

Teldok

ISSN 0281-8574

R A P P O R T

81

1993



DA^{IN}SKT BROBYGGE PÅGÅR

Sociala försök med informationsteknologi

Tommy Lundtofte

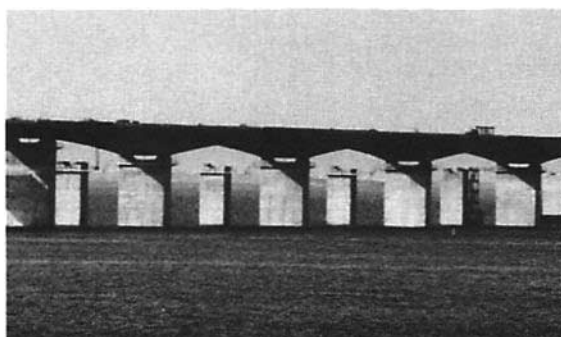
Teldok

ISSN 0281-8574

R A P P O R T

81

1993



DA~~IN~~SKT BROBYGGE PÅGÅR

Sociala försök med informationsteknologi

Tommy Lundtofte

ISSN 0281-8574

© TELDOK och författaren

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

Publikationerna kan beställas i enstaka exemplar från DirektSvar, 08-23 00 00

Tryckeri: Hj. Brolins Offset AB, Stockholm 1993

Företal

Danmark har kommit allt mer i blickpunkten för svenskar som håller på att närma sig Europa, och för TELDOK vars mission det är att medverka till lättillgänglig dokumentation beträffande användningen av teleanknutna informationssystem.

Under slutet av 1980-talet genomförde danska kommuner, myndigheter, företag och högskolor/forskare "Sociala Försök med Informationsteknologi" i en omfattning och med ambitioner som var ganska okända för oss i Sverige. Vi letade ju då våra exempel från USA, Japan, Tyskland, Frankrike, etc.

TELDOK lät utarbета och publicerade i juni 1988 TELDOK Rapport 38 Informationshantering för samhällsservice. Den var ett stöd till den svenska initieringen av Medborgarkontor med IT-stödd service. Men det finns tyvärr ännu inte så många praktiska resultat med sådan samlad service och ärendehandläggning för medborgarna i Sverige att visa upp.

Samtidigt satte danska kommuner och andra danska intressenter igång att utveckla motsvarande Kvikskranker, Servicebutiker, etc – förvisso trevligare namn än våra medborgarkontor. Våren 1993 har fler än 70 kommuner i Danmark kommit igång med sådan serviceverksamhet.

I Danmark har också intressanta försök med distansutbildning, distanskonsultation, distanshälsovård och distansrådgivning till företag genomförts.

TELDOK vill gärna ge svenska intressenter av ny användning av informations- och teleteknik en rejäl möjlighet att ta del av vad som gjorts och görs i Danmark.

Vi engagerade Tommy Lundtofte, Samspel, Höganäs att dels skriva denna Rapport Nr 81 "Danskt Brobygge pågår. Sociala försök med informationsteknologi", dels planera den studieresa till Danmark, som TELDOK genomförde i slutet av augusti 1992. Studieresan dokumenteras i TELDOK Rapport 82 "Danmark... Framgångsrika medborgarkontor och hög 'IT-temperatur' i enskilda företag och regioner", redaktör är Olov Östberg.

Tommy Lundtofte, som flyttade från Danmark till Sverige under 1970-talet, har visat i sin Rapport att det som kännetecknar danska sociala försök med IT är inte den tekniska briljansen utan framför allt förmågan att i "samspel och samarbete" (som Tommy uttrycker det) med "alla" berörda intressenter dra igång försök på områden som är viktiga för användarna av IT.

Inte minst hos kommunerna har danskarna nått resultat som ligger långt före vad övriga länder i Norden, och även Europa för övrigt, har uppnått.

Vi bör kunna få en hel del impulser och tankar från Danmark genom Tommys Rapport, om hur vi kan snabba upp vår egen process att identifiera områden där IT och tele kan kraftigt förbättra servicen, och även få idéer om hur vi bör gå tillväga för att framgångsrikt kunna exploatera möjligheterna.

TELDOK publicerar Rapport 81 och 82 samtidigt. Vi tycker att de kompletterar varandra.

Tommy Lundtoftes förstudierapport från februari 1992 med bidrag från Tarja Cronberg, *Experiments into the Future*, finns också att beställa från TELDOK.

Tack, Tommy Lundtofte, för Din gedigna beskrivning av hur ett utvecklingsklimat och hur danska stigfinnare och champions har lyft många serviceverksamheter.

Tack Kerstin Pettersson för Din fina redigering av Tommys manuskript.

Trevlig läsning önskas!

Bertil Thorngren

Ordförande
TELDOK Redaktionskommitté

Göran Axelsson

Ledamot
i TELDOKs Europa-program

Innehåll

Bakgrund	1
Försök med politik.....	1
En försöksöversikt	4
Integrationsförsök.....	4
Egvad telematikförsök.....	4
Teleprojektet i Lemvig.....	7
Ravnsborgs Bredbåndsnet.....	8
Vem eller vad kom först?.....	10
Att följa i fotspåren och fingeravtrycken efter sociala försök med IT.....	11
Integrering av försök, lokalsamhälle och IT.....	13
IT-hävtång.....	16
IT flyttar in i kommunen.....	17
Med IT i demokratins tjänst.....	18
Riktade försök.....	19
Fler är med.....	19
Dina behov, vår utveckling.....	20
Näringslivs- och bokkultur.....	21
Stjärnor i egna program.....	22
Bredband som försöksband.....	24
IT-utkant mitt i Köpenhamn.....	25
Med IT i projekt	27
Vejle, staden där teknologin speglar sig.....	27
Ett par ord med på vägen.....	27
Vejle Bredbånds helhetsdimension.....	33
Den fysiska dimensionen.....	36
Den sociala dimensionen i Vejle Bredbånd.....	37
Kompetensdimensionen.....	38
Framtiden.....	38
Nu finns nätet i stan.....	39
IT-brobygge pågår	41
Reflexion över utvecklings- och förändrings- aspekter på sociala försök med IT.....	41
Utvecklingen på ritborden.....	41
Från ritbord till verklighet.....	41
Det var försök.....	42

Kommunalt IT-servicekoncept	45
Terminaler ute och inne	46
Diskgeneralist och specialist	47
Holstebros kommunexport	47
Herning kommunbutik	48
Kvikservice i Ledöje-Smörum	50
Rådhusbutiken i Svendborg	51
Elektroniskt papper på barn och äldre	54
Den papperslösa Nysteds Kommun	54
IT ute bland barn och äldre	55
IT-plattformsbbygget i Aarhus kommun	56
Ett gott liv i en god verksamhet	57
IT i äldreomsorgen	58
Till äldreomsorgens tjänst	59
IT ute hos barnen i Odense kommun	60
IT på dagis	61
Hemtjänsten bär ut datorn i Horsens kommun	62
Några kommentarer och slutsatser	65
IT i försök och service	65
Service inne, service ute, service nere, service	66
Fortsatt brobygge	67
IT som kulturförmedlare	69
Det goda och dåliga arbetet	70
Noter	73

Bakgrund

Försök med politik

Den statligt tillsatta Mediekommissionen, som var verksam under perioden 1980—82, lämnade ett planeringsunderlag till Folketinget beträffande framtida nätstruktur, kabelutbyggnad och utländsk TV-transmission. Förutsättningarna var vetskapen om utvecklingen av ett landstäckande bredbandsnät, som i sin tur skapade förutsättningar för etableringen av ett hybridnät med anslutning till telebolagens befintliga nätstruktur samt TV-sändningsnätet.

Under intryck av bl.a. behovet av en nätutbyggnadsplanering och olika politiska intressen, bildade regeringen ett tvärministeriellt utskott (TMU) för informationssektorn. Sammanhanget mellan nätutbyggnaden i hela Danmark och möjligheten till en ökad takt för införandet av informationsteknologin (IT) i samhället som helhet fick stor politisk uppmärksamhet. Således fick politikerna och olika intressenter upp ögonen för ITs ekonomiska nyckelroll för näringsliv och arbetsmarknad utöver tele- och kulturområdena. Man klargjorde att detta skulle komma att beröra samtliga samhällssektorer och hela befolkningen i arbets- och familjeliv.

Telebolagen kom 1983 med en rapport om den tekniska utbyggnaden av telenätet med ljusledarkabel (optiska fibrer) och anslutning till TV-transmissionsnätet. Placeringen av fördelningspunkter i nätet planerades med hänsyn till industrins och offentliga institutioners lokalisering. Syftet var en så hög finansieringsgrad som möjligt, vilket i sin tur skulle påverka priset neråt samt därigenom skapa ökade behov på marknaden. Samhället skulle på detta vis få ett utbyte av sina investeringar samtidigt som industrin utvecklades och expanderade.

Planstyrelsen under Miljöministeriet tog i en rapport samma år upp IT i ett samhällsplaneringssammanhang, där regional och kommunal utveckling relaterades till bl.a. teknologins minimering av det geografiska avståndet för service- och arbetsutförande. Samtidigt möjliggjordes decentralisering och ökad spridning av företag och institutioner även till glesbefolkade områden i den geografiska periferin. Dessutom talades det i rapporten om möjligheten till experiment och försök med IT i lokalsamhällen med syftet att undersöka möjliga utvecklingsvägar.

Under 1984 pågick en hel del diskussioner på politisk och samhälls-
lig nivå kring hybridnätets utbyggnadstakt, finansiering, planering, teknik, näringslivsbetydelse, TV-relevans, datatransmissionskapacitet, krav på kunskaps-, kultur- och social spridning samt konkreta danska försök med IT.

Den borgerliga regeringen beslutade i februari 1985 tillsammans med socialdemokraterna om etableringen av hybridnätet. Av beslutet framgick det bl.a. att telebolagen utöver det överordnade nätet samtidigt fick

"tillgång" till förbindelsenätets TV-signaldel, att regeringen aktade sig att stödja initiativ till och etablering av lokala försök. Speciell uppmärksamhet fick även ITs utveckling och testning samt utvärderingen av konsekvenserna av användandet i den glesbefolkade geografiska periferin.

Med hänsyn till etableringskostnader och demografiska förhållanden beslöts, att samhällen med under 250 hushåll inte skulle komma med. Detta faktum innebar, att 400 000 hushåll i Danmark blev utan dessa tjänster i etableringsfasen.

Staten ställde upp med 30 Mkr. under försöksperioden 1986—89 och ungefär 45 Mkr. inhämtades från externa intressenter. Dessutom tillkom bl.a. telebolagens leveranser av nät- och datautrustning. Från centralt håll var man noggrann med att framhålla betydelsen av extern medfinansiering av teknikleverantörer, telebolagen, EG-myndigheter, länsstyrelser, olika institutionsfonder m.fl.

Man utformade några kriterier för stöd, vilket bl.a. var IT i ett nytt organisatoriskt sammanhang, lokalt intresse, projektorganisation, medfinansiering, uppmärksamhet för det sociala, kulturella, industriella samt lokalisering, kunskapspridning via följeforskning och interkommunalt kunskaps- och erfarenhetsutbyte.

Sammanfattningsvis framgår det av "hybridnätsklimatet", att det fanns en stor tilltro och stora förväntningar på denna etablering av en IT-motorväg genom hela landet, ett danskt *Kommunikations- och InformationsTeknologiskt* (KIT) brobygge över avstånd och närhet rakt in i förverkligandet av visionerna av den nya teknologins infrastrukturella möjligheter. Framtidsprojektet tog form efter intryck av samhällsentreprenörernas och många politikernas euforiska deklarationer om tilltänkta utvecklings- och förändringsområden. Spännvidden idé- och resultatmässigt var stor hos både "brobyggare" och KIT-leverantörer. Många såg projektet som en chans att föra Danmark in i framtida kabel- och informationsteknologiska produkt- och produktionsområden. Hybridnätet ingick således i ett näringslivspolitiskt sammanhang, där utvecklingen på hemmamarknaden betraktades som systemutveckling med stora exportmöjligheter i sikte för dansk industri inom ljusledar- och informationsteknologin. Den förväntade integrationen av nätet och dess möjliga tjänster skulle enbart befästa landets ställning på KIT-marknaden. Danmark skulle på detta sätt bli en KIT-"inköpskatalog" för omvärldens potentiella kundkrets, så gick funderingarna.

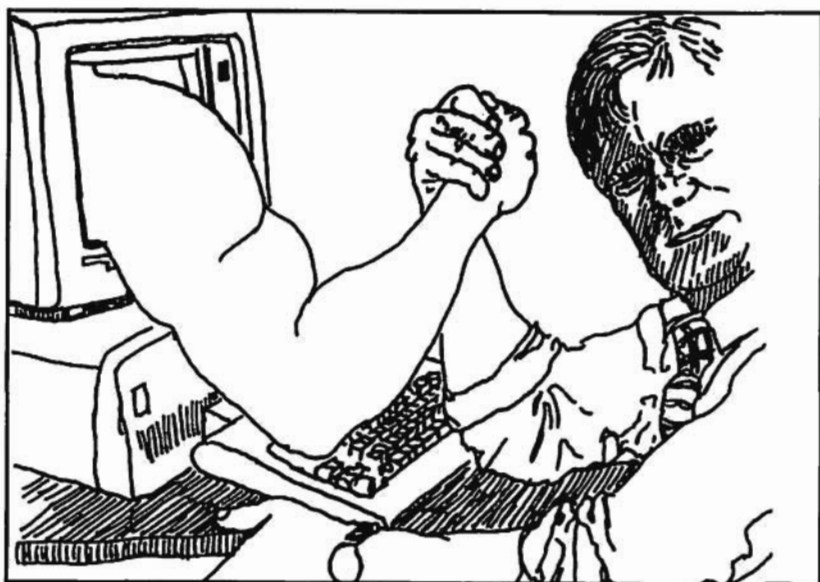
På det kulturella området, som egentligen var startskottet till hela KIT-brobygget, (nertagning och distribution av TV-signaler från bl.a. de nordiska länderna och satelliter i ett landstäckande kabelnät) stod den vanlige dansken och hans TV-tittande i centrum för brobyggarna. Etablerade på marknaden fanns redan lokala antennföreningar, som nu erbjöds att genom telebolagen ansluta sig till hybridnätet. Post & Telegrafväsendet (P&T) skulle godkänna nertagning av TV-signalerna, och teleadministrationerna stod för signaltransport till fördelningspunkterna i hela landet. Eftersom antennföreningarna var placerade

över hela Danmark i olika kommuner och ibland flera stycken i samma, blev även kommunpolitikerna och tjänstemännen indragna i diskussionerna. Detta monopol på signalmarknaden blev emellertid senare brutet på grund av parabolernas försäljningsframgångar på den privata marknaden. Teleadministrationerna fick sina koncessioner utbytta mot mera marknadsanpassade avtal samt en liberalisering av de tidigare så reglerade signal- och konkurrensförhållandena.

Debatten kring tillgången till de många TV-kanalerna i hybridnätet och näringslivets behov av snabba informations- och kommunikationsvägar kom att handla om i vad mån TV-tittarnas pengar skulle finansiera den nya IT-infrastrukturen i Danmark, som skulle förbättra företagets konkurrensläge på marknaden. Resultatet av matchen blev "oavgjort" eftersom man bytte "spelregler" efter "halvtid", monopol och reglering byttes ut mot konkurrens och marknad. "Planen" och "målen" var oförändrade (hela det danska riket samt dess näringsliv) men något hybridnät blev det inte. Så TV-tittarna blev uppjagade ur sofforna tillsammans med de mera företagsamma för att delta i politikernas efterföljande "kampval", *Sociala försök med informationsteknologi*.

En försöksöversikt

Administrationsdepartementet fick in 37 ansökningar under våren 1986 till ett samlat projektbelopp på över 100 Mkr. under försöksperioden. De utvalda tvärsektoriella försöken (nedan kallade *Integrationsförsök*) kännetecknades av dess placering i den socialgeografiska periferin i utkantszonerna av Danmark, en region eller ett lokalsamhälle i en kommun. Utöver dessa önskade man från statens sida även prioritera sociala försök med IT i enskilda samhällssektorer (nedan kallade *Riktade Försök*).



Integrationsförsök

Försök i kommuner med lokal och regional anknytning samt på tvären i samhället.

Egvad telematikförsök

Egvads kommun med huvudorten Tarm ligger på västra Mittjylland strax intill Ringköbing fjord och Skjern Å. Kommunens yta sträcker sig milsvitt omkring, ungefär 37 700 hektar. Befolkningen uppgår till drygt 9 500, varav 4 150 boende i Tarm och resten bosatta i samhällen med under 250 hushåll eller utspridda i landområdena. De stora lantbruksenheter tillsammans med mindre och medelstora industrier samt handel tillhör de dominerande sysselsättningsområdena. Under senare decennier har antalet turister ökat tack vare ett ökat antal sommarstugor, etablering och utbyggnad av turistanläggningar samt en

medveten kommunal satsning på turistnäringen. Närheten till salta bad, fiske och orörd natur utgör allsidiga rekreativsmöjligheter för besökarna. Här var försöken från början integrerade i kommunens överordnade planering som ett särskilt teknologiskt utvecklingsprogram.

Tillkomsten av kommunförsöket föregicks av några samspels- och samverkansaktiviteter med inblandning av olika samhällsrepresentanter (politiker, näringslivsfolk, lokalbefolkning, fackföreningar, föreningslivet m.fl.). En tidig och bred samhällsförankring och delaktighet kring försöksplaneringen är kännetecknande för detta försöks tillkomst och innehåll.

Kommunens tillvägagångssätt skall ses i ljuset av en traditionell glesbygdsproblematik, där en satsning på bl.a. fyra informations- och servicecentra sågs som en lösning att prova de nya möjligheter, som informationsteknologin rymmer för att främja en decentraliserad samsättnings-, utbildnings- och servicemässig utveckling i ett svagt utvecklat geografiskt område.

Av särskilt intresse i försöket var att undersöka de organisatoriska, tekniska och ekonomiska möjligheterna för att sprida kännedom om modern informationsteknologi och göra den mer tillgänglig för allmänheten. Man ville bygga ut den offentliga och privata servicen samt knyta ihop lokalsamhällena för att därigenom öka de sociala och kulturella aktiviteterna samt samhörigheten i kommunen.

Fem telehus överlever sociala försök med informationsteknologi

I början av 1987 etablerades tre telehus, som kommunen kallade *Informations- och Servicecenter*, på lokala skolor i Bork, Hoven och Lyne. Senare tillkom det fjärde i Ådum i slutet av 1988 och det femte i centralorten Tarm i början av 1989. Lokala medborgargrupper (utom i Tarm) tillsammans med centerledarna skötte driften av telehusen och var ansvariga inför Egvad Telematikkförsöks ledningsgrupp, som i sin tur var underställd kommunstyrelsen.

Centerledarna, några representanter från medborgargrupperna, lärare samt olika fack-kunskapsrepresentanter (inom t.ex. lantbruk och minkavel) har varit knutna till telehusen som undervisare.

Telehusen blev från starten utrustade med 5 datorer, färgskrivare, lokalt nät, datakommunikationsmodem samt ett utbud av standardprogram, däribland också spel- och ritprogram för barn. Efterhand som behoven växte bland kursdeltagare och besökare inköptes bl.a. desktopprogram, och senare fick man tillgång till videoutrustning. Jydsk Telefon A/S levererade den tekniska utrustningen och etablerade först IBM PC-nät och senare Novell-nät pga. funktionsproblem med det förra.

Aktivitetsplan för Egvad teknologiförsök, 1988

Egvad Teknologiförsök omfattar fyra väl fungerande telehus i Bork, Hoven, Lyne och Ådum med modern IT-utrustning för många ändamål.

Om du kan tänka dig att pröva på olika IT-program som bokföring, ordbehandling, grafik och databassökning, så kan du *gratis* prova dessa program i ett av telehusen. Telehusen kan användas av alla, och instruktörer finns till hands för att hjälpa dig.

1 Bork telehus

Utbildning i Nr. Bork skola

Minkkurs måndag 19—22. Kurs nr. 201

Ett år på minkfarmen genomarbetas

Programmet DANMINK används

Det krävs inga förkunskaper i ADB

Pris: 180 kr.

Omfattning: 30 tim.

Kursstart: 24/10

Kursledare: Jens Ove Rasmussen.

Minkkurs fortsättning. Kurs nr. 202

Omfattning och tider avtalas med kursledaren

Kursledare: Jens Ove Rasmussen.

Concorde torsdag 19—22. Kurs nr. 204

Kursen omfattar en genomgång av Företagsadministrationsprogrammet

Concorde, samma program som ERA erbjuder sina deltagare

Det krävs inga förkunskaper i ADB

Pris: 180 kr.

Omfattning: 30 tim.

Kursstart: 27/10

Kursledare Jens Ove Rasmussen.

2 Ådum telehus

Utbildning i Ådum skola

ADB för lantbrukare måndag 13—15.30. Kurs nr. 101

Kursen innehåller användning av ADB i dagens lantbruk. Foderplanering och optimering för kreatur och grisar. Effektivitetskontroll och kontrollista för stallet. Utsädes- och gödselplanering. Det krävs inga förkunskaper i ADB

Pris: 180 kr.

Omfattning: 30 tim.

Kursstart: 24/10

Kursledare: Per Hansen.

Öppet telehus 19—22

Här kan alla komma och använda telehusets program. Det finns möjlighet till korta introduktioner i t.ex. DOS, ordbehandling m.m.

Kursledare: Bjarne B. Hansen.

3 Hoven telehus

Utbildning i Hoven Skola

Brukarkurs måndag 19—22. Kurs nr. 301

Kursen omfattar en grundläggande genomgång av IBMs ASSI-STENT-serie, med ordbehandling, kalkyl, register och rapportprogram. Det krävs inga förkunskaper i ADB

Pris: 155 kr.

Omfattning: 20 tim.

Kursstart: 24/10

Kursledare: Esben Sörensen.

4 Lyne - Sdr. Vium telehus

Utbildning i Lyne skola

Programmering tisdag 19—22 Kurs nr. 401

Kursen vänder sig till dem, som önskar skapa och programmera sina egna ADB-program. Programmeringsspråket är TURBO PASCAL, och de färdigutvecklade programmen körs under styrsystemet DOS

Pris: 180 kr.

Omfattning: 30 tim.

Kursstart: 25/10

Kursledare: Jan Jörgensen.

Teleprojektet i Lemvig

Lemvigs kommun har ungefär 19 700 invånare, varav 7 600 bosatta i centralorten Lemvig. Arbetsmarknaden i kommunen domineras numera av sysselsättning inom tjänstesektorn, i detta sammanhanget handel, service, transport och administration. Inom lantbruk och fiskeri finns många arbetstillfällen. De största framgångarna de senaste åren har man emellertid uppnått inom tillverkningsindustrin, där ökningen av såväl antalet anställda som antalet omsatta kronor har varit markant. Arealmässigt är kommunen den femte största i Danmark, men i relation till sin folkmängd mycket glesbefolkad.

I Lemvig fördelades 19 datorer med kringutrustning mellan 3 telehus, som samtidigt var sammankopplade via wide-area-network. En videoförbindelse etablerades mellan telehuset i Lemvig och telehuset i Nr. Nissum. Denna används till interna mötesverksamheter samt för att instruera användare.

Statistik för 1988

ADB

Verkstad, utrustningen används i telehuset: 1 389 besökande

Gruppintroduktion, föredrag med demonstration och övningar: 53 gånger

Undervisningsdagar, förberedelse samt kursmaterial: 104 dagar

Konsulthjälp vid köp eller användning av utrustning: 96 gånger.

Video

Verkstad: 215 dagar

Gruppintroduktion: 23 gånger

Undervisningsdagar: 22 dagar

Konsulthjälp: 16 gånger

Uthyrning av utrustning: 1 499 dagar.

Verksamheten vid telehusen gick från att i början ha varit generell och brett inriktad till att bli mera målgrupps- och ämnesinriktad. Kursverksamheten var omfattande speciellt på lantbrukssidan, där ett stort behov fanns. Videoavdelningen och videoutrustningen har varit mycket efterfrågade av brukarna.

Telehuset i Nr. Nissum hade även en undervisningspedagogisk inriktning i sin verksamhet. Man ingick i ett utvecklingsprojekt etablerat i samverkan med IBM, Danmarks Lärarhögskola m.fl., där syftet var att utveckla nya användningsområden för IT inom skolans olika ämnen. Här fanns två distansundervisningskurser, vidareutbildning för kursledare i näringskunskap och kostpedagogik samt en informationskurs. Med hjälp av datorer och modem från telehuset kunde kursdeltagare kommunicera med sina lärare och med varandra.

Från telehuset i Fjaltring använde man sig av de faciliteter som följde av telehusens sammankoppling i ett gemensamt datanät, bl.a. vid genomförandet av en kurs i effektivitetskontroll av grisproduktion i lantbruket.

Ravnsborgs Bredbåndsnet

Ravnsborgs kommun med huvudorten *Horslunde* har drygt 6 800 invånare och utgörs av en yta på 19 800 hektar. Till försöksområdet *Fejå* tar man sig med färja, en kvart, från Kragenäs på nordvästra Lolland. Ön är 16 kvadratkilometer stor och har ungefär 700 invånare. Som många andra danska småöar har Fejå genomgått en utveckling präglad av minskade näringslivs- och sysselsättningsmöjligheter samt en minskad folkmängd.

Turism

På Fejå lyckades man i samverkan med KTAS (Köpenhamns Telefon AB) och lokala turistföretag få ställt ett teledatasystem på benen, ett utåtriktat informationsförmedlingsmedia och samtidigt användbart till intern kommunikation mellan turistföretagen. Campingplatser, hotell, restauranger, lägerskolor och turistkontor samlade i ett gemensamt nät med områdesinformation, kommunikationer, tider samt ett bokningssystem. Av organisatoriska och tekniska skäl blev det emellertid aldrig något av försöket. Deltagarna i försöket fann den interna kommunikationen i systemet alltför komplicerad. Man utnyttjade inte möjligheten att skriva brev och meddelanden till varandra. Informationssystemet var uppbyggt med hjälp av menyer och sökprofiler, men systemet var alltför tidskrävande. Den nödvändiga inrapporteringen av förändringar, uppdatering av deltagarnas data, efterlevdes inte av deltagarna. Ur spillrorna från projektet bildades positivt nog ett nytt projekt, *Sydhavsoernes Turistexportgruppe*, där turistföretagen deltog aktivt. Ravnsborg Bredbåndsnet stödde branschföreningen med IT-bistånd och sekretariatsbildande. Man undervisade turistföretagen i utformandet av marknadsföringsmaterial, produktion av videofilm m.m. Det framhölls av försöket, att turistföretagen kunde samverka,

att man gärna deltog med finansieringen, om deras mål var tillgodosedda i satsningarna. Regionalt och lokalt var detta initiativ och resultat således att betrakta som en stor framgång.

Lantbruk och kontor

Man har också aktiverat och fått stor anslutning från lantbrukare och småföretagare. Lantbrukarna ställde egna krav på försöket genom utvalda representanter. I näringslivsförsöket deltog man i ett större utvecklingsprogram för Lolland, *Start Lolland*. Här fick man även projektmedel från EFRU, EGs regionala utvecklingsfond, med 50 %. Telehuset på ön bildade det informationsteknologiska fundament som småföretagarna sedan fick ta del av. Till form och innehåll skiljer sig inte detta hus så mycket från de två övriga integrationsförsöken på tvären i respektive kommun.

Under intryck av informationsteknologins geografiska kompensationsförmåga planerades ett försök med distansarbete i lokalområdet som avser *kontorsarbete*. Man gjorde marknadsföring och demonstrerade för större offentliga och privata företag i närområdet samt i Köpenhamnsområdet. Modemförbindelse, mailsystem, kommunikationsprogram och telefax var aktuella kommunikationssystem. Men man lyckades inte med att få ett tillräckligt stort antal kunder. Därför inledde man ett projektsamarbete med Planstyrelsen i Köpenhamn, som placerade ut vissa uppgifter, t.ex. översättningsarbete, byggnadsregistrering, renskrivningsuppgifter m.m. Försöket visade således, att det är möjligt att från centralt håll överföra arbetsuppgifter decentralt, och att användning av IT var ett viktigt verktyg i just denna process.

Ett lokalt kommunkontor

Eftersom Ravensborg Bredbandsnet var lokaliserat till Fejō uppstod tidigt idén om lokal medborgarservice i försöket enligt den kommunala decentraliseringstanken. De ansvariga för försöket diskuterade med kommunledningen och de anställda en idé att etablera ett *lokalt kommunkontor* på ön. Utvecklingsprocessen i kommunen, som ledde fram till beslutet om det lokala kommunkontoret samt dess start, har stimulerat intern processutveckling, förändring av organisationen och serviceerbjudanden samt en ökad demokratisering på flera områden. Försöket har åstadkommit en demokratiseringsprocess, där medborgarna och politikerna samspelar kring de kommunala service- och beslutsområdena, ekonomisk decentralisering har genomförts samt en förändrad kompetensfördelning internt i den kommunala administrationen.

Det lokala kommunkontoret åtskiljdes fysiskt från den övriga försöksmiljön och finns i ett separat hus eller en "kontorscontainer" placerad på Den Danske Banks tomt. KTAS installerade telefon- och datalinjer samt IT-utrustning från Ericsson. Den etablerade nätutrustningen för direkt bildtransmission mellan Stadshuset i Horslunde och Fejō kommunkontor i samverkan med KTAS blev emellertid inte ut-

nyttjad. Fejöbornas hänvändelser rörde sig mestadels om frågor och information inom social-, skatte- och ekonomiområdet och även till en del inom det kommunaltekniska området.

Vem eller vad kom först?

Lokala "teknikfrälsta", "eldsjälar", "projektmakare" eller lokala personer med egenskaper som "IT-stigfinnare" har betytt mycket för försökens planering, genomförande och resultat. Dessa har varit viktiga nyckelpersoner för försöken och garantier för idéernas förankring och spridning efter försökens avslutning. De smittar av sig i regionen eller lokalsamhället genom sina IT-visioner, idéer och diskussioner kring lokal utveckling och förändring, och har en hög grad av kreativitet, entusiasm, argumentation, samspel och påverkan. Tillsammans med vissa politiska, organisatoriska, institutionella företrädare utgör de lokalt en liten inre "försökskrets", kring vilka försöken växer fram.

Under planeringsfasen fanns det emellertid lite utrymme för tilltänkta brukare att påverka försöksuppläggning och innehåll. Vissa projektledare har försvarat sig med, att de flesta brukarna inte har så stor erfarenhet eller kunskap kring IT. Det var ju också IT man var satt till att testa och sprida såväl kunskaps- som erfarenhetsmässigt.

I Lemvig-projektet reagerade man tidigt på de politiska planerna kring byggandet av den framtida kommunikations- och informationsteknologiska infrastrukturen i Danmark, (1983—84). En mindre grupp spred idéer och information till tilltänkta intressenter samt nyckelpersoner. Man lyckades få till stånd en lokal diskussion med deltagande och spridning ut över kommungränsen. Kommunledningen beslutade att ge ekonomiskt stöd för start under 1985 med en fast projektledare, som satte igång med projektansökan samt brukarkontakter. Näringslivet, kommunen samt representanter för lokalföreningarna satt med i ledningen. Redan innan statliga försöksmedel tilldelats, startade man ett telehus vid seminariet i *Nr. Nisum* med hjälp av utbildningsinstitutionens befintliga utrustning (december 1985). En månad senare var man dessutom igång med den första öppna IT-grundkursen i projektets regi. En av dessa lokala IT-stigfinnare (en seminarieläktor, lokalpolitiker, med från starten) drev fram etableringen och genomförde kurser.

Lokala medborgarföreningar var i Egvads kommun indragna i planeringsfasen under perioden 1984—85. Man diskuterade lokalt hur man kunde aktivera folk och vad man skulle använda den nya teknologin till inom samhällets olika verksamhetsområden. Demokrati-, kultur- och kommunorganisatoriska aspekter uppmärksammades också under mötena med lokala representanter. Liknande förloppet i Lemvigs kommun togs det tidigt initiativ till telehusetablering i *Sdr. Bork* i Egvads kommun, även här stod en lokal IT-stigfinnare (en skolledare och medlem i ledningsgruppen för projektet) för drivkraften bakom etableringen, det lokala medborgarengagemanget och starten av en IT-kurs.

Igångkörningen av Ravensborg Bredbåndsnet blev, jämfört med de två andra kommunförsöken, ett socialgeografiskt "IT-skott" på den danska "glesbygdshimmeln". Man kom igång tack vare en vaken och alert kommunfullmäktigeordförande, som hade deltagit i en kommunplaneringskonferens och blivit informerad om olika försöksidéer i ett par kommuner i landet. Vid hemkomsten samlade han kommunen "kring sig", och fick ett godkännande att genomföra en teknologikonferens (mars 1985), där centrala och lokala representanter och intressenter var närvarande. Två IT-stigfinnare från Fejö presenterade vid ett uppföljande seminarium i maj månad ett projektförslag, som fick statligt och kommunalt stöd för ett förprojekt. Med stöd, både i form av utrustning och ekonomi, från Telebolaget KTAS, Postverket samt några IT-företag, satt nu samma två personer i skolan på Fejö med ett etablerat sekretariat. Snart därefter startade man med kurser för lantbrukare inom ekonomi, areal, odling och grisuppfödningssystem. Sedan tog man tag i öns barn och ungdomar, i turistnäringen m.fl. områden.

Att följa i fotspåren och fingeravtrycken efter sociala försök med IT

Efter försöksperiodens slut i december 1989 har flera av de etablerade lokala utvecklingsåtgärder visat sig kunna överleva. Således finns samtliga telehus i Egveds kommun kvar under ledning av biblioteksverksamheten och med stor hjälp från de lokala medborgargrupperna.

I Lemvig har man avslutat och stängt telehuset i centralorten. Där emot har de två telehusen i Fjaltring och Nr. Nisum kört vidare tack vare brukarfinansiering och några få kvarvarande IT-stigfinnare.

Projektledaren konkluderar efter fyra års arbete i försöket bl.a.:

- 1 Den öppna telehusdelen kan inte enbart finansieras genom brukarbetalning utan kräver fortsatt stöd.
- 2 Om visionerna kring det folkliga elektroniska huset skall realiseras, bör man satsa på högkvalitativt ljud- och videonät som sammankopplande länk mellan småsamhällen med inriktning på kultur, politik och upplysning.
- 3 Kombinationen av ett centralt servicecenter med en fast och en mobil del, ett kunskapsnät med lokal och undervisare samt etablering av telehus på landsbygden kan förslagsvis vara en modell.¹

Ravnsborg Bredbåndsnet på Fejö finns kvar inom försökets fysiska rammar, men med inriktning på utbildning. Man har kurser för unga arbetslösa och flera andra olika sysselsättningsprojekt. På detta sätt har man dessutom säkrat den öppna delen i telehuset, som lokalbefolkningen fortfarande besöker. Allt finns under samma tak. Försöket har

¹ Skov, E., Præsentation af Teleprojektet, Lemvig.

inrättat sig på översta våningen i öns ålderdomshem. Här finns sekretariatet med 6—8 medarbetare, telefax, fotokopieringsapparat, skrivmaskiner, en fotoverkstad, reprocenter, layout och tryckning av affischer m.m. Här finns också projektgrupprum med IT-utrustning, ordbehandling, programmering, modem, databassökning, en videoverkstad med in-, avspelnings- och redigeringsutrustning, gemensamma utrymmen med diverse IT-utrustning, samlingslokaler samt ett tryckeri i källaren.

I en avrapportering från Ravnsborgs Breddbåndsnet redogörs för försökets utveckling, eller förslag till en sådan, och dess fortsatta form och innehåll. Från att ha varit lokalt utvecklingsorienterat med grogrund i den lokala folkupplysningen och kulturen vidgas perspektivet till att bl.a. också dra in regionala såväl som nationella utbildningsbehov. Nätverk och samverkan utökas via befintliga och nya kontaktkanaler. I ett projektförslag bestående av en utbildningsdel och en utvecklingsdel, *Fejös Informationsteknologiska Udviklingscenter*, tas utgångspunkt i *lantbruk, turism, distansarbete* och *lokal-TV* som praktiska samsättnings- och kulturutvecklingsområden med produktion och bearbetning. Den andra delen består av *forskning, utbildning* och *processutveckling* med syftet att skapa egna inkomster genom systemexport, utbildningsaktiviteter samt processutveckling som konsultuppdrag. Det ekonomiska underlaget för projektet söktes av EG, staten, kommunen, olika organisationer och institutioner m.fl.

Resultatet blev, att utbildningsdelen fortsätter och på detta sätt förs RB-försöket vidare på Fejö. Utvecklingsdelen blir vidareförd från kommunen med kommundirektören som ledare.²

De tre integrationsförsöken ovan (benämns "generella försök" hos regeringens Tvärministerielle Udvalg, TMU) har således på olika sätt satt sina tydliga spår och avtryck i respektive kommun och lokalsamhälle. Det är dessa konkreta synliga resultat, som står kvar efter de sociala försöken med IT, påvisar evalueringen. Dessutom påpekas det, att de mindre konkreta och synliga resultaten kan hänföras till bl.a. sociala effekter, nätverksbildningar, samspel och samverkan, klimatförändringar, kunskapsspridning och utvecklingsbenägenhet.

Ravnsborgsförsöket kommenterar följande relevanta fråga i en halvårsrapportering till Administrations- og Personaledepartementet 1988, efter det att försöksperioden går in i sin avslutningsfas:

Allt oftare ställs vi inför frågan "Har försöket skapat nya arbetsplatser?".

Och man "svarar" själv:

Frågan kan inte besvaras entydigt.

² Bengtsson, S. och Lambertsen, O., I FIU, Fejös Informationsteknologiske Udviklingscenter, 1990.

Resultaten av näringslivsutvecklingen, som för övrigt var ett av de områden som kommunen ställde stora önskemål och förväntningar på genom ett engagemang i sociala försök med IT³, visar:

Näten har i perioden intensifierat insatsen mot mindre näringslivsföretag — Ja faktiskt kan man gott säga, att vi äntligen har brutit igenom den barriär som hittills har funnits i mindre företag i övergången till användandet av ny informationsteknologi.

Nätet har i den gångna perioden assisterat ett stort antal näringslivsföretag genom inköp och installation av IT-utrustning och programvaror. Samtidigt har nätet kunnat erbjuda näringsidkare utbildning i användandet av de nya redskapen. Utbildningen formas individuellt för den enskilde näringsidkaren, så att just dennes behov tillgodoses.

Detta arbete är planerat att utvidgas under 1989, eftersom försöket har ansökt om stöd ur EGs socialfond för att utbilda unga arbetslösa i användning av IT i mindre näringslivsföretag med syfte att skapa sysselsättning för de unga inom dessa.⁴

Motsvarande förväntningar på en positiv utveckling av arbetsmarknaden och för näringslivet finns också med i de två övriga projekten i Lemvigs⁵ och Egvads Kommuner.⁶

Integrering av försök, lokalsamhälle och IT

Näringslivs- och arbetsmarknadspolitiska förväntningar på nationell, regional och lokal nivå fanns det gott om inför Hybridnätssavtalet. Försöksorganisationen kunde emellertid inte infria dessa förväntningar, men ändå vara en betydelsefull katalysator i en lokal process i de tre kommunerna som resulterat i lokal IT-spridning, kompetensutveckling (kunskap, erfarenhet och värderingar), samspel och samverkan samt nätverksbildningar. En social- och kulturell dimension⁷ i de tre integrationsförsöken har blivit synlig genom konkreta aktiviteter (möten, seminarier, studiecirklar, studieresor, samarbetsprojekt, gemensam problemlösning m.m.). Detta har medverkat till ett minskat avstånd mellan folk lokalt, och stärkt gemenskapskänslan.⁸ Under försöksperioden medverkade telehusträffarna för några lantbrukare på

³ I förordet s 5 av kommunens borgmästare och projektets styrgruppsordförande till Ravensborg Bredbandsnet, Menneske — Teknologi — Fremtid, Fejå, Februari 1986.

⁴ Forsögs- og udviklingsprojekter med anvendelse af ny informationsteknologi s 39, Administrations- og Personaledepartementet, Marts 1989.

⁵ Telekommunikation Lemvig Projektet s 19, December 1984.

⁶ Forsögs- og Udviklingsprojekter med anvendelse af Ny Informationsteknologi, Administrationsdepartementet, Material til TMU-konferencen 10. november 1986.

⁷ Cronberg, T. (1990) Fremtidensforsøg, s 149. Akademisk Forlag, København.

⁸ Jäger, B., Manniche, J. och Rieper, O. (1990) Computere, lokalsamfund og virksomheder, s 106. AKF Forlaget, København.

Fejö till att själva produktionen blev diskuterad och analyserad med syfte att hitta alternativ. Den ursprungliga frukt-, grönsaks- och bär-odlingen kom i fokus under försöksperioden och förslagen till förändringar från den gången bär i dag "frukt". Fler och fler lantbrukare på ön har växlat produktion, där frukt, bär och grönsaker ingår med en allt mer dominerande del i förhållande till vad som tidigare var fallet. I sammanhanget poängterade några nyckelpersoner, med hänvisning till försöket, att kommunens arbetslöshet starkt kunde reduceras eller helt försvinna om enbart varje lantbruk förmådde anställa en person vardera i sin verksamhet. Så visst finns det resultat att hämta i en odlingsomläggning av kommunens samtliga lantbruk.

Motsvarande sociala och kulturella utväxlingsprocess finns i Egvad- och Lemvig-försöken, där telehusen har utvecklats till en social och kulturell mötesplats för lokalbefolkningen. Samtidigt har man erbjudit IT och IT-relaterade "produkter" som man har kunnat samlas kring t.ex. ekonomistyrning, markstyrning, produktionsstyrning, växtplanering, foderstyrning, gödselplanering, bokföring, lek och spel, IT-introduktion och kommunikation. Utöver lantbrukare i Lemvig- och Ravnsborgsförsöken fanns det särskilda kurser för minkuppfödare i Egvadförsöket. Men som har framgått tidigare var även andra lokala intressenter representerade i de tre integrationsförsöken. Barn och unga under 18 år representerade en stor grupp i de tre integrationsförsöken. De bedöms utgöra en majoritet av besökarna i den öppna delen av telestugorna, men även reguljära mediakurser och projekt finns genomförda inom ramen för försöksverksamheten, så t.ex. på Fejö där grupper av unga har producerat egna videofilmer. Även kvinnorna fanns på plats inom ramen för arrangemangen i den öppna delen av Egvadförsöket, eftersom ordbehandlings-, nybörjar- och föräldraskurser har haft stor anslutning av kvinnor. Ett exempel på mer långsiktiga effekter av försöksverksamheten i Egvads kommun är lantbrukarnas engagemang i IT-försöket. Resultaten först bedöms avläsbara i lantbrukets omstrukturering när den inre marknaden i EG öppnas. Hur står sig då lantbrukarna i Egvad konkurrensmässigt?

Läroprocesserna, som försöken har startat på olika nivåer i lokalsamhället, har fört med sig, utöver social- och kulturell integration, en ökning av den lokala självtilliten och kvalifikationsnivån beträffande IT, organisation, fackkunskap, samspel och samverkan, informationsförmedling, marknadsföring, kommunikation. Dessutom har IT-leverantörerna lärt sig hur det är att handskas med icke-professionella grupper av kunder samt IT i ett lokalt samhällsperspektiv.

Det är inte enbart spår och avtryck som fortfarande finns kvar efter Egvads teknologiförsöks telestugor, utan de utgör i dag även en fysisk dimension i kommunverksamheten. Man arbetar på att koppla samman telestugorna i ett nät med huvudbibliotekets datorer.

Även i en kommun av Egvads storlek kunde en satsning på bättre samspel och samverkan mellan de olika projekten och ansvariga ha fört IT-försöket närmare sina mål och ambitioner att vända en negativ

utveckling till en mer positiv näringslivsutveckling i kommunen. Tidsmässigt räcker försöksperioden inte till konstaterar man. Försöket har visat att gemensamma krafttag krävs för att nå målen. IT har enbart förmått att sätta igång saker.⁹

I Ravnsborgsförsöket på Fejö har tidsperspektivet också varit för snävt, det tar lite längre tid än först beräknat.

I följande beskrivning menas med "Nätet" det tekniska nätet samt den kontaktorganisation och det kontaktnätverk som fanns på Fejö i samband med försöket.

Försöksresultaten måste ses som en mångfald av erfarenheter, som i sin tur kan bilda nya mönster, visioner och utopier.

Nätets tjänster och erbjudanden har inte ändrat lokalkulturens struktur eller aktiviteter, men det har till en del blivit integrerat i de lokala föreningar och aktiviteter, som har kunnat dra nytta av nätets faciliteter och erbjudanden.

Nätet har i stor utsträckning lett till folkkupplysning och har fungerat som igångsättare och katalysator för andra kulturella aktiviteter, t.ex. lokal TV.

Nätet har fungerat som lokalsamhällets möteslokal, som arrangör av lokala kulturella evenemang och har medverkat till att starta en bred och livlig debatt om informationsteknologins roll i framtidens samhälle.

Nätet har inte fungerat som en del av ett nationellt eller globalt "informationsnätverk". Enbart i liten omfattning har elektronisk informationssökning i databaser förekommit. Det lokala biblioteket är icke med i en sådan sökning. Det har enbart varit en mycket sporadisk användning av distansundervisning.

Kontaktnätet har haft stor betydelse för barnen på ön, dels som en verkstad, dels som en pedagogisk introduktion i att utnyttja den nya informationsteknologin, som säkert kommer att ge Fejö-barnen ett försprång vad det gäller användning av dessa redskap och en självtillit i förhållandet till IT och video på längre sikt.

Nätet har haft en liknande betydelse för de unga på ön, men har dock inte i första hand haft utbildnings- och arbetsmässiga erbjudanden, som kunnat hålla kvar dem på ön.

En relativt stor del av öns övriga befolkning har vidgat sin "reella kompetens" att använda ny informationsteknologi genom deltagande i kurser på nätet och genom självständig användning av nätets faciliteter.

Lantbrukare och fruktodlare har i större utsträckning använt nätet för arbetsändamål, lönarbetare för fritidsändamål och egna företagare för bägge delar.

⁹ Jäger, B., Manniche, J. och Rieper, O. (1990) Computere, lokalsamfund og virksomheder, s 59. AKF Forlaget, København.

Andra faktorer som ålder, utbildning och födelseort har haft större betydelse för användning av nätet än de nämnda "livsforms"-kategorierna. De yngre, de välutbildade samt nyinflyttade har använt nätet mest.¹⁰

Det lokala kommunhuset på Fejö och resterna av Telehuset på Ålderdomshemmet, nu ett ungdomsarbetslöshetsprojekt, är i dag två synliga och konkreta bevis på de sociala försöken med IT. Idéerna och aktiviteterna har förts vidare inom ramen för utveckling och förändring av kommunadministrationen. Således finns det beröringsytor mellan de sociala IT-försöksaktiviteterna, deras spridning av IT och kompetens (kunskap, erfarenhet och värderingar) och den sociala och kulturella spridningen under 80- och 90-talets rationalisering och effektivisering av kommunorganisationen. Här utvecklades IT i administrationen och ett internt kommunikationsnät för bl.a. kommunens politiker. Övergången till "det nya" har underlättats av det speciella klimat som försöken har lämnat efter sig, anser man.

Fejös ungdomsarbetslöshetsprojekt med kvalificering av unga inom användandet av IT i offentlig och privat verksamhet stöter på motstånd, eftersom man har svårt att skaffa praktikplatser under utbildningen. Dessutom finns det dåligt med sysselsättning för de unga efter utbildningen om man inte kan starta eget, och då uppstår det även ett marknadsproblem lokalt och regionalt.

IT-hävstång

I Ravnsborgs kommun på Lolland har de sociala försöken med IT, utöver ovanstående resultatområden, inneburit en kompetenshöjande effekt på en rad interna och externa områden. ITs "närvaro" samt dess kompetensspridning i form av påverkan och utveckling av kunskaper, erfarenheter och icke minst de involverades värderingar smittar av sig på strategiska vägval avseende kommunal service till medborgarna i lokala arbetsmarknads- och näringslivssatsningar för lokalsamhällets överlevnad.

Försöksperioden i kommunen och framförallt på Fejö gick inte obemärkt förbi, enligt evalueringsrapporter och intervjuer med "nyckelpersoner". Det har således tagit sin tid och på flera områden har försöket skapat en grogrund för kreativ nätverksbildning. Först nu har lantbrukare samlats kring förändring av odlingsstrukturer (från lantbruk till bär och fruktodling) på Fejö. I kommunen har idéer växt fram om hur lokalsamhällen kan räddas genom samverkan mellan och även sammanslagning av kommun, post, bank och handel. Man måste se till att hålla liv i lokalsamhällena, eftersom risken är stor att privat och offentlig service försvinner på grund av minskat kundunderlag som resulterar i dålig lönsamhet. Det är en utbredd uppfatt-

¹⁰Duelund, P. och Skot-Hansen, D., Lokalkultur, Livsformer og Informationsteknologi, Danmarks Biblioteksskole, 1990.

ning att försöket med IT på Fejö och kommunens engagemang och arbete före och under projektperioden har utvecklat och skapat andra samspels- och samverkansformer inom såväl som utanför kommungränsen. IT har varit en katalysator för den lokala utvecklingen och förändringen, folk pratar numera med varandra påpekar de lokala nyckelpersonerna. Det tar sin tid att skapa resultat även med IT som främsta drivkraft i lokalsamhället.

IT flyttar in i kommunen



Under tiden från 1989 till 1991 har det pågått försök i Ravnsborgs kommun med ekonomisk decentralisering. Resultaten från försöksperioden har bl.a. varit ett förändrat ekonomiskt beteende ute i institutioner och förvaltningar. Respektive område ser numera själv till att hålla sig inom budgetramarna och täcka in oförutsedda kostnader. Motsatsen gäller om den kommunala enheten skapar eller får överskott, då överförs beloppet till kommande års räkenskaper. Om man bortser från andra kostnadshöjande faktorer i den kommunala verksamheten har resultatet varit kostnadsbesparingar för kommunkassan.

De personella resurserna i kommunen har genom försöket blivit fördä närmare verksamhetsbesluten och fått inflytande. Därigenom spåras en ökning av engagemang, kreativitet, motivation samt en ökning av kompetensnivån. Från centralt håll har man fått överge stora delar av sin tidigare så omfattande kontrollfunktion till förmån för en konsultativ och mer rådgivningsinriktad verksamhetsfunktion.

Politikerrollen står också i fokus under försöket med ekonomisk decentralisering i kommunen. Denna har utvecklats och förändrats i riktning mot att bli mer övergripande. Det finns inte någon anledning för politikerna att dyka ner i detaljerade frågor inom de kommunala verksamhetsområdena. Nej, numera har politikernas uppgifter gått i riktning mot att aktualisera och förmedla mål, ramar och riktlinjer för institutions- och förvaltningsområdena. Målen är samtidigt en produkt av politikernas samspel och samverkan med lokalbefolkningen genom medborgarmöten, informationsmaterial, idé- och förslagsgrupper m.m. Det är en förstärkning av närdemokratin, där en gemensam lokal plattform skapas för samspel och samverkan mellan politiker, medarbetare, förvaltningsledning och brukarrepresentanter.

Om Ravnsborgs kommun skall dra nytta av försöksresultaten från ekonomisk decentralisering måste IT tas till hjälp i förvaltningarna på ett bredare och mera omfattande sätt. Kraven från ledning och medarbetare växer på införandet av IT i förvaltningarna samt institutionerna för att effektivisera de ökande administrativa arbetsuppgifterna. Denna totala ekonomiska decentralisering av kommunens olika verksamhetsområden önskar man, genom införandet av IT, även synkronisera med de styrningsmöjligheter som finns med datorer. Prisutvecklingen på hårdvaror har under de senaste åren varit gynnsam, så att även små kommunala enheter kan bära investeringen, konstaterar man.

Med IT i demokratis tjänst

Tillsammans med Kommunedata genomförs för närvarande ett projekt, som bygger vidare på kommunens utvecklings- och förändringstankar kring ekonomisk decentralisering. Den politiska och administrativa strukturen försöker man ändra från en traditionell uppbyggnad med kommunala nämnder och förvaltningar till en enhetsförvaltning utan politiska nämnder. Politiskt är syftet att få större inflytande och öppenhet, bättre medborgarservice samt att bilda en helhet och ett gemensamt ansvar. Det administrativa syftet är att helhetslösningen med en enhetsförvaltning skall bryta sektor- och fackgränser, skapa brukarinflytande och självförvaltning, ge bättre service och ställa medborgaren i centrum, ge rationalisering och resursstyrning samt skapa en bra arbetsplats med medansvar som ett viktigt element.

Det Elektroniska Rådhuset är svaret från Kommunedata till Ravnsborgs kommun. Gemensamma intressen och utvecklingsidéer ska synkroniseras kring förverkligandet av IT-visioner och ekonomisk effektivitet inom det kommunala verksamhetsfältet. Ravnsborgs kommun får genom projektet tillgång till IT-hjälpmiddel, påbörjar en inre utvecklingsprocess som tidigare har efterfrågats i viss utsträckning samt icke minst vidmakthåller den anda och kultur de tidigare sociala försöken med informationsteknologi förmedlade. Det elektroniska rådhuset innehåller ett politiskt sekretariat, en informationsavdelning, en projektavdelning, en ekonomisk/statistisk avdelning, ett arkiv samt en IT-avdelning. Organisation och ledning koncentreras kring olika löpande projekt. IT-systemet byggs ut på rådhuset, politikerna utrustas med bärbara datorer och medborgarna ges elektronisk tillgång till upplysningar m.m. KTAS medverkar genom utprovning av ISDN-nätet.

Betydelsen av IT för Ravnsborgs kommun som effektiviseringsinstrument i verksamheterna, ökad servicegrad och insyn för medborgarna, informativa och kommunikativa vinster, förändring av politikerrollen stärker den representativa demokratin, anses det.

I Lemvigs kommun har man efter försökets avslutande även genomfört en utveckling och förändring av den kommunala verksam-

heten, som innebär mer service till medborgarna med hjälp av IT-stöd i administrationen. Nedan beskrivs detta som *servicekonceptet* i några kommuner, bl.a. i Holstebros kommun, varifrån Lemvigs kommun har importerat idén.

Riktade försök



Fler är med

Utöver de beskrivna kommunförsöken önskade staten även prioritera försök med IT inom enskilda samhällssektorer. I det följande skall några av dessa försök omnämnas. Således startades bl.a.

- försök inom biblioteksväsendet i kommunerna Herning, Egvad, Lemvig och Struer (HELOS),
- bildkommunikation inom lantbruket i Struer Bredbåndsnet,
- *Datariet* (datahus/telehus) i Vejle Bredbånd,
- försök inom näringslivet i kommunerna Lemvig, Egvad och Struer,
- Erhvervsprojektet i Ringkøbing Amt (ERA-projektet),
- stöd till småföretag i projektet Iværksætterdata i Aarhus Amt,
- datakommunikation i fiskeriet (Datafisk),
- Nordjysk informatikråd i Aalborg,
- IT inom bostads- och lokalområde i Trudslund bogemenskab i Birkerød,
- IT i offentlig administration och service i Åbenrå Prøvecenter,
- KA-projektet i Åbenrå samt framtidsverkstäder för försök med IT och brukarbehov i lokalområden,

- Fremtidsverkstäderna i Gellerup-parken i Aarhus,
- insatser för att stärka det sociala och kulturella samspelet mellan befolkning och lokalområden (Egtved forprojekt) i Egtved,
- etablering av ett näringslivs- och servicecenter på Samsö (Samsö Servicecenter) i Tranebjerg,
- Teknologi- och Informationscenteret (TIC) på Nørrebro i Köpenhamn.¹¹

Dina behov, vår utveckling

Näringslivsförsöket, Erhvervsprojektet i Ringköbing Amt, ERA (1987–89), var ett bra exempel på behovsstyrning, eftersom man i försöket gick ut till de intresserade företagen och gjorde analyser av behoven. Med detta som underlag installerade man den överenskomna utrustningen, som företagen hyrde. Under hyrtiden har man handlett och utbildat berörd personal på företagen. I Lemvig har man på detta sätt genomfört utvecklingsarbete inom 26 verksamhetsområden och installationer. I Egvad var antalet 16 och i Struer kommun 19. Majoriteten av IT-utvecklingsområdena i företagen var administrativa (ordbehandling, bokföring, fakturering och leverantörsstyrning), därefter i produktionen (CAD/CAM och produktivitetsstyrning) samt till sist lagerstyrning. Utöver den direkta konsultationen har man i projektet stött och informerat brett inom det lokala näringslivet och mera spontant och informellt genom olika kontakter.

Således bedömer företagen att de genom den uthyrda utrustningen har sparat tid, fått bättre ordning på ekonomin och produktionen, delgetts kunskaper och erfarenheter kring möjligheterna med IT. På frågan huruvida försöksföretagen var villiga att betala för uthyrning, svarade man positivt. Men konsulttjänsterna var man mindre angelägen om att betala för i framtiden. Avslutningsvis ansåg man, att behovet av en liknande spridning, i framtiden fanns i kommunerna. Efter försökens avslutning har Struer och Lemvig fortsatt med IT inom ramen för näringslivskontorens verksamhetsområde. Egvads kommun fortsätter inom ramen för HELOS-projektet vid Biblioteket, där man har inrättat ett näringslivskontor i förlängningen av projektets elektroniska näringslivsinformationsservice (se nedan för utförligare genomgång).

I utvärderingen konstaterades det att projektet inte hade resulterat i några nyetablerade företag. Projektet har bidragit till en positiv näringslivsutveckling i de berörda kommunerna genom bl.a. informations- och kunskapsspridning kring IT inom ramen för kurs- och demonstrationsverksamhet. Man har skapat ett kontakt- och samarbetsforum för potentiella brukare och leverantörer av IT. Den planerade databasen (företagskatalog, finansieringskatalog, utbildningskatalog), blev inte-

¹¹För en utförligare genomgång, se Tarja Cronberg, *Fremtidsforsög*, Akademisk Forlag, 1990.

grerad i en motsvarande databas från Nordjyllands Amt (Län). Näringslivskontoret har till uppgift att ajourföra den med adekvat information samt företagsuppgifter.

Näringslivs- och bokkultur

HELOS (Herning, Egvad, Lemvig och Struer), som genomförde försök med biblioteksutveckling hade syftet att bygga upp kunskap och erfarenhet kring biblioteksrollen i det framtida IT-samhället. Hur kan biblioteken lösa uppgiften? Hur skall man samverka med brukarna, näringslivet, utbildningsinstitutioner, föreningar?

Efter en förundersökning kom man fram till följande utvecklings- och förändringsområden i de fyra kommunerna:

- 1 Medborgarinformation, där biblioteket önskade presentera medborgarna en samlad aktivitetslista över kommunernas verksamhet.
- 2 Näringslivsservice, där syftet var att bygga upp en kvalificerad informationsservice för näringslivet i Egvads, Lemvigs och Struers kommuner.
- 3 Barnservice, en öppen dataverksamhet för barn och ungdomar.
- 4 Musikerförmedling, med skapande av en egen databas samt möjlighet att kontakta andra databaser med musikinformation.

Aktiviteterna för barnen bedöms ha varit en stor succé för biblioteken, och denna verksamhet kommer att ha hög prioritet i framtiden. Man har förmått att sprida IT till pojkar och flickor genom programmerings- och spelaktiviteter. Dessutom har barnen haft möjlighet till hemlån av IT-utrustning.

I det utvalda programmet BRS/SEARC (även för musikerförmedling samt barnservice) ställdes krav på kunskaper om hur man lagrar och tar fram information. Databasutnyttjandet för såväl arrangörer som sökare har varit tillfredsställande. Möjligheten att söka efter aktivitetssämne, aktivitetsställen, aktivitetsarrangör samt att ta ut allt på en skrivare har uppskattats. Det har visat sig finnas ett behov av för eningsregister i kommunerna. Tiden för försöket med läns- och kommuninformation till medborgarna har emellertid varit för kort för en utvärdering. Men det bedöms från projektets sida, att efterhand som informationsbaserna blir fullständiga kommer dessa att vara av stort värde för kommunförvaltningarna och medborgarna speciellt när det gäller tvärgående frågeställningar.

Man har lyckats bygga upp egna musikerdatabaser vid samtliga bibliotek, men tillträde till externa baser har enbart varit möjligt från biblioteket i Herning.

I Näringslivsdelen har försöket sökt i nationella och internationella databaser för näringslivet. Kontakten med näringslivet har också inneburit högre frekvens av utlåning från bibliotekens befintliga närings-

livslitteratur. Internt har man således byggt upp en kompetens bland personalen att hantera och tillgodose näringslivets speciella informationsbehov.

Biblioteken har gjort målinriktad marknadsföring av dessa särskilda servicetjänster till näringslivet. HELOS konstaterar, att biblioteken har en stor roll i kunskaps- och informationsspridningen till det lokala näringslivet.

Det tekniska i försöket återfinns i maskinen, SUPERMAX, som är en multiprocessordator. Det var speciellt viktigt att datorns operativsystem var UNIX, som efterhand även är tänkt att användas som standard för de flesta datormärken, inklusive IBM. SUPERMAXen kunde således kommunicera med de flesta system, som används i kommunernas administration och kan expanderas för att möta både små och mycket stora behov. Ett amerikanskt/engelskt program, BRS/SEARCH från Datacentralen, som passar bra till SUPERMAX används. En del problem uppstod emellertid vid uppbyggandet av databaserna, och BRS i London fick reda ut problemen.

HELOS konstaterar i sin utvärdering att:

- 1 Bibliotekens erfarenheter från försökets IT-nivå kan ses som ett bra tillskott i planeringen av den framtida IT-användningen inom biblioteksväsendet.
- 2 Man har i försöket introducerat TELEFAX-användning inom biblioteksväsendet.
- 3 Man skulle ha utbildat personalen inom DATA-området på ett tidigare stadium.
- 4 Det har tagit längre tid än beräknat att få allt på plats.
- 5 Man har kommit långt med utvecklingen av bibliotekens framtida serviceutbud.
- 6 För att främja informationförmedlingen har man tagit initiativ till samverkan på en bred samhällsfront.
- 7 Bibliotekens image har förbättrats genom HELOS-projektet.

Stjärnor i egna program

Struer Bredbånd var tidigt ute med initiativ och handling i den riktning som kännetecknar utvecklings- och förändringsinsatser i de redan omtalade kommunerna. Redan 1983 etablerades kontakter mellan Struer Kommun, Bang & Olufsen (B&O, Radio och TV-produktion) och Jydsk Telefon A/S (JTAS). Man hade en idé om att göra Struer till den nya kommunikations- och informationsteknologins (IT) "skyltfönster". Som ett led i den andan startades två projekt inom lantbruket och ett annat för tandläkare, där man försökte tillgodose tandläkares behov av konsultation vid Tandläkarhögskolan i Aarhus via bildkommunikation.

Målgrupperna i lantbruksförsöket var lantbrukarna, deras rådgivare, som är konsulter och veterinärer, samt lokala och centrala lantbruksorganisationer.

Syftet med försöket var att:

- 1 Utveckla användningsmetoder för video i lantbruket, utvärdera informationsspridning och rådgivning samt effekterna.
- 2 Specificera behov av IT-utrustning vid användning av bredbandsnätverk.
- 3 Sprida kunskap om bildkommunikation och utveckla service-tjänster genom ISDN-nätet.¹²

Grisproduktion och växtodling var försökets tillämpningsområden inom lantbruksproduktionen. Bildkommunikationen utvecklades från att enbart vara distribution av självinspelade informations- och rådgivningskassetter till att omfatta direktkommunikation via ett gemensamt bredbandsnätverk mellan lantbrukarna och deras rådgivare. Dessutom fanns det möjlighet för respektive rådgivare att genom direktkontakt styra den enskilde lantbrukaren vid inspelningen och konsultationen.

Försöket ger svar på mer än vad enbart telefonsamtal kan förmedla. Således är bildsupplementet inte enbart ett extra inslag i en kommunikationsprocess utan en helt ny serviceprodukt, som kompenserar avstånd vid rådgivnings. Här finns ett alternativ till den fysiska kontakten mellan kund och rådgivare som rådgivningsservice traditionellt består av. Stillsbildskommunikation kan eventuellt accepteras vid växtodlingskonsultation, men vid djurkonsultation krävs levande bilder.

Det konstateras i utvärderingen, att en fortsatt produktutveckling från försöket innebär ett accepterande av att utnyttja det existerande telenätet, eftersom etableringen av bredband ut till den enskilde brukaren kommer att ta tid. JTAS och Philips kommer att fortsätta experimenten som kombinerad bredbands- och ISDN-tjänstutveckling.¹³

I forskningsevalueringen av försöket konstateras att:

- 1 Struerförsöket kan tillämpas på en del andra områden, t.ex. byggbranschen, maskinmontering eller överhuvudtaget där ämnen och processer är synliga.
- 2 Videomöten kan användas för att förmedla kunskaper och erfarenheter i utbildningssyfte.
- 3 Den största användningen av videomötena uppnåddes, när de två parterna kände varandra.
- 4 Videokontakten ökar kontaktmöjligheterna, och därigenom utnyttjas fackresurserna bättre.
- 5 Om den framtida ISDN-utbyggnaden kommer att få betydelse för den regionala utvecklingen, beror på typen av informationsflöden i det framtida nätet.

¹²Skjold Fink, Eva Bjerrum and John B. Simonsen, Jutland Telephone, *Image Communication in Agriculture — Experience from a Field Trial*, Teleteknik 1990.

¹³Se dessutom TELDOK Rapport 49, juli 1989 av Mats Utbult för en utförligare genomgång av försök i Danmark med bildkommunikation.

- 6 Det blir billigare att bygga ut nätet för videomöten än att ha en traditionell utbyggnad av infrastrukturen.
- 7 Avfolkningen och serviceminskningen i utkantsområdena kommer att fortsätta, även med denna form för rådgivningsverksamhet.
- 8 Videomötesrådgivning kommer emellertid att stärka den existerande lantbruksproduktionen och därigenom de ekonomiska överlevnadsförutsättningarna för ett fungerande lokalsamhälle i framtiden.¹⁴

Bredband som försöksband

I Vejle Bredband lyckas man etablera en omfattande försöksmiljö, där särskilt utbildningsinstitutionerna och näringslivet var rikt representerade. Kommunen ger tidigt sitt stöd, politiskt såväl som ekonomiskt, och projektledningen bygger från starten planenligt upp ett nära samspel och en samverkan med lokala nyckelorganisationer, institutioner samt personer. Tillvägagångssättet visade sig framgångsrikt, eftersom en stor del av de lokala intressenterna samtidigt stod som garant för aktiviteternas relevans, samt icke minst i många fall ekonomiskt. Projekten spänner från undervisningsspecifika projekt till projekt med öppna inslag motsvarande de tidigare behandlade telehusen. Det fanns IT-grundkurser för fabriksanställda, distansundervisning i hygien, träning inför kontorsautomatisering, transmission av CT-scannade bilder från sjukhuset, rådgivning och planering av branschkurser, en bibliografisk databas, lokal-TV samt det i dag mest synliga av projekten från försöksperioden 1986–89, *Datariet*.

Datariet, eller det lokala telehuset, öppnade i november 1988 med syftet att medverka till utveckling och förändring av ett lokalt bostadsområde i ett gammalt arbetarkvarter, som förnygrades. Med IT-interiör och professionella hjälpare hade de boende samt företag i området en chans att lära känna morgondagens IT, dess påverkan på människor och samhälle samt möjligheterna med IT. Något som medverkade till *Datariets* utveckling och ekonomi var ganska avgjort beslutet om placering i huset av ett sysselsättningsprojekt för arbetslösa ungdomar i kommunen. Ungdomarna engagerades samtidigt i husets normala öppna servicefunktion, bl.a. introduktion, anvisningar, information m.m., samt i egentliga produktionsuppgifter, där huset gjorde beställningsjobb för externa kunder.

De flesta besökare är barn och ungdomar, och anmärkningsvärt nog finns det inga småföretagare bland de besökande till den öppna dataverksamheten, trots att detta var avsikten från början i projektet. Det konstateras att brukarna kommer för att fylla fritiden med något och inte är arbete eller utbildning. Nyttoprogram som register, kalkyl, gra-

¹⁴Kresten Storgaard, Statens Byggeforskningsinstitut, *Telesyn på Sagen — Försök med telebåren billedkommunikation i landbruget*, 1990.

fik, databas efterfrågas i ringa utsträckning. Däremot efterfrågas ritprogram och spel desto mer. Lokalföreningar och de boende i det intilliggande bostadsområdet använder *Datariet* för lite. Videoverksamheten är mycket uppskattad och används av medborgarna, men man såg gärna en ökning av den avgiftsbelagda professionella användningen. Utbildning inom IT-området för arbetslösa mellan 25 och 50 år har inneburit en för verksamheten, dess personal och ekonomi. Dessutom har samarbetet därigenom ökat med andra utbildningsinstitutioner.¹⁵

IT-utkant mitt i Köpenhamn

Sedan 1985 har *Teknologi- og Informationscenteret* (TIC) existerat i Köpenhamn. Det är ett storstadstelehus uppbyggt efter samma princip som övriga tidigare behandlade telehus. Det finns emellertid skillnader, inte minst i antalet människor och kronor. Köpenhamns Kommun är huvudman för verksamheten, och den finansieras tillsammans med EGs socialfond. Detta innebär, att kommunen måste stödja projektet med ett motsvarande belopp som EG har beviljat. För de första tre åren av verksamheten fick TIC ett samlat stöd på ungefär 20 Mkr. för ett sysselsättningsprojekt för arbetslösa ungdomar. Ungdomarna utbildas genom "learning by teaching" och fungerar som assistenter och ger bl.a. instruktion, information, service efter praktisk och teoretisk undervisning i IT under 6 månader. I verksamhetens marknadsföring av IT ingår även externa kontakter. Man har utarbetat ett mobilt program, som visas upp på skolor, bibliotek, medborgarhus, ålderdomshem och sjukhus. TIC är rådgivare för skolor, som tänker anskaffa IT-utrustning och arrangerar en mängd kurser för lärare, offentligt anställda, invandrare, kvinnor m.fl. I huset finns det ett databibliotek med en facktidskriftsavdelning samt utlåning av dataprogram.

Materialsamlingen består av böcker, rapporter, tidskrifter och en stor samling disketter (ca 230) med Public Domain och Shareware program för IBM och kompatibla datorer. Det finns även en verkstad för IT-utrustning.

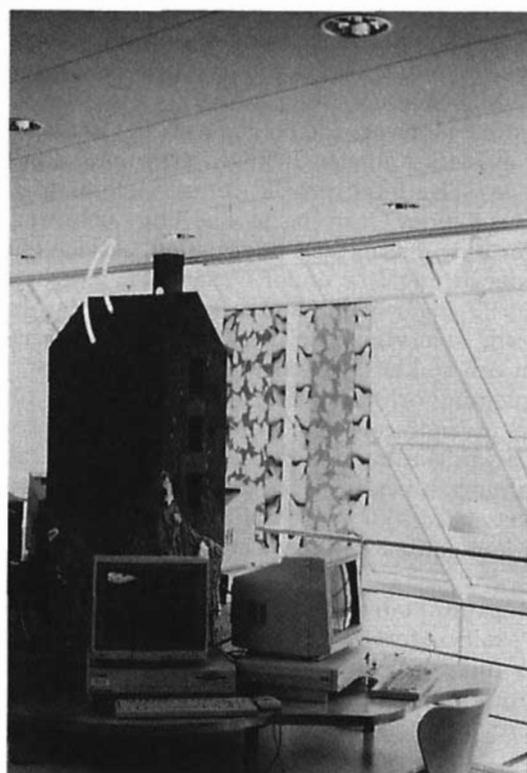
Med utgångspunkt från den danska grundskolelagen konstaterar TIC, att det skall undervisas på bredden i den nya informationsteknologin. IT har blivit obligatoriskt, och alla elever skall lära sig att behärska "kulturtekniken" IT.

En helt normal dag på TIC,

- 1 En skolklass kommer på besök och får 4 timmars introduktionskurs i hur man ritar på en dator.
- 2 En lärargrupp deltar i en 3 timmars kurs i ordbehandling.
- 3 En grupp arbetslösa kvinnor deltar i en 5 veckors kurs i IT.
- 4 En grupp arbetslösa invandrare lär sig danska med hjälp av IT som ett led i en 400 timmars kurs.

¹⁵Kresten Storgaard och Rune Gamby, *Datari i Vejle Vestby*, Statens Byggeforskningsinstitut, 1990.

- 5 Anställda från kommunens arkitektkontor introduceras i IT som ett led i en 20 timmars kurs.
- 6 Besökande i den öppna dataverkstaden skriver brev, platsansökningar, en föreningstidning m.m.
- 7 Den grafiska verkstaden utarbetar en tidning om kommunens sommaraktiviteter.
- 8 En datastuderande sitter och läser i databibliotekets tidskrifts-avdelning.
- 9 Resten av dagen fram till kl. 22.00 blir TIC använt av den kommunala aftonskolan, ungdomsskolan och ett vuxenpedagogiskt center.¹⁶



¹⁶Enligt informationsmaterial från TIC, 1991.

Med IT i projekt

Vejle, staden där teknologin speglar sig¹⁷

Ett par ord med på vägen

När Du nu kära läsare, som säkert i 90 % av fallen tillhör "inne-klubben" eller "kundkretsen", ger dig i kast med denna rapportering av några nyckelpersoners värderingar av processen kring *Vejle Bredbånd* så är det något som vi ska ha klart för oss innan Du bildar Dig en egen uppfattning.

Som gammal Vejlepojke med kursen ställd mot ungdomens "tillhåll" i mitten på 80-talet blev jag trolldunden av en teknologistolpe på Vejle Bibliotek. Ett bildspel på en skärm och några broschyrer på ett bord om Vejle Bredbånd tilldrog sig också min uppmärksamhet, eftersom jag fann *utvecklings- och förändringsområdet* intressant. Mycket av min vakenhet för området den gången kan förutom att det hände i Vejle skyllas på min allmänna tekniska nyfikenhet. Jag var intresserad av området beteende- och samhällsvetenskap med särskilt intresse för social teknikspridning. Dvs att kartlägga, dokumentera och analysera utvecklings- och förändringsprocesser i samhälls- och organisations-sammanhang, där *informationsteknologin* är närvarande. Allt detta fanns i Vejle Bredbånd den gången.

Med risk för att bli långdragen och detaljrik, hör det också till spelets regler, att jag också fick kontakt för fortsatt kunskapsförmedling. Jag har tagit del av Vejle Bredbånds samtliga publikationer samt även fått information på andra sidan sundet, där jag är bosatt sedan mitten av 70-talet, om övriga försöksområden i Danmark. Svenska läsare kunde i en TELDOK Rapport från augusti 1987 läsa om de danska sociala försöken med informationsteknologi. Nu i början av 90-talet följer jag således i fotspåren efter Vejle Bredbånd och de övriga danska försöksområdena för att dokumentera olika resultat i denna uppföljningsrapport.

I samarbete med projektledaren för Vejle Bredbånd, Knud Erik Serup, har intervjuer planerats. Det ingår totalt 15 nyckelpersoner i undersökningen och de har intervjuats under 1,5–2 timmar vardera.

Intervjuerna kan betecknas som ett informellt samtal och ibland en direkt dialog, där nyckelpersonerna har fått svara på frågor formulerade utifrån några uppställda resultatdimensioner eller temaområden:

- 1 *Helhetsdimension*, det samlade försöksresultatet.
- 2 *Inre dimension*, organisation, styrning, synkronisering, ekonomi, tid, klimat, mål, samarbete.
- 3 *Fysisk dimension*, det synliga.
- 4 *Social dimension*, samspel, delaktighet och nätverk.

¹⁷Från Nyckelpersonsintervjuer i Vejle Bredbånd.

5 *Kompetensdimension*, kunskap, erfarenhet och värderingar.

6 *Framtidsdimension*, visioner och förslag.

Före genomförandet av intervjun fick nyckelpersonen svara skriftligt på fyra frågor (A—D). Samtliga i kartläggningen ingående intervju-personer svarade på följande frågeschema.

- A. Vilka faktorer (max 3) anser Du kommer att påverka framtids-utvecklingen (5 år) i Vejle Kommun?
- B. Rangordna de 3 viktigaste resurserna som ger Vejle Kommun möjligheter i framtiden?
- C. Vilka önskemål, behov eller krav har Du på utveckling och förändring av Vejle Kommun?
- D. Dina förslag på utveckling och förändring av Vejle Kommun?

De intervjuades svar återfinns under varje fråga.

- A. Vilka faktorer (max 3) anser Du kommer att påverka framtids-utvecklingen (5 år) i Vejle Kommun?

Förhållandet till EG
Löneutvecklingen
Valutastabilitet.

Ekonomi
Ledningsstruktur
Teknologi.

Företagens professionella ledningsnivå
Utbildning av vuxna
Anpassning till/kreativt utnyttjande av ny teknik.

Skattepolitik, ekonomi, näringslivet
Undervisningsfaciliteter, högre utbildningar
Lokal miljö, bostadspolitik.

Utvecklingen i EG
Sysselsättningssituationen
Kommunens egen näringslivspolitik.

Att kunna avgränsa målen för utvecklingen
Att kunna arbeta tillsammans "brett" om målen
Att ha en tydlig utvecklingsfilosofi.

Utbyggnaden av Vindingområdet.

Strukturförändringar (förvaltning/politiker)
Centralisering/decentralisering
Ekonomi.

Högre utbildning
Arbetslösheten
Kulturlivet.

Decentralisering
Privat/offentligt samarbete
Ekonomi.

Företagsetablering
Sysselsättningsutveckling.

Utvecklingen av telekommunikationen
Utvecklingen av infrastrukturen (motorvägar, flygplatser etc)
Kultur + idrott.

Stor arbetslöshet
Snabb teknologiutveckling
Större satsning på kulturområdet.

Utbildning
Kommunikationsutbyggnad, kommunikation till medborgarna,
bl.a. vuxenutbildning/kulturutbyggnad.

Vejle Kommuns förmåga att dra till sig nya företag
Det politiska samarbetsklimatet.

Smidig kommunal ärendehantering vid etablerandet av AF
Industriföretag
Ökade utbildningsmöjligheter
Ökat kulturellt utbud.

B. Rangordna de 3 viktigaste resurserna som ger Vejle Kommun möjligheter i framtiden?

Vejle kommuns trafikgeografiska placering
Företagsvänlig kommunstyrelse.

Centralt läge/vägnät
Arbetskraft/utbildning
Diverse faciliteter.

Utbyggt utbildningssystem
Positiv attityd till näringslivet
Nästan perfekt läge med goda kommunikationsförbindelser.

Arbetskraften
Högre utbildning
Kommunalt/privat samarbete.

Utbildningsnivå
Teknisk utveckling
Utbildningsinstitutioner.

Strategiresurser
Marknadsorientering
Allmänt vetande.

Läge nära turistmål
 Utbildningsinstitutioner
 Företag inom kommunikation och IT.
 Erbjudanden till medborgarna/företagen
 Personalutveckling
 Läge.

Näringsliv
 Handel
 Bostadsmarknaden.

Utnyttja i förväg starka sidor
 Kunna markera resursområden: livsmedel
 IT/elektronik, konst och kultur.

Välutbildad arbetsstyrka
 Utvecklad infrastruktur
 Framsynt näringslivspolitik.

Näringslivsfaciliteter, mark, byggnader
 Trafiknät
 Välutbildad arbetsstyrka.

Geografisk placering ur trafiksynpunkt
 Rykte som tillväxtområde
 Naturskönhet.

Ekonomi
 Ledarstruktur
 Teknologi.

Geografisk placering
 Kommunikationsmedel (motorvägar, Billund)
 Existerande driftiga företag.

Centralt läge med hänsyn till transport
 Välutbildad arbetskraft
 God infrastruktur.

C. Vilka önskemål, behov eller krav har Du på utveckling och förändring av Vejle Kommun?

Högre utbildningar
 Mindre offentlig sektor.

Utveckling av undervisningssektorn
 Nya företagsetableringar
 Utveckling av kommunikationsteknologin.

Ökat behov av att småföretagen får en professionell ledningsnivå
 (många "hantverksmästare", som inte kommer att vara i stånd
 att leda växande företag)

Staden bör ha en forskarmiljö som kan visa befolkningen vad som är framtid, på ett eller annat fält.

Stabil näringslivspolitik
Högre utbildningar.

Fler och högre utbildningsmöjligheter.

En överregional utveckling av utbildningar inom livsmedel
Elektronik
Transport.

Bostadsutvecklingen
Näringsliv.

Ett skarpt medvetande i förhållandet till medborgarna
Kvalitet i alla erbjudanden som ges till medborgarna
Ökad rörelsefrihet för institutioner, men naturligtvis med respekt för övergripande ramar, som är fastställda politiskt.

Aktivt stöd till näringslivet
Stöd till nyetablering av företag
Högre utbildningar till Vejle (universitet).

Regionalisering med trekantsområdet som en enhet
Internationalisering
Turbo på kvalifikationsutveckling i området, inkl. den kommunala organisationen.

Förståelse för sammanhanget mellan teknologi-, företags-, sysselsättnings- och socialpolitik.

Ökat regionalt samarbete
Större helhetssyn
Större kommunal riskvillighet (hellre erkännande än tillåtelse).

Det arbetas målinriktat med att dra till sig nya företag
Utveckling av det kulturella utbudet för invånarna.

Mer vikt på tillgång till utbildning
Ökad kommunikation med medborgarna, bl.a. om vuxenutbildning och kultur.

Stadsplaneringen bör stärkas betydligt
Järnvägsstationen borde för länge sedan ha blivit förnyad
Stadens ansikte mot Vejle fjord bör vara mer tilldragande än en skrotbunker.

D. Dina förslag på utveckling och förändring av Vejle Kommun?

Stor öppenhet i beslutsprocessen
Koncensus om framtidsmål
Flera kulturella aktiviteter och koordinering.

Att dra till sig företag, som kan öka antalet arbetsplatser
Att arbeta för kulturlivet, så att vi har annat än vacker natur att
erbjuda
Ha en långsiktig politik och följ den.

Samarbeta på tvären i kommunen, institutionerna och över
politiska gränser.

Ökat samarbete med privata organisationer och övriga kommu-
ner i trekantsområdet

Uppvärdera politisk och professionell ledning

Låt medborgarna lösa flera "kommunala" serviceuppgifter.

Tätare samarbete med övriga trekantskommuner vad det gäller
utbildning och näringsliv samt kultur

Decentralisering av funktioner

Visioner för utveckling av kommunens näringsliv, kulturliv
och medborgare.

Ökat kvalitetsmedvetande omkring serviceerbjudandena

Ökat samspel med medborgarna

Ökat samarbete på tvären i förvaltningarna.

Större firmor till Vejle.

Att det skapas allianser och samarbete om målsättningar.

Gör länet till drivkraften, koordination, administration — och
låt kommunerna utföra serviceuppgifter.

Högre utbildningar

Trafik/motorväg/Herning

Synlig näringlivspolitik.

Vuxenutbildningscenter på universitetsnivå

Uppvärdering av sociala förmåner, t.ex. daghemsplats för ny-
inflyttade, biblioteket.

Flera vidareutbildningar, speciellt någon utveckling av Jelling
seminarium

Internationellt samarbete kring kommunikationsteknologi.

Högre utbildning

Mindre offentlig sektor.

Återskapa det gamla Vejle med åar och kanaler i stället för van-
dalismen med den övertäckta Dämningen.

Vejles ansikte mot fjorden, bron skall göras tilldragande —
staden bör öppna sig mot fjorden

Vejles ansikte vid järnvägsstationen bör förnyas.

De nuvarande förhållandena liknar provinsial tornrosasömn —
bör i stället utstråla vilja och dynamik

Vejles ansikte mot infarten från Billund bör stärkas vid ankoms-
ten till Damhaven, så att turister får lust att se närmare på staden.
Idag kör de flesta bara vidare på Fredericiavägen och ut ur staden
igen

Vejles kulturliv bör stärkas — musikteatern är ett framsteg.

Sammanfattningsvis anser nyckelpersonerna, att ekonomi, näringsliv,
utbildning samt situationen på arbetsmarknaden med sysselsättning,
teknologi och kultur kommer att påverka samhällsutvecklingen i
Vejle Kommun. De tror mindre på att EG, ledningsstruktur, decentra-
lisering kommer att påverka den, däremot tror de på samspel och sam-
arbete på tvären.

Det geografiska läget är en betydelsefull resurs för Vejle Kommuns
möjligheter i framtiden. Utbildning, näringsliv, teknologi och infra-
struktur bedöms också som viktiga resurser av nyckelpersonerna men
placeras lite längre ner på "möjlighetsstegen".

När man nu får möjlighet att förändra Vejle Kommun, vill de ut-
veckla utbildningssystemet samt det regionala samspelet och samarbe-
tet mellan kommunerna.

Förslagen som nyckelpersonerna ställer på utveckling och föränd-
ring av Vejle Kommun, är utan tvivel en satsning på de högre utbild-
ningsområdena, mer samspel och samarbete internt såväl som externt
i kommunen samt en allmän näringslivsutveckling.

Vejle Bredbånds helhetsdimension

Bakgrunden till sociala försök med informationsteknologi i Vejle
Bredbånd var en period av nyorientering i kommunen. Många företag
flyttade hit och det fanns en nybyggeranda i början av 80-talet. Vejle
Bredbånds etablering förstärkte ytterligare denna förändringsvind, som
gav god fart åt idéer och mål i kommunplanen kring teknologins roll i
samhällsutvecklingen. En utveckling av den tekniska infrastrukturen,
utbildningssatsningar, EG-fond, statliga försöksmedel, kommunstruk-
turen, näringslivsutvecklingen, mediaexpansion är några bud från
nyckelpersonerna på bakgrunden till försöken i Vejle. Vejle Bredbånd
ger i startfasen intryck av humanistiska och sociala visioner på teknik-
utvecklingen i samhället:

- Att det sociala var med gav mycket pengar.
- Man tänkte stort i början, lyder en kommentar.

Andra reflexioner, backspegelsfunderingar och anvisningar på förlop-
pet:

- Teknologin är ett medel och inte ett mål.
- Vad kan det användas till?
- Vad vill vi?
- Vart vill vi hän?

- Det var svårt, det fanns för många noviser.
- Vi kände för lite till det övergripande.
- Det är något med bredbandsnät.
- Vi diskuterade hur man hade gripit an det i Ravnsborgs Kommun.

Initieringen av försöken skedde med stora politiska frihetsgrader och en viktig nyckelperson för projektet var kommunens ekonomichef. En majoritet av nyckelpersonerna anser, att Vejle Bredbånds ekonomiska fundament fungerade, men att tiden inte räckte till för ett så stort och omfattande försök med så många projekt. Ett fåtal ville öka hastigheten i projektetableringsfasen, och upplevde den kommunala besluts-gången för trög.

Att det var folklighet kring försöken med deltagande och förankring hos medborgare, kursdeltagare, anställda i försöken, håller ett flertal i intervjugruppen inte med om:

- Vejle Bredbånd kommer inte nerifrån.
- Ni har det säkert roligt.
- AF borde ha varit med i ledningsgruppen.
- Det var för de redan invigda.
- Det förekom inga breda försök.
- Försöket var för stort för att uppnå en tydlig medborgaridentifi-kation.
- Vejle Bredbånd var alltför stort för Vejle Kommun även budget-mässigt.
- En studiecirkel i miljonklassen.

När nyckelpersonerna ska beskriva klimat och projektanda samt om-världsorientering som en helhet i försöket, visar det på brister i den in-terna och den externa marknadsföringen. Internt upplevde en majori-tet av nyckelpersonerna, att försöksatmosfären kännetecknades mer av "vi i projektet" än "vi i försöket" eller "vi i Vejle Bredbånd". De ver-kade och arbetade i sina egna små företag med få kontakter med de övriga försöken med informationsteknologi eller med enskilda pro-jekt. Marknadsföringen av Vejle Bredbånd i försökets publikation (med samma namn) upplevdes svårtillgänglig av de flesta som inte var invigda. Språket var för professionellt och inte anpassat till om-världens nivå. Folk förstod helt enkelt inte vad det stod i de där tid-ningarna, anser nyckelpersonerna nu efteråt. Några nyckelpersoner påtalar också ringa synkronisering mellan projekten och respektive företags personalutvecklingsbehov.

Flera i målgruppen hade en positiv upplevelse av det goda sam-spels- och samarbetsresultat man hade uppnått med Vejle Bredbånd. Speciellt hade de fått inblick i varandras beslutsvägar. Denna upp-arbetade kontakt-, informations- och kommunikationsform bygger de nu vidare på i framtiden. På det sättet upplevdes många projekt som "en

brytning av isen" eller som en "injektion" för det framtida förhandlings- och samspeklklimatet mellan den offentliga och den privata sektorn:

- Det uppstod synergieffekter.
- Det uppstod rivalitet internt i min organisation.

Samtliga är eniga om, att försöken med IT i Vejle Bredbånd *inte* har lyckats frambringa några företag eller arbetsplatser av betydelse för Vejle Kommun:

- Huvudsyftet var inte att skapa företag och skaffa arbetsplatser.
- Det är svårt att publicera resultat.
- Näringslivs- och sysselsättningsmålen för Vejle-området har inte uppnåtts.
- Det stora målet är inte uppfyllt.
- Vejle Bredbånd gav inte så mycket.
- Vejle Bredbånd blev aldrig det som det skulle, en resurs för företag och kommunen.
- Det uppstod synergieffekter.
- Man utbildar sig själv i processen, spännande även att gå fel väg.

Med referens till spridning av teknologi och teknisk kunskap konstaterar de *för det första*, att det inte blev etablerat något bredbandsnät i Vejle, men *för det andra*, att Vejle Bredbånd bidrog till en omfattande teknisk kunskapsspridning:

- Vejle Bredbånd har varit en katalysator på utvecklingen.
- Mer teknologi har kommit ut i kommunen.
- Man har förstärkt anskaffandet av IT.
- Många har blivit klokare, vilket annars skulle ha tagit flera år.
- Vejle har fått ett teknologilyft.
- Vejle Bredbånd lyckades inte placera Vejle på den teknologiska mediakartan, det saknas företag.
- Vejle Bredbånd gav Vejle Kommun god PR och image.
- Man hade bredband i huvudet, men ingen visste hur.
- JTAS ville plötsligt agera på en marknad.
- Det blev försök med datorer.
- Man fick inte ut så mycket av Vejle Bredbånd som man hade hoppats, fler bärkraftiga projekt hade varit önskvärda.

Några avslutande kommentarer från bl.a. upplevelsen av den politiska utvärderingen av försöken med IT i Vejle Bredbånd:

- Utvärderingen kom lite sent.
- Det fanns mycket lokalpatriotism.
- Man lyckades inte få politikerna att se.

- Man bearbetade det ej politiskt.
- Man tog munnen för full.
- Vejle Bredbånd var inte politiskt förankrat.
- Man infriade inte förväntningarna.
- Man har lärt sig att analysera bärkraftiga idéer.
- Det kom ett politiskt skred på grund av ekonomi, man tänkte på alternativ.
- Med den politiska uppbackningen upplever jag kommunen annorlunda.

Den samlade utvärderingen av Vejle Bredbånd uppfattas av många som lite senkommen, även om enskilda projekt nu var dokumenterade och hade varit under lupp. De nyckelpersoner som numera verkade utanför Vejle beskrev försöket och folk som var engagerade i det som lokalpatrioter(ism). I början av projektperioden anser de flesta, att det fanns stor politisk uppbackning, men efterhand som tiden gick och pengaströmmen avtog i kommunen som helhet och även till försöksprojekten, så avtog det politiska intresset. Den politiska bedömningen av Vejle Bredbånds resultat ger en fingervisning om bristande förankring, understryker de intervjuade.

Vejle Bredbånds projektledare betraktas av en majoritet i undersökningen som en eldsjäl:

- Hans stöd och uppbackning har varit bra.
- Det skulle ha marknadsförts bättre till politikerna.
- Jag har bara positiva saker att säga, det är svårt att finna något negativt.
- Han skapade centrala förutsättningar, är samspels- och samarbetsorienterad och han har tekniska kunskaper.
- Projektledaren var en sansad typ, hade överblick och tog tag i folk.
- Han hade problem med att gå hem hos borgarskapet i Vejle.
- Han var dålig på ledning.
- Han hade inte enorm eld.
- Det var en projektmakare, som trivdes som fisken i vattnet.
- Han var en idéskapare, satte igång folk och förmedlade budskapet om, att de var med i ett bra projekt.
- Dialogen kan det sättas frågetecken kring. Han var för intellektuell, för långt framme och folk hade svårt att förstå språket i Vejle Bredbånds publikationer.

Den fysiska dimensionen

När nyckelpersonerna blir ombedda att synliggöra Vejle Bredbånd genom att ge exempel på vad som finns kvar av försöken, kan ett flertal hänvisa till *Datariet* som ett synligt resultat. Härefter uppfattas olika dataprogram på undervisningssidan, som kan finnas i en del datorer, som ett resultat. Scanningsprojektet på Vejle Sjukhus blir nämnt några

gångar. Merparten av intervjupersonerna vill hellre hänvisa till och fördjupa sig i Vejle Bredbånds processutveckling samt dess sociala och kulturella resultat. Detta behandlas i nästa avdelning.

- Det blev tre arbetsplatser av det här i företaget.
- *Datariet*, det är ett bra exempel med sex anställda.
- Det var mycket utbildning.
- Det står ju några datorer runt omkring med några dataprogram i.
- Så var det ju det med scanning på sjukhuset.
- Nørremarkens lokal-TV finns ännu kvar.
- Datanomutbildningen.
- Tack vare Vejle Bredbånd är vi de ledande i vår organisation på teknologiområdet.

Den sociala dimensionen i Vejle Bredbånd

- Det sociala är en lång process.
- Vejle Bredbånd var en social process utan att folk visste om det.
- Det var något med att bygga upp något nätverk mellan det offentliga och det privata.
- Vi lyckades bygga upp kontakter, som vi idag har god användning av.
- Medborgarna och de anställda var inte med.
- *Datariet* är ett socialt sysselsättningsprojekt.
- Utan sysselsättningsprojektet för de unga arbetslösa skulle *Datariet* inte gå runt.
- Jamen, vi var människor som träffades i projekten.
- Vi har fått igång ett gott samarbete.
- Försök är en svår konst.
- Det var inte folkligt.
- Vejle Bredbånd hade en stor social spridning, vi nådde ut till många.
- Många medarbetare kände inte till Vejle Bredbånd.
- Vi skall nog inte använda det här sättet för att aktivera medborgarna.
- Det nätverk, som vi byggde upp, var dessvärre inte på marknadsidan.
- Vi har ju skapat god kontakt med grannkommunerna.
- Det fanns ju en öppen del för lokalbefolkningen också.

I etableringsfasen finner man inte Vejle Bredbånd brett förankrat eller tillkommet som en produkt av stort folkligt engagemang. Senare, när projekten har fått form och innehåll, vill man gärna framhäva genomströmningen av folk i det egna projektet eller deltagande samarbetspartners.

Emellertid är en majoritet i gruppen klar över och framhäver Vejle Bredbånds nätverksuppbyggande betydelse. Detta bär frukt än idag, och kommer att göra det långt in i framtiden, anser flertalet.

Vejle Bredbånd har också dragit ett stort lass internt i många organisationer, offentliga såväl som privata, där nyckelpersonerna kan konstatera, att resultatet har gett hela avdelningar och enheter ledningen internt samt i branschen på ITs stjärnhimmel. Under försöksperioden njöt man således av en stor efterfrågan från omvärlden, eftersom många såg Vejle Bredbånd som inspiratör och debattämne. Vejle Kommuns image var verkligen bra under den perioden, anser en majoritet:

- Det blev ju inte något bredbandsnät, men vi fick en reaktion, det satte igång något.
- Försök är försök.
- Vi hade tidsbrist.
- Det var mycket utvecklingsarbete, som vi inte hade tagit hänsyn till.
- Folk vet mer om Vejle Bredbånd utanför än i själva kommunen.
- Vi var verkligen eftertraktade som idé- och diskussionspartners.

Kompetensdimensionen

Med kompetens menas här de erfarenheter, kunskaper och värderingar som Vejle Bredbånd har förmedlat.

Ett flertal av nyckelpersonerna bedömer att engagemanget och arbetet i eget projekt och i Vejle Bredbånd som helhet har varit en fördel i deras karriär. *Datariets* kursaktiviteter och deltagande i övrigt är goda exempel på Vejle Bredbånds kompetensspridning. Den kompetens som har förmedlats av projektet används nu i vardagen, anser några. Några få i gruppen kan hålla med om, att deras egen organisation också har fått behållning kompetensmässigt av Vejle Bredbånd:

- Det har haft en positiv inverkan på min karriär.
- Vejle Bredbånd har varit ett lyft i karriären.
- Det har producerats och förmedlats mycket teknologikompetens i Vejle Bredbånd.
- Vejle Bredbånd har ändrat värderingar.

Framtiden

- *Datariet* finns inte om tre år.
- Ett universitet behövs, Vejle Bredbånd kunde inte skapa det.
- Kommunen vill inte investera mer.
- På det sociala området finns *Datariet* med produktion och distribution.
- Kommunen och bostadsföreningen kommer att avgöra Nørre-markens lokal-TV. Bostadsföreningen kan utveckla ett område i sin helhet, socialt, kulturellt, fritidsmässigt.
- Politiskt måste man ta tag i och prioritera en ökad utbildning, få fart på investeringarna för att skapa arbetsplatser.

- In med högre utbildning i detta geografiska område, bra för företagsetableringar och arbetskraftsrekrytering.
- De fyra städerna uppträder som rivaler på området.
- Hybridnätet var ett misstag, och det var en överflödig diskussion. Utvecklingen kommer av sig själv. Låt oss få medel, resurser, möjligheter, ge näringslivet fria ramar.
- Minitel-projektet från Frankrike är OK.
- Vejle Bredbånd har visat, att det fungerar med projektorientering i ett lokalsamhälle.
- Vejle Bredbånd är historia.
- På den politiska nivån är det omöjligt med samspel och samarbete i de fyra kommunerna, men på institutionsnivå är det OK.
- Vi ska arbeta mera tvärs över kompetensgränserna och våga vara utvecklingsorienterade.
- Vad vill *Datariet* med musikteatern?
- Videotekcafé.
- Kulturarbetsutbildning.
- Arbetarkultur, förankra politik och fackföreningar.
- *Datariet* kunde lika gott placeras på biblioteket eller omvänt. Teknologi är kultur.
- Vi måste hitta samarbetspartners.
- Projektmakarutbildning.
- Export- och importkunskap för flyktingar.
- *Datariet* gör mycket för Vejle Kommun.
- Vi ska marknadsföra oss mer och bättre, göra oss synliga.
- Som i Vejle Bredbånds projekt, arbeta tvärs över institutionsgränserna.
- Det finns pedagogiska krav formulerade för teknologin.

Visioner och förslag på utveckling och förändring tiden efter Vejle Bredbånd handlade mycket om satsningar på *högre utbildning* samt *samspel* och *samarbete* på tvären lokalt, regionalt, organisatoriskt, och politiskt. De nyckelpersoner som fortfarande var involverade var ihärdiga med att framhålla betydelsen av utveckling och förnyelse av sitt område eller sitt projekt.

Nu finns nätet i stan

— Datakommunikation via ISDN-nätet ger möjlighet till smidigare behandling av patienter med grön starr. Patienterna sparar sjukhusbesök och kan undersökas hos sin lokala ögonläkare. Vi analyserar undersökningens resultat här och nu. Patienten får svar direkt.

ISDN har placerat oss främst i utvecklingen — och där har vi tänkt oss att stanna, säger Överläkare John Thygesen, Ögonavdelningen vid Sjukhuset i Vejle i ett utlåtande i Telebolagets reklam kring ISDN Universalnätet.

Som framgår av reklamtexten, kan nätet användas till mycket mer än enbart telefonsamtal, således även för ljud, bild och data genom

samma nät och från samma jack. Man kan tala i telefon och göra data-transmissioner samtidigt, sända bilder med perfekt kvalitet och fax med fotokopiekvalitet på några få sekunder, sända och motta ljud i Hi-Fi kvalitet och mycket annat. Detta både inom landets gränser och internationellt. Dessa teletjänster i ISDN är inledningsvis mest tänkta för företag och institutioner med de största kommunikationsbehoven, men inom kort kommer dessa nya möjligheter att vara inom räckhåll även för hushållen, anser man efter två års provotid i danska företag. ISDN har bevisat vad det klarar av.¹⁸

Jydsk Telefon framhåller bl.a. spridningen av ISDN-produkter samt icke minst erfarenhetsspridningen kring installationer och drift hos framförallt kunderna. Men telebolagen har också skaffat sig nödvändig ISDN-kompetens genom försöket. Det existerande telenätet har man funnit vara tillräckligt för ISDN. De stora företagen vill avvakta utvecklingen, medan mindre och medelstora företag ser ISDN-användning som en konkurrensparameter och är därför närmare beslut kring konkreta ISDN-investeringar.¹⁹

¹⁸Informationsmaterial från Överläkare John Thygesen, Ögonavdelningen, Sjukhuset i Vejle.

¹⁹ISDN Universalnettet, Hovedkonklusioner fra feltforsöket (1992), Jydsk Telefon.

IT-brobygge pågår

Reflexion över utvecklings- och förändringsaspekter på sociala försök med IT

Utvecklingen på ritborden

Det IT-brobygge som här till en del har kartlagts och refererats till, fanns på "ritborden" redan i början på 80-talet. Samhällsaktörer och intressenter samlade in sina IT-infrastrukturella ritunderlag från olika miljöer. Ritanvisningarna inhämtades från politiskt håll, där påverkan och tilltron till den framtida IT-infrastrukturens samhällsutvecklande och förändrande kraft var stor. Befolkningens behov av TV-kanaler blev det första politiska pennstrecket på IT-utvecklingskartan, som sedan följdes upp på andra bord hos t.ex. teleadministrationerna, ministerier, antennföreningar, kabelindustrin, utvecklingsorgan, kultur- och utbildningsinstanser och näringslivsorgan. Här sågs den planerade utbyggnaden av IT-infrastrukturen utifrån egna särintressen och inte enbart med TV-tittarnas "fyrkantiga" behov. En utbyggnad av telenätet till att även klara den ökande trafiken av tele- och datatransmission och produktionen härav var redan påtänkt och estimerad på politikernas ritbord. Dessa mer eller mindre dolda önskemål om samhällsutvecklingen på IT-områden som t.ex. en ökad kabeltillverkning, dataproduktion och datatjänster blev framförda som argument för att positivt utveckla arbetsmarknaden och förbättra konkurrenskraften gentemot utlandet. Det skulle ske tack vare snabba kommunikations- och informationsvägar i det föreslagna *hybridnätet*, en blandning av gammal och ny kabelteknik med sikte inställt på etablering av ett framtida landstäckande *bredbandsnät*.

Eftersom vissa geografiska, sociala och ekonomiska områden i periferin icke fanns med på de olika IT-ekonomiska centrumritningarna (t.ex. samhällen med mindre än 250 medborgare), erbjöds dessa *sociala försök med informationsteknologi*. Försöksförslag inhämtades till centralt placerade samhällsplanerare som i förväg hade smittat av sig och redan presenterat sina ritningar för regionala och lokala samhällsbyggare.²⁰

Från ritbord till verklighet

Det blev inga försök med informationsteknologi via det planerade hybridnätet men väl att märka försök med datorer.

²⁰Se Rapport om tilvejebringelse af hybridnettet, De danske teleadministrationer, 1:a november 1983, där förutsättnings- och planeringsunderlaget till Hybridnätsetableringen finns dokumenterat i en samlad skrift eller "ritning".

Se Hybridnet, informationsteknologi og fysisk planlægning, Planstyrelsen, Miljøministeriet, December 1983.

— Men även om det inte blev något hybridnät, satte det igång en massa aktiviteter här i byn. En representativ kommentar från en nyckelperson i Vejle Bredbånd som ansåg, att det primära med Hybridnätssavtalen 1985 var igångsättning av försöken och därmed en hel del utvecklings- och förändringsprojekt i lokalsamhället. Kampen om försöksmedlen var hård, och ansökningsbeloppet var långt över de 30 Mkr., som staten hade avsatt till IT-initiativ.

Debattvågorna ute i landet kring hybridnätets varande eller inte varande gick höga i vissa läger. Nätets garantier, TV-tittarna, stängde definitivt möjligheten att ta emot "ritprogram", eftersom antennföreningarna vann kampen om vem som skulle få ta ner signalerna mot de danska teledistributionerna. Finansiellt betydde detta att spridningsunderlaget försvann, och de tidigare så positiva utvecklings- och förändringskalkylerna började ifrågasättas runt om i landet. Negativa faktorer blev marknadsvillkoren (TV-tittarna vill inte betala så mycket för det utökade programutbudet), kulturella och regionalpolitiska konsekvenser (varierande prissättning i olika delar av landet kommer att dra utvecklingen snett), små möjlighet till lokal upplysningsverksamhet.²¹

Teledistributionernas koncession och monopol genomgick under samma tid strukturförändringar som innebar en ökad marknadsanpassning med full konkurrens och fri prissättning av tele-tjänster.

— Plötsligt kom telebolaget tillbaka och deklarerade, att man numera agerade på en marknad, där man krävde full kostnadstäckning för etablering av ett bredbandsnät i kommunen.

Bredbands- och hybridnätssritningarna över landet Danmark samt den inledningsvis rådande teknikfixeringen hos samhällsaktörer och intressenter kommer i de sociala försöken med IT i några kommuner att speglas mot en bred IT-samhällsorientering. För det var inte det i förväg centralt förutbestämda och fastlagda infrastrukturella planeringskonceptet för utvecklingen av samhället som skapade IT-miljöer och IT-spridning, men desto mer lokala initiativ och arrangemang för "öppna multifunktionella lokala utvecklingsmiljöer som bl.a. kan säkra befolkningens löpande kontakt med den teknologiska utvecklingen".²²

Det var försök

När man ute i försöksmiljöerna i kommunerna efter försökstidens avslutning skall konkretisera och dokumentera resultatområden, så sker detta med hänvisning till att det var tal om *försök med IT*. Orsaken

²¹Konsensus — rapport om Hybridnettet, Teknik — Samfund Initiativet, Statens Samfundsvidenskabelige Forskningsråd og Oplysning om Informationsteknologi, København, 14 Mars 1986.

²²Cronberg, T. (1990) Fremtidsforsøg, s 220. Akademisk Forlag, København.

skylls på det faktum att försöken i hela landet skapade mycket få arbetsplatser eller förmådde inte att leva upp till centrala och lokala förväntningar på en positiv arbetsmarknads- och näringslivsutveckling med ökade sysselsättningstillfällen som ett synligt resultat. Desto bättre går det att visa upp resultat från försöken i "mjuka" individ- och samhällsorienterade områden som det sociala, det kulturella, det kompetensutvecklande samt det processuella.

På det sociala området talas det ofta och mycket om det nätverk av sociala kontakter även i professionella sammanhang som IT-försöken lämnar efter sig. IT har varit en "brobyggare" även på detta plan. Offentliga sektorns kultur har hittat vägar till den privata företagsamhetens kultur. Samspel och samverkan har ökat på lednings- såväl som på medarbetarnivå, och det som förr uppfattades som särintressen och revir ersätts av lokal konsensus och "dra mot samma håll mentallitet".

Den sociala IT-spridningen (att sprida teknik och IT-kunskap i lokalsamhället) har i försöken varit omfattande. Men generellt konstaterades det från försökens planeringsfas, att kvinnorna var underrepresenterade. Projekt- och kursdeltagarna själva hade arbete, var egna företagare, chefer i offentliga verksamheter. De näringslivs- och föreningsaktiva männen var mellan 25 och 60 år. I planeringsfasen var de unga, äldre, arbetslösa och kvinnorna underrepresenterade. Överhuvudtaget har det breda medborgardeltagandet i planeringen lyst med sin frånvaro i de flesta försöken. Detta har de flesta försök sökt att kompensera genom egna eller externt utarbetade undersökningar.²³

Teknikerna och teknisk kompetens har varit en bristvara i försöken. Dessutom har den tekniska utrustningen på många håll ställt till problem och onödiga väntetider. Icke-tekniker eller icke-tekniskt-kompetenta projektledare eller deltagare har varit tvungna att gå in för att avhjälpa och spara tid. Därigenom har vissa projekt faktiskt haft en dubbelt kompetensspridande effekt utöver vad kurslokalen har kunnat förmedla.

Själva försöksprocessen har inte haft det nödvändiga tidsutrymmet för att skapa kontakter och dialog mellan de deltagande parterna. Om det sociala engagemanget, samspel, delaktighet, förankring, entusiasm, kreativitet, samverkan, utveckling och förändring skall få plats i processen krävs en rörlig och dynamisk uppläggning av försöksorganisationen och dess ledning. Den processen tar tid.²⁴

I försöken skapade de ansvariga en dynamisk utvecklingsmiljö som var en förutsättning för inlärningsprocessen, där såväl succé som fiasko medverkade till att utforma IT-produkten. Arbetet skedde i samverkan mellan tekniker och brukare.²⁵

²³Kofoed, L. B. och Marling, G. (1988) *Ting ta'r tid*, s 278. Aalborg Universitetsforlag.

²⁴Marling, G. (1990) *Plan, indflydelse & proces*, s 222. Aalborg Universitetsforlag.

²⁵Cronberg, T. (1991) *Experiments into the future*. I Cronberg, T. m fl (red) *Danish Experiments — Social Constructions of Technology*. Copenhagen Business School.

Bildmediet har skapat en position med beröringspunkter till de flesta ytor i livet. Från vagga till grav "flimrar" livet förbi, Ditt eget och andras mest i små fyrkantiga lådor. I bästa demokratiska ordning väljer vi själva "livskanal", eller också kan vi avstå och trycka på knappen för att leva det egna fria livet. Vi har makten att bestämma själva, och hur vi förvaltar detta mentala övertag t.ex. genom TV-tittandet speglar vår tidsålder bra. Vi konsumerar bilder i "löpande kanaler" därför att vi väljer det, eller helt enkelt för att fylla ut tiden med något och undvika tråkigheten?

Politiker, projektmakare, stigfinnare, frontlöpare, eldsjälarna samt en rad av samhällets nyckelpersoner såg möjligheten till en positiv utveckling och förändring av landet genom att etablera hybridnätet och samtidigt därigenom expanderade "tråkighetens tidsålder".²⁶ Men så tråkigt ville folk inte ha det. Det blev inte byggt något "flimernät" som även var planerat att få plats tillsammans med näringslivsutvecklingen och "det goda livet". Emellertid kompenseras detta genom sociala försök med IT i några danska kommuner. Ingredienserna till den framtida IT-samhällsblandningen hämtades från tidigare tiders demokratiska önskemål och behov av utvecklingsolidaritet och gemenskap (brukar- och medborgardelaktighet i planeringsprocessen, en icke deterministisk IT-samhällsutveckling, bred folklig förankring, social och geografisk IT-spridning, projektorientering, "learning by doing"-process).

"Hierarchical structures are replaced by flat organizational structures, specialists by generalists, goal orientation by learning and process orientation. Permanent committees are replaced by project groups and bureaucracy by adhocacy."²⁷

I försöken står IT i centrum. Men kartläggningen visar dessutom det faktum att begreppet *kommunikation* tränger sig på överallt. Därför måste begreppet IT i detta sammanhang ges en bred innebörd och även omfatta kommunikation.

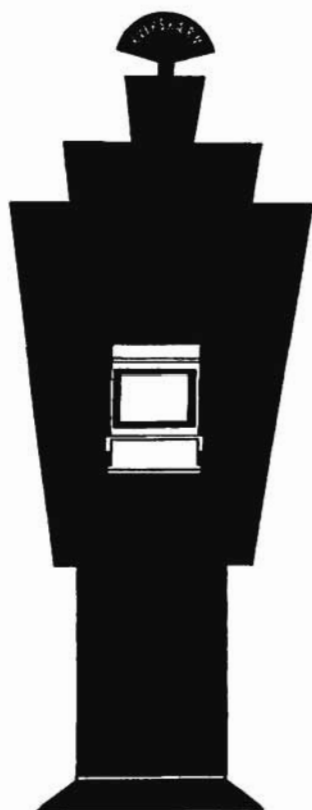
"Vid ingången av hybridnätssavtalet var den dominerande tanken, att hybridnätet skulle komma att skapa framtidens infrastruktur, både för den danska befolkningen och det danska näringslivet. Idag, fem år senare och många försöksresultat rikare, är det frågan, om inte informationssamhällets infrastruktur består av lokala utvecklingsmiljöer som dynamiska kärnor, inte enbart för en lokal men också för en internationell utveckling. Frågan är inte enbart, om kommunerna, som genom försöksordningen har fått ett teknologiskt lyft, kan hålla fast vid detta. Frågan är också, om Danmark kan behålla det brukarorienterade förspår, som försöksordningen har skapat. Också detta föråldras snabbt."²⁸

²⁶Qvortrup, L. (1991) Kedsomhedens tidsalder. Odense Universitetsforlag.

²⁷Jensen, O. M and Qvortrup, L. (1991) Experiments Out of the Future — Adhocacy and Showbiz. I Cronberg, T. m fl. (red). Danish Experiments — Social Constructions of Technology. Copenhagen Business School.

²⁸Cronberg, T. (1990) Fremtidsforsøg. Akademisk Forlag. København.

Kommunalt IT-servicekoncept



Under ungefär samma tidsperiod som de sociala försöken med IT i ovanstående danska kommuner planerades och genomfördes, pågick under 80-talet (även i Sverige) en samhälls- och organisationsdebatt kring servicebegreppet. I organisations- och ledningssammanhang talas det bl.a. om service management, intern marknadsföring, decentralisering, ansvarsdelegering samt Vi-kultur. På samhällsnivå aktualiserades serviceutvecklingen inom den offentliga sektorn med argument som ett ökat brukarinflytande och en förstärkning av när-demokratien. Förändringen skall också ses i ljuset av den allmänna kostnadsökningen och bristande resurser i samhället samt krav på att avbyråkratisera och effektivisera den offentliga sektorn. Resultat och effektivitet söks genom att t.ex. appellera till befolkningens samt anställdas ideella deltagande och arbetsinsatser, gemensamma ansträngningar, kreativitet och engagemang, samspel och samverkan.

Det är här IT gör sin entré på den interna såväl som på den externa kommunala servicemarknaden. Information och kommunikation

inom den kommunala organisationen och till medborgarna blir centrala resultatområden. Medlet att uppnå målen heter IT. Flera kommuner satsar under 80-talet på elektroniska informationssystem med både envägs- och tvåvägskommunikation.

Kommunedata, Afdelingen for Forretningsudvikling, tog i augusti 1989 initiativ till *Projekt Borgerselvbetjening af Information* där försöken i kommunerna Ballerup och Suså skall uppmärksammas.

Terminaler ute och inne

Den elektroniska kommunikationen med medborgarna sköts via videotextsystemet (i Danmark TELEDATA) med franska Minitel-terminaler. I Ballerup placerades det ut över 20 terminaler, *Kvikskärmen*, i samhället för allmänheten. Terminalen var placerad i en färgrik och otraditionellt utformad möbel med syftet att dra till sig folks uppmärksamhet. På Ballerups Rådhus utplacerades två terminaler och senare placerades de även ut på olika bibliotek, postkontor, skolor, arbetsförmedlingen, bostadsbolag, medborgarhuset och ungdomsgårdar. Systemet innehöll *Fri debatt*, *Bostadsförmedling*, *Jobbsökning*, *Utbildning och kurser*, *Ungdomsinformation*, *Vad händer i kommunen*, *Grön återanvändning*, *Kommuninformation*, *Kommunstyrelsens mötesplan*, *Eget debattinlägg*, *Skriv brev till kommunen*, *Medborgarevaluering*. Svaren kan avges anonymt eller med namnuppgift. Med det sistnämnda deltar medborgaren i en tävling med vin och läsk som priser.

I Suså Kommun genomfördes ett försök med elektronisk informationsförmedling genom att dela ut ca 80 terminaler, *Borgerterminaler*, till hushåll i ett litet samhälle i kommunen, Skelby. För att även tillgodose andra kommuninvånare sattes offentligt tillgängliga terminaler upp på kommunkontoret, bibliotek, skolor och på ett äldreaktivitetscenter.

Medborgarterminalen i Suså kommun innehåller som Ballerups Kvikkärm en kommuninformationsdel, *Suså Kommun*, med kulturaktiviteter, turistinformation, kommuninformation, förenings- och adressuppgifter, debattforum, meddela sig till kommunen, medborgarevaluering. Menyns övriga val tillhör privata informationsleverantörer i systemet. *Danköp*, den lokala köpmannen annonserar, tar emot beställningar och erbjuder utkörning av varorna. *Lejrbo*, information från bostadsbolaget och möjlighet till kontakt. *Dyrlägen* (veterinären), information om vanliga husdjurs skötsel samt möjlighet till brevskrivning. *Diskontobank*, hänvändelse till bank, räntesatser m.m. *Telepost*, elektroniskt postlådesystem. *Handelspladsen*, en fyndmarknad. *Teletræff*, en öppen kommunikationslinje. *TV-programmer*, programöversikt från 12 TV-stationer. *Se sidste nyt*, information om systemändringar.²⁹

²⁹Jäger, B och Rieper, O. (1991) Kommunal service som selvbetjening, s 32—35. AKF (Amternes og Kommunernes Forskningsinstitut) Forlaget, København.

Diskgeneralist och specialist

Som en konsekvens av medborgarnas krav på snabb, smidig och effektiv kommunal service samt anpassning av den kommunala organisationen, skapades under 80-talet en gemensam medborgarservice i många danska kommuner. Till bilden hör att den kommunala förvaltningsapparaten såg en starkt ökande tendens i antalet kontakter och behandling av ärenden från allmänheten. Samtidigt pågick förhandlingar med personalorganisationerna om arbetstidsförkortningar och förklarligt nog började man leta administrativa rationaliserings- och effektiviseringsområden. Diskussioner och problemlösningar påbörjades med utgångspunkt i den enskilda kommunens existerande IT-system samt inte minst med ögonen på portmonnän. I många kommuner såg för första gången en adekvat IT-politik dagens ljus. Det faktum att ungefär 80 % av allmänhetens kontakter egentligen kunde klaras av på en gång, på ett ställe och av en kommunalanställd, banade vägen för *Kommuneservice i Holstebro, Servicebutikken i Herning, Kvikservice i Ledöje-Smørum och Rådhusbutikken i Svendborg*. I Ballerups kommun kallas inrättningen på första våningen i rådhuset för *Kvikskranken* och byggdes 1987 som en av de första i Danmark. Svendborgs kommun på Fyn skiljer sig från de övriga genom att ha valt en form för kommunal medborgarservice där frontpersonalen är specialister, och icke generalister som i de övriga kommunerna ovan.

Holstebros kommunexport

Holstebros kommun var tidigt ute med sin Kommuneservice på rådhuset, och har "exporterat" sitt servicekoncept till kommuner i hela Skandinavien. Det har varit mycket stort intresse i omvärlden för serviceutvecklingen i kommunen, så stort att man har sett sig nödsakad att stänga för danska besökande. Ett internt förberedelsearbete pågick från november 1988 till januari 1990, när Kommuneservice invigdes på rådhusets första våning. En medarbetargrupp på fyra personer bildade en "Omställnings- och Strukturutvecklingsgrupp", som genom samspel och samverkan med ledning och övriga medarbetare samt leverantörer förverkligade önskemål, behov och krav kring Kommuneservice.

Målsättningen med initiativet var, och är fortfarande:

- 1 Att förbättra servicen för medborgarna.
- 2 Att reducera antalet hänvändelseställen för medborgarna i den kommunala administrationen.
- 3 Att göra den kommunala administrationen mera offensiv.
- 4 Att utnyttja personalresurserna på bästa sätt.
- 5 Att förbättra arbetsförhållandena för kommunens anställda.
- 6 Att stärka den interna servicefunktionen.

Kommuneservice står för 80 % av samtliga medborgarförfrågningar och resterande 20 % går vidare till respektive fackförvaltning för behand-

ling. 9 medarbetare ser till den dagliga driften av kontoret. På kommunens olika förvaltningar finns *Info-leverantörer*, som ser till att samla in och ajourföra regler och förordningar samt att vidareförmedla materialet till Kommunservice. Uppgifter och verksamhetsregler för Kommunservice finns från *Biblioteket, Borgmästarkontoret, Löne- och personalkontoret, Ekonomisk förvaltning, Barn- och kulturförvaltningen, Teknisk förvaltning, Social- och hälsoförvaltningen* och *Skatteförvaltningen*. De tre sistnämnda står för merparten av arbetsuppgifterna.

Dataleverantören är IBM med anläggningen IBM 9370 och programvaran BSC-Menu. Holstebros kommun har ingått ett samarbetsavtal med IBM och systemet innehåller följande huvudelement:

- 1 *Vägvisarsystemet*, en namn-, telefon- och rumsnummerlista över samtliga anställda i kommunen
- 2 *Almanack- och bokningssystem*, en almanacka för varje anställd med tidsbeställning samt styrning av möteslokaler
- 3 *Regelinformationssystemet (RE-SYS)*, förvaltningarnas regler och förordningar för den service som Kommunservice kan ge.³⁰

Expeditionstiderna på Kommunservice är Måndag—Onsdag kl 08.00—15.20, Torsdag kl 08.00—17.00 och Fredag 08.00—14.00. Kommunservice ansvarar också för Kommunens telefonväxel. Utöver information via datorer finns det tillgång till ett omfattande tryckt informationsmaterial i form av broschyrer till medborgarna. Kommunservice är organisatoriskt placerat under kommundirektören.

Herning kommunbutik

*Velkommen hos
dix nye servicepartner
på Rådhuset*

I Herning innehåller Servicebutiken ungefär detsamma som Holstebros Kommunservice, eftersom man har köpt servicekonceptet där. Emellertid har man byggt på en *kontaktgrupp* med syftet:

- 1 Att ställa upp kriterier för uppgiftslämning till Servicebutiken.
- 2 Att inspirera till och lämna förslag till uppgifter.
- 3 Att säkra butikens personaltillgång för ajourföring och utveckling på lagstiftnings- och lokalområdet.
- 4 Att visa och skapa ett erfarenhetsunderlag och bearbeta detta.
- 5 Att stimulera till samarbete mellan fackförvaltningarna och butiken.
- 6 Att kartlägga arbetstoppar och fastställa stödet från fackförvaltningarna.

³⁰Strukgruppen (1990) Udvikling af fremtidens arbejdsplads. Holstebro Kommune.

- 7 Att diskutera och etablera former för "back up system" med fackförvaltningarna.
- 8 Att delta i en kontinuerlig evaluering av butikens behov för att anpassa kompetens, utbildning och hjälpmedel.



Förutom förbättrad service, reducering av antalet "dörrar" och förstärkning av servicefunktionen internt och externt är syftet samtidigt att Servicebutiken skall vara uppsökande.

Personalen "marknadsför" hela paketlösningar till medborgarna, t.ex.:

- 1 Jag flyttar hemifrån...
- 2 Vi köper hus...
- 3 Jag har blivit ensam...
- 4 Jag ska bli pensionär...
- 5 Vi har blivit föräldrar...
- 6 Jag startar eget företag...³¹

Organisatoriskt är Servicebutiken i Hernings kommun placerad under ekonomichefen. Öppningstiderna är Måndag kl 9—16, Tisdag och Onsdag kl 9—15, Torsdag kl 9—17 och Fredag kl 9—14.

³¹Arbetsgrundlag för Servicebutikken — din servicepartner. Herning Kommune.

Kvikservice i Ledöje-Smörum

I Ledöje-Smörums Kommun, inte långt från Köpenhamn, anser Kvikservice-personalen att motiven för kvikservice är:

- För att uppnå bättre medborgarservice
 - utvidgad expeditionstid
 - hänvändelse på ett ställe
- Nedbrytning av sektorsgränserna
- Större arbetsro i förvaltningarna
- För att uppnå en rationaliseringsvinst
- För att skapa spännande arbetsplatser
- Som en del av ett större organisationsutvecklingsprojekt
- För att utnyttja IT-teknologin optimalt
- För att få mer service-minded personal
- För att få bättre image.³²

Sommaren 1989 lämnade medborgarna i Ledöje-Smörums kommun in förslag på den nya kommunala serviceenhetens namn. Första priset för bästa namnförslag var att *Bli borgmästare för en dag*, andra priset var en *Videofilm om Ledöje-Smörum* och tredje priset var 3 flaskor rödvin. På hösten kunde personalen slå upp portarna till Kvikservice på rådhuset.

Dessförinnan hade kommunen i bästa demokratiska anda tagit reda på önskemål, behov och krav hos ett urval av medborgarna inför kommunens Kvikservicesatsning. Svaren från 206 medborgare, som utgjorde ungefär 2 % av befolkningen i kommunen, visar bl.a. att 88 % tyckte att idén med Kvikservice var bra och att hela 85 % skulle ha utnyttjat den om den hade funnits. Undersökningen visar att behovet av service var störst sent på eftermiddagen och mindre tidigt på morgonen samt att torsdag var bästa dagen för ärenden på kommunen. Telefonförfrågningarna bedömdes vara flest på förmiddagen och sent på eftermiddagen, vilket även var fallet med personliga besök. 54 % av medborgarna i undersökningen önskade besöka Kvikservice på lördagar.

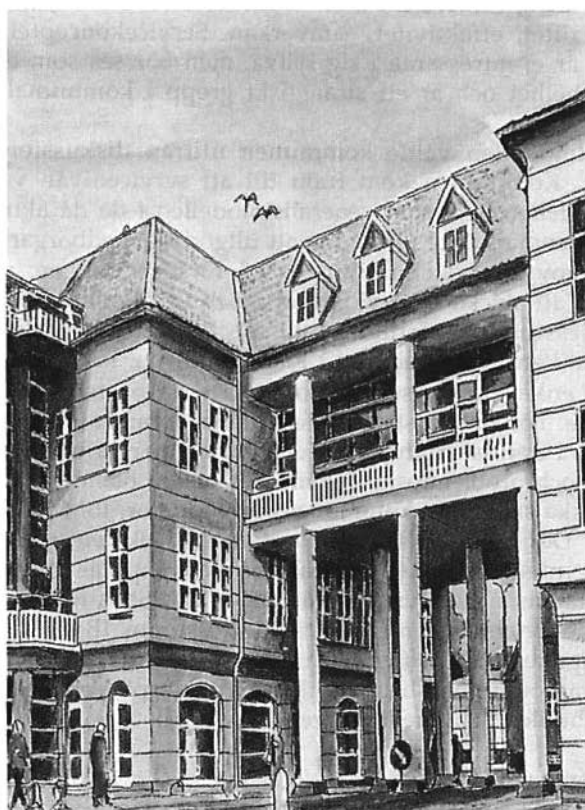
De utvidgade öppethållande- och telefontiderna blev Måndag kl 8—15, Tisdag—Torsdag kl 8—18 och Fredag kl 8—13.

Organisatoriskt är Kvikservice placerad under ekonomichefen. Kvikservice är bemannat med 7 personer.

Kommunens dataanläggning är en Olivetti Terminalserver och använder ett decentralt system från Kommunedata men anläggningen ska bytas ut. 80 kommuner över hela Danmark som har X-nät, försöker tillsammans med leverantören, Kommunedata, att bygga ut anläggningen med UNIX och speciell anknytning till telenätet. Det påpekas från kommunens sida, att X-nät inte klarar grafik och detta ses som en stor nackdel i den kommunala verksamheten, speciellt för Teknisk Förvaltning.

³²Kvikservice, Ledöje-Smörum Kommune.

Rådhusbutiken i Svendborg



Till skillnad från de beskrivna kommunerna har Svendborgs kommun på Fyn gått en annan väg med sin *Rådhusbutik*, nämligen specialistvägen och inte som de övriga satsat på generalister i fronten. I butiken behandlas Skattefrågor, Tekniska, Kulturella och Ekonomiska frågor vid särskilda platser i lokalen på första våningen i Rådhusbyggnaden. Den sociala förvaltningen är ännu inte på plats i Rådhusbutiken.

Butiken håller öppet Måndag till Onsdag 9—14.30, Torsdag 9—17.30 och Fredag 9—13.30.

Vice stadsdirektören har det övergripande organisatoriska ansvaret. Varje specialistförvaltning har sin egen chef.

Rådhusbutiken har tillkommit ur devisen *Allt går att ordna med hjälp av IT och med anpassning av samhällssystemet, organisations-systemet m.m.* Initiativet till servicesatsningen för medborgarna i Svendborgs kommun skall ses i ljuset av kommunens organisatoriska — och ledningsmässiga utveckling och förändring i övrigt. IT-området eller närmare bestämt kommunens IT-satsningar ses som ett verktyg

att arbeta med i den kommunala verksamheten för att förverkliga politiska, organisatoriska, ledarmässiga och administrativa mål och intentioner kring service till medborgarna, information, kommunikation, rationalitet, effektivitet, samverkan. Servicekonceptet och Rådhusbutiken är ej intressanta i sig själva, men bör ses som ett led i en kommunal helhet och är ett strategiskt grepp i kommunal verksamhetsutövning.

Specialistmodellen valde kommunen utifrån diskussioner internt och externt. Kommunen kom fram till att servicenivån var högre i specialistmodellen, eftersom generalistmodellen i de då aktuella kommunerna i Danmark inte förmådde att tillgodose medborgarnas önskemål och behov i serviceinrättningen på första våningen, personalen var tvungen att skicka dem vidare upp och ut i kommunförvaltningshuset och dess otaliga korridorer, till specialisten på problemområdet. Eftersom butiken nu är placerad i Rådhusbutiken, kan servicepersonalen mycket enkelt få assistans från experterna på respektive förvaltningsområde. För det första har de samma organisationshemvist och för det andra sprids erfarenheter och kunskaper kring olika ärendehanteringar och problemlösningar mycket snabbt bland medarbetarna.

Det tekniska sköts från kommunens huvuddator, IBM 9121, drygt ett år gammal. Det finns också enstaka datorer i lokalen, men dessa används det interna nätet. Terminalerna kan kopplas till Kommunedatas och Statens system via standardnätet IBM SNA-net. I administrationen och ekonomisystemen används dessutom IBMs kontorsautomatiseringspaket BSC Office Vision. Man diskuterar internt, vilken programvara kommunen behöver till sina arbetsplatser med datorer.

I Rådhusbutiken kan medborgaren få svar på:

1 Skattefrågor

Uppgifterna som utförs samtidigt kan t.ex. vara flyttning,
skattekort och läkarbyte
Förskottsregistrering
Återbetalning av skatten
Skatteberäkning, deklaration och årsredovisning
Sjukförsäkrings- och ersättningsbevis
Vigselbevis

2 Tekniska frågor

Uppgifter inom bygg- och bostadslagstiftningen,
markplanering och väglagar
Byggnadslov och förfrågningar
Kommunalplanfrågor
Lägenhetsfrågor
Grannskaps- och tomtfrågor
Väg- och gaturegler
Fastighetsupplysningar
Stödbestämmelser
Skadedjursbekämpning

- Kart- och ritningsmaterial
- Lagar och förordningar
- Bussturer
- Taxi-administration
- 3 *Kulturella frågor*
 - Ett vittomfattande arbetsområde från barnpassning till skolgången samt frågor kring fritiden
 - Ansökan om plats på dagis och reglementet på institutionsområdet
 - Allmänna frågor kring skolfritidsordningen
 - Skolfrågor och inskrivning
 - Upplysningar om fritidsgårdar
 - Schema för lokaluthyrning och lokaltillskott
 - Lämnar ut lönesedel vid fritidsundervisning
 - Lämnar ut ansökningshandlingar till folkhögskolor
- 4 *Ekonomiska frågor*
 - Telefonväxeln
 - Generell information
 - Kassafunktion
 - Lån eller garanti till insats i lägenhet
 - Inkassofrågor
 - Lån till betalning av fastighetsskatt.³³

³³Få bedre råd i rådhusbutikken (1992), Information Svendborg Kommune.

Elektroniskt papper på barn och äldre



Den papperslösa Nysteds Kommun

På väggen hänger en inramad
gul fotokopia daterad den 10
april 1991 med texten

NYSTEDS KOMMUNES SIDSTE FOTOKOPI

MED VENLIG HILSEN
KOMMUNEDATA

Sedan augusti 1991 har Nysteds Kommun varit med om "provkörning" av det elektroniska arkiveringssystemet PC-Doc för Kommunedata. Nu genomför man som den första kommunen i Danmark systemet PC-Doc och är på god väg att realisera tanken bakom "det papperslösa stadshuset".

PC-Doc är ett nytt avancerat arkiveringssystem som är baserat på optisk laserteknologi. Existerande och ingående dokument läses in via en scanner och innehållet bränns fast för alltid på en WORM-disk (Write Once Read Many), som rymmer upp till 130 000 A 4-sidor. Med denna Worm-disk som utgör det centrala arkivet eller dokumentbiblioteket dröjer det mindre än 7 sekunder att söka efter och få fram vilket dokument som helst. Den anslutna laserprintern skriver ut en A 4-sida på 10 sekunder.

PC-Doc är sammansatt av standard-PC-komponenter och kan integreras med alla IBM-kompatibla nätverk.

Kommunen kombinerar på detta sätt säkerhet och platsbesparande arkivering med dygnetrunt öppethållande samt papperslös distribution. Resultatet är en rationell dokumentbehandling och ett alltomfattande beslutsunderlag, som bygger på överblick och direkt tillträde till den nödvändiga informationen.

Den optiska laserteknologin gör det möjligt att lagra alla de typer av dokument som ingår i vardagens olika arbetsmoment t.ex. brev, fakturor, erbjudanden, urklipp, referat, rapporter, noteringar, foton, ritningar, diagram. Allt kan på detta sätt samlas på ett och samma ställe

utan att ta hänsyn till form och innehåll. Detta öppna system kan dessutom kopplas ihop med vanliga program på marknaden och ha direkt terminalförbindelse till minidatorer och mainframes samt sköta kommunikationen via telefax.

Som enskilda användarsystem ingår sex komponenter: en PC, Microsoft Windows, EGA/VGA-skärm, Scanner, Laserprinter, Server och det Optiska lagret. PC-Doc översätter texten från de inscannade dokumenten och det är möjligt att genom påbyggnad med ICR/OCR vidarebearbeta vissa texter.

Proceduren kan vara som följer: Det inscannade dokumentet som skall hämtas fram kan kompletteras med eventuella upplysningar, sändningslistan påförs och efterhand som den enskilde medarbetaren har färdigbehandlat sin del av ärendet sänds dokumentet vidare i systemet. Medarbetare med password kan på vilken tidpunkt som helst hämta in dokumentet och kontrollera behandlingen samt resultatet. Dokumentstyrning omfattar komihåg-kontroll, tider, översikt över påbörjade och avslutade ärenden, ärendestatus och omdirigering vid sjukdom, semester eller annan frånvaro.³⁴

Efter en EG-anbudsruna valdes det danska företaget Dansk Data Elektronik, DDE, som leverantör av datorerna, en UNIX-dator i lokalnät och kontorspaketet UniPlex.

Bakgrunden till satsningen med PC-Doc är behovet av kommunala besparingar, förändring av organisations- och ledarstruktur, ansvarsdelegering, nettobudgetering, stärkt service i samband med personalnedsättningar, avbyråkratisering och decentralisering. Ökningen av lagar och förordningar för kommunal verksamhet samt behovet att administrera och informera om dessa är ett motiv för att införa IT-system. Ekonomistyrning och redovisning av nyckeltal på de kommunala verksamhetsområdena finns också med i bilden, när kommunen rationaliserar och effektiviserar genom modernisering av IT-systemet.

Medarbetarna har varit aktiva i projektet och ett "trygghetsavtal" med ledningen har medfört att ingen medarbetare skulle behöva sägas upp på grund av rationaliseringar. Personalminskningar har skett enbart genom naturlig avgång. Ledningen ville således "sälja" projektet till medarbetarna för att bl.a. skapa intresse, engagemang, entusiasm, motivation för förändringen av administrationen.

Borgmästaren och nämndordföranden har fått en bärbar dator vardera för inkoppling på systemet. Resultatet har blivit en mycket bättre total överblick över kommunens ekonomi och budget samt en styrning av information för deras politiska verksamhet.

IT ute bland barn och äldre

Som avslutning på denna rapportering om IT-spridning inom offentliga sektorn i Danmark, ges exempel från tre sociala institutioner. Från

³⁴PC-Doc, Søg og find på 7 sekunder (1991), Köbenhavn, Kommunedata.

Aarhus kommun, där man har infört IT ute på äldreomsorgens institutioner i så kallade *Äldrecentre*, i Odense kommun, där man har byggt ut IT-stödet inom barnomsorgen på *Dagis*, och i Horsens kommun har man haft ett "mobilt" IT-projekt med bärbara datorer som stöd i *Hemtjänsten*.

IT-plattformen i Aarhus kommun

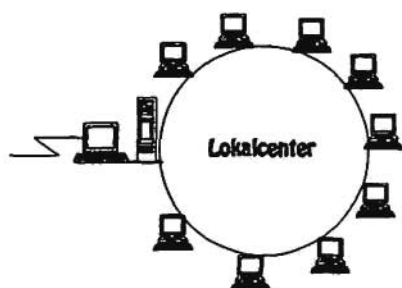
Socialförvaltningen i Aarhus kommun på Jylland har 16 000 anställda fördelade på över 500 olika institutioner och 9 geografiska områdeskontor. *Magistratens 3. Afdeling*, som den heter, är organiserad utifrån familje-, äldre- samt barn- och ungdomssektorn med sina respektive lokalgeografiska områdeskontor eller centra. Mellan direktionensnivån och de tre sektorerna finns en central koordinationssektor med diverse stabs- och interna servicefunktioner (ekonomi, utbildning, arbetsmiljö, IT, räkenskaper, personal, information).

Inom ramen för kommunens informationsteknologiska strategiska överväganden känner vi igen oss från IT-spridningsmiljöerna ovan. De är speciellt tre områden som går igen i förändringen:

- 1 ITs decentrala organisatoriska möjligheter
- 2 ITs servicemöjligheter
- 3 ITs styrnings- och kontrollmöjligheter.

I decentraliseringens anda ställs samtidigt annorlunda krav på ledarstil och ledarkompetens. Ledaren, hon eller han, förväntas skapa resultat genom samspel och samverkan, bra kulturpåverkan (värdegemenskap i gruppen), målorientering, engagemang, entusiasm, motivation, rationalitet, effektivitet, resultatorientering — tillsammans med medarbetarna. Det är här den "gemensamma" plattformen för det framtida utvecklings- och förändringsarbetet naturligt bildas och får sitt dynamiska liv. Man bli klar på att det finns synergieffekter att hämta för de involverade, dvs. skattebetalarna, politikerna, kommunledningen, personalen, kunderna — genom att införa IT i verksamheten. IT ses i detta sammanhang som en plattform, där systemkomponenter binder samman och förmedlar de "signaler" som skickas internt och till/från omvärlden. Informationen och kommunikationen stärks, servicegraden och tillgängligheten ökar externt samt internt. Den ekonomiska styrningen och kontrollen ökar lokalt och centralt samt tillgodoser även behov av budgetuppföljning, nyckeltalsberäkningar, strategisk planering, personalplanering och investeringsramar. Dessutom är införandet av IT i den kommunala förvaltningen en effektiviseringsåtgärd, som skall se till att skattebetalarna får så mycket för sina investerade pengar som möjligt. Man är i detta perspektiv också på det klara med, att det här liksom i de tidigare beskrivna miljöerna, kommer att kosta arbetsplatser på lite längre sikt.

Ett gott liv i en god verksamhet



Lokalcentret Havkär är ett av Aarhus kommuns 24 äldrecentra, som skall byggas ut till ungefär 50 runt om i kommunen inom en snar framtid. Centret har varit igång sedan sommaren 1987. I området finns ungefär 12 500 invånare. På centret kan man bl.a. erbjuda hemtjänst, sjukvård, aktiviteter, hjälpmedel, bostadsförändringar.

Intill centret finns det 24 servicebostäder för äldre, som man har kommunikationsförbindelse med hela dygnet. Centrets personal täcker även andra äldreboende med direktlarm. Det är centerledaren, som är ansvarig för verksamheten och behovsbedömningen av ansökningar från äldre som vill flytta in. För bostäderna i centret betalas 15 % av inkomsten plus 340 kr för värme och el i hyra i månaden. Servicelägenheterna, som administreras av en bostadsförening, kostar lika mycket men en insats på 12 500 kr tas ut. Hemtjänsten är gratis och ges efter behov. Från centret utgår 8 sjuksköterskor i området och 1 finns på plats under dagtid på vardagarna.

På lokalcentret har man inrättat en hälsoverkstad. Den är ett erbjudande till medborgarna om att komma till centret som ett komplement eller alternativ till sjuksköterskans besök i det egna hemmet. Aktiviteterna leds av en arbetsterapeut och faciliteterna kan utnyttjas fritt. Centret är öppet för alla. Kostnader i förbindelse med en aktivitet betalas av deltagarna själva. Det finns ett produktionskök på centret, som har specialiserat sig på fryst mat. Ca 700 pensionärer köper mat från köket, som kostar 27,25 kr för två rätter. Man kan hyra en så kallad "kortplats", om man av någon anledning har behov av att vistas utanför det egna hemmet en kort period eller väntar på en bostad. Denna möjlighet kostar 64 kr per dag.

Ett brukarråd som består av 9 medlemmar invalda av områdets pensionärer driver ett kafé på centret. Brukarrådet är bl.a. med vid rekrytering av personal, arrangerar egna aktiviteter för de boende och folk utanför. Rådet har tystnadsplikt.

Personalen tycker att detta med lokal förankring, brukardeltagande och integration mellan äldre, yngre, handikappade, sjuka och friska stärker deras och brukarnas tro på, att man inte är förlorad i samhället, bara därför att man är eller känner sig dålig. Man kunde önska sig lite mer aktiviteter, mer personal och en effektiv rehabiliteringsinsats. Att det förlorade bärs med hela livet hos de äldre och handikappade, är efter personalens synpunkter ett värdefullt rättesnöre i arbetet. Social hälsohjälp utbildning är något nytt.

Centret är med i ett IT-försök, som skall prova centrets utveckling och möjlighet för datorstöd och inkoppling på det kommunala nätet. Det ger några administrativa fördelar, och de äldre kan också använda datorerna. Just nu använder man en inköpt Amiga-dator för gemensamma bingospel på centret.

IT i äldreomsorgen

Från Socialförvaltningens egen IT-servicebyrå, *EDB Bruger Service*, lämnas förslag till institutionerna om utveckling och användning av IT med syftet att rationalisera och effektivisera verksamheten. 3 Avdelning har kontakt och nätverk etablerat i den egna verksamheten, centralt och externt. Den informationsteknologiska överblicken och kompetensen skall utifrån ovan anförda IT-plattformaspekter komma äldreomsorgen till godo.

Decentraliseringen av verksamheten skall också synkroniseras med tillgången till de nödvändiga styrningsverktygen. Behovet av nyckeltalsinformation lokalt, centralt och nationellt (Danmarks statistik, Socialstyrelsen m.fl.) ställer krav på registrering som i sin tur ger ledningen en överblick för styrning och kontroll av verksamheten.

Brukarservicen skall tillgodoses inom äldreomsorgen. Ärendehanteringens skall ske lokalt med så få personer involverade som möjligt, och ärendet skall helst färdigbehandlas på kort tid och på ett ställe. IT-hjälpmiddel skall utvecklas för att uppfylla dessa mål, även på bekostnad av centrala arbetsplatser och personal. Modern journalföring skall säkra den administrativa tidsåtgången, informationen, kommunikationen och servicen. Den interna informationens "budskap" beträffande styrning och värderingar i verksamheten skall förbättras.

På *EDB Bruger Service* tror man, att ett typiskt lokalcenter kommer att få behov av 8 IT-arbetsplatser för ledning, information, hemtjänst, terapi, pensions- och bostadsstöd, kök, vaktmästeri. Gemensamt för dessa arbetsplatser är behovet av kommunikation med de övriga t.ex. med hjälp av elektronisk post och anslutning till gemensamma databaser.

På utrustningssidan föreslås TokenRing (Token Passing är ett sätt att skicka data över nätverk) med OS/2-bestyckad server (Operating system 2 är ett operativsystem från IBM. En server är en dator som betjänar de andra datorerna i nätverket. Den styr nätet och kommunikationen mellan datorerna och skrivartrafiken. Dessutom lagrar den program och information som flera brukare skall använda samtidigt. Arbetsplatserna utrustas efter behov och funktion med persondatorer. Ovanstående utrustning är ekonomiskt motiverad, stora utvecklingsmöjligheter ställs i utsikt, ett bra gränssnitt samt massor av program för alla syften, heter det från Äldreomsorgens eget *EDB Bruger Service*. Det kommer dessutom att vara möjligt att följa upp utrustning och programvaror från centralt håll, således att service och distribution av nya versioner kan tillgodoses. Med IBMs kablingssystem i huset tas hänsyn till det mesta av vad framtiden måtte visa, tror man.

Till äldreomsorgens tjänst



IT-systemen för äldrecentret i den vardagliga administrationen består av följande:

- Pensionssystem
- Bostadsstödsystem
- Hemtjänstsystemet
- Inkomstregistret
- SOS-system, ärendeuppföljning, papperslös journalföring, tväradministrativ funktioner, statistik
- Elektroniska handböcker
- System för återanvändning av hjälpmedel
- PERES-systemet med funktioner för löne- och personaladministration
- Utbetalningssystemet
- Personförda poster
- Ordbehandling och Elektronisk post
- Lunchsystemet

Nya system som tillkommer:

- 1 *Lån till insats i bostad*, från Kommunedata är ett system för kontroll av bostadsstöd och bostadslån samt betalningsförmåga och borgensförbindelser
- 2 *Äldrebofastadssystem*, värmeadministration och varning för hyreshöjningar
- 3 *Hemvårdssystem*, registreringssystem, statistik
- 4 *Individuella hjälpmedel*, godkännande och förmedling

- 5 *Styrningsmoduler, statistik*
- 6 *Lobo, lokal bokföring och ekonomistyrning*
- 7 *Brukarsystem, registrering av boende, användning av hjälpmedel, väntelista*
- 8 *Tidsbeställningssystem*
- 9 *Flextidssystem, tidsregistrering för beräkning och utbetalning av löner*
- 10 *Frånvarosystem*
- 11 *Ny löne- och personaladministration, efterhand som "undersystemen" har införts*
- 12 *Kviksrank, tidsbeställning, lokalbokning, elektroniska blanketter, handböcker, beräkningsprogram, sjukförsäkringskort, läkarbyte*
- 13 *Nytt faktureringsystem*
- 14 *Elektronisk omkonteringsmodul*
- 15 *Kommunens dagordningssystem, styrning och förmedling av dagordningar, mötesreferat i organisationen.*³⁵

IT ute hos barnen i Odense kommun

I Odense kommun på Fyn har man påbörjat motsvarande IT-plattformsbysse inom Barnomsorgen decentralt, som Äldreomsorgen i Aarhus kommun ovan. Efter en projektperiod på ett år (1990/91) beslutade kommunfullmäktige att erbjuda samtliga barnstugor i kommunen självstyre. Syftet och bakgrunden till erbjudandet är i stort *Brukarinflytande, Decentralisering av ekonomi- och personalfrågor, Ansvarsdelegering till institutionsledaren, Lokal anpassning av service efter brukarbehovet*. I Odense får barninstitutionerna dessutom en påse pengar som man själv förvaltar och styr.

Blir det pengar över, ja då tillfaller de den egna verksamheten året därpå. Samma gäller om institutionen lyckas generera en vinst för verksamhetsåret t.ex. genom uthyrning av lokaler. Saknas det pengar får man ta konsekvenserna själv, t.ex. allmänna ekonomiska nedskärningar, personalminskningar, investeringsfrysning eller låntagande. En rationellt självstyrande verksamhet med ett optimalt utnyttjande av de ekonomiska resurserna är syftet med det centrala politiska erbjudandet till Dagis-verksamheterna i Odense kommun. Brukarinflytandet skall kanaliseras via en så kallad *Brukarstyrelse*, där bl.a. budget, fastighetsunderhåll och områdesfrågor diskuteras och beslutas inom ramen för en verksamhetsplan som institutionsledaren ansvarar för. Planens form och innehåll är enbart formaliserad i den utsträckningen, att man från centralt håll kräver nyckeltal beträffande institutionens mål, aktiviteter och resursanvändning. Detta faller helt inom ramarna för vad som tidigare har behandlats och exemplifierats som *behovet av central styrning och kontroll i IT-plattformsbysset*.

³⁵Handlingsplan för Äldresektorens Lokalcentrum, EDB Bruger Service, Aarhus kommun, 1992.

IT på dagis

Med hänvisning till försöken i kommunen erbjuder kommunen institutionerna en i förväg utprovad IT-lösning, som bygger på ett befintligt eller ett utbyggbart lösningsförslag.

En datorarbetsplats utan kommunikation till Kommunedata:

- IBM PS/2, modell 55SX (en processor från Intel) med färgskärm och anslutning till en laserskrivare.
- Microsoft Works med ordbehandling, register, kalkyl och grafik.
- PC-ÖS till lokal bokföring och ekonomiadministration.

För en komplett IT-utrustning krävs därutöver kommunikationsmöjlighet till Kommunedata, som bl.a. innebär inhämtning av ekonomisupplysningar från centralt håll, betalning av fakturor, löne- och frånvaroadministration samt föräldrabetalningskontroll och utskrivning av inbetalningskort.

Odense kommune, EDB-kontoret, Magistratens 1. afdeling, motiverar sitt förslag med att lova rationaliseringsvinster i hanteringen av institutionens administrativa uppgifter.³⁶

I en evaluering av ett tidigare försök som ligger till grund för det centrala erbjudandet till de lokala institutionerna, konstateras:

- 1 Att institutionerna betraktar IT-stödet som en lättnad i det administrativa rutinarbetet och tidsvinsten kommer det övriga självstyrande arbetet till godo.
- 2 Att det finns en storlekströskel på ca 42 barn, eftersom institutioner under detta barnantal har haft svårt att tillgodogöra sig de administrativa rutiner som är en förutsättning för ett rationellt utnyttjande av IT, men personalen välkomnar IT-systemen i verksamheten eftersom generalister utmärkt kan klara av systemen.
- 3 Att registerlagen har inneburit en rollsegmentering pga. begränsning i informationsåtkomst.
- 4 Att känslan av frihet från det centrala systemet i kommunen har ökat.
- 5 Att PC-ÖS/ekonomiprogrammet behöver anpassas och utvecklas, bl.a. med finanskonto, automatposterings, simuleringsmöjligheter.
- 6 Att det saknas ett program för grafisk utformning av blad.
- 7 Att det är nödvändigt med brukarstöd vid generell problemlösning kring IT.
- 8 Att det finns mer tid för utbildning samt för installation och inkörning.³⁷

³⁶EDB under selvstyre, Odense Magistrat 1. afdeling, EDB-kontoret, 1991.

³⁷Evalueringsrapport for EDB-forsøget på Daginstitutionsområdet i Odense kommune, 1991.

Den optimala utvecklingen av *barnen* på den ena sidan och förändringen av *verksamheten* genom IT-införandet på den andra, uppfattas gå hand i hand. Det utrymme som systeminförandet skapar i kraft av en mer rationell administrativ handläggning på den enskilda institutionen, skall komma verksamheten och i sista skedet barnen till godo i form av mer tid och bättre pedagogiskt innehåll. Det uppges att kommunens administrativa förstärkning av de lokala verksamheterna samtidigt har skapat central oro hos speciellt mellancheferna, som känner sin ställning hotad i framtiden.

Hemtjänsten bär ut datorn i Horsens kommun



Horsens kommun på Östjylland ingick i Kommunedatas projekt *Borgerbetjening av Informationer* med ett försök med bärbara datorer i Hemtjänsten tillsammans med försök i Ballerups och Susås kommuner, som tidigare har refererats. I försöket hade hemtjänstpersonalen med sig bärbara datorer, och man lånade också ut dessa med tangent-

bordet delvis övertäckt till några äldre i kommunen. Kommunen önskade bygga upp ett informationssystem som var av speciellt intresse för äldre medborgare. Kommunens mål med försöket var att ge pensionärer bättre information, att stödja hemtjänstpersonalen med svar på de äldres olika frågor till det statliga och kommunala systemet samt att i övrigt bidra till en organisationsförändring i socialförvaltningen.³⁸

Kommunedata var intresserad av att undersöka om systemet kunde säljas till andra danska kommuner.³⁹

Med en blick i backspegeln kan det efter ett års försök konstateras, (1990/91), att hemtjänstpersonalen inte använde de bärbara datorerna för informationshantering ute hos pensionärerna tillräckligt mycket. En tid i projektet lånade man ut datorer till några pensionärsföreningar och till några enskilda pensionärer, men detta blev ett mycket blygsamt antal.

Ett grundligt arbete med identifikation av informationsområden som var lämpliga att bygga in i systemet påbörjades under 1989. Genom en kartläggning hos enskilda pensionärer och representativa organ fick man fram, icke helt oförutsägbart, att det mest rörde sig om pensionärernas frågor kring ekonomi, bidrag och allmänna pensions- och ersättningsregler. Verksamhetsfolket från socialförvaltningen och hemtjänstpersonalen konsulterade IT-folket i en mödosam, ömsesidigt svårförståelig och tidskrävande programutvecklingsprocess. Målet var att utveckla en programstruktur som pensionärer kunde förstå och hitta i med hjälp av skärmbilden, numeriska tangenter, enter och av/på-knappen. Det övriga tangentbordet var övertäckt för att de äldre ansåg att hela tangentbordet var för komplicerat och oöverskådligt för dem.

Ungefär 10 datorer blev utplacerade på 5 olika hälsocentra i kommunen. Härifrån tog hemtjänstpersonalen de bärbara datorerna med ut till pensionärerna. Även besökare på centret kunde använda dem. Utplaceringstiden var ca 3 månader, vid en kortare tid bedömde man att användningen skulle bli alltför liten. Men tiden var ändå för kort och förväntningarna med försöket blev inte infriade. Orsaken var bl.a. att försöket saknade, vad tidigare försök i denna kartläggning har haft, nämligen en eldsjäl eller en grupp som kunde påverka och driva projektet i önskad riktning. Det hör samtidigt till saken, att kommunen på samma tidpunkt kom in i diskussioner om personalminskning och allmänna ekonomiska svårigheter som störde projektet och dess resultat negativt, framhåller man. Förankringen av projektet i kommunens ledning var inte heller tillfredsställande, påpekas det.

Horsens kommun beslutade att inte köpa utrustningen av Kommunedata, och lägger således ner ett framtidsprojekt som knappt hann

³⁸Projekt Borgerselvbetjening af informationer, Kommunedata, Afdelingen for Forretningsudvikling, August 1989.

³⁹Horsens — Modellen, Horsens kommunes Pensionistinformation.

fram till startposition. Kommunen ansåg att priset var för högt, och dessutom fanns det vid den tiden (våren 1991) inte bärbara datorer i förvaltningarna, utan enbart stationär IT-utrustning på kommunens olika arbetsplatser.

Emellertid finns kompetensen kvar i socialförvaltningen och projektet står "stand by" inför framtiden. Om någon har lust så är man välkommen att höra av sig, hälsar socialförvaltningen!

Några kommentarer och slutsatser

IT i försök och service

När Ravnsborgs kommun på Lolland nu ser över hela sin organisation, ledning, administration, information med syftet att höja servicegraden till medborgarna i kommunen, finns det en direkt "korrespondens" till den tidigare upparbetade kompetensen (kunskap, erfarenhet, värdering) från de sociala försöken med IT under slutet på 80-talet. IT-försöken utvecklade dels ett permanent IT-utbildnings- och sysselsättningsprojekt för unga och ett kommunservicekontor på Fejø, dels fick redan erhållen IT-kompetens tillträde till "de bonade golven" samt till arbetsgolven. Den kommunala verksamheten har kontinuerligt sett över sin administration centralt och fört in IT i rationaliserings- och effektiviseringssyfte. Servicekonceptets omfattning och innehåll kan ses i ljuset av demokratiska utvecklings- och förändringsönskemål och krav på samhälls-, organisations- och arbetsplatsnivå. Ledningens ansträngningar att genomföra intentioner som motivation, entusiasm, kreativitet, decentralisering, målorientering, arbetsglädje, styrning, kontroll påverkar också införandet av servicekonceptet.

För att få det organisatoriska nätverket att fungera både geografiskt och socialt, mellan lokalt och centralt behövs IT-system. IT-utvecklingen och förändringen har synkroniserats med demokratisträvandet i samhället och på arbetsplatserna.

Emellertid finns det en mängd olika motiv och krafter bakom en så genomgripande utvecklings- och förändringsfaktor. På statlig och kommunal nivå finns det uttalade krav på nyckeltalsrapportering från lokal till central nivå och vice versa för inhämtande av ekonomiramar, statistik, lagar och förordningar, information till grund för verksamhetsutövning samt kontroll.

Expertorgan bedömer att den ökade IT-synkroniseringen (service, demokrati, ledning, kontroll, styrning, rationalitet, effektivitet, kommunikation, information), som den beskrivs ovan, i framtiden kommer att kosta arbetsplatser i hela landet. Kommunal verksamhet genomgår i dessa år stora förändringar, där IT utgör det infrastrukturella brobygget i morgondagens nätstruktur. Snabb och lätthanterlig information och kommunikation har blivit ett nyckelområde för förändringen av den kommunala verksamheten som påvisats ovan.

De sociala försöken med IT speglar en IT-deterministisk lokal påverkan, där några lokala människor påbörjade det sociala, geografiska, kulturella och mentala IT-brobygget. "Trafikintensiteten" har varit svårsmärkbar, men visst har "bron" varit synlig på solrika och klara dagar och suddig eller rent av försvunnit under sämre "klimatförhållanden".

Service inne, service ute, service nere, service.....

Den interna och externa servicen har integrerats och accelererat i kommunerna med hjälp av IT-spridningen (hård- och mjukvara samt kompetens, här kunskap, erfarenhet och värderingar) under 80-talet. Servicekonceptets "TeleDirekt" bygger på kundens egen informations-sökning eller envägs- och flervägs kommunikation via telenätet. Det visuella mediet åstadkoms med t.ex. videotextsystemet och den egna TVn, en hem- eller persondator, Minitel eller medborgarterminal (Suså-försöket) samt med offentligt utplacerade Minitel som kvik-skärmar (Ballerup-försöket). Även det auditiva mediet kan användas, där en knapptelefon sköter interaktiviteten till serviceerbjudandet i TeleDirekt.

Man kan också tala om olika grader av interaktion mellan användaren och IT-systemet, där en hög grad innebär en egen bestämning och styrning samt eventuellt ett "kvitto" på den egna serviceinhämtningen.⁴⁰

Videotextsystemet utvecklas i en underavdelning inom Kommunedata, NetPlus, som startade 1988 med utveckling av ett komplett videotextnät. För utveckling av medborgarservice och kvikskärm har man intresserat sig mest för det franska Minitel. NetPlus har således i samspel och samverkan med övriga avdelningar inom Kommunedata utvecklat en prototyp för kommuninformation som baseras på Minitel.⁴¹

I Ballerups kommun gjorde man inga tidsbesparingar och man registrerade ingen tendens till minskning av antalet kommunala tjänster under försöket med kvikskärmar. Men om terminaltäteten ökades och systemet byggdes ut med ett större kommunalt informationsområde skulle detta innebära en ökad rationalitet som i sin tur skulle minska antalet kommunala arbetsplatser. Det spåras en viss skepsis och oro i ledningen och bland de anställda. Hälften av användarna uppger att de har sparat tid och lättare fått tillgång till kommunal information samt blivit oberoende av öppethållandetiderna. Kommunikation via en elektronisk väggtidning har uppskattats speciellt bland ungdomarna som också använder systemet mer än de äldre medborgarna i kommunen. Användandet av terminalerna på biblioteket har under vissa tider varit så stort, att tidsbegränsning blev infördd. Telepost och teleträff var de mest använda tjänsterna i Suså-försöket.

I Ballerups kommun har det tagits initiativ till att fortsätta projektet med bl.a. flera privata informatörer i systemet. Susås kommun beslutade att avsluta serviceterminal-projektet efter försökstidens utgång, våren 1991. Orsaken här till var bl.a. det faktum att man inte kunde erbjuda information från den privata marknaden i tillräcklig omfatt

⁴⁰Se Färch, H. och Norling, I. (1990) Egenservice. Kommunedatas Forlag, Ballerup.

⁴¹Se Andreassen, J. m fl (1989) Videotex i Europa. Danmarks tekniske Højskole, Lyngby.

ning. Det räcker inte med kommunal information till medborgarna i de utplacerade terminalerna, och betala för dem var medborgarna inte villiga till. När man diskuterar brukarbetaling jämförs informationsinhämtningen med text-TV, som utpekats som den framtida konkurrenten inom området.⁴²

Det lönar sig att investera i "egenservice" och IT-system som skall klara av ärendehanteringarna. Det är i detta system man finner vinsterna. Om man i ett system elektroniskt registrerar och manuellt utför kundernas beställningar har man sparat i kommunadministrationen. Om man i nästa utvecklingsled bygger på att personnummer skall anges vid förfrågningar och låter ett IT-system ta över blankettutskicket till medborgaren har man kommit en bit längre i utvecklingen. Men om man dessutom bygger på de två föregående utvecklingsstegen, kan man tänka sig att medborgaren själv utför ändringar genom att ange sitt personnummer. Då har kommunen verkligen fått en vinst i hanteringen. I framtiden klarar brukarna av en stor del av den egna ärendehantering via informativa skärmbilder.⁴³

Fortsatt brobygge

Som har framgått av försöksbeskrivningarna ovan, är Kommunedata en betydelsefull aktör på den danska kommunala IT-servicemarknaden, både ute i kommunen samt nere på entréplanet på rådhuset. I Nysted kommun visar försöket med det papperslösa kontoret på Kommunedatas strategiska integration av de IT-delar som här har kartlagts. Det papperslösa kontoret som det är utvecklat hänger även samman i en "högre" IT-systemenhet, eftersom det interna kommunala servicekonceptet skall expanderas och utvecklas till att även omfatta en extern servicedel.

Utvecklings- och förändringssynkroniseringen mellan försöken i Ballerup och Nysted leder kanske till att föra den experimentella kompetensen vidare, så att Nysteds kommuns IT-service även innehåller TeleDirekt och att Ballerups kommun "importerar" det papperslösa kontoret? Det som tidigare var sociala försök med IT utvecklas till ett IT-servicekoncept som i sin tur ställer krav på synkronisering med det kommunala IT-systemet.

Inte minst påverkas politiker, organisation, ledning, medarbetare och administration genom det papperslösa kontoret. Utvecklingen är självklart inte så linjär som ovan beskrivet, men ett IT-brobygge av dessa dimensioner och framtida möjligheter och konsekvenser för samhälle, demokrati, medborgare, politiker, ekonomi, anställda, information, kommunikation rymms med säkerhet inte enbart inom IT-servicemarknadens "byggprojekt". När samhället inbjuder till IT-

⁴²Jäger, B. och Rieper, O. (1991) Kommunal service som selvbetjening. Amternes og Kommunernes Forskningsinstitut (AKF).

⁴³Färch & Norling, s 93.

anbudsgivning, är inte bara "marknaden" närvarande, och hur vägs positiva och rent av negativa konsekvenser in på kort och längre sikt? Förstärks eller försvagas den kommunala närdemokratin genom möjliga framtida IT-vägar (för vissa helt naturligt), där politikerna har etablerat elektronisk närvaro och elektronisk omröstning? De flesta kommuner har "investerat" i ett IT-utvecklings- och förändringsprogram i Danmark. Kan kommunerna förhålla sig ad hoc till IT? Hur och på vilket sätt samspelar och samverkar IT-aktörer och IT-intressenter på samhälls- och organisationsnivå?

Nedan redovisas några hypoteser och huvudsakliga problem från ett projekt som undersöker hur informationsutväxlingen mellan olika enheter via telenätet frambringar nya serviceformer som utvecklas i ett samspel mellan teknologiutveckling, sektors- och branschutveckling och offentlig reglering:

- 1 Det är en tendens till en förskjutning från mycket tekniskt dominerade till mer serviceorienterade diskussioner om hur telematiken ska användas.
- 2 Det håller på att utvecklas en "elektronisk marknad", som betyder kvalitativt nya problem på den IT-politiska dagordningen.
- 3 Det håller på att utvecklas ett nytt media, och videotex spelar en central roll i detta.
- 4 Att det trots internationaliseringstendenser och harmoniseringssträvanden fortfarande finns ett betydande spelrum för att föra en nationell politik.
- 5 De val, som idag håller på att träffas av teleadministrationerna, IT-industrin och de stora brukarna angående teleinfrastrukturens framtida organisering kan lätt bli på bekostnad av den övriga industrin, de privata brukarna och de bredare samhällsintressena.
- 6 Det är möjligt, att genom upplysning och initiering av diskussioner bland ännu ej involverade brukare, finna mer optimala lösningar än de, som eftersträvas för närvarande.⁴⁴

De fem telebolagen i Danmark ingår, som ett led i förändringen av den danska telestrukturen, fr o m 1992 i Tele Danmark, ett holdingbolag som skall äga de nuvarande telebolagen. Syftet är bl.a. att stärka företagens forsknings- och utvecklingsaktiviteter samt de internationella kontakterna. Telebolagen kan enligt den nya strukturen även operera i hela landet, och inte enbart som tidigare inom koncessionsområdets geografiska gränser. För marknadsföring av sina tjänster speciellt till näringslivet har man bildat nya dotterbolag.

Marknadens behov av framtida teletjänster står till viss del att avläsa i telebolagens framtidssatsningar och framtidstro. I höjandet av servicenivån ingår digitaliseringen av centraler och mellancentral

⁴⁴Christoffersen, M. m fl. (1988) Teledistribueret Service. Danmarks tekniske Højskole, Lyngby.

nätet. I vidareutvecklingen av nätet talas det om uppbyggnaden av det Intelligent Network (IN). En stor uppgift är etablering av ISDN (Integrated Services Digital Network), som kommersiellt skall starta 1992 med ljud, bild och data i ett gemensamt nät. Det gemensamma Europeiska digitala mobiltelefonnätet GSM (Global System for Mobile Communications), EDI (Electronic Data Interchange) elektronisk överföring av dokument, Telekontroll som är varningssystem och fjärrövervakning av t.ex. produktionssystem är exempel på nya användningsområden av telenätet, där de danska telebolagen ligger långt framme i utvecklingen.⁴⁵

Det finns olika och alternativa vägar till utveckling och förändring med IT. I en bank och kommun i Danmark har man tagit "bakdörren" till IT-utveckling och förändring. Till grund för brobygget här ligger en årlig utvärdering av några områdesvärden, som i sin tur ligger till grund för åtgärder, och däribland IT-satsningar. För de anställda "rapporteras" områdena självständighet, uppskattning, personlig utveckling, engagemang och samspel, gemenskap och helhet, trygghet, kommunikation och trivsel. För kunderna "rapporteras" områdena kvalitet, kompetens, tillit och samhörighet och mänsklig respekt och för lokalsamhället "rapporteras" områdena tillit och trovärdighet samt engagemang och gemenskap.⁴⁶

Den etiska räkenskapen är inte ett mål i sig själv, men däremot utgångspunkt för en vidare dialog mellan kommunen och intressegruppena.

Dialogen är ett viktigt element i den etiska räkenskapen.

Med utgångspunkt i mätningen, kommer en rad grupper att bildas. Deras uppgift blir att komma med konkreta handlingsförslag till hur Sejflods Kommun kan göras ännu bättre än den är idag.

Med förslagen som grund är det kommunstyrelsens uppgift att ställa upp en så kallad "etisk budget", som på ett konkret sätt berättar inom vilka områden det kommer att satsas.

I motsats till den ekonomiska räkenskapen finns det i den etiska räkenskapen inte "en slutrad" med facit.

Den etiska räkenskapen kommer således inte att avspejla ett facit, men däremot några tendenser, som det i det vidare förloppet kan arbetas vidare med.⁴⁷

IT som kulturförmedlare

I Århus Amt (Länsstyrelsen) under Biblioteken bedrivs *Näringslivsinformation* i regionen såväl som från lokalbiblioteken i kommunerna. Huvudbiblioteket i Århus utgör den organisatoriska, gemensamma och samlande länken IT- och servicemässigt till företagen.

⁴⁵Enligt Årsberetning og regnskab 1990 från *Jydsk Telefon* och *Fyns Telefon*.

⁴⁶Det etiske Regnskab. (1989) Sparekassen Nordjylland.

⁴⁷Sejflod Kommune. (1991) Ökonomisk og etisk regnskab 1991, s 19.

Idéerna bakom satsningen är, förutom arbetsmarknads- och sysselsättningspolitiska, bl.a. att tillgodose företagets behov av rätt information vid rätt tidpunkt. Upplysningar om leverantörer, kunder, marknader, avsättningsmöjligheter, produkter, teknik, statistik, mässor, media och lagstiftning från nationella och internationella databaser samt från speciella uppslagsverk erbjuds. Genom att på detta sätt leverera bearbetad information till företagen frigörs resurser, minskas kostnader, förbättras beslutsunderlag, ökas konkurrenskraft, påstår man i sin marknadsföring till det regionala och lokala näringslivet.

I ledningsgruppen för initiativet finns representanter från länsstyrelsen, kommunernas näringslivskontor och bibliotek samt från universitetet. Finansieringen klaras genom anslag med ca 650 000 kr från vardera länsstyrelsen och biblioteket. Informationssökningen är enbart belagd med avgift om den är särskilt omfattande och tidskrävande och då med ca 200 kr och däröver.

I samverkan med länets EG-rådgivningskontor utförs övervakningstjänster av projekt och anbudsgivning i hela världen för företagen. Ett nyhetsbrev kring miljö- och energiinformation publiceras tillsammans med länets EG-rådgivningskontor som bl.a. innehåller EG-forskning, utvecklingsprogram och demonstrationsprojekt, direktiv, anbudsgivning på uppgifter från Kommissionen, anbudsgivning på diverse projekt t.ex. i Östeuropa samt samarbetserbjudanden från utländska företag.

Det goda och dåliga arbetet

På samma sätt som de sociala försöken med IT påbörjade brobygget för "det goda livet" eller samhället, kan en motsvarande utveckling och förändring av servicen med hjälp av IT i drygt 50-talet danska kommuner illustrera det fortsatta brobygget för "det goda arbetet".

LO i Danmark använder rubriken "det utvecklande arbetet" och HK (Handels- och Kontorsfacket) "det goda HK-arbetet". Här kännetecknas organisationen och arbetsplatsen av helhetsorientering, områdesinsikt, erfarenhets- och projektorienterad kunskapsspridning, självständighet, variation, flexibilitet, gruppautonomi, ansvarsdelegering, information, delaktighet, tillit, rörlighet samt medarbetarnas tillgång till flexibel teknologi.

Det som beskriver motsatsen, dvs. "det dåliga arbetet" kännetecknas av snäva och ytliga kunskaper och färdigheter, instrumentell kunskapsutveckling, begränsade arbetsfunktioner, ringa medbestämmande, dålig delegering, begränsad information, ringa medarbetar-delaktighet, statiskt tillstånd, misstro samt dessutom en icke flexibel teknologi.⁴⁸

⁴⁸Bild, T. m fl (1992) Blåsprutterne Stjernerne og de stille Eksistenser, s 206 f.



Genomgången och frågeställningarna ovan har gjorts med en ambition att nå TELDOKs läsare med beskrivningar, kommentarer, olika aspekter, analyser m.m. på Danskt brobygge. Brobygget på och från den svenska sidan pågår för fullt. TELDOK har genom denna uppgift samt hela sin IT-informationsverksamhet gett mig möjligheten och förtroendet till en intressant och kompetensgivande kunskapsspridning. Därför käre TELDOK-läsare skulle det glädja mig med feed-back på föreliggande rapport.

Jag vill avsluta med att tacka TELDOKs Redaktionskommitté som har hjälpt till med detta "brobygge" mellan Danmark och Sverige.

Noter

- 1 Skov, E., Præsentation af Teleprojektet, Lemvig.
- 2 Bengtsson, S. och Lambertsen, O., I FIU, Fejøs Informationsteknologiske Udviklingscenter, 1990.
- 3 I förordet s 5 av kommunens borgmästare och projektets styrgruppsordförande till Ravnsborg Bredbåndsnet, Menneske — Teknologi — Fremtid, Fejō, Februari 1986.
- 4 Forsøgs- og udviklingsprojekter med anvendelse af ny informationsteknologi, s 39, Administrations- og Personaledepartementet, Marts 1989.
- 5 Telekommunikation Lemvig Projektet s 19, December 1984.
- 6 Forsøgs- og Udviklingsprojekter med anvendelse af Ny Informationsteknologi, Administrationsdepartementet, Material til TMU-konferencen 10. november 1986.
- 7 Cronberg, T. (1990) Fremtidsforsøg, s 149. Akademisk Forlag, København.
- 8 Jäger, B., Manniche, J. och Rieper, O. (1990) Computere, lokalsamfund og virksomheder, s 106. AKF Forlaget, København.
- 9 Jäger, B., Manniche, J. och Rieper, O. (1990) Computere, lokalsamfund og virksomheder, s 59. AKF Forlaget, København.
- 10 Duelund, P. och Skot-Hansen, D., Lokalkultur, Livsformer og Informationsteknologi, Danmarks Biblioteksskole, 1990.
- 11 För en utförligare genomgång, se Tarja Cronberg, *Fremtidsforsøg*, Akademisk Forlag, 1990.
- 12 Skjold Fink, Eva Bjerrum and John B. Simonsen, Jutland Telephone, *Image Communication in Agriculture — Experience from a Field Trial*, Teleteknik 1990.
- 13 Se dessutom TELDOK Rapport 49, juli 1989 av Mats Utbult för en utförligare genomgång av försök i Danmark med bildkommunikation.
- 14 Kresten Storgaard, Statens Byggeforskningsinstitut, *Telesyn på Sagen — Førsøg med telebåren billedkommunikation i landbruget*, 1990.
- 15 Kresten Storgaard och Rune Gamby, *Datari i Vejle Vestby*, Statens Byggeforskningsinstitut, 1990.
- 16 Enligt informationsmaterial från TIC, 1991.
- 17 Från Nyckelpersonsintervjuer i Vejle Bredbånd.
- 18 Informationsmaterial från Överläkare John Thygesen, Ögonavdelningen, Sjukhuset i Vejle.
- 19 ISDN Universalnettet, Hovedkonklusioner fra feltforsøket (1992), Jydsk Telefon.

- 20 Se Rapport om tilvejebringelse af hybridnettet, De danske tele-administrationer, 1:a november 1983, där förutsättnings- och planeringsunderlaget till Hybridnätetableringen finns dokumenterat i en samlad skrift eller "ritning".
Se Hybridnet, informationsteknologi og fysisk planlægning, Planstyrelsen, Miljöministeriet, December 1983.
- 21 Konsensus — rapport om Hybridnettet, Teknik — Samfund Initiativet, Statens Samfundsvidenskabelige Forskningsråd og Oplysning om Informationsteknologi, København, 14 Mars 1986.
- 22 Cronberg, T. (1990) Fremtidsforsøg, s 220. Akademisk Forlag, København.
- 23 Kofoed, L. B. och Marling, G. (1988) Ting ta'r tid, s 278. Aalborg Universitetsforlag.
- 24 Marling, G. (1990) Plan, indflydelse & proces, s 222. Aalborg Universitetsforlag.
- 25 Cronberg, T. (1991) Experiments into the future. I Cronberg, T. m fl (red) Danish Experiments — Social Constructions of Technology. Copenhagen Business School.
- 26 Qvortrup, L. (1991) Kedsomhedens tidsalder. Odense Universitetsforlag.
- 27 Jensen, O. M and Qvortrup, L. (1991) Experiments Out of the Future — Adhocrac and Showbiz. I Cronberg, T. m fl. (red). Danish Experiments — Social Constructions of Technology. Copenhagen Business School.
- 28 Cronberg, T. (1990) Fremtidsforsøg. Akademisk Forlag. København.
- 29 Jäger, B och Rieper, O. (1991) Kommunal service som selvbetjening, s 32—35. AKF (Amternes og Kommunernes Forskningsinstitut) Forlaget, København.
- 30 Strukgruppen (1990) Udvikling af fremtidens arbejdsplads. Holstebro Kommune.
- 31 Arbejdsgrundlag for Servicebutikken — din servicepartner. Herning Kommune.
- 32 Kvikservice, Ledøje-Smørum Kommune.
- 33 Få bedre råd i rådhusbutikken (1992), Information Svendborg Kommune.
- 34 PC-Doc, Søg og find på 7 sekunder (1991), København, Kommunedata.
- 35 Handlingsplan for Adressektorens Lokalcentre, EDB Bruger Service, Aarhus kommun, 1992.
- 36 EDB under selvstyre, Odense Magistrat 1. afdeling, EDB-kontoret, 1991.
- 37 Evalueringsrapport for EDB-forsøget på Daginstitutionsområdet i Odense kommune, 1991.
- 38 Projekt Borgerselvbetjening af informationer, Kommunedata, Afdelingen for Forretningsudvikling, August 1989.

- 39 Horsens — Modellen, Horsens kommunes Pensionistinformation.
- 40 Se Färch, H. och Norling, I. (1990) Egenservice. Kommunedatas Forlag, Ballerup.
- 41 Se Andreasen, J. m fl (1989) Videotex i Europa. Danmarks Tekniske Højskole, Lyngby.
- 42 Jäger, B. och Rieper, O. (1991) Kommunal service som selvbetjening. Amternes og Kommunernes Forskningsinstitut (AKF).
- 43 Färch & Norling, s 93.
- 44 Christoffersen, M. m fl. (1988) Teledistribueret Service. Danmarks Tekniske Højskole, Lyngby.
- 45 Enligt Årsberetning og regnskab 1990 från *Jydsk Telefon* och *Fyns Telefon*.
- 46 Det etiske Regnskab. (1989) Sparekassen Nordjylland.
- 47 Sejlflod Kommune. (1991) Økonomisk og etisk regnskab 1991, s 19.
- 48 Bild, T. m fl (1992) Blåsprutterne Stjernerne og de stille Eksisterer, s 206 f.



Televerkets styrelse har inrättat ett anslag med syfte att medverka till snabb och lättillgänglig dokumentation beträffande användningen av teleanknutna informationssystem. Detta anslag förvaltas av TELDOK och skall bidra till:

- Dokumentation vid tidigast möjliga tidpunkt av praktiska tillämpningar av teleanknutna informationssystem i arbetslivet
- Publicering och spridning, i förekommande fall översättning, av annars svåråtkomliga erfarenheter av teleanknutna informationssystem i arbetslivet, samt kompletteringar avsedda att öka användningsvärdet för svenska förhållanden och svenska läsare
- Studieresor och konferenser i direkt anknytning till arbetet med att dokumentera och sprida information beträffande praktiska tillämpningar av teleanknutna informationssystem i arbetslivet

Ytterligare information lämnas gärna av TELDOK Redaktionskommitté. Där ingår:

Bertil Thorngren (ordförande), Televerket,
08-713 30 77
Göran Axelsson, finansdepartementet, SAMS,
08-763 42 05
Hans Iwan Bratt, LKD, 08-753 31 80
Birgitta Frejhagen, Folksam, 08-772 66 81
Peter Magnusson, TCO (ST), 08-790 51 53
Agneta Qwerin, Riksskatteverket, 08-764 83 78
Herbert Söderström, 0650-800 59
Bengt-Arne Vedin, Metamatic AB, 08-660 35 85,
790 83 81
Anna Karlstedt, IMIT, 08-736 94 71
P G Holmlöv (sekreterare), Televerket/HHS,
010-213 16 27

Adressen är: TELDOK, c/o Anna Karlstedt, IMIT, Box 6501, 113 83 STOCKHOLM. FAX: 08-32 65 24. Skicka gärna in projektidéer eller ansökningar om medel för att dokumentera användningen av teleanknutna informationssystem!

Nyheter från och om TELDOK sprids också i IMITs tidning *Management of Technology* som TELDOKs 2 300 läsare får automatiskt.

TELDOK utger flera skriftserier. Exempel på nyligen utkomna publikationer är...

TELDOK Rapport

- 82 Danmark... Framgångsrika medborgarkontor och hög "IT-temperatur" i enskilda företag och regioner. Juni 1993.
- 81 Danskt brobygge pågår. Sociala försök med informationsteknologi. Juni 1993.
- 80 ESPRIT, EUREKA och RACE – tre pan-europeiska IT-satsningar. The TRUE story! Februari 1993.
- 79 Fler fyllda frakter med elektronisk asfalt – för transportörer på god väg till EGs inre marknad. December 1992.
- 78 Närbilder. I. Kommunpolitiker i dataåldern. II. Kommunerna och datalagen. December 1992.
- 77 Telematik för italienska småföretag. December 1992.
- 76 Teletjänster. November 1992.
- 75 Lönsam logistik – med sikte på 2000-talet. Fem exempel på hur informationsteknik stödjer och förbättrar logistiklösningar hos transportföretag. September 1992.
- 74 Mobil telekommunikation inom skogsbruket. Juni 1992.

Via TELDOK

- 21 Information Technology, Social Fabric. Maj 1993. *Endast på engelska!*
- 20 Effektivare godstransporter – Praktikfall Bergslagen. Mars 1993.
- 19 Telesystemet i förvandling. April 1992.

TELDOK Referensdokument

- K Utgivning 1981-1991. April 1992.

Enstaka exemplar av publikationerna kan beställas dygnet runt från DirektSvar, 08-23 00 00. *Ange helst rapportnummer!*

Den som i fortsättningen önskar erhålla skrifter från TELDOK får automatiskt alla TELDOK Rapport och alla TELDOK-Info.

Adressändringar meddelas till Anna Karlstedt (telefonsvarare 08-736 94 71 eller FAX: 08-32 65 24).