

## Användaranpassade e-tjänster för alla

Idag levererar samtliga myndigheter tjänster för självservice på Internet, åtkomliga dygnet runt. Målet med de digitala tjänsterna är att det ska förenkla och förbättra servicen för medborgarna, men de är också ett villkor för att t.ex. kommunerna ska kunna leverera sina åligganden på ett kostnadseffektivt sätt. Att servicen via internet verkligen kan användas ligger i kommuners och myndigheters intresse.

Svenska folkets möjlighet att utnyttja tekniken för kommunal service är i omvärldsperspektiv stor. Dock inte så stor att alla svenska medborgare verkligen har tillgång till och kan hantera den digitala kommunikationen. Den offentliga satsningen har inte alltid fallit väl ut har det visat sig.

### EU-projektet i-COIN

I Svenljunga kommun har vi tagit fasta på problemet och börjat fundera på hur man ska nå dem som idag inte är uppkopplade på Internet eller ens har tillgång till datorer. Detta har lett till att vi sökt och också fått ett EU-projekt godkänt som har fokus just på den grupp medborgare som idag av olika orsaker inte är uppkopplade.

Projektet i-COIN (Interregional COmunication and Information Network) är ett eu-projekt som Svenljunga kommun leder, samordnar och ansvarar för. Projektet omfattar 10 partners, sträcker sig över 7 länder och har en total budget på 1,8 miljoner euro varav 1 miljon euro är bidrag från EU. Resten står respektive partner för. Svenljungas del av budgeten är 579.000 euro.

### 8 av 10 svenskar använder Internet

83 procent av Sveriges befolkning använder nu Internet. Och av dessa ger sig 58 procent ut på nätet varje dag. Det visar Post- och telestyrelsens årliga undersökning "Så efterfrågar vi elektronisk kommunikation", som undersöker svenskarnas syn på telefoni och Internet.

Nästan hälften av befolkningen har bredband hemma vilket innebär en ökning med 16 procentenheter från 2004 då 31 procent uppgav att de hade detta. De som har uppringd anslutning har

### Frågor som ska besvaras

Idén till projektet föddes när kommunens bredbandsnät blev färdigställt, och det blev tekniskt möjligt att få fast Internetuppkoppling i kommunens alla byar. Tankarna runt den sk. 24h-myndigheten har också påverkat. De frågor som projektet ska besvara är:

- Hur når man dem som idag inte är uppkopplade, nu när myndigheterna styr alltmer över mot internet?
- Hur skall en offentlig tjänst se ut och fungera för att attrahera medborgarna?
- Vilka krav på säkerhet och skydd av medborgarens integritet krävs?
- Hur påverkas demokratin?
- Skulle terminaler som är anpassade efter medborgarnas krav hjälpa de som idag inte har datorer?

Liknande frågor finns idag i hela Europa.

Intresset för projektet var stort när det presenterades i Vilnius våren 2005 och förväntningarna på resultatet är nu höga. Sedan projektet blev godkänt har det uppmärksammats både i radion, tv och i tidningar.

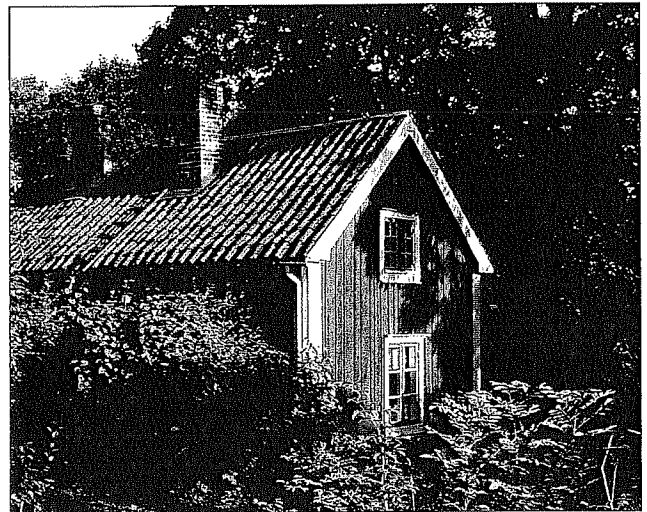
### Målet

Målet med projektet är att ta fram en

teknisk plattform och en manual som beskriver kraven från medborgarna och andra intressenter på de framtida elektroniska tjänsterna.

Målsättningen är att när projektet avslutas i december 2007 ska det finnas tillgång till elektroniska tjänster som är anpassade för våra medborgare ute i byarna.

Utvecklingen skall även tas tillvara på vår hemsida som kommer att anpassas till de lösningar som arbetas fram under projektets gång. – Christian Bonfré, IT-chef Svenljunga



Uppkoppling till alla i kommunen

minskat - 27 procent har nu denna anslutningsform jämfört med förra året när dessa var 36 procent. Nästan 30 procent av dem som idag använder uppringd anslutning uppgav att de vill beställa en bredbands-uppkoppling inom de närmaste tre månaderna.

Nästan 89 procent av dem som har Internetabonnemang har gjort något för att skydda hushållets dator. Vanligast är att man använder en brandvägg. Trots detta har sju av tio drabbats av problem vid Internetuppkoppling, oftast i form av virus eller obeställd e-post, så kallad spam.