

Promemoria

En summering av trender som påverkar eSams strategiska arbete

ES2023-01





1. Omvärldsbild

Syftet med denna produkt är att bidra med förutsättningar för eSams strategiska arbete. Omvärldsbilden identifierar de viktigaste trenderna i omvärlden som på en övergripande och myndighetsgemensam nivå kan komma att påverka eSams medlemmars förutsättningar att lösa sitt uppdrag på 5 - 10 års sikt.

I denna sammanställda version återges trender kort. Innehållet är utdrag ur Skatteverkets omvärldsbild 2022 och Trafikverkets Trender i transportsystemet, trafikverkets omvärldsanalys 2022. I den senare har trender som noterats under avsnitt 4 – trender i den offentliga förvaltningen tagits med. Endast de trender som kan relateras till eSams verksamhet och är av myndighetsgemensam karaktär har noterats.

Att utgå från trender ger en förankring i verkligheten och en möjlighet att fokusera på det som är synligt idag – inte i våra fantasier, önskningar eller förhoppningar. De utgör därför en mer objektiv utgångspunkt för diskussioner om framtiden.

En trend är;

- En förändring i världen utanför den egna organisationen
- En förändring som har en riktning (t.ex. mer, mindre, tilltagande eller avtagande)
- Syns redan nu och har en historisk utveckling – inte något som kommer att hända
- Har ett minimum av förväntad varaktighet
- Har en domän eller ett giltighetsområde

1.1 Identifierade trender

Summerat är de trender som kan relateras till eSams verksamhet följande:

- Automatiserade lösningar inom alltfler områden
- Den blockkedjedrivna ekonomin expanderar
- Trådlös kommunikation blir allt snabbare, stabilare och säkrare
- Artificiell intelligens erövrar världen
- Attacker på demokratiska institutioner ökar
- Relevant data - framtidens mest värdefulla tillgång
- Ökat fokus på felaktiga utbetalningar från välfärdssystemet
- Snabbare förändringstakt på arbetsmarknaden



- Digitala identiteter och biometriska identifieringslösningar blir allt viktigare
- Nya affärsmodeller – snabbare anpassningar till en omvärld i ständig förändring
- Mötet med kunden blir mer sammanhållet och anpassat
- Den svenska beredskapsförmågan stärks
- Offentlig förvaltning behöver fortsätta stärka tilliten
- Staten som viktig samhällsaktör förstärks – men fortsatt stor tilltro till marknaden
- Tydligare nationell krissamordning efterfrågas

1.1.1 Automatiserade lösningar inom allt fler områden

Automation och Robotic Process Automation (RPA) blir allt vanligare. RPA är datorprogram som efterliknar arbetet en människa gör framför skärmen, men det går snabbare och utan att någon behöver övervaka systemet. Därför används ofta begreppet digitala medarbetare.

Automatiseringen bidrar till att göra tidskrävande, tunga eller monotona arbeten mer effektiva. Digitala medarbetare skapar tid för oss människor att göra det som vi kan göra bättre än en maskin.

Pandemin och eventuell kommande lågkonjunktur gör att intresset för automatisering ökar. Gartner förutspår att marknaden för RPA kommer att öka kraftigt närmsta åren.

Många organisationer väntas investera i så kallad hyperautomation de kommande åren. Hyperautomation är ett uttryck för kombinationen av RPA, AI och DPA (Digital Process Automation) och kan minska personberoendet mer än vad dagens automatiseringslösningar gör.

1.1.2 Den blockkedjedrivna ekonomin expanderar

Kryptovalutors sammankoppling med det traditionella finansiella systemet ökar. Antalet kryptovalutor har från födelsen av bitcoin 2009 växt explosionsartat till omkring 10 000 registrerade valutor 2022. Användningen av kryptovalutor breddas från tillgång till betalningsmedel och allt fler etablerade aktörer öppnar upp för användning av krypto i sina affärsmodeller.

Blockkedjan driver även nya innovativa lösningar och under senare tid har en annan kryptoteknik – NFT, som anspelar på individers digitala status, uppmärksammats.



Olika länders förhållningssätt skiljer sig avseende kryptovalutor. Kina förbjuder medan El Salvador välkomnar. Regleringar är att vänta i många länder.

Även om synen på och användningen av till exempel bitcoin är på väg att bli mer accepterad gör möjligheten till anonymitet att valutan är attraktiv för finansiering av kriminell verksamhet. Och samtidigt pågår en debatt kring kryptovalutornas höga energiförbrukning, vilket kommer att vara avgörande för den blockkedjedrivna ekonomins framtid.

1.1.3 Trådlös kommunikation blir allt snabbare, stabilare och säkrare

Trådlös teknik kommer att ta en allt viktigare roll i digitaliseringen av samhället.

Den nya generationens mobilnät 5G rullas ut över världen och kompletteras med satellitburna nätverk. Utbyggnaden i Sverige görs med ambitionen att nå 90 procent av befolkningen under 2023.

5G är tänkt att leverera 1000 gånger mer data med blixtnabba svarstider och högre säkerhet än sin föregångare. Det innebär även att möjligheten till fjärrstyrning av enheter kommer att förbättras avsevärt.

Smarta samhällen växer fram med nya affärsmodeller och ökad precision i infrastrukturunderhåll och logistik, vilket är viktigt ur ett hållbarhetsperspektiv.

Det digitala mötet förflyttas successivt mot det virtuella, och allt fler kommer att ta klivet in i Metaverse.

Internet kommer att finnas tillgängligt överallt och många produkter som vi använder varje dag kommer att vara uppkopplade. Dock har knappt utrullningen påbörjats förrän spekulationerna kring 6G är i full gång.

1.1.4 Artificiell intelligens erövrar världen

AI är förmågan hos datorprogram och robotar att efterlikna människors och djurs naturliga intelligens, främst kognitiva funktioner såsom förmågan att lära sig av tidigare erfarenheter, förstå naturligt språk, lösa problem, planera en sekvens av handlingar och att generalisera. Det finns många olika typer av AI och dess tillämpningar.



AI är ett resultat av ökad digitalisering, teknikutveckling och förmåga att inhämta och lagra stora mängder data. De senaste decennierna har AI gått ifrån att vara ett fantasifullt tekniskt särintresse för vissa till att ingå i människors allmänbildning. AI-begreppet har blivit så brett att det delats upp i ”generell” och ”snäv” AI. Generell AI är intelligens som har förmågan att vara kreativ, lösa problem, lära sig och resonera - en maskinell variant av en mänsklig hjärna. Den anses ligga relativt långt in i framtiden medan snäv AI får konsekvenser redan nu i form av till exempel självkörande bilar eller bildanalys.

All AI bygger dock på tillgången till stor mängd data, stor processorkraft samt avancerade algoritmer och de etiska aspekterna kring användandet av AI kommer allt mer i fokus.

1.1.5 Attacker på demokratiska institutioner ökar

Säkerhetsläget i och runt Sverige har försämrats de senaste åren. Det finns ett antal aktörer, stater och organisationer som flyttar fram sina positioner.

Utöver konventionell krigföring sprids det även desinformation och demokratiska institutioner attackeras, bland annat genom cyberangrepp, av aktörer som vill skada det demokratiska samhället.

Desinformation sprids inte bara av stater utan även av religiösa eller politiska organisationer som vill förändra narrativ och störa världsordningen. Sociala medier och alternativa nyhetsmedier används ofta som verktyg. Samma aktörer kan också använda cyberattacker om det gynnar deras intressen.

Det öppna samhället sägs vara en förutsättning för demokratin, men det är också ett verktyg för de som vill skada systemet.

1.1.6 Relevant data - framtidens mest värdefulla tillgång

Data har blivit en viktig resurs, både för företag och offentlig sektor. En framgångsrik verksamhet drivs framåt av data som råvara till AI-baserade processer som leder till effektivisering. Förmågan att hantera och omvandla data till nytta blir viktigare. Det gäller inte minst offentlig sektor som behöver effektivisera verksamheten alltmer när skattebasen krymper bland annat på grund av demografiska förändringar.

Flertalet skattemyndigheter i Europa ökar sitt informationsintag för att förbättra kontrollen och minska skattefelet. Datasamling kan effektivisera verksamheter men också leda till nya och växande utmaningar kring datasäkerhet och integritet.



GDPR syftar till att öka skyddet av personuppgifter men samtidigt leder lagstiftningen till att myndigheter begränsas i sin användning av data och molntjänster. Frågan är om den skepsis som emellanåt uttrycks kring avancerad dataanvändning och övervakning kommer att förändras i takt med att tekniken effektiviserar verksamheter och servicen blir bättre.

1.1.7 Ökat fokus på felaktiga utbetalningar från välfärdssystemet

Svenska myndigheter och välfärdssamhället fortsätter att utnyttjas i syfte att komma över monetära medel.

Tillvägagångssättet kan vara hot eller otillåten påverkan av tjänstepersoner men även cyberattacker mot myndigheter. Brottslighet med utnyttjade identiteter förekommer. Identiteten byggs sedan på med fiktiva inkomster och kontrolluppgifter för att kunna begära välfärdsförmåner.

Målet för angreppen är de utbetalande myndigheterna, framförallt när det gäller bidragsfusk, men även andra myndigheter kan vara av intresse.

De systematiska välfärdsbrotten upprör vilket kan påverka förtroendet för myndigheter. Politiker gör allt oftare uttalande om behov av hårdare tag mot den organiserade brottsligheten, särskilt när det gäller attacker mot myndigheter.

1.1.8 Snabbare förändringstakt på arbetsmarknaden

Den förändring som sker på arbetsmarknaden är en omställning mot en mer digital, global och diversifierad arbetsmarknad. Olika branscher påverkas i olika grad av förändringen, men gemensamt är att den digitala utvecklingen har en stor påverkan. De senaste årens debatt kring framtidens arbetsliv har präglats av en oro för att den digitala utvecklingen, och då specifikt att AI och automatisering leder till att många förlorar sina arbeten.

Synen på och inställningen till den traditionella arbetsformen förändras. Stor del av arbetet kommer framöver att digitaliseras, vilket skapar både nya möjligheter och utmaningar. Troligen kommer inkomsten inte från en enskild arbetsgivare i lika stor utsträckning som idag, utan från flera uppdragsgivare.

Framöver kommer IT-kompetens att värdesättas högt samtidigt som de mjuka mänskliga kompetenserna, så kallade "soft skills", blir allt viktigare.



1.1.9 Digitala identiteter och biometriska identifieringslösningar blir allt viktigare

Elektroniskt verifierad identifiering har öppnat upp mängder av nya lösningar på nätet. Samtidigt skapas nya möjligheter till identitetsmissbruk och välfärdsbrott med utnyttjande identiteter.

Myndigheterna saknar möjlighet att kontrollera om rätt person finns bakom e-legitimationen och allt fler ärenden handläggs utan personliga möten. Digitaliseringen innebär också nya och utökade möjligheter till kontroll för myndigheterna och det pågår kontinuerligt arbete för att bekämpa välfärdsbrott.

Att stärka den digitala autentiseringen kan bekämpa brottslighet där utvecklingen av biometriska identifieringslösningar har tagit fart. Tekniken används i allt fler sammanhang och närmar sig ett standardförfarande vad gäller identifiering. Biometrisk utveckling kan delas in i faser där första fasen handlar om fingeravtryckstekniken. I fas två utvecklas identifieringen till venmönster, iris, ansikte, röst och gester. I nästa fas är vi på väg mot en biometrisk nyckel till vårt hem, till våra städer, till all vår infrastruktur.

1.1.10 Nya affärsmodeller – snabbare anpassningar till en omvärld i ständig förändring

Nya affärsmodeller växer fram i takt med att digitalisering och globalisering har banat väg för den digitala ekonomins etablering som innefattar plattformsekonomin och gigekonomin.

Globaliseringen skapar förutsättningar för affärsmodeller att verka över nationsgränserna och de digitala möjligheterna skapar också en kundkrets som inte är begränsad till ett land eller geografiskt område.

Intresset för hållbar utveckling ökar och konsumenter prioriterar användande, bekvämlighet och enkelhet före ägande och status. Den redan etablerade delningsekonomin växer och omställningen från en linjär till en cirkulär ekonomisk modell ställer nya krav på producenter, konsumenter, leverantörer, enskilda företag men också statsförvaltningen.

När plattformsekonomi och plattformsföretag etablerar sig och ökar i omfattning skiftas fokus från fysisk närvaro mot digital. Hybrider av olika affärsmodeller blir dock



vanligare, vilket innebär att företag kan finnas på olika plattformar, både fysiska och digitala.

1.1.11 Mötet med kunden blir mer sammanhållet och anpassat

Förändrade beteenden och nya strukturer gör att traditionell segmentering inte förmår fånga nutidens snabba och komplexa kund. Kunderna förväntar sig smidiga individuella lösningar och att produkter, information och tjänster ska vara tillgängliga oavsett tidpunkt och plats.

För att leverera en bra kundupplevelse behöver organisationer förstå kundens behov innan de uppstår genom att dra nytta av teknologi och analysera kunddata.

Trots att digitaliseringen av tjänster har medfört att de fysiska besöken har minskat i antal, har regeringen uttalat att lokal statlig närvaro i hela landet är viktigt för att hålla ihop samhället och för att upprätthålla legitimitet och förtroende för de statliga myndigheterna.

Omställningen till framtidens kundmöte innebär stora utmaningar för alla verksamheter. Avgörande för att lyckas är förmågan att skapa sammanhängande upplevelser där digitala och fysiska möten integreras sömlöst, med innehåll och budskap anpassade till kundens behov.

1.1.12 Den svenska beredskapsförmågan stärks

Pandemin och konflikten i Ukraina har synliggjort brister i Sveriges beredskap för att hantera kriser, då den successivt har nedmonterats under många års tid.

Det sker en rörelse mot en större samsyn i Sverige om vikten av att ett robust svenskt samhälle som kan klara sin försörjning och att vidmakthålla grundläggande samhällsfunktioner.

Resurseffektivisering och slimmade organisationer som har varit ett riktmärke i det svenska samhället under lång tid börjar ersättas med en insikt om vikten att ha en grundläggande beredskap som har förutsättningarna att agera utifrån olika scenarion.

Sverige behöver kunna upprätthålla drift av samhällsfunktioner vid längre avbrott och det behöver finnas en infrastruktur som klarar påfrestningarna. Ett starkare civilt försvar kräver satsningar på elförsörjning, livsmedelsförsörjning, beredskapslager och skyddsrum.



Myndigheter kommer att få högre krav på att ha en beredskapsplanering vilket kostar att bygga upp.

1.1.13 Offentlig förvaltning behöver fortsätta stärka tilliten

Kommande regeringar behöver fortsätta hantera ökade krav från allmänheten när det gäller att leverera god samhällsservice – inte minst kraven på tillgänglig information om offentliga verksamheter, liksom trygghet i ett alltmer komplext och mångfacetterat landskap. Detta karakteriseras av krav på transparens, digitalisering, innovation och tjänster som utgår från medborgarnas behov och situation.

Detta är också i linje med den politik som drivs inom EU. EU:s strategiska framsynsrapport för 2021 lyfter fram vikten av att stärka de offentliga institutionernas motståndskraft som en av de tio viktigaste åtgärderna. Offentliga institutioner och förvaltningar behöver vara lyhörda för samhällsfrågor och genomföra politiken på ett ändamålsenligt sätt. Den ökade polariseringen visar på behovet av medborgarbaserad och inkluderande styrning av statens verksamhet, för ökat förtroende och legitimitet på alla nivåer. EU-kommissionen konstaterar att institutioner och processer behöver öka sin motståndskraft, anpassa sig och hitta nya vägar för att hantera nya utmaningar och ge medborgarna resultat. Nya former av deltagardemokrati, användning av ny teknik, medborgardeltagande och gräsrotsinnovation, till exempel inom ramen för konferensen om Europas framtid, kan öka det politiska deltagandet och öka motståndskraften i våra demokratiska system.

För att kunna motverka desinformation och garantera yttrandefrihet, pluralistiska och inkluderande demokratiska debatter och mediernas frihet inom och utanför EU, behöver gemensamma ramar och metoder fortsätta att utvecklas. Partnerskap med andra globala offentliga och privata aktörer kommer att vara avgörande för att kunna agera mer kraftfullt och ändamålsenligt. Detta behöver gå hand i hand med främjandet av fria och rättvisa val och skyddet av mediernas frihet och mångfald.

1.1.14 Staten som viktig samhällsaktör förstärks – men fortsatt stor tilltro till marknaden

Sverige rankas 2020, enligt undersökningen DESI, som det land i EU som är näst bäst på digitalisering efter Finland. Dataanvändning och AI är, trots detta, områden där Sverige rankas sämre. Nu siktar regeringen på att Sverige ska ta ledartröjan när det gäller användning av data och AI inom välfärden och ekonomin i stort.



Det ökade informationsflödet med stöd av ny teknik är en viktig möjliggörare i omställningsarbetet, och det ställer krav på ökad samordning inom förvaltningen.

Regeringen beslutade 2021 om en ny strategi för ökad tillgång till data. Datadelning och AI ska användas inom områden som hälsa, kompetensförsörjning, hållbart jord- och skogsbruk, smart elektrifierad mobilitet och smart statistik. Syftet med strategin är att stärka välfärden, konkurrenskraften och ett hållbart samhälle. Sex insatsområden lägger grunden för ett långsiktigt arbete där både offentliga och privata aktörer stegvis ska bli allt bättre på att dela data på ett öppet, säkert och kontrollerat sätt. Målet i strategin är att en majoritet av myndigheterna senast år 2025 ska använda AI för att effektivisera sin verksamhet och förenkla för företag.

Det finns en stor tillit till att marknaden är en stark kraft i omställningsarbetet, men för att marknaden ska kunna vara innovativ krävs att den offentliga förvaltningen skapar rätt förutsättningar. Sverige ska aktivt delta i utformandet av EU:s inre marknad för data, som ska vara på plats 2030, och där svenska företag ska vara ledande aktörer.

Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) har fått i uppdrag att stötta myndigheterna i att bli bättre på delning och nyttiggörande av data, och ska dessutom främja samverkan med privata aktörer genom att upprätta en arena. Regeringen ska parallellt utveckla en förmåga att följa upp tillgången till och användningen av data för att kunna utveckla relevant styrning och policy på området. Upphandlingsmyndigheten (UHM) har fått i uppdrag att stärka och utveckla den offentliga upphandlingen, så att den i ökad utsträckning bidrar till omställningen till en cirkulär ekonomi. UHM ska också inrätta en arena för innovationsupphandling. Genom arenan ska upphandlande myndigheter och enheter stimuleras att genomföra fler innovationsupphandlingar i syfte att skapa efterfrågan på innovationer.

Exempel på ökade krav på samverkan mellan myndigheter och näringsliv är Post-och telestyrelsens (PTS) uppdrag att främja och följa införandet av standarden IPv6 för IP-adresser, och Trafikverkets uppdrag att bidra till etableringen av en förvaltnings-gemensam digital infrastruktur.

1.1.15 Tydligare nationell krissamordning efterfrågas

Pandemin och den geopolitiska situationen i världen har satt fokus på den svenska förvaltningsmodellen, och specifikt regeringens förmåga att styra landet i kris. Flertalet av de politiska partierna har uttalat sig positivt till att öka förutsättningarna för att ge regeringen möjligheter till en tydligare styrning i krissituationer.



Statskontoret har i rapporten ”Förvaltningsmodellen under coronapandemin” beskrivit att den svenska förvaltningsmodellen innebär både möjligheter och utmaningar. Statskontoret utgår i sin analys från tre karaktärsdrag i den svenska förvaltningsmodellen: myndigheternas organisatoriskt fristående ställning, förvaltningens sektorisering och den långtgående decentraliseringen. Statskontoret menar att regeringen har verktyg för att styra i krissituationer, men att det i praktiken kan finnas begränsningar. Även Coronakommissionen diskuterar den svenska förvaltningsmodellen och närmar sig likartade slutsatser som Statskontoret, men är tydligare när det gäller regeringens ansvar att ”styra riket”. Ett annat väsentligt område är anpassningen till klimatförändringarna och hanteringen av effekter som orsakas av extremväder, där en ökad samordning krävs.

I rapporten ”Rättsregler i kris” har en djup genomlysning av svensk krislagstiftning genomförts. Författarna konstaterar bland annat att det finns en allvarig lucka i lagstiftningen. Medan grundlagen innehåller detaljerade regler för hur landets styre ska anpassas i händelse av krig eller krigsfara, saknas i dag grundlagsreglering för fredstida kriser.

eSam är ett medlemsdrivet program för samverkan mellan myndigheter för att underlätta och påskynda digitaliseringen inom det offentliga. eSam bildades 2015 som en frivillig fortsättning på E-delegationen. En viktig uppgift för eSam är att ta fram stöd och vägledningar som ger förutsättningar för att öka den digitala samverkan inom offentlig förvaltning.

Alla stöddokument finns på esamverka.se

I eSam ingår Arbetsförmedlingen, Bolagsverket, Boverket, Centrala Studiestödsnämnden, Domstolsverket, eHälsa-myndigheten, Ekonomistyrningsverket, Folkhälsomyndigheten, Försäkringskassan, Havs- och vattenmyndigheten, Inspektionen för vård och omsorg, Jordbruksverket, Kriminalvården, Kronofogdemyndigheten, Lantmäteriet, Länsstyrelserna, Migrationsverket, Naturvårdsverket, Patent- och Registreringsverket, Pensionsmyndigheten, Riksarkivet, Rättsmedicinalverket, Sida, Skatteverket, Skolverket, Statens institutionsstyrelse, Statens servicecenter, Statens tjänstepensionsverk, Statistiska centralbyrån, Tillväxtverket, Trafikverket, Transportstyrelsen, Tullverket och Universitets- och högskolerådet (juni 2022)

