

*IT för samhällsservice,
demokrati och
folkbildning i Sverige*



Carl-Öije Segerlund

Teldok

TELDOK är ”styrelsens i Telia AB initiativ till dokumentation av tidig användning av teleanknutna informationssystem”, främst IT-användning i arbetslivet. TELDOK bidrar till: dokumentation; publicering och spridning (i förekommande fall översättning); samt studieresor och konferenser.

Hittills har TELDOK finansierat, publicerat och distribuerat mer än 160 rapporter, i flera skriftserier, som beskriver, och/eller ger bakgrunden till, tidig användning av ny informationsteknik, tele- och dataprodukt och -tjänster.

En förteckning över TELDOKS senare utgivning finns längst bak i denna rapport. Rapporterna sprids gratis till 5.000 mottagare, som bett att få dem kontinuerligt. Beställningar av fler än ett ex faktureras.

Rapporter från TELDOK kan beställas i efterhand, gratis i enstaka exemplar: från DirektSvar (08-23 00 00, 08-23), från <http://www.teldok.framfab.se/> eller per e-post till order_teldok@fr.se. Ange rapportnummer när Du beställer!

Ytterligare information lämnas gärna av TELDOK Redaktionskommitté:

- Bertil Thorngren (ordförande), Telia, bertil.s.thorngren@telia.se
- Göran Axelsson, Statskontoret, 08-454 46 90
- Joachim Benno, KFB, 08-459 17 33
- Hans Iwan Bratt, SITO, 08-753 31 80
- Birgitta Frejhagen, Infokomp AB, 08-725 87 00
- Anna Karlstedt, IMIT, 08-736 94 71, FAX 08-32 65 24
- Eva Lindencrona, SISU, 08-752 16 36
- Peter Magnusson, TCO (ST), 08-790 51 53
- Lennart Ohlsson, Företagarna, 08-610 17 00
- Agneta Qwerin, RSV DataService, 08-764 83 78
- Hasse Samuelsson, Svensk Industriförening, 08-440 11 70
- Herbert Söderström, 0650-800 59
- Bengt-Arne Vedin, Metamatic AB, 08-661 28 18
- PG Holmlöv (sekreterare), Telia, 08-713 60 98, pg_holmlov@fr.se

©TELDOK och författaren: **Carl-Öije Segerlund**, carl.segerlund@ssvh.se,
a1130@pp.itv.se, ☎ 0611 140 57 (hem), FAX 0611 108 94

TELDOK uppmanar till eftertryck för enskilt bruk, med angivande av källa
Kommersiell vidare spridning ej tillåten utan överenskommelse med TELDOK eller författaren

Tryckeri: Hj. Brolins Offset AB, Stockholm, 1997

Rapporten är tryckt på åldersbeständigt papper som är miljömärkt med Svanen

Företal

Under de senaste 2–3 åren har en mängd institutioner och organisationer i samhället börjat använda nät och databaser för att göra information tillgänglig och för att underlätta frågor och diskussioner med intresserade medlemmar, medborgare, journalister, politiker... Vi är även i början av att använda dessa redskap för samhällsservice och för att ge bidrag till demokratis utveckling och till folkbildningen.

TELDOK har uppdragit åt Carl-Öije Segerlund att belysa nuläge och utvecklingsmöjligheter i Sverige vad gäller "IT för samhällsservice, demokrati och folkbildning".

Carl-Öije gjorde en pionjärinsats i slutet av 80-talet när han utarbetade TELDOK Rapport 38: Informationshantering för samhällsservice – slå 80000 till offentliga sektorn (juni 1988). Detta var i inledningen till ett omfattande arbete på att förverkliga sk medborgarkontor.

I den föreliggande rapporten är fokus på tjänsterna, inte på organisationsformen. Carl-Öije har därför gjort en bred genomgång av användning av nät och databaser i Sverige. Detta tilldrar sig stort intresse i många sammanhang, bl.a. i regeringskansliet, IT-kommissionen, Toppledarforum och de kommuner, landsting och statliga myndigheter där man numera kommit igång att ge elektronisk service. Även Riksdagen har i slutet av 1996 inlett en omfattande distribution av samhällsinformation, men det behandlas inte i Carl-Öijes rapport.

En av Carl-Öijes slutsatser är något alarmerande. Trots alla ambitioner och möjligheter är det en mycket liten andel allmänt samhällsintresserade som utnyttjar de interaktiva möjligheterna. Han räknar med att 1 500 personer vid sidan om partimedlemmar är med i partiernas BBS-er. Han räknar också med att Internet kommer att kommersialiseras alltmer de kommande åren, och det behövs "demokratiska frizoner" på Internet i Sverige, där samhällsinformationen och samhällsdebatten kan hållas igång, utanför den dominerande kommersiella delen. Här finns paralleller till debatten om reklamfria TV-kanaler och TV-program. Om vi inte lyckas skapa dessa möjligheter, säger Carl-Öije, kommer nätanvändningen att bidra ytterligare till uppdelning i A- och B-lag i samhället.

Allt fler människor har nu möjlighet att använda datanäten, både hemma och på jobbet. Läs Carl-Öije Segerlunds rapport, leta upp sidorna på Internet och i BBS-er, och studera själv hur denna teknik kan användas för samhällsservice, demokrati och folkbildning. Visst har det gått fort på de två-tre år, innan vilka nästan inget av detta fanns!

Tack Carl-Öije Segerlund för en mycket stimulerande rapport. Tack, Kerstin Petterson för fin redigering.

Bertil Thorngren
Ordförande
TELDOK Redaktionskommitté

Göran Axelsson
Ansvarig
TELDOKs Sverigeprogram

Förord

Det har på många sätt varit ett intressant uppdrag att skriva denna rapport.

– För det första har jag fått lära mig ett helt nytt arbetssätt. **Jag har varit helt beroende av datorn som arbetsredskap.** Med det avser jag inte själva författandet som naturligtvis gjorts på dator. Utan jag menar det faktum att jag använt datorn som ett aktivt verktyg för att söka information och kunskap.

Av gammal vana började jag min utredning med att ringa upp representanter för de olika organisationer och myndigheter jag tänkte skriva om. Ofta avbröts mina frågor med följande:

”Vi har lagt ut mycket information om vårt IT-arbete på Weben. Läs detta först, så kan vi talas vid senare.” Eller: ”Det vi nu samtalar om har jag liggande som ett dokument på min dator. Det enklaste är att jag skickar dig dokumentet som en First Class-fil. Dessutom har vi en särskild First Class-konferens där dessa frågor diskuteras”. Flera ”intervjuer” har dessutom genomförts med e-post.

– För det andra **har jag konkret fått känna av snabbheten i IT-utvecklingen.** Av olika anledningar har tillkomsten av denna rapport dragit ut på tiden för mig. Flera gånger har jag börjat skriva men därefter gjort långa uppehåll. När jag startat igen har det i flera fall hänt att det som vid första tillfället sågs som en ”spjutspetstillämpning” vid nästa tidpunkt är ”omsprunget” av nya intressantare lösningar.

År 1988 skrev jag en Teldok-rapport med titeln ”Informationshantering för samhällsservice – så 80 0000 till offentliga sektorn”. Åren i mitten och slutet av 80-talet var jag med och initierade, utvecklade och förverkligade idéerna om Medborgarkontor och Medborgarinformationssystem (electronic government) i Sverige, inom ramen för dåvarande MISO-stiftelsen i Härnösand. Den elektroniskt burna samhällsservicen utvecklade vi då i Macintoshmiljö, i den första svenskspråkiga versionen av Hypercard. Medborgarna kunde på datorn knappa fram service från bl a försäkringskassan, kommunen och arbetsförmedlingen.

Min Teldok-rapport från 1988 handlade av naturliga skäl mycket om idéer kring datorers möjliga användning för samhällsservice till medborgarna, allt var ju nytt och det fanns just inga svenska praktikfall att presentera. Praktikfallen hittade vi då utrikes.

Därför är det inte utan viss tillfredsställelse jag åtta år senare i föreliggande rapport, kan redogöra för en mängd praktiska tillämpningar inom området IT för samhällsservice, demokrati och folkbildning.

Observera att rapporten i huvudsak är skriven under perioden maj-september 1996. Bedömningar av exempelvis WWW-tillämpningar som jag gjort under denna period, kanske inte alls är relevanta vid senare tidpunkt. Men det är ju risken man får ta när man beskriver praktiska IT-lösningar i snabb utveckling.

Men för att läsaren själv, vid ett senare tillfälle, skall ha möjlighet att fördjupa sig i och bedöma de olika IT-lösningarna, innehåller rapporten konsekvent WWW, First Class eller e-post-adresser till de beskrivna tillämpningarna.

Carl-Oije Segerlund

IT-chef

Statens Skola för Vuxna i Härnösand (SSVH)

e-post arbetet: Carl.Segerlund@ssvh.se (alt. Carl.Segerlund@hsand.ssv.se)

e-post privat: Carl-Oije.Segerlund@pp.itv.se

Innehåll

1	Inledning	1
1.1	Sammanfattning av mina bedömningar – skapa ”demokratiska frizoner” på näten	1
1.2	Vad handlar denna rapport om? – Och vad handlar den inte om?	4
1.3	IT-adresser till intressant information.....	6
2	IT i demokratibatten.....	7
2.1	Pågående svensk debatt om IT och demokrati	7
2.2	Den svenska demokratimodellen.....	8
2.3	Debatten.....	10
2.4	Reflektioner om IT i demokratins tjänst.....	13
3	Centrala aktörers aktiviteter inom IT-området.....	16
3.1	Regeringens IT-proposition	16
3.2	IT-kommissionen.....	20
3.3	Toppledarforum	21
3.4	NUTEK och SAMIT-projektet.....	25
3.5	Inrikesdepartementet och Kommunförbundet: Medborgarkontor	28
3.6	Näringsdepartementets analys av kommunernas IT-strategier	32
3.7	Kulturnät.....	33
4	Datoranvändningen i Sverige.....	34
4.1	SCB: Datorvanor 1995.....	34
4.2	Skolans datorer	35
4.3	Internetdomäner i Sverige.....	36
5	Praktikfall inom offentlig samhällsservice.....	37
5.1	Olika tekniklösningar i olika sammanhang.....	38
5.2	Användning av Web-teknik för offentlig förvaltningsservice – summering av nuvarande läge.....	42
5.3	INFOSOND- och EUKIOSK-projekten i Stockholms kommun.....	46
5.4	Bibliotekets roll och ATTACH-projektet i Ronneby kommun.....	51
5.5	Medborgarkontor	53
5.6	Centrala Studiestödsnämndens kundorienterade IT-lösningar	57
5.7	Skatteförvaltningens användning av IT för att förenkla kontakten med medborgarna.....	58
5.8	Telefon och telefax.....	60
5.9	Publika medborgardatorer.....	61
5.10	Användning av videokonferenssystem i Jämtland	62

6	Praktikfall inom partier, fackföreningar, studieförbund och organisationer mm	63
6.1	De politiska partiernas användning av IT för information till och dialog med medlemmarna och allmänheten	63
6.2	Fackliga organisationers användning av IT	69
6.3	Studieförbundens användning av IT för folkbildning	74
6.4	Organisationers användning av IT	77
6.5	Kontakter med Information Rosenbad	79
6.6	Exemplet Storumans First Class-bas	80
7	Övriga praktikfall – framtidens tekniklösningar?.....	81
7.1	Video-on-Demand och andra försök med interaktiva IT-tillämpningar till hemmen i stockholmsområdet.....	81
7.2	Studentkort från SFS.....	82
8	Danmark som inspiration för svensk utveckling.....	83
8.1	Infosamhälle 2000.....	83
8.2	1996 års IT-politiska handlingsplan	85
8.3	Danska medborgarkontor och datorbaserad självservice	87
Appendix	Sammanställning över WWW- och BBS-adresser mm som behandlas i rapporten.....	89
Bilaga 1	Materialförteckning.....	91
Bilaga 2	Tidigare material skrivna av Carl-Öje Segerlund inom området IT för samhällsservice, demokrati och folkbildning.....	92
	TELDOKs Sverigeprogram.....	93
	Några aktuella TELDOK-rapporter	96
	Publikationer från TELDOK sedan 1994	99

1 *Inledning*

INTERNET, WWW och FIRST CLASS är några begrepp som under en mycket kort period – i stort sett de senaste två åren – skapat möjlighet att för första gången konkretisera idéerna om hur IT kan användas av breda befolkningsgrupper för samhällsservice, demokrati och folkbildning. Idéerna har med dessa teknik- och systemlösningar åtminstone blivit greppbara, naturligtvis på gott och ont.

Under dessa två år har för första gången en ordentlig förskjutning av fokus kommit till stånd i myndigheternas och organisationernas användning av IT. Från ett internt till ett externt perspektiv. Något förenklat kan man säga att användningen av IT tidigare huvudsakligen sågs som ett sätt att klara de interna informationsflödena. Under de senaste åren har man istället frågat sig hur IT bäst kan användas för att direkt nå ut till medborgare, kunder och medlemmar. Detta är något av ett paradigmskifte i IT-användningen.

1.1 *Sammanfattning av mina bedömningar – skapa "demokratiska frizoner" på näten*

Vad gäller demokratins former ser jag naturligtvis potentiella möjligheter med informationstekniken. Ett stort problem i dagens svenska demokrati är ju den allt sämre aktiviteten på basplanet inom partier och organisationer. (Observera att jag utgår från de svenska demokratiska traditionerna, och inte de amerikanska – vilket annars är mycket vanligt i debatten om electronic democracy). Tekniken har potential till att skapa nya former för demokratisk dialog mellan medborgarna själva samt mellan geografiskt spridda lokala organisationer (horisontell dialog), och möjlighet till ökade dialog "nerifrån och upp" med medborgarnas valda representanter och inom partier och organisationer.

Den demokratiska dialogen

Efter att ha gått igenom en stor del av de öppna svenska konferenssystem som i skrivande stund – september -96 – finns tillgängliga för diskussioner i politiska frågor och samhällsfrågor, vill jag dock hävda vikten av att ha en mycket realistisk bild på utvecklingstakten i den nätbaserade **demokratiska dialogen**.

Vad jag framför allt slagits av är det fåtal "vanliga" medborgare som än så länge deltar i debatterna i dessa öppna BBS:er i First Class eller Webmiljö. Som exempel kan nämnas att i socialdemokraternas och moderaternas öppna debattfora i First Class är sammanlagt ca 4000 personer registrerade användare. Men en mycket stor del av dessa är partiaktiva och journalister vilka i sin roll och professioner följer debatterna. Jag bedömer att högst 1500 "vanliga" medborgare – som inte är partiaktiva men mycket troligt partisympatisörer, deltar i de öppna debatterna i dessa två BBS:er. Dessa relativt låga siffror skall ställas i relation till de hundra-

tusentals medlemmar och miljontals sympatisörer som de två partierna har. Likaså skall siffrorna jämföras med att 3,1 milj svenskar i åldern 16–64 år är datoranvändare i arbetet eller i hemmet. Och åtminstone 240 000 svenskar har en hemdator som kan kopplas mot nätverk utanför hemmet.

Att den demokratiska dialogen över nätverken på kort sikt blir det nya stora alternativet till de borteroderade aktiviteterna på basplanet inom svenska partier och folkrörelser tror jag därför inte. Men trots detta konstaterande är det naturligtvis av stor vikt att tillämpningar av nätbaserade konferenssystem för **öppen** demokratisk dialog används allt mer, så att praktiska erfarenheter kan vinnas. Framför allt vore det intressant med öppna konferenssystem för samhällsdiskussioner på lokal och kommunal nivå, något som helt saknas i Sverige.

Min bedömning är däremot att partiernas och organisationernas **slutna** delar av BBS:erna i det korta perspektivet spelar en större roll i svensk demokrati. Med det menar jag att konferenssystemen används för interna diskussioner och för att från ledningarnas sida informera lokala föreningar och klubbar. 1998 års riksdagsval kommer på så sätt att bli vårt första "nätverksval". Partierna kommer att snabbt kunna reagera på varandras utspel och genom BBS:en på en gång föra ut sina ståndpunkter till valarbetarna och journalisterna över hela landet.

När man diskuterar de öppna konferenssystemens roll för den demokratiska dialogen är det naturligtvis också viktigt att ta hänsyn till den bland medborgarna – i det korta perspektivet – mycket snedfördelade tillgången till och kunskaper om användning av IT-tekniken. All statistik visar att välbärgade yngre män i storstadsregionerna är starkt överrepresenterade. Jag tror att tillgången till IT-tekniken successivt kommer att utjämnas mellan olika socialgrupper genom att exempelvis interaktiva digitala lösningar når hemmen antingen via telefonnätet eller kabel-TV-nätet. Men om näten på sikt fylls med passiviserande nöjes- och skräpkultur – och detta blir det huvudsakliga användningsområdet för stora medborgargrupper – vad innebär detta för demokratin? (Se nedan om demokratiska frizoner).

Direkt demokrati

I den amerikanskt influerade debatten om electronic democracy framhålls IT:ns **direkt demokratiska** möjligheter. Genom datornäten kan man ordna publika omröstningar i de flesta politiska frågor ("knapptryckardemokrati"). Men demokrati är inte enbart att registrera – kanske tillfälliga – opinioner. Minst lika viktig är frågan hur opinioner skapas. Hur, och av vem, kommer näten att användas för opinionsbildning? Ledarskap och ansvar är också viktiga i en demokrati. Det politiska ledarskapet bygger på idéer om att utveckla samhället i viss riktning. Och väljarna skall kunna utkräva ansvar, och avsätta den som är demokratiskt tillsatt. Ledarskapet och ansvaret får inte försvinna in i en diffus folkopinion på nätet.

Utifrån detta ställer jag mig tveksam till de direktdemokratiska lovsångerna som återfinns i debatten om IT-samhället. Däremot tycker jag att det finns skäl att i olika sammanhang – och när fler människor har tillgång

till IT – testa direktdemokratiska omröstningar som ett komplement till den representativa demokratin; kanske på den kommunala nivån. Utifrån den starka påverkan som det amerikanska samhället har på Sverige tror jag att vi får ett ökat direktdemokratiskt inslag i vår representativa demokrati.

Hämta information och kunskap över näten

En annan del i frågan om hur IT kan stödja demokratins former, är att medborgarna genom nätverken på ett enklare sätt kan hålla sig informerade om det som händer i de offentliga organen. Det kan gälla allt från kommunala protokoll till regler för att få en viss samhällsservice.

Jag bedömer att på detta område fungerar de svenska nätverken betydligt bättre ur demokratisk synpunkt, än i frågan om den demokratiska dialogen. För första gången kan den svenska offentlighetsprincipen genom de handlingar som staten och kommunerna lägger ut på Internet, komma till praktiskt bruk för gemene man.

Jag beräknar att över hälften av landets kommuner har en egen hemsida i WWW-miljö. En handfull kommuner lägger redan ut alla fullmäktige-, kommunstyrelse- och nämndprotokoll. Även om de kommunala och statliga Webarna innehållsligt kan förbättras avsevärt (bl a består de till största delen av statisk textinformation), finns redan en bra grund att stå på för fortsatt utveckling. Flera statliga myndigheter har redan dagligen tusentals kontakter med medborgarna genom självservice via IT. Och regeringens Web Information Rosenbad har hela 300 000 anrop i veckan.

Men naturligtvis finns hot även mot denna positiva utveckling. Det ena är ett direktiv om personlig integritet som EU lagt fram, och som kan komma att medföra inskränkningar i offentlighetsprincipen. Det andra är ett förslag till prissättning av offentlig datorbaserad information som lagts fram av Riksrevisionsverket. Bägge förslagen är mycket tveksamma i den traditionella svenska demokratitraditionen, men en realistisk bedömning är nog att bägge kommer att påverka medborgarnas framtida möjligheter att via datornätverk skaffa information från offentliga organ.

Demokratiska frizoner

Hittillsvarande samhällsdebatt om IT och demokrati har huvudsakligen fokuserats på demokratins **former** – och detta har jag speglat i ovanstående punkter. Men minst lika viktigt tycker jag det är att behandla de förändringar i **demokratins innehållsliga förutsättningar** som de världsvida nätverken kan leda till.

Naturligtvis är det ur demokratisk synpunkt bra att genom de kontakter och den information man får via näten, lära känna olika kulturer. Men de banala men grundläggande frågorna är: Vad blir det dominerande innehållet i de globala datornätverken? Hur kommer dessa huvudsakligen att användas av "medelmedborgaren"?

En dyster – men som jag ser det högst realistisk – utveckling som är demokratisk bekymmersam, är om en passiviserande nöjes- och skräp-

kultur på sikt kommer att dominera näten och bli det huvudsakliga användningsområdet för stora befolkningsgrupper.

I dagens läge kan det förefalla pessimistiskt i överkant att framföra denna ståndpunkt. För även jag tycker att – framför allt i den svenska delen av Internet – det seriösa och kvalitativa materialet på ett bra sätt, än så länge, kan göra sig hört i näten. Det beror på att universitetsvärlden och de statliga institutionerna hittills dominerat näten – det är ju dessa som under 20 år har finansierat Internets utveckling. All denna information är naturligtvis viktig att ha tillgång till i demokratiskt/politiska sammanhang.

Men jag menar det är naivt att tro att de senaste årens Internetutveckling som över världen nu sker nästan helt utan politisk styrning och praktiskt taget enbart på marknadens villkor, gynnar vare sig medborgarna, demokratin eller politiken. Det är ju minst av allt demokratins jämlikhetsideal – en man/en röst – som styr den marknadsdominerade nätutvecklingen.

Och marknadens penetrering av näten har just börjat – den har bara pågått under 2–3 år. Oroväckande är de närmanden av stora företag inom nöjes-, data-, kabel-TV och telebranscherna som inletts i USA. Det är en högst realistisk bild att vi inom något decennium överhoppas av interaktiva nöjesprogram som vi i realtid kan delta i från hemmen. Dessutom kommer vi att över näten köpa varor och tjänster.

Det är enbart politiken och politikerna som kan vara motkraft och sätta gränser för hur långt marknadens inflytande i näten skall gå, samt skapa ramar för demokratiska icke-kommersiella alternativ som gör att dessa även i framtiden kan göra sig hörda i det kommersiella nätbruset. Jag kallar det att skapa "**demokratiska frizoner**" på näten.

Det innebär exempelvis skapandet av en "public-service"-del i det svenska Internet. Där skall medborgarna själva, deras organisationer, folkrörelser och studieförbund, utbildningsanordnare, offentliga institutioner osv. gratis eller till ringa kostnad även fortsättningsvis kunna kommunicera och skaffa sig seriös information. Poängen är att politikerna på detta sätt skall garantera att medborgarna också i framtiden har demokratiska fria alternativ till de av marknaden dominerade näten.

1.2 Vad handlar denna rapport om? – Och vad handlar den inte om?

Syftet med denna rapport är att belysa nuvarande läge (hösten 1996) i Sverige inom området IT för samhällsservice, demokrati och folkbildning. Detta sker genom redovisning dels av den svenska debatten om framtidens informationssamhälle; dels av olika centrala aktörers agerande och beslut; samt slutligen av praktiska tillämpningar inom myndigheter, organisationer och folkrörelser.

Denna rapport är alltså inte en debattskrift om informationsteknikens effekter på samhället. Utifrån mina kunskaper och erfarenheter

inom området, kommenterar jag dock och gör vissa reflektioner över aktörernas utvecklingsinsatser.

Den som närmare vill följa den intensiva debatten som pågår om IT:s samhällsroll hänvisas till andra böcker och tidskrifter. Och den som är verkligt intresserad av att diskutera dessa frågor kan med fördel debattera i åtminstone de större politiska partiernas First Class-baser. Där finns konferenser som behandlar dessa frågeställningar. Eller gå med i någon av de Newsgroups på Internet som diskuterar dessa frågor världsövergripande.

De 2 år som myndigheter och organisationer har arbetat med den nyaste IT-tekniken verkar dessutom vara i kortaste laget för att ännu hitta några påtagliga effekter på vare sig organisation, verksamhet eller dialogen med medborgaren. Någon myndighet säger att antalet telefonsamtal till handläggarna har minskat påtagligt sedan man införde information på WWW och telefonsvar. En ideell organisation – som har en mycket hierarkisk uppbyggnad – har redan märkt att WWW och konferenssystemet påtagligt har ökat den horisontella kommunikationen mellan avdelningar och klubbar både nationellt och internationellt.

Denna rapport gör inte anspråk på att täcka alla de intressanta tillämpningar som kan finnas inom de berörda områdena. Det är en praktisk omöjlighet. Tidigare kunde den intresserade genom att ringa upp Kommunförbundet eller Civildepartementet rätt snart fånga in de 10–15 bästa tillämpningarna i landet. Men dels på grund av den medvetna decentralisering som ägt rum inom stat och kommun under det senaste decenniet och dels på grund av allt Web-systemens mycket distribuerade karaktär, har inte dessa centrala organ längre någon fullständig kunskap om vad som händer lokalt. **Men rapporten speglar dock så pass många projekt och tillämpningar, att läsaren får en realistisk bild över den utveckling som pågår.**

Rapporten handlar primärt om praktikfall i kommunal miljö, men många cases är även hämtade från andra organisationer där man på ett bra sätt använder IT för att förenkla och förbättra mötet med medborgaren.

Rapporten fokuserar på följande tillämpningar:

- IT inom offentlig förvaltning för att förbättra mötet och dialogen med kunden/medborgaren.
- IT inom fackliga organisationer, partier, studieförbund och ideella organisationer för att informera och vara i dialog med medlemmar och allmänhet.
- IT inom några övriga tillämpningar som inte handlar om samhällsservice, demokrati eller folkbildning, men som snart kan komma att användas inom dessa områden.

Rapporten tar inte upp IT i utbildningen, vilket är en mycket intressant sektor vad gäller IT och demokrati. Den som vill läsa mer om detta hänvisas bl a till andra Teldok-rapporter. Denna rapport behandlar enbart kortfattat studieförbundens IT-lösningar.

Rapporten beskriver IT-lösningar som riktar sig till enskilda individer, helst i interaktiv form. Rapporten tar alltså inte upp traditionella radio och TV-sändningar.

1.3 IT-adresser till intressant information

Det finns en stor mängd intressanta WWW-adresser, telefonnummer till publika First Class-servrar, och e-postadresser inom områdena demokrati, folkbildning och samhällsservice. Jag informerar om IT-adresser till alla de praktikfall och utredningar som denna rapport beskriver. Adresserna återfinns dels i den löpande texten, och dels i en adress-sammanställning i ett appendix sist i rapporten. Det ger dig som läser möjlighet att själv fördjupa dig i ämnesområdet, eller att i servicesammanhang utnyttja den information som är tillgänglig.

Eftersom denna rapport enbart behandlar svenska exempel – förutom ett kort avsnitt om Danmark – tar jag bara upp svenska IT-adresser.

2 *IT i demokratidebatten*

Allmänt kan man säga att debatten om IT och demokrati i huvudsak handlar om **formerna och processerna för demokratins utövande**. IT:s möjliga påverkan på demokratins former kan grovt sammanfattas i följande tre punkter:

- **Medborgarna kan skaffa information och kunskap på nya sätt.** Det säger sig självt att ur demokratisk synpunkt bör informations- och kunskapsmängderna vara så lättillgängliga och öppna som möjligt. Alla medborgare måste ha tillgång till de tekniska redskap som behövs för att nå kunskapen. Frågan om offentlighet och personlig integritet är viktig. Mm, mm.
- **Medborgarna kan delta i den demokratiska dialogen och beslutsfattandet på nya sätt.** På gott och ont kan man naturligtvis skapa helt nya former för den demokratiska processen med IT. Redan nu visar ju partiernas användning av datorkonferenssystem detta. Den stora debattfrågan är direkt eller representativ demokrati. Mm, mm.
- **IT kan medverka till att skapa nya demokratiska strukturer.** Exempelvis kan IT bidra till en omsektorisering av statliga myndigheter. Nya, helt nätbaserade organisationer kan uppstå. Mer horisontella och mindre hierarkiska organisationslösningar kan utvecklas. Mm, mm.

I mindre utsträckning handlar debatten än så länge om hur IT påverkar demokratins innehållsliga förutsättningar. Vilken information och kunskap skall näten fyllas med – t ex inom utbildning, kultur mm – för att upprätthålla en jämlik demokratisk tradition hos medborgarna? Eller kommer näten huvudsakligen att användas för passiviserande interaktiv nöjes- och skräpkultur? Och vad händer i så fall med demokratin?

2.1 *Pågående svensk debatt om IT och demokrati*

”Vad som fordras är en konstruktiv förening av samhällsteori och informationsteknik. Den representativa demokratin har i dag stora problem och kräver ett radikalt nytänkande när det gäller att finna nya praktiskt fungerande arbetsmetoder. Informationstekniken är ännu ofullgånge, men erbjuder lösningar på åtskilliga av demokratins problem. Uppgiften är att få till stånd en teknikutveckling på medborgarnas och demokratins villkor.”

Ur boken Politikens möjligheter:
Har folkstyrelsen någon framtid?,
av statsvetaren Olof Petersson,
Uppsala Universitet.
(Se [http://www.statsvet.uu.se/
staff/petersson/projekt.htm](http://www.statsvet.uu.se/staff/petersson/projekt.htm))

Den pågående svenska debatten om IT och demokrati är i många stycken mycket spännande. Det är faktiskt en av de fåtal offentliga debatter där man fortfarande kan se en tydlig åsiktsskillnad mellan debattörerna grundad på politiska och ideologiska ståndpunkter. Detta är ju numer relativt ovanligt i det offentliga samtalet, där de flesta aktörer annars tycks ha en i huvudsak likartad grundsyn på samhällsutvecklingen.

För den politiskt intresserade är det därför stimulerande att följa – och i bästa fall delta i – debatten om IT-samhället, dels i tidningar och tidskrifter men inte minst i de elektroniska diskussionsfora som finns på Internet och i olika BBS:er. Eller vad sägs om rubriker som: "Marx och Internet; Elektronisk populism; Virtuellt medborgarskap; Teknologi i demokratins tjänst"; mm.

Och IT-teknikens potentiella möjligheter ger verkligen bra förutsättningar för att skapa visioner om det framtida samhället. I ena änden finns anarkister och nyliberaler vilka ser IT som ett redskap för den individuella friheten och som därmed vill undvika all sorts reglering av IT-användningen. I andra änden finns en mer traditionell "vänster" vilken tror på politiska regleringar inom IT-området som förutsättning för en jämlik utveckling i IT-samhället.

Liksom annan politisk debatt handlar även IT-debatten i stor utsträckning om hur makt och inflytande i framtiden skall fördelas mellan individerna/medborgarna, den politiska sfären och marknaden.

Man kan bara beklaga att det är så pass få politiker som deltar i denna debatt om framtidens samhälle.

2.2 Den svenska demokratimodellen

Det är viktigt att vi i den svenska debatten om IT och demokrati utgår från formerna för och innehållet i Sveriges demokratiska traditioner. Som så mycket annat inom IT-området är det annars lätt hänt att det är de amerikanska erfarenheterna – med stark presidentmakt, svagt organiserade partier, stor social ojämlikhet, mm – som är referensramen för diskussionen. Denna slagsida finns mycket tydligt in den internationella debatten om "Electronic democracy". Även exempelvis fransk och schweizisk demokratitradition är så pass olik den svenska att man inte utan problem kan flytta över dessa länders erfarenhet av IT-utvecklingen till Sverige.

Därför tycker jag att några särdrag i den svenska demokratiska modellen kan vara av värde att framhålla som bakgrund till debatten om elektronisk demokrati:

- Sverige har en internationellt sett relativt jämn fördelning av ekonomiska och sociala resurser bland befolkningen. Denna jämställdhet anses utgöra grunden för individernas möjlighet att agera i demokratiska sammanhang.
- Sverige är ett internationellt sett genomorganiserat samhälle där demokratins former bygger på starka och aktiva partier, folkrörelser och andra organisationer. På lokal nivå har svenska kommuner en stor grad av självständighet, men är i många fall mycket stora geografiska och organisatoriska enheter.

- Sverige är ett internationellt sett öppet samhälle där det genom offentlighetsprincipen är relativt lätt att skaffa information om den politiska elitens agerande och om samhällsutvecklingen.
- Sverige har internationellt sett stor offentlig sektor.

Flera ytterligare särdrag som traditionellt kännetecknar svensk demokrati – såsom konfliktlösningen på arbetsmarknaden, historisk kompromiss mellan arbete och kapital, full sysselsättning mm – beskrivs i Maktutredningens slutrapport SOU 1990:44.

Maktutredningen drar dock slutsatsen att inget av de drag som traditionellt förknippas med den svenska modellen är adekvata som beskrivning av dagens svenska samhälle. "Det allmänna resultatet är tvärtom att dessa drag har försvagats eller i några fall t o m försvunnit... Oavsett hur den svenska modellen preciseras, blir bilden att samhällsförändringarna går *från* den modell som länge ansetts utgöra Sveriges speciella signum. Den svenska modellen måste därför sägas ha nått en vändpunkt."

Några faktorer i denna utveckling som anses leda bort från den svenska demokratitraditionen är bl a:

- Internationaliseringen av ekonomin. Detta gör det naturligtvis svårare att upprätthålla specifikt svenska demokratitraditioner.
- Arbetslösheten är en av de främsta faktorerna som skapar ökade sociala klyftor i landet.
- En generellt sett högre kompetens hos befolkningen vilket gör att individen har bättre kunskap att själv påverka sin situation än att agera kollektivt politiskt.
- Minskat inflytande för den politiskt/demokratiska samhällssfären och ökad tyngd från marknadslösningar.
- EU-inträdet påverkar naturligtvis samhällets ekonomiska ramar. Men även frågor om exempelvis öppenhet, regioners ökande betydelse relativt nationalstaten, mm påverkas.
- Sämre aktivitet på basplanet inom partierna och inom flertalet traditionella folkrörelser.

Maktutredningen menar att Sverige är på väg bort från en "samhällscentrerad" demokratitolkning till en "individcentrerad". Den förra bygger på folklig suveränitet och jämlikhet mellan medborgarna och att folkligt självstyre utövas genom deltagande i kollektiva beslutsprocesser, såsom politiska val. Den andra uppfattningen ser i stället folket bestående av en mängd suveräna och rationellt kalkylerande individer. Samhället präglas av fria byten dem emellan. Den politiska sfären är minimal. En huvudfråga när det gäller att finna en ny balans mellan en samhällscentrerad och en individcentrerad syn är – enligt utredningen – "hur man kan förena önskan om social trygghet på grundval av gemensamma ordningar med önskan om individuell valfrihet. Ytterst är det en fråga om hur man kan kombinera fria personliga val med solidarisk gemenskap."

2.3 Debatten

”Liksom åtskilliga andra direktdemokratiska visioner vilar tele-demokratien på en vanföreställning om folkstyrelsens natur. Utopin underskattar tre problem: opinioner, ansvar och ledarskap.”

Ur boken Politikens möjligheter:
Har folkstyrelsen någon framtid?,
av statsvetaren Olof Petersson,
Uppsala Universitet.

Det är alltså i denna svenska demokratiska tradition – och i dess förändring – som användningen av IT i Sverige skall sättas in. Beroende på ens politiska värderingar är ju frågan om och hur IT-utvecklingen kan bidra till att upprätthålla de specifikt svenska demokratiska värdena eller i stället medverka till att ge demokratien nya former och nytt innehåll. Eller kan IT medverka till att det positiva i både de gamla och nya tänkesätten blir verklighet?

Här följer en kort sammanställning över de senaste årens svenska debatt om IT och demokrati. **Sammanfattningen är indelad i olika sakområden som har koppling till demokratibegreppet.** En stor del av grundmaterialet till detta avsnitt återfinns på Internet, framför allt i **Tyresö Internetförenings Web** <http://www.tyreso.se/infobas/forening/andra/inetfor> och i **Timbro förlags Web** <http://www.timbro.se>. Mitt andra sätt att hitta artiklar har varit genom databasen ”Artikelsök”, som biblioteken har tillgång till.

● *Tillgång till den modernaste informationstekniken*

Än så länge är yngre, socialt och ekonomiskt välbärgade, män i storstadsområden starkt överrepresenterade i användning av datorer och Internet. Alla debattörer är naturligtvis överens om att IT ur demokratisk synpunkt skall vara tillgänglig för alla samhällsgrupper och över hela landet. Oenigheten är dock total om denna utveckling bäst sker genom marknadskrafterna och en allt billigare prisbild på IT, eller genom politiska beslut där staten stödjer landsdelar och befolkningsgrupper i IT-utvecklingen.

Sverige har ju redan en av världens mest avreglerade telemarknader. Ett exempel på marknadslösningars effekter som diskuteras mycket är nätutbyggnaden för GSM-telefoner. Ett flertal parallella nät har byggts upp på tätbefolkade orter där det är lönsamt, men inget nät täcker än så länge hela Sverige.

En nyckelfråga är om staten även fortsättningsvis skall äga den infrastruktur av fysiska nätverk som är grunden till ”informationsmotorvägarna” eller om utvecklingen bäst gynnas av en privatägd grundstruktur.

En är tillgången på datorer i hemmiljön socialt snedfördelad, vilket gör att en stor del av befolkningen därför inte har tillgång till de globala näten. Flera debattörer pekar dock på den mycket snabba teknikutvecklingen

som kommer att göra TV:n eller en kombination av enklare nätverksdator och telefon till de framtida sätt på vilka hemmen når de externa näten. Tidpunkten då de allra flesta av Sveriges hushåll har interaktiv tillgång till exempelvis Internet anser vissa debattörer inte vara alltför långt borta.

Ett ofta framfört argument i denna debatt är också att det alltid har varit samhällets övre skikt som först tagit till sig nya tekniska landvinningar och att de breda befolkningslagren successivt därefter börjat använda tekniken. Ett exempel på detta är utvecklingen av telefonens användning.

- ***Kunskap om hantering av tekniken.***

Skolan ett avgörande ansvar för att lära ut hantering av tekniken till åtminstone de yngre generationerna. Ett stort problem är att datortätheten i skolorna varierar mycket. Det kärva ekonomiska läget gör det också svårt för kommunerna att prioritera datorinköp. Den kritiska debatten handlar huvudsakligen om att kommuner och staten satsar för lite på datorer i skolmiljön, vilket gör att elever från hem som har möjlighet att skaffa egen dator, blir de som kan hantera tekniken bäst.

Likasa anser flera debattörer att staten satsar för lite på IT-utvecklingen vid lärarhögskolorna. Risker är att en ytterligare generation lärare examineras utan att ha ordentlig IT-kunskap att förmedla till ungdomarna.

- ***Fri eller prissatt offentlig information?***

Alla är överens om den modernaste informationsteknikens potentiella möjligheter för medborgaren att på ett enklare och snabbare sätt än hittills skaffa egen information om olika handlingar hos departement, myndigheter och kommuner. I bästa fall kan den enskilde intresserade medborgaren på så sätt i ett tidigare skede ha insyn i och möjligen även påverka beslutsprocesserna.

En omfattande debattpunkt är frågan om prissättning av datorbaserad information från offentliga organ. Många menar att det ur demokratisynpunkt är rimligt att all datorbaserad offentlig information är gratis. Riksrevisionsverket har dock förespråkat viss prissättning på den offentliga informationen. Riksdagen har nyligen beslutat att samtliga dess handlingar gratis skall göras tillgängliga över Internet under hösten -97.

- ***Mer eller mindre offentlighet med IT?***

De flesta debattörer understryker att offentlighetsprincipen blivit än viktigare nu när informationen finns på elektroniskt medium. För första gången finns reell möjlighet för den breda allmänheten att helt självständigt – och utan att ha tjänstemän eller journalister som mellanhänder – med hjälp av IT söka i offentliga handlingar.

Många befarar dock att offentlighetsprincipen successivt är på väg att snävas in. Exempelvis råder alltjämt stor oförenlighet mellan nuvarande svenska datalag och de nyaste IT-medierna. Likasa antog EU i fjol ett direktiv som om det införs i svensk lagstiftning starkt kommer att begränsa offentlighetsprincipen. En särskild statlig utredning arbetar f n med att förnya datalagen, med hänsyn tagen till EU-direktivet.

● ***Representativ demokrati eller direktdemokrati – ledarskap och ansvar***

Som beskrevs i föregående kapitel är svensk demokrati – enligt Maktutredningen – på väg från en samhällscentrerad till en mer individcentrerad form. Denna utveckling sker oberoende av IT.

De mest liberala debattörerna i debatten om IT och demokrati, ser informationstekniken som det avgörande sättet på vilket direktdemokrati av i stort sett gammal Athensk modell kan införas i vårt moderna samhälle. I stället för att innevanarna träffas på torget för att diskutera och rösta, görs nu detta över nätet. Man kan ha diskussioner och omröstningar i alla samhällsfrågor. Denna typ av åsikter är mycket vanliga i amerikansk debatt om electronic democracy.

Många debattörer påpekar dock att omröstningarna över nätet i huvudsak kan beskrivas som opinionsundersökningar (knapptryckardemokrati). Och det är en stor skillnad mellan att delta i en opinionsundersökning och genomföra en valhandling i ett riksdags- eller kommunalval. Valhandlingen bygger mycket mer på kunskapsinhämtning, överbäggande och sammanhang än opinionsundersökningen.

Demokratin förutsätter också någon form av ledarskap – genom politiker och partier – som inte bara slaviskt följer tillfälliga opinioner, utan som långsiktigt vill utveckla samhället i en riktning. Man skall dessutom kunna utkräva ansvar av den som är demokratiskt tillsatt – denne skall kunna avsättas. Ansvaret får inte försvinna i en diffus folkopinion på nätet.

● ***Demokratisk dialog eller verktyg för lobbygrupper – hur bildas opinioner?***

Många är övertygade om att de ökade världsvida kommunikationsmöjligheter som IT skapar, kommer att ge individerna större möjlighet att i dialog och diskussion med andra personer bryta olika idéer och åsikter. Näten har därmed möjlighet att bli viktiga nationella och internationella arenor för demokratis utveckling.

Andra debattörer menar att dialogen över näten i huvudsak kommer att föras mellan personer och grupper som redan har gemensamma likartade åsikter i samhällsfrågor. I realiteten blir därmed inte näten öppna demokratiska fora, utan mer arenor för resursstarka åsikts- och påtryckargrupper, som i form av lobbying söker påverka medborgare och beslutsfattare. Det stärker därmed olika särintressen, men inte demokratin.

● ***Bibliotekens demokratiroll***

I många texter från riksdag och regering omnämns biblioteken som kanal och mötesplats för IT-buren demokrati, kultur och folkbildning. Här skall allmänheten ha tillgång till datorer för att nå de världsomspännande nätverken.

Fagra ord och lite handling är statsmakternas reella hållning i frågan om biblioteken som IT-centra, anser flera debattörer. Men i den utredningsfrågan om ett särskilt "kulturnät" för landets kulturinstitutioner. Likaså har statsmakterna avsatt resurser för inköp av åtminstone en dator till alla bibliotek.

2.4 Reflektioner om IT i demokratis tjänst

"Technology and ideology are shaking the foundations of twenty-first-century capitalism. Technology is making skills and knowledge the only sources of sustainable strategic advantage. Abetted by the electronic media, ideology is moving toward a radical form of short-run individual consumption maximization at precisely a time when economic success will depend upon the willingness and ability to make long-run social investments in skills, education, knowledge and infrastructure. When technology and ideology start moving apart, the only question is when will the "big one" (the earthquake that rocks the system) occur. Paradoxically, at precisely the time when capitalism finds itself with no social competitors – its former competitors, socialism or communism, having died – it will have to undergo a profound metamorphosis."

Ur boken *The future of capitalism*
av ekonomiprofessor Lester Thurow,
Massachusetts Institute of Technology, USA.
(Se <http://www.mitpress.mit.edu/bookstore/authors/thurow.html>)

Som tidigare underströks är denna rapport ingen debattskrift med syftet att driva en särskild linje i frågan om IT och demokrati. Rapporten skall spegla den svenska utvecklingen inom området. I detta avsnitt vill jag dock redogöra för några av mina egna reflektioner.

I ett föregående kapitel beskrevs de stora problem som finns i dagens svenska representativa demokrati. Och visst kan man se att en bra använd informationsteknologi innehåller potentialer för förnyelse av demokratis former. Det gäller både dialoger mellan medborgarna själva och med deras valda representanter i olika organisationer och parlamentariska organ. De möjligheter till mer horisontell kommunikation mellan olika lokala aktörer som tekniken ger – såsom mellan föreningar, skolor, aktionsgrupper osv – är av stort intresse. Detsamma gäller möjligheten till kommunikationen "nerifrån och upp" i de olika organisationerna.

Internet möjliggör för första gången att de demokratiska intentionerna i den svenska offentlighetsprincipen kan förverkligas för gemene man. Offentliga handlingar kan bli mer tillgängliga och den offentliga förvaltningen mer öppen och påverkbar – man talar om transparanta myndigheter. IT:s möjlighet till användning på detta sätt speglar väl den svenska demokratiska traditionen. Tyvärr är jag pessimist när jag ser konflikten mellan denna tradition och EU:s traditioner från Sydeuropa om en mer sluten offentlig sektor. Det är stor risk för att EU:s brist på offentlighet allt mer blir gällande i svensk offentlig administration.

Och nog är det demokratiskt tveksamt att sätta pris på den offentliga informationen till medborgarna. Man kan tvärt om se framför sig att alla medborgare utan kostnad inte bara skall ha tillgång till samhällets grundinformation, utan även till förädlad information. Ett exempel är att kunna

använda grundinformationen i de olika besluts- och simuleringsmodeller som säkert blir allt vanligare även inom offentlig sektor. Det kan vara ett sätt för medborgaren att klargöra effekter av olika handlingslinjer och därmed tidigare komma in i beslutsprocesserna.

Alla dessa resonemang om IT till stöd för nya demokratiska former bygger naturligtvis på förutsättningen att alla har tillgång till och kan hantera IT-mediet. Om nuvarande skevhet i användningen även fortsättningsvis kommer att bestå, förstärker IT:n uppdelningen i 2/3-samhället. En rimlig slutsats är att politikerna med större kraft än hittills måste göra informationstekniken tillgänglig och intressant för demokratiskt bruk.

Det är också viktigt att gamla och nya organisationer och folkrörelser tar till sig den nya tekniken.

Jag tror att informationstekniken kommer att bidra till allt mer av direktdemokratiska lösningar även i Sverige, som ett komplement till den representativa demokratin. Det beror dels på teknikens möjligheter, men inte minst på den tyngd som den amerikanska utvecklingen har på det svenska samhället och inte minst inom IT-området. Men om de direktdemokratiska lösningarna i huvudsak kommer att utnyttjas av "socialt välbärgade yngre män i storstadsregionerna" eller ekonomiskt starka lobbygrupper är de av tveksamt demokratiskt värde.

2.4.1 Demokratiska frizoner på näten

Men demokrati är ju inte bara fråga om arbetsformer eller att lätt kunna nå offentliga dokument etc. Demokratin är ju i grunden en jämlikhetstanke; en man – en röst, samt någorlunda lika möjligheter för alla att påverka samhällssituationen. Och det är just detta demokratiska jämlikhetsideal som har allt svårare att göra sig hört i dagens samhällsutveckling.

Jag tycker det är naivt att tro att nuvarande utveckling av näten, som över världen sker nästan helt utan politisk styrning, är till gagn för den enskilde individen ur en demokratisk jämlikhetssynpunkt. Det är varken medborgarna, demokratin eller politiken som gynnas. Om nuvarande utveckling rullar på är det i första hand de maktgrupper och aktörer som finns på marknaden som allt mer kommer att dominera näten. Och då blir det minst av allt en jämlik demokratisk frihet som i så fall kommer att känneteckna IT-användandet.

Just nu tror jag att vi bara befinner oss i början av marknadens penetrering av näten. Det tog tjugo år för den amerikanska staten och de europeiska staterna att genom militära anslag och anslag till universiteten bygga upp Internet. Och det är först nu, efter tjugo år, som näten har tillräckligt många användare och är nog utbyggda för att bli kommersiellt intressanta. (Se bl a Lester Thurow: *The future of capitalism*). Företagens användning av de publika näten har bara pågått i några år, och ännu kan även icke-kommersiellt material göra sig hört. Risken är dock att detta blir allt svårare.

Den faktor som på ett avgörande sätt kommer att påverka utvecklingen i den beskrivna riktningen är de samarbeten och de samgåenden i USA

som nu sker mellan företag inom nöjesindustrin, datorbranschen, kabel-TV, nyhetsbolag och telebolag. Avsikten är att integrera hela kedjan av information och nät. Man behöver inte ha alltför livlig fantasi för att se hur näten om något decennium i första hand används för att i avancerade interaktiva former från hemmen delta i olika nöjesprogram, samt att sälja och köpa tjänster och varor.

Den enda organiserade motkraft mot en sådan utveckling är politiken. Förmodligen är det mycket svårt att komma överens bland politiker på den internationella arenan. Men på nationell nivå tycker jag att svenska politiker skall garantera att medborgarna även i framtiden har demokratiska fria nätalternativ till de av marknaden dominerande näten. Detta kan ske genom att staten även fortsättningsvis skapar utrymme för en ickekommersiell användning av delar av de svenska näten. Jag vill kalla det att skapa "demokratiska frizoner" på näten.

I demokratiska frizoner ingår att medborgarna själva, deras organisationer, folkrörelser studieförbund har möjlighet att gratis eller till en ringa kostnad även i framtiden föra dialoger över näten. Dessutom skall allmänheten genom dessa frizoner ha tillgång till bra kultur och utbildning via näten – utbudet får inte drunkna i skräpkulturen. Det är viktigt att politikerna på detta sätt garanterar en seriös och reell mångfald i näten.

Detta innebär egentligen tillskapandet av en "public-service"-del i Internet. Liksom riksdagen ansvarar för public-service inom både radio och TV, skall man även ansvara för den liknande delen av nätet. Men i public-service-nätet är det inte i första hand särskilt anställda som sköter produktionen, utan det gör huvudsakligen medborgarna själva, intresseorganisationer, utbildningsanordnare och folkrörelser. Man kan också tänka sig dessa former av public-service-nät på den lokala kommunala nivån.

Om jag gör en positiv tolkning kan jag möjligen se embryon till en sådan utveckling i en kombination av följande ingredienser: det nuvarande skoldatanätet, det förhoppningsvis kommande kulturnätet, de nätburna interaktiva sökmöjligheterna på biblioteken, projekt Runeberg, en kommande markburen digital TV-kanal som skall användas för utbildning, regeringens satsning på SUNET som en nationell tillgång, samt folkrörelsernas och myndigheternas satsningar på nätlösningar.

Men som i så många andra frågor gällande IT och demokrati vill man även här gärna se ett kraftfullare politiskt agerande **innan** kommersialismen övertagit näten. Lärdomar kan ju dras av utvecklingen inom svensk kommersiell TV och lokalradio. Trots lovvärda – men möjligen orealistiska – politiska ambitioner om en högkvalitativ kommersiell radio och TV, med samhällsbevakning, teater mm, har ju utvecklingen blivit en helt annan. Och om en liknande utveckling även kommer att känneteckna innehållet i datornätverken – vilka effekter får det på demokratin?

3 **Centrala aktörers aktiviteter inom IT-området**

För att ge en övergripande ram kring den samlade utvecklingen och viljeinriktningen hos statsmakterna och myndigheterna vad gäller IT för samhällsservice, demokrati och folkbildning, **lyfter jag i nedanstående avsnitt fram de delar i relevanta propositioner som belyser just dessa frågor. Den som vill läsa hela dokumenten hänvisas till den WWW, First Class och e-post-adress jag informerar om.**

3.1 **Regeringens IT-proposition**

(Se http://www.sb.gov.se/info_rosenbad/sb_itprop_9596/index.html)

I början av mars -96 framlades regeringens proposition "Åtgärder för att bredda och utveckla användningen av informationsteknik". Här nedan görs en kort sammanfattning av viktiga punkter i propositionen som berör områdena IT för samhällsservice, demokrati och folkbildning.

Figur 1 Regeringen informerar

Några av regeringens mål har en direkt koppling till ovanstående områden. Sålunda fastslås att mål för den nationella IT-strategin bl a skall vara:

- "att värna allas lika möjligheter så att IT kan bli ett medel för ökad kunskap, demokrati och rättvisa,
- att skapa bred tillgång till information för ökad delaktighet och kunskapsutveckling,
- att använda IT för att öka effektiviteten och kvaliteten i offentlig verksamhet och förbättra servicen till medborgare och företag."

De av regeringen prioriterade statliga insatsområdena för att uppnå målen är:

- rättsordningen
- utbildningen samt
- samhällets informationsförsörjning.

Rättsordningen

Av största intresse för fortsatt öppenhet i svensk demokrati är den datalagskommitté som tillsatts för att dels göra en total översyn över 1973 års datalag samt dels införa ett EG-direktiv om skydd för personuppgifter i svensk lagstiftning. Uppdraget skall avrapporteras i mars 1977.

"IT-utredningen" föreslog i SOU 1996:40 "Elektronisk dokumenthantering" bl a införande av en sorts ansvarig utgivare för BBS:er. Den som tillhandahåller en offentlig anslagstavla blir enligt utredningen skyldig att censurera sådant som kan vara brottsligt även i den stora mängd av meddelanden som distribueras via sändlistor.

Utbildningen

Några punkter under denna rubrik skall återges även om föreliggande rapport inte handlar om utbildningsfrågor.

Vad gäller folkbildning och IT framhålles bl a att "genom folkbildningen får människor självförtroende att gå vidare i utbildning. Folkbildning om IT och om frågor som rör informations- och kunskapssamhället bör enligt regeringens mening prioriteras under de närmaste åren. Av de statliga anslagsmedlen till Folkbildningsrådets och Folkrorelserådets verksamhet avser regeringen att avsätta särskilda medel under en treårsperiod till folkbildning på IT-området."

Bibliotekens betydelse i IT-samhället beskriver regeringen på följande sätt. "Regeringen fäster stor vikt vid läns-, folk- och skolbibliotekens utveckling. IT:s genomslag och risken för att informationsklyftorna ökar gör att det behövs insatser som underlättar tillgången till information och ger breda grupper av människor möjlighet att använda IT.

Folkbiblioteken kommer att spela en viktig roll när det gäller alla medborgares tillgång till information via IT. Folkbiblioteken har en bred geografisk spridning och når den stor del av befolkningen." Bl a avser regeringen att överväga ett särskilt utvecklingsstöd till folkbiblioteken med syfte att ge tillgång till nätverk och databaser och ökade möjligheter att erbjuda besökarna service vad det gäller att söka information i databaser.

Regeringen menar att SUNET (Swedish University Computer Network) är en nationell tillgång som bör kunna utnyttjas av fler än universiteten. Avsikten är att läns- och folkbiblioteken skall få tillgång till Internet genom SUNET.

Samhällets informationsförsörjning

Under denna rubrik finns ett avsnitt om "Utveckling av samhällets grunddatabaser" som är av visst intresse ur demokratisynpunkt. Exempel på sådana databaser är registren över personer, företag och fastigheter/bygg-

nader. Grundläggande geografiska data och en föreslagen vägdatabank räknas också till grunddatabaserna. Avsikten är att förbättra tillgängligheten till och kvalitén i dessa databaser, samt att utforma enhetliga principer för prissättning av offentlig informationstjänster. Likaså skall riktlinjer för vilka grundläggande data som staten och kommunerna skall ansvara för vidareutvecklas.

Under samma rubrik behandlas begreppet "Samhällsinformation". I detta sägs bl a att "Regeringen genomför nu en vidareutveckling av Samhällsguiden i samverkan med riksdagen. I det sammanhanget är det också naturligt att undersöka möjligheterna att utveckla ett nätverksbaserat data- och informationssystem för spridning av samhällsinformation till företag, organisationer och till allmänheten. Samhällsguiden som databas kan utgöra en viktig tillgång i ett sådant informationssystem.

Utgångspunkten är att systemet skall omfatta övergripande information från riksdag och regering, statliga kommunala och landstingskommunala myndigheter och verk samt internationella relationer och kontakter särskilt med EU. Möjligheten att använda Internet för att koppla samman och sprida information från bl a riksdag och regering, myndigheter och EU provas. Arbetet beräknas vara avslutat under 1996."

Förutom ovanstående tre insatsområden nämns i propositionen nio övriga utvecklingsområden. Ett av dessa är:

Den offentliga förvaltningens IT-användning

Under denna rubrik fastslås följande målsättning:

"Offentlig förvaltning bör vara ett föredöme som IT-användare. Den offentliga förvaltningen skall utnyttja IT för att effektivisera verksamheterna och ge god service till företag och medborgare. Mer rationella arbetsrutiner, effektivare organisations- och samarbetsformer i den offentliga förvaltningen skall förbättra servicen och samtidigt minska kostnaderna.

Den offentliga förvaltningens IT-användning bör bidra till en öppen och säker elektronisk infrastruktur för samhällets informations- och kunskapsförsörjning.

IT skall användas för att utveckla kontakterna och samspelet mellan allmänhet, företag och offentlig förvaltning. Medborgarnas och företagens kontakter med den offentliga förvaltningen skall göras enklare och mer öppna. IT:s möjligheter att främja allmänhetens insyn i förvaltningen skall tillvaratas. Höga krav på informationssystemens säkerhet och kvalitet skall därvid beaktas. Den personliga integriteten skall värnas.

Alla offentliga organ skall utnyttja IT:s möjligheter. Det inbegriper att kunna ta emot och besvara elektronisk post och ha möjlighet att söka i informationsbaser. Därmed främjas elektronisk ärendehantering.

IT skall användas för ett bättre utnyttjande av de informationsresurser som finns inom den offentliga förvaltningen. Offentlig information skall göras tillgänglig också elektronisk. Enhetliga principer för prissättning av offentlig information skall utformas.

Elektroniska kommunikationsmöjligheter med organ i EU skall göra det europeiska förvaltningssamarbetet effektivare."

Regeringen föreslår följande åtgärdsområden för att uppnå dessa mål:

- Rättsliga frågor i samband med IT-användningen i den offentliga förvaltningen. Bl a skall det inom tre år finnas en generell rättslig reglering för elektronisk dokumenthantering inom förvaltningen.
- Principer och riktlinjer för den offentliga förvaltningens informationsförsörjning. Huvudsyftet är att uppnå en effektiv användning av den information som finns i offentliga databaser.
- Gemensamma plattformar för informationsutbytet. Överenskommelser bör träffas om gemensamma IT-plattformar för den offentliga förvaltningen i syfte att erbjuda medborgare och företag enkla och likartade rutiner.
- Kvalitet och säkerhet. Bl a skall principer utvecklas för att fastställa grundläggande krav på säkerheten.
- Nya elektroniska medier. Alla myndigheter skall kunna nås med elektronisk post. Offentlig information bör även kunna förmedlas elektroniskt. Myndigheterna bör pröva möjligheterna att utveckla nya förvaltningstjänster via bl a telefon, fax och sk elektroniska anslagstavlor som komplement till traditionell spridning av offentlig information.
- Elektronisk handel. Elektronisk offentlig upphandling införs i hela den offentliga förvaltningen.
- Gemensamma telekommunikationstjänster. Här hänvisas till de ramavtal som för statliga myndigheter och verk nyligen tecknades av STATTEL-delegationen med Telia och France Telecom.
- Informationsutbyte mellan förvaltningen och EU. Ett alleuropeiskt datanätverk mellan förvaltningar skall införas.

I propositionen framhålles det som angeläget att den samverkan som sker mellan ett antal statliga myndigheter, kommunförbundet och landstingsförbundet inom ramen för Toppledarforum för att förnya den offentliga förvaltningen genom ökad användning av IT, fortsätter.

Kommentarer

I debatten som följde på regeringens IT-proposition var det svårt att hitta en enda positiv röst. Kritiken kan sammanfattas i att propositionen innehöll många fina ord men få konkreta åtgärder och just inga resurser.

Även efter det att budgetpropositionen för 1997 framlagts måste man tyvärr i stort hålla med om denna kritik inom de områden denna rapport behandlar – demokrati, folkbildning och samhällsservice. Det enda som kan göra att IT utvecklas positivt på dessa områden är kraftfulla politiska markeringar. (Prop. 1996/97:1. Se <http://www.sb.gov.se/>. Propositionen kan laddas ner i PDF-format och läsas i Acrobat Reader.)

En positiv punkt i 1997 års budgetproposition är dock den satsning som görs på SUNET. Avsikten är att ansluta huvudbibliotek, länsbibliotek och länsmuséer till nätet.

3.2 IT-kommissionen

(Se <http://www.itkommissionen.se>)

Av IT-kommissionens arbetsprogram för 1995-96 framgår att dess uppgift är att vara rådgivande organ till regeringen i strategiska och övergripande frågor inom informationsteknikens område. Kommissionen skall lämna förslag till åtgärder som främjar användningen av IT med särskild inriktning på företagande och arbetsliv samt utbildning och kompetensutveckling.

I IT-kommissionens arbetsprogram 1995-96 har några få avsnitt knytning till innehållet i denna rapport.

Under rubriken "Överväganden" framhåller kommissionen bl a att kommunerna har ett ansvar för att den kommunala förvaltningen i ökad utsträckning utnyttjar IT som ett led i att öka effektiviteten men också för att öka kommunmedborgarnas möjligheter till insyn. För att lyckas krävs framsynta satsningar som binder samman informationsflöden i kommunen. Samverkan inom kommunerna med statliga och regionala förvaltningar och landsting är därför nödvändigt liksom med det lokala näringslivet.

Likasa framhåller kommissionen att det inom offentlig förvaltning pågår arbete med att främja användningen av IT. Detta bör följas upp och spridas till det övriga samhället. Förvaltning per teleförbindelser bör drivas liksom projekt för att göra statsförvaltningen och dess information elektroniskt tillgänglig. Arbetet bör bedrivas i samverkan med EU.

Under avsnittet "Prioriteringar" menar IT-kommissionen att hinder för datautväxling mellan företag och statliga och kommunala förvaltningar behöver minskas och de elektroniska kommunikationsmöjligheterna bör utnyttjas. Arbetet med att underlätta elektroniskt informationsutbyte i samhället hör också till de viktigaste områdena. Hur kan fler människor få tillgång till information via dator genom t ex bibliotekens, skolornas och medborgarkontorens försorg?

I arbetsprogrammets del om folkbildning föreslår IT-kommissionen att studieförbunden tar initiativ till att utarbeta en strategi för arbetet på IT-området. Målet bör vara att man med gemensamma krafter skall nå så långt som möjligt i strävan att skapa ett kunskapsjämnt samhälle med utnyttjande av IT.

Utifrån IT-propositionen gav regeringen IT-kommissionen vissa tilläggsdirektiv under sommaren 1996. Av dessa framgår bl a att kommissionen skall ta initiativ till att bilda ett rättsligt observatorium som skall följa den rättsliga utvecklingen på IT-området. Dessutom skall kommissionen inrikta sitt arbete mot åtgärder inom följande områden:

- Informationstekniken som verktyg för att skapa tillväxt och sysselsättning.
- Ökad tillgänglighet till informationsteknik.
- Konsekvenser av och framtidsscenario för IT-användningen.

I direktiven heter det att bred tillgänglighet till informationsteknik är av väsentlig betydelse för att öka demokratin i samhället. Ju fler som får tillgång till information och kunskap, desto fler kan aktivt delta i samhällets utveckling. Att med hjälp av informationstekniken öka medborgarnas tillgång till samhällsinformation utgör därför en viktig del i IT-strategin.

Vidare sägs IT-kommissionens uppgift vara att stimulera fler till att använda informationstekniken, särskilt de grupper som i dag inte utnyttjar möjligheterna i någon större utsträckning. Dels kan det ske genom att påverka IT-företagen att utveckla användarvänliga programvaror, och dels genom att påverka utbildningsanordnare att använda IT som pedagogiskt hjälpmedel. Ytterligare ett sätt är att använda informationsteknik på sådana platser där många människor möts samtidigt, t ex bibliotek, postkontor, försäkringskassor och andra offentlig institutioner.

Rörande framtidsscenarios för IT-användning framhålls i direktiven att IT-kommissionen skall initiera och föra diskussioner om hur tekniken påverkar och blir en del av samhället. Detta bör bli ske genom breda kontakter med myndigheter, kommuner, landsting, forskare och representanter för näringslivet samt genom att utveckla framtidsscenario inom olika områden, t ex demokrati, kultur och svenska språkets ställning.

3.3 Toppledarforum

(Se <http://toppled.nutek.se>)

Toppledarforum är en informell samverkansgrupp mellan ett tiotal myndigheter samt kommun- och landstingsförbunden för förnyelse av offentlig förvaltning med stöd av IT. Ledamöter är myndigheternas generaldirektörer och förbundens chefer. Toppledarforum leds av finansministern.

Under samverkansgruppen finns ett programråd (arbetsutskott) för planering och beredning av frågor. Toppledarforums verksamhet bedrivs i projekt med projektledare från de representerade organisationerna.

Arbetet inom Toppledarforum syftar till att undanröja hinder och skapa förutsättningar för en rationell och säker IT-användning i den offentliga förvaltningen. Ambitionen är att lägga en grund för omprövning och förnyelse genom att skapa en öppen elektronisk infrastruktur och informationsförsörjning i den offentliga förvaltningen.

Toppledarforum har ett operativt arbetsprogram som är indelat i tre huvuddelar:

1. *Informationsförsörjning*

- policyfrågor för kommunikation, insamling, tillgång till och användning av information
- rättsliga frågor för att kunna insamla, använda och kommunicera elektronisk information inom och utom landet
- lösningar för att uppnå tillräcklig säkerhet och kvalitet i och kring informationssystemen.

2. *Informatikplattformer*

- åtgärder för att skapa en "alla-till-alla"- eller "många-till-många"-kommunikation, ärendebehandling, teleservice till allmänheten och företagen. Arbetet avser:
 - användning av standarder
 - teknisk harmonisering
 - gemensam IT-användning oavsett verksamhetsområde i offentlig förvaltning.

3. *Verksamhetsförnyelse genom IT-användning.*

- hur den elektroniska infrastrukturen möjliggör radikalt ändrade sätt att organisera och bedriva offentlig verksamhet
- gemensamma tillämpningsprojekt för många myndigheter som effektiviserar informationsutbytet mellan offentlig förvaltning och företag, medborgare samt EU (och andra internationella organ).

I IT-propositionen 1995/96:125 är regeringens uppfattning att det arbete som hittills bedrivits inom ramen för Toppledarforum varit framgångsrikt och rönt stort intresse inom den offentliga förvaltningen. Det är därför angeläget att denna verksamhet fortsätter och utvecklas vidare.

Flera av de projekt som bedrivs inom Toppledarforum ligger inom de områden som denna rapport beskriver. Men det är framför allt tre projekt som är av intresse:

- Internet – kanal för spridning av myndighetsinformation
- E-post och katalog, samt
- Smarta kort i offentlig verksamhet.

3.3.1 **Projektet "Internet – kanal för spridning av myndighetsinformation"**

Ett syfte med projektet är att ge stöd till myndigheter, kommuner och landsting så att samtliga dessa organisationer kan tillhandahålla allmän samhällsinformation över Internet.

Projektet syftar också till att skapa ett "single face to citizen". Det innebär att organisationerna bör presentera informationen på ett någorlunda enhetligt sätt. Detta underlättar informationssökningen för de medborgare som vänder sig till olika myndigheter. Projektet skall utarbeta prototyper till WWW-sidor för respektive sektor inom förvaltningen.

Projektet har gjort en förstasida för offentlig svensk samhällsservice som kallas "**Det offentliga Sverige**". Den återfinns på Internet under adressen <http://130.244.127.154/internal/bwswe>.

Projektet har nyligen framlagt en rapport där man bl a föreslår följande:

- att offentlig sektor etablerar en gemensam ingångssida "Det offentliga Sverige" på WWW
- att ett sekretariat snarast inrättas för att bl a etablera, underhålla och vidareutveckla WWW-sidan "Det offentliga Sverige"
- att grundläggande kvalitetskrav skall gälla för den enskilda förvaltningen för att bli länkad från "Det offentliga Sverige" och att Toppedarforums medlemmar förklarar sig beredda att tillämpa dessa grundläggande kvalitetskrav
- att Statskontoret får i uppdrag att utvärdera och teckna ramavtal gällande olika Internettjänster och -produkter
- att Samhällsguiden snarast blir tillgänglig på Internet-WWW
- att Stiftelsen Invandrartidningen får i uppdrag att publicera övergripande samhällsinformation på "lätt svenska" via Internet-WWW.

3.3.2 **Projektet "E-post och katalog"**

Ett mål för Toppledarforum är att alla myndigheter skall vara nåbara med e-post – på en viss kvalitetsnivå – under 1996.

Projektet "E-post och katalog" klassar e-posttjänster i tre nivåer: e-kort, e-brev och e-rek.

Beteckningen *e-kort* används när det går att få fram ett meddelande, men däremot ges ingen kvittens och svenska tecken fungerar inte alltid så bra.

På nivån *e-brev* skall man kunna ge och få leveranskvittenser, bilagor skall kunna följa meddelandet och svenska språket skall kunna fungera korrekt. Det skall dessutom finnas en myndighetsbrevlåda, det vill säga en adress till myndigheten som bevakas av en person t ex registrator. Det är denna nivå som skall vara uppnådd under 1996.

Den högsta kravnivån kallas *e-rek*. I detta fall skall meddelandet kunna krypteras. Och brev skall alltid kunna undertecknas elektroniskt med sk digitala signaturer. Krav på denna typ av kommunikation kan enligt projektet tidigast ställas om något år.

Projektet utreder också förutsättningar och villkor för en gemensam katalog för den offentliga sektorns e-postadresser. Det finns ingen anledning att ta fram en tryckt katalog, utan projektgruppen tänker sig i stället en distribuerad databas enligt katalogstandarden X.500.

3.3.3 Projektet "Smarta kort i offentlig verksamhet"

I framtiden kan en stor del av kommunikationen mellan och inom myndigheter, samt mellan myndigheterna och allmänheten komma att baseras på utnyttjandet av smarta kort. Korten ger exempelvis möjlighet till individuell identifiering samt elektronisk signering av dokument som garanterar mottagaren att dokumentet är oförändrat, okopierat och oöppnat. En poäng är naturligtvis att den offentliga förvaltningen hittar gemensamma lösningar och standards för användningen av smarta kort.

Projektet är uppdelat i två arbetsområden.

- I en första etapp skall man ta fram lösningar med smarta kort som tjänstekort inom offentlig förvaltning. Man arbetar med policy, regler, bakomliggande förutsättningar och strukturer (t ex certifieringsorgan) som behövs för att utge sådana kort till anställda inom kommuner och myndigheter. Tjänstemän skall exempelvis på ett säkert sätt kunna skicka dokument och brev till varandra, bedriva elektronisk handel osv.
- Den andra arbetsområdet behandlar frågan om smarta kort till medborgare och företag, för att dessa skall kunna utnyttja elektroniska tjänster från den offentliga förvaltningen. Genom kortet identifieras den som lämnar eller hämtar uppgifter från databaser vilka innehåller individuell person- eller företagsinformation.

Projektet genomför också en enkät till stat, kommun och landsting om nuvarande användning av smarta kort, samt hur man ser på kortens framtida utnyttjande i den egna verksamheten. Tillämpningar med smarta kort som redan bedrivs eller startar strax, finns inom polisen, landstingens patientadministration, ett studerandekort till studenter vid KTH m fl.

Kommentarer

Toppleदारforum är en något udda skapelse inom svensk förvaltning – det är en informell frivillig samverkansgrupp av generaldirektörer o. dyl. Trots att finansministern är gruppens ordförande skulle man gärna se ett större politiskt inslag i den konkreta IT-utvecklingen inom offentlig förvaltning.

Men att ha en samverkansgrupp mellan tjänstemän kanske är enda sättet att med ett samlat grepp föra IT-frågorna framåt i Sveriges starkt sektoriserade förvaltningsapparat. Och Toppleदारforum får beröm i regeringens IT-proposition.

Av de projekt Toppledarforum arbetar med, anser jag det som behandlar smarta kort vara mest strategiskt. Om IT-buren samhällsservice någon sin skall få ett ordentligt genomslag hos medborgarna, måste den vara individuell. De textmassor som nu läggs ut på Web-sidor är av grundläggande allmänt intresse – men det är servicen till dig och mig som individer, som alla naturligtvis vill ha. Vissa enkla sådana lösningar har börjat dyka upp på bankers och försäkringsbolags Webbar.

3.4 NUTEK och SAMIT-projektet

(Se <http://akeg-mac.informatik.umu.se/SvSAMIT.html>)

Inom ramen för ITYP-programmet (ITYP = InformationsTeknik för Yrkeskunnande och Produktivitet) initierade och stödde NUTEK under åren 1994–1995 det så kallade SAMIT-projektet (SAMIT = IT för offentlig SAMservice). Projektet kan ses som den "elektroniska delen" i utvecklingen av medborgarkontor.

SAMIT var ett samarbetsprojekt mellan näringsliv och högskola. Deltagande företag var Telia Promotor, SÄK-data, Posten Affärsutveckling, Digital Equipment och Celsius IT-tjänster. Forskare kom från universitet och högskolor i Umeå, Karlskrona/Ronneby och Göteborg.

SAMIT-projektets mål var att genom modeller och prototyper visa hur IT-stöd kan:

- underlätta medborgarens möte med den offentliga förvaltningen
- underlätta samarbetet mellan personalen vid medborgarkontoret och myndigheternas specialisthandläggare.

Senhösten 1995 överlämnade SAMIT sin slutrapport "Nya vägar till medborgarna" till NUTEK. Rapporten består av följande delar:

- begrepps- och beskrivningsmodell
- IT-modell som beskriver den tekniska plattformen
- analysmodell för säkerhet och integritet
- LärSAMIT
- HemSAMIT
- DistansSAMIT.

Det är i huvudsak de tre sistnämnda projekten som är av intresse för denna rapport. Projekten har utarbetat prototyper för LärSAMIT och HemSAMIT med WWW-teknik.

3.4.1 LärSAMIT

LärSAMIT är ett verktyg i WWW-miljö med vars hjälp information, åsikter och kunskap kan överföras i dialog mellan myndigheten och medborgarna, mellan tjänstemän i olika delar av förvaltningen och i vissa fall

även med lokal politiker. Poängen är att medborgarna inte bara skall kunna "konsumera" elektroniska tjänster utan även kunna föra en diskussion om dem.

Med LärSAMIT kan man som medborgare via datorn:

- Ge förslag
- Ställa frågor
- Delta i diskussioner, både interna och externa
- Följa upp aktiviteter, t ex genom att se vilka frågor som är ställda, vilka åtgärder frågorna föranlett
- Lämna omdömen om servicen.

Tjänstemän i förvaltningen kan följa upp verksamheten genom att:

- Se vilka frågor som ställts
- Svara kunder direkt genom elektronisk post
- Delta i diskussioner, externa och interna
- Få statistik på aktiviteter i systemet, vanliga frågor etc.

Tanken är att en förbättrad dialog skall leda till bättre kunskap om mötet mellan medborgare och myndighet, och att den kunskap man på så sätt får, skall användas för att förändra verksamheten. Prototypen i LärSAMIT är ett verktyg för att stödja en sådan förändringsverksamhet.

Följande funktioner finns i LärSAMIT:

- Skriva anteckningar, brev, enkäter och PM
- Delta i diskussionsforum och klagomur
- Exit poll
- Frågor och svar (FAQ), förslagslåda
- Nyhetsbrev
- Statistik.

Prototypen för LärSAMIT har utvecklats i samarbete med Södertälje kommun.

3.4.2 HemSAMIT

HemSAMIT har gjort en prototyp av "det elektroniska medborgarkontoret" i WWW-miljö. Det innebär att medborgaren med PC hemifrån eller från självbetjäningsterminaler, på egen hand kan komma åt delar av den service som normalt kan erhållas på ett medborgarkontor eller genom att vandra mellan olika myndigheter och förvaltningar.

Prototypen för HemSAMIT åskådliggör två skilda aspekter. Dels ges en fyllig och bra bild av det elektroniska medborgarkontorets helhet; omfattningen, strukturen, rollerna, tjänsterna etc. Dels visas möjligheterna att erbjuda interaktiva tjänster, dvs att gå längre i servicen än de traditionella passiva informationstjänsterna.

I prototypen demonstreras följande generella funktioner:

- informationsåtkomst (texter, bilder)
- anmälan, beställning av material
- beräkningshjälp
- enkäter med resultat och statistik
- interaktion mot verksamhetssystem, åtkomst och uppdatering av information i realtid.

Nedanstående tjänster är inlagda i prototypen:

- beräkna din pension
- har du rätt till bostadsbidrag?
- utläggning av dagar med föräldrapenning
- bokning av lokaler
- är du miljömedveten? (en miljöenkät).

Projektets uppfattning är att ett medborgarkontor, även ett elektroniskt, skall vara lokalt orienterat. För medborgaren är det naturligt att möta samhällsservicen från en lokal infallsvinkel. Det elektroniska medborgarkontoret skall uppfattas som en lokal informations- och serviceplats även om en stor del av den information som lämnas är av regional och central karaktär.

Modellen innebär att varje lokalt elektroniskt medborgarkontor kan skapa sin lokala touch – inte bara att informations- och serviceinnehållet har lokal prägel, utan också att olika frågor prioriteras olika i skilda regioner.

HemSAMIT-prototypen har tagits fram i samarbete med Kalmar och Sölvesborgs kommuner samt med Försäkringskassan i Göteborg och Försäkringskassaförbundet.

3.4.3 DistansSAMIT

DistansSAMIT står för handläggning av ärenden på distans. Poängen är att personer på skilda platser samtidigt skall kunna se varandra och kunna föra samtal kring ett ärende – och på samma gång kunna se och arbeta med samma information. Detta är möjligt genom att kombinera bildtelefoni, datakommunikation och datorprogram till ett sammanhängande system. Denna typ av systemlösningar säljs sedan några år på marknaden.

Lösningen kan användas internt inom en kommun eller myndighet för expertrådgivning till lokalkontor eller till generalisthandläggare vid ett medborgarkontor. Det är också möjligt att exempelvis inreda ett lokalt medborgarkontor så att allmänheten kan ha direktkontakt med en central statlig eller kommunal förvaltning.

PC-utrustning och programvara finns i dag för att:

- ge ljud- och bildkontakt mellan två platser
- dela ett dokument mellan två datorer. Båge användarna kan ändra i dokumentet. Alla ändringar visas samtidigt i båda utrustningarna.
- titta på en applikation i något externt system och samtidigt se informationen från det externa systemet.

För detta krävs dator- och programutrustning där följande komponenter ingår:

- PC med videokamera, mikrofon, högtalare och ljudkort samt program för att hantera kringutrustning och kommunikation.
- Program för att synkronisera utrustningarna över kommunikationslinjen och även förhindra att båda datorerna uppdaterar samma del i bilden samtidigt.

Kommentar

De prototyper som SAMIT utarbetade är fortfarande av mycket stort intresse. De visar på möjligheten att med bra tekniklösningar kunna skapa en mer transparent offentlig förvaltning. Dels kan medborgaren på många olika sätt föra en dialog med förvaltningen och dels kan han påverka serviceutbudet.

SAMITs idéer finns ännu inte konkretiserade i någon WWW-site som är i praktiskt bruk inom offentlig förvaltning – de flesta offentliga organ presenterar än så länge bara textinformation på Weben.

Det mest konkreta som finns utifrån SAMITs idéer är de arbeten som pågår i Stockholms kommun inom ramen för INFOSOND och EUKIOSK-projekten. Vissa delar av prototyperna kommer förhoppningsvis att bli verklighet där.

3.5 Inrikesdepartementet och Kommunförbundet: Medborgarkontor

(Se Kommunförbundets First Class-bas tel: 08-702 20 56, konferensen Öppna diskussioner, delkonferensen Information och IT.)

Allt sedan frågan om medborgarkontor aktualiserades i mitten av 80-talet är det – oberoende av politisk färg på regeringen – huvudsakligen Civildepartementet – nu Inrikesdepartementet – som ansvarat för den övergripande samordningen av utvecklingsarbetet. 1994 beslutade riksdagen genom en särskild försökslag, att försök med medborgarkontor skall bedrivas mellan 1995-1999. Fram till årsskiftet 1995/96 fanns vid departementet en särskild samordningsgrupp – SMED (samordningsgruppen för medborgarkontor) – med representanter för NUTEK och Svenska Kommunförbundet. Denna grupp hade fyra uppdrag:

- att utvärdera medborgarkontorsförsöken
- att utreda frågan om myndighetsutövning vid medborgarkontor
- att organisera nätverksträffar för metodutveckling mm
- att informera om medborgarkontorsförsöken.

En finns ett 50-tal medborgarkontor fördelade över hela landet, från storstad till glesbygd. Kontoren har varierande servicegrad och serviceutbud. De flesta kontoren ger enbart kommunal service men vid ett handfull kontor sker ett samarbete mellan statliga myndigheter och kommunen. En närmare beskrivning av några medborgarkontor och dess IT-stöd görs i avsnittet om praktikfall.

På två sätt har IT-lösningarna hela tiden varit integrerade och viktiga delar i medborgarkontorsidén:

- **För det första gäller det frågan om hur ett IT-stöd till de anställda på medborgarkontoret skall utformas. Kontorets personal är ju helt service- och kundorienterade och behöver ett IT-stöd som fungerar bra i "sanningens ögonblick", alltså vid mötet med kunden. Tjänstemännen vid kontoret behöver också bra IT-buren kommunikation och dialog med specialisthandläggarna vid modern myndigheterna.**
- **För det andra handlar det om utveckling av bra system som medborgaren själv kan använda via publik dator eller hemdator, så kallade elektroniska medborgarkontor. Den tekniska utvecklingen med WWW-lösningar har naturligtvis under de senaste åren betytt ett stort steg framåt för sådana applikationer. Som ovan nämndes var SAMIT-projektet och dess Internetlösningar en utlöpare av medborgarkontorsidén.**

De första elektroniska medborgarkontoren byggdes i slutet av 80-talet med programmet Hypercard i Macintosh-datorer inom ramen för MISO-projektet i Härnösand. Funktionellt och innehållsligt var dessa lösningar av ungefär samma kvalitet som dagens WWW-sidor. Men det är först med standardiseringen och de distribuerade lösningarna i Internet (TCP/IP och html) som så bra möjligheter till uppdatering av informationen har skapats, att stora informationsmängder lätt kan hållas aktuella och är enkelt sökbara.

I november -96 skall regeringen lägga fram en proposition som behandlar myndighetsutövning vid medborgarkontor. Frågan har utretts och presenterades i SOU 1995:61. I denna utredning föreslås att medborgarkontoren inte som hittills enbart skall ha kommunalt huvudmannaskap, utan även en statlig myndighet skall kunna ansvara för kontoret. Samverkan mellan myndigheter och kommuner i medborgarkontor föreslås inte enbart omfatta lokalsambruk utan även personalsambruk. Dessutom föreslås utredningen att enklare förvaltningsuppgifter innehållande myndighetsutövning skall kunna utföras vid medborgarkontor. Det innebär att en tjänsteman vid medborgarkontoret som exempelvis har sin grundanställning inom polisen, också skall ha möjlighet att utföra vissa myndighetsuppgifter åt exempelvis kommunen, försäkringskassan eller

arbetsförmedlingen. Dessa lösningar skall regleras i särskilda avtal mellan berörda myndigheter.

Utredningen lägger förslag på följande ärenden, innehållande enklare myndighetsutövning, som skall kunna utföras vid ett medborgarkontor.

Från Polismyndigheten:

- ta emot anmälningar om enklare förmögenhetsbrott
- hantera hittegoods
- utfärda jaktvapenlicenser
- utfärda pass
- ge tillstånd till offentlig tillställning eller till användning av offentlig plats
- ge tillstånd till att handha explosiva varor
- ge spränglov.

Från Försäkringskassan:

- bevilja bostadsbidrag
- bevilja bostadstillägg
- intyga om rätt till sjukvårdsförmåner.

Från Skattemyndigheten:

- besluta om jämkning under inkomstår av preliminär skatt för skolungdom, studerande eller löntagare
- utfärda utdrag ur skattelängd / taxeringsuppgiftsregister
- intyga om att inga kvarskatteavdrag skall göras
- utfärda taxeringsbevis för fastighet
- utfärda duplett av A-skattsedel
- medge anstånd med betalning av skatt
- medge deklaraionsanstånd
- utfärda förtryckta självdeklarationsblanketter
- utfärda personbevis
- registrera flyttningsanmälningar.

Från Arbetsförmedlingen:

- skriva in arbetsökande
- bevilja ersättning för sökanderesor inom ramen för flyttningsbidrag.

Från kommunen:

- ta emot anmälningar om plats i barnomsorgen, fördela platserna och lämna erbjudanden om plats
- handlägga socialbidragsärenden till den som inte kan få svensk pension eller har otillräcklig pension
- bevilja bygglov i enklare fall
- besluta om parkeringstillstånd för handikappade
- bevilja inackorderingsbidrag för elever i gymnasial utbildning
- ge tillstånd till förmultningstolett i enklare fall.

Utredningen var föremål för remissbehandling under hösten -95 och fick i huvudsak ett positivt mottagande av de myndigheter, juridisk expertis och kommuner som var remissinstanser. Propositionen framlägges som tidigare nämndes i nov -96.

3.5.1 Utvärdering av medborgarkontor

Mitthögskolan har till uppdrag att åt Inrikesdepartementet (tidigare Civildepartementet) löpande utvärdera försöken med medborgarkontor 1995–99. En första delrapport slutfördes under hösten 1995.

I denna rapport har man genomfört en medborgarenkät på sju orter med medborgarkontor; Arjeplog, Junsele i Sollefteå kommun, Gunnared i Göteborgs kommun, Färjestaden i Borgholms kommun, Skarpnäck i Stockholms kommun, Sölvesborg samt Botkyrka. Man har skickat enkäten till 3500 innevånare och 350 företag på dessa sju orter.

De intervjuade har bl a fått göra jämförelser mellan medborgarkontorens service och servicen från den offentliga förvaltningen i allmänhet. Det framkommer att medborgarna entydigt är mer nöjda med medborgarkontorets service, att dom bemöts bättre på medborgarkontoret, samt att dom uppfattar att ärendena administreras snabbare på medborgarkontoret.

En majoritet av respondenterna önskar också att det mesta av den offentliga förvaltningsservicen skall ges via medborgarkontor.

Enator (tidigare Celsius IT-tjänster) har grundligt analyserat den administrativa serviceorganisationen i åtta hela kommuner och i två kommundelar. Slutsatsen är att ca 40 % av tiden inom kommunens administration används för arbetsmoment som bör ligga på ett medborgarkontor. Det gäller frågor från allmänheten som omfattar informationsgivning, vägledning, rådgivning samt enklare rutinmässig och regelstyrd handläggning och beslut. Utifrån detta beräknas besparingspotentialen för rent kommunala medborgarkontor till en personalreduktion på ca 10 % samt förbättrad service utan att behöva anslå extra medel till den sektoriella organisationen.

Kommentar

Medborgarkontor är de längst gående försöken inom offentlig förvaltning med verksamhetsförnyelse utifrån medborgarperspektivet. Detta har naturligtvis inneburit stora problem i mötet med den sektoriserade och "top-down"-organiserade offentliga förvaltningsapparaten.

Det är därför mycket intressant att Inrikesdepartementet äntligen kommer att lägga fram en proposition om integrerade medborgarkontor, vilka kan ge både statlig och kommunal service. Avsikten är tydligen att på försök etablera en sådan lösning på enbart *en* ort.

Jag tror fortfarande att medborgarkontor kommer att vara ett viktigt inslag i organiseringen av den "krympta" välfärdsstaten under kommande år. Små effektiva servicepunkter som i lokalsamhället som kan erbjuda personlig service, tror jag blir *ett* sätt i försöken att motverka segregering och isolering.

I dessa besparingstider kanske intresset för den rationaliseringspotential som finns i medborgarkontoren även bidrar till att påverka de starka sektorsföreträdarna, vilka hittills varit mycket kallsinniga till idén.

Jag tror heller inte att den elektroniska servicen från myndigheterna någonsin kan motsvara det personliga mötet mellan en handläggare och allmänheten vid ett medborgarkontor. Eller rättare sagt hoppas jag att den offentliga förvaltningen även fortsättningsvis skall ha råd med så pass många anställda, att det inte blir mötet med datorn och dess standardlösningar som blir det normala kontaktsättet med myndigheterna.

3.6 Näringsdepartementets analys av kommunernas IT-strategier

Näringsdepartementet genomförde nyligen en studie av kommunernas IT-strategier. Syftet var att undersöka hur långt kommunerna kommit i det IT-strategiska arbetet och vilka behov, möjligheter och hinder man upplever. Dessutom ville man söka goda exempel i form av intressanta och framsynta projekt samt kartlägga ekonomiska, geografiska, institutionella eller andra faktorer som påverkar kommunens IT-arbete.

Samtliga 288 kommuner kontaktades och nästan hälften har i dag en upprättad IT-strategi. 80 av de inkomna strategierna vara av sådan art att de lämpade sig för vidare analys.

Strategierna bör enligt departementet åtminstone ha vissa av följande kriterier:

- klar målsättning
- klar ansvarsstruktur för IT-arbetet
- handlingsplan för IT-arbetet vad gäller medborgarkontakt, näringsliv, skola el. dyl.
- konkreta projektförslag
- säkerhetsstrategi
- plan för samverkan mellan aktörer internt och externt
- plan för kompetensuppbyggnad eller -utveckling internt och externt
- specifik anpassning till lokala förhållanden.

Näringsdepartementets analys berör naturligtvis i stor utsträckning näringslivsfrågor, men ett avsnitt med rubriken "Bibliotek, medborgarkontor och demokrati" har koppling till ämnet för denna Teldok-rapport.

Departementet sammanfattar att i IT-strategierna spås biblioteken få en förnyad roll som samlingspunkter när de utrustas med datorer som är kopplade till Internet och till kommunens lokala nätverk som innehåller information om kommunens egen verksamhet. Ronneby tillhör de kommuner som framgångsrikt och medvetet givit biblioteket en viktig roll. Ofta utgör biblioteket också en möjlig plats för upprättande av ett medborgarkontor, även om några kommuner också planerar speciella lokaler för detta ändamål. Medborgarkontoren syftar till att ge möjlighet till information från och kontakt med kommunens samtliga förvaltningar på ett och samma ställe genom att tillhandahålla kommunikations- och informationsmöjligheter.

I IT-strategierna framhålls den demokratiska aspekten ofta och då i samband med möjligheten till ge samhällsinformation och att kommunicera med politiker. De flesta kommuner planerar elektroniska anslags-tavlor för medborgarinformation, ibland kompletterade med speciella debattrum.

Departementet framhåller att problem som diskuteras i kommunernas IT-strategier i samband med demokratifrågor, är risken för diskriminering och utanförskap för människor som saknar datakompetens. Farhågan är också att det sociala avståndet som redan i dag finns mellan olika befolkningsgrupper, förstärks då starka grupper får ökad och snabbare tillgång till information med IT.

3.7 Kulturnät

Det mesta i denna rapport handlar om hur IT kan ändra formerna för offentlig service, demokrati och folkbildning. I mycket liten utsträckning behandlas demokratins innehåll och IT, alltså vad vi fyller näten med för upprätthålla jämlika demokratiska ideal. Som jag framhöll i ett tidigare kapitel tror jag att det är här som vi på sikt kommer att få de största problemen vad gäller IT och demokrati. Är det ett avancerat interaktivt nöjesutbud som kommer att fylla näten? Eller kan vi skapa konstruktiva alternativ som inte drunknar i skräpkulturen?

Därför tycker jag det är värt att i denna rapport omnämna den pågående utredningen om ett Svenskt kulturnät. Här kan finnas ett embryo till alternativ.

Utredningen har nyligen överlämnat ett delbetänkande som i huvudsak är en kartläggning av nuvarande IT-användning inom kulturområdet. Organisationer som kartlagts är bibliotek, museer, arkiv, musikinstitutioner, teatrar och media, myndigheter och stiftelser, intresseorganisationer samt ideella föreningar.

Av direktiven framgår att utredningen skall lämna förslag till en samlad strategi för kulturinstitutionernas IT-användning och om uppbyggningen av ett gemensamt kulturnät. Där framhålls också att statens roll är väsentlig när det gäller att främja medborgarnas möjligheter till informationsinhämtning. En demokratisk grundprincip är att alla skall vara tillförsäkrade rätten att hämta information. (I utredningens delbetänkande påpekas klyftan mellan denna ståndpunkt i direktiven och Riksrevisionsverkets förslag till regeringen att "avgifter som tas ut för uttag av elektroniskt lagrad information skall beräknas så att full kostnadstäckning för att framställa och distribuera uttagen uppnås".) Syftet med utredningen bör enligt direktiven vara att utveckla nya vägar och främja dialoger mellan olika kulturproducenter och medborgarna. Utredningen skall vara färdig i november 1996.

4 Datoranvändningen i Sverige

De flesta utredningsinstitut matar oss löpande med utredningar och statistik på olika aspekter av datoranvändningen. Det kan gälla antalet anslutningar till Internet, antalet sålda PC:n som julklapp till hemmen, antalet försålda licenser för Windows 95, mm. Alla dessa rapporter ger alltid bilden av ett mycket expansivt området med stor tillväxttakt.

4.1 SCB: Datorvanor 1995

Den senaste utredningen som jag tycker bäst belyser IT-användningen ur de aspekter – samhällsservice, demokrati och folkbildning – som denna rapport behandlar är fortfarande SCB:s rapport Datorvanor, även om den presenterades 1995.

Här har jag gjort en mycket kort sammanställning över statistik från rapporten som i första rummet behandlar skillnader i datorvanor mellan olika befolkningsgrupper, och som därmed är av intresse ur demokratisynpunkt.

Datorvanor 1995 – användarna

- 60 % av Sveriges befolkning i åldern 16–64 år är eller har varit datoranvändare i arbetet eller i hemmet. (3,1 av 5,2 milj individer).
- 50 % av samtliga sysselsatta individer i åldern 16–64 år använder datorer i sitt arbete – 2,1 milj individer.
- 28 % av Sveriges befolkning i åldern 16–64 år har tillgång till dator i hemmet – 1,4 milj individer.
- 17 % av de som använder dator i hemmet i åldern 16–64 år har en uppkoppling mot andra datorer utanför hemmet – 240 000 individer.

Datorvanor 1995 – skillnader mellan olika grupper

Kön

- 64 % av männen (1,7 milj individer) och 57 % av kvinnorna (1,45 milj individer) är eller har varit datoranvändare.
- 54 % av de sysselsatta männen och 48 % av de sysselsatta kvinnorna använder datorer i sitt arbete.
- 30 % av alla män och 22 % av alla kvinnor använder datorer i hemmet.

Alder

- Mellan 60–66 % i åldersgrupperna mellan 16–54 år är datoranvändare. I åldersgruppen 55–64 år är motsvarande siffra 47 %.
- Mellan 54–57 % i åldersgrupperna mellan 25–54 år använder datorer i arbetet. I åldersgruppen 16–24 år är motsvarande siffra 32 %, och i åldersgruppen 55–64 år 44 %.

- 37 % av personerna i åldern 16–19 år är datoranvändare i hemmet. (Det är 44 % av alla män och 30 % av alla kvinnor i åldersgruppen 16–19 år som använder hemdator.) 26 % av personerna i åldern 25–34 år är datoranvändare i hemmet.

Socioekonomisk grupp

- 92 % av högre tjänstemän, 83 % av lägre tjänstemän, 42 % av arbetarna och 52 % av företagarna är datoranvändare.
- 58 % av högre tjänstemän, 32 % av lägre tjänstemän, 14 % av arbetarna och 30 % av företagarna använder dator i hemmet

Arbetsmarknadssektorer

- 83 % som jobbar i statlig sektor, 79 % i affärsdrivande verk, 56 % i enskild sektor, 46 % företagare, 32 % i primärkommunal sektor och 52 % i landstingssektorn använder datorer i arbetet.

Regional användning

- Mellan 50–54 % av befolkningen i exempelvis Västernorrlands län använder eller har använt datorer. Motsvarande siffra i storstadslänen är 66–69 %
- Andelen datoranvändare i befolkningen ökar ju befolkningstätare regionen är.

Datorvanor 1995 – jämförelse med 1984 och 1989

Datoranvändare i arbetet	1984	1989	1995
i procent av antalet sysselsatta	24	32	51

De som har tillgång till datorer i hemmet i procent av befolkningen i åldern 16–64 år	3,4	10,2	27,6
---------------------------------------------------------------------------------------	-----	------	------

4.2 Skolans datorer

Trots att denna rapport inte handlar om utbildning och IT, är utvecklingen av IT inom skolan en av de viktigaste faktorerna ur demokratisynpunkt. Skolan skall ge möjlighet för alla ungdomar att lära sig hantera IT-mediet.

1995 gjorde skolverket en undersökning av tillgången till datorer i skolan som visar följande om datortätheten:

- Inom grundskolan finns 19 elever / dator
- Inom komvux 12 elever / dator
- Inom gymnasieskolan 8 elever / dator
- Inom särskolan 4 elever / dator.

Oavsett skolform är datortätheten högst i glesbygdskommunerna och lägst i storstäderna.

Omkring 3/4 av gymnasieskolorna och 1/3 av grundskolorna har tillgång till extern datakommunikation, däribland Internet.

4.3 Internetdomäner i Sverige

I en bilaga till IT-propositionen redovisas SUNET:s statistik över svenska Internetdomäner. Detta ger en uppfattning om snabbheten i tillväxten av Internetanvändningen. Ett domännamn ges till varje företag eller organisation som anslutes till Internet, t ex liu.se (Linköpings universitet).

1993	364	svenska	Internetdomäner
1994	1529	"	"
1995	6185	"	"

Kommentarer

Tillgänglig statistik ger entydigt bilden att följande grupper är överrepresenterade i datoranvändningen i Sverige: män, högre socioekonomiska grupper, yngre personer och storstadsbor. Hemdatoranvändningen verkar dessutom vara mer "ojämlik" än datoranvändningen på arbetsplatsen.

En stor del i debatten om IT och demokrati, behandlar frågan om dessa typer av ojämlikheter kommer att bli bestående eller ej. Kommer IT-användningen på sikt därmed att bidra till cementeringen av ett 2/3-samhälle, eller vara en motkraft som fungerar i demokratisk jämlik riktning?

Snabbheten i den svenska IT-utvecklingen är förmodligen mycket bra för landets konkurrenskraft på världsmarknaden. Ur demokratisynpunkt är dock snabbheten av mer tveksamt värde. Dels ser vi tydligt hur demokratiskt politiska institutioner inte hinner med i utvecklingen för att skapa samhällseliga ramar och strukturer för att hantera verkligheten – ett exempel är datalagstiftningen.

Dessutom kommer alltid ett demokratiskt beslutsfattande att ta tid. Själva poängen med demokratin är ju att diskutera olika handlingslinjer och bryta åsikter mot varandra. Risken är därför att det alltid kommer att finnas ett stort glapp mellan de krav som teknikutvecklingens snabbhet ställer och demokratins krav på ett omständligare beslutsfattande.

5 **Praktikfall inom offentlig samhällsservice**

Praktikfallen är hämtade från både kommunal och statlig miljö. Exempelen beskriver hur IT kan användas **i många olika situationer** för att förbättra mötet med kunden. T ex kan ett särskilt utvecklat datasystem stödja handläggaren när denne möter kunden. Ett annat system kan underlätta för kunden att när som helst på dygnet beställa blanketter. I ett tredje system kan han själv räkna ut sin folkpension.

IT-lösningarna varierar efter hur djupt och komplext kundens ärende är. Än så länge är det enbart enklare information som kan tas fram i WWW-miljön eller i telefonsvarssystem av medborgaren själv. I de flesta andra mer komplexa situationer riktas IT-stödet till handläggaren.

Med hänsyn till komplexiteten i de frågor och problem som medborgaren har tycker jag man kan göra följande grova indelning av IT-teknikens användbarhet:

Användbar tekniklösning

*Ärendenas komplexitet
och svarighetsgrad*

Text-TV

Enkla frågor

Telefonsvarssystem

Nuvarande Internettillämpningar som kan nås via publik dator eller hemdator.

Nuvarande Internettillämpningar i kombination med bibliotekspersonalens roll som samhällsinformatör.

Smarta kortlösningar som tillåter individuell service från hemdator via exempelvis mer avancerade Internettillämpningar med stöd från myndigheternas handläggningssystem.

Generalisthandläggare vid medborgarkontor med IT-stöd, som kan fatta beslut i enklare ärenden. Denne kan naturligtvis nås i realtid via telefon eller videokonferenssystem.

Specialisthandläggare vid myndighet med IT-stöd, som kan fatta beslut i komplicerade ärenden. Denne kan naturligtvis nås i realtid via telefon eller videokonferenssystem.

Komplicerade ärenden



Danska Kommunförbundet har gjort en intressant uppdelning av administrativa uppgifter i olika funktioner. Denna "funktionsfördelare" används vid analyser av administrationen vid kommuner och företag. Dessutom används den när man skall avgöra vilka kommunala frågor som kan läggas ut på medborgarkontoren i Danmark.

Anpassad till en kommun – eller statlig myndighet – innehåller funktionsfördelaren följande administrativa uppgifter:

1. Information/upplysningar/generell samhällsinformation
2. Vägledning/rådgivning/individuell information
3. Administrativa förberedelser
4. Rutinmässig och regelstyrd handläggning och beslut
5. Verksamhetsspecifika förberedelser
6. Värderande handläggning och beslut
7. Arbetsledning
8. Politisk ledning och styrning.

Som synes ökar komplexiteten och svarighetsgraden högre upp på skalan man kommer i funktionsfördelaren. De medborgarkontor som kommit längst klarar ärenden från 1–5. Denna grupp utgör ca 80 % av alla de kontakter som medborgaren har med offentlig förvaltning.

Funktionsfördelaren är också intressant när man skall diskutera vilken service som kan ges direkt till medborgaren via hemdator eller publik dator med exempelvis Internet.

5.1 Olika tekniklösningar i olika sammanhang

WWW-tillämpningar

Som tidigare framhölls är det **Web-tekniken** som för första gången konkret visat hur IT på ett enkelt sätt kan användas av medborgaren själv i service-, demokrati- och folkbildningssammanhang. Det är framför allt följande faktorer som gör tekniken intressant:

- den är standardiserad – inte enbart lokalt eller nationellt, utan även internationellt,
- den är lättanvänd för den vanliga användaren – man klickar på hyperlänkar i form av knappar eller text,
- huvudmetaforen – boksidan – är enkel att förstå,
- den distribuerade databasstrukturen i Web-miljön gör det lätt även för stora organisationer att hålla omfattande informationsmängder aktuella,
- det sker ett kraftigt utvecklingsarbete inom Internetkonceptet i hela världen.

Än så länge är de WWW-tillämpningar som i praktiken finns i Sverige inte särskilt avancerade. Oftast är det enbart allmän, relativt statisk

textinformation från den kommunala eller statliga förvaltningen som möjligen kombineras med att man i på en särskild WWW-sida kan beställa mer material. Informationen är enkelriktad – från myndigheten till allmänheten. I ovan nämnda funktionsfördelare återfinns den offentliga förvaltningens WWW-lösningar nästan helt på den lägsta nivån, punkt 1.

Vad gäller elektronisk offentlig service saknas än så länge mer dynamisk information som servicemottagaren kan påverka i dialog med systemet via WWW-sidan. Likaså saknas den individriktade informationen och servicen helt.

Trots snabbheten i teknik- och programvaruutvecklingen på Internetområdet går utvecklingen av bra tillämpningar långsamt inom den offentliga förvaltningen. Jag tycker att funktionellt sett har det inte hänt så mycket under det senaste året. Lay-outen på hemsidorna har blivit snyggare och fler texter finns tillgängliga, men man kan inte få någon mer avancerad form av service än tidigare.

Men genom att utveckla bra rådgivningssystem på Internet skulle myndigheterna kunna täcka de tre nedersta nivåerna på funktionsfördelaren (punkt 1–3). Rådgivningssystem innebär en betydande individualisering av servicen via dator – och därmed höjning av servicegraden – utan att man behöver tangera alla säkerhetsproblem och juridiska problem som finns om alla medborgare skall ha rätt att nå information i de stora offentliga handläggningssystemen.

Med ett rådgivningssystem avser jag lösningar då en individ själv lägger in sina egna uppgifter i exempelvis en kalkylmodell över bostadsbidrag eller pensionsförmåner som tillhandahålls av myndigheterna över Internet. De uppgifter som individen inför i modellen lagras inte, utan personen kan skriva ut resultatet på papper.

(Denna typ av rådgivningssystem såg jag i England och i Holland för många år sedan, och långt innan WWW-tekniken fanns. Dessutom hade man i bägge länderna byggt samman flera verksamhetsområden i ett och samma rådgivningssystem. Oberoende om det är staten eller kommunen som ansvarar för de olika verksamheterna är det ofta samma typ av uppgifter som krävs att individen inrapporterar; t ex Hur stor är din inkomst? Vilken hyra har du? Dessa system ger slutligen rådet att individen kanske bör/eller inte bör kontakta en ansvarig tjänsteman. Det framgår tydligt av systemet att rådet bygger på de uppgifter som individen lämnat, inte på lagrade uppgifter om honom eller på en tjänstemans bedömningar. Men trots dessa begränsningar ger systemet i alla fall en grov vägledning till individen för fortsatt agerande.)

Ett rådgivningssystem behöver naturligtvis inte bygga på att individen knappar in sifferuppgifter, utan kan lika gärna innebära att individen besvarar flervalsfrågor. Exempelvis har landstingen sedan länge – i PC-miljö – ett sådant system som handlar om hur man måste ändra sin livsstil för att få en lång livslängd. Självklart blir råden i sådana system mycket grova, men ger i alla fall mer kvalificerad service till individen än enbart de texter som nu dominerar Internet.

Konsumentverket är den myndighet som har viss rådgivningsservice utformad på ovanstående sätt på sin Web. (Se mer om detta i nästa avsnitt.)

Det finns dessutom många andra typer av tillämpningar som myndigheterna kan införa på Internet, utan att det vållar juridiska problem. Man kan exempelvis förklara hur blanketter skall fyllas i post för post, även om blanketten inte kan skickas till myndigheten via dator. Individer borde också kunna matcha sina egna krav och förutsättningar mot olika databaser som inte innehåller personinformation, t ex rörande lediga jobb och lediga bostäder. Denna sistnämnda typ av system verkar nu antligen vara i startgroparna.

Likasa borde myndigheterna på några WWW-sidor förklara sina rutiner för ärendehandläggning.

Först när bra smart-card-lösningar utformats som säkerställer legitimation och informationskvalitet samt när juridiken så tillåter, finns förutsättningar att med tillgång till lagrad individuell information skapa helt annan individuell service via hemdatorn. Men eftersom detta förmodligen tar ytterligare åtskilliga år, tycker jag att rådgivningssystem som här beskrivits är en förbättring av servicen på Internet jämfört med nuvarande servicenivå.

Datorbaserade dialogsystem

Det är huvudsakligen på två sätt som medborgaren i dag kan kommunicera med myndigheter via dator och Internet; man kan beställa blanketter och skriva e-post. Och inte ens detta fungerar mot långt ifrån alla kommunala och statliga organ. Avsikten är dock att samtliga myndigheter skall nås via e-post vid utgången av 1996.

I ett tidigare avsnitt beskrevs det av NUTEK initierade projektet SAMIT och den prototyp – LärSAMIT – som visar hur olika sorters dialogsystem kan byggas in i Web-miljön, för att möjliggöra en bra service till individen. I de WWW-siter som kommuner och myndigheter har i dag, saknas dessa kommunikationssätt nästan helt.

En begränsande faktor har hittills också varit att det inte funnits riktigt bra möjligheter till konferenser och diskussioner i Web-miljön. Om "demokratiska dialogen" och dialogen i individuella servicefrågor skall ske via dator, har detta fått göras i andra teknik- och systemplattformar. Diskussioner med datorstöd görs fortfarande vanligast i **Internet newsgroups** och i konferenssystemet **First Class**. Datorkommunikation mellan två individer sker via något **e-postsystem** i Internet eller X-400-miljö.

Men under senaste tiden har dock publika datorkonferenser i Web-miljö börjat användas, och allt pekar på att detta blir det vanligaste kommunikationssättet. Likasa utnyttjas möjligheten av att koppla samman First Class med Web-lösningar. Men funktionellt kan man säga att WWW-lösningarna än så länge används mest till informationspresentation och mycket lite till kommunikation och dialog i myndigheternas servicegivande via dator.

Kommunala eller statliga system för publik debatt om myndighetens service saknas nästan helt. I något fall har jag hittat ett företag på en ort som använder First Class för detta ändamål.

Telefon, röstsvar och faxback

Men fortfarande är ju **telefonen** vårt viktigaste IT-medium. De senaste åren har även denna börjat användas allt mer professionellt av den offentliga förvaltningen. Tjänstemäns och politikernas tillgänglighet ökar genom alla de tjänster som AXE-tekniken, moderna växlar, call-center-lösningar, mobiltelefoni osv erbjuder. Minst lika intressant är de **röstvars- och faxback-system** som myndigheter och kommuner startat, mycket utifrån lärdom av den automatiska telefonservice som bankerna lämnar. Via telefonens knappsats styr medborgarnas röstvarssystem till den tjänst han önskar få information om, och kan även göra en röstbeställning av mer blanketter och material. Faxback-systemet gör det möjligt att via knappsatsen beställa materialet direkt till sin fax.

Den stora nackdelen med alla telefonsvarssystem är att den inlästa informationen måste lyssnas av sekventiellt, vilket gör en stor informationsmängd både tidsmässigt och funktionellt otillgänglig, även med de bästa menysystem. Med en personlig kod kan naturligtvis telefonen användas för individuell inloggning i ett system och direkt komma åt den efterfrågade informationsmängden. På så sätt kan servicen göras mer personlig och de värsta klumpigheterna i menysystemen undvikas.

Videokonferenssystem

Videokonferenssystem används i mycket liten utsträckning för externa kontakter mellan myndigheten och allmänheten eller i den demokratiska dialogen med medborgarna. En viktig orsak till detta är förmodligen att ISDN-kommunikationen fortfarande är relativt dyr i Sverige och därmed inte vanlig i hemmen. Internt inom förvaltning och organisationer används videokonferenssystemen vid sammanträden och projektmöten med deltagare från olika orter. Den mest kända tillämpningen är att näringsministern till viss del sköter sitt departement från Piteå genom användning av bl a videokonferenssystem. En allt vanligare tillämpning är att använda videokonferenssystem i olika utbildningssammanhang, framför allt i distansutbildningen.

Men naturligtvis kan videokonferenssystem även användas i service-sammanhang i de fall handläggaren eller medborgaren vill se varandra, trots att de finns på skilda platser. Förmodligen är denna servicesituation inte särskilt vanlig annat än möjligen på glesbygden. Exempelvis kan man tänka sig att försäkringskassans specialisthandläggare vid länets huvudkontor, kan vara tillgänglig för allmänheten samt handläggarna i de små lokalkontoren om dessa utrustas med videokonferenssystem.

Likaså kan man tänka sig att använda videokonferenssystem vid exempelvis politiska frågestunder på allmänna platser. Genom storbilds-TV kan exempelvis innevararna i Ystad se och diskutera med näringsministern i Piteå i realtid.

5.2 Användning av Web-teknik för offentlig förvaltningsservice – summering av nuvarande läge

Det enklaste sättet att få en överblick över hur myndigheter och kommuner använder WWW-lösningar är att utgå från SUNET:s länksida om offentlig förvaltning (figur 3) med adress <http://www.sunet.se/sweden/government-sv.html>. Därifrån når man en stor del av det offentliga Sverige, både centralt, regionalt och lokalt.

Figur 3 SUNET:s WWW-index: Offentlig förvaltning

En bra regional sammanställning över myndigheter och kommuner i Östergötland finns på Östgötaservern (figur 4) med adress [http://www.lio.se/\(EN\)/](http://www.lio.se/(EN)/). Norrbottens offentliga sektor mm kan nås via Norrbotten direkt med adressen <http://www.norrbotten.se>.

Figur 4 Välkommen till Östgötaservern

Kommuner på Weben

Presentation av allmän samhällsinformation från kommuner och myndigheter med Web-teknik är numer mycket vanlig. På SUNET:s förteckning över Web-baser finns – i skrivande stund, september 1996 – enbart ett knappt 60-tal kommuner registrerade med egen Internetdomän. Men i Skolverkets register över skolor med egna hemsidor, kommer dessa från totalt drygt 160 kommuner. Jag uppskattar därför att ca hälften av landets 288 kommuner har egna hemsidor på Internet.

Om man gör en förenklad sammanfattning över normalkommunens information på WWW innehåller den i huvudsak följande punkter:

- Beskrivning av kommunens organisation
- Information om förvaltningarnas verksamhet och service
- Presentation av nämndpolitikerna
- Kommunens turistattraktioner
- Kommunens fritidsmöjligheter
- Utbildningsmöjligheter i kommunen
- Information om näringslivsfrågor i kommunen
- Skriv brev till din kommunpolitiker.

Även om det mest är statiska texter som presenteras av kommunerna på Internet, är det i alla fall på vissa områden som texterna förnyas med kortare intervall. För det första gäller det information om aktuella händelser i kommunen, det kan röra allt från nöjen till seriösa projektarbeten.

För det andra gäller det presentation av kommunala mötesprotokoll. Kalmar kommun (figur 5) (se <http://www.kalmar.se>) presenterar sedan länge kommunfullmäktiges och kommunstyrelsens protokoll med WWW-tekniken.

Figur 5 Kalmar kommuns välkomstsida

Nyligen gav datainspektionen Sundsvalls kommun (figur 6) (se <http://www.sundsvall.se>) tillstånd att visa nämndernas protokoll över Internet. För att inte kränkning av enskild person skall ske är dock förutsättningen att "beträffande andra enskilda än förtroendevalda skall alltså registret avidentifieras avseende samtliga personuppgifter såsom namn, diarie-

nummer och fastighetsbeteckning innan de lämnas ut." Det innebär att kommunen skriver xxx i stället för namnet när man presenterar protokollen på Internet.

Figur 6 Sundsvalls kommun

I Kalmar samlar man också genom Internet på lokala miljötips. Denna idébank kommer att presenteras i november. Man kan också fylla i en miljö-enkät med flervalssfrågor direkt på Weben för att få svar på om man är miljömedveten eller ej. Denna enkät togs fram inom ramen för SAMIT-projektet som har presenterats tidigare.

Statliga myndigheter på Weben

Vad gäller statliga myndigheter är – i september 1996 – ett knappt 60-tal registrerade på SUNET under rubriken "statliga verk och myndigheter". Där finns också samtliga länsstyrelser inlagda under ett och samma domännamn <http://www.lst.se>. Under rubriken "regering och departement" återfinns Information Rosenbad och IT-kommissionen.

Det mest intressanta ur allmänhetens synpunkt är hur långt de två stora servicemyndigheterna, Arbetsförmedlingen (figur 7) och Försäkringskassan kommit i användningen av WWW-lösningar. Dessa två myndigheter har ju den absolut största delen av kontakterna med allmänheten i jämförelse med övriga statliga myndigheter.

Figur 7 Välkommen till Arbetsförmedlingen

Arbetsmarknadsverket har gjort platsbanken sökbar över Internet, se <http://www.amv.se>. Tillsammans med Umeå universitet håller man på att ta fram ett system för matchning av individens önskemål gentemot basen av lediga jobb. Dessutom har ett 10-tal arbetsförmedlingskontor och arbetsmarknadsinstitut lagt ut information om sin verksamhet samt användbara länkar för andra vägar att söka jobb. Se exempelvis Job Link på adress <http://academy.bastad.se/~ami/jobb.html>.

Vad gäller Försäkringskassans verksamhet har Försäkringskassaförbundet lagt ut en stor del av de regler som styr verksamheten på WWW, se <http://www.fk.se>. I princip kan man säga att det är broschyrinformation som medborgaren kan tillgodogöra sig via hyperlänkar. Ett fåtal lokala försäkringskass kontor presenterar dessutom sig själva i Internet.

Bland de statliga myndigheterna tycker jag annars det är Skolverket som kommit i särklass längst i service till sina målgrupper med Web-teknik. Det svenska skoldatanätet (figur 8) – se <http://www.skolverket.se/skolnet> – fungerar som ett aktivt stöd till skolverksamheten, till både skoladministratörer, lärare och elever. Poängen är att man inte enbart redogör för skolverkets regler och förordningar utan genom hyperlänkar till skolor och till andra relevanta WWW-baser i Sverige och världen, ger information, kunskap och tips till myndighetens kunder.

Figur 8 Hemsidan för skoldatanätet

Jag tycker också att konsumentverket (se <http://www.kov.se>) använder Web-tekniken på ett framsynt sätt. Där kan man nämligen lägga upp och räkna fram sin egen personliga budget med stöd av verkets kalkylmodell och beräkningar på vad som är skäliga levnadsomkostnader.

5.3 **INFOSOND- och EUKIOSK-projekten i Stockholms kommun**

(Se <http://www.stockholm.se/bm/projects/offentli.html>)

I Stockholms kommun pågår för närvarande många intressanta förändringsarbeten både vad gäller organisatoriska lösningar och IT-tillämpningar. Sammanfattningsvis följer förändringsarbetet två spår vilka i viss mån är integrerade i varandra:

- För det första skall kommunen inrätta 24 stadsdelsnämnder med medborgarkontor. Dessa organisationsförändringar skall vara genomförda till 1 januari 1997. Sedan ett antal år bedrivs försök med stadsdelsnämnder i Skarpnäck, Aspudden och Rinkeby. I Skarpnäck öppnades nyligen också ett medborgarkontor. En viktig del i IT-utvecklingen är naturligtvis teknikstödet till handläggarna vid stadsdelsförvaltningarna och medborgarkontoren. Vad gäller den tekniska infrastrukturen installerar kommunen ett eget fysiskt höghastighetsnät.
- I flera olika projekt arbetar Stockholms kommun också med att nå medborgarna direkt med stöd av modern IT. Kommunen centralt, de kommande stadsdelsförvaltningarna samt flera av de kommunala bolagen har redan egna Web-sidor.

Men de två mest långtgående projekten som har till syfte att med IT-stöd nå medborgarna och företagen direkt, är:

- INFOSOND – INFORMATION and Services ON Demand och
- EUKIOSK.

Bägge projekten bedrivs i samarbete med olika europeiska städer och finansieras genom olika EU-program. Nedanstående avsnitt är hämtade från projekthandlingar och ansökningsdokument.

INFOSOND

Projektet INFOSOND drivs i samverkan mellan städerna Antwerpen, Nice, Nürnberg, Rotterdam och Stockholm. Associerade partners är dessutom Wien, Amaroussion, Strasbourg och Joensuu.

Av de digra projekthandlingarna framgår att INFOSOND har som mål att utveckla ett flertal elektroniska alternativ genom vilka allmänheten kan få offentlig service samt information om ekonomi, utbildning, vetenskap och fritidsaktiviteter. Dessutom skall man skapa möjlighet för medborgare, småföretag och myndigheter att nå varandra genom voice-mail och video. Via exempelvis hemma-PC, kabel-TV, publika informationskiosker, smart telefoni, digital TV osv skall kommunikationen kunna ske.

Huvudsyftet är att tillhandahålla multimediaapplikationer som möjliggör för medborgaren, småföretagaren, den handikappade eller åldringen att genom bättre kommunikation få information och service från offentliga förvaltningen på ett mer effektivt sätt.

INFOSOND kan beskrivas som en knutpunkt där olika användargrupperns behov av information och service möter det utbud som olika leverantörer av information och service har.

Nyckelapplikationer är:

- Att fråga kommunen och myndigheterna tillhandahålla service och information om exempelvis öppettider, kulturaktiviteter, lediga jobb etc samt ge möjlighet att beställa blanketter.
- Att fråga kommunen och myndigheterna tillhandahålla teknisk och kommersiell information till småföretag rörande exempelvis arbetsmarknaden, den ekonomiska utvecklingen, branschinformation etc.
- Att genom information och service till handikappade och äldre möjliggöra för dessa att leva så oberoende och självständigt som möjligt.

Stockholms europeiska samarbetspartners skall inom ramen för INFOSOND prioritera

- Distansarbete
- Information och service till småföretag
- Vägtrafikinformation
- Information och service för kollektivtrafik
- Information och service till äldre och handikappade.

Stockholm har pekat ut följande prioriterade områden:

- Sprida information och service från kommunen, landstinget och de statliga myndigheter
- Sprida information och kunskap om sjukdomar och miljöfrågor.

INFOSOND:s arbetsformer bygger enligt projekthandlingarna på aktivt deltagande och kontinuerlig utvärdering från olika användargrupperns sida samt från de som levererar informationen. Små "användarpaneler" skall utvärdera och förbättra systemen. Användarnas behov av information och service skall identifieras på detta sätt och byggas in i systemen.

INFOSOND:s tekniklösningar anses ge möjlighet till längre öppettider, minskade köer och bättre tillgänglighet till ett stort serviceutbud, och anses därmed öka medborgarnas livskvalitet. Tekniklösningarna kommer att leda till lägre trösklar för allmänheten att använda modern teknik, såsom multi-media-PC, interaktiv TV och informationskiosker. Dessutom får man på detta sätt effektivare användning av existerande nätverk – t ex Internet – och kommunikationslinjer.

Enligt projektbeskrivningen kommer anställda inom den offentliga sektorn att med INFOSOND-lösningarna kunna arbeta med mer komplexa och kreativa uppgifter. Elektronisk kommunikation mellan dem som producerar och använder information i de olika europeiska länderna kommer att förbättras inom ramen för INFOSOND.

Projektet avses att resultera i en mer effektiv, "transparent" och ansvarskännande offentlig verksamhet, som är närmare medborgaren och mycket kostnadseffektiv.

Projektet INFOSOND i Stockholm har bl a följande mål:

- Att tillsammans med Nürnberg utarbeta lämpliga metoder för att analysera olika användargrupperns behov och olika verksamheters behov och utbud. Dessa metoder skall hantera människors lagliga rätt till integritet och visa på hur informationen kan hanteras säkert och tryggt.
- Att bygga ett antal prototyper som skall gå att använda i en verklig användarmiljö. Prototyperna är den marknadsplats där behov och utbud möts.
- Att delta aktivt i arbetet med att definiera den tekniska arkitekturen, ett arbete som ansvarsmässigt ligger i Nice.
- M fl.

Figur 9 Stockholms kommuns hemsida

Projektet INFOSOND i Stockholm skall arbeta i följande faser:

Delprojekt 1: Användarbehov.

Arbetet syftar till att beskriva informations- och servicebehov hos olika användargrupper.

Användaren skall helst se ett mervärde i att få servicen via IT-medium än på traditionellt sätt. Lösningarna skall vara realiserbara med dagens teknik och inom dagens juridiska och organisatoriska ramar.

Delprojektet skiljer på:

- Generella behov t ex allmän samhällsinformation. Dessa behov kan man komma åt genom att utnyttja resultat av tidigare forskning och försöksverksamhet.
- Specifika behov som kan kopplas till vissa användargrupper, vissa stadsdelar etc. Dessa behov klarläggs genom intervjuer och enkäter.
- Outtalade behov eftersom elektroniska tjänster är okända för de flesta. Genom experiment och prototyper kan dessa behov analyseras.

- Behov som förändras över tiden. Dessa behov kan man komma åt genom att bygga informationssystem som innehåller kanaler för förändringsverksamhet.

Delprojekt 2: Verksamhetsutbud i Stockholm.

Användarnas servicebehov skall i detta delprojekt matchas mot det utbud som finns. Därvid skall tre mål fokuseras:

- Servicemålet; förenkla medborgarnas kontakter med den offentliga sektorn.
- Effektivitetsmålet; rationalisera externa och interna informationsflöden.
- Kvalitetsmålet; förbättra dialogen mellan medborgare och den offentliga sektorn dels för att förbättra kvalitén på tjänsterna, dels för att stärka det demokratiska inflytandet.

Organisationer vars serviceutbud är intressant för INFOSOND är bl a: AMS, CSN, RFV och ABF m fl.

Delprojekt 3. Att arrangera det elektroniska marknadstorget. Tekniska, administrativa och legala frågor.

Detta projekt skall arbeta med de formella ramarna och förutsättningarna för hur ett elektroniskt marknadstorg skall organiseras.

Delprojekt 4. Prototyper av den elektroniska marknadsplatsen.

Delprojekt 5. Test och validering av prototyperna.

Delprojekt 6. Exploatering.

Totala kostnaden för INFOSOND-projektet är 4 985 000 ECU varav EU:s Telematics Applications Programme bidrar med 2 000 000 ECU.

EUKIOSK

Projektet EUKIOSK har till syfte att ge medborgarna service genom ett nätverk av informationskiosker i fem europeiska städer. Lösningarna skall baseras på en gemensam teknisk plattform som bygger på existerande standarder.

De fem samverkande städerna är Brescia, Hannover, Linz, Stockholm och Thessaloniki. Varje stad skall upprätta minst 10 multimedialkiosker där man kan ge information om exempelvis kommunal service, turist-service, kollektivtrafik och lokala utbildningsanordnare.

Stockholm skall mer specifikt tillhandahålla information om välfärds-systemen, ge service till äldre och handikappade, informera om lediga lägenheter och kontorslokaler, om patient- och föräldraföreningar, om kulturaktiviteter samt opera/teaterprogram, och om transportmöjligheter mm. Från kioskerna tillhandahålls också viss interaktiv service såsom reservation och beställning av transporter.

För småföretagen kommer informationskiosken enligt projekthandlingarna att tillhandahålla information om demografiska data, inkomststatistik samt affärsrelaterade nyheter.

Stockholms projektarbete är indelat i följande faser:

Fas 1. Användarnas behov.

Projektet skall identifiera behoven hos olika användargrupper såsom medborgare, turister och småföretag. Politikerna och kommunledningen har också betonat:

- Behovet av att en kontinuerlig dialog mellan politiker och medborgare på stadsdelnivå etableras.
- Nödvändigheten av att service- och informationsbehovet hos grupper som är mest i behov av offentlig service tas fram, t ex hos arbetslösa, äldre och handikappade.
- Nödvändigheten av elektroniskt stöd till de personalgrupper som hjälper ovanstående grupper.

Data skall samlas in genom intervjuer, enkäter och diskussioner med medborgargrupper, politiker och anställda.

Fas 2. Specificering av funktioner i det gemensamma projektet.

Medborgarnas och de anställdas behov kommer att överföras till tekniska krav på systemets mjukvara och hårdvara.

Fas 3. Bygga informationskiosker.

10 kiosker i olika distrikt i Stockholm kommer att etableras. Och till stöd för europeiska småföretag och turister skall en kiosk öppnas vid "Stockholm meeting point" vid Grande Place i Bryssel.

Fas 4. Validering.

Alla komponenter i systemet såsom databaser, program, gränssnitt och tillhörande service kommer att successivt testas.

Projektet pågår mellan september 1995 till september 1996. Dess totala kostnad är 2 849 000 ECU varav Europeiska Kommissionen bidrar med 44,74 % av summan.

Kommentar

Många av oss som länge arbetat med att försöka skapa en mer medborgarorienterad offentlig förvaltning och IT-användning, hoppas verkligen att Stockholms kommun skall lyckas i det omfattande förnyelsearbetet.

I försöken att bemästra de sociala problem som finns i flera förorter, behövs säkert många medborgarkontor vars personal kan verka i lokalsamhället. Och även i city, där huvuddelen av Stockholms arbetande be-

folkning finns på dagtid, behövs medborgarkontor på trafikerade knutpunkter där dessa personer snabbt kan få sina frågor besvarade.

Stockholms stora IT-satsning skulle kunna bli genombrottet för hur man i praktiken utformar och använder bra medborgarorienterade informationssystem.

5.4 Bibliotekets roll och ATTACH-projektet i Ronneby kommun

(Se <http://www.ronneby.se>)

Ronneby är ju sedan länge vida berömt för sina IT-satsningar. Dessa har under senaste decenniet på många sätt utgjort modell för IT-utvecklingen i många kommuner – både inom näringslivsområdet och i fråga om elektronisk samhällsservice. Det finns därför skäl att i denna rapport kort sammanfatta Ronnebys arbeten inom det sistnämnda området.

Figur 10 Välkommen till Ronneby

Redan 1985 föddes idén på det teknikcentrum som sedan blev **Soft Center**. 1993 fattade kommunfullmäktige beslut om paraplyprojektet "**Ronneby år 2003, ett IT-samhälle**", vars syfte är att ge ronnebyborna en rik tillgång till informationsteknologi och göra IT till en demokratisk rättighet. Viktig information och kunskap förs ut till invånarna med hjälp av datorer i bibliotek, stadshus, skolor och andra offentliga lokaler. Basen i Ronnebys tekniska infrastruktur är det optiska fibernät – **Resursnät Ronneby** – som kommunen lägger ner. Det är ca 15 km och förbinder bl a stadshuset med flera skolor, bibliotek, Kulturcentrum, Soft Center och studentbostäder. Nätet är i sin tur kopplat till Internet.

Inom ramen för 2003-projektet bedrivs ett flertal mindre projekt bl a inom områdena samhällsinformation och folkbibliotek. Nyligen har man exempelvis gjort kommunfullmäktiges protokoll tillgängliga över Internet. Ett annat exempel är utvecklandet av applikationen **RonnebyGuiden**. Här presenteras skolor och socialtjänst, sevärdheter och övernattningsställen, kommunens politiker och förvaltningsorganisation mm. Använda-

ren kan skicka e-post till enskilda politiker och tjänstemän. Programmet används på datorer som är anslutna till det lokala nätverket, Resursnät Ronneby. Från 1995 finns denna information också inlagd på kommunens Web-server. En ny RonnebyGuide lanseras under hösten 1996 och körs i sin renodlade form i särskilda informationskiosker i Ronneby. Video och ljud kombineras med stillbilder och text.

Under 1994 öppnade **Framtidsbiblioteket** i Ronneby. Det har beskrivits i många sammanhang, men eftersom det har fått stå modell för många bibliotekssatsningar i landet, nämner jag det kortfattat även i denna rapport. Det speciella med biblioteket är den informationsteknologiska satsningen, framför allt utvecklandet av det grafiska menysystemet **Forum Ronneby**. Detta innehåller följande huvudområden:

- Bibliotekskataloger.
- Andra databaser och CD-ROM. Besökaren har bl a tillgång till det som Soft Center lagrat på minnesmedium. Det kan gälla tidskrifter, utbildningsprogram och forskningsresultat.
- Biblioteksguiden som är en vägvisare i det nya biblioteket, ger boktips mm.
- RonnebyGuiden
- Hedvig, som är ett expertsystem för val av barn- och ungdomsböcker.
- Länkar till WWW-världen.

På biblioteket finns ett flertal datorer som besökarna kan använda och som är uppkopplade på nätet.

I januari -96 startade **ATTACH-projektet** som delvis finansieras av EU-kommissionens FoU-fond i Fjärde ramprogrammet. Europeiska samarbetspartners är Borough of Newham i London, Roosendaal, Ronneby, Metropolitan Police Service i London, Marseille, Thessaloniki, samt delar av Skottland.

Projektets huvudsyfte är:

- Att utbyta kunskap om medborgarservice med IT-stöd, särskilt multimedia.
- Att skapa en särskild ATTACH-plattform.
- Att förbättra befintliga applikationer och utveckla nya.
- Att utvärdera informationssystemen. Möjligheten till dialog och interaktivitet skall studeras särskilt.
- Att knyta samman olika platser i Europa över nätverk.

Ronnebydelen i ATTACH består av följande punkter:

Effektiva Web-användning.

Kommunala Web-miljön utvecklas inom ramen för ATTACH i Ronneby. Den växande mängden Web-information kräver sökmotorer som underlättar för användaren att söka inom den lokala helheten. Både frisökning

och indexsökning samt synonym- och bildsökning ingår i utvecklingsarbetet.

Dessutom skall program och databaser byggas för att rationalisera informationsproducenternas underhåll av sidorna. Metoder skall utformas för att lägga in nya sidor så automatiskt som möjligt, och även påminna ansvarig informatör om när uppgifter behöver förändras.

RonnebyGuiden i informationskiosk.

ATTACH skall belysa möjligheter till användning av multimedia inom samhällsinformationen. Utifrån den tidigare versionen av RonnebyGuiden görs en multimedialösning som läggs i informationskiosker på vissa ställen i Ronneby. I presentationerna ingår video och ljud. I dessa delar blir RonnebyGuiden inte åtkomlig över Internet.

Från informationskioskerna skall man också kunna nå vanliga Websidor med information om Ronneby, men då är de för Web-läsarna typiska menyerna borta. All navigering sker genom knappar och andra länkangivelser på sidorna.

Bokningsfunktioner.

Inom Ronnebys del av ATTACH utvecklas också system för bokning av stugor, lokaler, fritidsanläggningar och kurser. I systemlösningen ingår att de bokningsbara objekten presenteras på WWW; användaren får information om vilka objekt som är lediga och uppfyller ställda krav; användaren bokar lämpligt objekt och får bekräftelse på bokningen.

Total kostnad för ATTACH-projektet är 4 miljoner ECU varav 1,9 miljoner är anslag från EU-kommissionen.

5.5 Medborgarkontor

Som nämndes i ett tidigare avsnitt har tills nu ett 50-tal medborgarkontor etablerats med mycket varierande serviceutbud och servicegrad. I de flesta fall är kontoren rent **kommunala** men vid ett antal kontor har en **samlökalisering** mellan kommunen och någon eller några statliga myndigheter genomförts. Tyvärr lämnar många kontor fortfarande service på en alltför "grund" och allmän nivå, men förhoppningsvis skall den kommande propositionen om myndighetsutövning vid medborgarkontor medföra en "djupare" och mer kvalificerad service.

Propositionen medför troligtvis att det relativt snart kommer att finnas **integrerade** medborgarkontor. Med det avses att en och samma tjänsteman vid medborgarkontoret kan utföra ärenden med enklare myndighetsutövning från både kommunen och berörda myndigheter. Det viktiga är att försöksverksamhet med ett integrerat kontor kommer till stånd på åtminstone *en* ort.

Sveriges första medborgarkontor som öppnade redan 1987 – Servicestugorna i **Botkyrka** kommun – är fortfarande i full aktivitet, vilket framgår av DN-artikeln här intill (figur 11).

Detsamma gäller även andra gamla medborgarkontor såsom **Fränsta** och **Sölvesborg**.

Da varande Civildepartementet gav ut ett nyhetsbrev om samhällsservice på medborgarkontor – "På Tvärs". I dess senaste nummer redogörs för två nya medborgarkontor som invigdes i årsskiftet 95/96; Uddevalla och Skarpnäck. **Uddevalla** medborgarkontor består av en samlokalisering mellan kommunen och arbetsförmedlingens Infotek. Totalt jobbar ett 10-tal personer i medborgarkontoret varav sex från kommunen och fyra från arbetsförmedlingen.

I **Skarpnäcks** (se <http://www.skarpnack.se/>) medborgarkontor sker ett samarbete mellan kommunen, försäkringskassan och arbetsförmedlingen. Kontoret har personal både från kommunen och försäkringskassan; arbetsförmedlingen har placerat en platsautomat i samma lokal.

Figur 12 Skarpnäcks hemsida

Vid Skarpnäcks medborgarkontor använder de anställda ett särskilt ADB-system till stöd vid mötet med kunderna – KVIK-systemet. Detta ger handläggarna tillgång till alla de uppgifter som behövs för att behandla ett ärende och ger personalen förutsättningar att arbeta över flera ansvarsområden. Systemet innehåller dels en kunskapsbas i olika ärenden och ger dels säker åtkomst till olika handläggningssystem.

Skarpnäcks medborgarkontor är det första i raden av alla de kontor vilka skall inrättas som resultat av stadsdelsnämndsreformen i Stockholms kommun.

Sedan början av 90-talet har både Civildepartementet (Inrikesdepartementet) och Kommunförbundet ansvarat för nätverksträffar med representanter för kommuner och myndigheter som är intresserade av medborgarkontorsfrågan. Man träffas åtminstone en gång per termin. I ett drygt 80-tal kommuner och på samtliga länsstyrelser finns särskilda kon-

taktpersoner i medborgarkontorsfrågan. Fr o m våren -96 är nätverket för medborgarkontor även tillgängligt i Kommunförbundets First Class-server.

Sedan 1990 finns också ett internationellt nätverk för medborgarkontor. Motsvarande utveckling som i Sverige sker även i exempelvis Norge, Finland, Danmark, Tyskland, England, Italien, Holland osv. Även om den offentliga sektorns struktur skiljer sig åt i de olika länderna, är problemen med medborgarkontorens tvärssektoriella verksamhet ungefär desamma oberoende av land. Detta nätverk träffas ca en årligen. Svenska Kommunförbundet initierade den första träffen 1990 och var även värd sommaren 1996.

Fr o m hösten -95 finns en särskild personalförening för dem som arbetar på medborgarkontor. Eftersom denna personal är generalister (arbetar med flera olika verksamhetsområden) har gruppen många frågor som kollektivt är viktiga att bevaka. Detta gäller bl a kompetensutvecklingsområdet.

5.6 Centrala Studiestödsnämndens kundorienterade IT-lösningar

Centrala Studiestödsnämnden (CSN) är en myndighet som verkar ha en mycket genomtänkt strategi för hur man med modern IT kan ge kunderna en god service. Myndigheten är en liten organisation med många kunder. Cirka 350 handläggare är fördelade på 24 kontor över hela landet. Dessa skall ge service till 800 000 studerande och 1,2 miljoner låntagare.

Först och främst har myndigheten investerat i avancerad telefonteknik, man har nämligen hela 5 milj inkommande samtal per år. Den nya tekniken fungerar på så sätt att om ett kontor får så många samtal att kunderna får vänta länge på svar, kopplas samtalen automatiskt över till ett annat kontor, där det finns ledig kapacitet. Målet är att 90 % de som ringer skall få svar efter max tre minuter i telefonkö.

Dessutom inför CSN successivt elektronisk dokumenthantering. De studerandes ansökningshandlingar scannas och görs tillgängliga för alla handläggare på samtliga kontor via datorerna.

CSN har också öppnat tre elektroniska informationstjänster som kunderna själva kan använda:

CSN Datasvar

Genom en tonvalstelefon – **tel nr 08-619 80 00** – kan man få information om de allmänna reglerna för studiestöd och återbetalning. Men dessutom kan man få svar på personliga frågor om sin egen ansökan eller skuld. Alla som har studiestöd får automatiskt en kod från CSN som man använder för att få den personliga informationen. Under vissa månader har CSN Datasvar haft så många som 80 000 inkommande anrop.

CSN Direkt

Detta är myndighetens Internettjänst med adress <http://www.csn.se>. Där hittar man detaljerad information om studiestöd och om återbetalning av studielån. Man kan också beställa blanketter. Redan efter ett halvår (vår 96) hade Webben ca 3000 besökare per månad.

Figur 13 CSN Hemsida

CSN Text-TV

På **sidan 795 i TV 4:s text-TV** börjar CSN:s information. Där får man bli veta vilka olika studiestöd som finns, hur återbetalningen går till och vart man skall vända sig för att få blanketter och mer information.

5.7 Skatteförvaltningens användning av IT för att förenkla kontakten med medborgarna

Den datorbaserade rutin som kanske är mest påtaglig för nästa alla svenska medborgare, är den **förenklade självdeklarationen**. Förfarandet bygger på att uppgifter om inkomster och avdrag – grundade på innehållet i inkomna kontrolluppgifter och övriga av skattemyndigheten kända uppgifter – är förtryckta på blanketten som skickas till deklareranden. Utgångspunkten är att de förtryckta uppgifterna skall vara så pass fullständiga att vanliga inkomsttagare med okomplicerade inkomstförhållanden normalt inte skall behöva lämna några uppgifter därutöver för sin taxering. Deklaranten har i så fall bara att med sin underskrift intyga att uppgifterna stämmer och därefter skicka blanketten till skattemyndigheten.

Hopsamlandet av alla dess uppgifter sker naturligtvis automatiskt med datorer.

Fr o m 1995 har kreditinstitut, försäkringsbolag m fl skyldighet att lämna kontrolluppgifter om utgiftsräntor, premier för pensionsförsäkringar, tomträttsavgälder samt reavinster och -förluster på allemansfonder till skattemyndigheten. Likaså har pensionsinstitut skyldighet att lämna uppgift om inbetalningar på pensionssparkonto.

Det rör sig om stora volymer som automatiskt skall registreras, sammanställas och förtryckas – sammanlagt ca 45–50 miljoner uppgifter.

Uppskattningsvis omfattas 5,5 – 6 milj skattskyldiga av det förenklade förfarandet, vilket motsvarar 80 % av alla deklarationsskyldiga.

Rikssatteverket har också en IT-buren service för företagare som gör det möjligt att med stor säkerhet överföra näringsuppgifter och kvartalsredovisningar via modem direkt till skatteförvaltningen. Servicen benämns **ELektronisk DeklarationsAkt – ELDA 2000**.

Programvaran levereras till företagaren på en s k "SmartDisk" som är en förenklad variant av SmartCard. Det är en "intelligent" diskett som är personlig för varje användare och som skyddas av en hemlig kod – ett lösenord – vilken endast användaren förmodas känna till. På disketten finns speciella koder och nycklar som gör det möjligt att arbeta med ELDA 2000. De visar att du är behörig när du gör din överföring och krypterar det som överförs till skatteförvaltningen. När du gjort en överföring får du ett kvitto som bekräftar att uppgifterna är mottagna och att de inte innehåller några formella fel.

Sedan en tid har skatteförvaltningen en rikstäckande tjänst som kallas "servicetelefon", tel nr 020-56 70 00. Försöksverksamhet har bedrivits vid Skattemyndigheten i Malmöhus län sedan oktober 1995.

Servicetelefon är ett talsvarssystem där enskilda personer och företag på egen hand kan beställa trycksaker och lyssna till information. Medborgarna kan beställa de vanligaste typerna av personbevis och folkbokföringsblanketter. De kan också lyssna till information om flyttning, namn, hindersprövning och vigsel utomlands. Inom skatteområdet erbjuds närmare 30 blanketter och broschyrer tillsammans med information om nya sättet att deklarerera, jämkning, kvarstående och överskjutande skatt mm.

De första tillämpningar som utvärderats är de folkbokföringsapplikationer som driftsattes i oktober i Malmö. Redan efter några månader konstaterades att drygt 40 % av de expedierade personbevisen var beställda genom servicetelefonen. Enligt gjorda beräkningar förväntas en rikstäckande servicetelefon besvara ca 10 000 samtal per arbetsdag.

Några förväntade effekter av servicetelefonen är att kunna ge bättre service till personer och företag, genom möjligheten att få enklare tjänster utförda gratis vid valfri tidpunkt, dygnet runt. Förvaltningen förväntar sig besparingar på 17 milj kr netto för att handläggarresurser frigörs genom servicetelefonen.

5.8 Telefon och telefax

Ett annat exempel på att röstvarssystem hanterar relativt stora informationsmängder men samtidigt är överskådligt och intressant är **Telebok vid Kalmar stadsbibliotek, tel nr 0480-513 13**.

I detta röstvarssystem kan man få information om:

- Bibliotekens öppettider
- Anslagstavlan
- Boktips
- Videotips.

Dessutom finns en beskrivning av hur systemet fungerar och skall användas, samt en röstbrevlåda. Systemet bygger dels på menyval och dels på att man "bläddrar" sig framåt genom att hoppa över avsnitt man inte vill lyssna på.

I Anslagstavlan ges information om exempelvis konsumentvägledaren och bibliotekets Internetterminaler och CD-ROM-skivor. Under rubriken Boktips ges kortfattade recensioner av aktuella böcker i biblioteket. Man hoppas mellan olika böcker genom att använda telefonens knappats.

Projektet **Fax-bodar i Sotenäs kommun** hade till syfte att hitta nya informationsvägar för aktiviteter som pågår inom kommunen. Projektet började kring turistinformation och avsågs att efter hand utvecklas till andra områden såsom föreningslivet och äldreomsorgen.

Man placerade ut sju fax/telefon-bodar – vilka ser ut som vanliga sjöbodas – dit turisterna kunde gå in och slå ett telefonnummer för att få information om turism, lokala aktiviteter, boende, väderkarta och kommunal verksamhet. På lägre nivåer i systemet gavs djupare information inom dessa områden, och när man var nöjd med ett svarsalternativ, kunde man få detta antingen som fax eller som röstsvaret i retur.

Projektet pågick i två år och som mest hade man 500 telefonsamtal/år till den databas som lagrade informationen. Dessa förfrågningar kom dock mest från vanliga telefoner runt om i landet, och inte från faxbodarna. Resultatet bedömdes så klenkt att man inte gick vidare till nya informationsområden.

En erfarenhet från kommunen är att uppdateringar kräver stora arbetsinsatser. Dessutom anser man sig ha varit för tidigt ute med denna typ av kommunikationslösning.

Projektet är numer nedlagt. Bodarna fungerar som vanliga telefonkiosker.

Kommentarer till röstvarssystem

Som kontrast till de tekniska spjutspetsförsök med multimedialösningar och WWW som tidigare beskrivits i denna rapport framstår kanske röstvarssystemen och faxfunktionen som mindre spännande. Ovanstående

exempel med röstsvvarssystem från CSN, skattemyndigheten och Kalmar bibliotek visar dock, att gamla beprövade tekniklösningar fungerar bra i nya professionella tillämpningar. Trots att tekniken inte är av nyaste datum har de stora positiva effekter på myndigheternas kontakter med allmänheten.

Och framför allt – alla har tillgång till telefon!

Huruvida den pappersbundna informationen – t ex blanketter – som man eventuellt beställer via röstsvvarssystemet skall komma via fax eller vanligt brev kanske är av mindre betydelse. Men om man vet att många i kundkretsen har faxar skall man naturligtvis utnyttja den snabbare överföringshastigheten.

5.9 Publika medborgardatorer

På ett flertal platser i landet finns tillämpningar med olika former av publika datorer. Oftast – som t ex i Stockholm och på Gotland – riktar sig den datorburna servicen till turister.

Här är bara några exempel på kommuner som gjort publika datorlösningar för samhällsservice.

Det första exemplet kommer från Danmark. Flera svenska kommuner – åtminstone i södra Sverige – har inspirerats av **Ballerups kommun** utanför Köpenhamn. Tillsammans med danska Kommunedata utvecklar man ett kommunalt informationstorg som nås via publika datorer.

Tanums kommun öppnade för något år sedan ett sk elektroniskt medborgarkontor utvecklad i Mac-miljö. Från datorer som placerats ut på bibliotek, servicehus och skolor kan medborgarna själva knappa fram den kommunala information man är intresserad av. Systemet bygger på multimediateknik i singeldatorer. Uppdateringen av de enskilda Macarna görs dock via nät från kommunen.

Kommentarer till publika medborgardatorer/ infokiosker

Som jag beskrivit i flera tidigare avsnitt verkar det vara populärt att från EU stödja etableringen av publika datorer på olika offentliga platser i Europas städer. Både Stockholm och Ronneby är exempel på kommuner som nu bedriver EU-finansierade projekt med den inriktningen.

Och så länge enbart en minoritet av befolkningen har tillgång till datorer i hemmen är det naturligtvis viktigt att hitta andra sätt för medborgarna att nå den datorbaserade informationen. Jag har dock svårt att tro att dessa kiosklösningar kommer att leda till en omfattande användning av den elektroniska samhällsservicen. Med bra systemlösningar kanske dom däremot kan fungera bra i turistsammanhang.

5.10 Användning av videokonferenssystem i Jämtland

Regionalekonomiska enheten vid länsstyrelsen i Jämtland använder videokonferenssystem för att förenkla hanteringen vid småföretagares ansökningar om näringspolitiskt stöd. Man har installerat videokonferensutrustningar som även ger möjlighet till delad dokumenthantering, på länsstyrelsen samt hos näringslivssekreterarna i Bergs, Strömsunds och Härjedalens kommuner.

Ett ansökningsförfarande inleds oftast med att småföretagaren vänder sig till näringslivssekreteraren och de fyller gemensamt i de nödvändiga blanketterna. Därefter arrangerar näringslivssekreteraren en gemensam träff med småföretagaren och en representant för regionalekonomiska enheten. Det har hittills inneburit att den anställde på länsstyrelsen rest ut till den berörda kommunen. Och i Jämtland handlar det om avsevärda avstånd.

Nu träffas i stället den berörda småföretagaren hos näringslivssekreteraren och dom har ett gemensamt videokonferensmöte med handläggaren på länsstyrelsen. Man har lagt in blankettmallarna i databasen och kan därför tillsammans fylla i blanketterna.

Vinsterna för länsstyrelsen är att man på detta sätt minskar resekostnaderna och får snabbare rätt ifyllda blanketter som inte behöver kompletteras.

En finns enbart en videokonferens-PC på länsstyrelsen och i var och en av de tre nämnda kommunerna. Avsikten är dock att fem utrustningar skall finnas hos dem som arbetar med regionalekonomiskt stöd på länsstyrelsen, och näringslivssekreterarna i länets samtliga kommuner skall kunna nås på detta sätt.

6 *Praktikfall inom partier, fackföreningar, studieförbund och organisationer mm*

6.1 *De politiska partiernas användning av IT för information till och dialog med medlemmarna och allmänheten*

First Class BBS:er

Den som vill ha telefonnummer och/eller IP-adresser till publika First Class-baser i Sverige kan hitta dessa på följande WWW-adresser:

<http://www.ais.se/bbs.htm> eller

<http://www.geocities.com/CapeCanaveral/1239/fclist.html> eller i

Vänsterpartiets First Class-bas tel: 0157-105 00.

Samtliga riksdagspartier har First Class-baser som är öppna för allmänheten. Dessa används dels för att föra politiska diskussioner inom olika sakområden och dels för att presentera partiet och dess verksamhet. First Class-baserna har följande telefonnummer:

– Moderaterna	08-676 80 26
– Centerpartiet	08-652 47 32
– Socialdemokraterna	08-700 27 27
– Vänsterpartiet	0157-105 00
– Miljöpartiet	08-20 77 71
– Kristdemokraterna	08-10 85 57
– Folkpartiet	08-612 40 65

Alla dessa BBS:ar har ungefär samma grundstruktur och konferenserna har i huvudsak följande innehåll:

- Användaren hälsas välkommen och BBS-administratören informerar om syftet med och reglerna för basen.
- Förklaring av hur First Class fungerar och möjlighet till att ladda ner nödvändiga programvaror.
- Artiklar från tidningar och tidskrifter närstående partiet presenteras.
- Partiets sidoorganisationer och andra närstående organisationer presenteras.
- Pressreleaser och tal presenteras i klartext.
- Partiets agerande i riksdagen och EU presenteras. Man kan skriva brev till berörda ledamöter.
- Partiets aktuella programskrifter presenteras.
- Ofta speglar man några andra First Class-baser såsom Kommunförbundets BBS och regeringens BBS Rosenbad.

I *ett* partis BBS får inte allmänheten tillträde till konferenserna direkt, utan först sker en kontroll att den uppringande personen fyllt i fullständiga och korrekta uppgifter vad gäller namn och adress. Enligt informationen på BBS:en tar detta upp till två dygn.

Men det viktigaste med partiernas BBS:er är naturligtvis att ge möjlighet för medborgarna att kunna föra dialoger och diskussioner i olika politiska frågor. Och i samtliga partiers BBS:er förs intensiva debatter.

Debatterna är strukturerade på många olika ämnesområden. Partiernas BBS-administratörer kan flytta inlägg till en konferens där han tycker det passar bättre, eller öppna helt nya konferenser om en aktuell sakfråga diskuteras mycket. Dessutom är några konferenser hos vissa partier geografiskt indelade i länsavdelningar, länsförbund, lokalavdelningar etc. I dessa kan man naturligtvis föra diskussioner om regionala och lokala frågor (fast som synes sker diskussionen genom ett 08-nummer). Utan att jag statistiskt kan bevisa det, tycker jag man ser att debatterna i dessa regionala och lokala konferenser är livligast i stockholmsområdet. Till största delen beror det säkert på Stockholms folkmängd, med detta kan ju förstärkas av det faktum att datortätheten är störst i storstäderna.

Jämfört med den politiska debatt som pågår på tidningarnas insändarsidor, sker debatten i partiernas BBS:er i helt annan form. Tidningarnas insändare är relativt långa och oftast har skribenten strukturerat och analyserat de åsikter han presenterar.

I och med att BBS:en i mycket större utsträckning än tidningen bygger på dialog, är debattinläggen mycket korta – bara några rader – och mycket koncentrerade i argumenteringen. Ofta är ett enskilt inlägg oförståeligt om man inte följer alla inlägg i hela debatten.

En annan stor skillnad är naturligtvis också att vem som helst kan skriva inlägg i partiernas BBS:er. I en tidning väljer redaktören vilka insändare som skall publiceras.

WWW-baser

Det enklaste sättet att hitta partiernas WWW-sidor och annan politisk information är att gå till SUNET:s söksida "Politik", med adress:

<http://www.sunet.se/sweden/politics-sv.html>.

I skrivande stund – september 1996 – finns ca 30 Webar registrerade hos SUNET under rubriken "Partier". Där finns de flesta riksdagspartier representerade med centralt producerad information och med information från lokalföreningar som presenterar sig själva. Några partier har dock ingen information från central nivå. Under en särskild rubrik når man partiernas "Ungdomsförbund".

Men på SUNET:s "Politik"-sida finns mycket mer än information från riksdagspartierna att botanisera i för den politiskt intresserade. Bland de knappt 20-tal Webar som finns registrerade under rubriken "Andra politiska organisationer" kan nämnas: Europarörelsen i Sverige, Folkrörelsen Nej till EU, Frihetsfronten, Svenska Freds- och Skiljedomsföreningen, m fl.

Under rubriken "Debattforum" återfinns drygt 30 Webar, exempelvis Distansforum, Partiveckan i Sundsvall, en miljöenkät, svensk IT-debatt, m fl.

Enbart genom att gå igenom länkar från SUNET:s Politik-sida får man en mycket bra inblick i den välorganiserade svenska politiken. Man skaffar sig snabbt kunskap om både formerna för det politiska arbetet och om innehållet i de politiska sakfrågorna. Man får hoppas att denna sida används som studium inom samhällskunskapsämnet i de flesta skolor.

Det är väl också ett tidens tecken på problemen med partiernas aktivitetsnivå, att en så pass stor mängd enfrågerörelser och alternativa organisationer för politisk aktivitet finns representerade på SUNET:s Politik-sida.

Informationen från partierna finns på följande Web-adresser:

Socialdemokraterna	http://www.sap.se
Moderaterna	http://www.moderat.se
Centerpartiet	http://www.centerpartiet.se
Vänsterpartiet (Inofficiell hemsida)	http://www.ludd.luth.se/users/jimmy/red/
Miljöpartiet	http://www.mp.se
Folkpartiet	http://www.folkpartiet.se

Flera av Kristdemokraternas lokalorganisationer presenteras på följande adress:

<http://www.tripnet.se/home/matsblom/kristdem.htm>

Partiernas centrala hemsidor har alla ungefär samma struktur med följande huvudpunkter:

- Presentation av partiets politik inom flera områden.
- Presentation av partiledaren och andra viktiga representanter för partiet.
- Beskrivning av partiorganisationen med länkar till sidoorganisationerna.
- Beskrivning av partiets europapolitik med länkar till samarbetspartners i Europa.
- Möjlighet att skriva e-mail till partiledare, partisekreterare, europaparlamentariker o dyl.
- Hur blir man medlem i partiet?
- Mm.

Som ovan nämndes används WWW-lösningarna först och främst till att presentera partiet. Debatterna sker i konferenssystemet First Class.

På bl a Vänsterpartiets Web finns dock ett exempel på hur WWW-tekniken även kan användas i konferenssyfte. Där görs partipresentationen och genomförs debatterna i en och samma Web-miljö. Socialdemokraterna använde samma enhetliga systemlösning vid partikongressen i mars 1996. Denna utveckling – när all sorts kommunikation sker i samma html-miljö – visar framåt på Internetteknikens möjligheter.

6.1.1 Exemplet socialdemokraterna

Det politiska skeendet har blivit allt snabbare och – enligt socialdemokraternas IT-ansvariga – måste politikerna därför kunna reagera och agera betydligt fortare nu än tidigare. I denna utveckling spelar informations-teknikens användning en viktig roll i det socialdemokratiska partiet. Teknikens möjlighet till dialog inom partiorganisationen och direkt med medlemmar och allmänhet framhålls som betydelsefulla funktioner med den moderna IT:n.

Figur 14 Socialdemokraternas hemsida

Partiet består av 28 partidistrikt, ca 200 arbetarekommuner och ca 3000 grundorganisationer, samt har ca 200 000 medlemmar. Inom partiorganisationen är den tekniska kompetensen mycket olika i de skilda distrikten, så teknikutvecklingen har kommit olika långt. Genom ABF håller man på distriktsnivå datautbildning för de anställda.

För att nå ut till grundorganisationerna har partiet varit med i utvecklingen från fax till BBS/WWW. Valet 1990 genomfördes i stor utsträckning med fax-tekniken. Inför valet köpte man 300 faxar för att på så sätt enklare nå partiets 20000 valarbetare. Valet 1998 kommer att genomföras med stöd av BBS/WWW-tekniken.

Men interna diskussioner om och förankring av politiska frågor sker än så länge också genom telefonkonferenser mellan arbetarekommunernas ordföranden och partistyrelsen. Detta sker i storleksordningen 5 ggr årligen.

SAP-net – socialdemokraternas First Class BBS – startade i augusti 1994. Enligt partiets IT-ansvariga deltar inte bara socialdemokrater utan även aktiva inom andra partier i debatten på SAP-net. Dessutom speglas SAP-net på flera andra BBS:er, bl a på BBS:en hos ett annat politiskt parti. Han anser att SAP-net därmed har en rimligt bra spridning.

Det är ungefär 1800 registrerade användare i SAP-net. 30–40 % av dessa uppskattar den ansvarige vara aktiva socialdemokrater. Dessutom bevakas basen av ett flertal journalister.

Den IT-ansvarige menar också att den information som finns i SAP-net når betydligt fler än de registrerade användarna i och med att ansvariga i arbetarekommuner och kommundelsföreningar sprider informationen vidare på gräsrotsnivå.

Inom arbetarrörelsen finns den traditionella folkrörelsetraditionen som till formen innebär att människor träffas för att tillsammans diskutera politik. Detta kan innebära att man är något främmande för olika elektroniska sätt att föra konferenser på och att man är skeptisk inför tekniken. Han menar dock att framtidens folkrörelse kräver bra IT-teknik.

6.1.2 Exemplet moderaterna

Moderaternas ansvarige för den information som finns i partiets BBS och Web anser dessa medier vara bra för att skapa nya politiska kontaktytor. Men i grund och botten har de samma funktion som att på traditionellt sätt dela ut flygblad eller hålla torgmöten.

Han menar att den största marginalnyttan av de nya medierna har folk som exempelvis bor i glesbygd – långt ifrån olika informationscentra. Likaså anser han att "små strukturer" exempelvis lokalföreningar och klubbar, kan delta i det politiska skeende på ett bättre sätt genom datormedierna.

För partiledningens information utåt har BBS:en och Weben de fördelar, att det politiska budskapet kan förmedlas direkt, utan att gå via journalister och tidningar.

Det är ca 2200 registrerade användare på moderaternas First Class BBS. Av dessa bedömer han ca hälften är aktiva moderater, ca 10 % är journalister och 40 % vanliga medborgare med mer eller mindre moderata sympatier.

Han har som mål att locka medborgare till BBS:en genom att hålla en hög informationskvalitet. Som service lägger man därför löpande in text samtliga politiska opinionsmätningar samt dagordningar och andra dokument från EU

De aktiva rikspolitikerna följer och deltar ibland i BBS-debatterna. Kloka argument som framkommer kan naturligtvis på så sätt påverka partiets politik.

Han tror att på sikt kan den moderna informationstekniken leda till plattare partistrukturer som är mindre hierarkiska.

Kommentarer till socialdemokraternas och moderaternas användning av IT

Det mest uppseendeväckande som man slås av, är det i mitt tycke låga antal användare som är registrerade i partiernas First Class-BBS:er – totalt ca 4000 personer. Detta är ju Sveriges i särklass två största partier med hundratusentals medlemmar, och miljontals sympatisörer. Ändå är det inte fler medborgare som förlägger sig att föra en politisk diskussion i en BBS. Den låga siffran skall också ställas mot att det enligt SCB ändå fanns 240 000 svenskar som hade hemdator med uppkoppling mot externa nät år 1995.

Via modemen i hemmen förs, som synes, i alla fall inte datorbaserade politiska debatter!

Och siffran är än mer uppseendeväckande i och med att 40–50 % av de registrerade användarna redan är partiaktiva. Så även om det är hetsiga debatter som pågår i BBS:erna, sker detta till mycket stor del bland redan övertygade. Till detta kommer ett stort antal journalister som i sin profession använder informationsbaserna.

Man slås otvivelaktigt av att de förmodligen har rätt, som i debatten om IT och demokrati hävdar, att informationsteknikens användning innebär att personer vilka redan har en och samma uppfattning sluter sig till varandra. Redan övertygade stärks i sin övertygelse. Teknikanvändningen innebär alltså först och främst inte att man skapar en mer öppen form av politisk debatt.

Om man hårdrar partiernas uppgifter, uppskattar jag att det är ca 1500 vanliga medborgare – som inte är partiaktiva men mycket väl kan vara partisympatisörer – som deltar i den politiska öppna debatten på socialdemokraternas och moderaternas BBS:er.

En rimlig invändning är naturligtvis att detta är partipolitiska BBS:er och inte "neutrala arenor" för att föra en politiska dialog. Men bägge är öppna diskussionsfora, som jag kanske tycker att fler att 1500 "vanliga medborgare" av de 240 000 med hemdator och moden skulle vara intresserade att delta i.

Även om BBS:erna ännu inte fullt ut fungerar i den **samhälleliga dialogen** mellan vanliga medborgare – fungerar de desto bättre för **informationsflöden internt** i partierna. De ger naturligtvis möjlighet till interna debatter och överläggningar som är geografiskt och tidsmässigt oberoende. Dessutom kan partiledningarnas åsikter snabbt spridas till alla länsorganisationer och lokalföreningar.

Nuvarande användning av BBS:er kanske därmed stärker partiernas – och andra organiserade grupper – ställning i svensk demokrati. Denna utveckling skall ställas mot idén att IT-användningen resulterar i ökad individuell direktdemokrati.

6.2 *Fackliga organisationers användning av IT*

De enklaste sätt att hitta fackföreningarnas WWW-sidor är via följande adresser:

http://www.sunet.se/society_organizations_unions-sv.html och
<http://www.ais.se/unions/overview.htm>.

På SUNET:s söksida med "Fackföreningar" finns f n (september 1996) ett drygt 20-tal länkar, till centralorganisationer och fackförbund. Söksidorna från AIS AB är uppbyggda på annat sätt. Där finns adress och telefonnummer till Sveriges alla fackliga centralorganisationer och medlemsförbund – med länkar till de som har egna WWW-sidor eller e-postadresser. På AIS sidor finns också länkar till de första fackklubbar och -avdelningar på lokal nivå som presenterar sig på Weben.

Samtliga större centralorganisationer har egna Internetsidor med adresserna:

LO	http://www.lo.se
TCO	http://www.tco.se
SACO	http://www.saco.se

I skrivande stund har inom LO 4 av totalt 21 förbund egna hemsidor t ex Svenska Kommunalarbetareförbundet och Svenska Metallindustriarbetareförbundet. Motsvarande siffror inom TCO är 8 av 19 förbund, t ex Svenska Industritjänstemannaförbundet och Statstjänstemannaförbundet. Och inom SACO 11 av 24 förbund, t ex Sveriges Civilingenjörsförbund och JUSEK.

Generellt kan man alltså inte säga att användningen av WWW-tekniken inom fackföreningsrörelsen är alltför omfattande. Dock verkar tjänstemannarörelsen kommit igång snabbast med utvecklingen.

De Webar där centralorganisationer och förbund presenteras har i huvudsak likartat innehåll:

- Förbundets organisation
- Nyhets- och pressmeddelanden
- Förbundets verksamhet och service till medlemsgrupperna
- Länkar till viktig information för fackliga medlemmar, t ex Platsbanken
- Fackliga utbildningar
- Mm.

Statstjänstemannaförbundet (figur 16) ([http:// www.stmf.se](http://www.stmf.se)) och Industritjänstemannaförbundet (<http://www.sif.se>) har bägge konferensmöjligheter integrerade i sina Web-sidor. Statstjänstemannaförbundet kräver en identifiering där konferensdeltagaren bl a skall uppge sin e-postadress, för att denne skall få tillgång till diskussionsgrupperna. SIF har en öppnare form av möten – Café SIF.

Figur 16 Välkommen till Statstjänstemannaförbundet

6.2.1 Exemplet Landsorganisationen

(Se <http://www.lo.se>)

En annan sorts av integration mellan BBS och WWW finns på LO:s Web (figur 17). Där används First Class BBS men med Web-sidan som interface. Till några andra konferenser använder man newsgroups som plattform.

Figur 17 LO-Landsorganisationen i Sverige

LO:s Web riktar sig naturligtvis till medlemmarna och allmänheten, men dessutom är två särskilda målgrupper utpekade – journalister och universitetsstuderande. Journalisterna får information från LO:s pressavdelning och de studerande ges förslag på olika arbetslivsanknutna forskningsområden.

Inom LO pågår omfattande aktiviteter för att utveckla IT-frågorna. Dels söker man klargöra vilka effekter en ökad IT-användning i arbetslivet får på medlemsgrupperna, och dels söker man stärka den interna dialogen och medlemsdemokratin med IT.

Såunda bedriver LO för närvarande ett särskilt IT-projekt med målen

- att förbunden och LO tillsammans senast i december 1996 skall ha tagit fram ett fackligt program om den framtida arbetsmarknaden och informationsteknologins genomslag i arbetslivet, samt
- att LO och förbundens interna samverkan ifråga om IT-användningen skall stärkas.

Projektet skall belysa följande områden:

- Hur påverkas LO-förbundens medlemmars arbetsförhållanden av den nya tekniken?
- Hur påverkas arbetsorganisationen av IT och vilka nya kompetenskrav kommer det att ställas på medlemmarna?
- Vilka integritetsproblem kan uppstå genom användandet av IT?
- Hur påverkas medlemmarnas inflytandemöjligheter och arbetsmiljö av ny teknik?
- Vilka problem eller möjligheter sammanhänger med distansarbete, ur ett arbetsrättsligt och samhälleligt perspektiv?
- Hur kommer arbetsmarknaden att påverkas av IT och vilka förändrade krav på utbildning för LO-förbundens medlemmar innebär det?
- Hur integreras den svenska IT-utvecklingen med det som sker inom ramen för EU?
- Vilka möjligheter till utveckling av den framtida fackliga utbildningen ger den nya tekniken?
- Hur kan den nya tekniken användas för att öka möjligheterna till dubbelriktad kommunikation, dialog och fördjupad medlemsdemokrati inom den fackliga rörelsen?
- Hur kan vi använda den nya tekniken för att förbättra informations-spridningen mellan förbunden och LO, förbundsavdelningarna och LO-distrikt/LO-sektioner och enskilda förbundsmedlemmar?
- Vad innebär den nya tekniken för medlemmarnas möjligheter att delta i samhällsdebatten och utnyttja sina demokratiska rättigheter?
- Hur kan IT-användningen bidra till att utjämna och bryta klasskillnader?

Enligt LO:s IT-ansvarige kommer man att inom projektet bedriva prov-verksamhet mot arbetsplatser med olika former av kommunikationslösningar, man skall bl a använda WWW-teknik. Sedan länge använder LO First Class för distansstudier inom olika fackliga ämnesområden för förtroendevalda, t ex i arbetsrätt. Man skall också ta fram ett multimedia-verktyg för lokalt fackligt beslutsstöd.

Inom Kommunalarbetareförbundet pågår ett försök att med IT lämna facklig service till medlemmar som arbetar hos små arbetsgivare.

6.2.2 Exemplet TCO:s datorbaserade "Miljömätare"

(Se <http://www.tco.se/datamil/datamil.htm>)

TCO:s utvecklingsenhet är sedan länge både nationellt och internationellt känd för sin miljömärkning av bildskärmar och persondatorer, TCO '92 resp. TCO '95.

Utvecklingsenheten har också tagit fram en särskild arbetsmodell – 6 E – för ett integrerat miljöarbete på arbetsplatser. Integrationen innebär att miljöarbetet omfattar både den yttre miljön (naturen) och arbetsmiljön. Målet är att förbättra bägge delarna.

Figur 18 Välkommen till TCO

De sex E:na står för; Ekologi, Ergonomi, Energi, Ekonomi, Emission och Effektivitet. Modellen vänder sig till de anställda som vill agera miljömedvetet i sin yrkesroll och till den ledning/ägare som bestämt sig för att miljöfrågorna skall integreras i verksamhetens långsiktiga mål.

Fackliga företrädare, företagare och miljöexperter har tagit fram check-listor, analysverktyg och ett studiematerial för 6 E. Modellen bygger på att detta stödmaterial används av alla – från ledningen till varje enskild medarbetare på arbetsplatsen. Man kartlägger verksamhetens miljöpåverkan och handlingsplaner med målsättningar tas fram.

Inom ramen för 6 E-modellen utvecklar TCO:s utvecklingsenhet f n ett särskilt datasystem – **Miljömätaren**. Den består av datoriserade check-listor och en databas med lagar och förordningar. Även utvärderingarna av checklistorna sker med IT-stöd.

Miljömätaren läggs ut i företagets eller myndighetens eget datornätverk. Alla som besvarar checklistornas frågor i nätet, gör detta anonymt. Checklistorna behandlar inte enbart den fysiska miljön utan även de psykosociala frågorna på arbetsplatsen. De olika svarsalternativen är poängsatta och miljöexperter har fått vikta checklistorna inom olika områden och satt normvärden för dessa. Allt detta är inlagt i datasystemet. Ett företag eller en avdelning inom företaget kan därför lätt se hur långt man kommit i miljöarbetet i förhållande till normen. Genom att exempelvis årligen besvara checklistorna kan man över tiden följa upp och jämföra resultaten.

Kommentarer till användningen av fackföreningarnas BBS:er

Inte någon av de tidigare nämnda fackliga organisationernas publika BBS:er innehåller särskilt många konferenser och har mycket få debattinlägg. Många inlägg klagar dessutom på den dåliga aktiviteten. Med hänsyn tagen till de stora medlemsgrupper organisationerna representerar förefaller medlemmarnas intresse av eller möjlighet till att diskutera fackliga frågor i Webben vara lågt.

Men liksom för partierna fungerar BBS-tekniken även för de fackliga organisationerna som en förbättring och uppsnabbning av de interna informationsflödena. Och det är naturligtvis de små lokala klubbarna och föreningarna som på ett helt annat sätt än tidigare kan delta i den interna debatten.

6.3 Studieförbundens användning av IT för folkbildning

Många studieförbund och avdelningar bedriver en omfattande IT-verksamhet. Man har grundläggande kurser i exempelvis Microsofts Office-program, multimedieproduktion, desk-top osv. På vissa orter använder man även CD-ROM för att söka information inom olika ämnesområden. Studiecirkeln är den beprövade pedagogiska metoden i studieförbundens verksamhet – och IT fungerar främst som ett redskap i denna traditionella studieform.

Några studieförbund och dess avdelningar har dessutom egna WWW-sidor där lokal och central kursverksamhet presenteras. Den som vill ha namn, adress och telefonnummer mm till Sveriges samtliga 11 studieförbund, hittar detta på:

Folkbildningsrådets Web:

<http://www.sunet.se/skolnet/folkbild/frindex.html>

Tyvärr är länkarna på denna sida inte uppdaterade i skrivande stund – september 1996. Men här är några exempel på studieförbund som har centralt producerade hemsidor. På dessa finns länkar till lokalavdelningar och medlemsorganisationer.

Studiefrämjandet	http://www.sfr.se
ABF	http://www.abf.se
Folkuniversitetet	http://www.duf.unipr.it/Ulixes/Folk_uk.html
TBV	http://www.tbv.se

6.3.1 Exemplet ABF och cybercirklar

ABF har genomfört en ordentlig satsning på IT som nytt redskap i folkbildningen, genom etableringen av First Class-basen Tellus och framtagandet av CD-ROM-skivan Ovalen.

Vad gäller den interna kommunikationen inom ABF och dess 8 regioner bygger man upp ett rikstäckande nät baserat på Lotus Notes – det heter GarNet.

Mer intressantast för ämnet i denna rapport är användandet av Tellus. Den innehåller ett flertal öppna konferenser där information om ABF ges och där olika diskussioner förs om utbildnings- och studiefrågor. Dess-

utom speglar man SAP-nets, DN:s, Runö Folkhögskolas och Brunsviks Folkhögskolas First Class-baser.

Figur 19 ABF:s hemsida

I ABF-skriften "Från hype till folkbildning" beskrivs Tellus som en mötesplats för studiecirkeldeltagare, cirkelledare, funktionärer och andra som är intresserade av folkbildning.

På Tellus har ABF nyligen också startat två "cybercirklar" som bygger på att deltagarna träffas på nätet:

- Den ena handlar om politiska ideologier.
- Den andra är en skrivarcirkel.

Cybercirkeln om politiska ideologier är uppbyggd så att kursdeltagarna först har en inledande träff där man möts fysiskt och går igenom kursplanen samt får en föreläsning om politiska ideologier. Deltagarna kommer från hela landet.

Utifrån kurslitteraturen – som är vanliga böcker – diskuterar cirkeldeltagarna dels klassiska och dels moderna politiska ideologier över nätet. Deltagarna kommer också att kunna bilda spontana underkonferenser kring olika frågeställningar och olika ideologier.

Efter det att deltagarna läst en fördjupningsbok, skriver var och en som avslutning en liten PM om denna.

Skrivarcirkeln på Tellus bygger på en särskild metodbok samt på cirkelledarens erfarenheter av att använda denna metodik rent praktiskt. Man hade 3 cirkelträffar på nätet under våren och skall ha tio under hösten. Varje cirkelsammanskomst består av ca 2 studietimmar. Max 8 deltagare kan delta i cirkeln, och den kommer att utvärderas ordentligt.

CD-ROM-skivan Ovalen är en ny form av cirkelledarutbildning. På denna samlas allt utbildningsmaterial för ABF:s cirkelledare under sex teman: ledaren, deltagarna, cirkeln, folkbildning, pedagogik och kunskapskällor. CD:n rymmer både text, ljud och bild, men alla texter kan skrivas ut så det krävs inte att samtliga deltagare i en cirkelledarutbildning har dator.

6.3.2 Exemplet TBV och den "Svenska Distanshögskolan"

Under hösten 1996 startade TBV – tillsammans med Utbildningsradion, Mitthögskolan, Högskolan i Karlskrona/Ronneby, Högskolan i Gävle/Sandviken och Högskolan i Örebro – den Svenska Distanshögskolan.

Denna vänder sig till både högskolestuderande och redan yrkesverksamma i hela landet. Den pedagogiska modellen bygger på användningen av flera olika informationsmedier; datorkonferenssystemet First Class, radio- och TV-program samt självinstruerande pappersbundet kursmaterial. Eleverna är indelade i studiegrupper på 20 studerande, och varje grupp stöds av en lokal studiehandledare.

Gruppdiskussionerna mellan eleverna själva och med handledaren samt övningsuppgifterna kommuniceras till absolut största delen i First Class. Fysiskt träffas man maximalt 2–3 gånger per termin. I First Class finns också lärarkonferenser.

Figur 20 TBV:s hemsida

Under höstterminen 1995 bedrivs två kurser. En "Grundkurs i IT" på 5 universitetspoäng med ca 1100 elever och en kurs med rubriken "What is Europe" på 20 poäng med ca 100 elever. Till våren -96 avser man också starta IT-utbildning inriktad mot särskilda yrkesgrupper såsom tekniker/ingenjörer, lärare samt för vårdpersonal.

Kommentarer

Inom hela utbildningsområdet pågår en mycket spännande utveckling att med den nyaste informationstekniken pröva olika pedagogiska uppställningar. Poängen är att med en flexibel teknikbaserad pedagogik så långt möjligt anpassa utbildningen till individens behov och möjligheter.

Tekniken skapar möjlighet för läraren och eleven att vara skilda åt i både tid och rum. För många vuxenstuderande, som ofta har både arbete och familj att ta hänsyn till, passar naturligtvis denna metodik bra. I individernas LivsLånga Lärande kommer säkerligen de IT-pedagogiska lös-

ningarna i framtiden att spela en mycket stor roll, vare sig inläringen sker i hemmet, på arbetsplatsen eller i skolan.

Därför är det av stor vikt att studieförbunden – som i ovanstående exempel från ABF och TBV – engagerar sig i den IT-pedagogiska utvecklingen.

Men naturligtvis gäller det att i det korta perspektivet ha en mycket realistisk bild på IT:ns användningsmöjligheter i pedagogiska sammanhang. För många av de vuxna elevgrupper som studieförbunden utbildar är kanske behovet av direkt stöd från en lärare fortfarande stort, och informationstekniken kan kännas främmande.

6.4 Organisationers användning av IT

Bästa sättet att nå olika organisationers WWW-sidor är att – liksom när det gällde fackföreningar – utgå från SUNET:s indexsida med länkar till organisationerna, se:

http://www.sunet.se/sweden/society_organizations-sv.html.

Här är några grupper av organisationer som är av intresse för denna rapport:

- "Ideella föreningar". I skrivande stund, september 1996, finns ca 50 länkar till olika ideella föreningar såsom: Amnesty, Svenska Numismatiska föreningen, KFUK-KFUM:s scoutförbund, m fl.
- "Intresseföreningar". Det finns ca 180 länkar till olika intresseföreningar såsom: Europarörelsen i Sverige, Folkkampanjen mot kärnkraft och kärnvapen, Internationella Kvinnoförbundet för Fred och Frihet, Svenska Skiljedomsföreningen, Riksförbundet för sexuellt likaberättigande (RFSL), m fl.
- "Humanitära föreningar". Det finns ett 10-tal länkar till olika humanitära föreningar, såsom: Rädda Barnen, Röda Korset, m fl.
- "Miljöföreningar". Det finns ca 15 länkar till miljöorganisationer, såsom: Greenpeace i Sverige, Miljövänner för kärnkraft, Stockholm Water Foundation, m fl.
- "Handikappföreningar". Det finns ett drygt 20-tal länkar till handikapporganisationer, såsom: De handikappades riksförbund, Handikappinstitutet, Reumatikerförbundet, m fl.

På SUNET finns dessutom några ytterligare indexsidor som är intressanta för ämnet i denna rapport. De har följande adresser och exempel på innehåll:

- En indexsida har rubriken "Råd och information" med adressen http://www.sunet.se/sweden/society_advice_and_information-sv.html. Där finns länkar till bl a: Fråga en ekolog, Fråga om skog, skatteberäkning, Starta-eget-formulär, m fl.

- En annan indexsida har rubriken "Informationscentraler" med adressen http://www.sunet.se/sweden/education_information_centers-sv.html. Där finns länkar till bl a: ett flertal datortek, Svenska Institutet, Telestugan i Färgelanda m fl.
- 101 organisationer kan man också nå via Ideella Sidan med adress: <http://www.educate.se/ideella/welcome.html>.

6.4.1 Exemplet Amnesty

(Se <http://www.amnesty.se/>)

Amnesty International är en världsomspännande organisation som arbetar för mänskliga rättigheter, bl a anser man att alla samvetsfångar skall frigges. Svenska sektionen har ca 75 000 medlemmar som är organiserade i grupper vilka tillhör något av de 20 distrikten. Detta avsnitt i rapporten är dels baserat på ett samtal med svenska Amnestys IT-ansvarige men också på en artikel om Amnestys IT-användning i InterNet-Guiden nr 8 1996.

Figur 21 Amnesty International Svenska sektionen

Eftersom Amnesty är en internationell organisation vars arbetssätt bygger på att genom enhetliga världsomspännande aktioner – t ex brevkampanjer – få fångar frigivna, är naturligtvis ett världsomspännande datanät och IT kraftfulla medel i verksamheten.

Inom Amnesty används de elektroniska tjänsterna på två sätt. På WWW publicerar man de internationella appeller som ingår i olika kampanjer för att befria samvetsfångarna. E-post, telegram, fax och brev används för blyxtaktioner i ett speciellt nätverk som kallas Urgent Action Network. Detta går bl a direkt till medlemmars e-postadresser. Nätverket för blyxtaktioner består av ca 50 000 personer i 46 länder. Varje år skickas 500 blyxtaktioner över nätet. Medlemmarna kan via nätet uppmanas till aktion bara minuter efter det att ett Urgent Action-fall publicerats.

Totalt sett distribueras information än så länge mer via e-post än via WWW-sidorna inom Amnesty. Det beror på att stora delar av Amnestys arkiv inte konverterats till WWW.

Inom Amnesty anser man att det elektroniska arbetet är minst lika viktigt och långt mer effektivt än det "traditionella".

Amnestys svenska WWW uppdateras dagligen av tre anställda som ägnar en halvtidstjänst åt detta. 2000 dokument läggs ut varje år. Man använder Lotus Notes i textframställningen och i editeringen till WWW.

Svenska Amnesty har redan märkt en minskad prenumeration på trycksaker. Likaså har telefonförfrågan minskat från exempelvis journalister och studerande. Informationen hämtas i stället direkt på Internet.

6.4.2 Tyresö Internetförening

(Se <http://www.tyreso.se/infobas/forening/andra/inetfor/>)

Syftet med föreningen är att i Tyresö stimulera kreativitet och nyskapande kring, sprida kunskap om, och främja användningen av Internet i synnerhet och informationsteknik i allmänhet. Föreningen verkar genom möten, personkontakter, praktiska demonstrationer, undervisning, politiska initiativ mm. Föreningen har ett 60-tal medlemmar.

Föreningen har gjort en fantastisk insats genom att under flera år på Webben samla debattartiklar, utredningar och annat referensmaterial som handlar om samhällsfrågor kring Internets framväxt och IT-revolutionen. Likaså innehåller Webben många bra länkar ut i världen till olika försök med IT för demokrati och samhällsservice.

För tillkomsten av föreliggande rapport har Tyresö Internetförenings Web varit oumbärlig.

6.5 Kontakter med Information Rosenbad

Än så länge är det obefintligt i Sverige att politiska/parlamentariska beslutsorgan – t ex regering, kommunstyrelse, kommundelsnämnd etc – använder IT för offentlig öppen publik debatt i politiska frågor. Den "dialog" som förekommer är nästan enbart att medborgaren kan skriva brev till regeringsmedlemmen eller kommunalrådet genom e-post i Web eller BBS.

Regeringens informationskanal – Information Rosenbad – omfattar både en First Class BBS och en Web-site. De har i huvudsak samma inne-

håll och funktioner – man kan läsa olika texter, lada ner filer och skriva brev till regeringen. BBS:en används inte för publika diskussioner, vilket beror på att med nuvarande lagstiftning anses varje inlägg i en konferens vara en offentlig handling som skall diarieföras.

Weben är naturligtvis det starkare mediet ur ren informationssynpunkt. I genomsnitt har Information Rosenbads Web 300 000 anrop i veckan, men den vecka när budgeten för 1997 presenterades var antalet anrop hela 625 000. Antalet registrerade användare i Information Rosenbads BBS är 3000–4000. (Det kan jämföras med att i Kommunförbundets BBS är 4900 användare registrerade).

6.6 Exemplet Storumans First Class-bas

(Storuman Online, tel 0951-333 72)

Ett företag i Storumans kommun driver en First Class BBS med namnet Storuman Online. BBS:ens primära uppgift är att ge information och reklam från företag i Storuman och att knyta kontakter med presumtiva kunder.

Men även för de frågor som denna rapport handlar om – IT för samhällsservice, demokrati och folkbildning – är BBS:en intressant. Där förs lokala debatter i en mängd frågor, t ex jakt och fiske, snöskoter, Storuman en IT-kommun, utveckla Storumans kommun, EU mm. Antalet inlägg blir naturligtvis rätt litet – men BBS:en visar ändå hur man kan använda IT på lokal nivå för samhällsdiskussioner. Man har t o m en konferens som heter "dialog med politikerna" som dock är mycket dåligt besökt. Den kommunala förvaltning som verkar använda BBS:en mest är skolan.

7 Övriga praktikfall – framtidens tekniklösningar?

Vissa av praktikfallen under denna punkt finns inte alls inom de områden denna rapport skall belysa – nämligen IT för samhällsservice, demokrati och folkbildning. Jag har dock tagit med dem för att själva tekniklösningarna är av stort intresse. Dessa kan inom en mycket snar framtid bli vanliga i alla hem, vilket gör att även den mer samhällsorienterade servicen och dialogen kommer att skötas denna väg.

7.1 Video-on-Demand och andra försök med interaktiva IT-tillämpningar till hemmen i stockholmsområdet

I några förorter till Stockholm pågår intressanta försök med olika former av interaktiva IT-lösningar i hemmen:

- I Jarlaberg i Nacka kommun bedriver Telia tillsammans med Digital försök med Video-on-Demand i Svenska Kabel TV:s nät.
- I Farsta bedriver Telia tillsammans med Apple och Bellcore försök med Interaktiv-TV.
- I Vällingby bedriver Svenska Bostäder ett försök inom ramen för KTH-projektet "IT-stödda serviceinfrastrukturer i byggd miljö", som i första fasen handlar om bostadsrelaterade tjänster. Samma projekt bedriver också försök på Gotland.

Försöket i **Jarlaberg** är Europas första test med **Video-on-Demand**. Det startade i januari 1995 och omfattar 500 hushåll vilka ges möjlighet att beställa videofilmer via telefon och text-TV. Filmen startar några minuter efter det att den beställts. Kunderna erbjuds ett rikt utbud av filmer som ändras och kompletteras regelbundet.

I detta försök utnyttjas kabel TV:s koaxialkabelnät och signalerna överförs i analog form. Försök är ett marknadstest med traditionell video-on-demand-teknik.

Försöket med **Interaktiv-TV** i **Farsta** bygger på mer oprövad teknik och riktar sig till ett 50-tal Telia-anställda. Man utnyttjar Telias kopparbaserade telefonnät och bilderna komprimeras och överförs digitalt. Hemma hos abonnenten tas den digitala signalen emot genom att TV:n kopplas till telefonjacket via ett höghastighetsmodem och en liten dator (en s k Set Top Box) som läser av den komprimerade informationen och kommunicerar med tjänsteleverantörens videoservert över nätet. Tjänsteutbudet är i dag klassisk Video-on-Demand (alltså beställning av filmer), mäklarinformation, modemagasin, spel, kulturinformation och utbildningstjänster.

Den sistnämnda tjänsten innebär att vissa av Utbildningsradions kurser kan beställas på detta sätt. Än så länge anses den tekniska lösningen i Farsta-försöket vara alltför dyr för att bli kommersiellt lönsam.

Svenska Bostäders försök i Vällingby görs i en traditionell fastighet från 50-talet med 48 lägenheter. I ett första steg handlar det om bostadsrelaterade tjänster till de boende, men på sikt tänker man sig ett bredare serviceutbud från bl a socialförvaltningen, arbetsförmedlingen och apoteket. I det första steget skall det finnas dubbelriktad bildkommunikation mellan varje lägenhet och bostadsföretagets områdeskontor. Likaså skall man ha ett elektroniskt kort som fungerar som nyckel, styr hissen och som lätt gör det möjligt att från lägenheten boka tvättstugan. I ingången skall också finnas en elektronisk anslagstavla.

7.2 Studentkort från SFS

(Se <http://www.sfs.se/studentkortet/index.html>)

Sveriges Förenade Studentkårer ger från höstterminen 1995 ut ett nationellt studentkort till studenterna vid Sveriges högskolor och universitet. Målet är att skapa ett studentkort som fungerar som kombinerat förmånskort och studentlegitimation på det lokala och nationella planet. Avsikten är också att utveckla kortet med smart-card-teknik.

Figur 22 SFS Hemsida

Till nuvarande kort är knutet ett flertal tjänster – rabatter mm – från exempelvis SJ, Transwede, Sparbanken, Telia och Apple Computer m fl. Magnetremsan på kortet gör att det på vissa högskolor används som passerkort till bl a datasalar. Genom den tryckta streckkoden kan kortet också användas som lånekort på bibliotek.

Men ett smart Studentkort skulle få ett mycket större användningsområde och därmed bli mer intressant för såväl studenter som för medverkande organisationer. Exempelvis kan en sådan teknik användas vid ansökan av studiemedel, anmälan till kurser och tentamina, upplysningar om tentamensresultat i självbetjäningautomater och även till att boka biljetter samt till utökade bank- och telefon-tjänster. En särskild arbetsgrupp diskuterar realiseringen av smart-card-tekniken inom studentvärlden.

8 Danmark som inspiration för svensk utveckling

Danmark har under det senaste decenniet varit en stor inspirationskälla för oss som arbetar med förnyelse av den offentliga förvaltningen – med eller utan IT. Delar av det medborgarkontorskoncept som nu etablerats vid ett 50-tal kontor i Sverige, är till stor del hämtat från danska kommuner. Deras medborgarkontor kallas kvik-skrank eller service-butikk och har funnits alltsedan början av 80-talet. Ett stort antal svenska kommuner har sedan mitten av 80-talet genomfört studieresor för att lära av de danska lösningarna.

Danskarna var också tidiga med ordentliga regionala satsningar på ny teknik. Bl a försökte man införa ett bredbandsnät för bildkommunikation, men var alltför tidigt ute med denna lösning.

Teldok gav under 1993 ut två rapporter om Danmark: nr 81 med rubriken "Danskt brobygge pågår: sociala försök med informationsteknologi", och nr 82 med rubriken "Danmark: Framgångsrika medborgarkontor och hög IT-temperatur i enskilda företag och regioner".

Danmark var också en av de första stater som utarbetade en nationell IT-strategi. Den gavs ut i november 1994 med namnet "Info-samhälle 2000".

8.1 Infosamhälle 2000

(Se <http://www.fsk.dk/fsk/publ/info2000/>)

Ansvar för de nationella utvecklingsåtgärderna inom IT-området är i Danmark samlat till forskningsministeriet.

I rapporten "Informationssamfundet år 2000" behandlas IT:s användning och utveckling inom en mängd samhällssektorer. Men flera punkter i dokumentet berör ämnesområdena IT för samhällsservice, demokrati och folkbildning.

IT-strategin för det danska samhället skall bygga på värden såsom öppenhet, demokrati och ansvarighet för alla medborgare, allt för att undvika att informationsteknologin delar upp danskarna i ett A- och ett B-lag.

Den offentliga sektorn skall aktivt involveras tillsammans med den privata, och vara den ledande kraften i ett effektivt utnyttjande av informationstekniken. Konkreta mål behöver formuleras och uppnås före år 2000.

Under rubriken "**Den offentliga sektorns servicenätverk**" fastslås att den offentliga administrationen på både central och lokal nivå (amt och kommun) skall knytas samman i ett elektroniskt servicenätverk, som skall erbjuda bättre service både för medborgare och företag och skapa en effektivare administration.

Etableringen av ett sådant servicenätverk innebär att information som medborgaren redan gett till en offentlig institution inte skall efterfrågas av någon annan förvaltning. För medborgare och företag skall det bli möjligt att sända brev och information till offentliga myndigheter med elektroniska hjälpmedel – och få svar på samma sätt.

Delarna i ett servicenätverk inkluderar följande punkter:

- Alla medborgare skall erbjudas ett elektroniskt MedborgarKort med foto och PIN-kod. Som en konsekvens av detta blir ett flertal andra offentliga identifikationshandlingar och dokument överflödiga.
- Alla statliga myndigheter skall införa e-postbrevlådor till vilka medborgare och företag kan sända elektroniska brev. En juridisk översyn skall göras så att nuvarande lagliga begränsningar av en papperslös kommunikation tas bort.
- Offentliga myndigheter skall utveckla elektroniska själv-service system, som kan göras tillgängliga för användare och kunder genom datorer eller telefoner i hemmen eller på arbetsplatserna.
- Statens Information (den danska statens informationsservice) skall uppätta en elektronisk guide som innehåller offentliga regler och institutioner.
- Det officiella offentliggörandet av lagar och andra juridiska handlingar som nu sker i två nyhetsblad, Lovtidende och Statstidende, skall i framtiden ske i elektronisk form.
- Offentliga institutioner skall sluta med pappersbaserade arkiv och handläggningsrutinerna skall helt baseras på elektroniskt stöd. Lagstiftningen om offentlig administration skall anpassas till detta.

Under rubriken "**Bibliotek i IT-åldern**" framhålls att bibliotekariernas roll och arbetsvillkor skall omvärderas i ljuset av en utveckling, där elektroniska publikationer gradvis övertar bokens och tidskriftens roll. Bibliotekarierna skall fungera som informationsförmedlare (intermediaries) och spela den ledande rollen i att hjälpa användarna att navigera genom den ökande informationsfloden.

Under rubriken "**Samhällets öppna nätverk**" förespråkas att dator- och kommunikationsnätverken skall vidareutvecklas för att uppnå ett sammanhängande "samhällsnätverk", som är lika enkelt och tillgängligt för vanliga medborgare och företag som nuvarande telefonsystem.

8.2 1996 års IT-politiska handlingsplan

Forskningsministeriet har nyligen framlagt en IT-politisk handlingsplan för det danska samhället. Ur denna väljer jag ut och sammanfattar de punkter som har samband med denna rapportens teman – IT för samhällsservice, demokrati och folkbildning.

Initiativ 1.1: Utveckling av en offentlig Infokiosk-lösning.

I samarbete mellan Forskningsministeriet, danska Kommunförbundet, Kulturministeriet, Statens Information samt Köpenhamns, Naestved och Ballerups kommuner, utvecklas en Infokiosk-lösning som kan användas på bibliotek och andra offentliga platser. Den skall ge medborgarna tillgång till offentlig information och till självbetjäningstjänster på Internet.

Initiativ 1.2: Biblioteken i informationssamhället.

En särskild utredning har tillsatts i denna fråga och skall vara avslutad sommaren 1997.

Initiativ 1.3: IT-initiativ för folkbiblioteken.

Samtliga folkbibliotek bör före utgången av 1997 ha åtkomst till Internet. Statens Bibliotekstjänst har startat ett projekt som tar fram de billigaste och bästa lösningarna för bibliotekens nätverksuppkoppling.

Initiativ 1.4: En offentlig informationspolitik.

Forskningsministeriet har tillsatt en utredning om offentlig informationspolitik. Denna skall utforma en överordnad strategi för det offentligas informationsinsats: Vad är god offentlig information?, Vad har olika medborgargrupper behov av och krav på?, Hur organiseras den offentliga sektorns informationsarbete bäst och mest effektivt? Utredningen skall avslutas senast 1997.

Initiativ 1.5: Offentlig information på Internet.

a. On-line publicering.

Alla nya publikationer som utges av ministerier och styrelser skall fr o m 1997 offentliggöras elektroniskt parallellt med pappersutgåvan.

b. En officiell dansk Web-service.

Statens Information bygger upp en officiell dansk Web-service, som ger överblick över och tillgång till alla offentliga tjänster på Internet. Servicen startar under andra halvåret 1996. Lösningen innebär att det på all statlig Web-service installeras vissa gemensamma funktioner, t ex indexeringsystem.

c. Elektronisk översikt över offentliga informationskällor.

En elektronisk översikt över offentliga informationskällor som ger överblick över lagar, publikationer, periodica, databaser mm (oavsett om dessa finns i elektronisk form eller ej) skall utvecklas. Systemet skall vara färdigt vid utgången av 1996.

d. Elektronisk vägvisare i staten.

Statsvägvisaren innehåller upplysningar om alla offentliga institutioner och om alla institutioner som har en stor del offentlig finansiering. Denna skall finnas tillgänglig on-line under 1996.

e. Elektronisk medborgarhandbok.

Medborgarboken, som bygger på Statens Informations publikation "Samhällsnyckeln", skall finnas i en prototyp på Internet fr o m sommaren 1996 och vara i full funktion fr o m utgången av 1996. Medborgarboken bör också integreras med kommunernas kvik-skranke-system och kommunala on-line-tjänster.

Initiativ 5.7: Bättre e-post.

Syftet är att fortsätta arbetet med att göra e-post och annan sorts elektronisk kommunikation mer pålitlig och användarvänlig. Dessutom utarbetar man en adresskatalog i X 500-standard.

Initiativ 6.2: Elektroniskt medborgarkort med PIN-kod.

Under 1996 läggs förslag på införandet av ett medborgarkort. Detta skall fungera som en säker elektronisk kommunikationsnyckel vilken kan användas vid offentliga självbetjäningssystem, och för digital signatur och kryptering. Medborgarkortet är ett frivilligt kort med PIN-kod.

Initiativ 7.1: Offentliga sektorns nät

a. Offentliga sektorns intranet.

Sambanden mellan näten inom offentlig sektor skall bygga på Internetteknologin, som har blivit en de-facto-standard för kommunikation i öppna nät men som även används i allt större utsträckning för kommunikation i organisationernas inre nät, s k intranet. Målet är att skapa en Internetfunktionalitet mellan offentliga nät i ett offentligt intranet. Under sommaren 1996 har ett samarbete inletts mellan offentliga användare, för att bl a analysera säkerhetskraven vid utväxling av data med den beskrivna tekniklösningen.

Initiativ 7.2: Elektronisk handläggning.

Forskningsministeriet har under året i samarbete med ett flertal offentliga försöksinstitutioner, satt igång ett arbete med att klargöra generella krav på framtidens elektroniska dokumenthanteringssystem. Det gäller exempelvis förvaltningsrättsliga aspekter på elektronisk handläggning och arkivering.

Initiativ 7.3: Försökskommuner.

Landets kommuner har inbjudits till deltagande i ett försöksprojekt, där 10 kommuner har valts ut med hänsyn tagen till deras prioritering av olika aspekter på informationsteknologins användning. Text förbättrad och effektivare offentlig service; samspel med privata verksamheter; eller avancerat bruk av informationsteknologi för distansundervisning.

De 10 kommunerna är: Ballerup, Hals, Helsingör, Naestved, Skive, Slangerup, Sønderborg och Vordingborg kommuner, Fyns amt och Odense kommun (gemensamt projekt) samt Veile amt och Veile kommun (gemensamt projekt).

8.3 Danska medborgarkontor och datorbaserad självservice

Vid ett möte som hölls sommaren 1996 med det internationella nätverket för medborgarkontor – som jag tidigare beskrivit under punkten 5.5 – gjorde deltagarna från danska Kommunförbundet (Kommunernes Landsforening) en analys över medborgarkontorens roll och utveckling i den kraftiga satsning på elektronisk självservice som nu sker i Danmark.

Som bakgrund kan nämnas att medborgarkontor (kvik-skrank, servicebutikk etc.) sedan länge finns i en stor mängd danska kommuner. Flera har funnits sedan början av 80-talet. Förutom kommunala ärenden av den typ vi har i Sverige ansvarar de danska medborgarkontoren även för skattefrågor och försäkringskassefrågor, i och med att dessa verksamhetsområden är kommunala i Danmark.

Representanterna från danska Kommunförbundet befarar att den elektroniska självservicen blir en utvidgad kommunal service med liten rationaliseringspotential. Dels måste kommunerna bevara det traditionella sättet att ge service till stöd för de socialt svagaste samhällsgrupperna. Inom dessa grupper finns nämligen mycket höga trösklar för att använda elektroniska tjänster. Dels visar undersökningar att de enkla frågor som elektroniska servicesystem kan ge svar på, inte tar så mycket arbetstid inom kommunen. Rationaliseringsmöjligheterna är små.

Vad är framtiden för medborgarkontoren när det utvecklas allt mer elektronisk självservice? Danskarna tror att vissa arbetsuppgifter försvinner från kontoren, och att vissa starka medborgargrupper inte kommer att behöva kontorens service längre. Om alla socialt starka grupper använder självservice-systemen, vilka kommer då att kontakta tjänstemän vid medborgarkontor och andra offentlig inrättningar? Och kommer de anställda bara att bli terminalarbetare?

Danskarna anser att två ytterligare kompetenser bör tillföras medborgarkontoren för att stödja medborgarna i deras användning av självservice-tekniken. Dels bör kontoren ha anställda med vuxenpedagogisk IT-kompetens som kan förklara för folk hur dom skall kommunicera med den offentliga sektorn. Dels bör medborgarkontoren ha anställda med journalistisk kompetens och redigeringskompetens som kan göra den lokala informationen elektroniskt användbar.

Det danska Kommunförbundets representanter tror inte att de danska medborgarkontoren kommer att försvinna. Kontoren finns kvar som ett av de nya sätten att kommunicera mellan medborgarna och den offentliga sektorn. Men medborgarkontoren måste både bredda och fördjupa sin service, för de kommer säkerligen att tappa vissa starka "kundgrupper" till den elektroniska självservicen.

Appendix

Sammanställning över WWW- och BBS-adresser mm som behandlas i rapporten

1 WWW-adresser

Organisation (motsv.)	WWW-adress
Amnesty	http://www.amnesty.se
Arbetarnas Bildningsförbund	http://www.abf.se
Arbetsmarknadsverket	http://www.amv.se
AvtalsInformation AB	http://www.ais.se
Centerpartiet	http://www.centerpartiet.se
Centrala Studiestödsnämnden	http://www.csn.se
Det Offentliga Sverige	http://130.244.127.154/internal/bwswe
Folkbildningsrådet	http://www.sunet.se/skolnet/folkbild/frindex.html
Folkpartiet	http://www.folkpartiet.se
Folkuniversitetet	http://www.duf.unipr.it/Ulixes/Folk_uk.html
Forskningsministeriet, Danmark	http://www.fsk.dk/fsk/
Försäkringskassan	http://www.fk.se
Geocities	http://www.geocities.com
Ideella sidan	http://www.educate.se/ideella/welcome.html
Information Rosenbad	http://www.sb.gov.se/
IT-kommissionen	http://www.itkommissionen.se
Job Link	http://academy.bastad.se/~ami/jobb.html
Kalmar kommun	http://www.kalmar.se
Konsumentverket	http://www.kov.se
Kristdemokraterna (lokalavdelningar)	http://www.tripnet.se/home/matsblom/kristdem.htm
Landsorganisationen	http://www.lo.se
Länsstyrelserna	http://www.lst.se
Miljöpartiet	http://www.mp.se
Moderata Samlingspartiet	http://www.moderat.se
Norrbotten direkt	http://www.norrbotten.se
Ronneby kommun	http://www.ronneby.se

SAMIT-projektet	http://akeg-mac.informatik.umu.se/SvSAMIT.html
Skarpnäcks stadsdelsförvaltning	http://www.skarpnack.se/
Skoldatanätet	http://www.skolverket.se/skolnet
Socialdemokraterna	http://www.sap.se
Stats tjänstemannaförbundet	http://www.stmf.se
Stockholms kommun	http://www.stockholm.se
Studieförbundet	http://www.sfr.se
Sundsvalls kommun	http://www.sundsvall.se
Swedish University Network (SUNET)	http://www.sunet.se
Svenska Industritjänstemannaförbundet	http://www.sif.se
Sveriges Akademikers Centralorganisation	http://www.saco.se
Sveriges Förenade Studetkåror	http://www.sfs.se
Timbro förlag	http://www.timbro.se
Tjänstemännens Centralorganisation	http://www.tco.se
Tjänstemännens Bildningsverksamhet	http://www.tbv.se
Toppledarforum	http://toppled.nutek.se
Tyresö Internetförening	http://www.tyreso.se/infobas/forening/andra/inetfor/
Vänsterpartiet (inofficiell hemsida)	http://www.ludd.luth.se/users/jimmy/red/
Östgötaservern	http://www.lio.se/(EN)/

2 Telefonnummer till First Class BBS-er

Organisation (motsv.)	Telefonnummer
Centerpartiet	08-652 47 32
Folkpartiet	08-612 40 65
Kristdemokraterna	08-10 85 57
Miljöpartiet	08-20 77 71
Moderata Samlingspartiet	08-676 80 26
Socialdemokraterna	08-700 27 27
Storuman Online	0951-333 72
Svenska Kommunförbundet	08-702 20 56
Vänsterpartiet	0157-105 00

3 Telefonnummer till röstvarssystem

Organisation (motsv.)	Telefonnummer
CSN Datasvar	08-619 80 00
Skatteförvaltningens servicetelefon	020-56 70 00
Telebok, Kalmar stadsbibliotek	0480-513 13

Bilaga 1

Materialförteckning

Förutom alla de WWW- och BBS-källor som redovisats i texten, har jag använt följande material:

CSN. Arsredovisning 1994/95.

CSN. PM 1996-03-26. Telefonteknik ger bättre service.

Hadenius, Patrik och ABF:s förbundsexpedition. 1995. Från Hype till Folkbildning. ABF:s förbundsexpedition.

InterNet-Guiden nr 8 1996.

Niklasson, Lars (red).1992. Lärdomar av maktutredningen. Carlssons bokförlag.

Näringsdepartementet. Rapport 1995-12-14. Susanne Håkansson. Svenska kommuners IT-strategier – en nulägesanalys. (Utkast).

Olsen, Johan P. 1990. Demokrati på svenska. Carlssons bokförlag.

Olsson, Anders R. 1996. IT och det fria ordet – myten om storebror. Juridik och samhälle.

Petersson, Olof. 1996. Politikens möjligheter. SNS Förlag.

Plan nr 3-1995. Föreningen för samhällsplanering.

RSV. PM av Gösta Nilsson. Förnyad självdeklaration 1995.

RSV. PM 1995-05-22. Servicetelefonprojektet.

RSV. Broschyr 1995. ELDA 2000 (Elektronisk DeklarationsAkt).

SCB. 1995. Datorvanor 1995. SCB förlag.

SOU 1990:44. Demokrati och makt i Sverige. Maktutredningens huvudrapport.

SOU 1995:68. IT-kommissionens arbetsprogram 1995-96.

SOU 1996:40. Elektronisk dokumenthantering. Betänkande av IT-utredningen.

Thurow, Lester. 1996. The future of capitalism. Nicholas Brealey Publishing. London.

Bilaga 2

Ett urval tidigare material skrivna av Carl-Öije Segerlund, inom området IT för samhällsservice, demokrati och folkbildning.

Informationshantering för samhällsservice – slä 80 000 till offentliga sektorn; Teldok-rapport 38, 1988.

Citizen information system and citizens office; working paper till OECD:s kommitté Technical Cooperation Service, 1989.

Medborgarinformationssystem och medborgarkontor – en presentation av MISO-projektet; ett inlägg i Ds 1989:37 Datorn och Demokratin.

Idé-PM om en kund-/medborgarnära offentlig förvaltning; bilaga i SOU 1990:72 Lokalkontor.

The INFOCID-project in Portugal; report to the OECD, Public Management Service, 1991.

Internationella erfarenheter av medborgarkontor; bilaga i Ds 1993:67 Servicesamverkan vid medborgarkontor.

Bättre service med medborgarkontor; artikel i DN stockholmsdebatt, 1993-10-27.

Mitthögskolan som kompetens- och utvecklingscentrum i medborgarkontorsfrågor; Kommunförbundet Västernorrland, 1994.

Developing citizens offices in Nordic countries; artikel i tidskriften Local Government Policy Making, Volume 20, No 4, March 1994 som utges av Institute Of Local Government Studies (INLOGOV) vid Birmingham University.

IT-strategi för Härnösands kommun; Härnösands kommun 1995. Strategin finns tillgänglig på kommunens Web
<http://www.itv.se/harnosand/it/index.html>.

TELDOKs Sverigeprogram

TELDOKs Sverigeprogram vänder sig med sina rapporter till mindre företag och mindre kommuner i Sverige som är användare av teleanknutna informationssystem. Även relativt självständiga mindre enheter i decentraliserade eller diversifierade större företag eller kommuner bör ha glädje av Sverigeprogrammets rapporter.

Därtill sprids Sverigeprogrammets rapporter till TELDOKs ordinarie läsekrets på ca 5.000 kvalificerade läsare. TELDOK sponsrar även seminarier etc som utnyttjar Sverigeprogrammets rapporter.

Sverigeprogrammet har inletts 1993 med en Call for Ideas och 1994 med en Call for Proposals. Programmet beräknas pågå till och med 1996. **Särskilda upplysningar om Sverigeprogrammet lämnas av Göran Axelsson, adress se nedan.**

Varför ett Sverige-program? TELDOK tror att morgondagens framgångsrika användning av teleanknutna informationssystem kan identifieras och kännas igen redan idag. Tidig användning av framtida goda lösningar finns att studera hos vissa företag och andra organisationer i Sverige och i utlandet. Många företag och kommuner kan förbättra sig själva genom att studera positiva förebilder och lära sig av detta.

TELDOK vill belysa en framtida (2–5 år från nu) framgångsrik användning av teleanknutna informationssystem genom att lyfta fram goda praktikfall i dagens verklighet och behandla de möjligheter till effektivitet, lönsamhet och tillväxt som de är uttryck för. Sambandet med den FoU, standardisering, normbildning, etc som bedrivs och den infrastruktur (ultrastruktur) som tillskapas bör också visas upp.

I programmet är vi inriktade på två speciella målgruppers behov av rådgivning och stöd: de små och medelstora företagen i Sverige och de små och medelstora kommunernas behov. Det är hos dessa som den svenska tillväxten och samhällsekonomin avgörs.

Med den dramatik som utmärker många företags och kommuners livsbetingelser vill TELDOK speciellt belysa företag och kommuner som "lyfter sig i håret" – bl a ökad produktivitet eller ökade affärs- och tjänstemöjligheter – genom att använda teleanknutna informationssystem. Sverigeprogrammet handlar alltså om företag och kommuner som lyckas bra i Sverige – med eller utan en internationell eller europeisk verksamhet.

Behov och möjligheter för mindre företag

Tillväxtföretagen och de teleanknutna informationssystemen

Patrik Bolander och Roland Steen, Ahrens & Partners samt NUTEK

... har skrivit **TELDOK Rapport 95** om Tillväxtföretagen och de teleanknutna informationssystemen. Rapporten visar med hjälp av praktikfall hur tillväxtföretagen använder IT/telekom och vilka råd som kan ges till andra företag.

TELDOKs fadder har varit Birgitta Frejhagen, tel 08-725 87 00, fax 08-725 87 16, e-post: birgitta@infokomp.se.

Den grafiska branschens utveckling mot digital kommunikation. Exempel och synpunkter från idé till trycksak

Bertil Håkansson, InfoCom

... har skrivit **TELDOK Rapport 99** om Den grafiska branschens utveckling mot digital kommunikation. Rapporten beskriver sex fall av digital trycksaksproduktion.

TELDOKs fadder har varit P G Holmlöv, tel 08-713 95 68 fax 08-713 35 88, e-post: pg_holmlov@fr.se.

Lär vid din läst

Mats Utbult

... har skrivit **TELDOK Rapport 103** om Lär vid din läst. Rapporten handlar om lärande på arbetsplatsen med stöd av IT/telekom, inriktat på mindre företag och mindre kommuner. Rapporten behandlar således bl a det som kallas distansutbildning, distansinläring, distanskonsultation samt om IT-/telekom-stött inlärningsmaterial.

TELDOKs fadder har varit Peter Magnusson, tel 08-790 51 53, fax 08-21 32 82.

Teknik i butik – informationsteknologi i svensk dagligvaruhandel

Hagge Rilegård och Stefan Thorén

... har skrivit **TELDOK Rapport 106** om Teknik i butik – informationsteknologi i svensk dagligvaruhandel.

TELDOKs fadder har varit P G Holmlöv, tel 08-713 60 08, fax 08-713 35 88, e-post: pg_holmlov@fr.se.

Nyttan av elektronisk affärskommunikation för småföretag

Peter Fredholm, Emeda Information

... har skrivit **TELDOK Rapport 107** om Nyttan av elektronisk affärskommunikation för småföretag. Erfarenheter från fem företag.

TELDOKs fadder har varit Göran Axelsson, tel 08-454 46 90, fax 08-758 58 88, e-post: 100271.1330@compuserve.com.

IT-företag i samverkan – nätverk för bättre affärer

Anders Berg, Christina Johannesson & Peter Kempinsky, Forum for Business Administration

... har skrivit **TELDOK Rapport 109** om IT-företag i samverkan – nätverk för bättre affärer.

TELDOKs fadder har varit Göran Axelsson, tel 08-454 46 90, fax 08-758 58 88, e-post: 100271.1330@compuserve.com.

Informationsteknik för resurssnål logistik

Magnus Swahn, ASG Transport Development

...har skrivit **TELDOK Rapport 110** om Informationsteknik för resurssnål logistik.

TELDOKs fadder har varit Göran Axelsson, tel 08-454 46 90, fax 08-758 58 88, e-post: 100271.1330@compuserve.com.

En 5–8-årsvision för Sverige inriktad på nya IT-tillämpningar i den framväxande infrastrukturen...

B G Wennersten, Wennersten Info Network AB

... skriver en rapport om en 5–8-årsvision för Sverige inriktad på nya IT-tillämpningar i den framväxande infrastrukturen för informationshantering. I rapporten avses ”högpotentiella tillämpningsområden” beskrivas, både vad som händer i resp tillämpning/bransch och de möjligheter till IT/telekomanvändning som förväntas.

Rapporten beaktar bl a IT-kommissionens rapport ”Informationsteknologin – Vingar åt människans förmåga” från augusti 1994 samt EUs sk Bangemann-rapport ”Europe and the global information society” från juni 1994, liksom Europa-kommissionens uppföljningsplan från juli 1994.

TELDOKs fadder är Peter Magnusson, tel 08-790 51 53, fax 08-21 32 82.

Behov och möjligheter för mindre kommuner

Omsorg med IT på äldre da'r

Karl-Erik Andersson, Svenska Kommunförbundet, och Leif Ortman, Direct Concept AB

... har skrivit **TELDOK Rapport 102** om Omsorg med IT på äldre da'r.

I Sverigeprogrammets rapporter finns normalt faktiska framåtsyftande exempel på IT-användning. Här finns inte detta. I stället dokumenteras ett arbete enligt Business Process Reengineering-metodik (BPR) där konkreta "idealfall" vad gäller IT-användning tas fram via arbetsseminarier. Rapporten inriktas på behov i mindre kommuner i södra Sverige. Användare, specialister och beslutsfattare från dessa kommuner har medverkat vid arbetsseminarier.

TELDOKs fadder har varit Agneta Qwerin, tel 08-764 83 78, fax 08-712 28 19, e-post: agneta_qwerin@fr.se.

Kommunala IT-lösningar för demokrati, samhällsservice och kunskap

Carl-Ölje Segerlund, Segeria HB

... skriver en rapport om "Kommunala IT-lösningar för demokrati, samhällsservice och kunskap". Rapporten kommer inte att fokuseras speciellt på Medborgarkontor, som tas upp i så många sammanhang, utan på IT-lösningar för individens kontakter med kommunal verksamhet. Vi försöker att bredda perspektivet.

Rapporten behandlar bl a förvaltningarnas externadministrativa service och stöd med IT samt speglar användningen av IT i skolornas undervisning.

Syftet är att bidra till att fokus i IT-utvecklingen inom offentlig sektor (framför allt kommunerna) förskjuts från att ha ett internt till att få ett externt perspektiv.

Danska erfarenheter kommer att följas upp, dels eftersom de är intressanta, dels eftersom TELDOK redan har gett ut två Rapporter och en Planerings-PM om IT i danska kommuner under 1992-93.

TELDOKs fadder är Göran Axelsson, tel 08-454 46 90, fax 08-758 58 88, e-post: 100271.1330@compuserve.com.

Behov och möjligheter för de anställda

20 sekunder till jobbet

Lennart Forseback, Nyköpings kommun

... har skrivit **TELDOK Rapport 101** om "20 sekunder till jobbet". Rapporten behandlar IT-/telestött arbete som gör att enskilda arbetstagare kan arbeta en hygglig del av arbetsveckan i den egna bostaden. Fokus är således på enskilda anställda människors liv och arbete där de har en betydande flexibilitet.

I rapporten beskrivs även EU-arbetet på området "teleworking". Rapporten avslutas med analyser av utvecklingen och goda råd till hugade hemarbetare som vill ha nära till jobbet.

TELDOKs fadder har varit Göran Axelsson, tel 08-454 46 90, fax 08-758 58 88, e-post: 100271.1330@compuserve.com.

Några aktuella TELDOK-rapporter

Redan utkomna publikationer från 1993 och senare kan beställas gratis från DirektSvar, 08-23 00 00 (ring 08-23 alla dagar) eller från order_teldok@fr.se. Ange rapportnummer för säker leverans!

Den som i fortsättningen önskar erhålla skrifter från TELDOK får automatiskt alla TELDOK Rapport och alla TELDOK-Info. Anmäl i så fall detta, liksom ev adressändringar etc, till Anna Karlstedt, FAX: 08-32 65 24, eller till adresslista_teldok@fr.se. Eller besök <http://www.teldok.framfab.se/>.

TELDOK Rapport 113

IT för samhällsservice, demokrati och folkbildning i Sverige

av Carl-Ölje Segerlund

På kort sikt är det partiernas och organisationernas slutna "BBS"-system som har betydelse för svensk demokrati, inte allmänhetens mycket begränsade användning av dessa system. Men över hälften av landets kommuner har hemsidor på WWW, vilket gör att den svenska offentlighetsprincipen för första gången får praktisk betydelse för stora grupper medborgare.

TELDOK Rapport 112

Den valbara tekniken

av Bengt-Arne Vedin

Någon gång i slutet av 1800-talet försvann hantverkets skräddarsydda produkter när vi valde löpande band, standardiserade komponenter, inlärningskurvor, "en enda rätt lösning", storskalighetens ekonomi. Vi står nu inför ett nytt val: vi kan återfå en del av hantverkets skräddarsydda produkter – i själva verket en samhällelig verksamhetsstruktur, som kännetecknas av att tekniken är valbar.

TELDOK Rapport 111

IT-visioner i verkligheten

av Inger Stjernqvist

Rapporten visar exempel på IT-användning på framkant i Sverige så som denna stimuleras och framgår av Demotelprogrammet, som är avsett att medverka till höjd produktivitet, ökad effektivitet och nya affärsmöjligheter för de berörda parterna. TELDOK Rapport 111 kan laddas ner i pdf-version från <http://www.teldok.framfab.se/xtras/screens.htm>

TELDOK Rapport 110

Informationsteknik för resurssnål logistik

av Magnus Swahn

Rapporten vill visa det strategiskt viktiga med informationsteknik inom logistiktillämpningar samt de drivkrafter och vinster som uppnåtts tack vare IT i logistiktillämpningar. Till skillnad från andra TELDOK-rapporter som huvudsakligen är baserade på praktiska erfarenheter utgör rapporten en litteraturstudie med summering av vissa tidigare TELDOK-rapporter och annan litteratur.

TELDOK Rapport 109

IT-företag i samverkan - nätverk för bättre

av Anders Berg, Christina Johannesson & Peter Kempinsky

Kan nya och effektiva former av samverkan mellan små IT-företag vara en god strategi när småföretagen möter en ökande, mer komplex och bredare efterfrågan och andra förändrade betingelser? Rapporten söker svara på detta genom att ta del av de enskilda företagens erfarenheter och beskriva de förhållanden sex IT-företag existerar under.

TELDOK Rapport 94E*IT Myths*

av Bengt-Arne Vedin

Engelskspråkig översättning av TELDOK Rapport 94 (som kan laddas ner i pdf-version från <http://www.teldok.framfab.se/xtras/screens.htm>). Beskriver femton vanliga myter om IT. Dessa kan delas in i olika kategorier, t ex sådana som hänger samman med att "investeringar i IT" är kvalitativt annorlunda jämfört med traditionella investeringar. Det finns också extrapolationer av erfarenheter till exempel från franska Minitel eller amerikansk bildtelefoni som riskerar att leda fel. Och ITs kraftfullhet lurar oss ibland till övertro.

TELDOK Rapport 108*IT - några skolexempel från Mittnorrland*

av Arvid Höglund och K-G Karlsson

Beskriver IT-vardagen i ett antal skolor i Mittnorrland, ett Sverige i miniatyr. Tillämpningarna är mycket olika. "I samtliga fall har projekten bidragit till att utveckla ett mer elevaktivt arbetsätt."

TELDOK Rapport 107*Nyttan av elektronisk affärskommunikation för små företag*

av Peter Fredholm

Fallbeskrivningar från fem företag med mycket olika förutsättningar - utom att de delar egenskapen att alla är små, och att alla är framgångsrika. Analys utifrån vad som är gemensamt, jämförelser utifrån detta att de har så olika förutsättningar.

TELDOK Rapport 106*Teknik i butik - informationsteknologi i svensk dagligvaruhandel*

av Hagge Rilegård och Stefan Thorén

Även dagligvarubutiker är på väg att datoriseras. Hela branschens sätt att organisera sig och att arbeta förändras därmed. Fokus flyttas från fysiska varuflöden till flöden av information. - Denna utveckling, i såväl butiks- som grossistled, med hyllkantsetiketter, streckkoder och EDI som några av de nya ingredienserna, beskrivs och analyseras.

TELDOK Rapport 105*Resor i rum och tid*

av Bengt-Arne Vedin

"En rapport som försöker dra slutsatser, i efterhand, av observationer vi gjort under en rad besök till olika länder på studieresor som arrangerats av TELDOK." Upptäcker bland annat några återkommande, "eviga" frågor, såsom: Problemet att värdera ITs effekter; Problemet att sprida lyckade (eller åtminstone:) erfarenheter; Branschglidning och konvergens; och "Den bortglömda människan".

TELDOK Rapport 104*Utan IT stannar marknaden*

av Bengt Carlsson

Beskriver de elektroniska finansiella och visar hur de fungerar, hur beroende vi är av dem och hur beroende de är av information och informationsteknik (IT). Marknaderna behövs och deras betydelse kommer bara att öka. Informationen på marknaderna - "en idé om dagen!" - förmedlas inte bara genom fler, dyrare och alltmer komplexa informations- och affärssystem; i framtiden blir också personliga kontakter paradoxalt nog ännu viktigare.

TELDOK Info 16

Att utnyttja den nya friheten i tid och rum – en liten skrift om flexibelt arbete

av Lennart Forsebäck

Vittnesbörden kring arbete på distans eller flexibelt arbete är många och talande. Erfarenheterna är naturligtvis inte odelat positiva, men för åtskilliga tusen svenskar är det idag attraktivt att arbeta flexibelt, på distans från den traditionella kontorsarbetsplatsen.

Via TELDOK 28

Så byggdes en världsindustri - entreprenörskapets betydelse för svensk mobiltelefoni

av Bengt G Mölleryd

Det är ingen överdrift att påstå att mobiltelefonin givit upphov till en enorm marknad i Sverige, och att mobiltelefoni utvecklats till att bli en av de viktigaste sektorerna i svenskt näringsliv. Vad ligger bakom att flera svenska företag blivit ledande inom mobiltelefonibranschen? Och varför har just Sverige störst spridning av mobiltelefoner?

Via TELDOK 27

Tulipanaros eller dagslända? Telework i Europa vid 1990-talets mitt

av Lennart Forsebäck och Lilian Holloway

Författarna (som ligger bakom flera TELDOK-publikationer på temat ”distansarbete” och ”grannskapsarbete”) har samtalat med en rad experter på området ”telework”, framför allt under European Telework Week 1995.

Via TELDOK 26

ITkultur - användare och värderingar

av Tommy Lundtofte

”Nerslag” i ett antal intressanta IT-användarmiljöer för att se hur ”IT-kulturen” stämmer överens med de värderingar som finns i olika företag, lokalsamhällen, grupper. Bl a beskrivs medborgarinformation via knapptelefon i Kalmar och andra kommunala IT-projekt men också småföretag som använder IT, däribland underleverantörer till Volvo.

TELDOK Referensdokument L

55 rapporter från TELDOK 1991-1995

av Bengt-Arne Vedin

Korta beskrivningar om innehållet i 55 av TELDOKs skrifter.

Publikationer från TELDOK sedan 1994

Redan utkomna publikationer från 1992 och senare kan beställas gratis från DirektSvar, 08-23 00 00 (ring 08-23 alla dagar) eller från order_teldok@fr.se. Ange rapportnummer för säker leverans!

Den som i fortsättningen önskar erhålla skrifter från TELDOK får automatiskt alla TELDOK Rapport och alla TELDOK-Info. Anmäl i så fall detta, liksom ev adressändringar etc, till Anna Karlstedt, FAX: 08-32 65 24, eller till adresslista_teldok@fr.se. Eller besök <http://www.teldok.framfab.se/>.

TELDOK Rapport

- 113 IT för samhällsservice. demokrati och folkbildning i Sverige. Mars 1997.
- 112 Den valbara tekniken. Mars 1997.
- 111 IT-visioner i verkligheten. Februari 1997.
- 110 Informationsteknik för resurssnål logistik. December 1996.
- 109 IT-företag i samverkan - nätverk för bättre affärer. December 1996.
- 94E IT Myths. November 1996.
- 108 IT - några skolexempel från Mittnorrand. Oktober 1996.
- 107 Nyttan av elektronisk affärskommunikation för småföretag. Erfarenheter från fem företag. Juni 1996.
- 106 Teknik i butik - informationsteknologi i svensk dagligvaruhandel. Juni 1996.
- 105 Resor i rum och tid. April 1996.
- 104 Utan IT stannar marknaden. April 1996.
- 103 Lär vid din läst. December 1995.
- 102 Omsorg med IT på äldre da'r. December 1995.
- 101 20 sekunder till jobbet. Distansarbete från bostaden. Oktober 1995. *Finns även på engelska som 101E.*
- 100 IT i skolan. Augusti 1995.
- 99 Den grafiska branschens utveckling mot digital kommunikation. Augusti 1995.
- 98 Företagande i informationsteknologi. Erfarenheter från... Telebild, TransNet, Minitel och Tele Guide. Juli 1995.
- 97 Våga Vara Visionär. Om att använda videokonferenser idag och imorgon. Juni 1995.
- 96 Sett och Hört via bildkommunikation. Juni 1995.
- 95 Tillväxtföretagen och de teleanknutna informationssystemen. Maj 1995.
- 94 Myter om IT. April 1995.
- 93 Den svenska marknaden för online, audiotex och CD-ROM. Mars 1995.
- 92 Japan - teknik, slagord, genomförandekraft. Juni 1994.
- 91 NII - USAs elektroniska motorvägar, alias Infobahn. Juni 1994.
- 90 Telestugor, telearbete och distansutbildning. Juni 1994.
- 89 Office Information Systems in the United States and Sweden. Maj 1994.
- 88 Arbete i nätverk och förändrad näringsstruktur. Maj 1994.
- 87 Informationsteknik och handikapp. Mars 1994.
- 86E The TELDOK Yearbook 1994. December 1993. *Finns även på svenska som 86.*
- 85 Vård och råd på tråd. Reportage om distansdiagnostik och telemedicin... Februari 1994.

TELDOK-Info

- 16 Att utnyttja den nya friheten i tid och rum - en liten skrift om flexibelt arbete. Oktober 1996.
- 15 Elektroniska marknader - dagligvara och vision. December 1995.
- 14 Mobila telekommunikationer - en handbok. Maj 1994.

TELDOK Referensdokument

- L 55 rapporter från TELDOK 1991-1995. Oktober 1995.

Via TELDOK

- 28 Så byggdes en världsindustri - entreprenörskapets betydelse för svensk mobiltelefoni. Januari 1997.
- 27 Tulipanaros eller dagslända? Telwork i Europa vid 1990-talets mitt. November 1996.
- 26 ITkultur - användare och värderingar. November 1996.
- 25 Informationstekniken nu, då, sedan. Juni 1995.
- 24 Tvåvägs multimediekommunikationer i USA. Mars 1994.
- 23 Gruppvara i praktiken. Mars 1994.