

A2003:015

Offentliga sektorns IT-användning

Delrapport till ITPS utvärdering av den svenska IT-politiken

Booz Allen Hamilton

Offentliga sektorns IT-användning i ett internationellt perspektiv

Booz | Allen | Hamilton

ITPS, Institutet för tillväxtpolitiska studier
Studentplan 3, 831 40 Östersund
Telefon 063 16 66 00
Telefax 063 16 66 01
e-post info@itps.se
www.itps.se
ISSN 1652-0483

För ytterligare information kontakta Hans-Olof Hagén
Telefon 08 456 67 36
E-post hans-olof.hagen@itps.se

Förord

Institutet för tillväxtpolitiska studier har haft i uppdrag av regeringen att genomföra en utvärdering av den svenska IT-politiken. ITPS har därför gett Booz Allen Hamilton i uppdrag att analysera "Den offentliga sektorns IT-användning i ett internationellt perspektiv" som ett av många underlag för analysen och slutsatserna i institutets huvudrapport.

Rapportens huvudslutsatser är:

- Den nuvarande IT-politikens målvision behöver kompletteras med de utmaningar som den s.k. "ålderspuckeln" skapar
- Sverige behöver mer målmedvetet arbeta med ett aktivt lärande och utnyttja s.k. "bench learning"
- Det är viktigt att staten medverkar till att stötta en ökad samverkan inom det kommunala området
- För att även öka trycket på en effektivare verksamhetsutveckling inom den statliga sektorn bör regeringen överväga att ställa krav på en årlig redovisning av myndigheternas planer på verksamhetsutveckling med IT
- IT måste göra mer lättanvänt för äldre, handikappade och invandrare
- Sverige kan framför allt lära internationellt av initiativ inom områden som kommunal produktivitet, utsatta gruppers behov samt metodik för IT-baserad verksamhetsstyrning

Föreliggande rapport har utförts av Lars Wijkman och Tor Berthelius vid Booz Allen Hamilton.

Lars Wijkman har varit uppdragsansvarig och svarar ensam för analyser och slutsatser i föreliggande underlagsrapport.

Ansvarig chef vid Institutet för tillväxtpolitiska studier har varit Hans-Olof Hagén medan Kurt Lundgren har varit projektledare.

Stockholm i oktober 2003

Sture Öberg,
generaldirektör

Innehåll

1	Bakgrund och förutsättningar	7
1.1	ITPS upphandlingsspecifikation	7
1.2	Övergripande beskrivning av Booz Allen Hamiltons projektupplägg	8
1.2.1	Tidigare studie för den engelska regeringen utgör grundstommen	8
1.2.2	Studiens syfte	8
1.2.3	Studiens resultat	8
1.3	Booz Allens metodik	8
1.3.1	Fas I	9
1.3.2	Fas II	10
1.3.3	Fas III	10
1.3.4	Fas IV	11
1.3.5	Fas V	11
1.4	Intervjupersoner	12
1.5	Några grundläggande hypoteser	13
1.6	Uppdragets tidplan	13
2	Svensk offentlig sektors IT-användning i ett internationellt perspektiv	15
2.1	Utgångspunkter	15
2.2	Fokus riktas mot att kartlägga hur offentliga initiativ skapat nytta för näringsliv, individ samt för den offentliga sektorn	18
2.3	Begreppet "Nytta"	18
2.4	Sveriges position jämfört övriga länder	18
2.4.1	Sammanfattning av Sveriges position	18
2.4.2	Grundläggande förutsättningar	21
2.4.3	Beredskap	22
2.4.4	Användning	25
2.4.5	Nytta	26
2.5	Internationellt goda förebilder	26
2.5.1	Inom "Offentlig Beredskap"	26
2.5.2	Inom "Offentlig Användning"	27
2.5.3	Inom "Offentlig Nytta"	29
2.6	Svenska goda förebilder	33
2.6.1	Exempel från olika sektorer och tillämpningsområden	33
2.6.2	Alternativa teknologier under utveckling	42
3	Utsatta grupper	45
3.1	De utsatta gruppernas positioner	45
3.2	Internationella goda exempel	49
3.3	Svenska goda exempel	53
4	Analys	57
4.1	Analysmodell och sammanfattning av nuläge	57
4.1.1	Grundläggande förutsättningar	57
4.1.2	Beredskap	58
4.1.3	Användning	59
4.1.4	Nytta	60
4.2	Ansats till målvision	61
4.3	Förändrings- och utvecklingsbehov	61
4.3.1	Tre huvudområden	62
4.3.2	Förändrings- och utvecklingsbehov	62
5	Slutsatser och rekommendationer	67
6	Bilagor	69
6.1	Källhänvisningar	69

1 Bakgrund och förutsättningar

1.1 ITPS upphandlingsspecifikation

”ITPS inbjuder härmed till anbud för en utvärdering av den offentliga sektorns IT-användning i ett internationellt komparativt perspektiv. En bärande tanke i den svenska IT-politiken har varit att den statliga förvaltningen bör vara ett föredöme som aktiv användare av IT i den egna verksamheten och i samverkan mellan företag och medborgare. På detta sätt kan stat och kommuner bidra till att skapa tilltro och utveckla kompetenser som även stimulerar andra aktörers IT-användning.

Utgångspunkten för utvärderingen är de mål och riktlinjer som har fastslagits av regeringen i den förvaltningspolitiska propositionen (prop.1997/98:136, bet. 1997/98:KU31, rskr. 1997/98:294) och det förvaltningspolitiska handlingsprogrammet samt de preciseringar som gjorts i senare budgetpropositioner och skrivelser till riksdagen. En med projektet ”IT-politikens ansvarsfördelning och styrning” gemensam referensgrupp skapas.

Utvärderingen ska beskriva och analysera den offentliga sektorns IT-användning i ett internationellt komparativt perspektiv. En jämförelse skall göras med ett lämpligt antal länder som hör till de mest framträdande IT-användarna.

I studien ska analyseras i vilken utsträckning och takt myndigheter inom olika politikområden skapat nytta för medborgare och företag genom att de dels utvecklat sin verksamhet och sina tjänster med hjälp av IT, dels ökat insynen och förutsättningarna för medborgardelaktighet i sin verksamhet med stöd av IT.

Analysen ska göras utifrån ett användarperspektiv. Med detta menar vi att myndigheternas insatser för att införa utformning och prioritering av olika tjänster ta sin utgångspunkt i användarnytta, dvs. medborgares och företags nytta, blir föremål för en speciell bedömning. Särskild uppmärksamhet ägnas analys av användarnytta utifrån de krav som grupper som funktionshindrade, invandrare och äldre ställer. Olika typer av offentlig verksamhet identifieras och inom varje sådant fält presenteras internationella exempel som kan tjäna som goda förebilder eller benchmarks för svensk offentlig sektor.

IT-användningen i kommuner och landsting (ev. kommunsektorn, för att hålla öppet om landstingen skall lämnas utanför denna studie) ska beskrivas på ett sätt som möjliggör jämförelser med motsvarande verksamheter i andra länder. (överlappar punkt 2 ovan).

I utvärderingen ska det också ingå att analysera om strategin att främja utvecklingen genom central vägledning och stimulans varit ändamålsenlig. Utvärderingen ska innehålla policyrekommendationer vad avser regeringens fortsatta insatser för att utveckla en sammanhållen elektronisk förvaltningsmodell”.

1.2 Övergripande beskrivning av Booz Allen Hamiltons projektupplägg

1.2.1 Tidigare studie för den engelska regeringen utgör grundstommen

Vår utvärdering av den offentliga sektorns IT-användning i ett internationellt perspektiv bygger på den stora studie som Booz Allen under 2002 genomförde för den engelska regeringen och dess "Office of the e-Envoy". Studien presenterades vid ett internationellt symposium i London av Premiärminister Tony Blair den 19 november 2002.

Studiens rapport "The world's most effective policies for the e-Economy" utgör tillsammans med tillhörande "Country reports" faktaunderlaget för vårt arbete. Rapporterna innehåller den struktur och faktagrund som vi har bedömt lämplig för utvärderingen.

Det innebär, att den internationella jämförelsen fokuseras på G7-länderna (USA, Kanada, England, Tyskland, Frankrike, Italien och Japan) samt Australien och Sverige. Därigenom finns det ett mycket bra underlag eftersom den grundläggande strukturen applicerats på samtliga länder i jämförelsen. Sverige kan därigenom på ett fullgott sätt jämföras med övriga länder.

Det har samtidigt funnits ett behov av att göra kompletterande studier mot bakgrund av formuleringarna i anbudsfrågan. Studierna har inriktats mot att fånga goda förebilder, s.k. "best practices" inom de av ITPS definierade områdena.

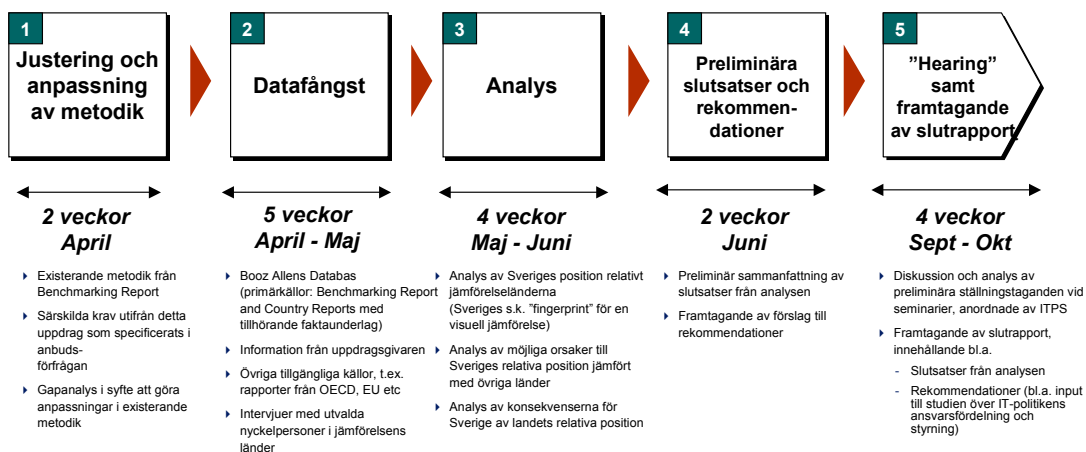
Den engelska studien omfattade - förutom offentlig sektor - även individer och privat sektor. I enlighet med anbudsfrågan har vårt arbete begränsats till offentlig sektor.

1.2.2 Studiens syfte

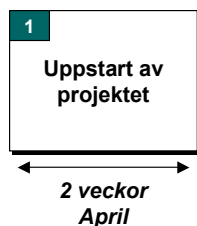
- ▶ Syftet är att beskriva svensk offentlig sektors IT-användning jämfört med G7-länderna och Australien
- ▶ Generellt syftar studien till att beskriva den uppnådda nyttan med IT
- ▶ Speciellt fokus kommer att riktas mot de tre utsatta grupperna Äldre, Invandrare och Funktionshindrade

1.2.3 Studiens resultat

- ▶ En beskrivning av Sveriges position jämfört med övriga länder i studien. Sveriges position redovisas för de olika områdena "Grundläggande Förutsättningar", "Beredskap", "Användning" samt "Nytta". Därutöver redovisas goda förebilder inom dessa områden nationellt och internationellt
- ▶ Vidare ges en redovisning av goda förebilder i Sverige samt internationellt avseende de utsatta grupperna
- ▶ Analys
- ▶ Slutsatser och rekommendationer **Booz Allens metodik**



1.3.1 Fas I



- ▶ Existerande metodik från Benchmarking Report
- ▶ Särskilda krav utifrån detta uppdrag som specificerats i anbudsfrågan
- ▶ Gapanalys i syfte att göra anpassningar i existerande metodik

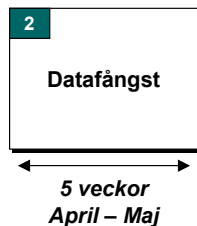
Arbetsgång

1. Identifiering av relevanta data samt nyckelpersoner inom Booz Allen från arbetet för engelska Office of the e-Envoy
2. Precisering av de "särskilda krav" som återges i anbudsfrågan. För grupperna preciseras
 - omfattning
 - definition av begreppet "användarnytta"
 - definition av typer av offentlig verksamhet
3. Selektion av relevanta policies för definierade områden – för aktuella länder
4. Identifiering av områden, för vilka relevanta internationella policies saknas
5. Avgränsning av möjliga jämförelser mellan Sverige och övriga länder

Arbetsätt

- ▶ Intern dialog inom Booz Allen
- ▶ Dialog med ITPS

1.3.2 Fas II



- ▶ Booz Allens databas (primärkällor: Benchmarking Report and Country Reports med tillhörande faktaunderlag)
- ▶ Information från uppdragsgivaren
- ▶ Övriga tillgängliga källor, t.ex. rapporter från OECD, EU etc.
- ▶ Intervjuer med utvalda nyckelpersoner i jämförelsens länder

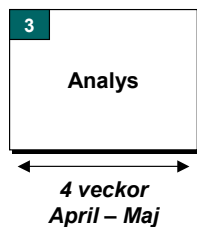
Arbetsgång

1. Strukturell genomgång och anpassning av Booz Allens databas
2. Identifiering av områden där viktiga data saknas
3. Dialog med uppdragsgivaren om tillgång till data och information som ITPS besitter
4. Identifiering av nyckelpersoner för intervjuer i
 - Sverige (i samråd med ITPS)
 - jämförande länder (i samråd med Booz Allen i berörda länder)
5. Genomförande av datafångst

Arbetsätt

- ▶ Intern dialog inom Booz Allen
- ▶ Dialog med ITPS
- ▶ Intervjuer

1.3.3 Fas III



- ▶ Analys av Sveriges position relativt jämförelseländerna (Sveriges s.k. "fingerprint" för en visuell jämförelse)
- ▶ Analys av möjliga orsaker till Sveriges relativa position jämfört med övriga länder
- ▶ Analys av konsekvenserna för Sverige av landets relativa position

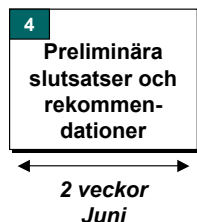
Arbetsgång

1. Nedbrytning av Sveriges relativa position på fyra nivåer (grundförutsättningar, beredskap, användning respektive nytta)
2. Upprätta s.k. "fingerprints" för Sverige för jämförelse med de bästa länderna inom respektive område
3. Urval av relevanta policies efter värdering
4. Speciellt utvärderas policies efter deras värde för de "speciella grupperna" (i enlighet med överenskommen definition)
5. Sammanställning av intervjuresultat
6. Analysarbete
7. Ev. kompletterande intervjuer

Arbetsätt

- ▶ Internt arbete inom Booz Allen
- ▶ Dialog med ITPS
- ▶ Kompletterande intervjuer

1.3.4 Fas IV



- ▶ Preliminär sammanfattning av slutsatser från analysen
- ▶ Framtagande av förslag till rekommendationer

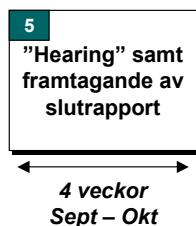
Arbetsgång

1. Framtagande av preliminär sammanfattning samt förslag till rekommendationer
2. Avstämning i den gemensamma referensgruppen för detta delområde respektive delområde 4
3. Justeringar och framtagande av preliminär rapport

Arbetsätt

- ▶ Internt arbete inom Booz Allen
- ▶ Workshop med referensgrupp

1.3.5 Fas V



- ▶ Diskussion och analys av preliminära ställningstaganden vid seminarier, anordnade av ITPS
- ▶ Framtagande av slutrapport, innehållande bl.a.
 - Slutsatser från analysen
 - Rekommendationer (bl.a. input till studien över IT-politikens ansvarsfördelning och styrning)

Arbetsgång

1. Planering för genomförande av seminarier tillsammans med ITPS
2. Genomförande i ITPS' regi
3. Sammanställning och värdering av framkomna synpunkter
4. Framställning av slutrapport

Arbetsätt

- ▶ Dialog med ITPS
- ▶ Medverkan vid seminarier
- ▶ Workshop med referensgrupp
- ▶ Internt arbete inom Booz Allen

1.4 Intervjupersoner

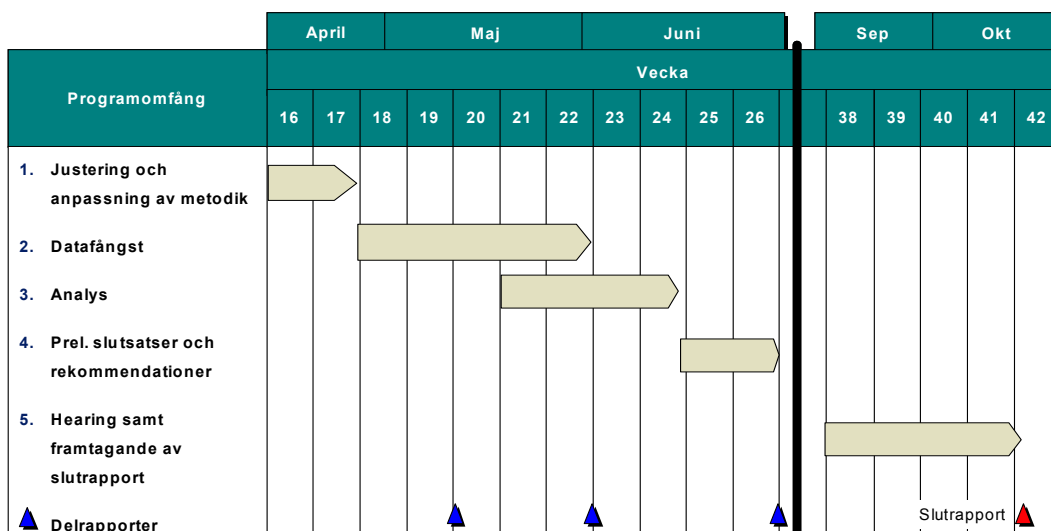
Under uppdraget har nedanstående personer intervjuats:

Organisation	Intervjuperson
AMS/AMV	Lars Sjöström, Överdirektör Claes-Göran Lock, Enhetschef
Borlänge Kommun	Jan Dicander, IT-chef
CareLink	Mats Larsson, VD
CSN	Hans Söderlund, IT-strateg
Finansdepartementet	Håkan Färm, Departementsråd
GEA	Mikael von Otter, VD
Hjälpmiddelsinstitutet	Folke Eliasson, Informationsansvarig
Högskoleverket	Lennart Ståhle, Kanslichef
Immigrantinstitutet	Miguel Benito, Institutionschef
Microsoft	Karin Johansson, Ansvarig offentlig sektor
Nacka Kommun	Lars Öhman, IT-strateg
Näringsdepartementet	Arne Granholm, Ämnessakkunnig
PRO	Britt-Marie Ekvall, Kanslichef Gerd Klang, Informatör
PRV Bolag	Bengt-Owe Palmgren, Avdelningschef
RFV	Philippe Jolly, IT-strateg
RSV	Alf Nilsson, Överdirektör Torbjörn Lundmark, IT-strateg
Sandvikens Kommun	Stefan Hedin, Kommunalråd och Kommunstyrelsens Ordförande
Statskontoret	Knut Rexed, Generaldirektör Claes Almén, Direktör
Stockholms Stad	Gunnar Söderholm, Biträdande Stadsdirektör
Svenska Kommunförbundet Landstingsförbundet	Bengt Falke, Chef IT-enheten Bengt Svenson, IT-strateg
Tullverket	Vidar Gundersen, Strategichef

1.5 Några grundläggande hypoteser

- ▶ Sveriges relativa positioner jämfört de övriga länderna i studien behöver inte ha relevans för landet som helhet: *Länderna har olika fokus och prioriteringar, organiseras olika, har olika kulturella förutsättningar etc.*
- ▶ Det finns förmodligen ett gap mellan ett initiativs avsikt och dess upplevda nytta
- ▶ Framgångsrika initiativ delar att ett antal kriterier är uppfyllda
- ▶ Icke framgångsrika initiativ delar att ett antal kriterier inte är uppfyllda

Tidplan och programomfång



2 Svensk offentlig sektors IT-användning i ett internationellt perspektiv

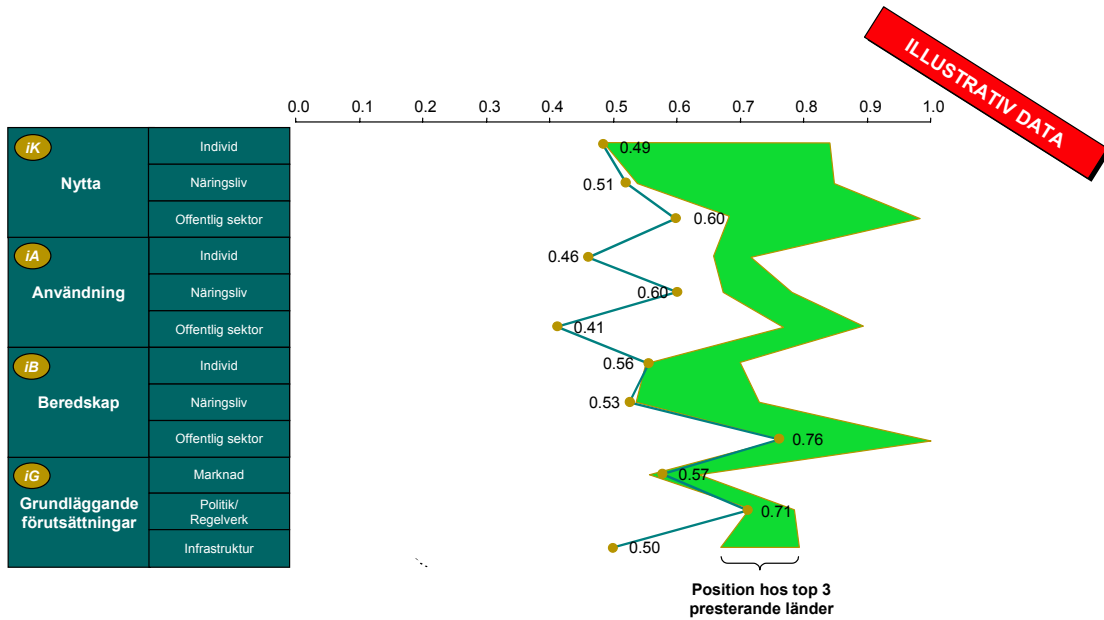
2.1 Utgångspunkter ¹⁾

Den tidigare nämnda analysen Booz Allen genomförde för engelska "Office of the e-Envoy" utgick från att mäta ett lands position inom den s.k. IT-ekonomin utifrån fyra subindex...

		Analysmall		
		(Mikroindex)	(Mikroindex)	(Mikroindex)
Nytta	(Subindex)	iKi Individ <ul style="list-style-type: none"> Nytta från e-handel Förbättrade arbetslivsförhållanden 	iKn Näringsliv <ul style="list-style-type: none"> Nytta från e-handel Förbättrade arbetsrutiner Höjd effektivitet/sänkta kostnader 	iKp Offentlig sektor <ul style="list-style-type: none"> Förbättrade arbetsrutiner
	(Subindex)	iAi Individ <ul style="list-style-type: none"> Grad av grundläggande användning Lika möjligheter till användning Interaktionsgrad Grad av avancerad användning 	iAn Näringsliv <ul style="list-style-type: none"> Grad av grundläggande användning Lika möjligheter till användning Interaktionsgrad Grad av avancerad användning 	iAp Offentlig sektor <ul style="list-style-type: none"> Grad av grundläggande intern användning Grad av grundläggande extern användning Grad av avancerad användning
	(Subindex)	iBi Individ <ul style="list-style-type: none"> Beredskapshinder Medvetenhet om fördelar Utbredning av uppkopplingsenheter 	iBn Näringsliv <ul style="list-style-type: none"> Beredskapshinder Medvetenhet om fördelar Utbredning av uppkopplingsenheter 	iBp Offentlig sektor <ul style="list-style-type: none"> Medvetenhet, ledarskap, reella strategier Standardiseringsgrad Beredskap hos bakomliggande system
Grundläggande förutsättningar	Grundläggande förutsättningar			
	(Subindex)	iGm Marknad <ul style="list-style-type: none"> Kunskap hos potentiella användare Stödande industrikuster Innovationsgrad/Stöd för innovation Anslutningskostnad 	iGr Politik/Regelverk <ul style="list-style-type: none"> Grad av politisk ledning Rättsligt ramverk för e-handel 	iGi Infrastruktur <ul style="list-style-type: none"> Tillgång på infrastruktur Infrastrukturens kvalitet och säkerhet

...där ett lands position markerades på en normaliserad skala mellan 0 (min) till 1 (max) för respektive mikroindex, och jämfördes med de tre bästa länderna i gruppen. Med IT-ekonomi avses den gradvis ökande del av ett lands ekonomi som är relaterad till tjänster som möjliggörs via bl.a. IT-applikationer på Internet, men även av annan "elektronisk" teknologi (exempelvis telebaserade talsvarsapplikationer och mobilteletillämpningar).

Exempel på mätning av ett lands position



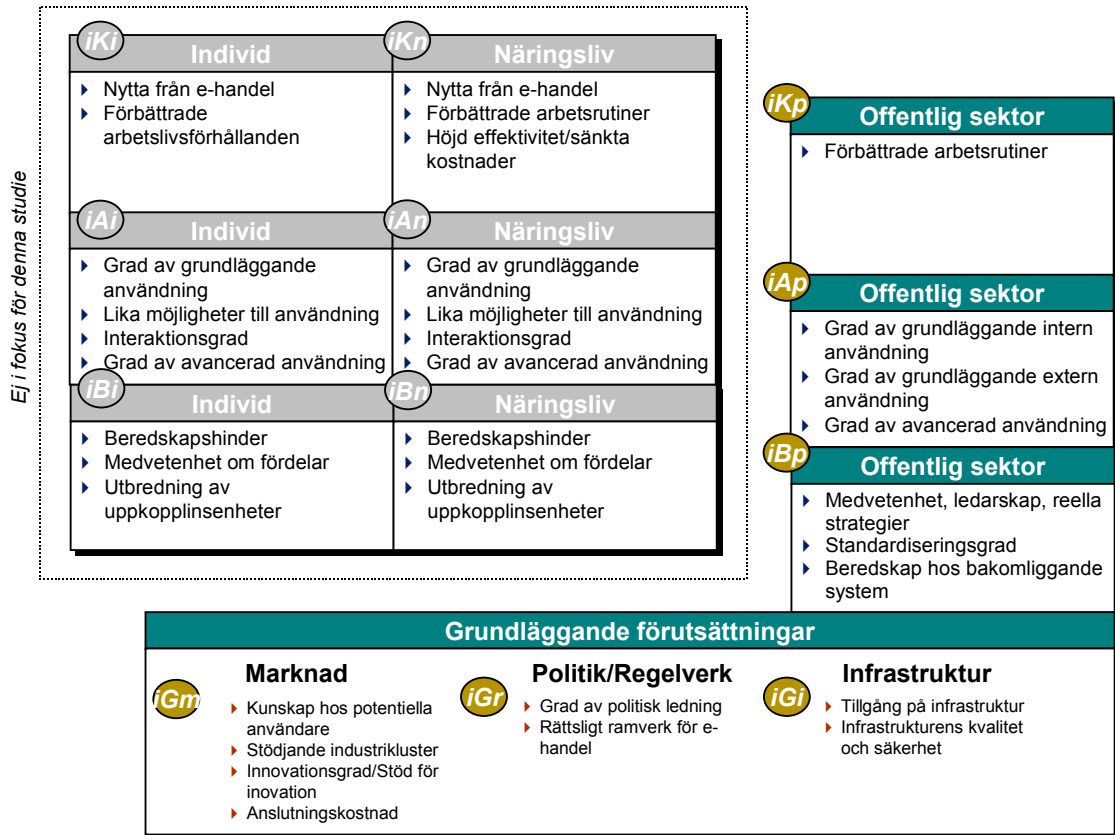
Booz Allen utvärderade i samråd med INSEAD tre angreppssätt till normalisering..

	Normalisering inom urval	Normalisering mot konstanta maxima, minima	Enkel klassificering
Definition	<ul style="list-style-type: none"> Varje lands resultat jämförs på en skala som sträcker sig från "best in class" till "worst in class" per indikator För varje land genereras ett indexvärde baserat på resultatets position inom skalan $i = \frac{f(n) - f(\text{Min})}{f(\text{Max}) - f(\text{Min})}$	<ul style="list-style-type: none"> Varje lands resultat jämförs på en skala som sträcker sig mellan ett konstant Maxima- och minimaintervall Maxima- och minimavärden baseras på analys kring vilket värdeintervall indikatorn rimligtvis bör hamna inom $i = \frac{f(n) - f(\text{Min})}{f(\text{Max}) - f(\text{Min})}$	<ul style="list-style-type: none"> Samtliga länder bedöms per varje enskild indikator Länder erhåller ett indexvärde baserat på ovan bedömning - Distribution av värden bortses från $i = \frac{(n - r)}{(n - 1)}$
Exempel på användning	<ul style="list-style-type: none"> Bertelsmann BAH WEF 'Networked Readiness Index' World Bank 'Knowledge Assessment Economy) 	<ul style="list-style-type: none"> BAH konstruktion 	<ul style="list-style-type: none"> EIU E-readiness index
Beskrivning			

...där "Normalisering inom urval" bedömdes bäst svara mot dataunderlaget.

Med utgångspunkt i denna studie har en vidare nedbrytning gjorts av den offentliga sektorn för att skapa en djupare insikt i vilka de bakomliggande drivkrafterna till positionerna kan vara.

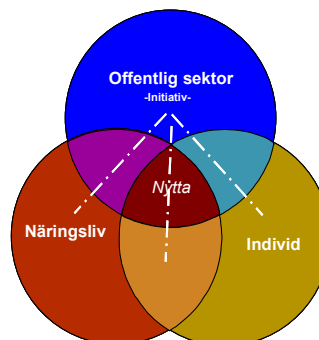
Analysmall med fokuserade områden



2.2 Fokus riktas mot att kartlägga hur offentliga initiativ skapat nytta för näringsliv, individ samt för den offentliga sektorn

- ▶ Offentliga initiativ kan generera såväl intern- (för den offentliga sektorn) som extern- (för näringsliv och/eller individ) nytta
- ▶ Denna studie kommer att fokusera mot såväl intern- som extern nytta
- ▶ Nedbrytningen av den engelska kvantitativa studien visar enbart den interna nyttan inom offentlig sektor -Uppnådd extern nytta belyses i denna studie genom
 - Kvalitativa exempel, såväl svenska som internationella
 - Intervjuer med ledande svenska befattningshavare på såväl stat-, landstings-, som kommunnivå samt företrädare för några utvalda intresseorganisationer

”Smittoeffekter” – Hur offentliga initiativ får genomslag på övriga sektorer



2.3 Begreppet ”Nytta”

Begreppet ”Nytta” har - i samråd med projektets referensgrupp - definierats på ett tidigt stadium i syfte att ge den kvalitativa studien önskad tydlighet

Intern nytta

- ▶ Intern effektivitet, produktivitet

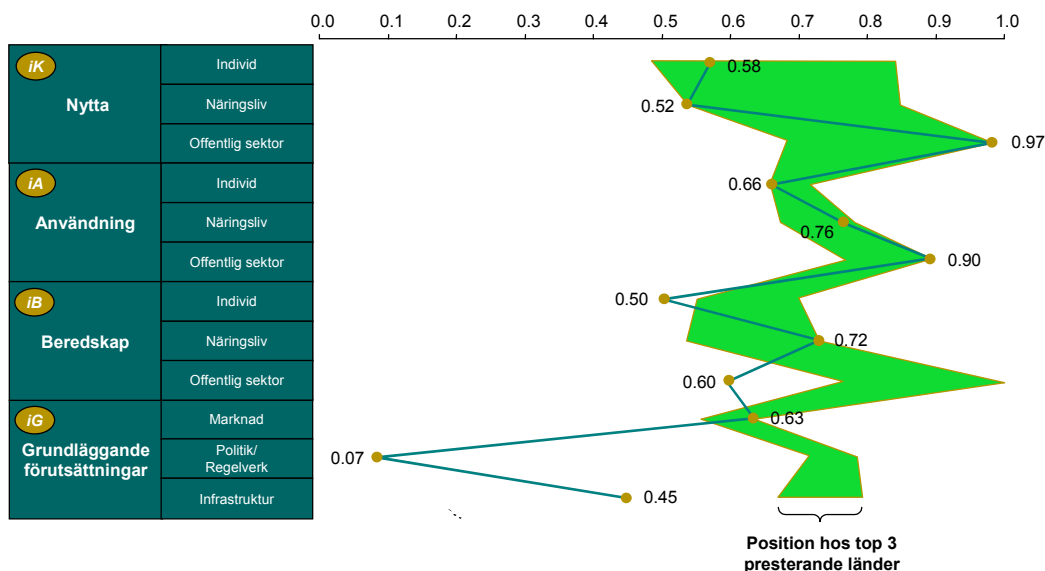
Extern nytta

- ▶ Tillgänglighet
- ▶ Snabbhet
- ▶ Tidsvinst
- ▶ Delaktighet **Sveriges position jämfört övriga länder** ¹⁾

2.4.1 Sammanfattning av Sveriges position

Den engelska studien redovisar ett s.k. "fingerprint" för samtliga länder i studien. I detta ges en grafisk framställning av det enskilda landets mätvärden på en normaliserad skala mellan 0 och 1. Dessa värden jämförs därefter med de tre bästa länderna för varje punkt. I diagrammet nedan visas Sveriges position utefter den heldragna linjen och de tre bästa länderna återfinnes inom det skuggade partiet. Som synes är Sverige samtidigt ett av dessa tre länder i flera fall.

Sveriges relativa position inom IT-ekonomi



I en internationell jämförelse visar Sverige en stark position inom "Användning" och "Nytta", men indikerar stor förbättringspotential inom "Grundläggande förutsättningar" och "Beredskap". Sveriges position är som helhet mycket stark.

När man närmare studerar den svenska bilden är det i första hand tre mätvärden som sticker ut. För det första verkar Sverige ha en - internationellt sett - låg grad av *politisk styrning* när det gäller IT-Ekonomin. För det andra verkar *beredskapen* för IT-ekonomin inom den offentliga sektorn vara låg. För det tredje uppvisar Sverige de enskilt högsta mätvärdena när det gäller *användningen* av IT samt uppmätt *nytta* inom den offentliga sektorn. Detta ser onekligen motsägelsefullt ut.

För att förstå detta måste vi studera förutsättningarna för den engelska studien. England och de övriga länderna i studien delar något som Sverige inte har, nämligen en styrmodell för den offentliga sektorn där den politiska och den operativa makten hänger samman. Sverige, å andra sidan, är som enda land organiserad efter en förvaltningsmodell där vi noga skiljer på den politiska och den operativa maktutövningen. Resultatet blir - i en studie av denna typ - att ett initiativ som tas på förvaltningsnivå i Sverige inte betraktas som lika imponerande som om det hade tagits på regeringsnivå. Ett exempel för att åskådliggöra detta skulle kunna vara ett initiativ om att erbjuda medborgare möjligheten att deklarerar via Internet. Ett sådant initiativ kan i Sverige tas av RSV och i Italien av den italienska regeringen. Resultatet kan bli lika bra i bägge fallen, men det italienska initiativet passar bättre in i modellen och skulle i detta fall "lyfta" Italien avseende subindex "Politik/Regelverk". Vi får acceptera detta och anpassa våra slutsatser därefter.

En annan orsak till att Sverige vid en internationell jämförelse av detta slag hamnar långt ner vid en bedömning av området "Politik & Regelverk" är att de svenska kommunerna har ett ansvar för områden som i många andra länder ligger på staten.

Den andra iakttagelsen - att Sverige har en relativt låg beredskap för IT-ekonomin - hänger samman med att många av de initiativ som tagits initialt när det gäller framtagande av Internet-baserade applikationer har varit relativt enkla och i grunden inte krävt någon större insikt i hur IT och verksamhetsutveckling kan och bör samverka. De första tjänsterna där förvaltningar har exponerat sig på Internet har varit förhållandevis triviala - ofta har det handlat om informationstjänster och publicering av blanketter. En annan faktor som påverkat bedömningen är bristen på samverkan mellan myndigheter liksom bristen på tekniska standards för sådan samverkan.

Även om många tjänster har varit triviala har de samtidigt uppfattats som betydelsefulla. Vi har även flera mycket bra exempel på avancerade applikationer inom offentlig sektor, vilket vi kommer att visa längre fram i rapporten. Enkla eller avancerade tjänster - "värde" har uppenbart skapats, vilket den tredje iakttagelsen ger vid handen. Sverige ges det enskilt högsta värdet av alla länderna i den engelska studien just vad avser värdet av IT inom den offentliga sektorn.

Att det ser ut på detta sätt är inte så konstigt. Den offentliga sektorn har definitivt inte påbörjat sina IT-satsningar igår. Den svenska offentliga sektorn kännetecknas av att den under mycket lång tid metodiskt byggt upp en administration, vari begrepp som ADB och nu senare IT kommit att utgöra nyckelfaktorer. Sannolikt är tillkomsten av det svenska personnumret en av de mest grundläggande framgångsfaktorerna för den strukturerade förvaltningen och på senare år den pågående digitaliseringen av densamma.

Det har även många gånger funnits en styrka i att den svenska offentliga förvaltningen varit skild från den politiska sfären. Härigenom har framför allt statliga förvaltningar, oberoende av den politiska agendan, kunnat bygga upp sin verksamhet med ett långsiktigt perspektiv.

Mycket av detta är självfallet gångbart och önskvärt även idag och i morgon. Samtidigt pågår i Sverige en stark ambition att reformera den offentliga sektorn - inte minst beroende på de möjligheter som skapas av IT, Internet och andra "elektroniska" hjälpmedel.

Den offentliga sektorns förvaltningsorganisation är till mycket stora delar tillkommen innan IT-ekonomins möjligheter var kända. Den stora utmaningen för Sverige och andra länder måste rimligtvis vara att på bästa möjliga sätt tillvarata de nya möjligheterna utan att behöva ta hänsyn till de hinder som existerande regelverk kan utgöra. Exempel på detta är lagstiftning som inte skrivits för de möjligheter som ges av ett informationssamhälle. Men även existerande förvaltningsgränser kan av samma skäl upplevas som ett hinder etc. Många bedömare är idag övertygade om att strukturella förändringar kommer att behövas för att skapa såväl effektivare tjänster som förvaltningar. Kundperspektivet införs successivt även inom den offentliga sektorn och vänder ofta upp och ner på invanda begrepp.

Nyckelfrågan blir: Vem driver på? Kommer den svenska modellen att fungera framöver? Kan den offentliga sektorn fortsätta att visa "toppresultat" när det gäller "användning" och "nytta" i IT-ekonomin samtidigt som den politiska styrningen är till synes mycket låg?

I rapportens analysavsnitt kommer vi att söka ge ett svar på dessa frågor.

Närmast fortsätter vi att ge en sammanfattande förklaring till Sveriges position i de olika fallen med utgångspunkt från faktaunderlaget i den engelska studien.

2.4.2 Grundläggande förutsättningar

"Infrastruktur"

uppvisar ett lågt värde för Sverige på 0.45 vilket i studien förklaras med en alltför begränsad nationell satsning samt brister i säkerhets- och kvalitetsövervakning.

Uppmätta indikatorer och bedömda initiativ:

- ▶ Medelhög tillgänglighet på infrastruktur
 - Relativt låg tillgänglighet på bredband i landet
 - Hög grad av konkurrens bland bredbandsoperatörer
 -
- ▶ Kvalitet och säkerhet i infrastrukturen
 - Relativt låg grad av säkra servrar
 - Medelhög generell kvalitet på infrastruktur
 - Förbättringspotential inom mätning av nätverkskvalitet

"Politik & Regelverk"

uppvisar ett mycket lågt värde på 0.07. Som nämnts i inledningen till detta avsnitt kan detta till stor del förklaras med den svenska förvaltningsmodellen samt med avsaknaden av initiativ för att skapa mer flexibla regelverk (ex.vis anpassning av lagstiftning för e-tjänster)

Rapporten omnämner emellertid även positiva exempel på svenska initiativ:

- ▶ Tidig avreglering av telekommarknaden (1993 och 1996)
- ▶ PC-skattereformen (1998)
- ▶ Svenska initiativ inom området säkerhet - Digitala signaturer och informationsskydd som följer agendan för e-Europe
- ▶ Personuppgiftslagen (1998)

”Marknad”

visar ett mycket högt värde på 0.63 vilket förklaras av en bred satsning inom utbildningsväsendet samt stöd för lokala kompetenscentra.

Uppmätta indikatorer och bedömda initiativ:

- ▶ Välutvecklad infrastrukturplattform för utbildningsväsendet
 - SICS (Swedish Institute of Computer Science)
 - SUNet (Swedish University Computer Network)
 - ITIS (IT i skolan)
 - Skoldatanätet
 - Connect Sverige
- ▶ Hög grad av stöd för uppbyggnad av industriella kompetenscentra
 - ISA (Invest in Sweden Agency)
 - Industrifonden
 - Svenska riskkapitalistföreningen
- ▶ Medelhög grad av offentliga medel för innovationsstöd
 - VINNOVA (Verket för innovationssystem)
- ▶ Bra position inom reduktion av kostnader för åtkomst till infrastruktur och tjänster
 - Bredbandslagen (1 Jan 2001)

2.4.3 Beredskap

”Beredskap”

inom Offentlig Sektor visar ett lågt värde på 0.60 vilket förklaras av ett begränsat samarbete över myndighetsgränserna samt låg medvetenhet hos ledning och anställda kring e-styrning.

Uppmätta indikatorer och bedömda initiativ:

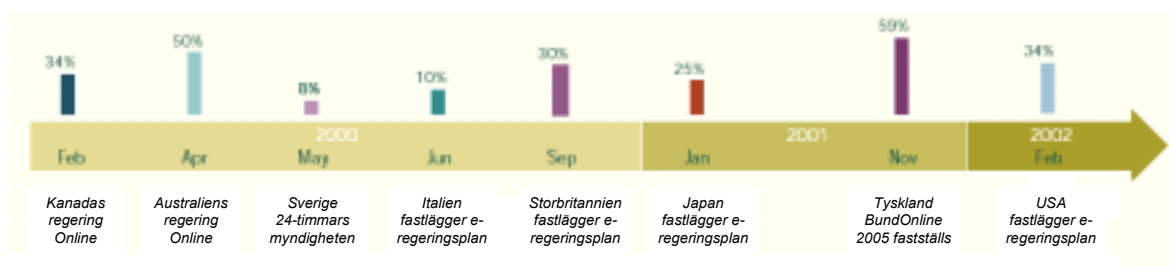
- ▶ Beredskap och mognad
 - Låg grad av vision i strategi och planer för IT i verksamheten
 - Hög grad av utbildning för anställda samt tillgänglighet till tjänster via Internet/Intranät
- ▶ Standardisering av informationssystem och gränssnitt
 - EDI-liknande gränssnitt på väg att implementeras genom SHS (Spridnings- och Hämtningssystem)
 - I dagsläget inga sammankopplade funktioner via standards

- ▶ Teknik och applikationsarkitektur
 - Hög grad av standardiserade PC-arbetsplatser och penetration av PC:s hos anställda
 - Informationssystemen är inte designade för flexibelt informationsutbyte

Övergripande e-strategier finns för samtliga länder förutom Frankrike

- ▶ Alla länder förutom Frankrike har e-strategier på regeringsnivå - De flesta strategierna dateras till år 2000

Startdatum för e-regeringsstrategier



- ▶ Frankrike har en övergripande vision kring informationsteknik i landet, men saknar en explicit utarbetad strategi
 - Initiativ inom området är fragmenterade beroende på att en central sammanhållning saknas
- ▶ **Kanadas** framgång består i:
 - En tidigt utlagd klar, specifik och implementeringsvänlig strategi
 - Strategin har förankrats väl inom den offentliga sektorn
 - Implementering genomfördes av ett erfaret team
- ▶ **Storbritannien** satsar på att göra alla typer av offentliga tjänster tillgängliga över nätet
 - e-Envoy har rollen som koordinator
- ▶ **Tyskland** fokuserar mot att skapa kostnadsreduceringar samt att förbättra det offentliga tjänsteutbudet genom en ökad användning av nätet
 - BundOnline är ett reformarbete som innefattar en kartläggning av IT-användningen inom den offentliga sektorn i Tyskland

Japan och Storbritannien har lanserat två av de mest ambitiösa satsningarna

- ▶ Nästan samtliga länder har satt mål som skall uppnås innan 2005
 - **Japan** har som mål att före 2004 tillse att 98 procent av applikationstjänster samt 100 procent av administrativ offentlig information ska finnas tillgängligt över nätet
 - **Storbritannien** har som mål att 100 procent av det offentliga tjänstebudgetet ska finnas tillgängligt över nätet innan 2005
- ▶ **Tyskland** och **Italien** har varit mer generella i sin målsättning, men har istället specificerat vilka tjänster man prioriterar att göra tillgängliga över nätet
 - **Tyskland**: BundOnline 2005 har som målsättning att göra offentliga tjänster tillgängliga över nätet innan 2005
 - 376 av 383 tjänster anses lämpliga för näthantering
- ▶ **Italien**: 80 tjänster har prioriterats för att göras tillgängliga över nätet

Övriga länder är vagare i sina målsättningar

- ▶ **Australien**: Har definierat att ”relevanta tjänster” ska finnas tillgängliga över nätet under 2001
- ▶ **Kanada**: De ”mest frekvent använda tjänsterna” ska finnas tillgängliga innan 2005
- ▶ **Frankrike**: De ”viktigaste offentliga tjänsterna” ska finnas tillgängliga innan 2005
- ▶ **USA**: Har lagstiftat om att det ska vara möjligt med papperslös kommunikation mot den offentliga sektorn (där så är praktiskt tillämpligt) innan 2003

Sverige saknar en mer detaljerad målsättning

- ▶ **Sverige** är ett undantag som helt saknar precisa målsättningar

Övergripande berör målsättningarna antalet offentliga tjänster tillgängliga över nätet. *Hur många de faktiska brukarna är kommer i skymundan.*

Risk för bakslag i Storbritannien

- ▶ Målsättningar kring gemensamma uppköp för samordning och kostnadsbesparingar förekommer även de ofta
 - **Italien**: 50 procent av offentliga administrationskostnader ska hanteras genom e-uppköp innan 2005
 - **Storbritannien**: 100 procent av offentliga uppköp ska hanteras över nätet innan 2002

- ▶ Målsättningar har verkat för att skapa ett förändringstryck - Ibland har dock utvecklingen förhastats med felaktiga satsningar som påföljd
 - I Storbritannien har trycket att få alla offentliga tjänster tillgängliga över nätet innan 2005 bidragit till ett bristande fokus mot hur existerande tjänster kan vidareutvecklas för att bättre integreras i verksamhetsstrukturen
- ▶ En förändring av målsättningar mot att skapa nytta, istället för att som tidigare främst fokusera på interna effektivitetsvinster, kan urskönjas under senare tid

2.4.4 Användning

“Användning”

inom offentlig sektor visar ett mycket högt värde på 0.90 vilket förklaras av ett kontinuerligt pådrivande av IT-användning samt god tillgång på interaktiva tjänster.

Uppmätta indikatorer och bedömda initiativ:

- ▶ Hög fokusering mot en ökad IT-användning - Applikation och hemsidor
 - Sverige Direkt (portal för offentlig sektor)
 - Lagrummet (portal för rättsinformation)
 - Libris (nationellt bibliotekssystem)
 - Platsbanken (AMS/AMV:s arbetsmarknadsportal)
 - CSN (kundinriktat serviceutbud)
- ▶ Rapporten visar på en
 - Hög andel offentligt anställda med Internetanslutning samt myndigheter med egen hemsida
 - Medelhög grad av individer som använder myndigheternas hemsidor för grundläggande informationstjänster
- ▶ Fokusering mot interaktiva och transaktionsorienterade tjänster
 - RSV:s förenklade självdeklaration
 - PPM:s pensionsportfölj
 - Tullverkets servicetrappa
 - Vägverkets bilregister
 - Sammanhållen adressändring
 - SCB:s statistikdatabaser

Rapporten visar på en hög andel företag som använder interaktiva publika tjänster.

2.4.5 Nyttan

”Nyttan”

inom Offentlig Sektor visar ett mycket högt värde på 0.97 vilket förklaras av en hög fokusering mot förändrade arbetssätt genom användning av IT inom den offentliga sektorn.



Uppmätta indikatorer och bedömda initiativ:

- ▶ Hög fokusering mot förändrade arbetssätt, tillgänglighet och öppenhet
 - ”24-timmarsmyndigheten”
 - Demokratikommisionen
 - Kulturdelegationen
- ▶ Långt framme inom säkerställande av effektivitetsvinster genom ökad IT-användning
 - Tullverkets servicetrappa
- ▶ Utveckling mot e-demokrati bedöms hålla hög nivå
 - Befintliga testprojekt med uppföljning
 - Offentligt deltagande i dialog med myndighet över nätet

Internationellt goda förebilder

2.5.1 Inom ”Offentlig Beredskap”

satsar såväl Tyskland som Storbritannien på att göra ett antal prioriterade offentliga tjänster tillgängliga över nätet.

Best practice från "The World's most effective policies for the e-Economy"		
<p>Tyskland: BundOnline 2005</p> 	<p>▶ BundOnline 2005 har som målsättning att göra samtliga prioriterade publika tjänster tillgängliga över nätet före 2005</p> <p>▶ Projektfokus mot kopplingen mellan back- och frontoffice system</p> <p>▶ Framgångsfaktorer: Även om tid till implementering kan komma att dröja så har det välutvecklade back-officesystemet potentialen att skapa stabilitet och därmed förtroende från kund</p>	<p>▶ Detaljerad implementeringsplan med tidsangivelser och prioritering för introduktion av tjänster</p> <p>▶ EUR 1.65 B i tillsatta medel som löper till 2005</p> <p>▶ Välutvecklad systemarkitektur där grundelementen redan är på plats</p> <p>▶ Kontinuerlig framgång som följer tidsschemat</p>
<p>Storbritannien: Government Gateway</p> 	<p>Detaljerad policyplan</p> <p>▶ Säkert gränssnitt för att göra publika tjänster tillgängliga över nätet</p> <ul style="list-style-type: none"> – Myndigheter kan lägga ut sina tjänster och använda det som ett verktyg för e-certifiering <p>▶ Iscensatt under januari 2002, 5 pilotprojekt var färdiga under december 2001</p> <ul style="list-style-type: none"> – GBP 16 M i tillsatta medel <p>▶ Framgångsfaktorer: Gateway ligger i framkanten jämfört med andra internationella projekt beroende på dess operationalitet</p> <ul style="list-style-type: none"> – En transaktionsvänlig e-certifieringsnyckel är central för att förhöja nyttan 	<p>Upplevd nytta</p> <p>▶ 4 M registrerade användare av Gateway</p> <p>▶ En relativt låg grad av utförda tjänster över systemet</p> <ul style="list-style-type: none"> – 75 000 skattedeclarationer insända över nätet

Exempel på kunskapsuppbyggnad

Storbritannien satsar på en lärande Internetsida för att öka den grundläggande beredskapen hos medborgarna. ²⁾

Projektet **"UK Online"** startades 2001 för att öka den generella beredskapen inför Internet hos den brittiska allmänheten.

Vid sidan av en bred marknadsföringskampanj (TV- och radioreklam) byggdes en Internetsida som är anpassad till kundens kunskapsnivå:

- Nybörjare
- Har grundläggande kunskaper, i behov av utveckling

Vidare innehåller hemsidan information kring bredare IT-frågor, t ex vad en PC bör kosta och vilken standardutrustning som bör ingå.

2.5.2 Inom "Offentlig Användning"

prioriterar **Tyskland** att skapa ett konkurrenstryck mellan kommunerna för att driva innovation inom e-tjänsteutveckling.

Best practice från "The World's most effective policies for the e-Economy"		
<p>Tyskland: Stöd av lokalt tjänsteutbud</p> 	<p>Detaljerad policyplan</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Planen består av tre delar <ul style="list-style-type: none"> - Konkurrenstryck för att öka graden av innovation ute i kommunerna: Media@Komm initiativet tillsåg att vinnaren belönades med sponsring av ett "smart card" system - Delat resursutnyttjande Inköpsplattformar och verktyg för e-identifiering utvecklades centralt som myndigheterna förväntas använda - Direkt samarbete Samarbete mellan stat och kommun genom ELSTER-systemet, t ex inom skatteområdet ▶ Framgångsfaktorer: Incitamentsstyrning då staten inte har mandat att bestämma över myndigheternas tjänsteutbud 	<p>Upplevda nytta</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 140 projektförslag skickades in till Media@Komm ▶ Samarbete mellan stat och myndigheter har bidragit till att göra ett större antal publika tjänster tillgängliga över nätet
<p>Kanada: Regeringsportaler</p> 	<p>Detaljerad policyplan</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Användarvänlig hemsida färdigställd februari 2001 ▶ 450 publika hemsidor tillgängliga genom 3 användarorienterade gränssnitt ▶ Fortsatt utveckling mot att knyta ett större antal publika tjänster till de användarorienterade gränssnitten ▶ Framgångsfaktorer: Kundorienterad utveckling med nära samarbete med slutanvändare 	<p>Upplevd nytta</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Kanada har rankats nr 1 inom e-publika tjänster 2000 och 2001 ▶ Hög grad av användning - 1.4 M skattedeklarationer fylldes i över nätet 2000 ▶ Utvecklat tjänsteutbud inkluderar en högre grad av samordning på statlig och lokal nivå inom nybolagsregistrering

Italien fokuserar mot att implementera ett nationellt ID-kortschema.

Best practice från "The World's most effective policies for the e-Economy"

<p>Italien: Nationellt ID-kortschema</p> 	<p>Detaljerad policyplan</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Elektroniska ID-kort infördes under mars 2001 ▶ Korten fungerar som e-certifieringsnyckel till all publik information <ul style="list-style-type: none"> – Innehåller även information om personnummer och skatteuppgifter ▶ Kunden bestämmer själv vilken information kortet ska innehålla - Pappersbaserade ID-handlingar kommer fortfarande att vara giltiga ▶ Kortet kommer även kunna användas för röstning - Inte för röstning över nätet då det ej är tillåtet i Italien ▶ EUR 40 M i tillsatta medel - En buffert på ytterligare EUR 320 M finns att tillgå ▶ 8 M kort kommer att utfärdas under 2003, målsättning på 30 M före 2005 ▶ Framgångsfaktorer: Flexibilitet samt möjlighet för kunden att själv kontrollera kortets innehåll 	<p>Upplevd nytta</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 83 framgångsrika pilotprojekt ▶ Elektronisk röstning har testats med förhöjd nytta i form av ökad mobilitet ▶ Låg utnyttjandegrad av kortet, delvis beroende på ett begränsat antal tjänster som finns tillgängliga i dagsläget
---	--	---

Exempel på utveckling mot "ett ärende, en kontakt"

Australien har skapat en "One-stop-shop" för medborgaren som behöver ta kontakt med den offentliga sektorn.³⁾

Portalen "CentreLink" startades under 1997 och ger medborgaren en möjlighet att sköta en stor del av sina kontakter mot den offentliga sektorn via ett gränssnitt - Ärenden som hamnar mellan myndighetsborden kan kunden nu hantera genom en kontakt, istället för som tidigare ta kontakt med samtliga inblandade myndigheter.

Som exempel arbetar CentreLink mot att skapa en enda blankett för alla de 80 program som finns inom socialförsäkringsområdet.

Ett annat exempel utgör utvecklingen och implementeringen av ett expertsystem för alla sammantagna bidragsförmåner för familjer.

Portalen är 48-språkig och erbjuder vidareklickning till någon av de 11 mest vanliga situationsbetingade kontaktområdena (blivit arbetslös, planerar gå i pension, etc.).

410 av de största myndigheterna är sammanlänkade till Centre Link och det sker en kontinuerlig utveckling av tjänsteutbudet.

Medborgarna kommer att via portalen kunna utföra självservice i en långt högre utsträckning än vad som hittills varit möjligt.

Den **amerikanska** regeringen underlättar bidragsansökan genom **Internetportalen "GovBenefits.gov"**:⁴⁾

GovBenefits.gov är en portal som innehåller en sökmotor för vilka bidragsprogram du kan söka samt allmän information kring ärendehanteringsprocessen.

Projektet bygger på samverkan mellan de största amerikanska departementen och därunder lydande myndigheter.

Fördel för kunden uppstår i möjligheten till en "One-stop-shop" för bidragsansökan, något som såväl reducerar komplexitet samt frigör tid för kunden.



Processen för bidragsansökan bygger på tre faser:

- Fas 1: Initialt väljs kundkategori, t ex ensamstående förälder, funktionshindrad
- Fas 2: Därefter svarar kunden på ett antal frågor med svarsalternativ, t ex etnisk tillhörighet, sjukdomshistoria
- Fas 3: Ovanstående uppgifter genererar en lista över de bidrag du kan söka

2.5.3 Inom "Offentlig Nyttä"

visar såväl **Italien** som **Storbritannien** framgång med gemensamma offentliga inköp.

Best practice från "The World's most effective policies for the e-Economy"

<p style="text-align: center;"><small>CONSP</small></p> <p>Italien: Gemensamma inköp över nätet</p> 	<p>Detaljerad policyplan</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Samordning av publika inköp - CONSIP <ul style="list-style-type: none"> – Obligatorisk för myndigheter f o m april 2002 – Frivilligt för kommuner ▶ CONSIP utvecklat som ett medel för kommunikation mellan publik sektor och leverantör, slutkund ▶ EUR 80 M i tillsatt kapital ▶ Framgångsfaktorer: Stegvis förändring - Besparingar kommer från två delar: <ul style="list-style-type: none"> – Skaleffekter – Prozesseffektivisering från central samordning 	<p>Upplevd nytta</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 14 100 publika organisationer har anmält intresse för projektet ▶ 52 000 inköp har redan hanterats genom CONSIP ▶ 30 % av kundinköpen av publika tjänster hanteras i dagsläget elektroniskt ▶ Pilotprojekt indikerar en besparingspotential på 35 % ▶ Serviceförbättringar har påvisats - Ledtider inom inköp har i vissa fall reducerats med upp till fem månader
<p>Storbritannien: Kort för gemensamma inköp över nätet</p> 	<p>Detaljerad policyplan</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Samordning av publika inköp sedan 1997 - Elektroniska kort används ("Electronic Procurement Cards") ▶ Korten distribueras av Visa - Ingen kostnad för staten ▶ Förenklad komplexitet vilket leder till ökad effektivisering ▶ Framgångsfaktorer: Förenkling - Korten ses som en kortsiktig metod för att uppmuntra central inköpsamverkan En mer långsiktig lösning söks 	<p>Upplevd nytta</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Besparingspotential på GBP 245 M ▶ Prozesseffektiviseringsvinst uppskattad till GBP 43 M ▶ 7 pilotprojekt iscensatta ▶ Fler än 29 000 kort utfärdade

Italien uppskattas i den engelska studien för fördelarna med sin elektroniska hantering av skattedeclarationer.

Best practice från "The World's most effective policies for the e-Economy"

<p style="text-align: center;">Italien: Deklaration över nätet</p> 	<p>Detaljerad policyplan</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Deklaration över nätet med fokusering mot ett bredare serviceutbud än endast förenklad självdeklaration ▶ Kostnadsbesparing uppskattad till över EUR 25 000 per år ▶ Serviceutbud inkluderar: <ul style="list-style-type: none"> – Inkomstdeklaration, fyllnads- och återbetalningar – Tillgänglighet till skatteregister och andra relaterade databaser på internationell nivå – Momsdeklaration, fyllnads- och återbetalningar – Tulldeklarering – Betalning av bilskatt ▶ Framgångsfaktorer: Förenkling av det komplexa Italienska skattesystemet 	<p>Upplevd nytta</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 81 000 registrerade användare ▶ 3.1 M insända deklamationer 2001 ▶ 45 M dokument insända 2001 ▶ Värdet av betalningar gjorda över nätet uppgick till EUR 350 M 2001
---	--	--

Exempel på utvecklingsmetodik för att skapa nytta

Den **amerikanska** satsningen "FEA" syftar till att göra den offentliga sektorns IT-strategi och utveckling kundorienterad. ⁵⁾ **Federal Enterprise Architecture (FEA)** är ett pågående projekt som söker säkerställa att den offentliga sektorns IT-utveckling i USA drivs av att generera nytta för slutanvändaren.

FEA är en verksamhetsstyrningsmodell som i detta perspektiv använder IT som ett medel för att nå en ökad grad av effektivisering.

En noggrann analys av fördelar från samverkan över myndighetsgränser genomförs för att kunna finna kritiska förbättringsområden.

FEA skapar ett gemensamt ramverk för att effektivisera en mängd nyckelfunktioner, t ex:

- Budgetallokering
- Informationsutbyte mellan myndigheter
- Budgetuppföljning och resultatmätning

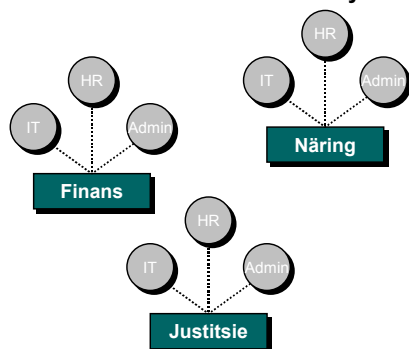
Organisatoriska hinder ska lösas utan en alltför tids- och resurskrävande omorganisering.

Landets nuvarande myndighetsstruktur utan en centralt utarbetad administrationsstyrning skapar såväl komplexitets- som duplikationsproblem.

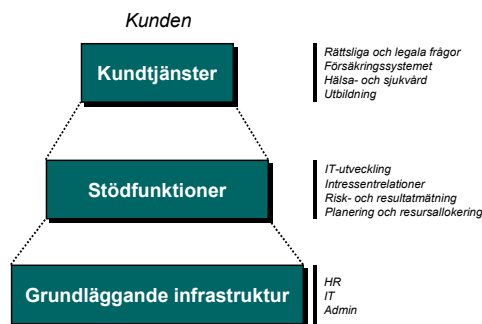
Genom att gå från dagens myndighetsstruktur mot en modell inom ramverket för FEA tror man kunna uppnå samordningsfördelar och ökad nytta.

Federal Enterprise Architecture (FEA)

Den nuvarande myndighetsstrukturen med lokala infrastrukturer och stödsystem..



..ersätts med en modell där kunden möter en samlad kundtjänst som handhar ärenden



Exempel från hälsa och vård

Sesam-Vitale: Samverkan mellan den franska sjukvårdsindustrin ⁶⁾

Projektet startades upp 1996 och syftar till att ersätta all pappershantering inom den franska sjukvården med ett elektroniskt system.

Målet är att höja nyttan genom en effektivare ärendehanteringsprocess samt reducera sjukvårdens stigande kostnadsandel av bruttonationalprodukten.

Kunden erhåller ett smartcard ("la carte vitale") innehållande information om identitet, sjukvårdshistoria och försäkringar.

Sjukvårdspersonalen (doktorer, apotekare m fl) erhåller ett annat smartcard ("la carte de professionell de santé") som har funktionen av en registerbas för de kunder som handhas.

T o m 2001 hade 43 M kundkort delats ut.

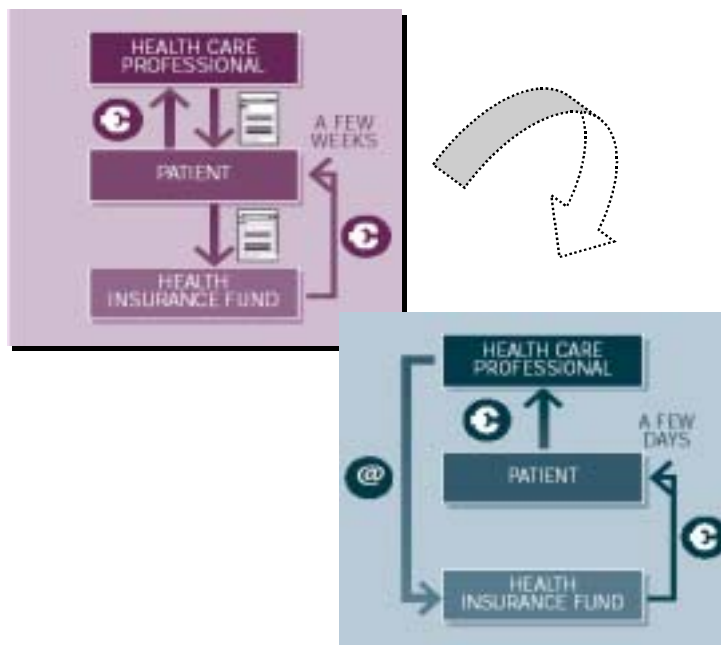
Den elektroniska ärendehantering mellan sjukvårdspersonal har kontinuerligt förbättrats och 2001 uppvisade en användning på 41 procent.

Användning varierar mellan typ av sjukvårdspersonal:

- Doktorer 62 procent
- Apotekare 61 procent
- Sjuksköterskor 30 procent
- Tandläkare 8 procent

Under 2005/2006 kommer en ny version av kundkortet att ges ut - Kortet kommer förse med mer information, t ex kring kunds specifika allergier och intolerans mot vissa preparat.

Ett effektivare ärendehanteringssystem



Exempel från utbildningsområdet

"*My Child At School*" är en **brittisk** satsning som uppmuntrar till kommunikation mellan lärare och förälder.⁷⁾

Portalen öppnades i juni 2000 i syfte att förstärka kommunikationen mellan lärare och förälder på grundskolenivå.

Föräldrar ges möjligheten att kontinuerligt övervaka sitt barns utveckling inom en rad områden som närvaro, betyg och aktivitet under diskussioner.

Föräldrar ansöker om att ta del av portalen och försees därefter med ett användarspecifikt brukarnamn med tillhörande PIN-kod.

Föräldrar uppmuntras därefter föra en Internetbaserad dialog med ansvariga lärare för att diskutera sitt barns utveckling. Eventuella negativa utvecklingstrender kan upptäckas tidigare (låg närvaro, sjunkande betyg etc.) och motåtgärder kan iscensättas.

Nytan ligger i att hjälpa föräldrar hjälpa sitt barn - en aktiv dialog mellan barn och förälder understödd av utvecklingsdata från skolan.

Framtida applikationer som planeras:

- Kontinuerlig dialog via email mellan lärare och förälder
- Information kring hemuppgifter
- Betalning av skolavgifter över nätet

Föräldrar ges möjlighet att ta del av sitt barns närvarorapport...

Today Attendance Report							
James Coban 011658							
Week Begin Date: 15/5/2000							
Day/Period	AM	1	2	3	4	PM	5
Thursday	Tutor Group	GNVQ(Int B.E.)	GNVQ(Int B.E.)	Math 12A	GNVQ(Int B.E.)	Tutor Group	GNVQ(Int B.E.)
	LATE	PRESENT	PRESENT	LATE	PRESENT	PRESENT	PRESENT

...likväl som barnets betygsunderlag

Grades Report	
James Coban 011658	
Progress Report No: 5	
Class: AR8Y1 - ART	Teacher: John Hundred
Grade Details	Attendance: 100%
Coursework	G
Target	G
Effort	4
Behavior	G
Homework	S
Predicted SAT Score	K
Achievement	N/A
Class: MU8Y1 - MUSIC	Teacher: Larrissa Andrenochrome

2.6 Svenska goda förebilder

2.6.1 Exempel från olika sektorer och tillämpningsområden

Exempel inom hälsa och vård

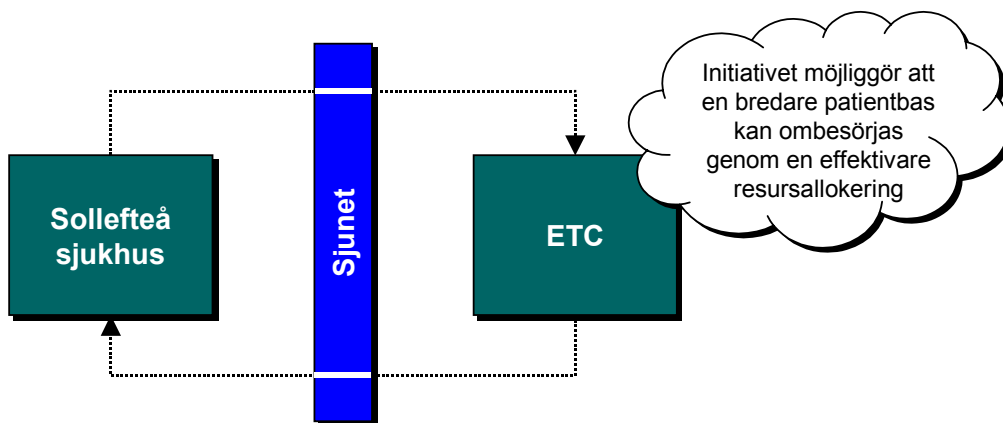
"Sjunet" ansluter den svenska sjukvården till ett gemensamt nätverk för datakommunikation.⁸⁾

- Sjunet är en nationell IT-infrastruktur som kopplar samman landets 80 offentliga sjukhus, cirka 800 vårdcentraler, 900 apotek och vissa privata aktörer i ett enda gemensamt nätverk
- Nätet är ett slutet fibernät helt separerat från Internet vilket möjliggör en säker och tillförlitlig överföring av patientinformation

Sjunet kan användas som en kommunikationsport mot andra länder. Ett exempel på användning:

- När det inte gick att rekrytera en röntgenläkare till Sollefteås radiologiklinik valde man istället att inleda ett samarbete med European Telemedicine Clinic (ETC) i Barcelona, Spanien
- Röntgenbilder togs på Sollefteå sjukhus och skickades via Sjunet över till Barcelona för analys
- Analysresultat skickades över Sjunet tillbaka till Sollefteå sjukhus där personalen kunde fatta beslut om patienten

Sollefteå sjukhus – Röntgenanalys över Sjunet



Exempel inom handel och transport

Tullverkets ”Servicetrappa” ger effektivare utrikeshandel för importörer, exportörer och ombud.⁹⁾

Servicetrappan innebär att Tullverket genom en kvalitetssäkring av tullrutinerna kan certifiera kunder för en förenklad tullhantering:

- Trappan sträcker sig från steg 1 (min) till 5 (max), där samtliga kunder går in på steg 1-2
- Kunder söker om uppflyttning till steg 3-5 i Servicetrappan
- Ju högre steg, desto kortare ärendehanteringstid från Tullverkets sida, vilket frigör resurser samtidigt som handeln flyter smidigare

Kommunikation mellan Tullverk och kund sker via informationsteknologi - Kunden kan välja mellan tre elektroniska lösningar för att sköta sin deklarering:

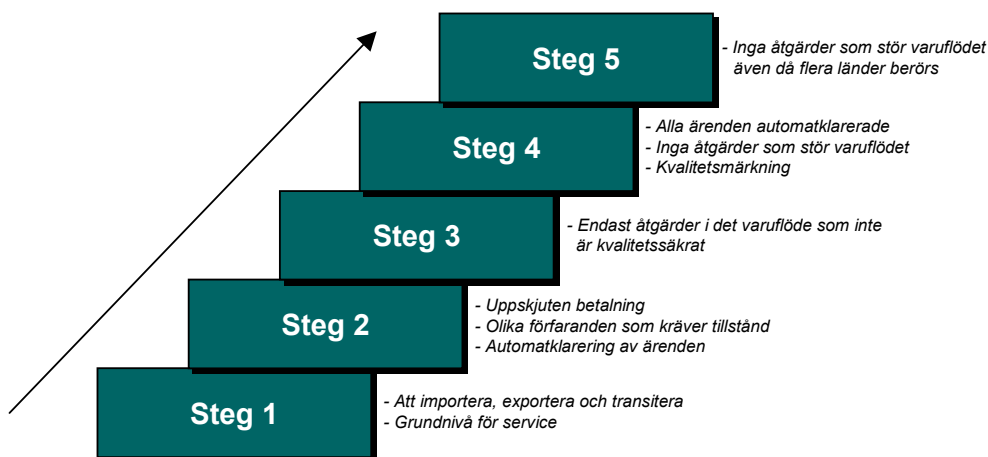
- TID (Enkel Internetdeklaration)
- EDIFACT (Avancerad system som kräver speciell programvara, kan sammankopplas med kundens affärssystem)
- NCTS (Avancerat system som kräver speciell programvara, sammankopplat med andra samverkansländer)

Servicetrappan ger fördelar som förhöjer såväl intern- som extern effektivitet

Exempel på fördelar med systemet:

- Möjligheter till periodisk deklaration
- Förenklad gränspassage
- Tullverkets resurser frigörs

Tullverkets "Servicetrappa" – De 5 stegen



Exempel inom skatteområdet

Riksskatteverkets satsning på deklaration över nätet har visat sig generera hög nytta.¹⁰⁾

Den elektroniska Förenklade Deklarationen (eFD) har hittills utvecklats i två steg:

- 2002: Enbart godkännande av förtryckta uppgifterna
- 2003: Komplettering av förtryckta uppgifter

Framgången bottnar till stor del i att verket under lång tid samlat in grunduppgifter om kunderna.

En förutsättning för att deklarerat över nätet är att det på specifikationen till den förenklade deklARATIONEN har tryckts personliga koder.

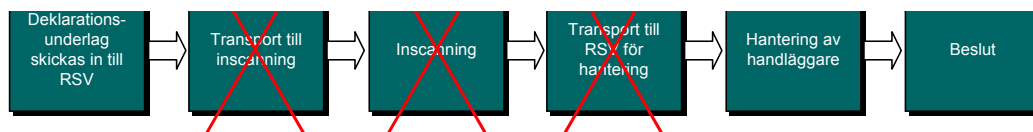
Drygt 813 000 kunder deklarerade över nätet för inkomståret 2003.

En vision är att skapa ett helautomatiserat hanteringssystem där kunden får möjlighet att direkt se sitt skattesaldo i samband med inskickningen.

RSVs satsning ses som ett kraftfullt verktyg för att anpassa organisationen inför ett kommande generationsskifte:

- En stor andel av verkets anställda kommer att gå i pension inom den kommande 10-årsperioden
- Starkt behov av nyrekrytering parat med en svårighet att finna arbetskraft
- För att locka ny arbetskraft krävs en omfokusering från traditionella ärendehanteringssuppgifter till ett mer kvalificerat arbete med större inslag av informationsteknik
- En ökad automatisering av ärendehanteringsprocessen frigör resurser och möjliggör omfokusering

Ärendehanteringsprocessen - Frigörande av resurser genom ökad automatisering



Exempel inom rättsväsendet

”Lagrummet” är en ambitiös satsning som ämnar göra offentligt rättsliga dokument tillgängliga över nätet.¹¹⁾

- ▶ Lagrummet är den offentliga förvaltningens gemensamma webbplats för svensk rättsinformation
- ▶ En portal med länkar till rättsinformation hos regering, riksdag, högre domstolar samt statliga myndigheter
- ▶ Varje myndighet svarar för sin egen rättsinformation, både vad gäller innehåll och publicering på Internet. Statskontoret ansvarar för portalen
- ▶ Initialt fanns målsättningen att samtliga dokument skulle vara av samma format, XML valdes som standard
- ▶ Målsättningen uppfylldes inte beroende på ett flertal myndigheter som motsatte sig - XML ansågs inte ta hänsyn till de producerande myndigheternas förutsättningar och behov

Portalen innehåller sökbar information som är uppdelad i olika ämnesområden:

- ▶ Dokumenttyper, t ex kommittédirektiv och motioner
- ▶ Offentlig instans - Regering, riksdag eller myndigheter
- ▶ Förarbeten till lagstiftningen, författningar, svensk rättspraxis, internationellt material

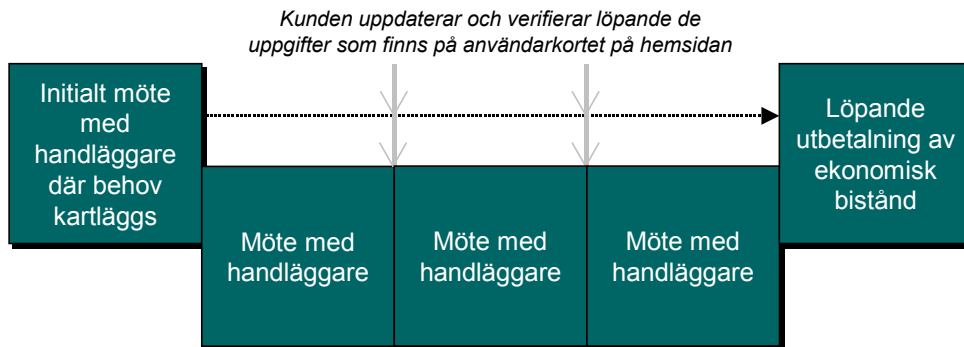
Nyttan är främst att relatera till en ökad grad av demokratisering genom användning av informationsteknologi.

Exempel inom social bidragshantering

”Förlängt ekonomiskt bistånd” är ett kommunalt initiativ som verkar till att effektivisera bidragshanteringen genom att bl a automatiskt inhämta kunduppgifter från andra myndigheter¹²⁾

- ▶ Borlänge kommun håller på att införa initiativet för att bland annat frigöra resurser från traditionella ärendehanteringssuppgifter
- ▶ Kunden ges möjlighet att över nätet söka om ett förlängt ekonomiskt bistånd
- ▶ Elektronisk inhämtning av kontrolluppgifter från statliga myndigheter snabbar upp ärendehanteringstiden

Den nya ärendehanteringsprocessen



Exempel inom arbetsmarknad

Arbetsmarknadsstyrelsens "e-besök" fokuserar på att frigöra resurser genom en ökad grad av självservice.¹³⁾

AMS har historiskt satsat stora personalresurser på enkla informationstjänster.

En grund för satsningar på webbaserade tjänster har varit

- ▶ Frigörande av resurser genom tillhandahållandet av enkla informationstjänster över nätet
- ▶ Hantera mer komplexa ärenden genom en kombination av personliga möten och en webbaserad dialog

E-besök innebär att arbets sökande kan upprätthålla kontakten med arbetsförmedlingen och sin handläggare via nätet.

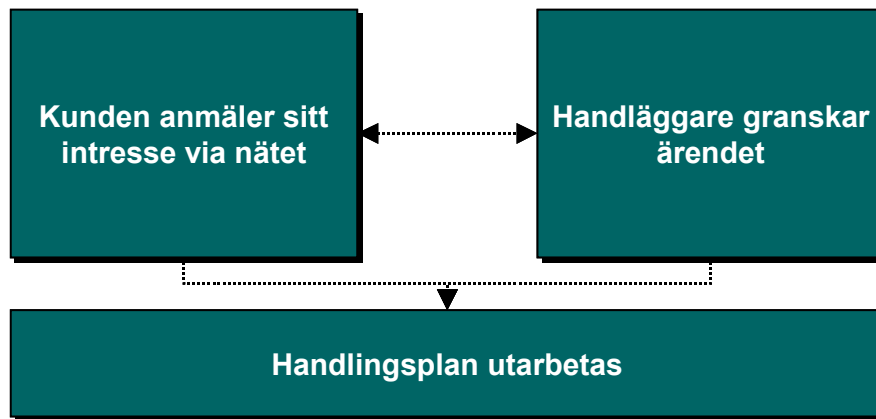
Under e-besök finns fyra olika funktioner:

1. Ange aktualitet som arbets sökande
2. Ändra personliga uppgifter i arbetsförmedlingens register
3. Lämna meddelanden till handläggare
4. Lämna underlag till jobbsökarplan

En viktig grundtanke är att kunden skall stimuleras genom krav på ett mer aktivt engagemang.

För utbetalning av arbetslöshetsbistånd krävs att kunden kontinuerligt söker finna ett nytt arbete. Kunden ges därför en aktiv roll för att säkerställa en fortsatt utbetalning genom att löpande verifiera utvecklingen via sitt användarkort på hemsidan.

Ärendehanteringssystem med ett mer aktivt kunddeltagande



Kunden uppdaterar och verifierar löpande den information som säkerställer fortsatt utbetalning av bistånd

Exempel på utveckling mot "ett ärende, en kontakt"

Samverkansprojekt mellan HSV och VHS för att skapa en **effektivare kundhanteringsprocess** ¹⁴⁾De båda verken samarbetar för att nå en förbättrad ärendehanteringsprocess för studerandeansökningar.

Kundvärde skapas genom att de båda verken öppnar upp ett gemensamt webbaserat gränssnitt mot kund.

Ett gemensamt informationssystem skapas där grundläggande kundinformation från HSV länkas med VHS anmälningssystem.

Exempel på kommunal samverkan

”Sambruksplattformen” syftar till att skapa ett gemensamt kommunalt nätverk för att höja såväl intern- som extern effektivitet. ¹⁵⁾Målsättningen är att skapa en gemensam grund för utveckling av kommunala e-tjänster genom att ta tillvara likheterna och överbrygga skillnaderna och därmed skapa nationell nytta baserad på lokal utveckling.

De två övergripande målsättningarna är att

- Sänka kommunernas kostnader för utveckling och drift av e-tjänster
- Reducera ledtiderna för utveckling och införande av tjänsterna

Sambruksplattformen omfattar

- Utveckling, drift och förvaltning av e-tjänster
- Verksamhets- och informationsanalys
- Gemensamma basfunktioner
- Öppen teknisk plattform

Finansieringen är tänkt att ske via en kombination av inträdes- och årsavgifter samt bidrag.

Samverkande kommuner är i dagsläget:

Bollnäs, Botkyrka, Borlänge, Göteborg, Jönköping, Kalix, Karlskrona, Malmö, Nacka, Sandviken, Storuman, Uddevalla

Kommunerna representerar samverksansbredd inom såväl demografi som geografi.

Nästa steg i utvecklingen innebär en dialog mellan kommunerna kring exakta definitioner för att därefter föra samverkanssamtal med Statskontoret.

Exempel på utveckling mot "ett ärende, en kontakt"

”Medborgartorget” är ett samverkansprojekt som bygger på en teknisk integration av olika webbplatser. ¹⁶⁾

- ▶ Samverkansprojekt mellan RSV, AMS, CSN, PPM, RFV, Migrationsverket och Konsumentverket
- ▶ Det gemensamma syftet är att utveckla den offentliga sektorns service och självbetjäning via Internet
- ▶ Ett väsentligt delmål är att alla skall ges möjlighet att utnyttja Internet - Även de som inte har egen tillgång
- ▶ Medborgartorget är den portal man utvecklat
- ▶ Medborgarterminalen är en offentlig terminal som används i en försöksverksamhet på några ställen i landet

Försök bedrivs både på landsbygd/glesbygd, i tätorter och storstäder. En stor del av terminalerna har placerats i Norrbotten och Västerbotten. De andra försöksområdena är främst Skåne, Västra Götaland och Stockholm. I storstäderna ligger fokus på förorterna och invandrartäta områden.

Försöksställena förenas av att de är platser som medborgare normalt besöker.

Projektet lades ner den 30 juni 2003 på grund av resursbrist. Medverkande myndigheter ansåg att projektet måste bedrivas med helt andra resurser och därtill ett tydligt mandat. Webbplatsen finns tills vidare kvar, men uppdateras inte.

”Medborgartorget” – Exempel på applikationer



[Intyg, utbetald ersättning](#)
[Personbevis](#)
[Premiepensionen](#)
[Studiestödsblanketter](#)
[Utlandsintyg](#)

Exempel på teknisk samverkan

”**SAMSET**” är ett samverkansprojekt för utfärdande av certifikat för elektronisk identifiering och signering.¹⁷⁾

Regeringen gav i december 2000 Riksskatteverket i uppdrag att "under ett inledningsskede ha ett ansvar för administrationen av certifikat för elektronisk identifiering och elektroniska signaturer inom statsförvaltningen”.

Uppdraget som genomförs i samverkan med RFV, PRV och Statskontoret är organiserat som ett projekt inom Riksskatteverket, SAMSET (SAMhälletS Elektroniska Tjänster).

SAMSET syftar till att:

- ▶ Utarbeta allmänna riktlinjer och gemensamma rutiner för certifikathanteringen inom statsförvaltningen
- ▶ Samordna krav och behov inför upphandling och avrop
- ▶ Samordna de myndighetsgemensamma tjänster som krävs för en väl fungerande infrastruktur
- ▶ Svara för information och vägledning

Uppnådda resultat inkluderar:

- ▶ Ramavtal har tecknats med två konkurrerande försörjningsalternativ; Bankernas ID-tjänst samt Posten, Telia och Nordea
- ▶ Mycket finns redan nu på plats för att stöda myndigheternas e-tjänster:
 - SHS (Spridnings- och hämtningssystemet) som ett standardiserat gränssnitt för informationsutbyte mellan myndigheter
 - Riktlinjer för certifikathantering
 - Standardiserat medborgarcertifikat
 - Ramavtal som täcker medborgarcertifikatet och därtill hörande tjänster

2.6.2 Alternativa teknologier under utveckling

*Digital-TV*¹⁸⁾

IT är inte synonymt med persondatorn - Digital-TV ger den offentliga sektorn en annan möjlighet att nå ut till medborgarna.

Digital-TV levererar både ett traditionellt innehåll och interaktiva applikationer.

Skillnaden mellan en vanlig Internet-uppkoppling och digital-TV ligger främst i utbud och tillgänglighet.

1. Internet ger användaren tillgång till ett gränslöst utbud av information, digital-TV är begränsat till de applikationer som operatören valt
2. Digital-TV kombinerar interaktivitet och ett vanligt TV-innehåll, till skillnad från Internet där användaren inte har möjlighet till en lika effektiv kombination
3. Digital-TV kan utgöra en naturlig inkörsport för äldre och andra personer som inte har datorvana

De främsta nackdelarna med digital-TV är begränsningar i infrastruktur och tillgången på tillämpningar. Det finns flera lovande projekt, men få riktigt stora framgångar ännu. Exemplet nedan är också illustrationer över detta.

”UK Online” nyttjar digital-TV för att skapa en bredare tillgänglighet för medborgarna.

- Den tidigare Internetknutna portalen UK Online lanserades över digital-TV nätet sommaren 2002
- Målsättningen är att nå ut till de medborgare som inte har råd att köpa en egen PC
- Initiativet visade tidigt på framgång - Office of the e-Envoy har angett att brukargruppen vuxit kontinuerligt
- Nästa steg är att lansera tilläggstjänster, t ex regionaliserat innehållsutbud, elektroniska blanketter samt möjlighet att utföra transaktioner

UK Online är tillgänglig via digital-TV mottagning



Senare utvärderingar har dokumenterat svårigheter med såväl tillgänglighet som teknik. Det har bl.a. visat sig svårt att utveckla kvalificerade tillämpningar med de begränsningar som finns i användargränssnittet.

Mobiltelefoni ¹⁹⁾

Även teknik relaterad till mobiltelefoni har börjat användas i allt högre utsträckning. Interna effektivitetsvinster och förbättrad nytta utgör två av fördelarna.

- ▶ Sverige har länge varit en ledande nation inom utveckling av mobiltelefoni - Företag som Ericsson och den tidiga avregleringen av telekommarknaden har starkt bidragit till detta
- ▶ Mobiltelefoni utgör den yttersta länken i hur att göra en informationssamhälle tillgängligt för alla
 - 80 procent av medborgarna har en egen mobiltelefon
 - Den pågående utbyggnaden av 3G har som mål att skapa täckning för 99.98 procent av befolkningen innan 2003
 - Användaren knyts inte till en fysik plats - Samhällsinteraktion kan ske oberoende av lokalisering
- ▶ Interna effektivitetsvinster för den offentliga sektorn har redan påvisats inom det arbetsmarknadspolitiska området
 - Stockholm stad skickar ut akuta vikariatplatser via SMS
 - AMS planerar att via WAP erbjuda kunder detaljerade jobböppningar
- ▶ Det finns även faktorer som talar emot mobiltelefoni som en Internetklient
 - Relativt låg minneskapacitet
 - Begränsat displayfönster
 - Litet tangentbord
 - Relativt hög uppkopplingskostnad
- ▶ Ett flertal av de begränsande faktorerna kan avhjälpas genom bruket av handdatorer. Dessa kan ses som större mobiltelefonienheter som fungerar som små datorer med en begränsad applikationstillgång
 - Flertalet kommuner bedriver i dagsläget pilotprojekt med att förse personal som vårdar äldre med handdatorer

3 Utsatta grupper

3.1 De utsatta gruppernas positioner

Kraftiga demografiska förändringar ²⁰⁾

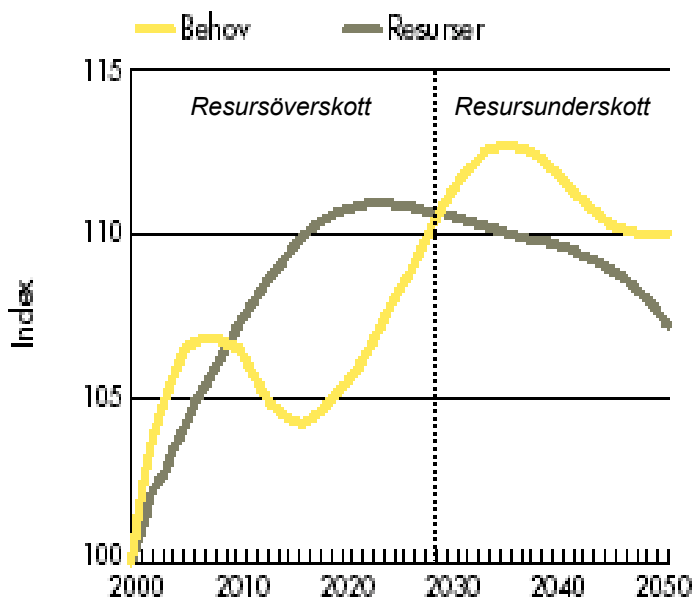
Sverige går mot en allt äldre demografisk struktur, vilket leder till problem med framtida resursförsörjning - den s.k. ”ålderspuckeln”.

I likhet med andra västeuropeiska länder kommer Sverige att ställas inför en demografisk förskjutning mot allt äldre medborgare.

Mellan år 2000 och år 2050 förväntas de samlade behoven för kommunal verksamhet öka med 10 procent, medan de förväntade resurstillskotten förväntas öka med endast 7 procent.

En resursbrist på 3 procent uppkommer

Resursbristen förväntas uppgå till 3 % år 2050



Traditionellt hanteras resursbrist genom högre kommunala skatteuttag.

En effektivisering av verksamhetsutveckling genom användning av IT som ett kraftfullt verktyg ger i stället en möjlighet att öka produktiviteten och därmed i stället sänka kostnadsbasen.

Många hinder för äldre att använda IT

Hinder som gör att äldre får svårt att tillgodogöra sig utbredningen av IT sträcker sig från fysiska åkommor och svårt att se fördelarna med IT till oro för att misslyckas med tekniken i hemmet samt ovilja till att besöka offentliga medborgarplatser för assistens.²¹⁾

- Fysiska åkommor: Nedsatt syn och hörsel, reducerad rörlighet samt en avtagande perceptionsförmåga
- Litar inte på nya teknologier
- Svårt att se fördelarna med e-tjänster för äldre
- Bristande IT-kunskap, vilket leder till en grundläggande motvillighet mot att pröva nya informationsmedel
- Kostnad - Oroar sig för en förväntad hög anskaffnings- och uppkopplingskostnad, framför allt gäller detta äldre med sämre ekonomi
- Språkligt bruk - Såväl överformellt som alltför slanginfluerat språkbruk kan leda till svårigheter för äldre att ta till sig information
- Oro för att misslyckas med tekniken i hemmet samtidigt som man är ovillig att besöka offentliga medborgarplatser för assistans
- Funktionshindrade äldre har begränsad tillgång till nätet beroende på brister i anpassning av webbdesign för de hjälpmedel som dessa grupper behöver

Äldre och handikappade vävs samman

I takt med att vi åldras vävs grupperna Äldre och Funktionshindrade allt starkare samman.²²⁾

- Ju äldre vi blir, desto vanligare är det med åkommor som syn- och hörselnedsättningar, bristande perceptionsförmåga samt reducerad rörlighet
- Inom EU hanteras grupperna ”äldre” och ”funktionshindrade” som ett gemensamt segment då man finner det såväl svårt som onödigt att skilja dem åt

Relativt starkt stöd för grupperna funktionshindrade och äldre

Grupperna funktionshindrade och äldre har ett relativt starkt stöd genom Hjälpmedelsinstitutet som ger ut såväl handlingsprogram som verkar för att få fram bättre IT-baserade lösningar genom ITIP-projekten (IT i Praktiken).²²⁾

- ▶ Hjälpmedelsinstitutets ”Förslag till Handlingsplan för Åren 1998-2002” pekar på områden där det går att förbättra funktionshindrades och äldres situation, däribland IT-relaterade:
 - Öka medvetenheten om betydelse av IT för funktionshindrade och äldre hos beslutsfattare och allmänhet
 - Starkare direktiv i regleringsbrev om att myndigheter bättre måste utforma ett IT-system för speciellt utsatta grupper
 - Nya, bättre och billigare tekniska lösningar bör utvecklas för grupperna
 - Arbeta för att funktionshindrade och äldre särskilt beaktas i lagstiftning
- ▶ Den kommande handlingsplanen (2003-2007) kommer främst att adressera tre prioriterade områden:
 - Förmåga att använda Internet
 - Bredbandstillämpningar i kombination med mobiltelefon
 - Orienteringsverktyg, t ex satellitstyrda positioneringsverktyg för synskadade
- ▶ En allmän iakttagelse är att mer fysiskt påtagliga funktionshinder, t ex syn- och hörselnedsättningar är enklare att utveckla hjälpverktyg till jämfört med att utveckla exempelvis kommunikationshjälpmedel för förstånds-handikappade
- ▶ IT-relaterade program som adresserar de utsatta grupperna
 - 80 projekt har initierats av ITIP
 - 60 projekt bedrivs av VINNOVA
 - 80 projekt uppskattas bedrivas genom privata satsningar
- ▶ De flesta nuvarande projekt har influerats av ”Daisy-protokollet” - Ett försök till standardisering av webbsidor i syfte att underlätta för personer med lässvårigheter, varibland äldre utgör en icke-försumbar del
- ▶ Daisy är en svensk innovation som används i ett flertal länder, bl a i Storbritannien, USA och Japan

Indikativt verkar det som om synskadade, utvecklingsstörda samt tal- och språkhindrade prioriteras

En genomgång av projektportföljen visar att

- ▶ Synskadade, utvecklingsstörda, tal- och språkhindrade samt generellt funktionshindrade svarar gemensamt för mer än 50 procent av de beviljade projekten
- ▶ Lägst antal projekt beviljats för hörselskadade och dövblinda

De indikativa resultaten måste samtidigt ställas i relation till den starka fokuseringen mot att bedriva Daisy-relaterade projekt.

Invandrare verkar vara den grupp som är mest eftersatt när det gäller anpassning av IT-relaterade lösningar

Det finns en allmän föreställning om vilka IT-relaterade satsningar som bör vidtas för att skapa mervärde för invandrare, däribland att offentliga organisationer bör översätta all den information som finns tillgänglig över nätet på de vanligaste invandrarsspråken:²³⁾

- ▶ *Det finns undersökningar, bl a från Borlänge kommun, som visar att många invandrare önskar få den övergripande informationen översatt till sitt modersmål, medan de föredrar att ha den mer detaljerade informationen på svenska - Den verkliga innebörden av begrepp riskerar att gå förlorad vid översättning eftersom internationella motsvarigheter till svenska myndighetsbegrepp ofta helt saknas.*

Detta har skapat en osäkerhet kring hur mycket på en offentlig organisations hemsida som verkligen bör översättas.

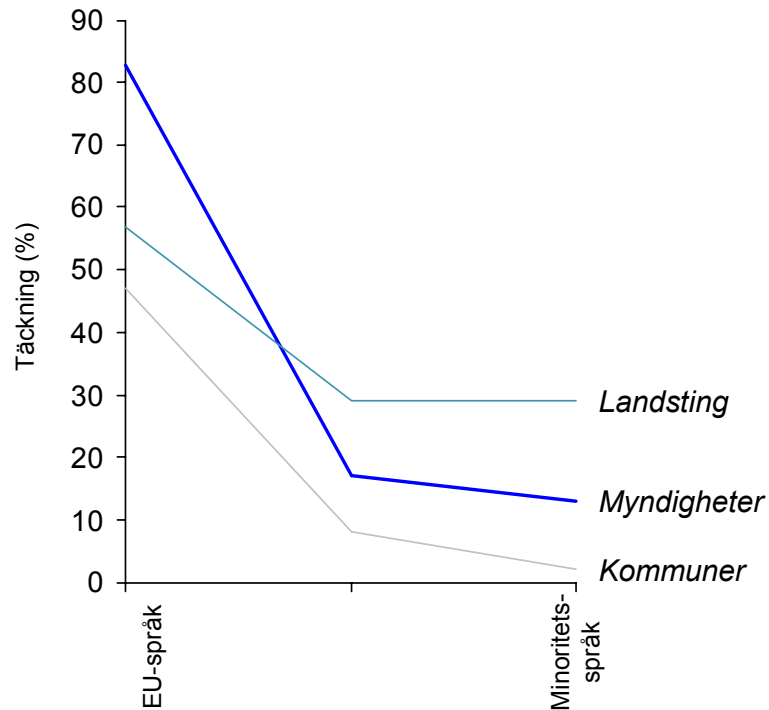
Det finns få bevis för att den svenska offentliga sektorn specifikt adresserat invandrares behov.

Jämfört med funktionshindrade och äldre verkar invandrares behov vara eftersatta.

En låg andel av offentlig information finns tillgänglig på de vanligaste invandrarsspråken

- ▶ Statskontorets rapport visar på att endast en av fem statliga myndigheter hade någon information på våra vanligaste invandrarsspråk - Då mest i form av färdiga dokument som behandlar något specifikt ”invandrarämne”²⁴⁾
- ▶ Den internationella arenan verkar inte heller specifikt adressera invandrares behov
 - EU:s medlemsstater ska säkerställa en bred IT-kompetens bland sina medborgare, men det saknas explicita ställningstaganden kring invandrares behov²⁵⁾

Täckning av språk mellan de publika sektorerna



3.2 Internationella goda exempel

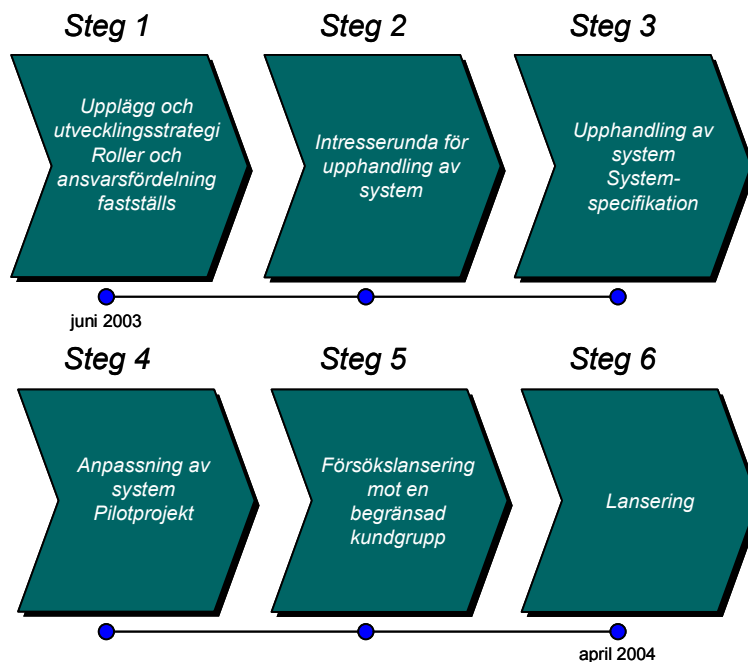
”Generations Can Connect” (Kanada) ²⁶⁾

- ▶ Projekt iscensatt 1998/99 som syftar till att bygga broar mellan unga och äldre medborgare genom användning av informationsteknologi
- ▶ De yngre intervjuar äldre om deras livserfarenheter och får därmed en god inblick i såväl Kanadas som den individspecifika utvecklingen. En profil skapas och presenteras på en gemensam hemsida som innehåller livserfarenheter och viktiga händelser i landets historiska utveckling
- ▶ De äldre lär sig att använda informationsteknologi från de yngre - både genom en generell genomgång av hur Internet fungerar, men även genom delaktighet i processen att presentera den intervjuades profil på den gemensamma hemsidan

”Cybrarian”(Storbritanien) ²⁷⁾ Ett samverkansprojekt mellan brittiska utbildningsdepartementet, näringsliv och brukarorganisationer

- ▶ GBP 22.5 M i tillsatt kapital, ytterligare GBP 12.5 M från näringslivet
- ▶ Syfte att skapa en gemensam sökmotor för att underlätta informationssökning - Stark fokusering på kundens exakta informationsbehov, överflödiga data skalas bort
- ▶ Riktat sig mot tre användargrupper
 - Äldre och Funktionshindrade
 - Immigranter
 - Personer okunniga/ovilliga till att använda Internet
- ▶ Projektet delas upp i 6 steg - Steg 1 håller för närvarande på att avslutas
- ▶ Steg 6 planeras vara uppnått senast April 2004

Projektets olika steg och den planerade tidsramen



"Disability Rights Commission" (Storbritanien) ²⁸⁾ En fristående organisation som startades av den brittiska regeringen för att tillvarata funktionshindrades intressen inom en rad områden

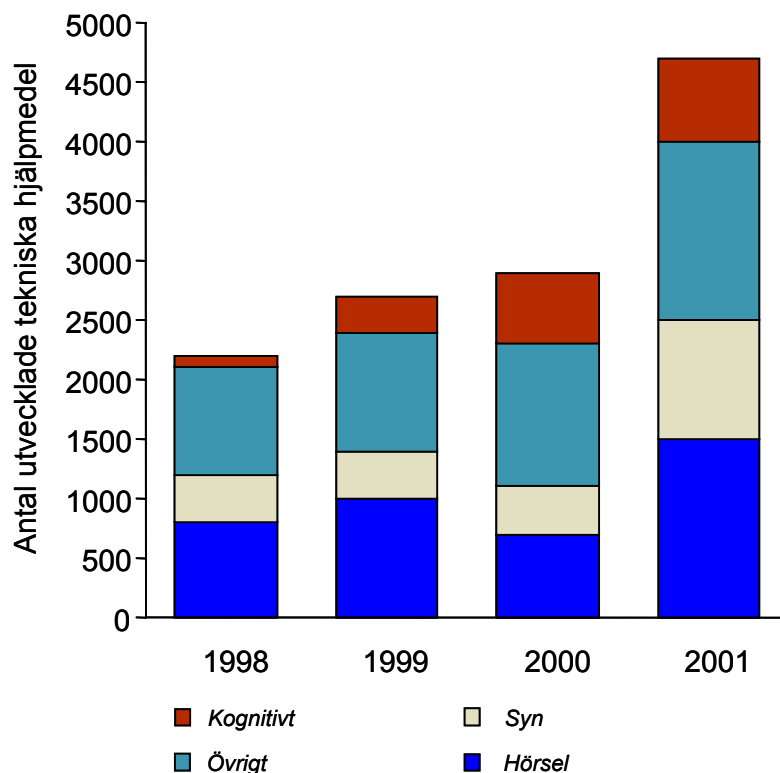
- ▶ Målsättningen är att skapa ett samhälle där samtliga medborgare har lika rättighet till arbete och tillgång på information
- ▶ Hemsidan är användarvänlig och innefattar bl.a. textförstoring, uppläsning och översättning till enklare språkbruk

Go to Easy Read home page



”Computer Accomodations Program - CAP” (USA) ²⁹⁾

- ▶ Startades av amerikanska försvarsdepartementet 1990 med syfte att utveckla tekniska hjälpmedel för att förbättra funktionshindrades möjlighet till arbete
- ▶ Initialt låg fokus mot att förbättra funktionshindrades möjligheter till arbete inom den offentliga sektorn, men under senare tid tillvaratas möjligheter till arbete i en bredare mening (inom såväl offentlig- som privat sektor)
- ▶ Tanken är att göra den amerikanska regeringen till förebild för hur en arbetsgivare bör agera för att uppmuntra anställning av funktionshindrade - Visa på hur tekniska hjälpmedel kan göra funktionshindrade till attraktivare arbetskraft
- ▶ Informationsteknologins framväxt under de senaste åren har bidragit till att förstärka den arsenal av tekniska hjälpmedel CAP utvecklar
- ▶ Utvecklingen har gått från fokusering på hjälpmedel för hörselskadade till en bredare satsning på synskadade
- ▶ Kognitiva hjälpmedel har adderats f o m år 1998

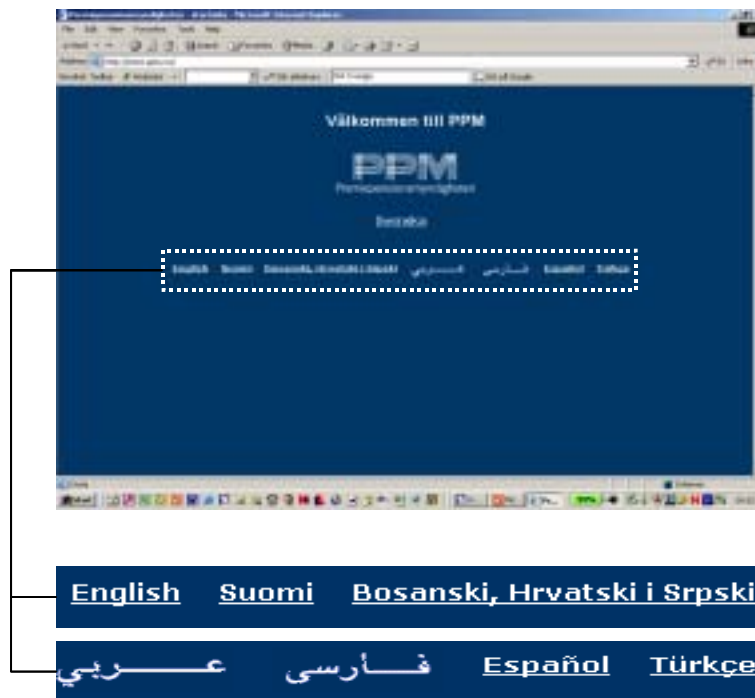
Fokusområden

3.3 Svenska goda exempel

Premiepensionsmyndigheten (PPM) utgör ett undantag där grundläggande information kan läsas på 7 språk utöver svenska.³⁰⁾

I det huvudsakligen magra utfallet framstår premiepensionsmyndigheten som ett gott exempel, med försök att tillhandahålla också interaktiva tjänster på invandrarspråk.

PPM startsida där ett flertal olika språkalternativ kan väljas



Även *"Sverige Direkt"* underlättar för invandrare genom grundläggande information på flera språk³¹⁾

- ▶ Sverige Direkt är en portal som verkar som ett webbaserat gränssnitt för hela den offentliga sektorn
- ▶ Information som delges på de olika språken inkluderar
 - Hur det svenska förvaltningssystemet är uppbyggt
 - Länkar till olika offentliga källor, t ex till riksdag och regering

”Stockholm på lätt svenska” drivs av Stockholms stad och verkar för att öka tillgängligheten till *Webbplats Stockholm*.³²⁾

- ▶ Syftar till att presentera valda delar av hemsidans innehåll på lättläst svenska
- ▶ Hemsidans besökargrupp breddas och adresserar även personer som har läs- och skrivsvårigheter, utvecklingsstörda, barndomsdöva med flera
- ▶ Organisationen Centrum för Lättläst har anlåtats för att få professionell hjälp med översättningsarbetet
- ▶ Projektet bedöms komma att ge viktiga kunskaper till den fortsatta utvecklingen för hur webbplatser ska utformas för att vara tillgängliga och användbara för personer med utvecklingsstörning

”OMEGA” - Ett multimediebaserat verktyg för att utveckla språk och kommunikation hos barn med autism.³²⁾ Vidareutveckling och praktisk implementering av erfarenheter från relaterade forskningsprojekt under 1990-talet

- ▶ Utveckla redskap för datorpedagogik som kan simulera språk och kommunikation hos barn med autism, dövhet, dyslexi med flera
- ▶ Ger barn möjlighet att i samarbete med föräldrar undersöka vad ord är, hur meningar fungerar och vad en berättelse är
- ▶ Multimediafunktioner blandas för att ge barnet en starkare upplevelse - Text, ljud, video och illustrationer
- ▶ Möjlighet att skapa över 500 meningar och undersöka cirka 200 ord

”Interaktivt träningsprogram för hörselskadade studenter” vid Örebro universitet.³²⁾ Undersökning om ett självinstruerande program kan öka de hörselskadade studenternas möjligheter att hantera de kommunikationssvårigheter som kan uppstå vid t ex en anställningsintervju

- ▶ Projektet har resulterat i en programvara med namnet ”Interaktivt träningsprogram för hörselskadade studenter” och ger bland annat studenten en möjlighet att ta del av andra hörselskadades erfarenheter
- ▶ Programvaran ger även tips till arbetsgivaren om hur att agera och förbereda sig inför en intervju med en hörselskadad

Museiguide via *DAISY-systemet* ³²⁾

- ▶ Det nya akvariet på Sjöfartsmuseet i Göteborg siktar på att förmedla faktainformation som ska vara tillgänglig för alla
- ▶ Målet är att utveckla en prototyp på en museiguide baserad på det digitala talboksformatet DAISY
- ▶ Varje besökare ska kunna få en handdator med öronsnäcka, samt en display för text och bild, att bära med sig genom akvariet
- ▶ Besökaren väljer själv i vilken form informationen presenteras

”HandiqWap” - Mobilt Internet i funktionshindrades tjänst

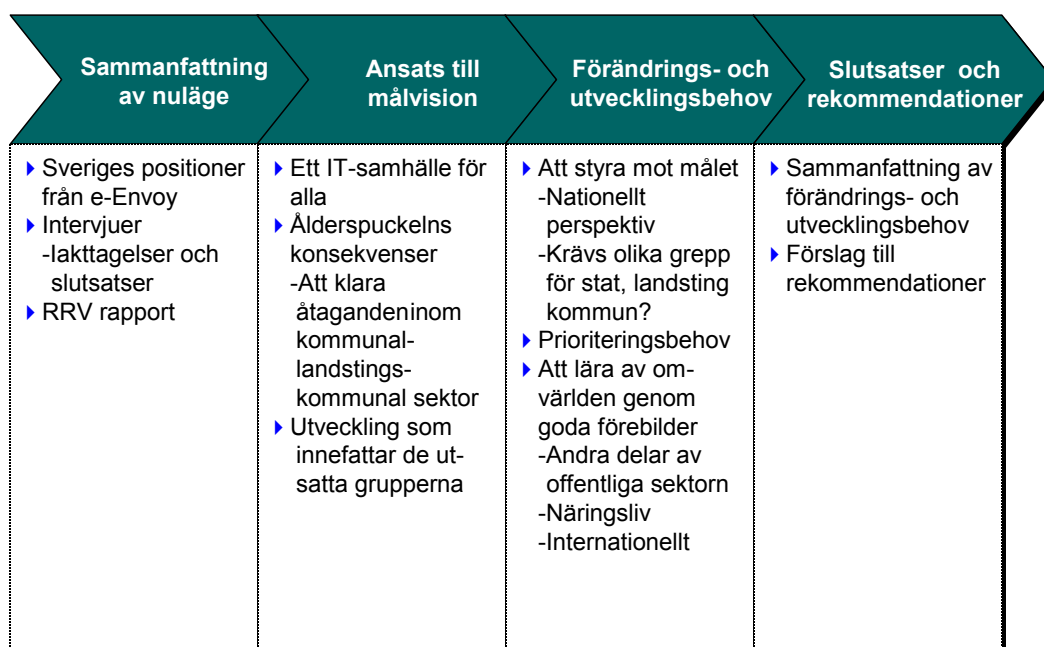
- ▶ Projektet syftar till att utveckla ett sätt att informera människor med funktionsnedsättning om tillgänglighet i samhället, t ex till offentliga- och kommersiella lokaler
- ▶ Detta skall göras genom användningen av mobilt Internet med hjälp av WAP (”Wireless Application Protocol”)
- ▶ En målsättning är att få viktiga kunskaper och erfarenheter kring brukarnas önskemål och hur de använder mobiltelefoniteknik i dagsläget
- ▶ En brukargrupp med rörelsehindrade och synskadade personer har tillsatts
- ▶ Resultaten hittills pekar mot att en låg andel av brukargruppen kan hantera de enheter som finns på marknaden idag

4 Analys

4.1 Analysmodell och sammanfattning av nuläge

Efter en inledande sammanfattning av nuläge och ansats till målvision beskrivs uppskattade förändrings- och utvecklingsbehov samt en grund för slutsatser och rekommendationer

Analysmodellen



4.1.1 Grundläggande förutsättningar

Sammanfattning av Sveriges positioner

Svensk **infrastruktur** visar ett lågt värde vilket förklaras av en alltför begränsad satsning samt brister i säkerhets- och kvalitetsövervakning.

Området **politik och regelverk** uppvisar ett mycket lågt värde vilket till stor del har sin grund i den svenska förvaltningsmodellen samt i avsaknaden av ett flexibelt regelverk. (Se vidare under avsnitt 2.4.1 och 2.4.2)

Svenska **marknadsförutsättningar** visar ett mycket högt värde vilket förklaras av en bred satsning inom utbildningsväsendet samt stöd för lokala kompetenscentra.

lakttagelser från intervjuer

- ”Det svenska regelverket är inte tillräckligt flexibelt för att möjliggöra en effektiv e-tjänsteutveckling inom den offentliga sektorn - Lagstiftningen behöver anpassas”
- ”Det råder insikt om behovet att samverka över såväl myndighetsgränser som mellan de olika offentliga sektorerna för att generera verklig nytta (t ex mellan myndighet och kommun)”
- ”Det finns ett behov för samverkan över myndighetsgränserna - Öppna gränssnitt är centralt för att möjliggöra att information kan kommuniceras mellan olika processer och myndigheter”
- ”Revirtänkande och en rädsla för förändring bromsar upp såväl intern IT-utveckling som samverkan mellan myndigheter”
- ”Det råder en brist på politisk styrning - Staten bör ta en aktivare roll i att styra den framtida IT-utvecklingen (mot steg 4 i utvecklingstrappan)”
- ”Den svenska autonoma myndighetsstrukturen gör att internationella framgångsrecept måste tolkas med försiktighet i relation till svenska förhållanden”
- ”Det krävs olika angreppssätt för IT-utveckling beroende på om satsningen gäller kommun, landsting eller stat”
- ”Det finns ett behov av en central organisation som koordinerar samverkansprojekt över myndighetsgränserna - I nuläget finns en rad aktörer med ofta överlappande roller och otydliga mandat”

4.1.2 Beredskap

Sammanfattning av Sveriges position

Den offentliga sektorns beredskap visar ett relativt lågt värde vilket förklaras av ett begränsat samarbete över myndighetsgränserna samt låg medvetenhet hos ledning och anställda kring e-styrning

lakttagelser från intervjuer

- ”IT ses som en teknisk fråga istället för något som kan effektivisera arbetssätt samt skapa bättre tillgänglighet och öppenhet”
- ”Det saknas grundläggande incitamentsstrukturer samt modeller för att mäta uppnådd nytta med IT för att skapa förändringstryck”
- ”Det råder en brist på klara mål, syften och visioner kring IT inom ramen för verksamhetsutveckling”
- ”

- Insikten om att den åldrande befolkningen kommer att kräva mer resurser ses som en sporre för att initiera kostnadseffektiva IT-system inom den offentliga sektorn”
- ”Det finns en god medvetenhet kring att tillgodose behov för äldre, funktionshindrade och invandrare, men reella åtgärder saknas”

Beskrivningen av Sveriges position samt iakttagelserna från genomförda intervjuer har nyligen bekräftats av Riksrevisionsverket vilket granskat IT-upphandling och projekt i några stora myndigheter. RFV konstaterar bl.a. följande:

- ▶ Strategier för verksamhetsutveckling är inte tillräckligt tydliga utgångspunkter för att fokusera och styra arbetet – Används därför inte konsekvent för detta syfte
- ▶ Sällan systematiska genomgångar av verksamhetens processer för att därigenom få indikationer på förändringsbehov
- ▶ Svag/otydlig koppling av förslag/beslutsunderlag till verksamhetens strategi
- ▶ Beslutsunderlag brister vad gäller förväntade effekter, risker och alternativa förslag
- ▶ Beslut om IT-investeringar kopplas inte tillräckligt starkt till andra beroende beslut om t.ex. förändrade arbetsätt, personal- & organisationsutveckling
- ▶ Styrningen av genomförandet är reaktiv
- ▶ Etablerade metoder och modeller för utvecklingsarbetet används inte tillräckligt konsekvent

4.1.3 Användning

Sammanfattning av Sveriges position

Den offentliga sektorns användning visar ett mycket högt värde vilket förklaras av ett kontinuerligt pådrivande av IT-användning samt god tillgång på interaktiva tjänster.

Slutsatser från intervjuer

- ▶ Initialt har de flesta myndigheter fokuserat på att tillhandahålla relativt enkla informationstjänster, t ex AMS/AMV beskrivning över lediga jobbpositioner
- ▶ Tydligt fokus för dagens utveckling är utveckling av ärendehanteringssystem, t ex AMS/AMV ”e-besök” och Tullverkets ”servicetrappa”

- ▶ Några myndigheter har nått mycket höga besökssiffror, t ex Riksskatteverket och AMS/AMV
- ▶ Trots en god medvetenhet saknas reella exempel på applikationer som i sin interaktion adresserar äldre, handikappade och invandrare och deras behov
- IT tolkas synonymt med persondator - Andra kommunikationsverktyg (t ex digital-TV och mobiltelefoni) diskuteras och används i begränsad utsträckning

4.1.4 Nyttan

Sammanfattning av Sveriges position

Den offentliga sektorns uppskattade "nyttan" visar ett mycket högt värde vilket i den kvantitativa studien förklaras av en hög fokusering mot förändrade arbetssätt genom användning av IT inom den offentliga sektorn.

Den externa nyttan, dvs. mot individ och näringsliv, har inte adresserats för offentligt tagna initiativ (i den engelska undersökningen).

läktagelser från intervjuer

- ▶ Genomförda intervjuer har adresserat såväl intern- som extern nytta
- ▶ De IT-relaterade satsningar som gjorts inom den offentliga sektorn är främst att hänföra till förhöjd intern nytta, t ex i form av kostnadsbesparingar
- ▶ I flera fall har satsningar med ett internt fokus samtidigt resulterat i nytta för kund, t.ex. Riksskatteverkets deklarationstjänst
- ▶ Renodlat externt nyttoskapande initiativ är få till antalet och har vanligtvis gemensamt att myndigheten har ett bra samspel mellan IT-utveckling och verksamhetsstyrning
- ▶ Visionen om "ett ärende, en kontakt" har realiserats i få fall - "Förlängt ekonomiskt bistånd" (Borlänge kommun) utgör ett konkret undantag
- ▶ Fokusering på extern nytta varierar mellan myndigheterna - Myndigheter med direkt kundkontakt ser tydligare ett externt förändringstryck från sina kunder, t ex Tullverket och PRV Bolag
- ▶ Generellt är det svårt för en myndighet att känna motsvarande externa tryck från sin intressentgrupp som ett konkurrensutsatt företag känner

4.2 Ansats till målvision

Sveriges aktuella målvision för IT är fokuserad på att skapa ett informationssamhälle för alla

- ▶ Därutöver ställer visionen kring ”24-timmars-myndigheten” ett antal krav på främst de statliga myndigheternas utveckling. Regeringen har i skrivelser, propositioner och handlingsprogram fastställt övergripande målbilder som skall gälla för offentlig sektors användning av informationsteknologi
 - Ett informationssamhälle för alla
 - Allt som utan kostnadsökning kan göras elektroniskt skall göras elektroniskt
 - Den offentliga förvaltningen skall uppträda som en enda ”24-timmarsmyndighet” utan besvärande myndighetsgränser - ”Ett ärende, en kontakt”
 - Myndigheterna förväntas såväl arbeta för att öka sin interna effektivitet som att skapa nytta för sina intressenter
- ▶ I enstaka fall specificerar regeringen genom regleringsbrev hur en myndighet skall arbeta mot en specifik måluppfyllelse. Ett eventuellt implementeringsbeslut åvilar dock myndigheterna själva varför regeringens genomslagskraft är begränsad (åtminstone tidsmässigt)

Utmaningar med ”ålderspuckeln” respektive utsatta gruppers behov skapar behov att komplettera denna vision

- ▶ Redan idag finns eftersatta behov inom vård och omsorg som nödvändiggör ett fokus på en effektiv IT-användning inom kommunal sektor
- ▶ En stor utmaning som ställer stora krav på effektivare användning av samhällsliga resurser är ålderspuckelns konsekvenser
 - Pensionsavgångar inom vård och omsorg som skapar resursbrist vilken är svårt att ersätta
 - 40-talistgenerationen skapar genom sin storlek ökade behov vilket leder till ökade kostnader
- ▶ Anpassning av IT-utveckling för utsatta grupper
 - De särskilda behov som relateras till äldre, handikappade och invandrare och som gäller deras möjligheter att delta i informationssamhället generellt och specifikt i dialogen med myndigheter måste tillvaratas så långt som möjligt i offentliga IT-satsningar

Förändrings- och utvecklingsbehov

4.3.1 Tre huvudområden

Ur den utvidgade målvisionen definieras tre huvudområden att adressera - Styrning & samverkan, lärande och prioritering.

- ▶ Styrning & samverkan innefattar att finna en lämplig form av politisk styrning för att säkerställa att den offentliga sektorns verksamhetsutveckling med hjälp av IT uppnår sin högsta potential - Att uppmuntra en ökad grad av samverkan mellan myndigheter är centralt
- ▶ Prioritering handlar om att styra den offentliga sektorns IT-utveckling mot att adressera de största politiska utmaningarna
- ▶ Lärande fokuserar på att nå djupare insikt i hur IT kan förbättra verksamhetsutvecklingen genom att lära från goda förebilder

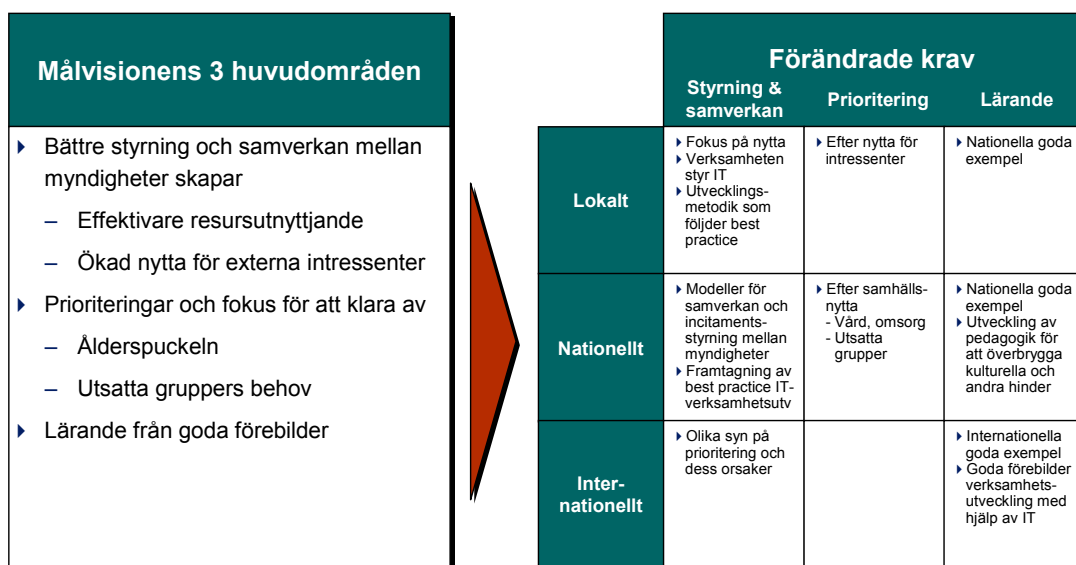
En geografisk indelning i ett lokalt, nationellt och internationellt perspektiv sker för att nå en djupare insikt i vilka förändrings- och utvecklingsbehov som föreligger.

4.3.2 Förändrings- och utvecklingsbehov

En nedbrytning av den utvidgade målvisionens konsekvenser belyser förändrings- och utvecklingsbehov.

Från målvision...

... till förändrings- och utvecklingsbehov



Samverkan behövs inom kommun- och landstingssektorn

Behov av samverkan är ett av ledorden för konceptet med "24-timmarsmyndigheten". Samtidigt har satsningen på detta koncept nästan helt koncentrerats till den statliga förvaltningen. Kommuner och landsting är förvisso självständiga, men mycket av innehållet och tankarna med konceptet är lika giltigt för hela den offentliga sektorn. Behoven av att använda IT- och e-tjänster för att effektivisera är minst lika viktiga inom kommuner och landsting. Och medborgarna eller företagen är - i sina roller som kunder - inte speciellt intresserade eller kunniga i om tjänsterna de använder är statliga eller kommunala.

Samtidigt är det stora skillnader mellan utmaningarna inom den offentliga sektorn. När vi talar om den statliga förvaltningen handlar det ofta om en effektivisering av ärendehantering. Och även om det finns flera exempel på sådan inom den kommunala sektorn också, så är det helt klart att exempelvis den stora och tunga omsorgssektorn ställs inför helt andra utmaningar. Här handlar det om effektivisering i planering och om ökad kvalitet i informationshantering för att skapa jämnare kvalitet och större säkerhet i verksamheten. Självfallet har IT en central roll även här, men på ett annat sätt.

Utifrån en enskild kommuns perspektiv kan säkert i många fall utvecklingen med IT i verksamheten upplevas som effektiv. Sett ur ett nationellt perspektiv blir bilden en annan. Här finns idag en stark suboptimering, då 290 kommuner sköter det mesta på sitt eget sätt. Det finns bortemot 120 verksamhetssystem inom en normal kommun. Potentialen för en samverkan och samordning är stor. Samtidigt är det bråttom eftersom många kommuner är i gång med att bygga ut sina egna lösningar för samverkan med andra myndigheter. Lokala system byggs ut med nya moduler och komplexiteten ökar - och därmed kostnaderna.

Även om problemen ofta är systemorienterade, måste vi kliva ur föreställningen att teknik och infrastruktur för IT löser alla problem. Självfallet behövs även dessa "grundbultar", men det behövs mycket mer - och då talar vi om verksamhetsutveckling i samverkan - och det är bråttom.

Utmaningarna inom den kommunala och landstingskommunala sektorn ställer sålunda krav på en starkare samverkan. Eftersom såväl kommuner som landsting är självständiga behövs framför allt kraftfulla initiativ kring incitamentsystem och best practice för IT-relaterad verksamhetsutveckling.

Förutsättningar för samverkan finns men de behöver förstärkas

- ▶ Inom den statliga sektorn har Statskontoret en samverkande roll att främja myndigheters IT-relaterade verksamhetsutveckling. Fokus är på statliga myndigheter och inriktningen har hittills varit teknisk samverkan. Statskontoret har även en stark fokusering på de stora myndigheternas behov och måste därför vara observanta på att framtagna lösningar även måste inkludera de många mindre myndigheternas. Även på den kommunala sektorn gör Statskontoret mindre insatser för att stötta initiativ kring samverkan, men det har hittills varit mer marginellt

- ▶ Inom den kommunala sektorn saknas en motsvarighet till Statskontoret
 - Kommunförbundet är en icke-operativ organisation och har hittills inte varit aktiv inom området. Under 2003 har dock kongressbeslut tagits med inriktning mot att förbundet skall ta en mer aktiv roll för att stötta en samverkansutveckling
 - Sambruksplattformen är, som tidigare nämnts, ett lokalt initiativ som strävar efter en bredare samverkan mellan kommunerna. Initiativet måste ses som mycket värdefullt. Samtidigt krävs stora resurser för att realisera idéerna
- ▶ Inom den landstingskommunala sektorn finner vi en liknande situation som för den kommunala sektorn
 - CareLink är en samverkansorganisation som strävar efter en bredare samverkan på landstingsnivå. Organisationen åtnjuter ett starkt förtroende och respekt, men även inom detta område behövs större resurser

"Ålderspuckeln" ställer stora krav på kommande samhälleliga resurser och utgör därför målområde för en effektivare inriktning av kommunernas utvecklingsåtgärder

"Ålderspuckeln" och dess konsekvenser är en realitet och hittills har få initiativ tagits för att möta problemet. Samtidigt kommer resurserna inte att räcka om inget görs.

Det krävs mycket kraftfulla initiativ för att få landets 290 kommuner att samtliga höja sin produktivitet i tillräcklig grad.

Därför behövs det en nationell kraftsamling i syfte att

- ▶ Skapa insikt hos politiker och tjänstemän, fackliga organisationer, IT-leverantörer och medborgare om på vilket sätt IT kan användas i verksamhetsutvecklingen för att öka produktiviteten, t ex effektivare arbetsprocesser med hjälp av IT
- ▶ Bättre samverka mellan kommuner genom utnyttjande av extern sourcing (t ex inom IT), gemensamma utvecklingsprojekt samt samproducerade tjänster
- ▶ Utnyttja incitamentssystem (nationella initiativ) där sådana motiveras av önskan om en effektivare samverkan, regionalt eller nationellt
- ▶ Gå från ord till handling och ställa krav på att åtgärder införs som förbättrar gränssnitt och gör IT mer lättanvänt för äldre, handikappade och invandrare. Bortsett från de mänskliga och demokratiska aspekterna bör det vara ett självintresse av den offentliga sektorn att säkerställa att förutsättningarna är de bästa möjliga för att dessa grupper skall kunna nyttja system som ur ett samhällsekonomiskt perspektiv är mest optimala

Vad kan Sverige lära av sin omvärld?

Sverige kan framför allt lära internationellt av initiativ inom prioriterade områden - Kommunal produktivitet, utsatta gruppers behov samt IT-baserad verksamhetsstyrning

Det finns skillnader mellan länderna avseende

- Politisk styrning och förvaltningsmodeller
 - Prioriterade områden
 - Ambitionsnivåer
 - Kulturell tradition
- ▶ Sverige kan framför allt lära av initiativ inom prioriterade områden
- Kommunal produktivitet (modeller för samverkan, utnyttjande av sourcing)
 - Initiativ som fokuserar på de utsatta gruppernas behov
 - Goda förebilder inom metodik för IT-baserad verksamhetsstyrning
 - Övriga goda förebilder oavsett område kan givetvis studeras, men de måste studeras utifrån sina egna förutsättningar

5 Slutsatser och rekommendationer

- ▶ Den nuvarande IT-politikens målvision behöver kompletteras med de utmaningar som den s.k. "ålderspuckeln" skapar. IT-politiken behöver därför fokuseras tydligare mot de utmaningar som ställs inom den kommunala och landstingskommunala sektorn. Med ett tydligare fokus kan IT-politiken på ett bättre sätt bidra till att lösa behoven av effektivisering inom vård och omsorg
- ▶ En av de stora frågorna är huruvida staten skall öka styrningen av den offentliga sektorns utveckling av e-tjänster och IT-relaterad verksamhetsutveckling. Vår analys är, att det framför allt behövs en bättre grund för en gemensam diskussion kring dessa frågor. Det råder inte brist på goda initiativ i Sverige. På många platser sker det en mycket bra utveckling, samtidigt som många andra behöver lära för att bli bättre. Vi anser att Sverige behöver mer målmedvetet arbeta med ett aktivt lärande och utnyttja s.k. "bench learning". För att åstadkomma detta behövs ett forum som har detta till uppgift samt därutöver kunskap om hur man hittar goda förebilder, kunskap om hur dessa beskrivs och visualiseras pedagogiskt så att även icke-experterna begriper och får "aha-upplevelser" samt slutligen resurser. Vi tror att detta är effektivare än "att peka med hela handen"
- ▶ Det är viktigt att staten medverkar till att stötta en ökad samverkan inom det kommunala området. Initiativet kring "Sambruksplattformen" måste tas om hand så att det inte själv dörr i brist på stöd och resurser. Dels behövs en e-tjänstutredning som kartlägger kommunernas e-planer samt därefter bidrar till hur dessa kan samordnas regionalt och nationellt. För att säkerställa att lösningar skapas över "gränserna" behöver staten bidra genom ett incitamentsystem på liknande sätt som i samband med bredbandsutbyggnaden
- ▶ För att även öka trycket på en effektivare verksamhetsutveckling inom den statliga sektorn bör regeringen överväga att ställa krav på en årlig redovisning av myndigheternas planer på verksamhetsutveckling med IT. Redovisningen skulle omfatta såväl vad som har genomförts som vad som planeras framöver. Statskontoret skulle här kunna ha en aktiv roll i uppföljningsarbetet. Syftet skulle - förutom att öka trycket - även vara att skapa bättre förutsättningar att fånga upp goda exempel och därmed stötta arbetet med "bench learning" enligt ovan

- ▶ Gå från ord till handling och ställ krav på att åtgärder införs som förbättrar gränssnitt och gör IT mer lättanvänt äldre, handikappade och invandrare
- ▶ Sverige kan framför allt lära internationellt av initiativ inom prioriterade områden
 - Kommunal produktivitet
 - Utsatta gruppers behov
 - IT-baserad verksamhetsstyrning

6 Bilagor

6.1 Källhänvisningar

-
- 1) ”The World’s Most Effective Policies for The e-Economy” (Booz Allen)
 - 2) getting.ukonline.gov.uk
 - 3) centrelink.gov.au, statens-e-forum.nu/artiklar/108.shtml
 - 4) govbenefits.gov
 - 5) ”Federal Enterprise Architecture” (E-summit, 20 november 2002)
 - 6) ”The World’s Most Effective Policies for The e-Economy” (Booz Allen)
 - 7) mychildatschool.com
 - 8) ”Sjunet - Nätverket för effektivare svensk sjukvård” (CareLink)
 - 9) tullverket.se, servicetrappan.nu; Tullverket
 - 10) Pressmeddelande från RSV 2002-04-23, RSV IT
 - 11) ”Lärdomar inför Sveriges fortsatta strävanden att etablera nätverkssamverkande 24-timmarsmyndigheter” (Statskontoret), lagrummet.se
 - 12) Svenska kommunförbundet
 - 13) AMS/AMV, statens-e-forum.nu
 - 14) HSV
 - 15) ”Sambruksplattform” (Borlänge kommun)
 - 16) ”Myndigheters utveckling av e-tjänster - Hinder och drivkrafter” (Statskontoret), medborgartorget.nu
 - 17) rsv.se/samset
 - 18) ”Utvärdering av interaktiv digital-TV som kanal för myndighetstjänster” (ScreenWise)
 - 19) ”A Swedish view on mobile government” (Statskontoret)
 - 20) ”Långtidsutredningen 2002” (Svenska kommunförbundet)
 - 21) ”Progress in Making e-services Accessible to All - Encouraging Use by Older People” (The Comptroller and Auditor General, Storbritannien)
 - 22) Hjälpmedelsinstitutet

-
- ²³⁾ Immigrantinstitutet, Borlänge kommun
- ²⁴⁾ ”Utveckling av 24-timmarsmyndigheter - Lägesrapport december 2002” (Statskontoret)
- ²⁵⁾ ”e-Europe 2002 - An Information Society For All” (EU)
- ²⁶⁾ generations-canconnect.ic.gc.ca
- ²⁷⁾ dfes.gov.uk/cybrarianproject
- ²⁸⁾ drc-gb.org
- ²⁹⁾ tricare.osd.mil
- ³⁰⁾ ”Utveckling av 24-timmarsmyndigheter - Lägesrapport december 2002” (Statskontoret), ppm.nu
- ³¹⁾ sverigedirekt.se
- ³²⁾ “IT i Praktiken - Rapport Maj 2002” (Hjälpmedelsinstitutet)

ITPS, Institutet för tillväxtpolitiska studier
Studentplan 3, 831 40 Östersund
Telefon: 063 16 66 00
Fax: 063 16 66 01
info@itps.se
www.itps.se
ISSN 1652-0483

