

# Några idéer om hur gå vidare med projekten angående digitala servicepunkter i inlandet

## Status nu

Läget nu är att:

- vi har väckt idéer kring hur man kan producera samhällstjänster bättre och mer effektivt genom att mediera dessa över distans.
- Vi har ett, sedan flera år, fungerande exempel/demonstration där vi medierar AF-tjänstemän till ett antal servicepunkter. Med erfarenheten att det inte bara fungerar utan också används.
- Vi har tagit ytterligare avstamp och inspiration i Högdahls utredning, och utvecklat begreppet servicepunkter i denna vidare.

Vi har förstått att både utredare, finans och näring ser det vi gör som att vi är på rätt spår och i rätt anda.

- Vi har exemplifierat hur man skulle kunna komma till ett första skott i IEF-förstudien. Men denna måste utvecklas och konkretiseras vidare
- Vi har genomfört ett antal ”inspirations”-konferenser i inlandet för att initiera deltagande från kommuner och andra organisationer. Två konferenser återstår.

Erfarenheterna är entusiasm och vilja, men man ser, förstår inte hur vi ska ta nästa steg och hur man själva ska delta.

- Vi har förankrat utvärdering och forskningsaspekter på KTH-centret för hållbar kommunikation.

Även här förstår vi att vi ligger rätt, hållbarhetsbidraget är klockrent i alla tre dimensionerna – socialt, ekonomiskt och miljö. Men vi måste hitta finansiering för att gå vidare.

- Och nu försöker vi konkretisera oss för att ta nästa steg.

## Tågordning

En skiss av vad vi måste åstadkomma för att komma vidare är:

### 1-vad/vilka-

- samhällstjänster och aktörer vill vi börja med. Erfarenheterna från konferenserna är att man har svårt att konkretisera det här. Man ser och är övertygad om potentialen i att mediera tjänster –miljö, tillgänglighet, etc. Men nästa steg, vilka handläggare, var, hur, arbetsformer mm – är oklart.

Det här måste konkretiseras tillsammans med de lokala aktörerna, kommunens handläggare, m.fl. Ett första steg i detta bör begränsas till några få tjänster där det dels är lätt att förstå hur de kan medieras/arbetssätt, dels passar den tillgängliga tekniken – för att snabbt kunna pröva och demonstrera.

### 2-övriga aktörer/användare

eftersom det vi bygger upp är en infrastruktur för mediering som kan, och bör, användas även för andra syften än att mediera kommunala samhällstjänster bör vi koppla in andra aktörer i ett tidigt skede. Målet är sambruk, även i en tidig och begränsad pilot.

Exempel är byddegårdar och andra naturliga samlingslokaler, kultur- och bildningsaktörer, kommersiella aktörer – m.fl. Landstingstjänster (vård) är också ett naturligt sambruk.

### 3-utnyttja existerande förutsättningar

för att snabbt kunna komma till ett första skott (begränsat i omfattning och funktion) är det lämpligt att använda den infrastruktur och lokaler som redan finns uppbyggd – bl.a i samband med AF-försöket. Därför bör första provet utformas så att det kräver minsta möjliga ytterligare investeringar i fiber och terminaler

Med dessa steg bör man kunna genomföra en begränsad första demonstration/pilot inom relativ kort sikt. Med start inom tidsperioden maj oktober 2010.

### 4 pilot och utvärdering

även i den första begränsade piloten är det viktigt att utvärdera acceptans och nytta, samt hållbarhetsaspekter. Tanken är att detta med fördel kan utföras av centret för hållbar kommunikation på KTH – viss finansiering bör avsättas för detta

Samma arbetsteg krävs för att kunna tillämpa, pröva och demonstrera i större skala, både innehåll/aktörer och geografi. Vi ser ju hela inlandsområdet som potentiellt tillämpningsområde för den här metoden att effektivisera och tillgängliggöra samhällstjänster, kultur och annat. Vi har sett som mål att, med utgångspunkt av

erfarenheter i den första piloten, genomföra något större demonstrationer i de tre norra strukturfondsregionerna. Med tanken att i nästa led är tanken att ett mer reguljärt införande och användande av tekniken är något som kan/bör stödjas av strukturfonderna.

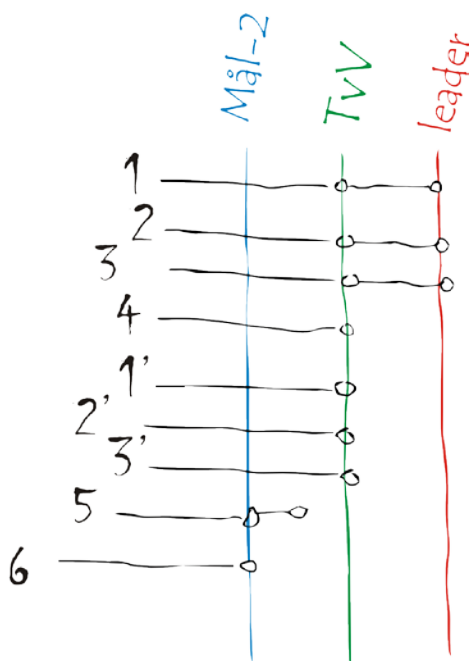
### 5 'projektera' nästa omgång

Så nästa steg blir att projektera och genomföra regionala piloter – i samverkan med de lokala aktörerna – naturligtvis. Syftet är att dels engagera aktörer inom regionerna, dels förstå lokala aspekter och skillnader. Det finns stora skillnader i tillgång till infrastruktur för kommunikation. Det är därför naturligt att de regionala proven utförs i områden som inte kräver alltför omfattande kompletteringar. Samt att arbetet omfattar planering för hur kommunikationsstrukturen kan/bör kompletteras inom hela regionen, och vad ett kommande mål-2-projekt borde omfatta.

### 6 genomföra och utvärdera regionala piloter

även här är utvärderingsaspekten viktig och vi ser en forskningsroll för KTH.

### Koppling till finansiering



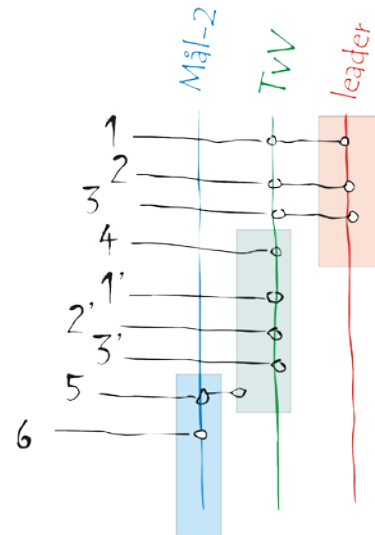
När vi funderat över hur den här eskalerande serien av prov kan finansieras har vi sett tre parallella spår. För mindre och mer lokala prov kan leaderbidrag sökas, för lite större och omfattade provverksamhet kan stöd sökas via programmet lokala service-lösningar (de 17 miljonerna) på Tillväxtverket. Slutligen, ett mer omfattande – reguljärt – införande och utvecklande/omformande av hur samhället i regionerna fungerar, är ju sånt strukturfonderna är tänka för.

Eftersom både prov och införande ställer krav på kompletteringar/utbyggnad av infrastrukturen för kommunikation (dvs fibernätet), bör stöd för detta kunna sökas via jordbruksverket / länstyrelserna för utbyggnad av bredband.

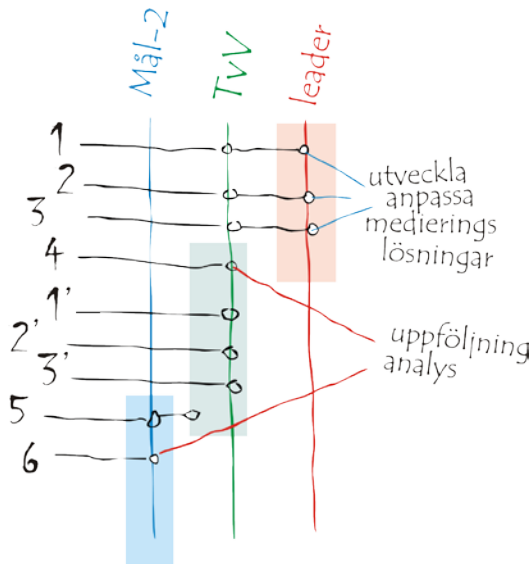
En paketering i projekt skulle kunna vara som i bilden till höger. Ett litet initialt och lokalt (kanske flera) projekt för att konkretisera och undersöka förutsättningar – med Leader-finansiering.

En första begränsad pilot – som leder till utformning och förslag till mer omfattande regionala prov – där Tillväxtverket bidrar med finansiering.

Samt slutligen regionala prov som mål-2-projekt.



### Koppling till forskning



Forsknings- och utvecklingsaspekter finns i alla projektpaketen.

Medieringslösningar måste skapas för att täcka de användningar och situationer som planeras.

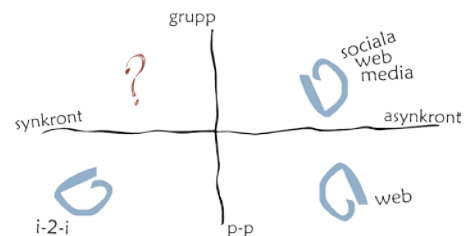
Under och efter genomförande är uppföljning och analys av användning och effekter forskningsfrågor.

### Medieringslösningar

(KTH/CeSC-mediateknik & Folkets Hubb)

Den teknik som vi använt i AF-exemplet medierar ett personligt möte (en person till en person) med hög kvalitet. Så pass hög kvalitet att det till och med kan vara bättre än ett fysiskt möte (psykiatri på distans). Men den här tekniken passar inte alla tjänster och situationer.

Bilden till höger visar exempel på hur man kan visa vilka fall tekniken vi har täcker, och vad vi behöver utveckla/anpassa vidare. T.ex vi saknar bra medieringstekniker för grupsituationer (som krävs i utbildningssituationer). Den här utvecklingen bör ske tillsammans med användare under arbetet med att identifiera vilka användningar vi vill stödja.



### *Användbarhet*

*(KTH-CeSC Människa Dator Interaktion(MDI))*

En del av uppföljningen är att studera användbarheten av de tekniska lösningar vi använder. Syftet är både att förstå hur tekniken kan anpassas för att stödja användningen på ett bättre sätt, dels hur man med tekniken kan arbeta på nya sätt.

### *Samhällsnytta*

*(KTH-CeSC FMS)*

En annan aspekt på uppföljningen är att studera och förstå effekterna ur ett samhällsperspektiv, dvs "hur man räknar hem" de förändringar man gör och vilka nyttor man uppnått. Den här analysen sker dels nationalekonomiskt, men också ur ett vidare hållbarhetsperspektiv.

## Infrastruktur

En förutsättning för användning av decentraliserade servicepunkter är att den infrastruktur som krävs finns på plats. Denna består av lokaler, terminaler och presentationsutrustning samt kommunikation. Eftersom det här rör sig om avancerad utrustning och kommunikation över långa avstånd blir det här en kostnadspuckel för att komma igång i full skala.

Strategin/taktiken är därför att göra de första piloterna och demonstrationerna där så mycket som möjligt av infrastrukturen finns på plats. Tidigare stödprojekt i inlandsområdet har ju resulterat i en utbyggnad av optofiber i området, idag delvis täckande och dåligt utnyttjad. De första stegen i planeringen av projekten blir därför att välja platser och deltagare som kräver så liten komplettering av existerande infrastruktur som möjligt.

En ytterligare aspekt på kostnadspuckeln är att infrastrukturer, för att bli ekonomiskt hållbara, bör ha en så bred användning (kostnadsdelning) som möjligt. Därför bör man i planeringen från början se till att utformningen blir sådan att inte bara samhällstjänster stöds, utan också utbildning, kultur, fritid och kommersiell verksamhet kan sambruka infrastrukturen.

När det gäller platser för **servicepunkterna**:

- gäller det att hitta och samarbeta med de naturliga samlingspunkter som redan finns.
  - BRF, FHP ..
  - skolor, kommunkontor, turistanläggningar ..
  - landsting, vårdcentraler, ..
  - kommersiella lokaler

När det gäller **lokaler och utrustning**:

- gäller det att utforma så att den enkelt kan stödja olika användningar – där det finns ekonomiskt intresse att göra så.

- samhällstjänster
- internkommunikation kommun
- kultur (teater, evenemang, ..)
- utbildning
- vård, ...

Driften av lokaler och utrustning beror naturligtvis på ägandet och användningen. Vilken typ av lokal bemanning, som är anställd var, skall göra vad och ha vilken kompetens – måste utredas och anpassas till den lokala utformningen.

#### När det gäller *kommunikation*:

För den teknik som tänkt för servicepunkterna krävs normalt kommunikation (hastigheter och fördröjning) över fiber. Existerande access respektive hur lätt (billigt) det är att skapa en sådan är något som bör vara med i val av lokal.

Men, i syfte att få fram bra piloter/demonstrationer, kommer det att krävas kompletteringar. Dvs att installera nya (förhoppningsvis korta) fibersträckor. Finansiering, ägande och drift av dessa måste utredas. Det bör vara möjligt att söka stöd för dessa investeringar via det nya bredbandsstödet från jordbruksverket respektive lässtyrelserna.

Man kan tänka sig många modeller att hantera nätkompletteringarna: från det att de ses som en förlängning av kommunens LAN till att de ska ses som en lokal fiberoperatör.

#### *Riksnätet:*

Riksnätet är ett initiativ att kunna använda samhällsägda (och andra) nätresurser för samhällstjänster och icke kommersiell verksamhet. Bakgrunden är att det finns en rad optonät som ägs och drivs av statliga eller samhällsägda aktörer. Exempel: Transportstyrelsen (gamla banverket), Kraftnät. Kapaciteten i dessa är idag dåligt utnyttjad, så en sådan här användning stör inte affärsverksamheten.

(Deltagande av även kommersiella aktörer, som Skanova, tänks – då med motivering att nätet fungerar som inkubator för nya tjänster vilkas utveckling till kommersiella tjänster underlättas.)

I det här sammanhanget är riksnätet ett sätt att förbinda kommuner med varandra och med myndigheter på distans. (~ återskapande av de gamla portofria tjänsteposten för myndigheter, kan ses som in-natura medfinansiering(?).)