

# 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: Kommunal verksamhet

### Inledning

---



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 t ex 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.

---

#### Visioner

Den virtuella kommunen

*Janne Dicander, IS/IT-strateg, Borlänge kommun*

Kommunen på marken

*Ingrid Rask, IT-strateg, Söderhamns kommun*

Den medverkande medborgaren

*AnnGret Sparf, kommunaldelschef, Borås kommun*

Kommunen.Kom!

*Bengt Svensson, IT-strateg, Svenska Kommunförbundet & Landstingsförbundet*

#### Reflektioner

*Lena Hörngren, chefredaktör, Kommunaktuellt*

---

⋮

## Vision 2011: Kommunal verksamhet

### Den virtuella kommunen

---

*Janne Dicander, IS/IT-strateg, Borlänge kommun*

---

**Inledning** Detta är en personlig vision om ett önskvärt kommunalt samhälle i Sverige 2011+, där ett spektrum av allmänt tillgängliga e-tjänster starkt bidrar till ökad jämlikhet, solidaritet, engagemang och delaktighet i såväl det fysiska som det virtuella samhällsbygget.

---

**Budskap** **Information och kommunikation är strategiskt den viktigaste råvaran i den virtuella kommunen 2011+. När nya e-tjänster utvecklas ligger trygghet, flexibilitet och komfort i fokus.**

---

**Den virtuella kommunen** Scenen 2011: I det önskvärda kommunala samhället 2011+ finns ett brett spektrum av e-tjänster som starkt har bidragit till jämlikhet, solidaritet, engagemang och delaktighet i såväl det fysiska samhällsbygget som i det virtuella. "Kunden" har åter blivit medborgare. Det är ett viktigt begrepp 2011+. Människovärdet har också återupprättats och fått en annan dignitet än tidigare. IT och dess medföljande teknik har kraftfullt omdanat tidigare strukturer.

De fysiska kommunerna har under ett antal år byggt upp en teknisk och infologisk infrastruktur som är i världsklass. Stora satsningar har under åren 2001–10 skett tillsammans med regeringen och ett antal företag, där både teknisk och infologisk transparent struktur med hög säkerhet finns på plats. Det har t o m snabbt utvecklats till att bli en attraktiv systemexportplattform för Sverige.

Justitiedepartementet godkände den geografiska kommunens ansökan och juridisk frizon för försök inom virtuella rums juridik 2007 inom ramprojektet för den virtuella kommunen.

**Infologisk medvetenhet** Framförallt har de geografiska kommunerna genom en pionjäranda inom infrastrukturuområdet skapat normer för en infologisk medvetenhet som har kunnat tillämpas på övriga kommuner i Sverige.

Genom projektet "Virtuella kommunen" som fokuserade på samverkan över sektors- och myndighetsgränser, byggde de geografiska kommunerna upp ett kluster av kompetens och erfarenhet mellan näringsliv, högskola och samhälle. Effekter och konsekvenser av informationssamhällets införande belystes av forskarklustret inom ramen för den virtuella kommunen och dess virtuella FoU-laboratorium som etablerades 2003.

...

Att 2011+ belysa effekter och konsekvenser av e-tjänsterna, såväl positiva som negativa, är mycket viktigt. I den virtuella kommunen 2011 finns därför den kanske viktigaste tjänsten av alla: Ett planeringsinstrument som gör att när vi utvecklar nya e-tjänster för våra medborgare kan vi också tidigt belysa effekter och konsekvenser. Vi visste t ex 2001 väldigt väl vad som hände när vi byggde en väg, men vi visste inte alls vad som hände när vi byggde dessa nya e-tjänster. Därför är planeringsinstrument strategiskt viktiga.

Den virtuella kommunens åtagande fokuseras på e-tjänster som inte är bundna till den geografiska ytan, dvs själva kommunen i traditionell bemärkelse. E-tjänster som uppfyllde 24-timmarsmyndighetens fyrstegstrappa<sup>1</sup> har genomförts under perioden 2002–08.

År 2011+ är vi ständigt uppkopplade, men vi är definitivt inte ständigt tillgängliga. Åttiosju procent av de fysiskt boende i Sverige har tillgång till en personlig kommunikator. Gränssnittet har utvecklats och är mycket intuitivt och visuellt – det liknar mänsklig kommunikation.

**”Vi är ständigt uppkopplade, men definitivt inte ständigt tillgängliga.”**

Just utvecklingen av det grafiska gränssnittet har varit av avgörande betydelse för den breda användningen av alla e-tjänster i den virtuella kommunen. Nu finns datorer inbyggda i alla medborgares och kunders bostäder, såsom sängar, kläder, sportutrustning, bilar m m. De inbyggda datorerna kan tolka sinnesuttryck, lukta, känna, höra, se och smaka.

De digitala assistenterna finns utvecklade i en mängd varianter, utifrån varje människas individuella behov i varje livssituation. De digitala assistenterna som utvecklats för att förhindra drogberoende av alkohol och narkotika, håller på att bli Sveriges största exportprodukt tätt följt av systemexporten av offentlig sektor. De nya e-tjänsterna i den virtuella kommunen ligger väl samlade eller samverkar säkert, intelligent och kostnadseffektivt.

#### Tjänster med signalsubstans

Med början omkring 2007 kom de första e-tjänsterna som kunde förmedla ”signalsubstans” med hjälp av känslbaserade gränssnitt mellan människor. Det finns nämligen rika och fattiga e-tjänster.

Det som staten gör genom 24-timmarsmyndigheten kan 2011+ karaktäriseras som *fattiga* e-tjänster, dvs tjänsterna innehåller ”bara” information även om de på olika sätt är interaktiva.

Den *rika* e-tjänsten däremot, som kommunerna kan förmedla till medborgarna, är att vi har ett nytt gränssnitt som inkluderar även signalsubstans för det mänskliga beteendet. Det är inte bara innehåll och text rakt av, utan det är en typ av

---

<sup>1</sup> 24-timmarsmyndighetens fyrstegstrappa: *Steg 1* är en webbplats som innehåller ”paketerad” information om myndigheten och dess tjänster, *steg 2* är en webbplats som innehåller ”interaktiv” information om myndigheten och dess tjänster, *steg 3* är en webbplats och kommunikationsfunktioner som tillåter besökaren att lämna och hämta personlig information och *steg 4* är en webbplats och nätverksfunktioner för samverkan med andra myndigheter och samhällsliga instanser.

signalsubstans i dessa tjänster som kan förmedla olika former av mänsklig känsla. Det är mycket en spännande utveckling när e-tjänsterna berikas med sådant innehåll.

- Fyra säkra noder i Sverige** Överstyrelsen för Civil Beredskap, som genomförde ingående analyser ur säkerhets- och sårbarhetssynvinkel 2001–03, har nu 2011+ genomfört uppbyggnaden av fyra IT-noder i Sverige som är drifttransparenta och oberoende av varandra. I dessa noder finns alla väsentliga samhällsviktiga e-tjänster härbärgerade på ett sådant sätt att oavsett om vi utsätts för en terrorattack, en stor olycka eller något annat, så fungerar det hela säkert. Ett antal ”stuprörsverksamheter” har därmed också gått att ta bort. Landstinget t ex försvann 2006 som organisation. Av de statliga myndigheternas stuprör har flera försvunnit in i den nätbaserade myndigheten som har uppstått under åren fram till 2011+. För att möjliggöra dessa transparenta noder och välja ut de samhällsviktiga tjänsterna, så var det nödvändigt att samverka tvärstrukturellt över gränserna. Det har lett till dessa tvärstrukturella och multifunktionella tjänster. Det är du som medborgare som upplever att du har ett enkelt och enhetligt gränssnitt där du fyller i din information eller tar del av information och att du på ett transparent sätt kommer in i myndigheternas och kommunernas olika informationssystem.
- Kommuner går samman** I den virtuella kommunen finns 134 av i Sverige totalt 223 geografiska kommuner anslutna. Landstingen – som alltså upphörde som organisation 2006 – ingår nu både i den virtuella kommunen och i de 223 geografiska kommunerna. Samgåendet började 2005 och var som störst 2009 då 34 kommuner gick samman med varandra. Information och kommunikation är strategiskt den viktigaste råvaran i den virtuella kommunen 2011+. När nya e-tjänster utvecklats har trygghet, flexibilitet och komfort varit i fokus.
- Gamla strukturer utbrända** Efter att samhället i början på 2000-talet diagnostiserade människor som utbrända, kom ett forskningsinstitut fram till i en studie redan 2002 något som många redan hade känt på sig. Det var inte människorna som var utbrända. Det var industrisamhällets hundraåriga strukturer som var slut och utbrända och behövde ersättas med något nytt och hållbart. Hur mycket resurser och försök man än skjuter in i dessa gamla strukturer går det inte få detta goda önskvärda samhälle. Många stuprörsorienterade offentliga verksamheter som bildats under industrisamhällets epok har kraftigt omdanats. Det har varit som att hälla kaustiksoda i ett igensatt avlopp. Så förhåller det sig också med IT. Vad vi har gjort under senare delen av 1900-talet är att vi ”hållt IT i stuprören”. En del är motståndskraftiga och andra är mindre motståndskraftiga. Det gamla stuprörssamhället – såsom det fortfarande var organiserat 2001 – kommer ut på en ny ledd med nya förhållanden och nya förutsättningar. Den virtuella kommunen 2011+ har en annan struktur än den traditionella. Man har också andra typer av tjänster som inte baseras på taylorismen. De flesta arbetar

2001 med att producera i processer som har sin grund i Taylor och det är förhärskande oavsett om det är i en kommun, i en sjukvårdsorganisation, i industrin o s v. Till 2011+ hoppas jag att vi har kommit till e-tjänster som baseras på någonting annat än detta gamla processtänkande. Det är viktigt att vi i kommunen tar vara på den möjligheten.

**”Blåvita programvaror”**

Begreppet ”blåvita programvaror” med fullständigt öppen struktur lanserades 2003. Blåvita programvaror är 2011+ grundstommen i den virtuella kommunens systemplattform. När Microsoft (ett dominerande företag på den internationella IT-marknaden från cirka 1990–2004) lanserade sin nätplattform 2003, kunde inte längre stat, kommun och landsting behålla en öppen informationsinfrastruktur p g a Microsofts slutna systemplattform där även uppgraderingskostnaderna i längden var ohållbart stora. Detta hade varit ett av de största hindren för utvecklingen.

Det gav till resultat att offentliga sektorn tog ett radikalt initiativ: Ett projekt med målsättningen att ta fram en öppen systemplattform för offentliga sektorns behov. Idag 2011+ är den ideella föreningen ”Blåvita programvaror” mycket framgångsrik och har cirka 80 procent av de fysiska kommunerna anslutna till föreningen.

Huvudmålsättningen för denna förening är att utveckla öppna programvaror som fullt ut stödjer den öppna informationen enligt offentlighetsprincipen.

Kostnadsmässigt har systemplattformskostnaderna från tidigt 2000-tal (då licenser, databaser, teknik, drift och underhållskostnader stod för närmare 80 procent av IT-kostnaderna) mer än halverats genom användningen av blåvita programvaror.

Karaktäristika för blåvita programvaror som används 2011+ i virtuella kommuners e-tjänster, är att de ger mycket god tillgänglighet, skapar delaktighet i processer, ger samverkande organisationer tvärstrukturella och multifunktionella tjänster med full insyn. Medborgaren tittar, beställer, hämtar, utför, interagerar, inlämnar, kontrollerar och slutför ärenden i dessa blåvita programvaror. E-tjänsterna är av proaktiv karaktär; ordnade och organiserade efter användarens behov. Blåvita programvaror är dessutom en av de största exportprodukterna som Sverige har 2011+.

Reflektion är kanske det allra viktigaste vi behöver under den fortsatta resan mot 2011+. I min virtuella kommun är det många som behöver samarbeta för att utveckla tjänster. IT har möjliggjort att vi har fått tiden för gemensamma möten, samtal och reflektion. IT gör mycket av arbetet åt oss.

---

⋮

## Vision 2011: Kommunal verksamhet

### Kommunen på marken

---

*Ingrid Rask, IT-strateg, Söderhamns kommun*

---

**Inledning** Kommunen på marken är allt som har anknytning till det som finns inom kommunens geografiskt avgränsade område, d v s vad som finns i och ovan marken i form av fastigheter, anläggningar, vägar, gator o s v.

---

**Budskap** En mycket stor del av kommunal information finns under jord eller är knuten till anläggningar som byggts på marken/fastigheten inom kommunen. Nu är informationen ”synliggjord” för oss och vi ser den som en viktig och helt naturlig resurs. Informationen har blivit en viktig råvara i våra samhällstjänster och vi har sedan 2001 skapat metoder att ta vara på den.

---

**Tillbaka-  
blick**

Hur kunde det se ut i kommunen runt 2001?

Kommunens uppgifter fokuserades i stor utsträckning vid millennieskiftet, kring de stora kärnverksamheterna, pedagogik och vård-omsorg. Övriga områden inom den kommunala verksamheten var främst infrastruktur, fritid och kultur, arbetsmarknadsåtgärder och affärsverksamhet som t ex energi, vatten, avfall, bostadsverksamhet.

Allt detta levde sitt eget liv i stor utsträckning.

Det fanns gemensamma stödresurser för hela organisationen, som t ex ekonomi- och personaladministration, telefoni, vaktmästeri o s v. Det var resurser som hade till uppgift att stödja informationsflödet i organisationen, ett flöde ut mot och in från externa intressenter, mantalsskrivna i kommunen, turister, konferensdeltagare, sommarstugeägare, andra myndigheter, finansinstitut o s v. Det var ”allt eller alla” som med information kommunicerade med kommunen.

Men det fungerade inte som en helhet. Det var många öar i kommunen som levde sina egna liv. Informationen i kommunen präglades – precis som i de flesta myndigheter – av en suboptimering som var svår att tränga igenom, närmast omöjlig för någon att förstå.

Över allt detta fanns sedan den politiska organisationen med visionen att bygga ett gott samhälle för medborgarna naturligtvis med svårigheter att se helhet och samband.

Scenen  
2011

Hur ser det ut i ”kommunen på marken” 2011?

Visionen om ett gott samhälle finns naturligtvis fortfarande kvar, men mycket har förändrats i och med utvecklingen på IT-området. Den politiska organisationen lämnar vi därhän för ögonblicket.

Vi ser mycket tydligt den betydelse som markresurserna har i medborgarnas och brukarnas dagliga liv. Vi har lärt oss att balansera markresurserna gentemot andra resurser som ekonomi, personal, kvalitet o s v på ett enkelt och naturligt sätt utifrån människors behov i olika livssituationer. Vi har också under tiden sedan 2001 fått kunskap om hur vi hanterar olikheterna i vårt avlånga land och insett fördelar och nackdelar. Vi förstår att ta vara på livskvaliteten i den lilla respektive stora kommunen och i den glest respektive tätbefolkade kommunen.

IT kompenserar bristerna och lyfter fram möjligheterna.

En mycket stor del av kommunal information finns under jord eller är knuten till anläggningar som byggts på marken inom kommunen. Nu är den ”synliggjord” för oss. Vi ser den som en viktig och helt naturlig resurs. Informationen har blivit en viktig råvara i våra samhällstjänster och vi har skapat metoder att ta vara på den under detta årtionde.

Några  
exempel

**1. Fastigheten är en aktiv resurs i vården.** För stöd i hemmet är det inte bara frågan om att planera personalresurser, utan det handlar också om vilket stöd som fastigheten i sig kan bidra med. Under det senaste årtiondet har kommunen arbetat med att möta bristande personalresurser med IT för att kompensera pensionsavgångarna.

Fastighetsförvaltare, såväl offentliga som privata, har utvecklat ett stort antal IT-baserade tjänster som nu 2011 erbjuds hyresgäster. Fastigheten är inte något som enbart ger skydd och värme, utan den kan också tillfredsställa behov högre upp på Maslows trappa. Jämför med utvecklingen av bensinstationen som gick från att leverera bensin till att bli mackeria, korvkiosk och kafeteria.

Sedan 2001 har framförallt vår äldre befolkning blivit en mycket aktiv kravställare på nyttiga IT-produkter i hemmet, som kompenserar egen kraft och brist på resurser. Här har kommunerna spelat en aktiv roll med olika stimulansåtgärder. I kommunerna har kvalitetsarbetet bidragit till att lyfta fram intressenters och användares behov som kan lösas med enkla fleranvändarvänliga IT-produkter (som vi 2011+ inte ser som vare sig ”datorer” eller ”webbsidor”, utan utvecklingen har gett oss nya namn på IT-verktygen).

**2. Vår geografiska information har blivit en aktiv aktör i det dagliga livet** genom att ge ”aktiv och intelligent information” till resenärer inom kommunen och de som passerar genom kommunen. Den geografiska informationen stödjer personalen i deras dagliga arbete, t ex inom vården. Den varnar och skyddar vid samhällsfarliga transporter o s v. Lastbilen startar helt enkelt inte (eller erbjuds en annan väg) när risken är för stor för transport vid en viss tidpunkt på dygnet. Det har naturligtvis fått konsekvenser:



⋮  
**3. Planeringsverktyg.** Kommunens resurser inom samhällsbyggnad och -planering spelar en stor roll genom utvecklingen av planeringsverktyg knutna till marken (intelligenta hus, intelligent infrastruktur ovan och under marken m m.)

IT-stödet har utvecklats från kompetenskrävande verktyg (som förr krävde speciell IT-kompetens) till automatiserade tjänster, komponenter, byggklossar (som legobitar som hakar in i varandra) som lyfts in och kan hanteras med allmän grundkunskap kring informationstjänster. Samhällsplaneringen är inte enbart inriktad på att skapa ett bra samhälle för mantalsskrivna kommuninnevånare, utan arbetar med begreppet människor som vistas fysiskt eller elektroniskt i kommunen.

Planeringsverktygen fungerar i realtid och utifrån användarens förmåga.

Vi har lämnat historiska data som berättar

hur det var förr och istället gått till

*information som vi behöver – nu.* Vi har fått

komponenter som vi använder för att

kompensera brister.

**”Vi behöver inte längre testa  
i verkligheten”**

Nya arbetsuppgifter för våra medarbetare inom fysisk planering, bygglovsverksamhet, teknisk verksamhet och markförsörjning i större samspel (i realtid) med våra medarbetare inom t ex omsorg har vuxit fram. Modeller för samhällsplanering har byggts upp som simulerar konsekvenser av olika beslut – just nu. Det är en väldig resa som skett i synen på arbetet under 2000-talets första årtionde. Dataspelen som våra ungdomar sysslade med runt sekelskiftet har kommit till användning.

Vi behöver inte längre testa i verkligheten. Vi har lärt oss att ta vara på vår

informationsråvara och bygga modeller som tar hänsyn till våra brukares behov.

Det gäller naturligtvis också i samspel, inte bara hemma utan i övergripande globalt perspektiv.

**4. Att gå över organisations- och myndighetsgränser är naturligt.** Juristerna har hittat sina komponenter, byggklossar, för att hantera riskerna med personlig integritet o s v. Det har verkligen varit en utmaning under årtiondet.

Min idealbild av den framtida kommunen är därför att vi har lämnat den sektorbaserade uppbyggnaden av tjänster på det kommunala området. Stöd till verksamheten har ersatts med en processinriktad uppbyggnad där interna och externa intressenters samspel är självklar för att ge största möjliga nytta för medborgare/brukare.

Det har tagit tid att nå målet, eftersom ett stort standardiseringsarbete har varit nödvändigt att genomföra.

**5. Stora satsningar har skett inom den ”mjuka” infrastrukturen** eller informationsinfrastrukturen. Det har inneburit stora förändringar i synen på organisationen av arbetet mot självbetjäning. Det har också

**”Informationen är en råvara ...  
en resurs som vi gemensamt har ansvar för  
att utveckla.”**

inneburit ett stort arbete över myndighetsgränserna med att skapa förståelse och dialog kring att informationen är en råvara, en resurs, som vi gemensamt har ansvar för att utveckla. Suboptimering är inte bara något som fanns i kommunerna 2001.

Det fanns också mellan olika myndigheter.

Men det har varit helt nödvändigt att bygga bort detta för att möta det stora personalbehov som de kommunala verksamheterna står för.

Utan standardiseringen hade vi inte haft förutsättningar för de simuleringsmodeller som kunnat införas. Och vi hade inte heller haft "levande" kommunala översiktsplaner eller vad vi väljer att kalla dem 2011+.

Kommunerna och statsmakterna har en stor utmaning i att hitta finansieringsformer i framtiden för den kommunala verksamheten. Finansieringen måste ta hänsyn till människors rörlighet för val av service, boende och fritid. Men marken flyttar vi inte. Vi bygger/river/flyttar ett och annat allteftersom vi upptäcker att det är färre eller fler som ska använda resurserna där de befinner sig.

**e-tjänster  
som ger alla  
nytta**

En stor utmaning har också varit att gemensamt driva utvecklingen av e-tjänster som ger nytta för våra medborgare i alla åldrar.

Det är e-tjänster som består av att samla in, bearbeta förmedla och inte minst spara för återanvändning i samma e-tjänst eller i annan e-tjänst. Informationen är en råvara som kan förädlas. Vi har arbetat på att se resurserna och deras möjligheter att samverka. Våra resurser i och ovan marken i kommunen blir med IT:s hjälp en allt viktigare komponent i våra e-tjänster till medborgare och brukare.

---

⋮

## Vision 2011: Kommunal verksamhet

### Den medverkande medborgaren

---

*AnnGret Sparf, kommundelschef, Borås kommun*

---

**Inledning** ”Den medverkande medborgaren” innebär att det 2011 finns förutsättningar för att var och en på ett enklare sätt ska kunna ta aktiv del i sitt eget och anhörigas behov av t ex vård. Det visar bl a exemplet med Anna och hennes demente make.

---

**Budskap** **Med mängder av virtuella möten varje dag kommer vi människor väldigt mycket närmare varandra. Vi kan välja om vi vill umgås på riktigt eller virtuellt när vi deltar i samhällslivet, i debatter, sammanträden, när vi möter släkt och vänner. Vi kan leva med hög livskvalitet utifrån egna val.**

---

**Scenen 2011 (och 2001)** Anna, 70 år, går till köket där hon slår på sin dator och bildtelefon. Hon bläddrar till *actionmenyn*. Anna vårdar sin demente man hemma i Borås sedan några år. På dataskärmen får hon råd om hur hon ska vårda honom i det dagliga livet. Informationen hjälper henne att bättre förstå makens sjukdom och visar hur hon på olika sätt kan stödja och hjälpa honom.

Anna kartlägger också löpande mannens vårdbehov. Resultatet ger hon hemtjänsten online. Personalen backar upp med nödvändigt stöd. Detta fördröjer sjukdomsförloppet och förhindrar att maken hamnar i kris. Vetskapen att Anna ger ”rätt” vård skänker trygghet.

En tid senare hamnar Anna själv på sjukhus efter en lindrigare hjärnblödning. Under den tid rehabiliteringen varar, får hon hjälp av hemtjänsten i Borås att via bildtelefoni hålla kontakt med maken som under tiden vistas på ett korttidsboende. Att vara åtskilda är svårt. Men det underlättas betydligt av att de kan hålla kontakt med varandra genom bildtelefon där Elsas demente make kan se och känna igen sin hustru.

Detta 2011-scenario är faktiskt hämtat från verkligheten 2001. Denna ”glimt av framtiden” ingår i anhörigprojektet Action, finansierat av EU och Socialdepartementet, och samordnat av Högskolan i Borås. Förutom Borås medverkar kommuner i England, Irland och Portugal. Visionen är redan verklighet i liten skala.

Den intressanta spinoffeffekten är att deltagarna i projektet har fått kontakt med andra såväl anhörigvårdare som vårdade i liknande situation. Det är kvinnor och män som genom personliga möten, e-post och bildtelefoni bygger nätverk och blir ett stöd för varandra. Det vardagliga vårdandet blir mera glädjefyllt. Behovet av

stöd från hemtjänst minskar och livskvaliteten ökar. Det är ett sätt att utnyttja humankapitalet även efter pensioneringen.

- Virtuella sjukhus** I en utveckling av modellen får vårdbehövande och vid behov även anhöriga 2011 ett personligt servicekort till datorn, så att man hemifrån direkt kan kommunicera med olika vårdgivare och aktuella enheter på sjukhuset.
- Vi får ett värdigt stöd till egen- och anhängigvård, istället för ett ökande samhälleligt åtagande. Det uppfattas dessutom som önskvärt, liksom att det är naturligt att olika föreningar och organisationer ingår i våra nätverk och kan nås på riktigt eller på virtuella mötesplatser.
- Vem ska betala?** En av nyckelfrågorna när det gäller den vård som vi ändå kommer att behöva är: Vem ska betala?
- År 2011 har vi passerat dagens oklara gränsdragning mellan vad som är landstingets kontra kommunens ansvar. Allt är skattepengar och äntligen har vi förstått att utgå från den enskildes perspektiv och behov. År 2011 lägger vi alla disponibla pengar i samma påse. Dessa pengar räcker väldigt mycket längre än vad de gjorde 2001.
- Det Virtuella Sjukhuset** Med IT-utvecklingens hjälp har vi fått ett viktigt komplement till sjukhus och kommunala äldreboenden i Det Virtuella Sjukhuset. Det är ambuleringsexpertlag som, om vi så önskar, kan ge kvalificerad vård i hemmet för flertalet sjukdomar ända till livets slut. Delvis sker detta redan 2001.
- År 2011 läser vi dessutom våra egna journalanteckningar. Vi tar prover och ställer diagnoser via bildtelefoni.
- Mängder av sjukvårdsbesök kommer att undvikas den vägen.
- ”Nischade 55+-boenden utrustade med modern IT-struktur är 2011 en naturlig valmöjlighet.”**
- Vi måste tänka nytt** Ett annat perspektiv: Befolkningsprognoser visar att kommunerna får svårigheter att rekrytera tillräckligt många välutbildade. För att tillgodose kommunernas kommande behov av arbetskraft skulle nästan alla unga behöva välja vårdutbildning. Det är förstås inte realistiskt. Vi måste tänka nytt. Drivkraften förutom den tekniska, är både mänsklig och ekonomisk.
- I min 2011-vision tar vi själva och våra anhöriga en aktiv del av vårt behov av vård. I en globaliserad värld, är våra utflugna barn mycket sällan där vi bor. Vi kan således inte lita till dem, utan vi måste hitta andra vägar.
- 55+-boenden** Nischade 55+-boenden är 2011 en naturlig valmöjlighet. Det är boenden som är utrustade med modern IT-struktur. Alla har en bildtelefon som är integrerad i datorn som är integrerad i teven.
- Som friska fungerande individer väljer vi vårt umgänge. Naturligtvis vill vi göra det även om vi blir äldre och skröpligare.
- Efterfrågan på dessa nischade boenden är således stor och därför kommersiellt gångbara. Kommunerna bidrar endast med lämplig mark för sådana byggnationer.

Det är bostäder, där gemenskapsutrymmen och andra specialrum för särskilda intressen och behov ingår. Det kan gälla motionsrum, bastu, festsal eller varför inte vinkällare för de egna samlingarna. Där kan vi umgås, stödja och se varandra och undvika isolering.

Samhället kommer vid behov in med sjukvård och annat stöd. En utvecklad actionmodell kommer att vara ett självklart IT-hjälpmiddel som gör att vi både kan, vågar och vill själva ta ett större egenansvar.

Den intressanta konsekvensen blir att behovet av kommunalt drivna s k särskilda boenden à cirka 400 000 kronor per plats, kraftigt reduceras – till att *kanske* endast omfatta vissa demensboenden.

Med mängder av virtuella möten varje dag kommer vi människor väldigt mycket närmare varandra. Vi kan välja om vi vill umgås på riktigt eller virtuellt när vi deltar i samhällslivet, i debatter, sammanträden, när vi möter släkt och vänner. Vi kan leva med hög livskvalitet utifrån egna val. Alla datanördar till trots, är det en ensamstående äldre person som har störst nytta och glädje av tillgång till IT:s möjligheter.

År 2011 har vi med hjälp av IT vitaliserat demokratin och det sker ett naturligt samspel mellan väljare och valda. Delaktighet och inflytande är självklart. Ålder eller handikapp är för detta inget hinder.

Som en underbar sidoeffekt och mervärde av IT och bildtelefon ser jag framför mig hur vi får virtuella vardagsmöten med våra närmaste långt borta. Möten som överbryggar både avstånd och handikapp. Vi kan nå – och vi kan bli nådda!

**Kurs-  
ändring  
måste ske**

En kursändring måste ske när det gäller föräldrars behov av omsorg för sina barn. Vi måste mera utgå från barnets perspektiv. Barnets tid i förskolan tenderar att ständigt öka. En färsk undersökning visar att våra barn inte mår så bra idag 2001. De flesta barn lider ingen brist på saker, men det finns alldeles för lite tid för djupare gemenskap.

I skolan är elevassistenter den snabbast växande personalgruppen. Aldrig har så många barn varit föremål för socialtjänstens insatser.

Personalen i förskolan mår dåligt när de ser behoven och känner att de inte förmår räcka till. Forskning visar att barn mest av allt behöver bli sedda och bekräftade, få kärlek, närhet och kontinuitet. Det kan inte samhället ta det fulla ansvaret för.

År 2011 är vi en bra bit på vägen. Vi har röjt vägen för att unga familjer så långt det är möjligt kan klara sina och barnens behov.

**Hur det går  
till**

Kanske behövs kortare arbetsdagar, men definitivt också varvade arbetstider. IT ger många föräldrar, men inte alla, möjlighet att vissa timmar sköta sitt arbete från hemmet. Vi kan klara arbetsuppgifter av administrativ karaktär, som t ex skriva utredningar, e-posta, delta i sammanträden. Föräldrarna får ork, tid och lust att på ett bra sätt klara föräldraskapet.

Behovet av samhällets insatser av barnomsorg för föräldrarnas behov kommer därför att minska jämfört med idag. Istället satsar vi på en resursstark allmän

.....  
förskola. En välutvecklad pedagogik tillvaratar varje barns förmåga till utveckling och varje barn kommer redan i förskolan i kontakt med IT.

År 2011 ser jag uppväxande generationer av välutbildade, välfungerande och harmoniska barn och unga.

Vårt medborgarbehov av kommunikation med kommunen om olika typer av avgifter, inkomststoppgifter, blanketter och annat klarar vi lätt utan fysiskt besök på kommunkontoret. Det ger inte minst miljömässiga vinster genom minskade transportbehov.

**Vinster  
väntar**

Med framtidens IT-möjligheter kan vi uppnå många vinster som

- att det i positiv mening ökade egenansvaret bidrar till minskade kostnader
- att medborgarmedverkan och medborgarinflytande ökar
- att vi får ökad livskvalitet!

I denna nya sköna värld som utmålas, skapar tekniken många möjligheter. Med Orwells 1984 i åtanke, måste naturligtvis integritetsaspekten nogta beaktas för att det verkligt goda och mänskliga samhället ska uppnås.

---

⋮

## Vision 2011: Kommunal verksamhet

### Kommunen.Kom!

---

*Bengt Svensson, IT-strateg, Svenska Kommunförbundet & Landstingsförbundet*

---

**Inledning** Denna vision ger en bild av hur kommunens verksamhet kan te sig 2011 utifrån e-perspektivet för medborgare, brukare och anställda och vilka krav det kommer att ställa på kommunen som serviceorganisation.

---

**Budskap** **Människors rörlighet kommer att vara stor 2011. Det kräver nya system för att hålla ordning på tjänster och människors dialog med kommunen i synnerhet och det offentliga i allmänhet. Rätt utfört går det att skapa en effektivare, men samtidigt ”långsammare”, kommun med plats för närvaro och dialog.**

---

**Medborgarens perspektiv** År 2011 har rörligheten bland oss människor ökat väsentligt. Vi arbetar i en kommun, bor i en annan, har sommarstället i en tredje och mormor bor i en fjärde. Äldsta dottern som går på gymnasiet finns på dagarna i en femte kommun. Vi kanske bor fem månader på sommarstället på västkusten och sju månader i storstan.

Hur får vi i en sådan verklighet ordning på tjänstebehov och dialog, med kommunen i synnerhet och det offentliga i allmänhet?

Nyckeln är att 2011 har varje medborgare ett intelligent kort som kan ”laddas” med e-tjänster från de offentliga myndigheter och företag som bäraren själv önskar.

Korten fylls på med tjänster på en portal där samhälle och näringsliv gemensamt erbjuder anslutning. På så sätt skapas möjlighet till en *single sign-on*, en enkel enhetlig ingång. Som användare kan jag nå mina tjänster från en personlig portal som har egen intelligens, den vet vad jag frågat efter tidigare och den föreslår ett utbud av tjänster som den tror kan passa mig. Portalen går att anpassa, göra personlig efter behov, på olika sätt.

**” ... och jag tar fram min  
vikbara *komplatta* – min  
personliga trådlösa  
kommunikator ...”**

Scenen 2011: Det är morgon. Direkt efter kaffet och tidningen tar jag fram min vikbara *komplatta*.

Utan starttid eller traditionella dröjsmål för uppkoppling, står min *komplatta* i kontakt med omvärlden. Jag identifierar mig med mitt intelligenta ID-kort och jag är nu direkt, och en gång för alla under dagen, identifierad mot alla de tjänstegivare som jag vill och det är inte bara de offentliga utan också de inom näringslivet.

⋮  
Nu börjar jag använda kommunikatorn och jag

- ser allra först på filmen från ett av mina barns skolredovisning i etikämnet under gårdagen
- kan förvissa mig om att min mor på äldrevården har det bra genom ett ljud-bild-samtal med henne. Hon verkar lite krasslig nu på morgonen, så jag ser efter vilka tider sköterskan är tillgänglig och lägger in ett möte med henne senare på förmiddagen. Jag kollar också via min mors vårdportal att hennes medicinerings ändrats som jag kom överens med läkaren dagen innan
- noterar saldot på mitt bankkonto, för det står där direkt. Jag behöver inte logga in till banken utan jag är redan inloggad
- ser nu att min kollega är på plats på kontoret, jag kommenterar hans nya tröja och säger till honom att jag blir lite sedan eftersom jag ser att tunnelbanan har stopp
- godkänner barnomsorgsräkningen för denna månaden med ett klick.

Allt det sker på några minuter från samma gränssnitt eftersom jag redan är inloggad hos alla, en gång för alla sedan morgonen.

När jag rör mig geografiskt, presenteras utbudet av lokalt knutna tjänster som kännetecknar den kommun där jag befinner mig just för tillfället. Jag får också tillgång till tjänster som är tidsbundna på ett enkelt sätt – utan köer. Jag kan tänka mig att när sköterskan kommer till min mor på eftermiddagen, så får jag ett meddelande om det så att vi tre kan ha ett ljud-bild-samtal om hur mamma mår eller vad vi ska göra.

Detta är några 2011-perspektiv på e-tjänster till medborgaren. Men kommunen har också brukare i skola, vård och omsorg, precis som idag 2001. Många av medborgartjänsterna är en konsekvens och förlängning av att brukartjänsterna är e-burna. Här några exempel från skolans och de äldres värld.

#### **Brukarens perspektiv**

Äntligen möter skolan eleverna som individer med individuella behov. Lärarna har de elektroniska redskap som de behöver för att stödja pedagogik, administration och föräldrakontakt. Man kan som lärare och elev hämta, bearbeta och förädla information som redan finns där ute i strukturerad virtuell form. Man skapar sina egna läromedel som är individuellt anpassade. Olika applikationer stödjer lärarnas administrativa arbete med scheman, ekonomi, frånvaro och viktigast av allt – det går att göra på mycket kortare tid än vad det gör idag 2001. Lärarna får mer tid för barnen och föräldrakontakten. Föräldrarna kan med teknikens hjälp närmare följa sina barns skolarbete genom uppföljning av t ex studieplaner och närvaro.

Allt kan återkopplas direkt via elektronisk kommunikation. Det kan i förlängningen skapa en bättre personlig kontakt och föräldramedverkan. Eleverna deltar också i mycket högre grad i samhällslivet utanför skolans väggar. Det har möjliggjorts av

**” ... en effektivare, men  
samtidigt långsammare  
kommun med plats för närvaro  
och dialog.”**



att de har en enkel och kvalitativ kontakt med skolan. Det är flexibelt lärande värt namnet – det sker inte bara från hemmet och skolan. Det finns i elevens komplatta här och nu – när eleven så önskar.

Våra nyblivna pensionärer som utgörs av den första rockgenerationen är rörliga och vana IT-användare. De ställer höga krav på tillgänglighet och på e-serviceutbudet.

Vården av de lite äldre sker också med ett IT-stöd som är verksamhetsanpassat och transparent. De anhöriga har en nära kontakt med patienterna och med vårdteamen och de har enkel tillgång till journaler, besök, medicinering, sjukdomsstatus. De använder också den nya tekniken för den är enkel och ger direkt nytta. De som behöver når vårdgivare och vårdinformation – när de vill, var de vill.

Anhörigvården har växt och anhörigvårdarna får hjälp av tekniken för att bryta sin isolering och att påverka vårdarbetet. De digitala mötena skapar fler och bättre fysiska möten.

**”Back office”**

Kommunen lever i högsta grad. Den ger möjlighet till delaktighet, inflytande och vikänsla. 2011 är det en ny offentlig organisation där kommunen i hög grad är medborgarnas kontaktyta mot hela den offentliga samhällssfären. Reviren är rivna ... medborgaren är i fokus.

De starka grupperna ingår i många olika intressegemenskaper, *communities*, både virtuella och fysiska gemenskaper. De ser kommunen som en sådan community/gemenskap bland flera andra. De gör aktiva val. Dessa grupper är precis som tidigare starka, om inte ännu starkare. Kommunen har därför ett stort ansvar för de mer utsatta grupperna, oavsett det gäller verksamheter i kommunens regi eller det sker i privat form.

Kommunen kommer att ha flera gränssnitt mot sina medborgare. Genom olika servicekanaler kan man nå automatiserade tjänster som inte kräver återkoppling eller diskussion. Gränssnitten är olika och anpassade efter människors olika behov och egna val. Det kan ske genom ett webbgränssnitt, genom fysiska möten, en telefonväxel eller ... varför inte att jag blir hjälpt av någon som tar över min skärm för att lotsa mig rätt. Är det ett ärende som kräver kvalificerad handläggning, ska systemen stödja att man kommer rätt direkt.

Intelligenta system gör att den som tar emot ett ärende kan få stöd i sin handläggning, genom att systemen föreslår åtgärder grundande på tidigare liknande fall. Informationstekniken ger indirekt stöd till den medborgare som inte själv kan leta, så att han eller hon får rätt svar.

Medborgaren 2011 har en funktionsstyrd och behovsstyrd dialog med kommunen – inte förvaltningsstyrd som idag 2001.

En annan kontaktyta är ett forum där den demokratiska dialogen med kommuninnevånarna sker. Politikerna har 2011 blivit mästare i att föra dialog med medborgarna – även med de elektroniska redskapen.

De virtuella diskussionerna leder fram till beslut som många är delaktiga i, eftersom det blivit enklare för medborgaren att göra sin röst hörd och få respons på sina

åsikter i en ständig återkoppling. Det innebär att det finns ett stort medborgerligt engagemang för lokala frågor och det kan leda till ett större engagemang för mera övergripande frågor.

De demokratiska diskussionerna och besluten går inte fortare än vad det gjorde 2001, men beslutsunderlaget är väl grundat på en riktig och fullständig information, och på att medborgarna är delaktiga. I båda fallen är IT en möjliggörare.

Bakom dessa gränssnitt finns 2011 kommunens anställda och politiker som arbetar mer flexibelt än idag 2001. De har ständig kontakt och tids- och rumsberoende tillgång till de data de behöver.

Deras arbete har förändrats radikalt.

Vårdpersonalen arbetar kanske fem timmar i vården på vanligt sätt och övrig tid kanske de kan arbeta hemifrån i

stödarbete för anhöriga, med

administration och andra uppgifter som de själva väljer och kan påverka. Lärare blir i högre grad frikopplade från klassrummet.

De kommunala yrkena blir tudelade – man är både servicegivare och byråkrat, både genomförare och planerare.

De kvalitativa e-mötena med medborgarna och brukarna kommer att ställa stora krav på vår förmåga att tänka nytt. Det är en minst lika stor utmaning som den tekniska, och antagligen större.

Det är inte lika många som är anställda i kommunen, genomsnittsåldern har sjunkit radikalt jämfört med början av seklet och är nu på väg under 40 år. Kommunen har blivit en attraktiv arbetsplats för de yngre.

Den tungrodda kommunala organisationen fylld av ”gamla traditioner” förändrades på kort tid. Insamling av uppgifter, som tidigare tog mycket tid, har automatiserats. De anställda har 2011+ mer utrymme för mötet och dialogen med medborgaren eller brukaren.

E-service skapar också kunnigare medborgare som ställer högre krav på de tjänster som kräver personlig handläggning.

Vägen dit  
...

En förutsättning för utvecklingen är att kommuner delar på infrastruktur och informationsinfrastruktur i högre grad än idag 2001, eftersom det är mycket dyrt att utveckla egna system och lösningar inom 289 kommuner.

Utvecklingen kommer istället att ske i ett nära samarbete med den privata sektorn och kommunen är 2011 en mycket bättre beställare. Alla system från olika leverantörer är transparenta. Datalagring sker på ett ställe och informationsstrukturen är tillgänglig, säker och organisationsövergripande.

Tjänstemän och politiker, allmänhet och näringsliv har en väl definierad tillgång till de data som är nödvändiga för deras verksamhet.

Effektivare,  
långsamare

I min vision finns det tid för möten mellan medborgare och kommunala tjänstemän och politiker. Det är den tiden som är viktig. Det är inte svarstider till

**”Kommunens anställda och politiker arbetar flexibelt och har ständig kontakt och tillgång till de data de behöver.”**

⋮  
ett *callcenter* som är måttet på service, utan det är kvaliteten på tjänsterna som är avgörande.

IT ska kunna möjliggöra ett effektivare, men samtidigt ”långsammare” samhälle med plats för närvaro och dialog. Kommunen.Kom! är en plats där alla får plats.

---

### Reflektion

---



*Lena Hörngren, chefredaktör, Kommunaktuellt*

---

Vi är alla kommuninvånare. Var vi bor har betydelse för vår syn på offentlig service och offentlig sektor. En gammal kommunförbundsdirektör lär ha sagt att ”det är i kommunerna människorna bor och verkar” och med det menat att allt mänskligt på något vis är en kommunal angelägenhet. Även om man inte sträcker sig så långt, berör ju den kommunala verkligheten viktiga delar av människors liv. Ju svagare man är, desto mera beroende är man av kommunen.

**Möten mellan människor.** För flertalet medborgare är de centrala kommunala frågorna som skola, vård och omsorg de viktigaste samhällsfunktionerna. Detta är verksamheter som i ganska liten utsträckning låter sig överföras till den IT-orienterade verkligheten. Det handlar om möten mellan människor och om sådant som inte går att ersätta med något annat än människor. IT kan ju inte hjälpa barnen med frukosten på dagis och ge dem en bra start på dagen. IT är till ingen hjälp för en gammal människa som har bajsat på sig och ligger i sin säng ensam med sin kropps tillkortakommanden. För det krävs människor och det kommer alltid att krävas människor.

Men att det finns så många uppenbara saker som IT inte kan göra, är inget argument för att inte använda IT till det som tekniken går att använda till. Inte minst för att underlätta och skapa utrymme så att det finns tid för dessa möten mellan människor och tid till det som är det centrala i verksamheten.

**”... verksamheter som knappast låter sig överföras till denna IT-orienterade verklighet ...”**

**Då blir planeringen en central roll.** Inte minst viktigt är det när många verksamheter är inblandade, många olika saker ska fungera tillsammans och gå in i varandra. Där behövs ett bra övergripande IT-stöd just för att allt detta som är närmast människorna ska fungera.

AnnGret Sparf kommer i sin vision nära vardagsverkligheten genom att visa hur anhörigvårdarna – normalt så bundna till sina hem med tungt ansvar och liten kontakt utåt – kan använda tekniken redan idag för att öppna hemmet och komma ut. Inte bara för att få råd och hjälp i form av ”fattig” information, utan också för att med teknikens hjälp kunna bygga nätverk och möta andra människor i samma situation. Det finns uppenbarligen i liten skala och går att utveckla vidare, även på andra områden som inom vård och undervisning. Här finns stora möjligheter som är nödvändiga att ta vara på.

...

Vi hör om att gränser mellan myndigheter ska försvinna. Men en kommun är aldrig gränslös. En kommun är också en demokratisk organisation; människor lokalt beslutar i lokala frågor. Ju närmare frågorna är mig och min vardag, desto större är min vilja att engagera mig. Därför kan de nära frågorna vara en ingång till ett engagemang i hur t ex skola och omsorg fungerar. Ska man ha lokal självstyrelse, måste det finnas gränser inom vilka detta självstyrande ska äga rum. Därför finns gränserna alltid kvar. Och finns det gränser, finns det också skillnader beroende på vilken sida av gränsen man befinner sig. Det kan aldrig bli riktigt lika överallt.

**Därför finns också behov av lokal information.** Vi har hört den statliga visionen om hur Cissi Service hjälper till med statlig information och det är mycket möjligt att det också skulle behövas en "Conny Kommun" som informerar kommunmedborgarna. Det är klart att en sådant funktion kan finnas centralt, men ännu viktigare är att den finns lokalt så att kommunikationen kommer på rätt nivå. Gränserna kommer alltså att finnas eftersom kommunen inte bara är en serviceproducent, utan också en demokratisk organisation. Här finns teknikens stora möjligheter för att understödja kommunikation, för dialog mellan politiker och medborgare och för att bidra till engagemang genom att människor får information och blir delaktiga i vad som händer i kommunen.

Man kan också fundera över hur stora enheter man ska ha. Nu finns det 289 kommuner. Det är möjligt att det är för många om man ser det ekonomiskt. Kanske för få om man ser det demokratiskt. Ju närmare människors verklighet, desto större blir deras engagemang.

**Dialogen kan förbättras oerhört med teknikens hjälp.** Men risken är att e-demokrati inte blir en dialog, utan en klagomur, d v s att man vänder sig dit för att få besked om varför lekredskapen är trasiga i mitt bostadsområde eller varför barnens läromedel inte är bättre o s v. Klagomålsfunktionen ska finnas, men kan ju inte vara det mest väsentliga att använda tekniken till.

Vi måste lägga in något mer i demokratin än att medborgarna har rätt att klaga. Det måste också finnas en ansvarsdel i det hela, d v s att människor också tar ett helhetsansvar. Det är mycket svårare att åstadkomma än att ta fram själva tekniken.

Den politiska organisationen måste ta hand om den information man får, så att det blir en tvåvägskommunikation. En ren klagomur är det inte mycket bevänt med.

**Den kommunala servicen är central för medborgarna.** Det gäller ju alla, även om det mest är de yngsta och de äldsta som är beroende av den.

I det kommunala 2011-perspektivet är det omöjligt att bortse från den uppenbara utveckling som väntar: Efterfrågan kommer att öka på de tjänster i kommunen som står på omsorgssidan. Samtidigt kommer resurserna att krympa genom den minskande skattebasen. Det kommer att vara ett växande problem.

**"Men kan IT bli annat än marginellt när det gäller dessa centrala kommunala uppgifter?"**

⋮  
Möjligen kan IT innebära besparingar i den kommunala verksamheten, så att det finns utrymme för flera människor. Men det måste också finnas människor som vill arbeta med dessa verksamheter. Den offentliga sektorn har förlitat sig väldigt mycket på "Frida-typer" (enligt Bi Puranens terminologi), de lojala som alltid ställer upp. Det är mycket ont om "Kim-typer" och framförallt om "Johnny-typer" i kommunal verksamhet – även om de skulle behövas, men de har andra alternativ och inriktningar. Kommunerna måste bli bättre arbetsgivare om man ska få tag på de medarbetare som man behöver. Inte minst behöver man göra jobbet mera attraktivt för Fridorna, för de är inte lika lojala längre.

Men frågan är: Kan IT bli annat än marginellt när det gäller dessa centrala kommunala uppgifter som kräver så mycket resurser och rent mänskliga insatser?

*Janne Dicander:* Det finns en möjlighet att e-tjänsterna kan bli mera proaktiva än reaktiva. Samhället karaktäriseras idag att vi tar hand om någonting först när det brinner, när det är något har gått sönder i en människa eller utbildning som inte fungerar. Det är reaktivt. IT kan hjälpa till att skapa utrymme för reflektion i samhället, så att vi kan bli mera proaktiva.

En säker prognos för 2011–16 är att vi får betydande underskott för t ex pensionerna. Vad samhället måste fundera över är om vi är beredda att betala 100 miljarder kronor per år för alkoholskador i Sverige. Det är en av många frågor som nu kommer på bordet genom att ekonomin krymper. Kan vi inte använda de medlen till någonting mera humant som t ex omsorg eller utbildning? Det är den övergripande mänskliga frågan.

En annan fråga berör gapet mellan dem som kan och förmår använda IT och dem som inte kan och inte förmår. Det är viktigt att samhället tar upp dessa frågor nu och belyser de möjligheter som de resurssvaga har att ta till sig det nya. Därför är inte IT marginaliserande i denna samhällsomdaning. IT kan få en stor betydelse.

*Ingrid Rask:* Det finns oanade möjligheter till användning av IT. Vi är bara i början. Vi arbetar mycket inom mitt län med kompetensutveckling inom olika personalområden för att se hur man kan använda IT som verktyg för att få tid över. Utmaningen är att ta vara på den tid som blir över, t ex för det svåra mötet med människor och det måste vi allmänt bli bättre på. Men IT ger stora möjligheter.

*Bengt Svensson:* IT kommer att ha en mycket stor betydelse också i framtiden. Om några år kanske jag som lärare eller handläggare har ett stöd i bakgrunden som gör att mina tjänster till medborgare eller brukare går mycket snabbare – och tjänsterna har dessutom högre kvalitet. Hur mycket tid lägger en lärare annars inte ner på frånvarorapportering eller administration? Hur mycket tid och handlingsförmåga försvinner inte genom att vi måste leta efter eller söka upp information?

*AnnGret Sparf:* IT erbjuder en möjlighet att få igång en process där medborgarna kan delta. Istället för att det blir en klagomur, kan man åstadkomma ett fruktbart samspel mellan politiker, tjänstemän och medborgare. Den vägen är det lättare att

