi Service: "Då ska du gå in på ett område som heter "Medborgarområde Handel". Där finns allt du behöver, bl a Tullens virtuella tullkontor. Jag skickar ut länken som kommer att placeras automatiskt längst upp i fönstret för "Aktuellt" i din profil."

Lasse: "Jättebra, tack!"

Cissi Service: "Hej då. Välkommen åter!"

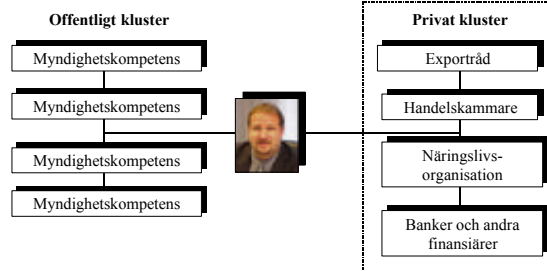
Lasse som via sin portal redan har talat med sin ekonomiska rådgivare på banken har bestämt sig för att dra i gång företaget och trycker på

"Lasse trycker på knappen för att sätta i gång den stora"

knappen för att sätta i gång processen. Nu sätts en stor process i gång. Data skickas till olika myndigheter och en mängd tillstånd genereras automatiskt.

I vissa fall måste några saker behandlas manuellt och då får Lasse ett e-meddelande från Cissi som berättar att svar kommer om två dagar och att han får en bekräftelse via e-post när allting är klart.

Medborgarområde Handel



Kundorienterat kluster

När hela registreringen är klar får Lasse ett erbjudande om att bygga upp sin egen personliga myndighetsportal. I denna portal kan Lasse lägga in snabbänkar till de

myndighetskluster och myndigheter han har löpande kontakt med. I Lasses fall är det utrikeshandelsklustret Medborgarområde Handel. Det består av myndigheter som erbjuder tjänster som 2001 hanterades av Regeringskansliet, Tullverket, Skattemyndigheten och AMS (e-tjänst för tillgång till specialister).

Till myndighetsklustret kan också kopplas ett privat kluster med näringslivsorganisationer inom samma område. Lasse väljer att göra detta. I det privata klustret finns bl a handelskammaren, Exportrådet och den nya breda intresseorganisationen Svenska Företag (fd Svenskt Näringsliv och Svensk Handel som slagits samman).

Genom en personlig intresseprofil får Lasse löpande information till sin portal, och med e-post om han vill det, från de respektive myndigheterna. Alla tjänster är valfria. Lasse kan själv avgöra vilka myndigheter som ska ha tillgång till vilken information. Genom att välja en låg egen integritetsgrad, kan Lasse få betydligt mer automatisk information.

Lasse kan också sköta alla sina transaktioner med myndigheterna genom portalen. Säkerheten är garanterad genom en standardiserad säkerhetslösning. Dessutom håller han kontakten med Cissi Service och hennes kolleger genom kommunikationskanalen i portalen.

Det virtuella tullkontoret

För Lasse är tullfrågorna mycket viktiga. Det är bl a viktigt att känna till formaliteterna för handel med vissa andra länder, t ex Ryssland, som ibland fortfarande kan vara komplicerade och ganska omständliga. Han har därför, med hjälp av e-guiden Cissi, skapat en direktlänk från sin portal till Det Virtuella Tullkontoret. Genom det virtuella tullkontoret får Lasse alla uppgifter som han behöver för att kunna hantera sin utrikeshandel ur ett tullperspektiv. Han kan också på ett mycket enkelt sätt sköta hela tullhanteringen direkt via onlinetjänster på skärmen. Han har också som nyföretagare tilldelats en egen "tullsamordnare" i tre år, som har samma funktion som e-guiden men med specialområde Tull.

När han vill kontrollera en uppgift väljer han att använda den standardiserade



knappen "Personlig hjälp" som finns tillgänglig hos alla e-myndigheter. Lasse får kontakt med sin tullsamordnare Sandra Customs om hon finns tillgänglig eller någon annan tjänsteman vid Tullverkets e-center. Lasse har tur och kopplas direkt till Sandra.

Så här kan det låta i kontakten:

Sandra Customs: "Hej Lasse, det är Sandra på tullen, hur går det med din utrikeshandel?"

Lasse: "Hej Sandra, det går bra men jag har en fråga som gäller om jag måste ha licens för en ny produkt som jag nu vill lansera i Ryssland."

Sandra Customs: "Jag ser här av den information som du registrerade tidigare att det redan har skickats en automatisk förfrågan till den ryska tullmyndigheten om detta. Det är en ny service som vi har lanserat. Du vet väl också att den information som du nu har lämnat kompletteras med de uppgifter som vi har inom medborgarområde handel för att sedan skickas elektroniskt till Ryssland och blir din importdeklaration i Moskva?"

Lasse: "Så bra! När tror du att jag får svar på den frågan från Ryssland?"

Sandra Customs: "I våra avtal med den ryska tullen har vi en servicenivå som innebär att du kommer att få ditt svar inom 24 timmar."

Lasse: "Det är jättebra eftersom jag ska resa till Moskva på tisdag för att träffa mina affärskontakter där. Då vet jag redan när jag kommer dit vad som krävs från de ryska myndigheterna."

Sandra Customs: ”Om du vill så kan jag också boka ett möte i Moskva med vår servicetjänsteman där? Han kan också upplysa dig om de risker som finns och hjälpa dig med förebyggande brottsbekämpande aktiviteter.”

Lasse: ”Det är kanske är bäst eftersom jag vill undvika alla problem med transportererna.”

Sandra Customs: ”Då bokar jag en tid klockan 15:00, lokal tid, på tisdag så får du en bekräftelse per e-post.”

Lasse: ”Tack så mycket.”

Sandra Customs: ”Ingen orsak, ha en trevlig resa.”

Lasse har löpande kontakt med sin tilldelade kontaktperson Sandra Customs. Tullverket som under de senaste åren har skapat ett mycket långtgående kundfokus som omfattar hela kundens värdekedja.

När företagen ska exportera varor till länder utanför EU, nöjer sig inte svenska Tullverket med att hjälpa till med exportformalitetserna, utan man bistår också företagen med råd och hjälp med formaliteterna i andra länder. På vissa utvalda marknader, som är viktiga för det svenska näringslivet, har Tullverket internationella servicetjänstemän på plats. Servicetjänstemännen arbetar tillsammans med kolleger från andra EU-länder med brottsförebyggande åtgärder samt som handelsambassadörer i samarbete med näringslivsorganisationer, exportråd, handelskammare o s v.

Genom dessa kontakter får Lasse också ständig information från alla intressenter i Medborgarområde handel via sin portal om ändringar i allmänna nyheter, politiska förslag och bedömningar, olika villkor, mässor och konferenser, tips o s v.

Enkelt att vara företagare För att det ska kunna ske krävs en väl fungerande nätverksmyndighet som är integrerad med övriga organisationer i det aktuella medborgarområdet.

År 2011 är det enkelt att vara företagare i Sverige. Det är lätt för små företag att växa och utvecklas. Lasse funderar på att anställa två personer till verksamheten och går därför in på några av de många virtuella arbetsförmedlingstjänster som finns i nätet. Som företagare känner han att statens nya tjänster ger honom möjlighet att ägna sig åt det som han kan bäst, att vara entreprenör.

Vision 2011: Samhällets tjänster till medborgarna

Så blev det möjligt

Jan Högrelius, omvärldsanalytiker, RSV Riksskatteverket & e-forums stab

Inledning

År 2011 visar förvaltningen med informationsteknikens hjälp upp ett enat ansikte mot medborgarna som gör det lätt för alla att tillvarata sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter – även om man är gammal, sjuk eller nyinvandrad. Det är det digitala folkhemmet med mänskliga förtecken.

Budskap

Att detta blivit verklighet sedan millennieskiftet har flera skäl. Befolkningen och värderingarna förändrades. Det blev samtidigt ont om pengar. Det innebar många nya krav och förväntningar. Förändringstrycket på myndigheterna ökade. Det ledde till ett stort förvaltningsskifte. Vi formade om gamla stuprörmyndigheter med anor från Oxenstierna till en modern nätverksförvaltning. Det öppnade för det digitala folkhemmet.

Bakom kulisserna

För att visionen om medborgarnas nya myndighetsmöte i det digitala folkhemmet ska bli en realitet, måste myndigheterna arbeta på ett annat sätt än vid millennieskiftet. Det samlade ansiktet mot medborgarna förutsätter en nära samverkan i nätverk. Bakom kulisserna har det till 2011 växt fram en sådan nätverksförvaltning.

Det som händer i nätverksförvaltning en är att myndigheterna med stöd av informationstekniken samspelar i ärende- och informationsprocesser och i sin service

för att göra det lättare för medborgarna. Myndigheter som arbetar inom samma sfär har gått samman i s k kluster för att serva medborgarna bättre. Det kan också innebära större strukturförändringar.



...

För att den Digitala Samhällstjänsten ska fungera så att man får tillgång till olika digitala tjänstepaket med integrerade tjänster för t ex pensionen, krävs att aktörerna på området samarbetar på olika sätt. Det kan gälla både privata och offentliga pensionsleverantörer.

Om Sveriges Information ska bli en gemensam ingång till hela förvaltningen, måste olika myndigheter samverka så att deras upplysningstjänster blir åtkomliga på ett enkelt och samordnat sätt. Det kan behövas både kunniga generalister som sitter centralt och experter som finns lokalt. Alla knyts samman i ett nätverk som ett virtuellt servicecenter.

För att ServiceLänken ska bli ett nät av rikstäckande serviceställen för personliga besök, krävs att den statliga och kommunala närvaron samordnas med medborgarnas bästa för ögonen. Det kan innebära ett nytt samspel mellan t ex skattekontor, arbetsförmedling, försäkringskassor och kommuner. För att kunna upprätthålla tjänsteställen i alla tätorter krävs nytänkande, t ex nya former av samverkan med den privata sektorn.

Strategisk ledningsinsats Det som gjorde framväxten av det digitala folkhemmet med den nya medborgarorienterade nätverksförvaltningen möjlig var en rad strategiska ledningsinsatser i början av 2000-talet. Genom en rad politiska, myndighetsgemensamma och specifika initiativ kunde den gamla goda förvaltningen med sina rötter i Oxenstierna, växlas om till en modern nätverksorganisation.

"Stora omställningar matchades väl med det

I det stora förvaltningskiftet förnyades strukturer, regelverk, IT-system, kompetens och organisationskultur. En grundläggande förutsättning var den tekniska infrastrukturen och de välordnade informationsbaserna. Många heliga kor slaktades när de gamla stuprörmyndigheterna blev medborgar- och serviceorienterade. De stora omställningarna – som blev något av en myndigheternas kulturrevolution – matchades väl med det stora generationsskiftet i förvaltningen.

Milstolpar i utvecklingen Några milstolpar i utvecklingen fram till 2011 var

- den förvaltningspolitiska Strukturkommissionen 2001
- en tvärdepartemental *task force* 2002
- mobiliseringen av förvaltningens entreprenörer som tillsammans genomförde ett nationellt, för myndigheterna gemensamt, handlingsprogram 2003–2005.

Efter nya starka larmsignaler 2003 om de ökande hoten mot integriteten, sårbarheten och arbetsmiljön, agerade statsmakterna kraftfullt för att säkra tilliten, säkerheten och effektiviteten i lösningarna.

⋮
I snabb takt lanserades sedan

- Den Digitala Samhällstjänsten 2003
- Sveriges Information 2004
- ServiceLänken 2005.

Genom den nya samförståndsandan mellan medborgare, marknad och politik/myndigheter blev Sverige en förebild i världen som ett *trust society*, ett samhälle byggt på tillit. Medborgar- och konsumentmakten stärktes med IT:s hjälp på bekostnad av de globala marknadskrafterna och storebrorspolitiken.

Marknadens ledstjärna ”Kunden i centrum” följdes av en ny devis i förvaltningen – ”Lillasyster ser oss”.

Vision 2011: Samhällets tjänster till medborgarna

Reflektion



Thomas Johansson, e-demokratikonsult, Municel AB

En härlig vision: Att ha en egen Cissi på Servicelinjen att ringa upp och få hjälp – det vill jag ha. Men låt mig ta en mer demokratisk utgångspunkt: Den svenska demokratiutredningen skrev i avsnittet om demokrati och IT följande:

”Medan vi idag talar om att med IT förbättra världen, beror många av våra problem på att vi inte längre vet hur vi ska tala med grannar, med äkta makar och med människor i samhället runt omkring oss. Varför tror vi att vi med våra tangentbord och pixlade skärmar ska kunna lösa alla de svåra problem som vi har ställt till med ansikte-mot-ansikte. Om demokratin överlever och blomstrar eller inte, kommer inte bero på vår tekniks kvalitet eller karaktär utan på kvaliteten hos våra politiska institutioner och våra medborgares karaktär.”

Ett par saker kan behöva förtydligas. Först den presenterade digitala folkhemsvisionen.

Folkhemmet i Per-Albin Hanssons tappning handlade inte så mycket om förvaltningarnas effektivitet eller personlig service, utan mer om solidaritet.

I det digitala folkhemmet talar vi istället om att erbjuda effektiva personliga tjänster. Samtidigt kan vi se att när man idag mäter förtroendet för olika svenska institutioner har den generella välfärden störst förtroende bland svenska medborgare, medan den individuella personliga välfärden är den som mest ifrågasätts. Behovsprövade bidrag är mer ifrågasatta än de generella, som t ex barnbidrag.

Vad har hänt på vägen med oss medborgare som nu 2011 får personlig service? Vi bemöts, förhandlar och agerar på ett mer personligt sätt. Vi möts aldrig av en gemensam myndighetsstruktur, utan hela tiden handlar det om individuella företeelser.

För att hårdra det hela: Låt säga att vi nu har en enda ”möta-människorna-myndighet”. Det uppskattar jag säkert som enskild person. Som medborgare är jag nu satt i centrum. Men hur har samhället som helhet påverkats?

Jag bor i Södertälje och såg det tidigare som min naturliga gemenskap för att lösa de flesta av mina problem där. Men om det nu på tio år till 2011 har utvecklats ett annat samhälle där alla samhällstjänster finns på nätet som istället för geografi bygger på många olika intressegemenskaper, nätgemenskaper eller *communities* – och jag medverkar i ett flertal av dessa – då minskar väl följaktligen mitt behov av att t ex betala skatt till den fysiska Södertälje-gemenskapen? Bör t ex en pensionärs-gemenskap på nätet sköta sin egen beskattning? Vad säger i så fall Riksskatteverket om en sådan utveckling?

Men den centrala frågan är förstås hur sammanhållningen i våra samhällen har påverkats? Vad har hänt med Per-Albins solidariska folkhemsvision?

Ett par andra saker som jag vill ta upp handlar om

myndigheternas roll, integritet och ansvar. Vad har hänt på tio år med den svenska myndighetsstrukturen när det digitala folkhemmet genomfördes? Finns alla gamla myndigheter kvar i bakgrunden i denna nya s k nätverksmyndigheten eller är det några som har försvunnit eller minskat på sin verksamhet?

"Gör ni det för enkelt för mig?"

Jag känner mig också lite kluven inför storebrorsmyndigheten som med alla dessa tjänster vet så otroligt mycket om mig och håller konstant kontroll. Även här finns en demokratisk aspekt: Har myndigheten tagit ifrån mig lite av den initiativkraft och förmåga som jag behöver för att närma mig människor och myndigheter? Har ni gjort det för enkelt för mig? Är resultatet istället en dåligt utbildad medborgare? Eller en dålig demokrat för att jag inte har utbildats i ansvar?

När vi ändå talar om ansvar – vem har ansvaret här? Vi har snabbt flyttat utvecklingen från personligt till tekniskt. När Anders R Olsson utredde frågan om det går att ha allmänna val på nätet, pekade han på att en av de största bristerna är ansvarsfrågan. Idag är det tiotusentals människor som sitter och räknar rösterna efter ett val. Vi vet vilka kontrollanterna är.

Men vid ett digitalt val skulle det vara

kanske fem personer i hela Sverige som kan garantera att den hemliga koden som räknar

rösterna är rätt just vid valögonblicket. Plötsligt är det fem "IT-nissar" som vi skulle kunna ställa till ansvar, istället för de många funktionärer som brukade räkna våra röster. Finns det någon liknande risk här? Vem kan jag ställa till ansvar om något går snett? Är det koden eller teknikerna?

"Vem kan jag ställa till ansvar om något går snett?"

Sammanfattningsvis känns det digitala folkhemmet mycket aptitligt. Jag gillar att myndigheterna erbjuder information och tjänster utifrån teman och livssituationer. Det är servicebussar som når ut i glesbygd. Det är funktioner som når människor som inte talar vårt språk. Det finns ett samlat ställe där jag kan fråga om service.

Dessutom, utvecklingen tycks ha gått förvånansvärt fort. För tio år sedan, år 2001, fanns inte en enda svensk kommun eller myndighet som hade en knapp på första sidan på sin webbplats med innebörden "Fråga vad du vill!". Ofta gick det fortare och enklare att ringa – på webbplatserna fick man ofta leta sig förgäves efter den information man var ute efter.

Det jag kanske saknar i det digitala folkhemmet, är ett samhälle som generöst öppnar mot den övriga delen i min vardag. För visst är Södertälje på nätet och alla andra myndighetstjänster på nätet jättebra – men Sverige är redan idag byråkratiserat i god bemärkelse, så jag behöver som medborgare inte ha kontakt med det formella samhället speciellt ofta. Det är snarare praktiska, vardagsnära tjänster som jag skulle vilja ha. Det är ett samhälles olika verksamheter i mix med näringsliv och föreningsliv. Jag behöver alltså minvardag.se mer än minförvaltning.se.

⋮
Lars Karlsson: Myndighetsstrukturen. Det kommer naturligtvis att behövas en helt annan myndighetsstruktur bakom det digitala folkhemmet. En hel del myndigheter har i ett sådant perspektiv försvunnit, slagits samman eller minskats. Detsamma gäller för den privata organisationsstruktur som finns inom dessa områden, t ex näringslivsorganisationer och intresseorgan. Den tidigare omfattningen är helt enkelt inte nödvändig längre. Nya strukturer har bildats efter de medborgar- och företagskluster som uppstår för att kunna hantera nödvändiga tjänsteområden eller särskilda livssituationer.

Men det intressanta är egentligen inte vad myndigheterna heter, utan vilken specialistkompetens som kommer att behövas för att kunna driva det digitala folkhemmet med rätt kvalitet. I detta perspektiv kommer till stora delar de baskompetenser som fanns i de gamla myndigheterna även att behövas för att betjäna det digitala folkhemmet – fast i en ny struktur och länkade på ett annat sätt. Dessa traditionella kompetensområden har sedan utvecklats och nischats ytterligare i kombination med en del nya kompetenser som blir viktigare i det virtuella myndighetsarbetet.

I princip går det säkert att driva det digitala folkhemmet med ett antal av de traditionella myndigheterna om dessa har vidareutvecklats, trimmats och framförallt försetts med de broar som behövs för effektiv kommunikation och integrationen. Men för en optimal lösning behövs nya strukturer.

Medborgarrollen. Känslan att vara en del av någonting är mycket viktig. Det finns naturligtvis en viss risk för att man som medborgare, med tanke på alla de nya avancerade tjänsterna i hemmet via teverutan, blir mer passiviserad och avståndstagande. Detta måste vi naturligtvis se upp med. Mot detta talar också visionen om ett *trust society*, som istället via samma tjänster erbjuder en möjlighet att delta i samhällets gemensamma arbete.

Som kontrollerande myndighet har vi funderat mycket på detta. Det är vår övertygelse att vi inte bara behöver få medborgarnas deltagande i kvalitets- och utvecklingsarbetet, t ex genom kundenkäter, elektroniska klagomurar, medborgarpaneler, samverkans- och fokusgrupper för att förbättra verksamheten.

Ännu viktigare är att få medborgarnas deltagande i samhällsuppdraget. Om vi visar förtroende för de medborgare och företag som utgör låga risker för brottslig verksamhet eller överträdelser av bestämmelser, så kan vi också få dessa medborgares hjälp då det gäller att hitta och bekämpa illegal verksamhet. När det t ex gäller den svenska visionen om ett narkotikafritt samhälle, som har ett mycket starkt stöd hos befolkningen, så måste vi alla vara med och dela ansvaret för att förhindra att drogerna kommer in i landet. Bara genom samarbete med alla personer som finns i de miljöer där också de kriminella elementen opererar, kan vi bekämpa brottsligheten optimalt. Då spelar det ingen roll om dessa personer arbetar inom åkerinäringen, är på utflykt med skolan, är på semester, arbetar i lunchrestaurangen på färjan eller ingår i Tullens gränsskyddsgrupper – alla måste vara uppmärksamma och de nya teknikerna skapar möjligheter att samverka, t ex

att lätt komma i kontakt med Tullen via det digitala folkhemmets tjänster, SMS eller framtida tekniker, för att förhindra brottslighet som skapar gemensamma samhällsproblem.

Då är man som medborgare också en del av samhällstjänsterna, precis som om man från tevesoffan via det digitala folkhemmet deltar i en kommunal folkomröstning om byggande av nya bostäder eller lämnar synpunkter på ett nytt skattesystem.

Katrin Wallberg: Blir medborgaren förslöad av all information? Blir det för enkelt att hitta information och att hitta rätt? Kommer vi inte att engagera oss längre?

Det är inte den tydliga förvaltningen som skapar engagemang hos medborgarna. Det är istället att var och en kan fokusera på det som man tycker är viktigt och sedan inte behöva bry sig om allt det andra som man inte är intresserad av. Det är vägen för att skapa engagemang. Vi kan inte förvänta oss att alla medborgare ska vara intresserade av allt som händer i samhället.

Det viktiga är att man engagerar sig i de frågor som man är intresserad och berörd av. Då gäller det att skapa olika fora för att ta tillvara det engagemang som faktiskt finns. Våra 2011-exempel ligger på det nationella planet och fokuserar på stora myndigheter. Självklart kan detta även användas på lokal nivå. När man lägger upp sin egen länk till förvaltningen, lägger man in de kontakter som man själv tycker är viktiga. Om jag har småbarn lägger jag upp länkar till dagis, till skolan och till de politiker som ansvarar för utvecklingen inom skolan om det mest är på den nivån som jag vill påverka. En annan medborgare kanske är mer intresserad av andra frågor på en annan nivå och vill vara med och diskutera där.

Jan Högrelius: Tekniken ska dimensioneras ner till att vara ett smörjmedel för alla andra processer i samhället och inget annat. När man leker med tanken om individualisering och personifierade tjänster, är det möjligen så att tekniken tar bort det som är oerhört tråkigt, tidsödande och frustrerande så att människor får utrymme för alla viktigare aktiviteter.

Det kanske till och med växer fram en ny solidaritet i samhället. Människor tycker inte om att vara alltför individuella, vi är sociala varelser. Tekniken kan ordna mycket saker åt oss som annars är tidskrävande och tråkiga.

En dröm och förhoppning är att gemenskap och en ny vitaliserad underifrånbyggd demokrati uppstår. Det kan ske när människor i samspel är intresserade av viktiga frågor i vardagen. Tekniken kan användas som ett stöd för en sådan utveckling, till exempel med digitalt inspirerade folkrörelser och nätverksbyggande som engagerar och ökar delaktigheten.

När det nya digitala folkhemmet byggs upp på detta sätt, kan resultatet bli ett *trust society* med samförståndsanda mellan människor, företag och politiker. Det är också ett mycket *glokalt* samhälle. Tekniken stöttar allt det på ett bra sätt i vår vision.

Thomas Johansson: Jag delar förvisso den drömmen. Men tekniken har inte några inneboende solidariska egenskaper. Det är istället något som vi från förvaltningens

