



Digitaliseringens problem och möjligheter – Erfarenheter och omvärldsanalys



Rapport från *Följeforskning om införande av Digital Agenda i Örebro län (FIDA)*

av

Anders Avdic
Shaji Joseph

Örebro universitet
Handelshögskolan – Informatik

Innehållsförteckning

1	Introduktion	3
1.1	Digital Agenda på EU-nivå	3
1.2	Digital Agenda på nationell nivå	3
1.3	Digital Agenda på regional nivå	4
1.4	Övergripande syfte	4
2	Arbetssätt.....	6
2.1	Kartläggning	6
2.2	Omvärldsanalys	6
3	Arbetet med Digital Agenda och bredbandsutbyggnad	9
3.1	Bredbandsutbyggnad	9
3.2	Om Digital Agenda.....	10
3.3	Arbetet med Digital Agenda.....	11
3.4	Personlig integritet.....	14
3.5	Skola	15
3.6	Kompetens	16
3.7	Innovation	17
3.8	Standards	19
3.9	Mätning.....	20
3.10	Aktörer	20
3.11	Företagens roll	23
3.12	Om tillväxt	24
4	Omvärldsanalys	26
4.1	Rankningar.....	26
4.2	Internationella erfarenheter och “best practices”	34
4.3	Övergripande jämförelse av nordiska e-Government strategier	39
4.4	25 ”best practices”	39
4.5	Reflektioner - omvärldsanalys	42
5	Referenser.....	44

1 Introduktion

Detta är en rapport från projektet Följeforskning om Införande av Digital Agenda i Örebro län (FIDA), som har genomförts mellan maj och november 2012.

Digital agenda är ett Europeiskt, nationellt och regionalt initiativ. Möjligheterna med IT utmanar vetenskap, politik och innovationskraft. Nedan presenteras kort vad de olika nivåerna syftar till.

1.1 Digital Agenda på EU-nivå

I Europa 2020 (EU, 2010) föreslås tre prioriteringar:

- Smart tillväxt – utveckla en ekonomi baserad på kunskap och innovation.
- Hållbar tillväxt – främja en resurseffektivare, grönare och konkurrenskraftigare ekonomi.
- Tillväxt för alla – stimulera en ekonomi med hög sysselsättning och med social och territoriell sammanhållning.

Inom ramen för huvudinitiativ ”En digital agenda för Europa” formulerar EU-kommissionen följande:

Syftet är att skapa hållbara ekonomiska och sociala fördelar utifrån en digital inre marknad baserad på snabbt och ultrasnabbt Internet och kompatibla applikationer, med tillgång till bredband för alla senast 2013 och till mycket snabbare Internet (30 Mbps eller mer) senast 2020, och där 50 % eller fler av hushållen i EU har Internetuppkopplingar med över 100 Mbps.

1.2 Digital Agenda på nationell nivå

I sitt Digital Agenda program skriver regeringen:

”Den digitala agendan är ett verktyg för att samordna regeringens insatser och åtgärder på IT-området. Den är ett avstamp för en process som ska leda till att Sverige blir bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter.” (Regeringskansliet, 2012)

De fyra strategiska områden som regeringen framhåller i *IT i människans tjänst – En digital agenda för Sverige* (Regeringskansliet, 2011) är:

- **Lätt och säkert att använda** (digitalt innanförskap, e-tjänster och information som grund för innovativa tjänster, digital kompetens, vardagssäkerhet),
- **Tjänster som skapar nytta** (offentlig förvaltning, entreprenörskap och företagsutveckling, vård och omsorg, skola och undervisning, demokrati, tillgång till kultur),
- **Det behövs infrastruktur** (Internet, informationssäkerhet, mjuk infrastruktur, geografisk information, robust elektronisk kommunikation, bredband)
- **It:s roll för samhällsutvecklingen** (forskning och innovation, it för miljön, jämställdhet, frihet på nätet, upphovsrätt, it för global utveckling).

Digital Agenda har inte något slutmål utan är en process för att skapa nyttigheter genom digital teknik. Förutom de insatser med IT-fokus som görs av regeringen i form av strategier, propositioner uppdrag till myndigheter osv., finns ett starkt inslag för övriga att bidra.

Regeringen öppnar för de organisationer och företag som vill anta utmaningen att bidra till genomförandet. Ett sätt att formalisera detta har varit det sk. signatärskapet, som lanserades i anslutning till agendan. Genom att signera en avsiktsförklaring ställer sig aktörerna bakom målen i agendan och åtar sig att genom sin verksamhet till att målen nås.

Detta förhållande, där flera olika aktörer bidrar till genomförandet, innebär att den slutliga innebörden av målen och även metoder utformas under projektets gång. En studie som kartlägger början av det regionala genomförandet och värderar detta är av intresse inför det fortsatta arbetet med digitala agendor. På en övergripande nivå är arbetet med regionala digitala agendor viktiga för genomförandet av Digital agenda för Sverige. Den nationella agendan behöver brytas ner till regionala agendor för att på bästa sätt ta tillvara förutsättningar och möjligheter som finns och bidra till regional tillväxt. Länsstyrelser och regionförbund ha därför erbjudits ett sk. regionalt signatärskap, där myndigheterna erbjuds möjlighet att signera en avsiktsförklaring med ett åtagande att man avser att utarbeta en regional digital agenda för sitt län. En stor del av landets län har redan gjort ett sådant åtagande.

1.3 Digital Agenda på regional nivå

Länsstyrelsen i Örebro län har arbetat med den regionala digitala agendan sedan hösten 2011. I samband med rundabordskonferensen på Örebro slott i januari 2012 fick Länsstyrelsen ett nationellt uppdrag ”att främja regionala och lokala initiativ att ta fram regionala och lokala digitala agendor” i andra delar av Sverige. (Näringsdepartementet, 2011)

Arbetet som genomförts och organisationen kring Digital Agenda beskrivs närmare nedan.

1.4 Övergripande syfte

FIDA-projektet är ett initiativ utifrån ett samarbete i Örebro län, som är utöver det nationella uppdraget som Länsstyrelsen i Örebro län har fått av regeringen. FIDA-projektet syftar, i enlighet med det nationella uppdraget, att ge en grund för fortsatt genomförande av den nationella agendan genom utveckling av och stöd till de regionala digitala agendorna i andra delar av landet. Projektet genomförs av Örebro universitet och finansieras av Länsstyrelsen Örebro län, Örebro universitet och Landstinget Örebro län.

Det övergripande syftet med FIDA-projektet är att

- tillvarata erfarenheter genom kartläggning och analys av arbetet med Digital Agenda och bredbandsutbyggnaden i Örebro län
- genomföra en omvärldsanalys i form av en sammanställning och analys av internationella erfarenheter och rankningar

1.4.1 Delmål

- En beskrivning av arbetet med Digital Agenda och bredbandsutbyggnaden i Örebro län. (Kap 3)
- En beskrivning av aktörer av olika typer och på olika nivåer och med olika bidrag som deltar i utformandet och genomförandet av den Digitala Agendan. (Kap 3.10)

- En beskrivning av hur digitalisering mäts i förekommande rankningar. (Kap 4.1)
- En kartläggning av internationella erfarenheter och "best practices" med relevans för Digital Agenda. (Kap 4.2 - 4.5)
- En sammanställning av relevanta medier och källor med relevans för Digital Agenda. (Kap 5)

2 Arbetssätt

Det övergripande målet med följeforskning är att skapa förutsättningar för en fortlöpande utvärdering och ett kontinuerligt lärande i projekt och program. (Tillväxtverket, 2011)

Arbetssättet har huvudsakligen bestått av intervjuer för kartläggningen av Digital Agenda arbetet och dokumentstudier för omvärldsanalysen.

2.1 Kartläggning

Vi har genomfört ca 30 djupintervjuer, där vi frågat om Digital Agenda och om digitaliseringens för- och nackdelar ur den intervjuades perspektiv. Urvalet av informanter har huvudsakligen riktats in på personer som haft kopplingar till Digital Agenda och digitalisering på något sätt. Tre huvudgrupper av informanter är:

- Deltagare vid den "Rundabordskonferensen" i Örebro 11/1 2012
- Handläggare och ansvariga som arbetat med den Digitala Agendan under 2012
- Representanter för IT-företag i länet

Mer specifikt har intervjuer förts med följande personer:

- Åtta personer som deltog i rundabordskonferensen med IT ministern 11/1 2012
- Fem personer på Länsstyrelsen med koppling till Digital Agenda
- Tre personer från regionförbundet med koppling till Digital Agenda
- Två personer på Landstinget med koppling till Digital Agenda
- Två personer från LänsITgruppen
- Tre personer i referensgruppen för följeforskning om Digital Agenda
- Sju representanter för IT-företag

De som har intervjuats har förutom handläggare och chefer på Länsstyrelsen och regionförbundet representerat följande områden: företag, hälso- och sjukvård, folkbildning, Digidel, skola, kultur, transporter, lantbruk, kommuner i länet utanför Örebro, politiker, innovatörer och IT-branschen.

Intervjuerna har transkriberats och analyserats kvalitativt för att hitta mönster och kategorier med relevans för forskningsfrågorna i projektet. Arbetet och resultaten har granskats och diskuterats av en referensgrupp bestående av:

- Anna Wikström, Enhetschef, PTS, tidigare Näringsdepartementet
- Kalevi Pessi, docent IT-management, IT-universitetet Göteborg
- Joachim Åström, docent i statskunskap, Örebro universitet

2.2 Omvärldsanalys

Kartläggningen av 16 länders IT-policys har gjorts genom en litteraturstudie. Olika länder har olika sätt att formulera sina policys. Vissa länder har fler policys. Huvudkälla har EU:s samling av länders IT-policys varit. Urvalet av länder har skett utifrån de sju rankingar som valts. De länder som legat högst på dessa rankingar har valts ut.

Ländernas policys har jämförts via de kriterier som formulerats i projekt planen för följeforskningsprojektet samt via de kriterier som använts i tre utvalda rankningar.

- **Hållbarhet.** Hur IT kan användas för att bidra till ett mer resurssnålt, effektivt och uthålligt samhälle.
- **Delaktighet.** Hur IT kan användas för att bidra till ett mer delaktigt samhälle där grupper som annars har svårt att göra sig hörda och svårt att delta i olika samhällsprocesser har möjlighet att delta på lika villkor.
- **Tillgänglighet.** Publika e-tjänster skall vara tillgängliga för ALLA medborgare. Oavsett fysiska, kulturella, kunskapsmässiga eller andra egenskaper.
- **Användbarhet.** Även om tjänster är tillgängliga så måste deras gränssnitt vara begripliga och användbara för alla medborgare, inklusive de som är IT-ovana.
- **Effektivitet.** Med effektivitet menas att tjänster är produktiva, vilket oftast innebär ökad prestanda per person.
- **Infrastruktur.** En fungerande och säker infrastruktur innefattar tekniska och organisatoriska förutsättningar för digitalisering.
- **Interoperabilitet.** Handlar om hur olika system kan samverka organisatoriskt, semantiskt och tekniskt. Är aktuellt t.ex. i portaler, när medborgare förväntas få tillgång till många tjänster utan att behöva välja olika ingångar.
- **Mobilitet.** Geografiskt oberoende. Med dagens miniatyriserade IT så kan tjänster komma så nära människan att de kan vara tillgängliga mer eller mindre överallt. Mobilitetsgraden har ökat drastiskt under senare tid.
- **Måluppfyllelse.** Även om alla ovanstående värden uppfylls så är inte tjänster mycket värda om de inte motsvarar myndigheters och medborgares behov och önskemål.
- **Utveckling och innovation.** Hur IT i olika former bidrar till just utveckling och innovation i Sverige.
- **Tillväxt.** Ekonomisk tillväxt innebär ökning av det sammanlagda värdet av allt vi producerar för slutlig användning, d.v.s. ökning av bruttonationalprodukten (BNP). En lätt förenklad (tillväxt)teori är att den ekonomiska tillväxttakten styrs av den teknologiska utvecklingen. EU:s utvecklade tillväxtdefinition innefattar även kunskaper, deltagande och resurshushållning.
- **Digitalt innanförskap.** IT kan i bästa fall minska klyftor mellan t.ex. stad och landsbygd, mellan resursstarka och resurssvaga, mellan funktionshindrade och mindre funktionshindrade.
- **Transparens.** Med transparens avses användning av digital information och kommunikationsteknologi för att göra beslut och åtgärder i offentlig sektor mer öppna för insyn.
- **Personlig integritet.** Personlig integritet innebär ansvarsfull och säker användning av personliga, ekonomiska och medicinska data om medborgare vid användning av offentliga informationssystem så att informationen inte kommer att missbrukas.

- **Säkerhet.** Säkerhet betyder skydd av individers och organisationers materiella och immateriella tillgångar relaterade till e-government på tekniska, formella och informella nivåer.
- **Tilltro (trust).** Med tilltro menas en säker tilltro till karaktären, förmågan, styrkan och sanningshalten hos offentliga system.

Följande 16 länder har studerats: Sverige, Danmark, Finland, Norge, Holland, Sydkorea, Storbritannien, Schweiz, Island, USA, Singapore, Frankrike, Kanada, Australien, Nya Zeeland and Tyskland.

3 Arbetet med Digital Agenda och bredbandsutbyggnad

I detta avsnitt beskrivs resultatet av intervjuundersökningen.

3.1 Bredbandsutbyggnad

Arbetet med bredbandsutbyggnad har drivits systematiskt i Örebro län sedan 90-talet. Några principer som utformats under arbetet är:

- Man har formulerat konkreta mätbara mål
- Man har varit noggrann med bred förankring
- Alla kommuner skulle vara med på så lika villkor som möjligt
- Lyhördhet mot marknaden
- Balansera privata operatörers möjlighet att göra vinst med möjligheter till annan finansiering
- Kommuners lika rätt att få tillgång till bredband
- Engagemang av alla kommuner i länet
- Regelbundna möten med deltagare från alla kommuner för att lösa problem
- En icke-utförande koordinator (i detta fall Länsstyrelsen)

Bredband är mer än teknik. Det förändrar villkoren för människors liv. Det ger bl.a. landsbygden tillgång till kommunikation. En av de intervjuade påpekade att han med en läsplatta kunde kommunicera med sitt barnbarn och visa hur det såg ut i hans odlingar:

”Han behöver inte vara hos mig utan han kan prata med mig via den digitala tekniken. Men det kan vi göra tack vare kanalisationsbidrag och annat för att få ut det till de här småbyarna. Annars hade de inte fått samma möjligheter.”

Att Länsstyrelsen har drivit arbetet med bredbandsutbyggnad har varit något som de allra flesta, för att inte säga alla, intervjuade känt till och varit positiva till. Det är en utbredd uppfattning att bredbandsutbyggnaden varit och är mycket framgångsrik och en nödvändig förutsättning för digitalisering. Nedan redovisas ett axplock av kommentarerna.

”BB innebär ett slags jämlikhet på geografisk nivå.”

”Ska all denna data flöda så måste vi skapa infrastruktur för det.”

”Nu när vi har grundstrukturen gäller det att bygga vidare. Nu är det bara att hitta tillämpningar”

”Bengt Larsson har gjort ett sånt j-a bra jobb. Inte bara prat.”

Arbetet med bredbandsutbyggnad har varit framgångsrikt i termer av antal hushåll med möjlighet till uppkoppling. Under intervjuerna har ingen nämnt en enda negativ sak om detta. En allmänt positiv attityd till bredbandsutbyggnaden, såväl internt på Länsstyrelsen som externt hos andra intressenter, har varit en positiv grogrund för arbetet med Digital Agenda.

Bredbandsutbyggnaden har varit mycket lyckad i Örebro län.

Bredbandsutbyggnaden är en nödvändig förutsättning för digital infrastruktur.

Bredbandsutbyggnaden har gett erfarenheter inför arbetet med Digital Agenda.

Bredbandsutbyggnaden har skapat en grund för digitalisering i människans tjänst.

3.2 Om Digital Agenda

Utöver de informanter som varit engagerade i Digital Agenda har ingen tillfrågad i undersökningen känt till begreppet Digital Agenda. Det innebär givetvis inte att man inte känner till det som Digital Agenda handlar om, dvs. digitalisering av Sverige. Men det tyder ändå på att satsningen skulle kunna vara mer känd än den är. Detta gäller även den regionala utvecklingsstrategin för Örebro län, ”RUSen” och SKL:s satsning ”eSamhället”. En förklaring till okunskapen kan ju vara att programmen/initiativen ännu inte kommit till en punkt då det inverkat på länsborna så att det märkts.

Även de som intervjuats och som känt till Digital Agenda har visat viss osäkerhet om vad det gått ut på. Några exempel på reaktioner:

”Vad skall ingå? Vilka skall vara med?”

”Det handlar om allt. Jag saknar mål”.

Viss okunskap finns om Digital Agenda.

Att specifika mål saknas upplevs som en brist.

Noterbart är att även de som formulerat viss kritik mot vagheten i Digital Agenda har varit positiva till idén med signatärskap. Man har sett det som ett sätt att skapa engagemang och ”commitment”.

”Det får lite auktoritet”.

”Bra att få det på papper. Men är framför allt en symbolhandling.”

Bland synpunkterna finns också en viss förståelse för att regeringen ger mer fria förutsättningar för att regionerna skall ha en möjlighet att själva utforma sina agendor.

Överlag finns dock en positiv och förväntansfull attityd till den digitala agendan. De som varit med om IT-utveckling under årens lopp ser att nu kan IT komma många till del. IT erkänns som en viktig faktor för samhällsutvecklingen.

”IT har fått en större roll. Utanför de mest intresserade. Nu lyfts det upp ett plan. Inte bara de som är IT-intresserade. Nu är det vardagsnytta. Gör det möjligt för företagare och medborgare på ett suveränt sätt. ”

Inställningen till Digital Agenda är överlag positiv.

Den digitala agendan ses som ett tecken på att IT-utvecklingen nått en ny nivå.

I nuläget arbetar LänsDAgruppen med att utforma en specifik organisation för arbetet med Digital Agenda i Örebro län. Arbetet bygger på samma förankringsfilosofi i kommunerna som bredbandsgruppen gjorde. Förankringen finns främst i myndigheter och offentliga organisationer. Arbetet med att ta fram konkreta mål har också inletts och beräknas vara klart under 2013.

3.3 Arbetet med Digital Agenda

Arbetet med Digital Agenda har huvudsakligen koordinerats av en grupp på Länsstyrelsen i Örebro län. Koordinator har varit Laine Västriks och övriga i gruppen har varit Nanny Andersson Sahlin och Bengt Larsson. Arbetet har fungerat som en fortsättning på bredbandsutbyggnadsarbetet. Ett typiskt uttalande har varit:

”Nu skall vi fylla fibern med något”

Länsstyrelsen har prioriterat arbetet med Digital Agenda och skjutit till extra resurser för driva det. På Länsstyrelsen ser man kopplingar till andra aktiviteter som landsbygdsutveckling, företagande, konkurrenskraft, miljö- & klimat och bredbandsutbyggnad. En utgångspunkt för arbetet har varit att ta tillvara de positiva erfarenheter som man haft på Länsstyrelsen från arbetet med just bredbandsutbyggnad.

De intervjuade har i allmänhet uttryckt att DA-arbetet bör ledas av just Länsstyrelsen. Att Länsstyrelsen har drivit arbetet med bredbandsutbyggnad har varit något som de flesta intervjuade känt till och varit positiva till. Ett flertal intervjuade menar att ett så här stort och komplext arbete måste ledas av någon med överblick, resurser och kontakter med såväl regionala organisationer som med regeringen.

Positionering inför den framtida regionindelningen i Sverige kan också vara bidragande till Länsstyrelsens engagemang i Digital Agenda. Det kan vara en fördel för länet att fortsätta ligga i framkant vad gäller IT-utveckling.

Länsstyrelsens som övergripande organ med regeringen bakom sig uppfattas som en lämplig koordinator för arbetet med Digital Agenda.

3.3.1 Organisering

Under året har en organisation byggts upp för arbetet med den regionala digitala agendan. Det har bildats en styrgrupp och en projektgrupp med deltagande från länsstyrelse, regionförbund, landsting, kommunerna i länet samt andra organisationer. Enligt medlemmar i projektgruppen har man haft relativt fria händer att organisera det praktiska arbetet under året. I början verkade man till viss del i den organisation som byggts upp för bredbandsutbyggnaden för att efter hand hitta egna organisationsformer.

Länsstyrelsens DA-projektgrupp fungerar som både koordinator och katalysator. Man har inte möjlighet att ”beordra” någon att göra något utan man arbetar uppsökande och samverkande och fokuserar på att skapa möjligheter och situationer som leder till positiva samarbeten och projekt. Till en del finns redan organisationer och aktiviteter (t.ex. Digidel) som syftar till ”digitalisering på människans villkor”. DA-gruppen strävar då efter att fungera som paraplyorganisation och samla de grupperingar som vill samverka inom agendan.

”Vi ska inte ta över det andra det andra skall kreera utan skapa förutsättningar.”

Länsrådet menade att Länsstyrelsen skall vara

”smörjmedel mellan nationella visioner och kommunal realitet”.

Det gäller att skapa förutsättningar för aktivitet och samarbete.

Att skapa arenor och bygga broar.

3.3.2 Arenor och medier

Under det år som Länsstyrelsen i Örebro län har haft det nationella uppdraget för den Digitala Agendan så har olika aktiviteter genomförts. Målet har varit att hitta mötesplatser, arenor, träffa människor och hitta gemensamma beröringspunkter. Ett urval av aktiviteter:

- Arrangera besök av EU-kommissionen (nov-2011)
- Arrangera konferens (Nationella konferensen 28/11)
- Arrangera seminarier (Rundabordssamtalet, Öppna data, Live at heart, träff för landsbygdsutveckling)
- Samverkan med andra organisationer (Digidel, Cesam, Näringsdepartementet, PTS, Bergskraft, m.fl.)
- Träffa företag (Vattenfall, Microsoft, Sweco, m.fl.)
- Besök i andra län (Uppsala, Värmland, Skåne, Blekinge, Va Götaland, Västmanland, Jämtland)
- Deltagande i konferenser och seminarier (Sundsvall 42, DA-seminarium i Bryssel, m.fl.)
- Delta i forsknings- och utvecklingssamarbeten (Östersjösamarbetet, kvinnligt företagande, större EU-nätverk)
- Delta i arrangemang (Bokmässan, Almedalsveckan, Promotionbåten, m.fl.)
- Deltagande i grupperingar (LänsITgruppen, Bredbandsforum, Länssamverkan Bredband, LOKA-dagarna, m.fl.)
- Delta i utvecklingsdiskussioner (Tolkcentralen – texttelefoni, Askersunds kommun – smarta elstolpar, mm)
- Mm, mm

Medier som använts:

- Nyhetsbrev: Digitala Agenda, Fiber på landsbygden (lokal förankring)
- Livesändningar: Öppna data och Live at heart
- Facebook
- Twitter
- DigitalAgenda.nu

Ett medvetet val har gjorts att inte använda tidningar, radio och TV. Ingen sk gammelmedia!

3.3.3 Digital Agenda i andra län

Alla län har inte kommit igång med Digital Agenda arbetet. På länens hemsidor finns redogörelser för hur arbetet framskridit. I sju län har man tilldags dato skrivit på avsiktsförklaringen. Örebro län, Västra Götalands län, Östergötlands län, Skåne län, Gotlands län, Kalmar län och Västerbottens län.

Även organisationer som inte är län är signatärer. Bland signatärerna finns företag, frivilligorganisationer, branschföreningar, stiftelser, fackföreningar, m.fl.

Då IT-ministern rest runt i landet och diskuterat utvecklingen av den digitala agendan så har representanter för såväl myndigheter som näringsliv deltagit. När man sedan organiserat arbetet i länet har man valt olika strategier även om Länsstyrelser och regionförbund eller motsvarande oftast varit ledande i dessa organiseringar. Värt att notera är att man i Västra Götaland har inkluderat företag i motsvarande organisation.

3.3.4 Strukturer och organisationer

I Örebro län finns tre organisationer, Länsstyrelsen, Regionförbundet och Landstinget som har ansvar för olika övergripande frågor, som hälsa, transporter, energi, etc. Somliga frågor t.ex. hälso- och sjukvård hamnar naturligt huvudsakligen under en organisation, Landstinget medan andra frågor, t.ex. energi behandlas mer överlappande av mer än en organisation. Ett skäl till detta är att uppdragen kommer från olika huvudmän. Digital Agenda är ett regeringsinitiativ men berör i stort sett alla typer av sakområden i ett län. Eller en nation. Samordning mellan olika organisationerna framstår därför som en viktig uppgift. Även samordning mellan strategier och liknande initiativ är något som i intervjuerna framhålls som eftersträvanvärt, men inte helt okomplicerat.

Regeringen har gett i uppdrag till Länsstyrelsen att driva arbetet med *Digital Agenda*, vars syfte är att göra Sverige bäst att utnyttja digitaliseringens möjligheter.

I Örebro län har Regionstyrelsen, på uppdrag av länets kommuner och Landsting, utarbetat en *regional utvecklingsstrategi*, RUSen. RUSen, som syftar till att utveckla länet, är strukturerad i termer av elva målområden. (Regionförbundet Örebro, 2012)

Landstinget i Örebro är engagerat i ett nationellt initiativ från Sveriges kommuner och landsting SKL, benämnt *eSamhället*, som ska stödja utvecklingen av e-förvaltning inom kommunal sektor. (SKL, 2011)

Mellan de tre nämnda initiativen finns det likheter och beröringspunkter även om huvudmännen är olika. Överlag finns nog här ett visst mått av utbildningsbehov. Bland de intervjuade finns viss okunskap om de olika strukturerna och organisationerna. Å andra sidan finns också en medvetenhet om att man bör samarbeta och inte göra samma sak på flera ställen.

Den regionala utvecklingsstrategins målområden omfattar hela regionens alla upplevda behov, dock utan att nämna IT. Digital Agenda och eSamhället fokuserar på IT som medel för att uppnå olika mål i samhället. Överlappning sker därför mer mellan Digital Agenda och

eSamhället, och båda skulle i viss utsträckning kunna ses som medel att förverkliga den regionala utvecklingsstrategin.

Bland de intervjuade kunde såväl en positiv inställning skönjas gentemot dessa initiativ, men också någon gång en viss skepsis där det efterlystes "mer verkstad" och någon kunde uttrycka att det är "mycket möten och grupper".

Ett sätt att förankra agendan kan vara att integrera Digital Agenda, eSamhället och den regionala utvecklingsstrategin.

3.4 Personlig integritet

Mycket är bra med digitalisering. Men det finns risker, t.ex. med personlig integritet. I Storbritannien finns exempel på hur sjukjournaler kommit på drift på Internet. (Doyle, 2012)

I vår undersökning har vi, utifrån ett Digital Agenda-perspektiv, frågat alla vad de anser vara de största riskerna med digitalisering. Det vanligaste svaret har varit risken för att den personliga integriteten skall ta skada. Särskilt påtagligt var detta bland representanterna för IT-branschen, personer med relativt stor kunskap om hur IT används och vilka konsekvenser det kan få.

"Den totala kontroll som finns idag skulle göra Stasi gröna av avund."

3.4.1 ...och säkerhet

För att stärka den personliga integriteten så krävs säkerhet. Men säkerhet kan i sin tur motverka tillgängligheten. Säkra system kan förhindra människor att ta del av olika tjänster.

"Det var svårt att låna böcker. Man måste skriva in vissa tecken som är så svåra att se, så att det inte blir av."

Men ett av IT-företagen menade:

"Man kan behålla personlig integritet även om man integrerar systemen."

3.4.2 ... och öppenhet

Öppenhet och transparens är två värdeuttryck som ofta förekommer i samband med digitalisering. Det är nödvändiga förutsättningar för ett deltagande samhälle, men också ett hot mot den personliga integriteten. Flera intervjuade oroar sig för ungdomens förment bristande insikter om riskerna med att lämna ut uppgifter om sig själva. Även i andra sammanhang kan denna konflikt komma i dagen. En IT-företagare konstaterade:

"Som företagare står jag på ena sidan och som privatperson står jag på andra sidan."

Flera av de intervjuade nämnde vikten av valfrihet i öppenheten. Man skall kunna välja själv när man vill vara öppen och om vad.

Integritet är en viktig aspekt att värna om. Även öppenhet. Viktigt med valfrihet och säkerhet.

3.5 Skola

Flera intervjuade nämnde skolan som ett viktigt område där digitalisering skulle kunna förekomma både som mål och medel. Inget annat ämne upprörde så mycket, som just skolan även när det inte ställdes direkta frågor. De intervjuade pekade på skolans roll när det gäller att skapa delaktighet på ett socioekonomiskt plan. Det finns barn som inte har datorer hemma och inte heller digitalt kompetenta föräldrar. Skolan, menade man, skulle kunna fungera som en utjämnande faktor. Om inte IT blir en integrerad del i skolan kan den istället komma att snarare förstärka socioekonomiska skillnader. Avsaknad av skol- och utbildningsfokus, sågs av några som en brist med Digital Agenda.

”IT kan göra skillnad i skolan för barn med socioekonomiskt sämre utgångsläge.”

”Staten skall ta mer ansvar för att skolan digitaliseras och utbildning av lärare. Så att man verkligen genom krav ser till att skolan digitaliseras i jämn takt. För rättvisans skull.”

Flera av de intervjuade drog också upp olika exempel på hur dåligt IT fungerade i skolan. Lärares IT-kunskaper och möjligheter att använda IT som pedagogiskt medel ifrågasattes. Man såg även skolan som en nyckel till framtida kompetensförsörjning. Om lärare var IT-kunniga skulle skolan kunna höja den framtida kompetensen så att ungdomar fick bättre förutsättningar att klara sig i ett framtida kunskapssamhälle.

”Få lärare vet att man kan använda datorn som ett stöd för att öka inläring och ta tillvara olika lärstilar.”

”Skolan kan inte längre lära eleverna om hur man utnyttjar digitala medier.”

”Datorisering av skolan kan ge en annan syn på kunskap. Kanske lyfter andra begåvningar.”

”För vår överlevnad som nation, ungdomarna måste vara duktiga på IT.”

Läroplanerna kritiserades, men pekades ut som en viktig och långsiktig faktor för att befolkningen skall få tillgång till kunskaper om IT. För att göra problemet till en möjlighet, föreslog en av de intervjuade att Örebro universitet skulle satsa på just IT i läroplanerna som ett konkurrensmedel gentemot andra läroplaner.

”Gör man det inte på läroplanerna så gör man det inte på skolorna heller.”

”Pedagogerna på läroplanerna skulle vara något slags ledstjärna för resten av organisationen. Men de är de inte.”

Den långsamma digitaliseringen av läromedel i skolorna nämndes av någon som också pekade ut interaktiva läromedel som ett tänkbart framtida innovationsområde.

Läroplanerna nämndes som en tänkbar väg till en mer fokuserad och rättvis väg till digitalisering av skolan. Om staten pekar på vad som bör göras så kommer det att stödja en positiv utveckling.

Skolan är ett nyckelområde för befolkningens digitala kompetens och för socioekonomisk jämställdhet.

Läroutbildningen är en viktig faktor för utveckling av digital kompetens.

Örebro universitet kan konkurrera med andra lärosäten genom att fokusera på IT i läroutbildningen.

3.6 Kompetens

Med kompetens avses här dels hur användare har möjlighet att tillgodogöra sig de tjänster som erbjuds via Internet, men också vilken kompetens som behövs för att utveckla tjänster i det digitaliserade samhället.

Ett problem erkänt av i stort sett alla handlar om användares digitala kompetens. En intervjuad sa

”det finns en grupp som inte vill eller kan utnyttja tekniken”.

Den senaste undersökningen om svenskarnas IT-användning visar att andelen svenskar som inte använder Internet minskar, men långsammare än tidigare. Fortfarande är det dock ca 1 miljon svenskar som inte använder Internet. (Findahl, 2012) I vår undersökning fanns det varierad syn på hur allvarligt detta är. Från ”alla ska med” till ”alla har inte körkort heller”.

Alla vill inte fokusera okunskapen hos just användare.

”Vi lider av omvänd brist på kompetens”.

Ett citat från en av de intervjuade, som menade att de som håller på med IT har svårt att förstå vad som är svårt att förstå med IT.

”De som utvecklar system måste lära sig hur man gör så att folk begriper och kan använda. ”

Flera intervjuade menade att IT blir lättare och lättare att använda. I vissa fall, t.ex. lantbrukares redovisningar och ansökningar, så har det blivit enklare än när det var manuellt. Det är bl.a. svårare att göra fel. Och dessutom. Om det inte är tillräckligt enkelt, så får systemutvecklarna anstränga sig mer att bygga användbara tjänster.

”Det handlar om att bygga tjänster så att man kan nå alla typer av människor.”

För att lösa det problem som trots allt finns med bristande digital kompetens bland befolkningen så nämndes bl.a. folkbildningsorganisationernas arbete som en möjlig lösning. Det går dels ut på att träna användare att använda IT men också de som skall hjälpa användarna att använda IT.

”Måste finnas arenor för de som inte är informationskompetenta eller intresserade.”

Flera intervjuade trodde att tekniken i sig skulle lösa en del kompetensproblem och kommenterade vissa politikernas ovilja att digitaliseras:

”Är man intresserad så lär man sig att använda datorn som ett verktyg. Man sänker användartröskeln. Se på iPad. Tvååringar klarar, då skall väl politikerna.”

”I själva verket kommer det bli enklare än det var förut.”

Kompetensutveckling och kompetensförsörjning är förutsättningar för utveckling av Digital Agenda.

Inte klart hur den miljon människor, som inte använder Internet skall inkluderas.

Tilltro till utvecklingen av enkla gränssnitt.

Manuella rutiner måste finnas kvar.

3.6.1 Digital delaktighet

En av de intervjuade menade att

”det viktigaste med Digital Agenda är att minska det digitala utanförskapet.”

Arbetet med att öka kompetensen är ett viktigt sätt att åstadkomma det. Flera intervjuade talade om Digitala som en kraft som arbetade för detta. Om IT skall vara ett verktyg för deltagande och demokrati så får inte stora delar av befolkningen stå utanför.

”Folkbildningen skapar förutsättningar för digital delaktighet. Befolkningens kompetens är viktig. Alla skall ha rätt att kunna ta del av Internet.”

En röst från ett av IT-företagen:

”Alla har samma rätt och ska ha samma möjlighet till information. Vi ska inte ha ett klassamhälle.”

En av de intervjuade menade att det finns flera delar i samhället där IT kan integreras för att skapa positiva och deltagande strukturer. Inte bara skolan utan biblioteken, äldreomsorgen, försörjningsstödsnormer, anhörigcentrum kan på olika sätt anpassas med hjälp av IT för att stödja medborgare på olika sätt. Ett exempel där invandrarungdomar hjälpte äldre med datorer nämndes av flera, som ett sätt för att höja IT-kompetens samtidigt som ungdomar med bakgrund i andra länder får en chans att komma in i det svenska samhället.

Folkbildning är en viktig länk mellan de som inte är digitalt inkluderade och de som kan hjälpa dem.

Befintliga samhällsinstitutioner kan använda IT för medborgarnas nytta.

3.7 Innovation

Ett skäl till att EU överhuvudtaget lanserat Digital Agenda är att man sett en potential att övervinna (ekonomiska) kriser i Europa genom att rationalisera och innovera. Inom ramen för Digital Agenda så framstår satsningen på Öppna data, som fokuserad på innovation. En annan synpunkt, som framkommit i intervjuerna, med relevans för förutsättningar för innovation handlar om villkor för företag och rekrytering av medarbetare med relevanta kunskaper.

”Är högre utbildning inriktad på framtidens kunskap?”

Kulturområdet har kraftigt påverkats av digitaliseringen. Spotify och Creative Commons ses av många som innovativa lösningar på problem som annars varit svåra att hantera. Lösningar som möjliggjorts av IT och innovativt tänkande. Innovatörer i Sverige har ritat om musikdistributionskartan. Örebro har blivit en musikstad, där småskaliga företag har växt fram och där hundratals personer jobbar, inte sällan med världen som marknad.

Det finns en stor tilltro till teknikens möjligheter att lösa problem av olika slag. Flera menade t.ex. att mycket har blivit lättare med digitalisering.

”Absolut enklare att söka EU-stöd nu.”

”Är ett hjälpmedel. Bara en sån sak som att göra momsdeklaration och arbetsgivaravgifter på skatteverkets hemsida ist för att skicka lappar fram och tillbaka.”

”Har minskat felkällorna.”

3.7.1 Öppna data

Öppna data är data, som av myndigheter (eller andra organisationer), gjorts tillgängliga för utvecklare att utforma tjänster. Öppna data ställer traditionell systemutveckling på huvudet genom att det är användares behov och idéer som driver utvecklingen och inte myndigheternas uppfattningar om vad användare behöver. Såväl e-Delegationen som SKL driver öppna data som en viktig fråga.

Öppna data uppfattas av en del av de intervjuade, som ett sätt att skapa sund konkurrens och ett sätt att rationalisera bort kostnader. Även stimulering av innovationer underlättas av öppna data. En representant för ett IT-företag:

”Skulle finnas fler möjligheter för innovationer om man kunde släppa data fritt mer än i dag.”

DA-gruppen arrangerade 23 april 2012 ett seminarium om Öppna Data med inbjudna experter. En av dessa Magnus Petzäll berättade om ett ”hack”, en tävling i att utveckla IT-applikationer i Göteborg. På seminariet fanns en doktorand från Örebro universitet som fick idén att göra Öppna data till sitt avhandlingsämne. Hon letade samarbetspartners för att arrangera en liknande tävling i Örebro och lyckades så bra med det att tävlingen ”Öppna Örebro län” går av stapeln under november 2012-januari 2013. Till tävlingen inbjuds vem som vill att tävla med idéer eller applikationer med öppna data som grund. (Öppna Örebro län, 2012)

Data till tävlingen har tillhandahållits av Örebro kommun och övriga kommuner i länet (data om faktureringar), Länsstyrelsen (data om fiskevatten), Örebro universitet (data om kursvärderingar). Styrgruppen för tävlingen består av representanter från Örebro kommun, Länsstyrelsen i Örebro län, Örebro universitet och IT företaget Nethouse.

Ett problem med Öppna data kan vara kvaliteten på data. Men om öppna data används på kommersiell basis, så kan marknadskrav bidra till att kvaliteten förbättras.

En av IT-företagsrepresentanterna sa:

”En utmaning är att få system att samverka och använda den mängd information som faktiskt finns och tillgängliggöra för den stora massan. Teknikutvecklingen av datorer och framför allt smartphones och plattor och sådant, som du har med dig vart du går så finns det en otrolig nytta. Nyttan att komma närmare. Förenklar din vardag. Tiden viktig aspekt. Myndigheterna har suttit på sina system. Att få ihop de här systemen är den stora utmaningen framåt. Det vore en riktig vinst kring den digitala arenan som man vill nå.”

Öppna data kan bidra till såväl deltagande som innovation

Öppna data kan bidra till att utveckla kommersiella verktyg med myndigheter och företag i samarbete

Kulturområdet är ett innovationsområde där Örebro har varit framgångsrikt och där det finns en framtidspotential

3.8 Standards

Lokalt självstyre är en gammal svensk demokratisk tradition. I länder med mer centraliserat styrelsesätt, t.ex. Danmark och Estland så är förutsättningar för centrala lösningar, t.ex. eID annorlunda. Inom vissa områden, t.ex. eHälsa görs ändå ansträngningar idag för att hitta standardiserade lösningar på nationell basis. Nationella patientöversikten (NPÖ) är en sådan lösning. Bredbandsutbyggnaden i Örebro län har samordnats av Länsstyrelsen, men med kommunalt inflytande. Det kan ses som en länsstandardlösning. Det är inte säkert att det kommunala självstyret alltid skadas av centrala lösningar. Inte sällan kan det även underlättas. eID är ett sådant exempel. Om kommunerna vill införa digitaliserade rutiner med krav på autentisering, så vore det en fördel om det fanns en av regeringen godkänd sådan, som kan förväntas finnas under överskådlig tid. Det nuvarande BankID-systemet förefaller inte vara den definitiva lösningen. Flera av våra nordiska grannländer har infört en central nationell eID lösning och det finns starka krav på en sådan även i Sverige, se t.ex. Offentliga rummet (2012).

En av de intervjuade menade att standards är viktiga ur en rättviseaspekt.

”Ska inte vara skillnad att söka barnomsorg i Ystad eller Kiruna. Man skall kunna flytta och känna igen sig. Uppgifter skall kunna flytta och följa med. Gäller även eHälsa. Pascal (applikation för hantering av läkemedel) fungerar så.”

Flera av de intervjuade menade att regeringen hittills inte varit tillräckligt aktiv. Våra nordiska grannar framhölls som liggande före när det gäller styrning av e-tjänster och standards. Något som kan ha inverkan på utvecklingen av demokratiprocesser.

Frågan om vad som skall standardiseras kom upp i flera intervjuer på olika sätt.

- eID (för att spelreglerna skall vara kända och för inkludering av alla invånare)
- gränssnitt till öppna data (enkel åtkomst till korrekta och aktuella data för alla)
- eHälsa (flera aspekter t.ex. recept och journaler)
- lärarutbildning (skall innehålla viss grundläggande IT-kunskap)
- mm...

Inom Landstinget har man drivit standardiseringsarbetet relativt länge, t.ex. genom den nationella patientöversikten (NPÖ) och läkemedelsdatabasen.

”Och att vi arbetar strategiskt för att få gemensamma lösningar. Inte lokalt, för det blir väldigt kostnadsdrivande.”

”Standards innebär tillgänglighet för invånarna t.ex. Mina vårdkontakter, UMO.SE, 1177.se”

Standards är nödvändiga för ett effektivt genomförande av den digitala agendan

3.9 Mätning

Mätning och jämförelser kan, när det fungerar som bäst, sporra till framsteg och utveckling. Viktigt är givetvis att mätningen är en operationalisering av värden som är positiva för samhället.

I dagsläget finns det statistik om hur svenskarna använder IT på nationell nivå. Viss regional statistik finns, t.ex. vad gäller bredbandsutbyggnad. Vi vet t.ex. hur många hushåll i olika kommuner som har bredband eller som skulle kunna ha. Om de ville. Däremot så vet vi i allmänhet inte hur mycket olika tjänster används per region eller per kommun. Det saknas mätningar på regional och lokal nivå.

Innebörden av detta är att vi inte vet riktigt vad som händer i vår region eller i vår kommun. Något som är olyckligt när man skall utvärdera satsningar av typen Digital Agenda. Ju mer lokalt vi kan observera t.ex. användning av olika e-tjänster, ju mer kan vi lära om orsaker till användningsmönster. En röst:

”Mätning kan vara en politisk fråga. För upp på nästa nivå! Till Anna-Karin Hatt. Det är ett nationellt intresse att kunna följa upp kommunvis.”

Regional och lokal statistik är nödvändig för att följa upp utvecklingen av den digitala agendan.

3.10 Aktörer

Arbetet med att utforma en digital agenda berör många organisationer och aktörer av olika slag. För att kategorisera dessa använder vi en modell utvecklad av Kalevi Pessi IT-universitet i Göteborg, med bl.a. Svahn (2012) som grund. Aktörsklassificeringen har använts för att analysera innovationsmiljöer, vilket är relevant med avseende på Digital Agenda. De generiska aktörstyperna är följande:

- De som tillhandahåller infrastruktur.

- De som tillhandahåller tjänster.
- Användare.
- Aktörer för samordning, styrning, reglering.

Nedan diskuteras aktörer relevanta för Digital Agenda med klassificeringen ovan som utgångspunkt.

3.10.1 De som tillhandahåller infrastruktur.

Med infrastruktur avses här vad som räknas in under regeringens rubrik 3, ”Det behövs infrastruktur”, i IT i människans tjänst - En digital agenda för Sverige (Regeringskansliet, 2011). Det är: systems driftsäkerhet, interoperabilitet, säkerhet, öppna data, geografiska informationssystem, bredband, dvs nödvändiga förutsättningar för utveckling av tjänster.

Om man börjar med det fysiska så är företag som gräver ner fiber och bygger master en typ av aktör. Operatörer som tillhandahåller kommunikationsmöjligheter i nät är en annan. När näten är tillgängliga kan organisationer använda näten för att tillhandahålla tjänster. Antingen genom att utveckla dem själva eller genom att anlita IT-företag, som utvecklare av tjänster. IT-företag kan ha specialkompetens om säkerhet, integration eller andra sidotjänster som är nödvändiga för att tjänsten skall kunna användas på avsett sätt.

Aktörstyper här är:

- Bredbandbyggare
- Nätoperatörer
- Tjänsteutvecklare
- GIS-utvecklare
- Säkerhetsexperten

I Örebro län har arbetet med infrastruktur i form av bredband och samarbetet med dem som tillhandahåller infrastruktur fungerat bra.

3.10.2 De som tillhandahåller tjänster

De som tillhandahåller e-tjänster är organisationer som antingen ersätter manuella tjänster eller som tillhandahåller nya tjänster. En stor grupp är myndigheter av olika slag, som vill nå invånarna i kommunen, länet eller landet. Men även privata aktörer kan vara lika betjänta av att nå potentiella eller existerande kunder. Aktörer här kan finnas inom områdena (kan vara överlappande):

- Hälso- och sjukvård och annan omsorg
- Utbildning och folkbildning
- Kultur (och idrott?)
- Transport
- Landsbygdsinvånare
- Frivilligorganisationer
- Politiker
- Övriga kommunala, regionala och nationella organ t.ex. skattemyndighet

• ...

Traditionellt har utveckling av e-tjänster varit en uppgift för IT-avdelningar och specialister av olika slag. Även om det inom vissa områden funnits utrymme för sk ”End User Development”, dvs användare utvecklar egna applikationer/tjänster, så har applikationsutveckling varit något som i huvudsak utförts av specialister för någon organisations räkning. Med individer som tänkta användare. IT-verktyg har blivit mer och mer lättanvända och IT-kunskaperna bland människor allt större. Därför kan idag alltför många människor själva tillgodose sina informationsbehov genom att utnyttja olika verktyg.

Behovsdriven applikationsutveckling (e-delegationen, 2012a) eller användardriven systemutveckling (e-delegationen, 2012b) eller efterfrågestyrning av tjänster har blivit begrepp som beskriver hur tjänster och applikationer idag utvecklas utifrån användares behov snarare än vad organisationer och deras IT-avdelningar tror är det som behövs. Det finns ingen anledning att tro att man har trott fel, eller att denna typ av applikationsutveckling skulle upphöra. Det är dock slående hur de som intervjuats i denna studie ser på IT som ett verktyg för att realisera olika idéer. Appar för logistikoptimering, appar i skolan, tjänster i vården, etc.

IT-sektorn har mognat och flyttat upp en nivå vad gäller utveckling. Det är inte svåra uppgifter som endast specialister förstår sig på, IT har blivit ett verktyg för att skapa nytta i samhället. IT-specialisterna är inte längre obegripliga kufar med makt över systemen, utan servicepersonal som bidrar till att realisera verksamhetsbehov.

”Vi har roll som IT-konsult att bygga broar mellan organisationer. Täcker hela spektrat från det organisatoriska till kodningen.”

”Generellt kan vi fungera som bollplank och strategiska rådgivare. ”

Inom vissa områden har man arbetat med att tillhandahålla tjänster relativt länge. Hälso- och sjukvården är ett sådant område. En hel del av arbetet går ut på detta.

”Vi lägger in gemensamt 300 miljoner för att realisera den nationella eHälsostrategin inom Landstingen. NPÖ är bara en sak.”

3.10.3 Användare

Användare kan variera från individ till organisationsnivå. Det är här nyttan och effekterna uppstår. Det är svårt att se någon invånare eller någon organisation som inte är en existerande eller potentiell användare. Likväl kan det vara meningsfullt att identifiera några klasser av användare.

Unga är en grupp som av alla förväntas axla ansvaret för framtidens digitalisering. Hoppet står till de unga. Likväl är det få unga involverade i arbetet med Digital Agenda. Om de unga förutsätts kunna hantera digital teknik med självklar enkelhet (vilket inte alltid stämmer) så framstår äldre människor som raka motsatsen. Många äldre varken kan eller vill syssla med datorer. Äldres delaktighet är ett av de stora problemen i den del av Digital Agenda som

handlar om delaktighet. Även om medelåldern inte är låg bland de som är involverade i arbetet med Digital Agenda så figurerar få pensionärer.

Användningsinnovation är en annan typ av innovation. Lättillgänglig teknik gör att utveckling inte är en aktivitet förbehållet IT-specialister.

”Ungdomar innoverar idag med mobiltelefoner på ett sätt som tidigare var svårt att föreställa sig.”

Fler unga och äldre människor skulle kunna vara engagerade i arbetet med Digital agenda.

3.11 Företagens roll

Digital Agenda handlar om såväl offentlig som privat sektor. Flera av de intervjuade tolkade Digital Agenda som att det i första hand gäller offentlig sektor. Men det är inte regeringens intentioner.

Företagen är såväl tillhandahållare som användare av tjänster. Representanterna för IT-företagen menade att de är involverade även i digitaliseringen av offentlig sektor på många sätt. Såväl företagen som deras anställda är medborgare/invånare och därmed föremål för myndigheters tjänster och möjlighet att påverka och delta i samhället. IT-företagen är dessutom de som har kompetens att utveckla tjänster och IT-miljöer i offentlig sektor. Det visade sig också att alla IT-företag i studien hade myndigheter som kunder.

Flera intervjuade har uttryckt vikten av att engagera företag. Enligt Anna Wikström på Näringsdepartementet (numera PTS) var det ett viktigt ursprungligt mål.

”Viktigt att få med företag, näringslivet. Inte bara myndigheter.”

Fler intervjuade pekade inte bara på vikten av att engagera företag utan även digitaliseringens roll för internationell konkurrenskraft. Se även avsnittet Öppna data.

Om företagens roll:

”Det bör rimligtvis vara kommersiella krafter som verkar. Deras produkter måste bära de kostnaderna.”

”Företagen gör det automatiskt. Det är det de tjänar pengar på.”

”Digitalisering kommer att vara en maktfaktor i hur vi står oss mot andra länder.”

De allra flesta var positiva till involvering av privata företag, men det fanns också kritik.

”Man bygger ett digitalt samhälle underifrån. Man utbildar och lär ungdomar. Staten tar inte sitt ansvar. Man överlåter digitaliseringen på kommersiella krafter.”

Viktigt att involvera företag.

Digitalisering är en viktig internationell konkurrensfaktor.

3.11.1 Samordning, styrning, reglering

Inom ramen för denna studie kan i Örebro län fyra större aktörer urskiljas: Länsstyrelsen, Regionförbundet, Landstinget och kommunerna. I andra län kan strukturen se annorlunda ut, framför allt när det gäller Regionförbundet, vars uppgifter kan finnas inom ramen för olika organisationer. I studien framgår det att det finns en stor enighet om samordning av de stora organisationerna för att utveckla den digitala agenda arbetet.

Även universiteten kan vara centrala aktörer inom den digitala agendan. I själva verket har regeringen fått viss kritik för att högre utbildning inte fokuserats i Digital Agenda programmet. Genom intervjuer i denna studie framgår det att det finns flera roller för ett universitet, t.ex.

- som **kompetensförsörjare** av framtidens kunskap, nödvändig för bl.a. innovationsutveckling
- som **utbildare av framtidens IT-kompetenta lärare**, som i sin tur skall göra ungdomar i skolan medvetna om digitaliseringens möjligheter, dels via pedagogik men också för framtida sysselsättning, och för en rättvis skola
- som integrerat **i utbildning och forskning** utnyttja och utveckla tjänster och produkter i och för ett digitaliserat samhälle

Viktigt att de stora organisationerna kan samordna sina resurser.

Universitet kan spela en viktig roll för Digital Agenda.

3.12 Om tillväxt

Tillväxt är viktigt. Tillväxt poängteras på alla nivåer, EU, nationellt och regionalt. Traditionellt har tillväxt avsett ekonomisk tillväxt, något som outtalat förutsatts leda till välstånd av olika slag. I EU 2020 nyanseras tillväxtbegreppet att innehålla även kunskap, hållbarhet och inkludering.

- Smart tillväxt – utveckla en ekonomi baserad på kunskap och innovation.
- Hållbar tillväxt – främja en resurseffektivare, grönare och konkurrenskraftigare ekonomi.
- Tillväxt för alla – stimulera en ekonomi med hög sysselsättning och med social och territoriell sammanhållning.

En översiktlig jämförelse av intervjuerna och de tre tillväxtmålen ger vid handen att det som fokuserats minst är hållbarhet. Inkludering och deltagande har spontant omnämnts av en överväldigande andel av de intervjuade. Innovation, kunskap och ekonomi likaså. Däremot har ytterst få nämnt hållbarhet som ett mål för arbetet med Digital Agenda.

Länsstyrelsen Örebro län (2012) har formulerat tre mål, effekter man vill uppnå, det är miljöpåverkan, minska och spara resurser och utveckla själva näringslivet. Av dessa har näringslivsutveckling varit en fråga som de allra flesta intervjuade har diskuterat och formulerat förhoppningar kring. Miljöpåverkan och resurssparande har inte uttryckligen kopplats till Digital Agenda av många intervjuande.

Även om företagande och innovationer kopplats flitigt till Digital Agenda så förefaller det som om relativt få deltagare i arbetet med Digital Agenda har haft kopplingar till dessa områden.

Hållbarhet har inte fokuserats.

Länsstyrelsens mål miljöpåverkan, minska och spara resurser har inte fokuserats specifikt inom ramen för arbetet med Digital Agenda.

Inte så många företagare har varit engagerade i arbetet med digital Agenda.

4 Omvärldsanalys

Detta avsnitt innehåller en omvärldsanalys som fokuserar hur digitalisering mäts, några ”best practices” från andra länder, vilka skillnader det är mellan de nordiska ländernas IT-policys och slutligen vad vi i Sverige kan lära av andra länder. Genomgående används termen e-government för det som man i Sverige ibland kallar e-förvaltning.

4.1 Rankningar

Det finns flera internationella index för rankning av nationers utveckling av e-Government. Förenta Nationerna, Världsbanken och the Web Foundation är några exempel. Emellertid påverkar olika komponenter, som utgör bedömningarna placeringen för varje nation i olika e-Government benchmarkings. De tio högst rankande länderna i sju utvalda internationella e-Government rankningar är följande:

Tabell 1 *De tio högst rankande länderna i sju utvalda internationella e-Government rankningar.*

WB 2012	EC 2012	UN 2012	GEDI 2012	GII 2011	IDI 2011	WASEDA 2012
Sverige	Sverige	S Korea	USA	Schweiz	S Korea	Singapore
Finland	USA	Holland	Sverige	Sverige	Sverige	USA
Danmark	Storbrit.	Storbrit.	Australien	Singapore	Danmark	Korea
Holland	Kanada	Danmark	Island	Hongkong	Island	Finland
Norge	Finland	USA	Danmark	Finland	Finland	Danmark
Nya Zeeland	Schweiz	Frankrike	Kanada	Danmark	Holland	Sverige
Kanada	Nya Zeeland	Sverige	Schweiz	USA	Luxemburg	Australien
Tyskland	Australien	Norge	Belgien	Kanada	Japan	Japan
Australien	Norge	Finland	Norge	Holland	Storbrit.	Storbrit.
Schweiz	Irland	Singapore	Holland	Storbrit.	Schweiz	Taiwan

Världsbankens rankning (WB 2012), som består av 80 variabler från 128 länder, beskriver de fyra pelarna i en kunskapsbaserad ekonomi, ekonomisk och social prestanda, governance och genusfrågor. Världsbanken rankar länder utifrån deras förmåga att övergå till kunskapsbaserad ekonomi. EU-kommissionen har beräknat **web index** 2012 (EC2012) för 61 länder utifrån 85 indikatorer. **Förenta Nationernas e-Government Development Survey** 2012 (UN2012) analyserar hur dess 192 medlemmar använder e-Government-policys och program för att främja effektivitet, genomslagskraft och inkludering som parametrar för hållbara utvecklingssatsningar. **Entrepreneurship and Development Index** 2012 (GEDI 2012) ger en detaljerad bild av nationernas entreprenöriella karaktär. **Global Innovation Index** (GII 2011) utforskar den transformativa innovationskraften. International Telecommunication Union står bakom **ICT Development Index** (IDI 2011), som rankar länders IT-infrastruktur och utnyttjandeförmåga och ICT- Price Basket (IPB), ett unikt mått som spårar och jämför kostnader och överkomligheten ifråga om priser på IT-tjänster.

WASEDA University Institute of e-Government in Japan (WASEDA 2012) har ett forskningsteam som övervakar och undersöker utvecklingen av e-Government i världen (55 länder). Olika index graderar länder olika utifrån deras benchmarking kriterier.

Förenta Nationerna, Världsbanken och EU-kommissionens rankingmetoder återges i stora drag nedan för att underlätta förståelsen för varför samma nation kan ha olika plats i olika rankningar.

4.1.1 Förenta Nationernas e-Government Ranking

Förenta Nationernas e-Government rankning 2012 analyserar hur medlemsstaternas regeringar använder befintliga e-Government-policys och program för att främja effektivitet, ändamålsenlighet och inkludering som parametrar för hållbara utvecklingssatsningar i världen (UN, 2012). E-Government är en funktion av ett lands beredskapsförmåga, dess teknologi- och telekommunikationsinfrastruktur samt graden av human resource development. Det är ett sammansatt mått på länders kapacitet och villighet att använda e-Government för IT-baserad utveckling.

Tillsammans med en utvärdering av webbutveckling utgör **e-Government Development Index** ett kännetecken för tillgänglighet, såsom infrastruktur och utbildningsnivå, för att återspegla hur ett land använder informationsteknik för att främja tillgänglighet och inkludering av medborgare (e-participation och e-inclusion).

Mätning av e-Government är en värdering av ett lands användning av Internet i syfte att införskaffa information, produkter och tjänster; plus telekommunikationsnivån och ett lands mänskligt-kapital-infrastrukturutveckling. E-Government Development är ett sammansatt index som innefattar Web Measure Index, The telecommunication Infrastructure Index samt Human Capital Index. E-Government omfattar tre typer av digital interaktion: government-to-government (G2G), government-to-business (G2B) och det omvända; samt government-to-citizen (G2C), och det omvända.

Web Measure Index baseras på en fyrnivåmodell som är progressiv och bygger på utvecklingsnivån av ett lands online-närvaro. Modellen definierar fyra stadier av e-Government med utgångspunkt från en skala av medborgartjänster med stigande mognadsgrad.

Allt eftersom länder går framåt rankas de också högre i modellen utifrån en kvantitativ klassificering, som svarar mot de fyra stegen. Steg 1: Framväxande Internetnärvaro, Steg 2: ökad Internetnärvaro, Steg 3: Transaktionsnärvaro och Steg 4: Uppkopplad närvaro. Bedömningarnas rent kvantitativa karaktär syftar till att minska en inneboende skevhet genom att kombinera kvalitativa utvärderingar med kvantitativa mått. Vidare följer undersökningen samma grundläggande drag och tjänster som bedömts tidigare. Detta ger en överensstämmelse i benchmarking och mätning av länders e-Government-framsteg över tid. Undersökningen utvärderar samma antal funktionellt likvärdiga webbsajter i varje land för att säkerställa överensstämmelse. Undersökningen utvärderar medlemsstater från perspektivet mänsklig utveckling och tillhandahållandet av grundläggande tjänster till medborgarna såsom utbildning, hälsa, arbete, ekonomisk och social välfärd och exkluderar e-tjänster såsom e-upphandling¹.

¹ E-Procurement

Varje år fångar undersökningen upp förändringar av länders e-Government-utveckling genom utvärdering av ländernas webbplatser. Den resulterande e-Government rankningen är ett mått på ett lands framsteg i förhållande till alla andra länder i världen. Det bör noteras att både e-Government Index och the Web Measure Index är breda relativa index. Som sådana bör de ses som en indikation på utbredningen av e-Government i de aktuella länderna.

Telecommunication Infrastructure Index är ett sammansatt vägt medeltalsindex av sex primära index baserat på grundläggande infrastrukturella indikatorer, som definierar ett lands ICT-infrastrukturella kapacitet. Dessa är: antal personatorer/1000 personer, antal Internetanvändare/1000 personer, Telefonlinjer/1000 personer, Online population, Mobiltelefoner/1000 personer, och TV-apparater/1000 personer. Data för Förenta Nationernas medlemsländer kommer i första hand från Förenta Nationernas International Telecommunication Union (ITU) och Förenta Nationernas Statistics Division, kompletterat av Världsbanken. Konstruerandet av sex separata index för indikatorerna standardiserar data mellan länderna.

The Human Capital Index bygger på UNDPs utbildningsindex, som är en sammansättning av läskunnighetsnivån hos vuxna och den kombinerade bruttoinskrivningskvoten för låg- mellan och högsdadiet, med två tredjedels vikt för vuxnas läskunnighet och en tredjedel för bruttoinskrivningskvoten.

Förenta Nationernas **e-Government Development Index** har konstruerats enligt följande (United Nations, 2010), Se även Figur 1:

1. Förenta Nationerna identifierade en grundläggande uppsättning mått som de menar återspeglar ”villighet och kapacitet hos nationella förvaltningar att använda online- och mobil teknologi i utförandet av regeringsuppgifter”² (United Nations 2010, sid 93). Totalt identifierades 11 mått.

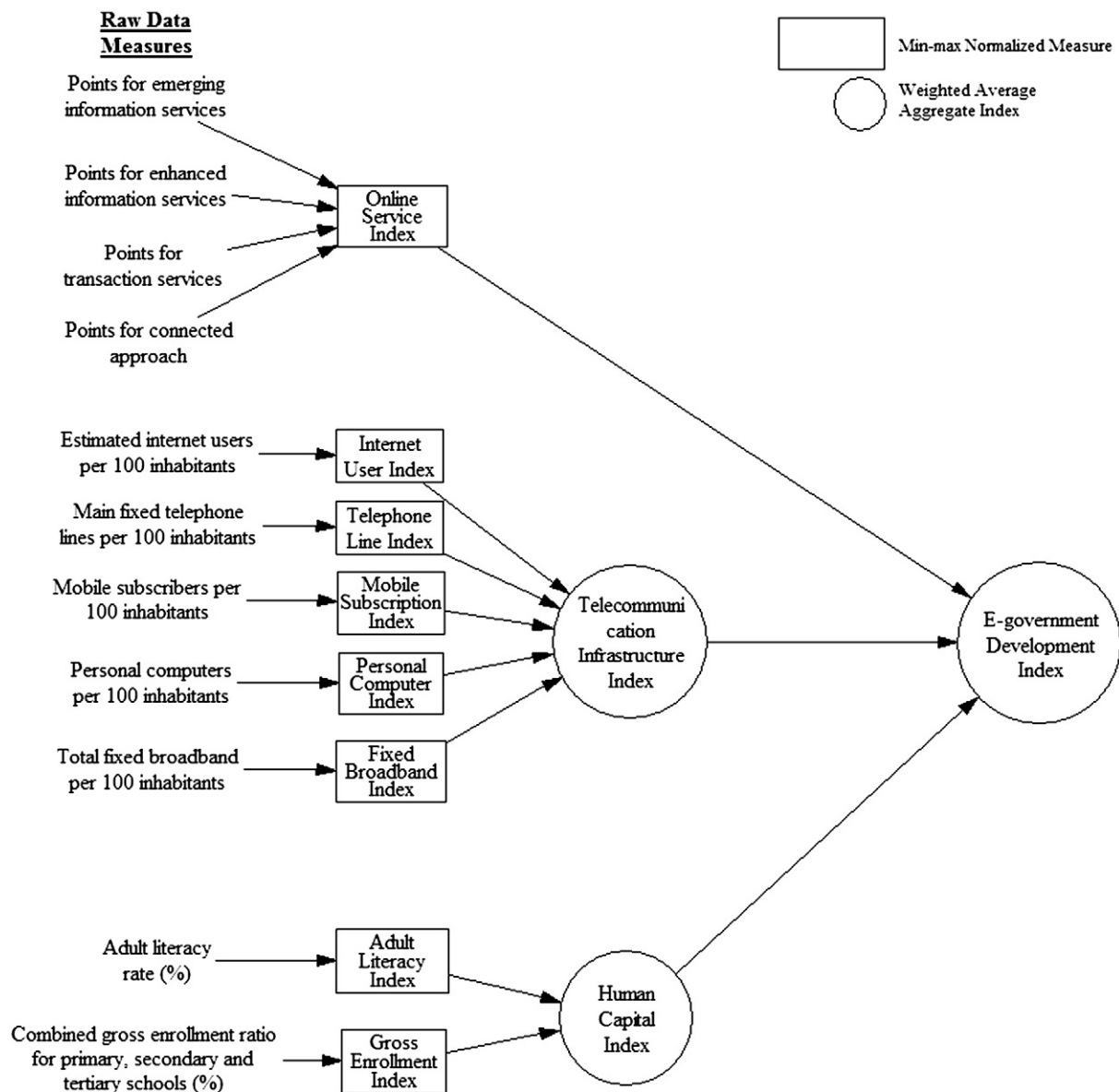
2. Data för vart och ett av dessa mått samlades in för samtliga 192 medlemsländer av Förenta Nationerna.

3. Man skapade normaliserade index av dessa grova mått genom användning av min-max normalisering för att placera alla mått på samma skala, (0-1). När man gör min-max normalisering så blir ett lands poäng³ resten när landet med lägst poäng subtraheras från landets poäng. Denna skillnad divideras sedan med alla poängs intervall (mellan högst och lägst poäng) bland länderna. Ett exempel:

Vuxnas läskunnighetsindex (land x) = vuxnas läskunnighetpoäng (land x) – minsta läskunnighetsindex (alla länder) / högsta läskunnighetsindex (alla länder) – minsta läskunnighetspoäng (alla länder)

² ”willingness and capacity of national administrations to use online and mobile technology in the execution of government functions”

³ ”raw data score”



Figur 1 Variabelgruppering och operationer som leder till index på olika nivåer av Förenta Nationernas e-Government Ranking

4. Normaliserade index grupperades under tre sammanslagna index. Vart och ett av dessa gavs ett värde genom ett vägt medeltal av dess normaliserade del-index. Dessa sammanslagna index och deras formler anges nedan.

Human Capital Index =

$$\frac{2}{3}(\text{Vuxnas läskunnighetsindex}) + \frac{1}{3}(\text{Bruttoinskrivningsindex})$$

$$\text{Telecommunication Infrastructure Index} = \frac{1}{5}(\text{Persondatorindex}) + \frac{1}{5}(\text{Internetanvändningsindex}) + \frac{1}{5}(\text{Telefonindex}) + \frac{1}{5}(\text{Mobilabonnemangsindex}) + \frac{1}{5}(\text{Fast bredbandsindex})$$

$$\text{Online Service Index (land x)} = \frac{\sum \text{poäng för varje kategori (land x)} - \text{MIN } \sum \text{poäng för varje kategori (alla länder)}}{\text{MAX } \sum \text{poäng för varje kategori (alla länder)} - \text{MIN } \sum \text{poäng för varje kategori (alla länder)}}$$

Online Service Aggregerade Index skiljer sig från de andra genom att det inte är sammansatt av multipla sammanslagna index. Istället är det uträknat genom summering av de poäng varje land mottagit (utdelade av Förenta Nationerna) olika kategorier och sedan tillämpa en min-max normalisering. Då poängen summerats, lades samma vikt vid varje poängkategori. Eftersom Online Services Index inte sammansatts av multipla normaliserade index skapas detta index i ett steg till skillnad från de två andra. Det är dock matematiskt jämförbart med dessa.

5. Slutligen användes dessa tre samlade komponenter för att beräkna övergripande E-Government Development Index genom följande formel:

E-government Development Index = 0.34 (Online Service Index) + 0.33 (Telecommunication Infrastructure Index) + 0.33 (Human Capital Index) (Whitmore, 2012).

Förutom e-Government Development Index mäter Förenta Nationerna e-deltagande (e-Participation) och e-inkluderingsinsatser (e-Inclusion efforts) i medlemsländerna. En beskrivning av e-Participation index och e-Inclusion index finns i Appendix A.

4.1.2 Världsbankens rankning

Världsbanken rankar ländernas e-government utveckling utifrån deras förmåga att övergå till en kunskapsbaserad ekonomi. Begreppet kunskapsbaserad ekonomi refererar till en ekonomi där kunskap är den viktigaste faktorn för ekonomisk tillväxt. För att främja länder som strävar efter att övergå till kunskapsbaserad ekonomi utvecklades the Knowledge Assessment Methodology (KAM). Den har utarbetats för en grundläggande utvärdering av ländernas beredskap inför en kunskapsbaserad ekonomi, och identifierar sektorer eller specifika områden inom vilka makthavarna kan behöva uppmärksamma mer eller göra framtida investeringar i. KAM används för tillfället ofta, både internt och externt av Världsbanken. (Chen & Dahlman, 2005)

Den höga konkurrensnivå som följer av globaliseringen och kunskapsrevolutionen i världsekonomin, har gjort att konkurrensen förändrats från produktion av handelsvaror till innovation och högt värderade tjänster. Hållbar ekonomisk tillväxt är beroende av utvecklingen av framgångsrika strategier, vilka inbegriper hållbar användning och skapande av kunskap för utvecklingsprocesser. Lägre utvecklingsnivå medför lägre vetenskaplig och teknologisk kapacitet, lägre kunskapsstrategier för utnyttjande av befintlig global kunskap och lägre adaption av utländsk teknologi för att stärka den inhemska produktiviteten. Högre utvecklingsnivå medför högre vetenskaplig och teknologisk kapacitet, mer avancerade kunskapsstrategier för inhemska innovativa satsningar för produktion av förädlade produkter och tjänster.

”En kunskapsbaserad ekonomi (KE) är en ekonomi som utnyttjar kunskap som den viktigaste faktorn för ekonomisk tillväxt. Det är en ekonomi där kunskap förvärvas, skapas, sprids och används för att på ett effektivt sätt förstärka den ekonomiska utvecklingen”. (Chen & Dahlman, 2005) Kunskapsbaserad ekonomi involverar element av långsiktiga investeringar i utbildning, utveckling av innovationskapacitet, modernisering av infrastrukturen för information, och att ha en ekonomisk miljö vilken är ledande för marknadstransaktioner.

Dessa element har av Världsbanken benämnts som pelarna inom den kunskapsbaserade ekonomin och tillsammans utgör de ramen för den kunskapsbaserade ekonomin (KE).

1. **En ”economic incentive and institutional regime”** som tillhandahåller goda policys och institutioner vilka tillåter effektiv mobilisering och tilldelning av resurser och stimulerar kreativitet och sporrar till effektivt skapande, spridning och användande av befintlig kunskap.
2. **Utbildade och yrkesskickliga arbetare** som kan uppgradera och anpassa sina förmågor kontinuerligt för att effektivt skapa och använda kunskap.
3. **Ett effektivt innovationssystem** av företag, forskningscentra, universitet, konsulter och andra organisationer, som kan hålla jämn takt med kunskapsrevolutionen och utnyttja det växande beståndet av global kunskap samt införliva och anpassa det till lokala behov.
4. **En modern och adekvat informationsinfrastruktur** som kan främja effektiv kommunikation, spridning och bearbetning av information och kunskap.

Inom ramen för den kunskapsbaserade ekonomin menar man att investering i ovan nämnda fyra pelare är avgörande för ekonomisk produktion och framgång. KAM har en sektorsövergripande ansats, som ger en holistisk bild relevant för kunskap. Inom ramen för den kunskapsbaserade ekonomin menar man också att investeringar i de fyra pelarna inom kunskapsbaserad ekonomi är nödvändiga för hållbar kreativitet, upptagande, anpassning och användande av kunskap i inhemsk ekonomisk produktion, vilket resulterar i förfinade varor och tjänster. Detta skulle tendera att öka sannolikheten för ekonomisk framgång, och därför ekonomisk utveckling i den för ögonblicket konkurrensstarka och globaliserade världsekonomin. Knowledge Assessment Methodology är ett internetbaserat verktyg som innebär en grundläggande utvärdering av länders och regioners beredskap inför den kunskapsbaserade ekonomin. KAM är ett interaktivt diagnostiserande och benchmarkingverktyg skapat för att hjälpa klientländerna att förstå sina styrkor och svagheter genom att jämföra dem med grannar, konkurrenter eller andra länder som de kanske önskar förbättra sina positioner gentemot. KAM är därför användbart för att identifiera problem och möjligheter som ett land kan stå inför, och där de kan behöva fokusera policys eller göra framtida investeringar, i avsikt att övergå till en kunskapsbaserad ekonomi. Styrkan hos KAM ligger i dess sektorsövergripande ansats vilken tillåter en holistisk syn på det världsomspännande spektrumet av faktorer, relevanta för den kunskapsbaserade ekonomin. (Chen & Dahlman, 2005)

KAM Normalization Procedure. KAM består av 80 variabler från 128 länder, och beskriver de fyra pelarna i den kunskapsbaserade ekonomin, såväl som ekonomisk och social prestanda, governance och genusaspekter. Normaliseringsproceduren som används inom KAM ser ut på följande sätt:

1. Grunddata (u) har hämtats från databaser och internationell litteratur för 80 variabler och 128 länder.
2. Rankning tilldelas länderna utifrån grunddata som beskriver var och en av de 80 variablerna (rank u). Länder med samma prestanda har tilldelats samma rankning. Därför är rankningen lika med 1 för ett land som har bäst prestanda av de 128 länder som deltar i testet

på en särskild variabel (det betyder att det har högst poäng), rankningen är lika med 2 för ett land vilket har näst bäst prestanda osv.

3. För varje specifikt land räknas det antal länder som rankas lägre (N_w).

4. Följande formel används för normalisering av poängen för varje land på varje variabel i enlighet med dess rankning och i relation till det totala antalet länder som deltar i testet (N_c) med tillgängliga data:

$$Normalized(u) = 10 \left(\frac{N_w}{N_c} \right)$$

5. Formeln ovan tilldelar vart och ett av de 128 länderna med tillgängliga data för de 80 variablerna en normaliserad poäng från 1-10. 10 är för de topppresterande och 0 det sämsta för eftersläntrarna. De högsta 10% av länderna får en normaliserad poäng på mellan 9 och 10, de näst bästa blir tilldelade en normaliserad poäng på mellan 8 och 9 osv. som nämnts tidigare kan mer än ett land tilldelas bästa eller sämsta normaliserade poäng. 0-10-skalan beskriver varje lands prestanda på varje variabel, i relation till den prestanda som finns i resterande landsurvalet.

4.1.3 EU-kommissionens Web Index 2012

EU-kommissionen använder Webindex 2012 som täcker 61 länder med hjälp av 85 indikatorer. Primärdata kommer från en expertvärderingssurvey och sekundärdata från offentliga databaser från tio databasvärdar som Förenta Nationerna, Världsbanken etc. Detta index är skapat för att mäta social, ekonomisk och politisk effekt från webben. Några steg för konstruktionen av index involverar statistiska metoder för normalisering och aggregering. Sammansättningen av Web Index är uppbyggd av tre sub-index.

1. **Readiness sub-Index** vilket täcker kommunikation och institutionell infrastruktur-poäng som pekats ut som den grundläggande infrastrukturen för tillgång till webben.

2. **Web sub-Index** vilket täcker poäng för webbinnehåll och användande av webb där sociala, politiska och ekonomiska värden innefattas.

3. **Impact sub-Index** täcker politisk, ekonomisk och social inverkan-poäng. Enligt EU-kommissionen och enheten för ekonometri och tillämpad statistik, har Web Index visat stadga och överensstämmelse. Readiness sub-index och Web sub-Index viktas 20% vardera och Impact sub-Index har en vikt av 60%. Impact sub-Index har fått extra tyngd då man tror att webben kan spela en viktig roll ifråga om tillhandahållande av tjänster till medborgare i såväl utvecklingsländer som i utvecklade ekonomier. Nedan följer komponenter och deras vikter inom varje sub-index.

1. **Readiness sub-Index:** har sammansatts av komponenter för infrastruktur för kommunikation och institutionell infrastruktur.
A) Kommunikationsinfrastruktur: Denna komponent beräknar status och tillgänglighet för den kommunikationsinfrastruktur som möjliggör tillgång till

webben. En tredjedel (1/3) av detta sub-index vikt har tilldelats denna komponent.

B) Institutionell infrastruktur: Denna komponent beräknar det institutionella ekosystemets status - inklusive utbildning, lagar och regler, som behövs för tillgång till webben. Denna komponent utgör två tredjedelar (2/3) av detta sub-index vikt. Foundation ger denna komponent extra tyngd eftersom den innehåller indikatorer för webb öppenhet och censur. Detta återspeglar en tro på öppenhet och yttrandefrihet som attraktiva värden.

2. **Web sub-Index:** är sammansatt av webbinnehåll och komponenter för webbanvändning.

A) Webbinnehåll: Denna komponent utvärderar i vilken utsträckning relevant och användbart innehåll finns tillgängligt på webben.

B). Webbanvändning: Denna komponent utvärderar i vilken utsträckning webben används av människor i ett land, inklusive handikappade delar av befolkningen. Båda dessa komponenter väger lika tungt.

3. **Impact sub-Index:** är sammansatt av tre effektkomponenter såsom politisk, ekonomisk och social inverkan.

A) Politisk inverkan: Denna komponent beräknar webbanvändningen och dess inverkan på politik och regering.

B) Ekonomisk inverkan: Denna komponent beräknar webbanvändningen och dess inverkan på affärer och ekonomi.

C) Social inverkan: Denna komponent beräknar webbanvändningen och dess inverkan på hälsa, utbildning och sociala aktiviteter. Samtliga komponenter väger lika tungt.

Figur 2 Komponenters vikter för EU-kommissionens Web Index

The weights assigned to each component (as a percentage of the 'parent' sub-Index), and the weights assigned to each sub-Index (as a percentage of the 'parent' overall composite) are next to each component/sub-index.								
Overall Composite Index								
Sub-Indexes	Readiness : 0.2		The Web : 0.2		Impact: 0.6			
Components	Communications infrastructure : 0.3333	Institutional Infrastructure : 0.6666	Web Content : 0.5	Web Use: 0.5	Social: 0.3333	Economic: 0.3333	Political : 0.33333	

Målet med **EC WEB Index 2012** är att skapa en diskussion bland ansvariga chefer, offentliga tjänstemän, politiska beslutsfattare och andra intressenter kring hur tillgången till och användningen av webben kan förbättras. Genom att tillhandahålla specifika data, rankingsnivåer av komponenter och sub-komponenter, vill man bidra till att precisera de specifika områden där ökat fokus skulle medföra störst vinst. Länder som rankas högt i år tänker inte minska sina ansträngningar för att fortsätta förbättras. Det vore en skam om

länderna på toppen av listan kände att de inte behöver göra något alls bara för att de rankats högt. Även länder vars infrastruktur och webbanvändning är väl utvecklad kan ha grupper i befolkningen med stora behov av förbättring. Man kan ha missat möjligheten att nå de sista 25% online, till exempel, som skulle kunna betyda en mycket stor effektivitetsvinst för alla, inklusive myndigheterna. Samtidigt måste regeringar, företag och medborgare vara medvetna om befintliga hot mot webben, som sämre tjänster av kommersiella, politiska eller religiösa skäl. (Webfoundation, 2012)

4.2 Internationella erfarenheter och “best practices”

Nedan visas en jämförande tabell över strategier för e-Government från 16 ledande e-Government-nationer. Tabellen är baserad på kriterier från internationella e-Government rankningar. Hållbarhet, deltagande, digital inkludering, infrastruktur, genomslagskraft, innovation, ekonomisk tillväxt, effektivitet, mobilitet, transparens, tillit, tillgänglighet, användbarhet, integritet, säkerhet och interoperabilitet är de jämförda kriterierna. Dessa kriterier härrör från såväl rapporter om e-government från EU, Världsbanken och Förenta Nationerna som från FIDAs projektplan. Notera att beskrivningarna i huvudsak är hämtade från ländernas strategier.

Majoriteten bland de ledande e-Government-länderna tar upp de flesta aspekterna av kriterierna för e-government i sin policy för digital agenda. Dock har sju av länderna inte uttryckligen tagit upp hållbarhetsaspekten i sitt policydokument för digitalisering. Sverige, Danmark, Finland, Nya Zeeland och Tyskland har tagit upp samtliga kriterier direkt i sitt policydokument. Dock är graden av inkludering av varje kriteriums aspekt olika från land till land. Vidare är vissa aspekter som säkerhet, integritet och tillit sammanlänkade, varför ett enskilt kriteriums närvaro eller frånvaro kan påverka närvaro/frånvaro hos övriga. På liknande sätt kan i och för sig hållbarhet i någon mening härledas från uppnåendet av andra politiska mål även utan att det specifika ordet hållbarhet nämns i policydokumentet.

Tabell 2 Jämförelse av digitaliseringsstrategier för 16 ledande e-Government nationer

Kriterier ↗	FN e-Government Survey kriterier															Länder ↘
				WB kriterier												
							EC WebIndex kriterier									
	Hållbarhet	Deltagande	Inkludering	Infrastruktur	Ändamålsenlighet	Innovation	Ekonomisk tillväxt	Effektivitet	Mobilitet	Transparens	Tilltro	Tillgänglighet	Användbarhet	Integritet	Säkerhet	
Sverige	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Danmark	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Finland	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Norge		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Holland		+	+	+	+	+		+	+	+	+	+	+	+	+	+
S. Korea		+	+	+	+	+		+	+	+	+	+	+	+	+	

Storbrit.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		+	+	+	+	+
Schweiz	+	+		+	+	+		+	+	+		+	+	+	+	+
Island		+	+	+	+	+		+	+	+	+	+	+	+	+	+
USA				+	+	+		+		+		+	+	+	+	+
Singapore		+		+	+	+	+	+	+		+		+		+	
Frankrike	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Kanada		+	+	+	+	+	+	+		+		+	+			
Australien	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		+	
Nya Zealand	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Tyskland	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Specifika strategier för de 16 länderna beskrivs i stora drag i Appendix B. Utdrag från ländernas digitaliseringsstrategier för de ledande länderna visas nedan.

Sverige har i sin digitala agenda satt upp det ambitiösa målet att bli bäst i världen på att utnyttja digitaliseringens möjligheter. Den svenska digitala agendan talar mer om att arbeta med breda områden i policyn än om att precisera specifika mål som skall nås. Generellt siktar man på att uppnå digital inkludering genom enklare och säkra digitala tjänster, ekonomisk tillväxt genom deltagande av intressenter, infrastrukturell utveckling och realisering av sociala vinster av implementeringen av den digitala agendan. Den svenska digitala agendan öppnar en vid arena för privata och offentliga intressenter att ta del i digitaliseringsprocessen för att övervinna ekonomiska och miljörelaterade kriser och uppnå den utveckling som behövs.

Danmarks digitala agenda består av 60 utstakade mål inom 12 fokusområden. Den siktar på att spara en större del av de 800 miljoner DKK som just nu spenderas på porto, genom att innan 2014 använda en säker digital brevlåda till alla medborgare och därigenom eliminera alla pappersformulär och brev. Digital välfärd genom modernisering och optimering av skolor, hälsovård och äldreomsorg genom investering i berörda sektorer är Danmarks mål. En investering i IT på 1,5 miljarder DKK för att förbereda skolor för en digital framtid planeras. Tillämpning av digitala lösningar för närmare samarbete inom offentlig sektor förväntas 2020 producera en vinst på 3 miljarder DKK om året och säkerställa hållbarhet.

Finlands digitala strategi 2006-2015 siktar på framväxt av ett ”Finlandsfenomen” och skapandet av ett förnyat, humancentrerat och konkurrenskraftigt land. 72 specifika mått har identifierats under fyra strategiska områden för att målen skall uppnås. Reformering av offentlig sektor, utveckling av infrastruktur, innovation och livslångt lärande är fokus för ”Finlandsfenomenet”. Reformering av statliga strukturer, fullt utnyttjande av digitaliseringens potential, kreativitet, personlig utveckling, social och regional jämlikhet, teknologiexport, investeringar i innovation syftar till att uppnå en förnyande, humancentrerad och konkurrenskraftig nation. Strategin förbereddes med deltagande av 400 experter från centrala och lokala myndigheter, näringslivet och olika organisationer. Nio mål ingår för att möta de behov som uppstår i en konstant föränderlig miljö: strategisk implementering, kontroll, utvärdering och uppdatering av strategi för e-government finns också inkluderade i Finlands digitala agenda.

Norge fokuserar på att spara resurser genom digitalisering och siktar på att stå i framkant i utvecklingen av en digital offentlig sektor. 24/7 tillgänglighet, användarvänliga offentliga onlinetjänster som förstahandsval för leverans av tjänster och att frigöra resurser genom digitalisering är det den norska digitala agendan fokuserar på. Alla medborgare och företag kommer att få post från offentlig sektor i en säker digital brevlåda. Norge har ett sekretesskyddat nationellt patientregister med basuppgifter användbara i akuta situationer. Kommuner har en digital planeringsdialog (plandialog) vilket möjliggör en demokratisk process genom ökad transparens och tillgång till information om planering för parter som påverkas av stadsplaner. Detta för att stärka medborgarnas engagemang. Det säkerställer även delaktighet i beslutsfattande, vilket kan minska konflikter och snabba på bearbetningen av ärenden.

Nederländernas e-Government policy innehåller en ”one-stop-shop” för medborgarna, som ett viktig strategiskt område vars övergripande mål är en tillgänglig myndighet. Varje enskild del av myndigheterna (kommuner och regionala myndigheter, vattenverk och regering) är ansvariga för implementeringen av agendan där kommunen fungerar som ingång för regeringen.

Sydkoreas strategi för e-Government (2007) syftar till deltagande e-Government och siktar på att bli världens bästa öppna e-Government. Den fokuserar på deltagardemokrati och balanserad social tillväxt. Ökad effektivitet i administrativa processer i civil- och företagstjänster är det offentliga målet i koreansk strategi. Ökad effektivitet genom integrerad förvaltning av informationsresurser, som möjliggör administration i realtid, är det administrativa effektivitetsmålet. Aktivering av politisk delaktighet är det administrativa demokratiska målet. Koreansk strategi för e-Government fokuserar på infrastruktur för bredband, digital inkludering och säkerhet. Koreanska regeringens webbplats är en integrerad portal där medborgare kan hitta så gott som alla typer av tjänster. Landets framväxt som världsledande ifråga om informations- och kommunikationsteknologi inom områden som bredband, halvledare och tredje generationens mobila enheter har garanterat dess snabba tillväxt och utveckling inom e-Government. Betydelsen av kunskap för den mycket höga produktiviteten i Sydkoreas ekonomiska mirakulösa 11-faldiga tillväxt under de senaste fyra årtiondena, bekräftas av Världsbanken.

Storbritanniens Government ICT Strategy (2011-2013) siktar på att rusta upp den offentliga sektorn genom att uppgradera betydelsen av IT. Man söker att avlägsna sig från leverantörsberoende och proprietär programvara. Man betonar vikten av samverkan, myndighetsöverskridande standards för applikationsgränssnitt, utveckling av kvalitetssäkring, användning av gemensamma och öppna standarder, vilket också framhävs i strategin. De decentraliserade regeringarna i Skottland, Wales och Nordirland har egna e-Government policys. Fragmenterad och redundant IT- och personalinfrastruktur skall ersättas av sammanhängande och samverkande aktiviteter inom den Walesiska offentliga sektorn.

Schweiz strategi för e-Government initierades 2007 och siktar på att möjliggöra elektroniska transaktioner med myndigheter. Strategin har prioriterats av lönsamhetsskäl när den

digitaliseras. Företagsetablering, tullfria varor, bearbetning av offentliga anbud, elektronisk röstning, administration inom jordbrukssektorn och moms-portal är prioriterade tjänster.

Island Government Policys (2008-2012) mål att skapa en "eNation". Den refererar till online- tillgänglighet för alla lämpliga offentliga tjänster. Samtliga statliga myndigheter har en nära samverkan som vore de en enhet, som ett enda samordnat nätverk för att förbättra offentliga tjänster, öka effektiviteten och uppmuntra betydande framsteg. Regeringens långsiktiga mål är att göra Island till en ledande nation ifråga om elektroniska tjänster och tillämpning av informationsteknologi. Islands eNation siktar på a) att erbjuda högkvalitativ självbetjäning via en webbportal enligt användarnas behov; b) effektivt, enkelt och säkert – kommer data att skickas från offentliga organ till privatpersoner och c) baserat på aktiv demokrati, god utbildning och kraftfulla industrier.

USAs strategi för e-Government (2008-2013) har fyra kundcentrerade mål, nämligen: a) e-Government-kundmedvetenhet, -engagemang och -utbildning för att stärka förhållandet med staten; b) hög kundnöjdhet; c) förbättrad hantering av e-Government-investeringar; och d) förbättring av informationsdelning och tillförlitlighet för e-Government. Prestandamätning och uppgifter för varje mål finns klart och objektivt specificerade i den amerikanska strategin för e-Government. Där ges också en specifik taktisk guide för att tillhandahålla "OPTIMUM" e-Gov erfarenhet och särskild plan för mätning av varje uppgift bifogas med strategin för korrekt implementering. USA's regerings webbplats är en i hög grad integrerad portal som är omsorgsfullt organiserad för att medborgaren skall hitta just det formulär som eftersöks.

Singapores strategi för utveckling av e-Government "iGov 2010" siktar på en integrerad regering som skall göra kunderna nöjda och koppla samman medborgarna genom e-tjänster via mobila nät. Regeringen har ungefär 300 mobila tjänster, implementerade av olika instanser. Singapores regering tillhandahåller e-tjänster till medborgarna. Utvidgat e-deltagande är viktiga komponenter för e-Government. Man har implementerat en flerkanalstrategi för att öka räckvidden för sina e-tjänster. Singapore blev den första regeringen i Asien som utrustade alla sina lärare med Web 2.0 verktyg för kommunikation och samverkan under en öppen standard moln plattform. Men förbättrar kvaliteten och utbudet av e-tjänster. Medborgarnas e-engagemang syftar till att förbättra förhållandet mellan regeringen och medborgarna för att aktivt ta del i beslutsprocesser. Singapore organiserade "iGov Global Exchange" som förde samman närmare 600 ledande experter på e-Government från hela världen för att utbyta kunskap kring hur man utvecklar framgångsrika program för e-Government. Overseas Development Programme (ODP) exporterar digitala lösningar och leder till en del exportinkomster.

Frankrikes strategi för e-Government fokuserar digital ekonomi **2012** och omfattar över 150 åtgärder strukturerade kring fyra grundläggande prioriteringsområden: möjliggöra alla medborgares tillgång till samtliga digitala nätverk och tjänster; utveckla produktion och leverans av digitalt innehåll; öka och diversifiera användningen av digitala tjänster hos företag, offentliga förvaltningar och medborgare; och modernisera styrningen av den digitala ekonomin. Att tillhandahålla ett elektroniskt ID-kort (eID) med en säker eSignatur-standard är prioriterat för att underlätta medborgarnas direkta deltagande i den offentliga

beslutsprocessen. Mer än 300 reformbeslut syftar till att förbättra kvalitén på offentliga policys. Strategin fokuserar också på regelbunden översyn av den strategiska implementeringen av e-Government.

Canada's Digital Economic Strategy 2010 fokuserar på tillgänglighet och täcker sex grundläggande aspekter: innovation med hjälp av digital teknologi för att förbättra tillgänglighet; digital infrastruktur som tillgänglighet i grundläggande design; att generera en tillgänglig IT- industri; digitala normer och best practices för tillgängligt digitalt innehåll; digital förmåga genom universell design, inkludering och utbildning; banbrytande ledarskap i utvecklingen av standards, politiska direktiv och lagstiftande initiativ för att få en internationell digital fördel.

Australiens strategi för e-Government siktar på att bli världens ledande digitala ekonomi till 2020. Online-deltagande av hushåll; online-engagemang av företag; smart hantering av miljö och infrastruktur; förbättrad hälso- och åldervård; utökad online-utbildning; distansarbete; förbättrad leverans av statliga online-tjänster och ett större digitalt engagemang i Australiens regioner är det den digitala strategin huvudsakligen fokuserar på. Regeringen kommer att avsätta 23,8 miljoner dollar på tre år för ett ”Digital Communities Initiative” för att etablera en ”Digital Hub” för att utplåna social och digitalt utanförskap. Strategin fokuserar även på smartare användning av teknologi för att bättre hantera den naturliga och den av människor konstruerade miljön, såsom Smartgrid, Smart City Initiative och smarta infrastrukturella teknologier, för att reducera trafikstockningar, förbättra ”traffic demand management” och den övergripande effektiviteten hos transportnätet i större städer. 495 000 telemedicin konsultationer kommer att ge fjärråtkomst till specialister för patienter på landsbygden, avlägsna och ytterliggande stadsområden med en uppskattad nytta för mellan 2 miljarder dollar och 4 miljarder dollar om året. 2,4 miljarder dollar för att ge alla elever i mellanstadiet tillgång till dator samt stöd till lärare och föräldrar att använda IT finns också med i strategin. Vid hälften av all arbetstid skulle distansarbete innebära att spara in uppskattningsvis 120 miljoner liter bränsle, undvika 320 000 ton koldioxid (likvärdigt med 6 miljarder dollar i utsläpp) och reducera trafikintensiva perioder, en reduktion på 470 miljoner dollar i trafikstockningskostnader, och i hög grad minska påfrestningen på infrastrukturen.

New Zealands digitala strategi siktar på att bli ledande i den digitala världen och använda digital teknologi, förmågor och tillfällen för att bidra till ett välmående, hållbart och levande samhälle. Strategin har utvecklats efter 40 workshops för olika intressenter. Den siktar på att förbättra bredbandsanslutning på hastigheter 20 till 100 gånger så snabba som dagens inom några år och det kommer att investeras 160 miljoner dollar i bredband inom sektorerna hälsa och utbildning under de närmaste fem åren, för att öka produktivitet och effektivitet. Till 2012 kommer alla utbildningsinstitutioner att ha tillgång till ett höghastighetsnätverk för undervisning. Strategin föreslår en ”Digital Content Innovation Cluster” för att snabbt öka utveckling av applikationer inom områden såsom e-lärande, e-hälsa och online-spel. NetSafe, en världsledande icke vinstdrivande organisation, garanterar användarnas säkerhet online. Nationella nätverket för digitala hubbar tillhandahåller datorer, utbildning, handledning och Internetåtkomst i allmänna bibliotek för att förbättra digital kompetens genom att ge kunskap och självförtroende för användning av digital teknologi.

Tysklands strategi siktar på att säkerställa en gemensam inriktning för e-Government-aktiviteter och -ansträngningar på federal, statlig och lokal nivå i syfte att sätta landet i en ledande position i Europa till 2015. Den fokuserar på transparent regering och reglerande åtgärder, enhetliga standards för kommunikation mellan statliga myndigheter för att bekämpa hot, säkra eID för transaktioner online med myndigheter, snabbare och effektivare kunskapshantering för att förbättra offentliga tjänster; IT-säkerhet och IT-standarder för driftskompatibilitet och utveckling av ramar för olika nivåer av gränsöverskridande e-Government. Strategin har utvecklats i samarbete med ett brett spektrum av intressenter från områdena förvaltning, politik, vetenskap och näringsliv. Medborgare involveras i denna process genom en online-konsultation.

4.3 Övergripande jämförelse av nordiska e-Government strategier

Noterbart i strategierna för e-Government i de nordiska länderna är följande:

- Kraftfulla departement hanterar e-Government-frågor i Danmark, Finland och Norge.
- Sverige, Norge och Finland siktar på globalt ledarskap ifråga om e-Government.
- Nordiska nationer, förutom Danmark, följer mer än en strategi för e-Government.
- Finland följer en deltagardemokratisk strategisk planering med experter från intressentgrupper.
- Danmark har 60 mål i den digitala agendan.
- Finland har 72 specifika mål i den digitala agendan.
- Danmark har omstrukturerat systemet för offentlig förvaltning sedan 2007.
- Samtliga nordiska nationer siktar på att klara den ekonomiska krisen genom digitala lösningar.
- Norge har e-tjänster för medborgarnas deltagande i den offentliga förvaltningen.

En övergripande jämförelse av nordiska e-government strategier ges i [Appendix C](#).

4.4 25 "best practices"

Nedan presenteras 25 utvalda best practices från ledande e-Government-nationer. I vilken grad dessa har övervägts, är under implementering eller redan finns i Sverige låter vi vara osagt. De har i vilket fall bidragit till nämnda länders framgångar inom e-Government och digitalisering av samhället.

1. Säker digital ID (eID) till medborgarna för interaktion med offentliga sektorn. Tillhandahålls av Norge, Finland, Estland m.fl.

2. Introducering av en **säker digital brevlåda** till alla medborgare enligt modellen i Danmark och Norge. Sparar porto, papper och därigenom naturresurser.
3. Initiativ för **offentlig sektors samverkan med privata företag** i Danmark är exempel för hur man uppnår tillväxt och sparar resurser samtidigt som man genom deltagande av privata sektorn möter utvecklingsbehov.
4. **Deltagande e-Government strategiutveckling** i Finland, New Zealand och Tyskland är exempel på behovsbaserad policy.
5. Identifiering av **specifika mål för digital agenda och bevakning av implementeringen** är en best practice från Finland och USA.
6. **Digital Planning Dialogue** möjliggör digital kommunikation med kommuner för de som berörs av stadsplanering och stärker den demokratiska processen genom ökad transparens och fler tillfällen medborgardeltagande. Exempel från Norge på deltagande beslutsfattande fokuserar färre konflikter och snabbare ärendehantering.
7. **”One-stop-shop” integrerad medborgarportal** är ett viktigt strategiskt område för en mer tillgänglig regering som propageras för av Förenta Nationerna och som följs av Nederländerna, USA och Sydkorea.
8. **E-Government-portal** som inkörsport till tjänster genom multipla kanaler, efter tema och ämne; eller en anpassad kanal där medborgarna fyller i ålder, kön och tjänster av intresse är en annan möjlighet från Sydkorea, Singapore, Finland och USA.
9. Storbritanniens strategi för att undvika leverantörsberoende är **öppna standarder** syftar till robust e-Government strategi.
10. Ett urval av offentliga e- tjänster för prioriterad implementering baserad på **lönsamhetskalkyler** tillämpas i strategier för e-Government i Schweiz och Storbritannien syftar till att säkerställa ekonomisk effektivitet.
11. Att samtliga statliga **myndigheter samverkar som en enda enhet**, ett samordnat nätverk för förbättring av offentliga e-tjänster och effektivitetsökning. Genomförs i Island, Wales och Tyskland. Syftar till samordning av decentraliserade administrativa system. Även Danmark har omstrukturerat sina administrativa system på detta sätt.
12. e-Government-strategi i USA ger en specifik taktisk guide för tillhandahållande av sk.”**OPTIMUM” e-Government-upplevelse** till kunder, och särskild planering för mätning av varje uppgift. ”Enterprise Architecture” och ramverk för e-Government är några exempel på metoder vid strategiformulering.
13. Det storskaliga initiativet **mobila government** i Singapore syftar till att tillhandahålla e-tjänster utan att kräva tunga investeringar i hårdvara.
14. Säkerställande av kvalitén på regeringens webbplatser inom offentliga sektorn genom **standard ramverk** är en annan best practice Sverige från Singapore.

15. Singapores har initierat **iGov Global Exchange** för diskussion bland världens experter kring möjligheter och utmaningar i utvecklingen av framgångsrika program för e-Government.

16. Singapore har ett annat exempel på partnerskap för offentliga tjänster mellan Singapore och andra länder i vilka Singapore IT-företag utvecklade mer än 550 nya/förbättrade produkter och lösningar. En mycket lönsam verksamhet. **Overseas Development Programme** har hjälpt till att generera stora exportintäkter.

17. Frankrikes har strävat att förbättra medborgarnas tilltro genom en säker **eSignatur-standard** för att möjliggöra direkt deltagande för medborgarna i den offentliga beslutsprocessen.

18. Frankrike och Kanada har ett projekt för förbättring av **tillgängligt digitalt innehåll** för att motverka digital exkludering.

19. Kanadas strategi för digital ekonomi fokuserar innovation som använder digital teknologi för att uppnå tillgänglighet och engagera kanadensiska företag att utnyttja internationella digitala fördelar genom banbrytande ledarskap inom **standarder för utveckling och marknadsföring**.

20. Australien och Nya Zeeland har formulerat **mål kring social exkludering och digital kompetens**.

21. Australiens ”smarta” **hantering av miljö och infrastruktur** för att minska utsläpp, bränsleförbrukning, trafikstockning och trycket på infrastrukturen är en modell för att säkerställa miljömässig hållbarhet och effektiv användning av resurser, vatten, energi, transport och infrastruktur. Man uppskattar att en ökning på 10 % av australiensare som distansarbetar halva arbetstiden skulle spara in ungefär 120 miljoner liter bränsle, undvika 320 000 ton koldioxid (motsvarande 6 miljoner dollar i utsläpp) och minska trafiken under trafiktäta perioder med 5 % vilket skulle resultera i en reduktion på 470 miljoner dollar i trafikstockningskostnader, vilket i sin tur skulle bidra till att trycket på infrastrukturen minskar. I Nya Zeeland finns liknande exempel på hur man kan förbättra miljömässig hållbarhet.

22. Australiens investeringar i **telehälsa** har som målsättning 495 000 telehälsokonsultationer för att förse patienter i glesbygd och förorter med fjärråtkomst till specialister inom medicinområdet.

23. Nya Zeelands digitala strategi syftar till att öka medborgarnas kunskap och **tilltro till användning av digital teknologi** genom förbättrad säkerhet. NetSafe, en världsledande icke vinstdrivande organisation ansvarar för att upprätthålla säkerheten online för användarna.

24. Tyskland, Storbritannien, Schweiz, Nederländerna och Danmark har strategier för att säkerställa **samordningen av federal struktur i e-Government** på ett kostnadseffektivt sätt.

25. Singapore, Nya Zeeland och Australien har strategier för att skapa en **digitalt kompetent ung generation**. Singapore blev den första asiatiska regeringen som utrustade alla sina lärare med Web 2.0 verktyg för kommunikation och samarbete under en öppen moln plattformstandard. Till 2012 kommer alla utbildningsinstitutioner i Nya Zeeland att ha

tillgång till ett nationellt höghastighetsnätverk. Australien kommer att spendera 2.4 miljarder dollar på datortillgång för alla mellanstadieelever. Stöd till lärare och föräldrar i IT-användningen är inkluderat i strategin.

4.5 Reflektioner - omvärldsanalys

Denna jämförande rapport innefattar dokument tillgängliga online för e-Government/digitaliseringsstrategier från 16 länder. Sverige, Danmark, Finland, USA, Nya Zeeland och Australien har officiella förstahandsdokument för digitala agendor tillgängliga online. Samtliga EU-medlemsstater har publicerat sina senaste strategier för e-Government på portalen ePractice.eu, som skapats av EU-kommissionen för att erbjuda tjänster till professionella och användare inom e-Government och närliggande områden. Den senaste strategin för e-Government från Sydkorea finns dock inte tillgänglig online. Vidare kommer e-Government/digitaliseringsstrategier från Singapore och Kanada från sekundära källor online, vilket betyder att de inte kan återopas som officiella publikationer från de berörda staterna. Med utgångspunkt från jämförelsen av digitaliseringsstrategier från 16 ledande e-Government nationer gör vi följande sammanfattande reflektioner.

Webbinnehåll och webbanvändning är områden som Sverige bör förbättra enligt Web Foundation Index. Av samtliga 61 länder tar Sverige topplaceringen i årets övergripande ranking. Men några av poängen förvärras: Sverige toppar listan för de övergripande effekterna av webben (tar första plats för politiska konsekvenser, andra plats för sociala konsekvenser och tredje plats för ekonomiska konsekvenserna), hamnar tvåa på den globala listan ifråga om beredskap, trea ifråga om kommunikationsinfrastruktur och femma beträffande institutionell infrastruktur. Trots detta finns det definitivt områden som Sverige kan förbättra ifråga om användning och omfång av webben. Ungefär 90 % av Sveriges befolkning använder Internet, men mängden tillgänglig information är överraskande låg i jämförelse med andra topprankade nationer (Webfoundation, 2012).

Förbättring av användning och innehåll är något Sverige kan hämta inspiration om från Sydkorea, USA, Norge, Kanada och Frankrike. Sydkoreas regering webbplats har en integrerad portal där medborgare kan hitta så gott som alla tjänster de kan önska, på både nationell och internationell nivå. Portalen är en ingång till service genom multipla kanaler efter tema och ämne; alternativt kan medborgarna ha en anpassad kanal där de fyllt i ålder, kön och tjänster av intresse.

USAs regering webbplats usa.gov är också den, en i hög grad integrerad portal. Den är omsorgsfullt organiserad för att tillhandahålla de tjänster medborgarna efterfrågar. Denna process förenklas på i stort sett varje sida med rubriker som "Popular Topics", "In Focus" och andra användbara rutor som visar upp innehåll som eventuellt kan vara av intresse. I händelse att en medborgare inte kan finna det som eftersöks genom att bläddra finns en omfattande och sökbar FAQ tillgänglig. Fungerar inte det kan man använda en funktion för avancerad sökning som indexerar dussintals federala, statliga och kommunala webbplatser. Webbplatsen erbjuder en mångfald vägar för kommunikation mellan medborgare och regering kring allt ifrån teknisk support för användning av webbplatsen till centrala politiska frågor (UN, 2012).

Den norska regeringens webbplats erbjuder en möjlighet för online chat med myndigheter kring offentlig information eller service. Frankrike och Kanada har inkluderat skapande av digitalt innehåll som en viktig punkt i sin digitala agenda.

Sverige kan förbättra digitaliseringsprocessen genom att låta staten tillhandahålla en autentisk, säker och enhetlig e-ID till alla medborgare. Nuvarande system för e-legitimation tillhandahålls uteslutande av banker till dessas kunder, vilket innebär att den som ej är kund på banken exkluderas från e-legitimationstjänster. Sveriges digitala agenda förväntas liksom många andra länders att uppnå ekonomisk tillväxt och utveckling genom att skaffa sig en världsledande position ifråga om utveckling av e-Government. Vid granskning av omfattande e-Government rankningar blir det tydligt att ländernas utveckling av IT-infrastruktur, kompetens och webbnärvaro är avgörande för att uppnå en topposition i e-Government. Att bli bäst i världen på e-Government/digitalisering är möjligt för de länder som är ledande ifråga om human resource management, IT-infrastruktur och för e-tjänster på webben. Detta kräver investeringar över lång tid. Exempelvis är nuvarande nivå av human resource management i nationer undantagslöst ett resultat av tidigare investeringar i utbildningssektorn under årtionden. Webbanvändning, IT-infrastruktur och digital kompetens är också beroende av tidigare investeringar i respektive sektor.

Lyckligtvis finns det många intressanta exempel på sparande, effektiva digitala lösningar för ekonomisk tillväxt och hållbarhet. 1) Australiens digitala miljövänliga lösningar som kan bidra till att reducera utsläpp och förbättra miljömässig hållbarhet. 2) Kanadas tillgänglighetsstrategi för utveckling av digitala lösningar som kan bidra till digital inkludering av delar av samhället fångade i digitalt utanförskap. 3) Singapores modell för iGov Global Exchange, i vilken närmare 600 ledande e-Government-expertiser från hela världen utbyter information kring möjligheter och utmaningar ifråga om e-Government. Sverige kan också agera värd för internationella utbyten för att utnyttja existerande kompetens kring digitalisering på nationell och internationell nivå. 4) Internationella organisationer som Förenta Nationerna och Världsbanken stödjer utveckling av e-Government i världen för hållbar och inkluderande utveckling av alla medlemsstater. Detta ger en ny möjlighet för Sverige och svenska företag att exportera sina digitala lösningar, kompetenser, produkter och kunskaper för realisering av en hållbar värld. Sverige har ett brett internationellt samarbete med många nationer genom SIDA och fortsätter för närvarande att vara världsledande i Världsbankens Knowledge Economy Index. Sverige kan utnyttja sin strategiska fördel i Knowledge Economy rankning för utveckling av hållbar och ekonomisk tillväxt. Singapores Overseas Development Programme (ODP) har genererat över 112 miljoner Singaporedollar i exportinkomster genom tjänster och produkter för digitalisering. Detta kan vara ett gott exempel för Sverige och svenska utvecklare av digitala lösningar hur man drar nytta av sin fördel i Knowledge Economy rankning 2012.

5 Referenser

Section 1-3

EU (2010) En digital agenda för Europa. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0245:FIN:SV:PDF>

Europeiska kommissionen (2010) Europa 2020 En strategi för smart och hållbar tillväxt för alla. http://ec.europa.eu/eu2020/pdf/1_SV_ACT_part1_v1.pdf

Doyle, J. (2012) NHS lost track of 1.8m patient records in a year with sensitive information found in public bin and for sale on the internet. **Daily Mail** 12-10-29.
<http://www.dailymail.co.uk/health/article-2224580/NHS-lost-track-1-8m-patient-records-year-sensitive-information-public-bin-sale-internet.html#ixzz2BO5w3QIR>

e-delegationen (2012) Grundläggande principer för behovsdriven utveckling.
<http://www.edelegationen.se/sida/grundlaggande-principer-for-behovsdriven-utveckling>

e-delegationen (2012) Användarcentrerad produkt- och tjänsteutveckling.
<http://arkiv.edelegationen.se/verva/upload/verksamhetsstod/erfarenhetsutbyte/natverket-24-timmarswebben/anvandarcentrerad-utveckling-2007-05-29.pdf>

Findahl, O. (2012) Svenskarna och Internet. <https://www.iis.se/docs/SOI2012.pdf>

Länsstyrelsen Örebro län (2012) Hjälp oss sätta den digitala agendan.
<http://www.digitalagenda.nu>

Offentliga rummet (2012)
http://www.offentligarummet.se/download/18.2635f3a9137d893573c25/Utvecklingsdokument+OR_2.pdf

PTS (2012) Bredbandskartan. <http://www.pts.se/sv/Nyheter/Internet/2012/PTS-lanserar-Bredbandskartan/>

Näringsdepartementet (2011). Uppdrag att främja initiativ att ta fram regionala och lokala digitala agendor. M2011/xxxx/ITP.

Regeringskansliet (2011) IT i människans tjänst – en digital agenda för Sverige. Näringsdepartementet, dnr: 2011/342/ITP, Stockholm.
<http://www.regeringen.se/sb/d/14216/a/177256>

Regeringskansliet (2012) Digital agenda för Sverige - mål och inriktning.
<http://www.regeringen.se/sb/d/14375/a/177038>

Regionförbundet Örebro (2012) Utvecklingsstrategi för Örebroregionen.
<http://www.regionorebro.se/blameny/regionalttillvaxtarbete/utvecklingsstrategi.4.2f642f15129c334e32e80003911.html>

Svahn, F. (2012) Digital Product Innovation: Building Generative Capability through Architectural Frames. PhD Thesis, Umeå University.

SKL, Sveriges Kommuner och Landsting (2011) Strategi för eSamhället. Sveriges Kommuner och Landsting, Stockholm. http://www.skl.se/press/nyheter_2/nyheter-2011/ny-strategi-for-esamhallet

Tillväxtverket (2011) Vad kan vi lära genom projektföljeforskning? Rapport 0079, Tillväxtverket, Stockholm.

Västrik, L. (2012) Länsstyrelsen i Örebro rapporterar härmed uppdraget med dnr N2011/7515/ITP. Länsstyrelsen Örebro län. Dnr 341-7866-2012.

Öppna Örebro län (2012) <http://oppnaorebrolan.se/>

Twitter

@DigitalAgendaEU, @annakarin_hatt, @digikommission, @digidel2013

#DigitalAgenda, #dafs, #ind12, #Digidel2013, #folkbildning

Sektion 4

Chen, D. H. C, & Dahlman, C. J. (2005) The Knowledge Economy, the KAM Methodology and World Bank Operations, The World Bank, Washington DC.

Council of the European Union (2010). Council conclusions on Digital Agenda for Europe, http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_Data/docs/pressdata/en/trans/114710.pdf Accessed on 10.11.2012.

European Commission (2011). As part of the Connecting Europe Facility (CEF): Digital Agenda: Commission proposes over €9 billion for broadband investment. http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemlongdetail.cfm?item_id=7430

European Union (2011). E-Government factsheets, e-Government in Norway. Online document <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentNorway.pdf>

Joseph, S. (2012). A comparative study of Swedish digital agenda with e-Government strategies of Nordic Countries, E-Government Master thesis, Swedish Business School at Örebro University.

Lincoln, Y. S. & Guba, E. G. (1985). Naturalistic Inquiry. Beverly Hills, CA: Sage.

National Science Foundation. (1997). User-Friendly Handbook for Mixed Method Evaluations. In Frechtling, J., Sharp, L. and Westat (Ed.), PART II, Overview of Qualitative

Methods and Analytic Techniques Chapter 3: *Document Study*. Online source accessed on 06.09.2012 from: http://www.nsf.gov/pubs/1997/nsf97153/chap_3.htm

Regeringskansliet, (2011). ICT for Everyone - A Digital Agenda for Sweden, <http://www.regeringen.se/content/1/c6/18/18/01/509f1b0c.pdf>

United Nations. (2012). E-Government Survey 2012, E-Government for the People, http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/12report.htm

Whitmore, A. (2012). A statistical analysis of the construction of the United Nations E-Government Development Index, *Government Information Quarterly*, 29 (2012) 68–7

Örebro Länsstyrelsen (2011). Hjälp oss att sätta den digitala agendan: En digital agenda för Sverige. http://digitalagenda.nu/?page_id=94

Rankings

1. The Global Innovation Index 2011; Accelerating Growth and Development.

<http://www.globalinnovationindex.org/gii/main/fullreport/index.html>

2. United Nations E-Government Survey 2012 E-Government for the People.

http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/12report.htm

3. WASEDA University International e-Government ranking. [http://www.e-](http://www.e-gov.waseda.ac.jp/images/Press%20Released%20on%20e-Gov%20ranking%202012.pdf)

[gov.waseda.ac.jp/images/Press%20Released%20on%20e-Gov%20ranking%202012.pdf](http://www.e-gov.waseda.ac.jp/images/Press%20Released%20on%20e-Gov%20ranking%202012.pdf)

4. The World Bank, Knowledge Economy Index and Knowledge Index.

http://info.worldbank.org/etools/kam2/KAM_page5.asp

5. European Commission: Assessment of the Web Index.

http://ec.europa.eu/dgs/jrc/index.cfm?id=1410&dt_code=NWS&obj_id=15250&ori=RSS

6. Measuring the Information Society 2012. International Telecommunication union.

http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/idi/material/2012/MIS2012_without_Annex_4.pdf

7. ICT Development Index 2012. [http://www.itu.int/ITU-](http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/idi/material/2012/IDI-ranking.pdf)

[D/ict/publications/idi/material/2012/IDI-ranking.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/idi/material/2012/IDI-ranking.pdf)

8. Web Index (2012). World Wide Web Foundation, www.webfoundation.org/Webindex

9. Ethnologue http://www.ethnologue.com/show_country.asp

10. Freedom House <http://www.freedomhouse.org/report/freedom-world-aggregate-andsubcategory-scores>

11. International Energy Agency <http://www.iea.org/weo/electricity.asp>

12. Reporters without Borders <http://en.rsf.org/press-freedom-index-2010,1034.html>

13. The UN/ITU <http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/world/world.html> and <http://unstats.un.org/unsd/demographic/products/socind/education.htm>
14. Wikimedia Foundation-Wikipedia <http://stats.wikimedia.org/EN/TablesArticlesTotal.htm>
15. The CIA factbook <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/>
16. The World Bank <http://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.SECR.P6>
17. The World Economic Forum (WEF) <http://www.weforum.org/reports>
18. Web Foundation's Website: www.webfoundation.org/Webindex

Digital Agenda and e-government Strategies

- 1. Swedish Digital Agenda** (2011). ICT for Everyone - A Digital Agenda for Sweden. <http://www.government.se/sb/d/2025/a/181914>
- 2. Finland Digital Agenda** (2006). A renewing, human-centric and competitive Finland, The National Knowledge Society Strategy 2007–2015. <http://www.epractice.eu/files/media/media1936.pdf>
- 3. Denmark Digital Agenda** (2011). The digital path to future welfare, eGovernment strategy 2011-2015. The Danish government/Danish regions/ local government Denmark. http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/~media/Digitaliseringsstrategi/Tilgaengeligg_engelsk_strategi.ashx
- 4. Norway Digital Agenda** (2012). Digitizing public sector services Norwegian eGovernment Program. http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Kampanje/DAN/Regjeringensdigitaliseringsprogram/digit_prg_eng.pdf
- 5. South Korea e-Government Strategy** (2007). National Information Society Agency, Korea <http://info.worldbank.org/etools/docs/library/240850/KoreaseGovernmentStrategy.pdf>
- 6. UK eGovernment strategy** (2011). E-Government factsheets, e-Government in UK. <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentUnitedKingdom.pdf>
- 7. Norway e-Government strategy.** (2011). E-Government factsheets, e-Government in Norway. <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentNorway.pdf>
- 8. Sweden e-Government strategy.** (2012). E-Government factsheets, e-Government in Sweden. <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentSweden.pdf>
- 9. Denmark e-Government strategy.** (2012). E-Government factsheets, e-Government in Denmark. <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentDenmark.pdf>

- 10. Finland e-Government strategy.** (2012). E-Government factsheets, e-Government in Finland. <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentFinland.pdf>
- 11. Netherlands e-Government strategy** (2011). E-Government factsheets, e-Government in Netherlands. <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentTheNetherlands.pdf>
- 12. Switzerland e-Government strategy** (2011). E-Government factsheets, e-Government in Switzerland. <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentSwitzerland.pdf>.
- 13. Iceland e-Government strategy** (2011). E-Government factsheets, e-Government in Iceland. <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentIceland.pdf>.
- 14. Iceland e-Government strategy** (2011). E-Government factsheets, e-Government in Iceland. <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentIceland.pdf>.
- 15. E-Government strategy USA** (2007). US Department of the Interior, e-government strategy FY 2008 – FY 2013. <http://www.doi.gov/e-government/E-Gov%20Strategy%20FY2008-FY2013.pdf>
- 16. Singapore e-Government strategy** (2011). Singapore e-Government Journey, <http://www.pacsa.gov.la/acscsm/resources/Singapore/Country%20Report%20-%20Singapore%20eGovernment.pdf>
- 17. France e-Government strategy** (2011). E-Government factsheets, e-Government in France. Online document <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentFrance.pdf>.
- 18. France e-Government strategy** (2010). Ensuring Accessibility in Canada's Digital Economic Strategy. <http://www.ic.gc.ca/eic/site/028.nsf/eng/00223.html>.
- 19. Australian Digital economy Strategy** (2011). AU 20 National Digital economy Strategy, http://www.nbn.gov.au/files/2011/05/National_Digital_Economy_Strategy.pdf.
- 20. New Zealand Digital Strategy 2.0** (2008). <http://www.aotearoapeoplesnetwork.org/sites/aotearoapeoplesnetwork.org/files/Digital-Strategy.pdf>
- 17. Germany e-Government strategy** (2011). E-Government factsheets, e-Government in Germany. <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentGermany.pdf>

Appendix

http://www.oru.se/hh/anders_avdic (Klicka på Digital Agenda)