

Rasmus Bie-Olsen og Anders Hvid

# Grib Fremtiden

– teknologi, kommuner og bedre velfærd

People'sPress

# Forord ved Lars Frelle-Petersen

## Tør vi ... ?

Anders Hvid og Rasmus Bie-Olsen har skrevet en spændende og højaktuel bog om de mange teknologiske muligheder, som kommunerne har mulighed for at gribe i disse år. Eksperterne er enige om, at de teknologiske muligheder vil forandre alle dele af vores liv og påvirke alle sektorer i samfundet. Den offentlige sektor går ikke ram forbi. Vi vil se store forandringer i uddannelsessystemet, hvor digitale læringsløsninger vil overtage mange af de opgaver, som læreren og bøgerne har haft. I sundhedsvæsenet vil man i stigende grad blive i stand til at forebygge sygdomme og tilpasse behandlingen til det enkelte individ. I transportsektoren vil selvkørende enheder ændre den måde, vi transporterer os på. Vi ved endnu ikke, præcist hvordan det kommer til at ske eller hvornår. Forfatterne vover alligevel et øje og giver deres bud.

Usikkerheden om fremtiden kan måske få nogle kommuner til at læne sig tilbage og vente på, at udviklingen

kommer. Det er måske den største fare, at vi bare lukker øjnene og overlader det til andre at definere vores fremtid, og hvordan teknologierne bliver en del af vores liv. De nye teknologier kræver, at vi tager aktivt stilling og øver os på, hvad der virker og ikke virker, hvor faldgruberne er, og hvad vi ønsker, teknologierne skal hjælpe os med.

Den offentlige sektor har arbejdet systematisk og kontinuerligt på at udnytte de teknologiske muligheder i forvaltningen og i servicen til borgerne i de sidste tyve år. Danmark er på verdensplan et af de lande, der er kommet absolut længst. Hverdagen er blevet digital, også i interaktionen med den offentlige sektor. Det har gjort mange ting lettere for både borgerne, virksomhederne og de offentlige institutioner. Vi har fået digitale løsninger som NemID, Digital Post, virk.dk og digital tinglysning, som omverdenen rejser langt for at høre om. Vi tænker ikke længere over, at vi for få år siden brugte flere weekender på at udfylde vores selvangivelse. I stedet sidder vi alle klar i marts for at få adgang til vores skattebillet med få klik. Resten af året skænker vi det stort set ikke en tanke, mens vores indkomst, gæld og meget andet automatisk indrapporteres til SKAT måned for måned. Ikke mange ønsker sig tilbage til regnemaskine og køkkenbordet fyldt med papirer.

Den udvikling er ikke kommet af sig selv. Det har krævet en stor og fokuseret indsats af de enkelte myndigheder og af samarbejdet på tværs af den offentlige sektor. Skridt for skridt er løsningerne blevet udviklet, implementeret

og bredt ud til myndighederne og borgerne. Enkelte gange er det gået for stærkt, men det generelle billede er faktisk, at de offentlige løsninger er velfungerende og har meget høje brugertilfredshedstal. Administrationen er blevet mere og mere digital og over 80 procent af borgerne betjener sig selv, hvor det er muligt. 90 procent af borgerne og 100 procent af virksomhederne modtager i dag posten digitalt fra det offentlige. Meget af udviklingen er sket skridt for skridt uden den store indsats fra den enkelte bruger. I maskinrummet har det dog været et stort arbejde. Da den offentlige sektor for eksempel gik over til at bruge Digital Post den 1. november 2014, blev der alene i kommunerne og på bibliotekerne uddannet op mod 8.000 lokale ambassadører til at hjælpe borgerne og kollegerne med at klare omstillingen.

De teknologiske muligheder, vi står over for i dag, er af en noget anden karakter. I denne bog gennemgår Anders Hvid og Rasmus Bie-Olsen de aktuelle tendenser. De giver dermed kommunerne et godt grundlag for deres overvejelser. Bogen giver flere eksempler på konkrete kommunale erfaringer med blandt andet kunstig intelligens, tingenes internet, virtual reality, deleøkonomi og blockchain. Alt dette er ikke science fiction længere, men aktuelle eksempler på de første kommunale erfaringer. Disse nye teknologier vil grundlæggende ændre måden, vi løser opgaverne på i den offentlige sektor, langt mere end de sidste mange års digitalisering har gjort. Kommunerne kommer i højere grad til at kigge indad for at ændre arbejdsgange og gennemtænke den service og

ydelse, der gives til borgere og virksomheder. Kvaliteten og effektiviteten kan øges væsentligt, hvis det gribes rigtigt an. Ved aktivt at forholde sig til de nye teknologiske muligheder får vi en enestående mulighed for at forme vores fælles fremtid. Den offentlige sektor bør prøve sig frem og finde svar på, hvordan de nye teknologier kan udnyttes med stor respekt for borgernes retssikkerhed. Mange vigtige spørgsmål melder sig. Hvordan kan teknologierne anvendes til at skabe en langt mere målrettet og effektiv social- og sundhedsindsats? Beskæftigelsesindsats? Hvordan kan teknologierne bruges til at sikre gennemsigtighed i, hvilke data myndigheden har om den enkelte, og hvordan de bliver brugt? Og endelig – hvordan kan vi beskytte borgerne, så teknologierne og data ikke bliver brugt forkert? Alt dette er meget aktuelle og svære spørgsmål, som vi skylder os selv at tage op.

Det letteste er nok at springe over og sige nej. Teknologierne kan synes skræmmende. De teknologiske muligheder beskrives ofte negativt, og der er fokus på, at de kan føre til et overvågningssamfund, eller at maskinerne tager magten. Men vi skal huske, at det er os som mennesker, der træffer beslutningerne og former fremtiden. I Danmark har vi været gode til at gribe de teknologiske muligheder og forme dem, så vi har fået et bedre samfund og et bedre og mere effektivt velfærdssystem. De nye teknologier, som Anders Hvid og Rasmus Bie-Olsen beskriver i deres bog, rummer muligheden for, at vi tager ansvar for udviklingen af vores samfund. Kun ved at prøve os frem og dele erfaringer kan vi træffe gode be-

slutninger baseret på viden og erfaringer og ikke på myter og frygt.

Jeg håber, at bogen vil finde mange læsere og inspirere bredt til egne projekter, debatter og erfaringsudveksling. God læselyst ...

Lars Frelle-Petersen

# Forord ved forfatterne

I de kommende år vil teknologi og digitalisering skabe helt nye muligheder for kommunerne og det offentlige Danmark. Denne gang er det ikke miljøteknologi eller teknologi til produktion. Det er teknologi til mennesker. Det giver nye muligheder med større potentiale, end vi nogensinde før har set.

Denne bog er den første, som analyserer og overfører de globale tendenser til en konkret dansk kommunal hverdag og bredt til en offentlig virkelighed. Bogen er en indføring i de udfordringer og muligheder, de nye teknologier giver for den enkelte kommune og for vores velfærdsløsninger. Bogen giver den nødvendige viden om teknologierne, og den opridser perspektiver, muligheder og dilemmaer for alle i og omkring kommunerne og de offentlige velfærdsløsninger. Private borgere og alle andre interesserede kan uden problemer læse med. Dette berører os alle.

De teknologiske muligheder, som digitaliseringen medfører i disse år, udvikler sig med en stor hastighed. De

mange nye muligheder tvinger os til at reflektere over, hvad det er for problemer, vi søger at løse, og om vi løser dem på den rigtige måde i dag. Teknologien udvikler sig, uanset hvad de danske kommuner gør og tænker. Men vi kan påvirke, hvordan vi bruger den.

Budskabet i denne bog er, at kommunerne skal sætte sig i førersædet for, hvilke muligheder vi ønsker at forfølge, og for hvordan fremtidens kommuner skal se ud. Vi skal forstå mulighederne og deres perspektiver, og så skal vi beslutte, hvilken rolle kommunerne og det offentlige skal have i fremtidens Danmark. Den samtale skal helst være så kvalificeret, bred og åben som muligt. Dette er en opfordring til, at alle politikere og administrationer kaster sig ud i at diskutere, lære, eksperimentere, innovere og forstå de mange nye muligheder.

Vi, Rasmus og Anders, har i vores fælles virksomhed DareDisrupt gennem de seneste år arbejdet med at skabe innovation i en uforudsigelig og hastigt foranderlig verden – med at skabe teknologisk intuition, de rigtige strategier og det rigtige mindset. Denne bog giver et svar på, hvad vi mener, alle i og omkring de danske kommuner – og det offentlige mere generelt – bør vide om de teknologiske tendenser og de forandringer, de kommer til at skabe.

Bogen giver konkrete råd til, hvordan kommunerne kan arbejde med innovation, strategi og kompetencer, så de lever op til kravene i et moderne digitaliseret samfund.



Forandringer kan nemt skabe usikkerhed, og debatten om ny teknologi og sammes konsekvenser for arbejdsmarkedet er ingen undtagelse. Mange frygter, at teknologien vil overflødiggøre dem, at deres kompetencer ikke længere vil være efterspurgt, og at kunstig intelligens og robotter vil overtage vores job.

Et stykke hen ad vejen er frygten begrundet. Teknologien vil overtage en større del af de arbejdsopgaver, der i dag bliver udført af mennesker. Det er et af de store paradokser ved den teknologiske udvikling. På den ene side kan vi være sikre på at blive ramt af et eller flere udviklingsbrud – ny teknologi, der ændrer præmisserne for vores bidrag i samfundet og måske derved gør os overflødige. På den anden side gør den teknologiske udvikling det muligt at løse helt andre behov og skabe helt nye løsninger og dermed helt nye job. Der er så mange nye muligheder i den teknologiske udvikling, at vi slet ikke kan overskue dem.

Vi er selvfølgelig opmærksomme på, at nye teknologier vil skabe udfordringer. Teknologien er ikke bare en mulighed, der for alt i verden skal omfavnes. Teknologi og digitalisering kan skabe ulighed, det kan underminere velfærdsstater og skabe fake news, filterbobler og fremmedgørelse. Vi ved også, at datasikkerhed, dataejerskab og privatliv bliver store udfordringer for kommunerne og det offentlige i de næste mange år. I denne bog peger vi på nogle af de udfordringer, som allerede er her, og som vi er nødt til at forholde os til. Vi giver vores bud på, hvordan kommunerne kan forberede sig, så kimen til en

endnu bedre, stærkere og mere relevant offentlig sektor bliver lagt.

Det er vigtigt for os at få skabt en ny fortælling om digitalisering og de muligheder og udviklingspotentialer, den skaber – ikke kun om besparelserne. Teknologien er ikke et svar i sig selv, og det er besparelser heller ikke. Teknologien skal hjælpe os til en bedre verden og en lysere fremtid for alle levende væsener og for vores planet. Det kræver blandt andet nogle svære diskussioner og beslutninger, men også klare visioner og motivation.

Igennem bogen finder du vores bud på perspektiver, som hver især kan danne grundlag for en motiverende fortælling.

Bogens første del giver en generel introduktion til, hvordan teknologier og digitalisering lægger grundlaget for en ny kommunal virkelighed.

Bogens anden del beskriver de vigtigste teknologiske tendenser, og hvad alle i og omkring kommunerne bør vide om dem.

Bogens tredje og fjerde del sætter fokus på de konkrete muligheder og perspektiver, der skabes på de kommunale kerneområder og lidt bredere for demokrati og privatliv.

I bogens afsluttende femte del giver vi konkrete anvisninger til, hvordan den enkelte kommune kan arbejde

strategisk med nye teknologier, kompetencer og innovation.

Fokus er på fremtidens muligheder. Dette er ikke en håndbog for IT-implementering, og den giver ikke svaret på, hvordan kommunerne kan få ryddet op i de nuværende 3-500 IT-systemer, de råder over. Men den giver forhåbentligt et grundlag for at kunne forstå og reflektere over, hvad kommunerne ønsker at opnå med digitalisering og de teknologiske muligheder. For i hvilken retning den enkelte kommunes eksperimenter, læring og udvikling skal gå.

Bogens kommunale sigte og viden bygger på analyser, workshops og interviews med en række kommuner og med Kommunernes Landsforening, KL. Den er skrevet på grundlag af input fra danske og internationale teknologiekspertter og ikke mindst på grundlag af vores arbejde med mange af de danske kommuner omkring, hvad fremtiden bringer, og hvordan man som kommune kan gribe mulighederne.

Du er hermed inviteret til diskussion og refleksion omkring den fremtid, der allerede er begyndt.

Vi giver indblik i:

Blockchain, og hvordan det kan ændre måden, hvorpå vi involverer borgerne.

Digitale læringsassistenter, og hvordan de kommer til at ændre undervisning og læring.

Hvordan kunstig intelligens og tingenes internet kan individualisere det universelle.

Virtual reality og augmented reality, og hvordan det ændrer sundhed, ældrepleje og undervisning.

Deleøkonomi og nye digitale platforme, og hvordan det kan åbne kommunens infrastruktur.

Hvad der sker lige nu i kommunerne ud fra konkrete cases.