

18 mars 1998  
Tomas Ohlin

# Samhällskommunikation

## Högskoleutbildning om informationssamhället

### Sammanfattning

Kunskaper om informationssamhällets villkor och former efterfrågas i ökande grad. Ökade kunskaper är motiverade inom ett intressefält som omfattar ett antal avgränsade, och delvis näraliggande, delområden som berör villkoren för verksamhet inom informations- och kommunikationssamhället. Området benämns Samhällskommunikation. Ett demokratiskt och samhällsinriktat intresse kännetecknar denna avgränsning. Inom området finns betydande utrymme för akademisk undervisning, såväl som forskning. Endast i begränsad utsträckning finns sådan undervisning och forskning inom landet idag.

Intresseområdet omfattar bl a begreppet information som resurs, distribuerade organisationsformer, tjänster och produkter på näten, villkor för elektronisk handel, nya rättsliga förutsättningar, analys av samhällsservice i nya former, yttrandefrihet med nya medier, nya former för kontakt, elektronisk demokrati, förutsättningarna för tillträde till den elektroniska offentligheten, etik och moral på näten m m.

Utbildningsinsatser inom området bygger på att det finns anledning vänta en ökande efterfrågan kring kunnande och praktisk kompetens inom dessa områden, efterhand som medvetandet om alltmer mångfacetterad verksamhet på Internet sprider sig i samhället. Många nya jobb kommer att erfordra en bred kunskap om informationssamhällets villkor.

### Utgångspunkter

Informationssamhället omspannar förändringsmöjligheter av många olika slag. Genom att i systematiska modeller avbilda vårt existerande samhälle skapar vi möjligheter att med olika redskap analysera och förändra. Informationsteknikens tillämpning omfattar användning av många särdeles flexibla sådana förändringsredskap.

Intressanta förändringar följer av möjligheten att på nya sätt överbrygga gränser. Med informationstekniska hjälpmedel kan tidigare konceptuellt komplicerade gränsområden avbildas och analyseras. Många komplikationer kan då bryggas över. Vi tycks vara på väg åt ett samhälle med färre, och andra, typer av gränser - kulturella, geografiska, nationella, utbildningsmässiga, och även ekonomiska. Detta kan bl a få omfattande sociala och organisatoriska konsekvenser.

Brobyggandet berör gränsområden mellan institutioner, myndigheter och företag, mellan den offentliga verksamheten och den privata i samhället. Det berör också kontaktytan mellan medborgargrupper. Områden som förr var väl avskilda, med var för sig olika organisatoriska, rättsliga, ekonomiska m m ordningar, tenderar alltmer att beröras av ökande kontakt. Likheter ökar, och blir fler än olikheterna. Privata hänsyn tar till sig offentligt och gemensamt tänkande, offentliga system prövar privata modeller. Nya tjänster och ny sysselsättning byggs "ovanpå" dagens strukturer.

Som grund för denna utveckling inbjuder det offentliga samhället med sina fundamentala regelsystem och databaser till analys och överväganden i många avseenden. Det alltmer nätburna utbudet av offentliga tjänster, samspelet mellan medborgarna och samhällsinstitutionerna m m, utgör intresseområden där analyser av förändringar och möjligheter till ny sysselsättning är viktiga. Förbättrad kontakt mellan medborgare och samhälle kan dessutom skapa effekter, som kan tillgodoräknas som demokratiska fördelar.

Det ökande intresset för detta område kan noteras inte bara i skrift och på Internet. Det blev t ex tydligt vid den tvådagars konferens som anordnades av Inrikesdepartementet i samarbete med Kommunförbundet och Landstingsförbundet i nov 1997 i Stockholm. Rubriken var "Medborgarna i samhällsdialogen", och konferensen samlade delegater från många kommuner, statliga myndigheter, universitet och högskolor, fristående svenska och andra nordiska institutioner m fl. Det framträdde dessutom t ex vid den konferens om medborgarservice m m som IT Kommissionen och Eksjö Kommun anordnade den 9 mars 1998. Ytterligare ett exempel: Intresseinriktningen stöds av aktuell prioritering inom EU:s nya 5e Ramprogram för forskning, där intresseområdet Services to the Citizen lyfts fram på ett tydligt sätt. Man kan sammanfatta med att intresset för verksamhet inom området Samhällskommunikation är ökande.

Det finns anledning att spegla hela den samhällsutveckling som kännetecknar informationssamhällets utveckling, och som omfattar ny sysselsättning, förbättrad samhällsservice och intensifierad samhällsdialog.

Vilka rubriker kan känneteckna aktiviteter inom detta intresseområde? Området är mångfacetterat. Man kan sammanföra intressen som rör relationer mellan medborgare, institutioner och samhälle i informationsåldern under rubriker som "informationsekonomi" och "samhällskommunikation". Även om informationsteknik - med sitt tekniska ursprung - på flera sätt kan komma till användning inom detta fält, så befinner sig det här aktuella området till sin natur särskilt nära samhällsvetenskaperna.

## Behov av högre utbildning

Vårt bruk av nya kontakter och intensivare kommunikation speglar den mänskliga gärningen i sin helhet, med kunskapsutbytet i centrum. Detta rör det offentliga livet med utveckling och anspråktagande av offentlig service och kontakt, såväl som det privata livet, med bl a handel och underhållning.

Anknytningen till Internet och andra nät blir allt viktigare för effektiviseringen av samhälls-service, för skapande av nya jobb, och för det kreativa samspelet mellan medborgare och de offentliga och privata institutionerna. Många nya typer av tjänster utvecklas. Den berörda samhällsutvecklingen motiverar arbetsmarknaden att i ökande grad efterfråga samhällsinriktad kompetens rörande informationssamhället. Sysselsättningseffekterna blir på sikt betydande. Såväl inom dagens offentliga som privata institutioner uppstår ett ökande intresse för att rekrytera personal med kunskap om villkoren för nya nätburna tjänster.

Utvecklingen kring informationstjänstesamhället är snabb. Utbildningen inom detta område måste därför vara flexibel. Utbildningen ska vara användbar och matnyttig, men också stimulerande inför elevens kommande och till sin närmare natur ännu okända gärningar - varav steget till forskning är en viktig möjlighet.

Särskilt den offentliga dialogen - i nya skepnader - kräver idag analys. Den ständiga vidareutvecklingen av de nya informationstjänsterna, nya system för samhälls-service, det demokratiska samtalet, i sådana former som verksamhet på näten kan stödja, rymmer fundamentala intressen med plats för fördjupad analys. Ett levandegörande av kontakter mellan forskning och utbildning inom området kan betonas.

## Intresseområdets inriktning

”Samhällskommunikation” är ett aktuellt intresseområde som omfattar institutionella och medborgerligt anknutna samhällsförändringar i dagens samhälle. Analys av utvecklingen av informationstekniken i sig, i teknisk mening, befinner sig inte i fokus, sådan verksamhet bedrivs på flera håll i landet. I stället beskrivs och diskuteras i detta sammanhang samhällsorienterade prioriteringar där människan står i centrum, och där nyutvecklade informationstekniska hjälpmedel kan komma till användning för olika typer av utveckling och förädling.

Många frågeställningar finns här att diskutera i ett utbildningsperspektiv: Vilka nyskapade tjänster på näten ersätter äldre former? Vilka är de kännetecknande privata initiativen, t ex rörande strukturella förutsättningar? Hur ska de nya formerna för offentlig service organiseras? På vilka sätt blir förvaltningen effektivare av aktivare medborgarkontakter? Vilka rättsliga former berörs? I vilka avseenden påverkar införande av breddad kunskap och ny kommunikation de demokratiska processerna, påverkas relationerna medborgare - politiker, det medborgerliga deltagandet och inflytandet av att nya kommunikationsredskap finns tillgängliga? Kan känslor av isolering och maktlöshet påverkas genom att personliga nätverk kan expandera? Är det demokratiska beslutsfattandet på väg att decentraliseras i och med att näten vidgas? På vilka sätt kan samhälls-service i nya organisatoriska former som t ex myndighetssamverkan inom medborgarkontor effektiviseras?

Genom omfattande insatser från stat, kommun, landsting, myndigheter och verk har stora mängder information anpassats till det databasformat som benämns Sverige Direkt, och som nu är tillgängligt via Internet. Avsikten är att dessa därmed ska kunna nås av medborgarna på ett enkelt sätt. Intressanta åtgärder för att underlätta denna åtkomst har vidtagits. En sådan åtgärd bygger på att SamhällsGuiden gjorts tillgänglig via nätet, och att viktiga delar av denna kopplats till berörda myndighetsdatabaser. Genom att välja ingång via SamhällsGuiden kan

medborgarna på ett bra sätt få hänvisningar till bred information av intressant slag från kommun, landsting eller statlig myndighet. Ingångarna via SamhällsGuiden befinner sig under vidareutveckling. Det är naturligt att undervisning ges om de frågor som här berörs. Först om kunskaper spritts om hur fundamental samhällsinformation på tillfredsställande sätt kan anses nå ut till alla medborgare, kan vi anse grunden för en demokratisk dialog mellan medborgare och folkvalda vara solid.

Tillgången till Internet ökar snabbt. Denna tillgång bland medborgarna är emellertid ännu mycket ojämn. I och med att Internet i nuläget endast når begränsade grupper medborgare, uppstår behov av särskilda åtgärder för sådana grupper av medborgare som eljest har problem med åtkomst. Särskilda insatser behövs, breda upplysningstjänster, språköversättningstjänster för invandrare, särskild teknik för handikappade.

Är förståelsen för de olika myndigheternas myndighetservice tillfredsställande? De aktuella myndighetsdatabaserna är i många fall skapade av tjänstemän med djup expertkunskap. Det finns anledning att i undervisningen diskutera hur väl uppgifter i dessa databaser är begripliga för medborgare med begränsad sakkunskap.

Den rättsliga utvecklingen, med sin snabba förändring, kräver aktualiserad undervisning kring nya lagar och förordningar. Kunskaper om detta erfordras inom breda fält, inte bara för jurister. Det finns också anledning genomföra undervisning som belyser den institutionella form i vilken tjänster utvecklas på näten.

## Resurser

Det finns anledning utgå från att tillgången på lärare för undervisning inom området Samhällskommunikation kan anses tillfredsställande. Vissa högskoleinstitutioner kan tillhandahålla lärare. Inledningsvis får man dock räkna med att ett flertal lärare får hämtas från olika specialdiscipliner inom myndigheter och verk, operatörer och andra företag m m. Man kan inledningsvis inte räkna med att disputerade lärare finns i önskvärd utsträckning - eftersom detta intresseområde är nytt.. Forskare med disputation i sikte kan emellertid väntas ansluta efter hand.

Några delområden ovan tangerar eller överlappar andra ämnen som redan ges på högskolenivå. Inom dessa kan erfarna lärare tillfrågas för att delta i den här aktuella undervisningen.

Tillgången på undervisningslitteratur inom området Samhällskommunikation kan anses tillfredsställande, även om aktualitetskraven är höga.

Betydande arbetsinsatser erfordras för att organisera undervisning inom detta fundamentala intresseområde - såsom är fallet i alla nya akademiska discipliner.

## Området Samhällskommunikation

### Organisation

- **Informationssamhället - historia och nutid**  
Jämförande analys av bakgrunden till dagens utveckling
- **Maktlöshet och maktfullkomlighet i informationssamhället**  
Kompetens och utbildning som grund för aktivt samhällsdeltagande, på väg åt ett samhälle utan hierarkier
- **Kontaktytan mellan brukare och organisation**  
Sökmetoder, intelligens, agenter, push/pull
- **Informationsekonomi**  
Kunskap som valuta, villkor och ansvar för etablering på nätmarknader
- **Offentlig och privat verksamhet på näten**  
Olika typer av tjänsteansvar och organisation, myndigheter, medborgarkontakt m m

### Form

- **Tillgänglighet**  
Nät och organisation för alla, medborgarkontor, offentliga system
- **Det elektroniska samhällets geografi**  
Orsaker till överbryggande och skapande av nya gränser, konsekvenser
- **Nya lagar - den juridiska förändringen**  
Den rättsliga förnyelsen, problemen med överblick och integration
- **Etik och moral på näten**  
Förordningar på näten, självreglering, emotion kontra förnuft som styrmodell

### Deltagande

- **”IT-Skrivkunnighet” (Computer literacy)**  
Olikheter i nät- och kunskapstillgång, åtgärder för att kunna nå alla
- **Människa - dator interaktion**  
Metoder för kontakt, gränssytor för datasystem, kognition
- **Yttrandefrihet och nya medier**  
Gränsen mellan massmedier och selektiva medier, vidgat deltagande
- **Samhällsinformation i nya former**  
Databasbaserad bakgrundsinformation och vidgad kunskapstillgång
- **Ny samhällsstruktur och elektronisk demokrati**  
Demokratiskt deltagande, nya typer av inflytande och demokratiska kontakter m m