



DET DIGITALE RÅD

VELFÆRD OG VÆKST GENNEM DIGITALISERING

DEBATOPLÆG OM DEN FÆLLESOFFENTLIGE
DIGITALISERINGSSTRATEGI



FORORD	1
INDLEDNING.....	2
STRATEGI FREM FOR PROJEKTLISTE.....	2
AMBITIØSE MÅL KAN NÅS	3
MÅLSÆTNINGER DER FLYTTER DANMARK	4
OFFENTLIG E-SERVICE	6
GEVINSTREALISERING OG BEDRE SERVICE	7
FORSLAG: PROFESSIONELLE KONTAKTCENTRE I DET OFFENTLIGE.....	8
GRÆNSELØS LÆRING	11
GAMMEL SKOLE I NY VERDEN	11
BUD PÅ EN NY SKOLE	12
FORSLAG: DIGITALISÉR UNDERVISNINGEN I CENTRALE SKOLEFAG.....	14
DIGITAL EGENOMSORG	16
TELEMEDICIN OG OMSORGLØSNINGER ER EN DEL AF SVARET	17
FORSLAG: GIV BORGEREN RET TIL AT VÆLGE DEN DIGITALE LØSNING ...	19
OFFENTLIG DIGITALISERING SOM ERHVERVSPOLITISK VÆKSTSTRATEGI	21
DANMARK HAR UNIK MULIGHED FOR AT FÅ ADGANG TIL ENORMT GLOBALT MARKED	21
ET STÆRKT HJEMMEMARKED KRÆVER ORDEN I EGET HUS HOS DET OFFENTLIGE	23
KONKLUSION	26
OM DET DIGITALE RÅD.....	28

FORORD

Regeringen forbereder lige nu deres forslag til den kommende fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. Strategien kommer til at dække perioden 2011-2015. Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi udstikker retningen for digitaliseringsindsatsens i hele den offentlige sektor.

Det Digitale Råd har med dette oplæg til debat forud for den kommende fællesoffentlige digitaliseringsstrategi haft flere formål:

For det første vil vi godt argumentere for at den kommende strategi bør fokusere på udvalgte nøglemålsætninger, der skaber vækst og omstilling.

For det andet vil vi gerne pege på tre konkrete områder – borgerkontakt, skole og egenomsorg – hvor det synes særligt oplagt at sætte ind.

For det tredje vil vi som erhverv gerne påpege, at den kommende digitaliseringsstrategi kan lægge kimen til vækst for en række private virksomheder i Danmark.

For det fjerde ønsker vi at slå fast, at den offentlige sektor – særligt i et vækstperspektiv – kan gøre den danske it-branche en stor tjeneste ved at basere sin digitalisering på internationale markedsdrevne standarder.

God læselyst

Det Digitale Råd

Lars Monrad-Gylling, KMD
Jørgen Bardenfleth, Microsoft
Martin Lippert, TDC

INDLEDNING

Danmark står over for store udfordringer i de kommende år. Globaliseringen skærper konkurrencen og den demografiske udvikling i Danmark sætter pres på det nuværende velfærdssamfund.

Vi står derfor overfor en dobbelt udfordring. Vi skal finde et svar på, hvad Danmark skal leve af i fremtiden, så der kan skabes vækst i den private sektor, der kan finansiere vores velfærdssamfund. Samtidig skal vi omlægge den offentlige sektor, så velfærden kan blive tilvejebragt med færre hænder uden at kvaliteten forringes.

En øget og mere intelligent anvendelse af teknologi i den offentlige sektor vil være et meget væsentligt bidrag til at bringe Danmark tilbage i balance og fremgang.

STRATEGI FREM FOR PROJEKTLISTE

Den kommende fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 bør spille sammen med de overordnede samfundsøkonomiske udfordringer. Det handler om at frigøre ressourcer i den offentlige sektor, at investere klogt i fremtiden og at skabe grundlag for vækst i den private sektor.

Den nye fællesoffentlige digitaliseringsstrategi vil være den fjerde siden digitalisering for alvor blev gjort til et prioriteret fællesoffentligt anliggende i 2001. De tidligere strategier har i høj grad haft karakter af projektlister, hvor opgaverne har været fordelt på forskellige ministerier, KL og Danske Regioner, uden at de enkelte projekter nødvendigvis har haft en strategisk tyngde eller retning.

Udgangspunktet for den kommende strategi bør i stedet være at sætte fokus på færre og nøje udvalgte indsatsområder, hvor den offentlige sektor til gengæld forpligter sig på mere ambitiøse målsætninger med potentiale for at starte en omfattende og strategisk transformation. Strategien kan på den måde fungere som ledestjerne og

inspirator for såvel offentlige beslutningstagere som it-leverandører i forhold til, hvilke konkrete mål der skal nås.

Den brede digitaliseringsindsats i den offentlige sektor skal naturligvis fortsætte og den fælles offentlige digitaliseringsstrategi skal naturligvis fortsat indeholde de initiativer der skal løftes i fællesskab eller på tværs af stat, regioner og kommuner.

Der, hvor den offentlige sektor allerede er i fuld gang med at digitalisere succesfuldt, skal myndighederne primært have ro til at fuldende og videreudvikle arbejdet.

AMBITIØSE MÅL KAN NÅS

I den private sektor – ikke mindst inden for teknologi- og serviceområdet – er der gode eksempler på markante transformationer af både arbejdsgange og forretningsmodeller. Virksomhedernes turn around efter finanskrisen er eksempler på meget betydelige forretningsmæssige og organisatoriske ændringer, som er implementeret på kort tid.

I den private sektor er markedspresset en effektiv katalysator for forandringer og innovation. I den offentlige sektor er der ikke et naturligt markedspres. Presset for ændringer skal derfor enten ske via en tydelig politisk prioritering eller via incitamenter, der tilskynder de offentlige beslutningstagere til at ændre arbejdsgange og organisation.

Traditioner og lovgivning betyder, at nye arbejdsgange og anvendelse af ny teknologi i den offentlige sektor ofte bliver implementeret langsomt og uden at fordelene udnyttes fuldt ud gennem gevinstrealisering. Erfaringen viser imidlertid også, at den offentlige sektor er i stand til at gennemføre omfattende organisatoriske omstillinger, hvis der opstilles klare mål og tidsfrister. Strukturreformen i 2007 er et eksempel på en meget betydelig omlægning af den offentlige sektor som blev gennemført indenfor en tidsfrist på tre år, og som ”kom i hus” til tiden uden nævneværdige problemer for borgere og virksomheder.

MÅLSÆTNINGER DER FLYTTER DANMARK

Det Digitale Råd anbefaler, at den kommende strategi sætter fokus på få, udvalgte områder, hvor det er muligt at gøre en markant forskel.

Den samlede strategi må og skal naturligvis også indeholde de digitaliseringsinitiativer som kræver koordinering og opbakning på tværs af stat, regioner og kommuner for at sikre at der er fremdrift i den brede digitalisering af den offentlige sektor.

Det Digitale Råd anbefaler, at den kommende strategi prioriterer tre strategiske områder, hvor forudsætningerne for en værdiskabende transformation gennem digitalisering er særligt gunstige, og som samtidig adresserer de centrale samfundsøkonomiske udfordringer.

For det første skal der implementeres en kanalstrategi som bringer den offentlige sektors administrative services på omgangshøjde med, hvad de bedste private og offentlige virksomheder gør i ind- og udland for så vidt angår kommunikation og digitalisering. Det vil både give bedre ressourceudnyttelse og besparelser for den offentlige sektor og løfte serviceniveauet for borgere og styrke konkurrenceevnen for virksomhederne.

For det andet skal der investeres i uddannelser som udgør Danmarks væsentligste råstof for fremtiden. Folkeskolen skal give eleverne digitale kompetencer og evnen til læring i virtuelle miljøer. Det bliver en af de væsentligste kompetencer i det 21. århundrede. En digital skole vil gøre Danmark parat til fremtidens kamp om nye jobs i den globale økonomi.

For det tredje skal der sættes på at gøre borgerne på sundheds- og ældreområdet selvhjulpne gennem brug af velfærdsteknologi. Det giver store gevinster for borgerne, men det er også helt nødvendigt at demontere den demografiske bombe under vores sundheds- og omsorgssystem. Endelig er en offentlig satsning på velfærdsteknologien den mest lovende mulighed for at skabe

en erhvervspolitisk indsats for vækst i den private sektor og eksport.

Forudsætningerne for offentlig digitalisering som en erhvervspolitisk vækststrategi er ikke tilskudsordninger og detailstyring, men rigtige rammevilkår i form af internationale standarder, markedsdrevet innovation og en mere intelligent afvendelse af udbudsreglerne.

Det Digitale Råds forslag løser naturligvis ikke alle vores samfundsøkonomiske udfordringer, men vil være et væsentligt bidrag til at få vækst og velfærd tilbage på sporet.

OFFENTLIG E-SERVICE

45 millioner gange om året er en borger og virksomhed i Danmark i kontakt med borgerservice i kommunerne eller med en myndighed i staten. Det svarer til, at knap 125.000 borgere hver dag, syv dage om ugen, 365 dage om året henvender sig til det offentlige i forbindelse med eksempelvis en indberetning eller et spørgsmål om en sag¹. En kontakt der i vid udstrækning fortsat består i fysisk kontakt, breve, e-mails i stedet for en smartere og mere digital kontaktform eller via call center, der også er langt billigere.

Sat på spidsen svarer kontakten til den offentlige sektor til, at vi fortsat havde bankbøger og skulle stå i kø i banken for at hæve penge. Eller at vi sidst på måneden fortsat skulle stå i kø på posthuset for at betale regninger. Eller at vi skulle stå i kø hos et rejsebureau og vente en time på at købe en flybillet til New York til en pris, der ikke kunne forhandles. Det er formodentlig de færreste af os, der ønsker at genopleve dette. Muligheden for via nettet selv at kunne ordne betalinger, få svar på spørgsmål og finde de bedste rejsetidspunkter og priser på flybilletter har givet os en hidtil uset grad af frihed og fleksibilitet. Altså, lige med undtagelse af vores kontakt med den offentlige sektor. Her er det som om, vi stadig befinder os i en tidslomme, hvor kontaktformen – i et ellers gennemdigitaliseret samfund – synes at være uendelig gammeldags. I den offentlige sektor mødes vi stadigvæk med krav om fysisk fremmøde, kødannelser og blanketter på papir.

Som det ser ud i dag, sker kontakten via mange forskellige kanaler – e-mail og elektroniske selvbetjeningsløsninger, via telefonen, brev og for langt størstepartens vedkommende i forbindelse med fysisk fremmøde hos en offentlig institution eller myndighed.

¹ Det Digitale Råd: Digitaliser borgernes kontakt med det offentlige – debatoplæg januar 2011.

Når borgerkontakten er så omfattende virker det oplagt, at der med en systematisk indsats på området vil kunne realiseres et væsentligt ressourcemæssigt potentiale. KL har beregnet, at kontakt via fysisk fremmøde koster 100 kroner, mens kontakt via en digital selvbetjeningsløsning kun koster 5 kroner. Vi taler således om et betragteligt potentiale, hvis vi kan flytte de 45 millioner kontakter over på billigere kontaktkanaler.

GEVINSTREALISERING OG BEDRE SERVICE

Der har været fokus på at øge borgernes og virksomhedernes anvendelse af digitale selvbetjeningsløsninger i de tre foregående fællesoffentlige digitaliseringsstrategier. Det fremhæves som et af resultaterne i den seneste strategi, at der er gennemført en større markedsføringskampagne af de digitale selvbetjeningsløsninger og at man har etableret borger.dk.

Alligevel sker langt hovedparten af kontakten til det offentlige ikke med den billigste løsning – der som oftest vil være digital selvbetjening – men gennemføres tværtimod via de dyreste kanaler som er personligt fremmøde eller papirblanketter og breve. KL skønner, at kun omkring 20 pct. af henvendelserne fra borgerne sker via digitale selvbetjeningsløsninger selv på de områder, hvor kommunerne faktisk tilbyder egnede løsninger².

Det Digitale Råd har tidligere dokumenteret³, at de offentlige kanalstrategier har været kendetegnet af følgende svagheder:

- Lav strategisk prioritering
- Manglende viden om borger- og virksomhedskontakten
- Få krav om opfølgning og effekt

² En enkel, effektiv og sammenhængende offentlig sektor, debatpjece om den nye fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015, Regeringen, Danske Regioner og KL, februar 2011.

³ Det Digitale Råd: Digitaliser borgernes kontakt med det offentlige – debatoplæg januar 2011.

I forbindelse med den kommende fællesoffentlige digitaliseringsstrategi bør det sikres, at borgerkontakten i den offentlige sektor bliver moderniseret og omlagt, så den både kan bidrage til ressourcebesparelser i den offentlige sektor, men også kan tilbyde borgerne en tidssvarende service, hvor man udnytter den teknologiske udvikling og knowhow som allerede er implementeret hos de førende serviceleverandører i den private sektor.

Hvis det betydelige ressourcemæssige potentiale – der efter Det Digitale Råds vurdering kan hentes i den offentlige sektors kontakt til borgerne – i realiteten skal indhøstes, er der behov for et radikalt forslag, der effektivt og indenfor en kort periode moderniserer borger- og virksomhedskontakten.

FORSLAG: PROFESSIONELLE KONTAKTCENTRE I DET OFFENTLIGE

Det Digitale Råd foreslår, at der senest i 2015 er etableret et antal professionelle kontaktcentre, der – på relevante områder – trinvist overtager en stadig større del af borger- og virksomhedshenvendelserne til de administrative dele af den offentlige service.

Kontaktcentrene etableres med inspiration fra professionelle call centre, som vi kender dem idag, men med mulighed for at betjene henvendelser fra borgere og virksomheder via en langt bredere vifte af kanaler, der – udover telefon – kan dække chat, co-browsing og bistand til digitale selvbetjeningsløsninger samt videomøder og håndtering af skriftlige henvendelser.

Ved at samle borgeres og virksomheders henvendelser til det offentlige i ét kontaktsystem bliver det muligt at arbejde strategisk med den samlede kanalstrategi for de sagsrelaterede henvendelser til det offentlige. Etableringen af professionelle kontaktcentre vil således give de offentlige myndigheder langt bedre overblik over indhold og sammensætning af borger- og virksomhedshenvendelser på tværs af myndigheds- og sagsområder. Systematisk

opsamling af denne viden åbner for en optimering af den offentlige sektors håndtering af henvendelserne, eksempelvis gennem optimering af eksisterende selvbetjeningsløsninger og opbygning af eksperter-systemer, der kan støtte kontakcentermedarbejdere i deres håndtering af henvendelser.

Med et systematisk overblik over karakteren af borgernes og virksomheders henvendelser bliver det også lettere at iværksætte målrettede kampagner, der kan flytte henvendelserne til billigere kanaler som elektronisk selvbetjening. Det kunne eksempelvis være via positive incitamenter som rabat på 50 eller 100 kroner i forbindelse med en gebyrbetaling foretaget via selvbetjening eller fortrinsret ved opskrivning til daginstitution for forældre, der betjener sig selv på nettet.

Endelig muliggør etableringen af professionelle kontakcentre for i langt højere grad end tilfældet er idag at dirigere henvendelser direkte til de medarbejdere, der sidder med den nødvendige ekspertise. Dette er særligt vigtigt, fordi den offentlige sektor er inde i en udvikling, hvor ekspertisen på flere fagområder koncentrerer sig i færre, større enheder med henblik på at opnå stordrift og sikre opretholdelsen af et fagligt miljø. Det er en udvikling, vi allerede kender fra SKAT og tinglysning - og i løbet af de kommende år også de fem sagsområder, der flytter fra kommunerne til Udbetaling Danmark.

På udvalgte områder som kommunal borgerservice, daginstitutionsoptekstering, skoleindskrivning samt på alle statslige erhvervsordninger bliver digital indberetning obligatorisk. Målet for disse områder er, at mindst 90 pct. af borger- og virksomhedshenvendelser inden udgangen af 2015 sker via digital selvbetjening eller via kontakcentre.

Konkret foreslår Rådet, at der etableres et antal kontakcentre for statslige myndigheder og institutioner med administrativ borger- og virksomhedskontakt. Tilsvarende etableres der et antal centre for det kommunale borgerserviceområde. Rådet foreslår endvidere, at ansvaret

for Borger.dk og Virk forankres i de fælles kontaktcentre. Endelig foreslår Rådet, at mindst et kontaktcenter bliver drevet som et offentligt-privat samarbejde.

De konkrete mål på området foreslås at være:

- 90 pct. af borger- og virksomhedshenvendelser inden for udvalgte områder som kommunal borgerservice, daginstitutionsoptegning, skoleindskrivning samt på alle statslige erhvervsordninger sker via digital selvbetjening eller via kontaktcenter senest ved udgangen af 2015

GRÆNSELØS LÆRING

På skoleområdet står vi over for radikale ændringer, der i vid udstrækning er fremkaldt på den ene side af den markante udbredelse, som nye digitale medier har fået i hele vores samfund, og på den anden side af et pres for at indrette skolen læringsmæssigt, så det eleverne i dag lærer, kan bruges i morgendagens stadige mere globale og kompetitive samfund.

Uddannelse er vores vigtigste råstof og investeringer i uddannelse har generelt et højt samfundsøkonomisk afkast. Netop derfor skal vi sikre, at folkeskolen uddanner børnene til den digitale fremtid som allerede er begyndt.

GAMMEL SKOLE I NY VERDEN

Nutidens folkeskoleelever er født ind i en verden, hvor de fysiske og sociale rammer om samvær er under hastig forandring, fordi stort set alle dele af hverdagen efterhånden er gennemsyret af digitale teknologier og nye medier og hastigheden hvormed nye løsninger og teknologier dukker op er meget høj.

Eksempelvis er nutidens folkeskoleelever vant brugere af Facebook, Twitter og sms og en stadig større andel har egen bærbar pc og om et øjeblik smartphone, iPads ligesom teknologier som stemmegenkendelse med tale til tekst osv. i disse år bliver udbredt og forudses at blive standard på diverse mobile platforme.

Hertil kommer alle de løsninger og nye teknologier, vi ikke er i stand til at forudse – men som vi må forvente vil komme – ikke mindst inden for sensortechnologier, robotteknologier og 3D-teknologier, som når de kommer ned i pris vil indgå som en naturlig del af samfundet, husholdningerne og forhåbentlig også i læringsituationer i skolen.

Så langt vi kan huske tilbage, har folkeskolen og dens historiske forgængere haft som udgangspunkt, at undervisningen blev afholdt på bestemte tidspunkter i et firkantet lokale, hvor eleverne sad bænket i tre rækker – en

gangrække, en midterrække og en vinduesrække – eller måske i hestesko. Tilsvarende har lærerens position været fast – nemlig foran tavlen i den ene ende af lokalet. Læring har – meget karikeret – været et spørgsmål om, at den ”kloge” lærer videregiver sin viden til eleverne. Den måde at tænke læring på er dybt nedarvet gennem årtusinder og afspejler et statisk men også analogt samfund.

I et mere statisk samfund kunne kloge mennesker i ministerier og andre centrale steder definere hvad de kommende elever skulle lære fra start til slut over en 10-12-årig periode og endda endnu længere og i en sådan model giver det god mening med det firkantede klasselokale og læreren foran tavlen.

BUD PÅ EN NY SKOLE

I det samfund vi allerede nu lever i og som med raket fart udfolder sig yderligere med hurtig og let adgang til uanede mængder af viden og information om et vilkårligt emne kan den enkelte lærer ikke længere opretholde det monopol på viden, der oprindeligt gav ham plads foran tavlen.

Det er i det lys, vi skal se udviklingen af fremtidens folkeskole. Som samfund kan og bør vi tage bestik af den ændrede globale konkurrencesituation, hvor nye digitale kompetencer, opfindsomhed og innovationsevne sammen med godt købmændskab bliver noget af det, vi skal satse på for at overleve på lang sigt og fortsat have råd til at investere i uddannelse og forskning. Vi bør betragte skolen som det fælles råstof, vi skal investere i for at investere i fremtiden

Netop derfor bør vi udnytte de nye teknologiske muligheder smartere i læringssituationerne. Ny teknologi og digitale medier muliggør helt andre måder at praktisere undervisning på samtidig med, at det kalder på nye definitioner af, hvad læring er og hvilke kompetencer, der bliver de afgørende i fremtidens videnssamfund. Fremtidens folkeskole bliver i sin undervisningstilrettelæggelse nødt til at afspejle den igangværende udvikling ved at tilbyde en langt større bredde i undervisningsformer og brug af medier, end det er tilfældet i dag.

Den enkelte lærer kan i nogle situationer gennem e-læring og videokonferencer undervise et meget stort antal elever. I andre situationer kan hun til gengæld være i dialog med ganske få elever – eksempelvis via en chat mellem 18 og 20 på en hverdagsaften for at hjælpe de elever, der har ekstra spørgsmål eller brug for hjælp.

Tilsvarende kan en stor del af undervisningen lægges i virtuelle læringsrum, hvor der er mulighed for interaktiv undervisning. Her vil lærerens rolle være en helt tredje, da undervisningen kan tilrettelægges af eleven eller eleverne selv, når det passer ind i deres dagligdag. Undervisningen skal naturligvis tilrettelægges i forhold til elevernes alder, således skal også de digitale læremidler være tilpasset til det alders- og læringstrin som eleverne har.

Svaret på, hvordan disse forskellige nye undervisningsformer komplementerer hinanden og bedst kombineres, vil gradvist blive klart i takt med, at stadig flere skoler begynder at eksperimentere med nye måder at tilrettelægge undervisningen på.

Udviklingen vil også få afgørende betydning for, hvordan eleverne arbejder og løser opgaver. I takt med, at digitale medier i alle afskygninger bliver stadig mere udbredt og lettilgængelige, kan eleverne inddrage dem som aktive elementer i deres opgaveløsning. En opgave om fremtidens rumfart kan blive til et videoproduceret indslag, en podcast, en samling stillbilleder eller en digital præsentation, der inddrager flere af ovenstående elementer og som præsenteres på en interaktiv tavle eller lægges på internettet.

Tilsvarende kan de metoder, eleverne anvender, være meget forskelligartede. Brug af simuleringsværktøjer på nettet til at foretage beregninger, videoopkald og interviews med en informationsmedarbejder på Kennedy Space Center i USA eller en dansk rumforsker, søgning efter og vurdering af film, lydoptagelser og artikler på internettet samt produktion af opgaven. På den måde kombinerer projektet om fremtidens rumfart klassiske skolefærdigheder fra fysik, matematik,

dansk, engelsk og samfundsfag med kompetencer som informationssøgning, kildekritik, præsentationsteknik og projektplanlægning.

Allerede på den korte bane kan den digitale skole give et værdifuldt bidrag til at fremme motivation og læring hos især de svage drenge som man motiveres ved at arbejde med it og teknologi. Det kan medvirke til at reducere behovet for den nuværende ressourcekrævende specialundervisning.

FORSLAG: DIGITALISÉR UNDERVISNINGEN I CENTRALE SKOLEFAG

Det Digitale Råd foreslår, at undervisningen i tre centrale folkeskolefag – dansk, matematik og engelsk – digitaliseres inden udgangen af 2015. Formålet med forslaget er at starte en omstilling af folkeskolen ved at knytte den konkrete digitaliseringsindsats tæt til de overordnede mål for udviklingen af tre centrale fagområder.

Forslaget om en digitalisering af undervisningen i tre store fag stiller krav om at fokusere digitaliseringsindsatsen i folkeskolen på tre områder:

For det første kræver forslaget, at den basale it-infrastruktur fungerer lydfrit. Det drejer sig dels om at sikre den enkelte elev adgang til en bærbar, tavle-pc eller lignende enhed, dels om at der på alle skoler er trådløst netværk med en dækning og kapacitet, der gør elever og lærere i stand til at gennemføre uden praktiske hensyn til, om alle nu også kan komme på nettet. Konkret foreslår Rådet, at regeringen og kommunerne indgår en forpligtende aftale om at etablere den nødvendige it-infrastruktur.

For det andet kræver forslaget, at lærere og elever får adgang til digitale læringsmidler, der dækker deres behov inden for de tre fag. Der skal derfor etableres et marked for digitale læringsmidler af høj kvalitet. Konkret foreslår Rådet, at der som ramme om et sådant marked for læringsmidler etableres en eller flere 'app-stores', hvor lærere og elever kan hente læringsmidler udviklet af en bred vifte af forlag og andre producenter. For at fremme en hurtig tilgang af egnede,

digitale læringsmidler kan der i en overgangsperiode knyttes subsidier til hver enkelt solgt enhed.

For det tredje kræver forslaget, at undervisningen i de tre fag udvikles, så den passer til en situation, hvor hovedparten af læringsforløbene forudsætter brug af digitale læringsmidler. Konkret foreslår Rådet, at denne helt nødvendige omstilling hjælpes på vej ved at etablere en række digitale læringspatruljer med det formål at sikre en national udbredelse af nye digitalt understøttede læringsforløb som et naturligt element i de tre fag. Den enkelte folkeskole skal kunne rekvirere en læringspatrulje, der over en periode på en til to uger hjælper skolens lærere til at omlægge undervisningen med udgangspunkt i de digitale værktøjer.

De konkrete mål på området foreslås at være:

- 90 pct. af eleverne i udskolingen skal ved udgangen af 2015 være omfattet af et digitalt læringsforløb indenfor tre centrale folkeskolefag – dansk, matematik og engelsk - der erstatter og supplerer den traditionelle, analoge undervisningsform og de fysiske bøger.

DIGITAL EGENOMSORG

Den demografiske udvikling vil sætte vores sundheds- og omsorgssystem under et meget betydeligt pres i de kommende år.

Befolkningens aldring betyder, at udgifterne til ældreomsorg vil stige meget voldsomt, hvis vi fortsætter med at levere omsorgsydelser på samme måde som i dag.

Sundhedsvæsenet kommer under et lignende pres bl.a. som følge af et stigende antal danskere med kroniske sygdomme som f.eks. diabetes, gigt, kol og hjertesygdomme. En del af stigningen er demografiske bestemt, men også vores livsstil øger antallet af kronikere i de kommende år.

På det udgiftspolitiske område står vi inden for begge områder – ældrepleje og behandlingen af kroniske sygdomme – over for en kæmpe udfordring:

- På ældreområdet beregnede Velfærdskommissionen allerede i 2006, at udgifterne til kommunal ældrepleje i perioden frem til 2040 vil vokse med omkring 11 mia. kr. svarende til en udgiftsstigning på 20-25 pct.
- På kronikerområdet udgør den offentlige sektors udgifter omkring 100 mia. kr. i 2010 eller gennemsnitligt 55.000 kr. for hvert af de 1,8 millioner mennesker, der har mindst en kronisk sygdom, og ifølge flere prognoser vil antallet af diagnosticerede kronikere stige i de kommende år.

Umiddelbart er der tale om to områder med meget forskellige typer borgere; Den ene gruppe er som sagt de 153.000 ældre, der i dag er visiteret til hjemmepleje i gennemsnitligt 3,7 timer til personlig pleje eller praktisk hjælp og som giver anledning til 34 mio. besøg af hjemmeplejen årligt. Den anden gruppe er de godt 1,8 mio. kronikere, der står for mere end halvdelen af alle besøg hos praktiserende læge og 30 pct. af indlæggelserne på landets hospitaler.

I forhold til den fremtidige organisering af området skal man heller ikke glemme, at der bag de stigende udgifter også er et meget stort menneske, hvis livskvalitet er afhængig af de sundheds- og omsorgsydelser vi som samfund leverer.

TELEMEDICIN OG OMSORGLØSNINGER ER EN DEL AF SVARET

Moderne teknologi betyder, at vi i stigende grad kan levere service og ydelser uafhængigt af den fysiske lokalisering.

Der er allerede gennemført forsøg med en række omsorgs- og telemedicinske løsninger med mulighed for videokonsultationer, udstyr til fjernmåling, automatiseret medicinering og tilsvarende teknologiske løsninger, der sætter borgeren i stand til at holde kontakt med privatpraktiserende læge, hospital og kommunal hjemmepleje.

Teknologisk er mulighederne i vid udstrækning allerede tilstede, men vi organiserer stadig en betydelig del af sundhedsvæsen og ældreomsorgen med basis i enten at bede modtageren om at møde op hos lægen eller sygehuset eller at omsorgspersonalet møder op hos den ældre.

På mange måder står sundhedsvæsenet og ældreomsorgen samme sted som bankerne stod før netbanken eller Skat stod før selvbetjeningsløsningerne. Ved at bruge teknologien har man løst et ressource- og omkostningsproblem, men brugerne føler samtidig, at de får en bedre service.

Det er med fremkomsten af nye teknologier muligt at gennemføre samme transformation på kroniker- og omsorgsområdet, hvor en del af de nuværende fysiske kontakter kan erstattes af bl.a. fjernmålinger og videokontakt.

Det kan eksempelvis for en kronikerpatient være i forbindelse med indberetning af og opfølgning på blodsukker, puls, lungekapacitet eller tilsvarende vitale værdier. Eller mere generelt i forbindelse med råd og vejledning om kost, ernæring og genoptræning samt kontrol af almen tilstand og tryghedsskabende besøg. Endelig vil der

være tale om enkle teknologier, der kan påminde borgeren om måltider, væskeindtag og medicinindtag.

Potentialerne er enorme – både økonomisk og i form af bedre kvalitet. Økonomisk skal der ikke fjernes mange af de 22 mio. besøg hos privat praktiserende læge før der er en rigtig god business case ligesom der ikke skal reduceres meget i antallet af de 34 mio. besøg, de visiterede ældre får af hjemmeplejen før der ligeledes her er en god business case.

Men hvad der er endnu bedre er at brug af disse nye teknologiske muligheder også kan medføre et opgør med hele den måde vi hidtil har klientgjort såvel ældre som kronikere på.

Når den ældre selv kan få adgang via video til verdenen, herunder hjemmeplejen - når den ældre ønsker det eller har behov – vil det ændre på hele relationen mellem den ældre og hjemmeplejen. Eller når den ældre – i stedet for at en fremmed person træder ind i dagligstuen og påmindes om at indtage væske, tage piller eller huske at spise – i stedet via et alarmsystem bliver påmindet ”hjemtager” så at sige den enkelte ældre selv en del af sin tilværelse til sin privatsfære og – hvis der er tillid til systemet – dermed større selvhjulpethed, værdighed og tryghed. Samtidig kan hjemmeplejens ressourcer bruges bedre til personlig pleje og rengøring m.m.

På kronikerområdet er billedet det samme. Mange kronikere har efter at være udskrevet fra hospitalet behov for en tæt opfølgning og kontrol med udviklingen i deres sygdom samt for forekomst af eventuelle følgesygdomme. De hyppige kontrolbesøg er nødvendige, men samtidig både tids- og ressourcekrævende for patienten, der skal holde styr på aftaler og rejse til og fra kontrolbesøg med jævne mellemrum. Mange kontrolbesøg vil imidlertid kunne undgås ved at bruge videokonsultationer, hvor patienten kan kommunikere med lyd og levende billeder gennem en særlig skærmenhed, der ved tryk på en knap automatisk sætter ham eller hende i forbindelse med den relevante behandler på det aftalte tidspunkt.

FORSLAG: GIV BORGEREN RET TIL AT VÆLGE DEN DIGITALE LØSNING

Det Digitale Råd foreslår, at de borgere, der visiteres til ældrepleje eller bliver diagnosticeret som behandlingskrævende kroniker, inden udgangen af 2015 får et lovfæstet retskrav på at kunne vælge en digital omsorgsløsning, patientkuffert eller lignende telemedicinsk løsning, der understøtter deres pleje- og behandlingsbehov.

Der er tale om et ambitiøst forslag, hvor transformationen af den offentlige sektor bliver styret via et efterspørgselspres fra borgerne. Det vil – på samme måde som venteliste garantier – medvirke til at sætte den offentlige sektor under et nødvendigt pres, der kan bidrage til at demontere den demografiske bombe under vores sundheds- og omsorgssystem.

Der eksisterer allerede teknologiske løsninger, som kan anvendes til at sikre en gennemgribende transformation af sundheds- og omsorgsområdet med øget egenomsorg, bedre livskvalitet og et meget betydeligt potentiale for omkostningsbesparelser til følge. Et retskrav vil sikre, at disse løsninger kommer ud og gør gavn de rigtige steder.

Samtidig vil retskravet sikre en efterspørgselsdrevet omstilling af ældrepleje og kronikerområde, idet den ny teknologi indføres i et tempo, der respekterer, at ikke alle borgere endnu er parate til at anvende eksempelvis videokonsultationer og fjernmålinger.

Konkret vil forslaget kræve en indsats på to områder:

For det første kræver forslaget, at der etableres en sammenhængende digital sundheds- og plejeinfrastruktur, som gør det muligt at kommunikere på tværs af forskellige sundhedsaktører og tekniske løsninger. Rådet foreslår derfor, at der vedtages bindende standarder for udstyr til videokonsultation, fjernmåling og andre digitale sundheds- og omsorgsløsninger.

For det andet kræver forslaget, at økonomiske og organisatoriske incitament, der blokerer for udbredelsen af digitale sundheds- og omsorgsløsninger fjernes og sundheds- og plejepersonale i stedet aktivt tilskyndes til at understøtte borgere, der ønsker at benytte sig af deres ret til digital behandling. Rådet foreslår derfor, at der fastlægges et sæt af positive incitament, som på medarbejder-, afdelings- og sektorniveau understøtter en omstilling til digital sundhed og pleje.

De konkrete mål for digital omsorg foreslås at være:

- 25 pct. af de personer, der visiteres til hjemmepleje skal senest ved udgangen af 2015 have et digitalt element i deres hjemmepleje – i form af f.eks. videokonsultation, genoptræning, sårbehandling mv. Det kan erstatte flere fysiske hjemmebesøg.

De konkrete mål for genoptræning foreslås at være:

- 25 pct. af alle visiterede til genoptræning skal senest ved udgangen af 2015 have et digitalt element i deres genoptræning - i form af f.eks. online-træning eller selvtræning med video.
- 25 pct. af holdgenoptræningen af knæ-opererede gennemføres som online træning eller selvtræning med træningsvideoer senest ved udgangen af 2015

De konkrete mål for digitalisering af kronikerområdet foreslås at være:

- 35 pct. af kronikere med f.eks. diabetes, kol og hjerteproblemer skal senest ved udgangen af 2015 behandles og have kontakt med sundhedssystemet via telemedicinske løsninger.

OFFENTLIG DIGITALISERING SOM ERHVERVSPOLITISK VÆKSTSTRATEGI

En fokuseret satsning på de tre områder – digital borgerservice, e-læring og telemedicin – rummer et stort vækstpotentiale for dansk erhvervsliv. Set i det lys handler den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi ikke bare om, hvordan den offentlige sektor leverer en bedre service, en højere kvalitet og bliver mere effektiv.

Ved at fokusere indsatsen på tre udvalgte områder, hvor Danmark internationalt set har nogle unikke fordele og kompetencer, kan digitaliseringsstrategien også blive et væsentligt bidrag til besvarelsen af det vækstpolitiske spørgsmål om, hvad Danmark skal leve af fremover.

DANMARK HAR UNIK MULIGHED FOR AT FÅ ADGANG TIL ENORMT GLOBALT MARKED

Danmark har en unik mulighed for at omsætte digitaliseringen af den offentlige sektor til en erhvervspolitisk satsning på innovativ og vidensintensiv vækst. Det skyldes, at de tre ovenfor beskrevne områder har to helt afgørende karaktertræk til fælles.

For det første gælder det for alle tre områder, at den globale efterspørgsel efter teknologiske løsninger og dertil knyttet viden og spidskompetencer vokser eksplosivt i disse år. Udvalgte nøgletal og tendenser fra de tre områder understreger dette:

- En halv milliard EU-borgere og knap 15 millioner europæiske virksomheder skal i de kommende år have digital adgang til en lang række offentlige services. EU-kommissionen har gjort digitaliseringen af de offentlige services og tjenester til et fælleseuropæisk indsatsområde, hvor stadig flere områder vil blive underlagt fælles krav og retningslinjer.
- Op mod 100 millioner skoleelever i den vestlige verden er hurtigt i gang med at udskifte trykte bøger, aviser, cd'er og andre fysiske medier med digitalt indhold i bred

forstand – deres hverdag er allerede digital. Denne udvikling rammer også skolen i disse år og får med stadig større vægt konsekvenser for udviklingen af fremtidens digitale læringsmidler og didaktiske værktøjer. Af samme grund har EU-kommissionen alene i 2011 afsat op mod 300 millioner kroner til udviklingen af digitalt indhold blandt andet med undervisningsformål for øje.

- På globalt plan står flere lande overfor samme demografiske udfordring med flere ældre og op mod en milliard kronikere vil i løbet af de næste årtier begynde at efterspørge telemedicinske løsninger som for eksempel videokonsultationer og udstyr til fjernmåling af blodsukker, puls og andre vitale værdier. Også dette område er gjort til et indsatsområde i EU, der forventer, at medlemslandene i løbet af de kommende ti år vil have behov for at øge udgifterne til sundhed og ældrepleje med omkring 400 mia. kr.

For det andet gælder det for alle tre områder, at Danmark har nogle unikke erfaringer og fortrin, der vil kunne omsættes til en international konkurrencefordel. Det handler om:

- Den unikke kombination af central og decentral borgerbetjening med kommunen som borgerens naturlige indgang til offentlige services og stadig flere centraliserede sagsbehandlingsenheder med fokus på stordrift er et godt udgangspunkt for at udvikle nye borgerservicekoncepter baseret på traditionen for helhedsorienteret sagsbehandling.
- Den danske tradition for didaktisk og pædagogisk metode med stor vægt på gruppearbejde, selvorganisering og kritisk stillingtagen udgør et unikt udgangspunkt for at udvikle fremtidens digitale læringsmodeller, der med stor sandsynlighed vil stille større krav til den enkelte elev om i højere grad at kunne tage ansvar for egen læring.
- Danmark har i kraft af de hidtidige erfaringer fra såvel opbygningen af sundhedsdatanettet som etableringen sundhed.dk samt praksislægesystemer og kliniske systemer en viden om samspillet mellem sundheds-it og

den sundhedsfaglige organisering på tværs af mange aktører. Denne erfaringsbase udgør et stort aktiv i udviklingen af løsninger til hele den omsorgs- og telemedicinske værdikæde, der i sagens natur er grænseoverskridende og tværsektorielle.

ET STÆRKT HJEMMEMARKED KRÆVER ORDEN I EGET HUS HOS DET OFFENTLIGE

Den danske befolkning er – med en meget høj bredbåndsdækning, stor udbredelse af smartphones og hyppig brug af online tjenester og services – blandt verdens mest it-parate, og der er derfor alle muligheder for at etablere det stærke hjemmemarked, som er helt afgørende for, at danske virksomheder kan udvikle konkurrencedygtige løsninger. De virksomheder, der formår at positionere sig i dette marked, har alle muligheder for at blive fremtidens vindere og måske at finde på C20 indekset om 5-10 år.

Der er imidlertid nogle væsentlige forudsætninger, som skal være på plads for, at digitaliseringsstrategiens erhvervspolitiske potentiale kan realiseres. Det drejer sig groft sagt om, at den offentlige sektor på to centrale områder skal have 'orden i eget hus':

OVERHOLDELSE AF INTERNATIONALE MARKEDSDREVNE STANDARDER

Det er helt afgørende, at digitaliseringen af den offentlige sektor – hvad enten det drejer sig om borgerservice, fremtidens skole eller nye telemedicinske løsninger – baseres på internationale og markedsdrevne standarder.

De udviklede løsninger kan være nok så gode i en lokal, dansk kontekst, men hvis de ikke overholder internationalt gældende standarder, vil der ikke være noget eksportpotentiale.

Det er blandt andet den situation, der i stigende grad truer på det telemedicinske område, hvor flere af de ellers lovende løsninger, der er udviklet i offentligt støttede forsøgsprojekter hverken følger internationale standarder for

videokommunikation eller opsamling og aflevering af data i patientjournalsammenhæng.

Spørgsmålet om standarder handler med andre ord ikke kun om, hvorvidt forskellige dele af den offentlige sektor kan 'tale sammen' eller om borgerne kan kommunikere problemløst med det offentlige. I et vækststrategisk perspektiv handler det også om, hvorvidt de danske virksomheder har en kundekreds, der afhængig af løsningens formål kun tæller fem regioner eller 98 kommuner – eller om vi i stedet ønsker adgang til et potentielt marked med tusindvis af kunder.

Overholdelse af internationale, markedsdrevne standarder skal derfor være et afgørende grundvilkår for udviklingen af offentlige digitale løsninger.

OFFENSIV INDKØBSSTRATEGI

Den offentlige sektor er nødt til at anlægge en offensiv indkøbsstrategi, hvis den efterspørgsel efter ny teknologi som digitaliseringen af den offentlige sektor skaber også skal resultere i udviklingen af et stærkt hjemmemarked for morgendagens digitale løsninger.

Der er selvsagt stor forskel på, hvilken anskaffelsesform der er bedst egnet, afhængig af, hvilken type teknologisk løsning, man som offentlig myndighed efterspørger. Det er dog et gennemgående træk i den offentlige it-efterspørgsel, at myndigheder og institutioner i meget vid udstrækning detailspecificerer de efterspurgte systemer og løsninger.

Der kan være gode grunde til dette, og på nogle områder ligger det offentlige selv inde med afgørende know how, der kan have stor betydning for udviklingen af den ønskede løsning. Detailspecificering fungerer imidlertid også som en væsentlig stopklods for, at danske virksomheder kan komme med deres bedste og mest innovative bud på, hvordan den efterspurgte løsning skal se ud.

Hvis der skal skabes et stærkt hjemmemarked med fokus på udvikling af markedsledende, digitale løsninger til den

offentlige sektor skal en offentlig indkøbsstrategi for digitale løsninger give større frihed til markedet, eksempelvis via funktionsudbud og partnerskabsmodeller der giver bedre muligheder for, at virksomhederne kan komme med innovative bud på løsningen af de offentlige udfordringer.

Udbudssystemet skal derfor reformeres, så der inden for rammerne af EU's udbudsdirektiv levnes plads til udvikling af en offensiv indkøbsstrategi, hvor offentlige myndigheder og institutioner efterspørger innovative digitale løsninger.

KONKLUSION

Det Digitale Råd har med dette oplæg til debat forud for den kommende fællesoffentlige digitaliseringsstrategi haft flere formål:

For det første har vi godt ville argumentere for – med udgangspunkt i de erfaringer vi har gjort gennem mange år med at drive store private it- og televirksomheder – at en strategi – ligesom hvis det offentlige var en privat virksomhed – bør være fokuseret på nogle få nøglemålsætninger. Målsætninger, der får transformation og forandring til at indtræffe. Fokuseret for at ”direktionen”, som i dette tilfælde er Regeringen, KL og Danske Regioner kan måle og følge op på målsætningerne og sikre at de potentielle gevinstrealiseringer kan hjemtages.

For det andet har vi følt os forpligtet – med udgangspunkt i at vi gennem mange år har leveret løsninger til den offentlige sektor – at pege på tre helt konkrete områder inden for fremtidens borgerkontakt, skole og egenomsorg, fordi vi enten anser dem for ”plukmodne” til at digitalisere, eller fordi vi mener, der er et samfundsmæssigt presserende behov for at gøre noget. De tre områder er samtidig efter Det Digitale Råds vurdering alle områder, hvor det er realistisk at komme i hus, såfremt den offentlige direktion nøje overvåger fremdriften.

For det tredje vil vi som erhverv også gerne påpege, at de tre områder – udover at de vil modernisere og forny velfærdssamfundet, spare penge og gøre borgere og virksomheder mere tilfredse – vil lægge kimen til nogle interessante vækstperspektiver for en række private virksomheder i Danmark og blive noget af det vi skal leve af fremover.

For det fjerde ønsker vi at slå fast med syvtommersøm, at den offentlige sektor – særligt i et vækstperspektiv – vil kunne gøre den danske it-branche en meget stor tjeneste ved at melde en række internationale markedsdrevne standarder

ud for derved at sikre at løsninger udviklet til det danske marked også har potentiale på eksportmarkeder.

Det Digitale Råd håber alt i alt at nærværende debatoplæg kan medvirke til at den kommende fællesoffentlige digitaliseringsstrategi fokuserer indsatsen på et begrænset antal indsatsområder som så til gengæld er ambitiøse og medvirker til afgørende transformation af den offentlige sektor.

OM DET DIGITALE RÅD

Det Digitale Råd er stiftet med det formål at rejse en konstruktiv debat om digitaliseringen af den offentlige sektor, herunder fremme debat om muligheder og effekt af digitaliseringen. Som led heri vil Rådet offentliggøre to til tre analyser årligt. Rådets analyser vil stille skarpt på udfordringer og perspektiver i relation til digitaliseringen af den offentlige sektor i Danmark.

Det Digitale Råd består af direktørerne fra KMD, Microsoft, og TDC. Rådet har som led i sit arbejde en løbende dialog med centrale embedsmænd fra stat, regioner og kommuner således, at der sikres en kobling mellem Rådets analyser og virkeligheden i den offentlige sektor.

Det Digitale Råd har tidligere udgivet følgende analyser:

- På sporet af den digitale velfærd – en ny retning i den kommunale velfærdspolitik, november 2009
- Den digitale skole – en business case for fremtiden, maj 2010
- Effektiviser borgernes kontakt til det offentlige – debatoplæg om kanalstrategi, januar 2011

CEDI fungerer som sekretariat for Det Digitale Råd.