



Det digitala samhället

En rapport från Visma om dagens och framtidens digitala individer, organisationer och samhälle

Det digitala samhället – en rapport om digitalisering från Visma sid. 3

Så togs rapporten fram sid. 4

Sammanfattning: Resultat från rapporten i korthet sid. 5

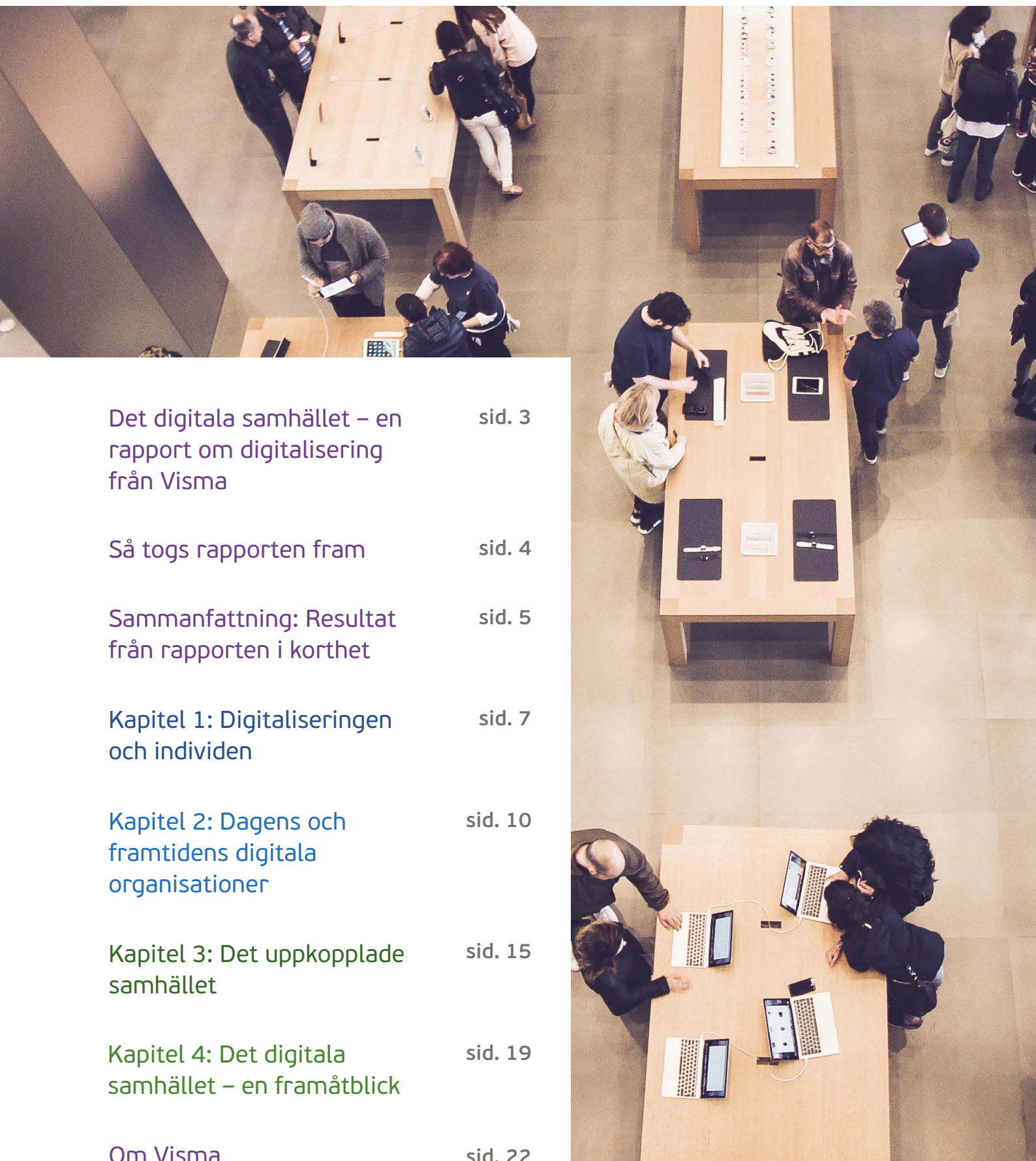
Kapitel 1: Digitaliseringen och individen sid. 7

Kapitel 2: Dagens och framtidens digitala organisationer sid. 10

Kapitel 3: Det uppkopplade samhället sid. 15

Kapitel 4: Det digitala samhället – en framåtblick sid. 19

Om Visma sid. 22



Det digitala samhället – en rapport om digitalisering från Visma

Digitaliseringen är här och nu. Utvecklingen påverkar inte bara företag och myndigheter, utan också samhället, Sverige och invånarna. Många digitala förändringar sker snabbt, medan andra faktiskt går för långsamt. Vismas rapport **Det digitala samhället** kartlägger hur individer och organisationer ser på den digitala utvecklingen. Vi blickar också framåt för att ta reda på hur digitala myndigheter, företag och befolkning egentligen vill bli. Och hur digitalt kommer Sverige att vara om bara några år.

I maj 2017 släppte regeringen sin digitaliseringsstrategi. Fem områden är prioriterade: digital kompetens, digital trygghet, digital innovation, digital ledning och digital infrastruktur. Målet är att Sverige ska vara bäst i världen på att dra fördel av digitaliseringens möjligheter. Ambitionen är hög. Men hur ser egentligen landets organisationer och privatpersoner på nuläget, utmaningarna och möjligheterna de närmaste åren?

Det digitala samhället analyserar digitaliseringen utifrån tre teman: digitaliseringen och individen, dagens och framtidens digitala organisationer samt det uppkopplade samhället. Hur viktigt anser svenskarna att det är att hänga med i utvecklingen? Vilka processer kommer företagen prioritera att automatisera framöver? Hur vill svenskarna ha kontakt med olika samhällsfunktioner i framtiden? Det och mycket annat ger den här rapporten svar på.

Rapporten bygger på två omfattande statistiska undersökningar: en Sifo-undersökning som är genomförd bland 1 008 svenskar samt en undersökning som besvarats av 1 402 personer i ledningspositioner inom svenska organisationer.

På Visma arbetar vi varje dag tillsammans med många slags organisationer för att hjälpa dem att effektivisera sina verksamheter genom bland annat digitalisering. Vi vet att det är centralt att hänga med på den digitala resan, såväl externt som internt, för att inte tappa i konkurrenskraft. För oss innebär digitalisering inte enbart att utveckla ny teknik och mjukvara som effektiviserar den administrativa vardagen för organisationer. Den handlar lika mycket om att förstå människors beteenden och behov, hur de ändras i det digitala skiftet och vilken ny efterfrågan som uppstår.

Vi hoppas att den här rapporten ska bidra med värdefulla insikter till alla som är intresserade av det digitala skifte som vi är mitt uppe i. Förhoppningsvis kan den också bidra med kunskap till de som på något sätt befinner sig i sin digitala transformation.

Trevlig läsning!



Pär Johansson
Digitaliseringsexpert
på Visma i Sverige



Så togs rapporten fram

Underlaget till rapporten bygger på två statistiska undersökningar. Den ena har besvarats av svenska organisationer och den andra av allmänheten.

Undersökning bland företag och offentlig sektor

Som en del i faktaunderlaget genomfördes en omfattande undersökning bland 1 402 personer i ledande positioner inom olika organisationer i Sverige. Undersökningen består av 15 frågor som handlar om organisationens digitala nuläge och hur arbetet med den digitala utvecklingen ser ut i verksamheten de närmaste tre åren.

Respondenterna i undersökningen är vd:ar, ekonomi- chefer, it-chefer, marknadschefer och inköpschefer på privata företag och i offentlig sektor i hela Sverige. Undersökningen är en webbenkät genomförd av Confermit AS på uppdrag av Visma under juni 2017.

Undersökning bland Sveriges befolkning

För att ta reda på hur landets befolkning ser på det digitala nuläget och den närmaste framtiden, ur ett digitalt perspektiv, genomfördes även en undersökning via Kantar Sifo. 15 frågor besvarades av 1 008 invånare under juni 2017 via webbenkäter.

Experter

Pär Johansson är affärsutvecklare och digitaliseringsexpert på Visma i Sverige. I sin roll bidrar han med en, från Vismas olika bolag samlad, bild av och reflektioner kring digitalisering på en övergripande nivå.

Digitalisering ur Vismas perspektiv och sammanhang innebär här den digitala och tekniska utvecklingen inom alla slags organisationer och i samhället, kopplat till verksamheter, medarbetare och individer. Det kan handla om allt ifrån aspekter som effektiviserande mjukvara och hur behovet av kompetens ändras i takt med den digitala utvecklingen, till hur vi som privatpersoner beter oss som konsument i en allt mer digital värld, och hur vi vill ha kontakt med samhällets myndigheter.

Resultat från rapporten i korthet

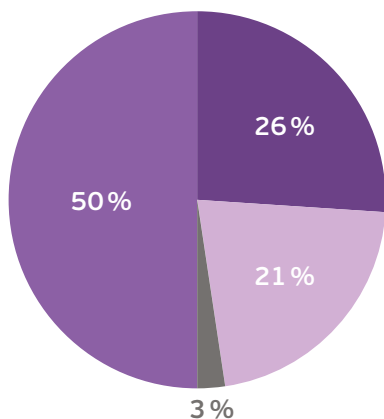
Den svenska befolkningen anser att det är viktigt att hänga med i digitaliseringen – främst för att förenkla vardagen och förbli konkurrenskraftig i arbetslivet. Sex av tio tycker också att de är mer eller lika digitala jämfört med andra. Samtidigt som majoriteten av svenskarna är positiva till den digitala utvecklingen ser hela 98 procent hinder för vissa samhällsgrupper att hänga med. Framförallt anses digitaliseringen utmanande för de äldre, det menar 88 procent.

När det kommer till hur myndigheter och företag ser på den digitala kompetensen inom organisationen anser en majoritet att kunskapen ligger på en medelhög nivå. Fler än åtta av tio verksamheter uppger också att deras satsningar på digital kunskap kommer att öka. Det är

främst kompetenser inom digital rådgivning, datasäkerhet och dataanalys som behöver rekryteras framöver. Betydligt fler organisationer tror att de kommer att nyanställa (22 procent) snarare än att säga upp personal (fyra procent), som en följd av digitaliseringen. Fyra av tio organisationer inom offentlig sektor tror att investeringar i mjukvara kommer att öka mer än de i personal.

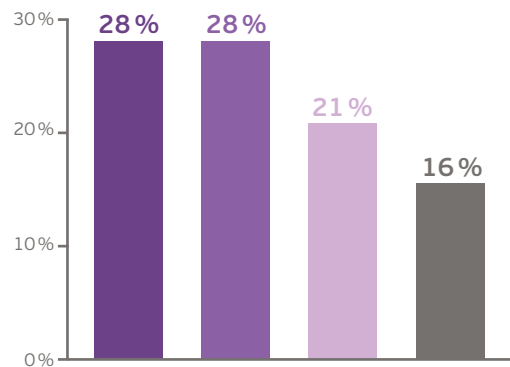
Befolkningen ser positivt på att ytterligare digitalisera kontakten med olika samhällsfunktioner. Det är främst en ökad digitalisering av kontakterna med myndigheter som efterfrågas. Men även vårdkontakten skulle kunna bli mer digital. Det menar närmare fyra av tio, som gärna ser att till exempel recepthantering och tillgång till journaler sker mer digitalt framöver.

Så digital anser svenska befolkningen att den är¹



- Ja, jag är mer digital än genomsnittet
- Jag är lika digital som genomsnittet
- Nej, jag är mindre digital än genomsnittet
- Vet ej

Viktigaste anledningarna för privatpersoner att hänga med i den digitala utvecklingen¹



- För att förbli kompetenskraftig i arbetslivet
- För att bli mer effektiv
- För att kunna kommunicera med vänner/kollegor/familj på bästa sätt
- För att kunna interagera med företag och myndigheter enklare/bättre



88%

av befolkningen tycker att digitaliseringen innebär utmaningar för äldre personer

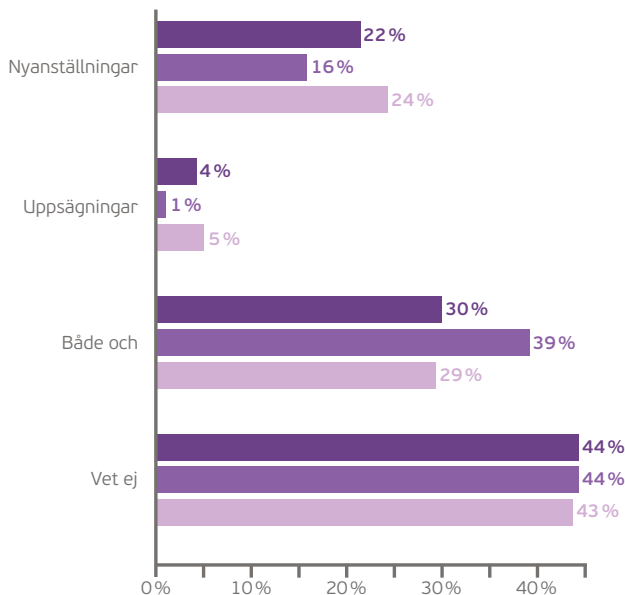


4 av 10

organisationer anser att de administrativa processerna är viktigast att digitalisera

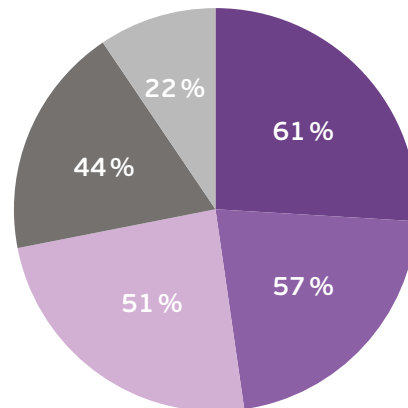
Resultat från rapporten i korthet

Så många organisationer tror att digitaliseringen innebär nyanställningar respektive uppsägningar²



- Totalt, alla organisationer
- Offentlig sektor
- Privat sektor

Detta vill allmänheten ska digitaliseras ännu mer inom sjukvården de närmsta tre åren¹



- Recepthantering
- Tillgång till journaler
- Remisser och liknande
- Rådgivning och enklare hjälp
- Diagnostisering (t.ex. att träffa läkare digitalt via app)



83 %

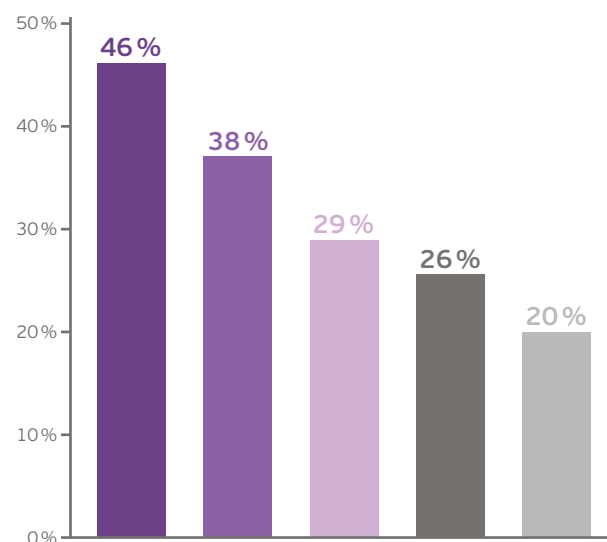
av organisationerna tror att deras satsningar på digital kompetens kommer att öka framöver



38 %

av organisationerna inom offentlig sektor tror att investeringarna i mjukvara kommer att öka mer än de i personal inom de närmsta åren

I de här kontakterna önskar svenska befolkningen se en ökad digitalisering¹



- Kontakten med myndigheter
- Kontakten med sjukvård
- Kontakten med företag
- I butikerna jag handlar
- Kontakten med skola

¹Källa: Kantar Sifo-undersökning, hela befolkningen

²Källa: Undersökning bland företag och offentlig sektor

Kapitel 1

Digitaliseringen och individen



Hur digital är den svenska befolkningen och hur viktigt tycker man det är att hänga med i utvecklingen? Fler än var fjärde anser sig vara mer digital än genomsnittet och självförtroendet är högst i den yngre åldersgruppen. De flesta svenskar tycker det är viktigt att hålla sig uppdaterade inom nya digitala lösningar och närmare hälften är positiva till digitaliseringen. Den främsta anledningen är alla nya och spännande innovationer som digitaliseringen för med sig.

Den digitala mognaden är relativt hög bland landets invånare, ungefär åtta av tio svenskar anser sig vara lika eller mer digitala än genomsnittet. I den yngre åldersgruppen (18–29 år) är självförtroendet högst, hela 38 procent tycker att de är mer digitala än genomsnittet. Detta kan jämföras med personer i åldrarna 60–74 år, där endast 13 procent svarar detsamma.

Digital kompetens anses viktigt i arbetslivet

Sex av tio svenskar anser att det är viktigt att hänga med i den digitala utvecklingen. Anledningarna skiljer sig åt, men 28 procent tycker att de både ökar sin kompetens i arbetslivet och att de blir effektivare. Bland yngre personer är det betydligt fler som anser att digitaliseringen är viktig för privatlivet.

”I takt med att allt fler processer digitaliseras på arbetsplatserna skapas en naturlig efterfrågan inom många branscher på digital kompetens och förmåga att använda digitala verktyg. Därför är det positivt att många vill hålla sig uppdaterade inom ny teknik och aktivt vara en del av utvecklingen”, säger Pär Johansson, digitaliseringsexpert på Visma.

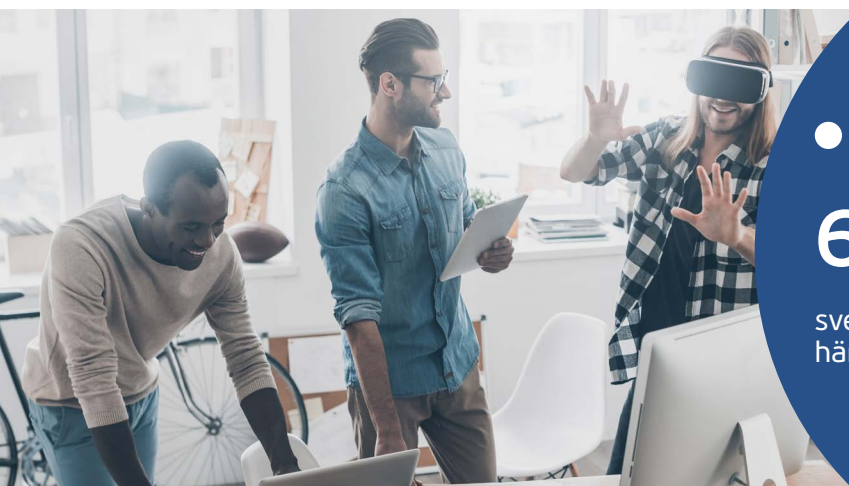
Men det finns fler skäl till att hänga med i den digitala utvecklingen. Nästan var femte svarar att det är av vikt att hålla sig uppdaterad på den senaste tekniken för att enklare kunna ha kontakt med myndigheter och företag. Högst är siffran i åldersgruppen 60–74 år.

Spännande innovationer och effektivare liv lockar

Närmare hälften av befolkningen är positiv till den digitala utvecklingen som sker i samhället idag. Endast var tionde person är uttalat negativ. Många tycker att den största fördelen med digitaliseringen är alla spännande innovationer i form av nya produkter och tjänster. Det svarar närmare var tredje person. Nästan lika många anser att deras privatliv förenklas och att de blir mer effektiva.

”Sverige är på flera sätt och inom många olika områden ledande när det kommer till tekniska och digitala innovationer, både för privat och offentlig sektor. Det här får en rad intressanta följder. Exempelvis är många som bor här generellt sett snabba på att testa och anamma nya produkter och tjänster. Har man en befolkning som är öppen för digitala förändringar får utvecklingen snabbare ett nationellt fäste”, säger Pär Johansson.

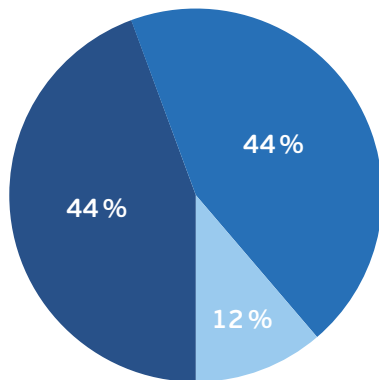
Bland de 12 procent som är negativt inställda till digitaliseringen är den främsta anledningen att utvecklingen anses innebära en ökad stress. Närmare var femte tycker också att det är tidskrävande att lära sig nya digitala verktyg. 97 procent av befolkningen är även av åsikten att digitaliseringen kan innebära utmaningar för vissa grupper i samhället, främst för äldre personer och nyanlända.



6 av 10

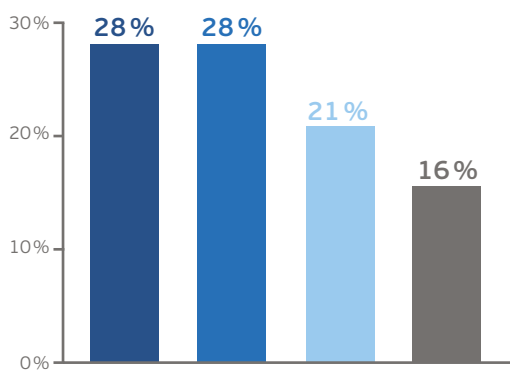
svenskar anser att det är viktigt att hänga med i den digitala utvecklingen

Hur ser du på den ökade digitaliseringen som sker i samhället idag?¹



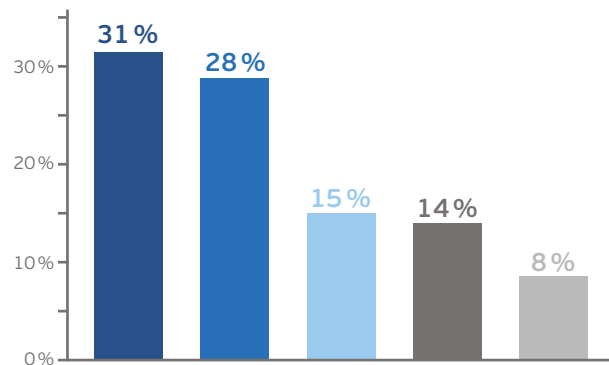
- Positivt
- Neutralt
- Negativt

Vilken är den viktigaste anledningen till att hänga med i den digitala utvecklingen?¹



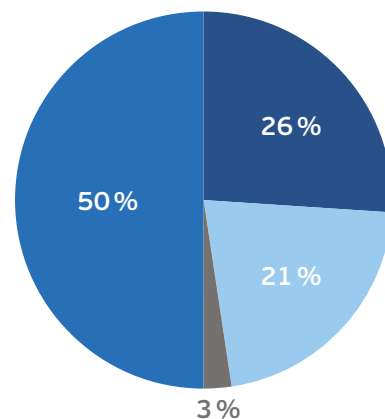
- För att förbli kompetenskraftig i arbetslivet
- För att bli mer effektiv
- För att kunna kommunicera med vänner/kollegor/familj på bästa sätt
- För att kunna interagera med företag och myndigheter enklare/bättre

Vilken är den främsta anledningen till att du är positiv till digitaliseringen?³



- Digitaliseringen för med sig fler spännande innovationer/nya tjänster och produkter
- Digitaliseringen förenklar/effektiviserar mitt privatliv/min fritid
- Digitaliseringen gör det enklare för människor att kommunicera
- Digitaliseringen förenklar/effektiviserar mitt arbete
- Digitaliseringen minskar kunskapsklyftorna i samhället

Anser du att du är mer digital eller mindre digital än genomsnittet?¹



- Ja, jag är mer digital än genomsnittet
- Jag är lika digital som genomsnittet
- Nej, jag är mindre digital än genomsnittet
- Vet ej



88 %

av svenskarna tycker att digitaliseringen innebär utmaningar för äldre personer



¹Källa: Kantar Sifo-undersökning, hela befolkningen

²Källa: Undersökning bland företag och offentlig sektor

³Källa: Kantar Sifo-undersökning. Urval: personer som är positiva till digitaliseringen

Kapitel 2

Dagens och framtidens digitala organisationer



Svenska företag och aktörer inom offentlig sektor planerar stora satsningar för att höja den interna digitala kompetensen de kommande tre åren. Samtidigt råder osäkerhet kring hur digitaliseringen kommer att påverka personalstyrkan. De flesta kan inte svara på om den kommer innebära nyanställningar eller uppsägningar. Vad gäller digitaliseringen internt prioriteras att göra administrativa processer mer digitala, samtidigt som satsningar på IT-säkerhet blir allt viktigare.

Svenska organisationer anser att den digitala kompetensen internt håller en medelhög nivå. De är också öppna för att satsa mer på att höja kunskapen internt. Fler än åtta av tio verksamheter uppger nämligen att deras satsningar på digital kompetens kommer att öka de närmaste tre åren. Bland små och medelstora företag är siffran lägre (74 procent), medan stora företag (86 procent) och verksamheter inom offentlig sektor (86 procent) är de som kommer satsa mest. Ingen av de tillfrågade organisationerna tror att investeringarna i digital kunskap kommer att minska framöver.

Både uppsägningar och nyrekryteringar att vänta

De kompetenser som organisationerna ser att de främst behöver rekrytera under kommande tre år, för att hänga med i digitaliseringen är rådgivning (39 procent), datasäkerhet (31 procent) och dataanalys (26 procent). Vilken typ av kunskap man behöver är ungefär samma oberoende av hur många anställda företaget har. Däremot uppger betydligt fler aktörer inom offentlig sektor att de kommer behöva mer kompetens inom data-säkerhetsområdet. Det menar hela 46 procent, jämfört med 27 procent i privat sektor.

“Data- och IT-säkerhet är något som många organisationer har stort fokus på just nu. Det gäller att värna och öka den egna verksamhetens IT-säkerhet – och skydda sig från exempelvis utomstående dataintrång. Men även att på ett säkert sätt hantera uppgifter om kunder och information om anställda. Här kommer en del ny lagstiftning på området för företag att förhålla sig till”, säger Pär Johansson, digitaliseringsexpert på Visma.

Samtidigt är det en stor andel av organisationerna som är osäker på hur digitaliseringen påverkar personalstyrkan. Fler än fyra av tio svarar att de inte vet om utvecklingen kommer att innebära nyanställningar eller uppsägningar. I mindre företag är osäkerheten störst.

Bland dem som ser ett förändrat personalbehov till följd av den digitala utvecklingen tror betydligt fler på nyanställningar än uppsägningar. De allra flesta menar dock att framtiden kommer att resultera i både och. I gruppen av stora organisationer är det fler än var tredje som anger detta svarsalternativ. Det är också betydligt fler företag inom privat sektor som säger att digitaliseringen innebär nyanställningar: 24 procent jämfört med 16 procent i offentlig sektor.

“Det är viktigt att agera modigt och se de möjligheter som den digitala tekniken innebär, snarare än att låta sig skrämmas av utvecklingen. Det vi har sett så här långt, och som troligen kommer att fortsätta, är att verksamheter förändras och kompetenser anpassas när tekniska lösningar gör entré. Nya företag och yrkesroller växer fram, samtidigt som vissa arbetsuppgifter formas nästan i realtid”, säger Pär Johansson.



83 %

av organisationerna tror att deras satsningar på digital kompetens kommer att öka framöver



Större investeringar i mjukvara än i personal inom offentlig sektor

Fyra av tio organisationer i landet tror att investeringarna i personal kommer att öka mer än investeringarna i mjukvara under det närmsta året. Samtidigt siar så många som var tredje organisation om motsatsen, nämligen att de kommer att lägga mer pengar på mjukvara jämfört med personalkostnader. Det är främst i offentlig sektor som de ekonomiska satsningarna på mjukvara beräknas överstiga investeringarna i personal framöver. Närmare fyra av tio uppger detta.

Få organisationer arbetar idag med moderna digitala tekniker. Till exempel jobbar färre än var tionde med AI (artificiell intelligens) och bara cirka var femte uppger att de arbetar med IoT (Internet of Things) i någon form. Privata företag använder tekniska lösningar i större utsträckning än organisationer i offentlig sektor. Men samtidigt är det många som tror att användandet av dessa digitala tekniker kommer att öka kraftigt de närmaste tre åren. Närmare var fjärde organisation svarar exempelvis att de kommer att använda sig av AI om tre år. Nästan lika många (21 procent) förutspår också att de kommer arbeta med maskininlärning.

”Vad gäller lösningar som effektiviserar verksamheter är AI, artificiell intelligens, ett område där vi kommer att se ännu snabbare och kraftigare utveckling under kommande år. Här handlar det på kort sikt om att AI-tekniken ska förbättra och utveckla befintliga systemlösningar, så att de blir smartare och uppnår högre grad av effektivitet. Men även om den digitala utvecklingen går fort finns det också ett värde för många organisationer att genomföra tekniska förändringar stegvis”, menar Pär Johansson.

Administrativa uppgifter mest prioriterade att digitalisera

Fler än fyra av tio av de tillfrågade organisationerna anser att de administrativa processerna är viktigast att digitalisera framöver. Att även utveckla verksamhetens produkt- och tjänsteutbud till att bli mer digitala är också prioriterat. Många lägger dessutom vikt vid att effektivisera de ekonomiska processerna ur ett digitalt perspektiv.

När det kommer till vilka av de egna administrativa processerna som man tror kommer ha automatiserats om tre år, toppar inkommande och utgående fakturor listan. Därefter följer själva hanteringen av inkommande fakturor. Även tidrapportering till lön och attestflöde är moment som kommer att skötas automatiskt i framtiden, enligt många verksamheter.

”Den tydligaste trenden inom digitaliseringen av ekonomiavdelningar är en allt högre mognadsgrad vad gäller att arbeta i molnlösningar. Ekonomiska processer kommer kräva allt mindre manuell handpåläggning och medarbetarna kommer att kunna lägga mer tid på rådgivning och analys snarare än administration”, säger Pär Johansson.

Inlåsningseffekter och bristande kompetens är stora utmaningar

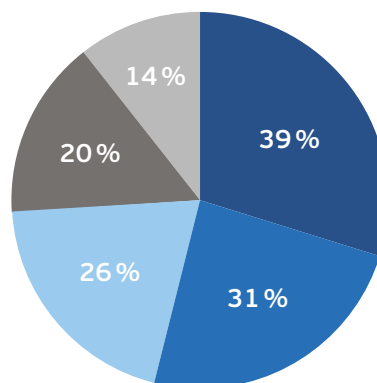
Samtidigt som myndigheter och företag planerar att satsa på att digitalisera organisationen upplever en stor andel att det finns utmaningar internt för att lyckas. Det handlar främst om att man är låst till befintliga lösningar och system, men också att kompetensen internt brister eller att den interna förståelsen är för låg. Det är framför allt i stora organisationer som man anger kompetensbrist som en viktig anledning till att digitaliseringen upplevs svår att ta sig an. Verksamheter inom offentlig sektor uppger däremot att det är de ekonomiska resurserna som är ett hinder. Det menar var femte organisation inom offentlig sektor, vilket kan jämföras med privat sektor där endast vart tionde företag svarar samma sak.

Majoriteten av de privata företagen uppger att de tar egna initiativ för att leda utvecklingen inom digitaliseringen. Inom offentlig sektor svarar flest istället att de i första hand följer regler och riktlinjer avseende hur de jobbar med digitaliseringsutvecklingen internt.

IT-säkerhet en prioriterad fråga framöver

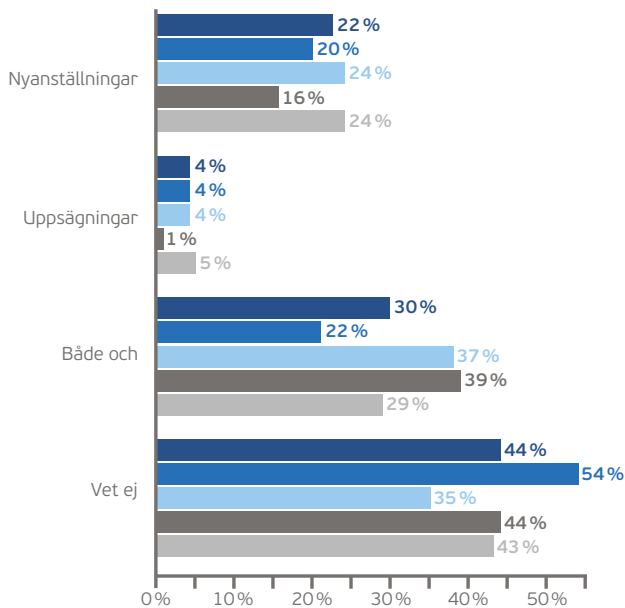
De flesta organisationer kommer att prioritera investeringar i IT-säkerhetslösningar framöver. På en skala mellan 1 och 5 svarar nämligen ett genomsnitt att prioriteringsgraden är 4,1. Allra viktigast är det för stora organisationer och aktörer inom offentligt sektor. Minst viktigt anses det vara bland små och medelstora organisationer. Samtidigt tycker de flesta att de är bra rustade för eventuella IT-säkerhetshot.

Vilka av följande kompetenser kommer ni behöva inom de närmaste tre åren för att hänga med i den digitala utvecklingen?²



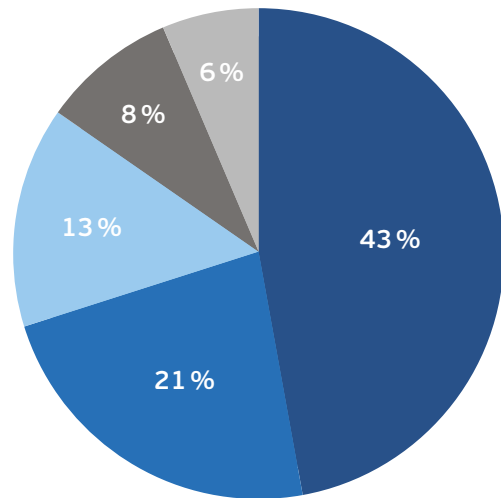
- Rådgivning
- Datasäkerhet
- Dataanalys
- Programmering
- Maskininlärning

Tror du att digitaliseringen kommer att innebära nyanställningar eller uppsägningar för er?²



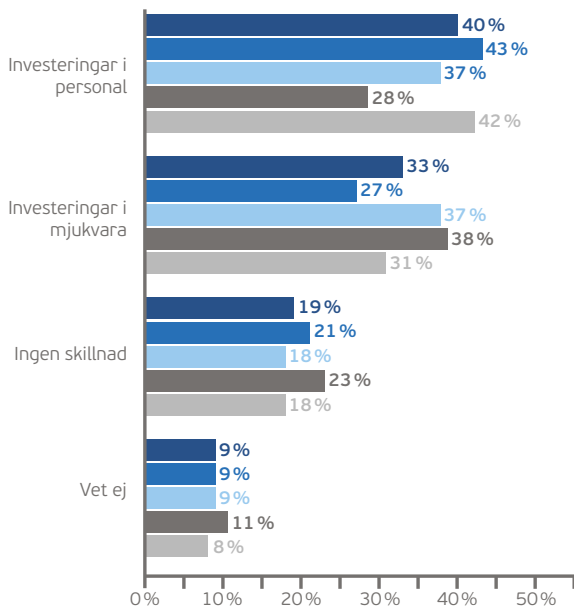
- Total, alla organisationer
- 20-49 anställda
- +49 anställda
- Offentlig sektor
- Privat sektor

Vilka processer ser du som viktigast för er organisation att digitalisera de närmsta tre åren?²



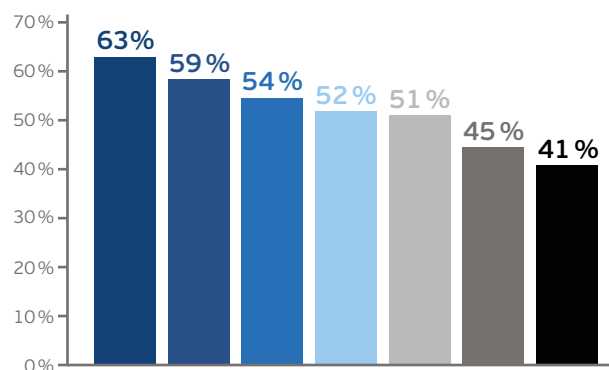
- Administrativa processer
- Tjänsteutbudet
- Produktutbudet
- Ekonomiska processer
- Möten

Vad tror du kommer att öka mest procentuellt det närmaste året på din arbetsplats när det kommer till investeringar?²



- Total, alla organisationer
- 20-49 anställda
- +49 anställda
- Offentlig sektor
- Privat sektor

Vilka av följande administrativa processer tror du att ni har automatiserat på din arbetsplats om tre år?²

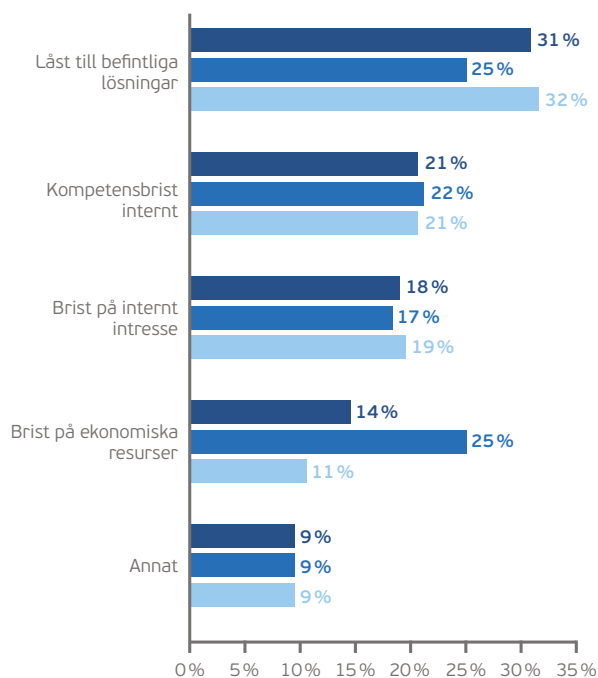


- Inkommande fakturor
- Utgående fakturor
- Inkommande fakturahantering
- Tidrapportering till lön
- Attestflöde
- Automatisk betalning från betalningsförslag
- Reseräkning till lön

²Källa: Undersökning bland företag och offentlig sektor

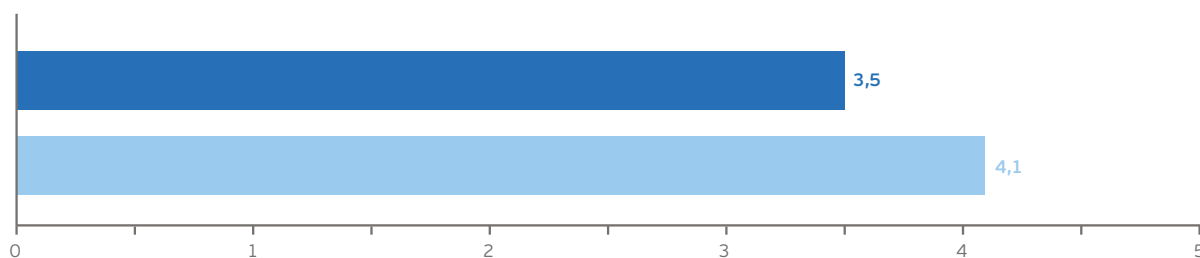


Vilken är den största utmaningen kopplad till digitalisering på din arbetsplats, enligt dig?²



- Totalt, alla organisationer
- Offentlig sektor
- Privat sektor

Så ser landets organisationer på sin IT-säkerhet²



- Hur rustade är ni inom företaget för eventuella IT-säkerhetshot? (0 = mycket dåligt rustade, 5 = mycket väl rustade)
- Hur viktigt kommer det vara för er att satsa på IT-säkerhetslösningar framöver? (0 = inte alls viktigt, 5 = mycket viktigt)

²Källa: Undersökning bland företag och offentlig sektor

Kapitel 3

Det uppkopplade samhället



Sveriges befolkning, företag och offentlig sektor ser övervägande positivt på digitaliseringen. Allmänheten efterfrågar ökad digital kontakt både med offentlig sektor, som myndigheter och vården, samt inom handeln. Digitaliseringen får även tummen upp ur miljösynpunkt.

Svenskarna vill ha mer digital kontakt med myndigheter

Allmänheten ser stor potential i att digitalisera kontakten med olika samhällsfunktioner. Främst vill man ha mer digital kontakt med myndigheter. Det svarar nästan varannan svensk (46 procent). Även kontakten med vården får gärna bli mer digital, men också interaktionen med företag och handeln. Vad gäller offentlig sektor toppar skattedeklaration, e-handel, pension samt kontakt med Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan listan över områden där många helst ser en ökad digital kontakt.

Men de flesta vänder sig emot tanken på att all kontakt skulle skötas helt digitalt. Främst vill svenskarna behålla vissa mer traditionella former av kontakter med sjukvården och skolan. När det kommer till företag är det betydligt färre som har något emot att all kontakt digitaliseras.

”Det är en balansgång mellan att öka servicenivån genom digitalisering och behålla viss fysisk kontakt, till exempel av hänsyn till de äldre i samhället. Samtidigt förväntar sig en betydande del av befolkningen en hög digital nivå avseende samhällsfunktioner. Av det skälet växer också utbudet av och efterfrågan på tekniska lösningar för kommuner och myndigheter konstant”, säger Pär Johansson, digitaliseringsexpert på Visma.

Digital recepthantering och tillgång till journaler efterfrågas

Även om de flesta svenskar svarar att de inte vill att kontakten med sjukvården ska digitaliseras fullt ut, ser många potential i att fler moment inom sjukvårdssektorn blir digitala. Framförallt vill de allra flesta att recepthantering ska bli mer digital, följt av tillgången till journaler, remisser och liknande ärenden.

Digitala kvitton och shopping i mobilen viktigt i framtiden

Svenska folket vill gärna ha fler innovationer och lösningar som kan förbättra deras shoppingupplevelser. I första hand efterfrågas digitala kvitton, det svarar fler än var tredje person. Många vill också kunna använda mobilen mer när de handlar, till exempel för att betala med eller få erbjudanden. Även personligt skräddarsydda butiks-erbjudanden och anpassade priser utifrån kundprofil hamnar högt upp på listan. Men samtidigt är inställningen till att lämna ut personlig data, till exempel sin sök- eller köphistorik, inte enbart positiv. Fyra av tio ser negativt på att lämna ut sådan data, medan 53 procent är positiva under förutsättningen att de själva får bestämma vem de får erbjudanden ifrån.

”En genomgående trend inom handeln är en allt mer flexibel köpupplevelse, där konsumenten vill kunna skifta mellan olika försäljningskanaler efter önskemål. Det är självklart för många att kunna välja att beställa på webben, få levererat hem till dörren, boka och hämta i butik, prova produkten på plats eller virtuellt”, säger Pär Johansson.



37 %

av svenskarna tror att den digitala utvecklingen har en positiv inverkan på miljön



7 av 10

organisationer anser att digitaliseringen är positiv ur miljösynpunkt

De flesta är nöjda med den digitala infrastrukturen

De allra flesta organisationer i Sverige anser att den digitala infrastrukturen, såsom snabbt bredband och stabila mobila tjänster, är god i länet där de är verksamma. Fler än var fjärde anser dock att kommunen borde satsa mer på att höja invånarnas kompetens inom det digitala området. Det är främst i Dalarnas län som många anser att kommunen bör satsa på initiativ med den målsättningen (32 procent).

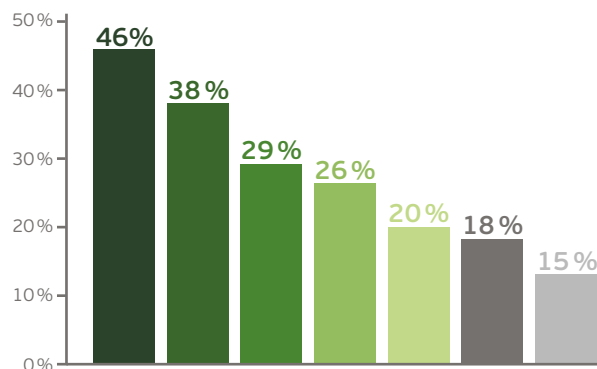
Av samtliga verksamheter tycker också närmare var fjärde att kommunen borde subventionera företags-satsningar som gynnar digitaliseringen. Högst är siffran i Västerbottens län, där fler än fyra av tio svarar det.

Tummen upp för digitaliseringen ur miljösynpunkt

Digital transformation är ett effektivt verktyg för att spara på jordens resurser och minska utsläppen. Allt från mindre pappersanvändning till digitala kommunikationslösningar som minskar resandet gör att vi belastar miljön och klimatet mindre. De allra flesta svenskar tycker att digitaliseringen är positiv ur miljösynpunkt. Närmare fyra av tio tror att den digitala utvecklingen har en positiv inverkan på miljön, medan bara 15 procent tror på negativa effekter. Bland organisationerna anser sju av tio att digitaliseringen är positiv för miljön.

“Enigheten om digitaliseringens positiva effekter på miljön är glädjande. Affärsresor som blir till videomöten och en minskad pappersanvändning är två konkreta exempel där miljön gynnas av nya tekniska lösningar. Samtidigt finns det många sätt att som enskild individ bidra. Men det gäller att vara konkret och bryta ner en beteendeförändring i genomförbara handlingar. Ta ett grönt steg i taget”, säger Pär Johansson.

Inom vilka av följande områden önskar du se en ökad digitalisering?¹



- Kontakten med myndigheter
- Kontakten med sjukvård
- Kontakten med företag
- I butikerna jag handlar
- Kontakten med skola
- Inget av ovanstående
- Vet ej

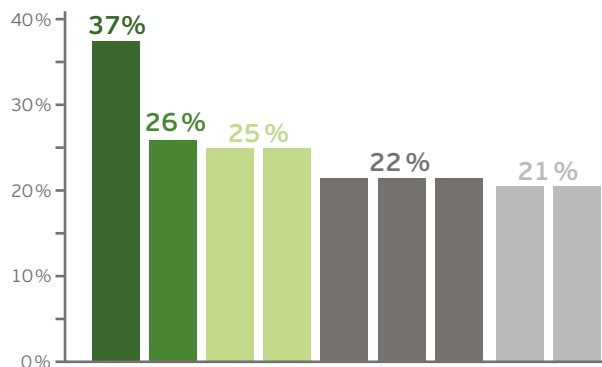


53 %

av befolkningen är positiv till att lämna ut personlig data om de själva får bestämma vem de får erbjödanden ifrån

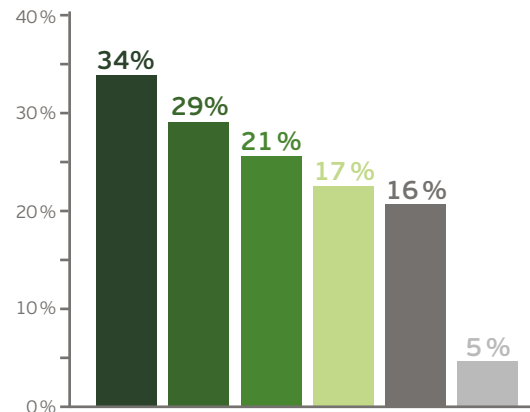
¹Källa: Kantar Sifo-undersökning, hela befolkningen

Inom vilka områden, kopplat till statliga organisationer och myndigheter, skulle du önska att kontakten skedde mer digitalt?¹



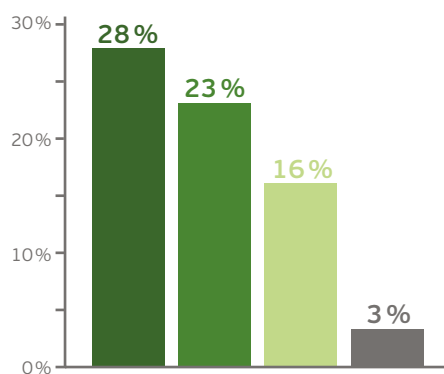
- Skattedecklaration
- E-handel
- Pension
- Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan
- Miljöfrågor, energi och transport
- Samhällsbyggnad och bostäder
- Infrastruktur, trafik och kommunikationer
- Utbildning, skola, CSN
- Folkhälsa, vård och omsorg

Vilka av följande digitala lösningar/innovationer skulle du vilja se för en bättre shoppingupplevelse i framtiden?¹



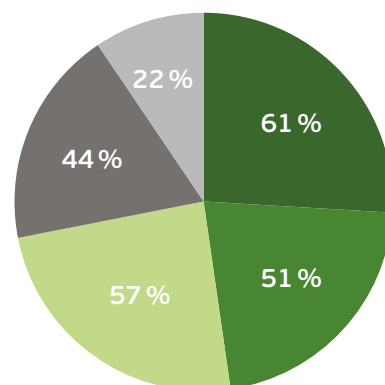
- Digitala kvitton
- Större användning av mobilen när jag handlar
- Personligt anpassade butikserbjudanden (utifrån kundprofil)
- Personligt anpassade priser (utifrån kundprofil)
- Interaktiva provrum/VR-provrum (virtual reality)
- Digital personal shopper

Vad kan kommunen göra för att ni ska kunna bli mer digitaliserade inom organisationen?²



- Satsa på kompetensfrämjande åtgärder
- Subventionera satsningar som gynnar digitalisering
- Investera i infrastruktur
- Annat

Vilka av följande kontakter med sjukvården vill du ska digitaliseras ännu mer inom tre år?¹



- Receptionstering
- Remisser och liknande
- Tillgång till journaler
- Rådgivning och enklare hjälp
- Diagnostisering (t.ex. att träffa läkare digitalt via app)

¹Källa: Kantar Sifo-undersökning, hela befolkningen

²Källa: Undersökning bland företag och offentlig sektor

Kapitel 4

Det digitala samhället – en framåtblick



Det digitala samhället – en framåtblick

Resultaten i **Det digitala samhället** tyder på att det finns en osäkerhet kopplad till den digitala utvecklingen. Många undrar vad digitaliseringen egentligen kommer att innebära för arbetsmarknaden och samhället i stort. Att ge ett exakt svar på hur tekniken kommer att forma och omforma vårt samhälle framöver är svårt, men det finns ett par tydliga trender som kan ge en fingervisning om vart vi är på väg. Vismas digitaliseringsexpert, Pär Johansson, har sammanfattat några av dem.

Individanpassade erbjudanden och virtuella handelsplatser

Digitaliseringen kommer på allvar ta över handeln framöver. Det handlar inte längre enbart om webbshoppar och appar, utan om att individanpassa shoppingen på innovativa sätt med hjälp av ny teknik. Genom att till exempel erbjuda upplevelser både virtuellt och på fysiska platser, uppmuntras kunden till köp. Konsumenter kommer se det som självklart att kommunikation och erbjudanden är anpassade efter just dem och att de riktar sig till just deras profil och unika behov. Det kommer också ske en ökning av handel som sker online men "off-screen", det vill säga med hjälp av uppkopplade röststyrda enheter, som till exempel Amazons "Echo" eller "Google Home".

Den snabba takt som den tekniska utvecklingen sker i, skapar både möjligheter och utmaningar för detaljhandeln. Att som detaljist lyckas omsätta digitaliseringens möjligheter i praktiken och kunna tänka nytt vad gäller företagets affärsmodell är nyckeln till framgång. För att nå den uppkopplade konsumenten gäller det för detaljisten att nyttja tekniska verktyg, mobila shoppinglösningar och ha fokus på innovation. Lika viktigt är det att jobba ännu mer aktivt med kundinsikt och lära känna konsumenten på personnivå med hjälp av data.

Maskininlärning och AI effektiviserar HR-, ekonomi- och inköpsprocesser

Personalen är redan idag den allra viktigaste resursen för en organisation och i många verksamheter även den mest kostsamma. I framtidens kunskapsintensiva organisationer är effektiva, digitala HR-processer en förutsättning för framgång. Det gäller allt från rekrytering och bemanning till att kunna fatta snabba, korrekta beslut baserat på data från lönesystemet.

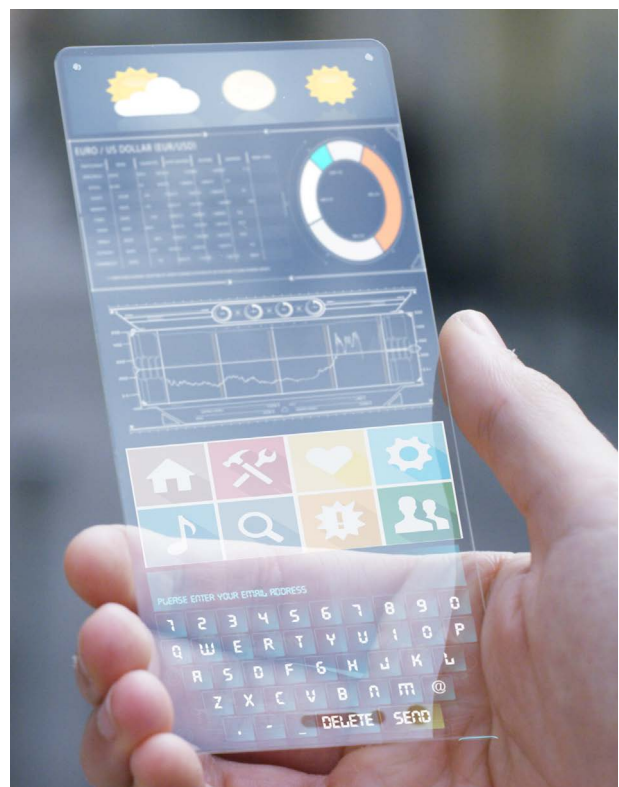
Tekniken finns redan idag, men om fem år har fler insett fördelarna med att låta digitala verktyg välja ut toppkandidaterna, optimera komplexa bemanningspussel och förse organisationen med bra beslutsunderlag. Längre fram i tiden ser vi hur maskininlärning automatiserar HR-processerna ytterligare, genom att träna på exempel som vi människor hela tiden skapar.

Ekonomiavdelningar i privatägda och noterade bolag samt offentlig sektor kommer också att bli mycket mer effektiva än idag. De kommer att använda moderna program med avancerad teknik som underlättar, eller till och med tar bort, manuella arbetsmoment. Ekonomiska processer kommer i framtiden att automatiseras med hjälp av maskininlärning och artificiell intelligens. Det frigör tid för att arbeta mer aktivt med affärsutveckling och stärka bolaget på sikt. Kollegor och medarbetare kommer att komma åt delar av affärssystemet via appar i sin smart-phone, som t.ex. tidrapportering, attest och dashboards.

Även systemen för inköp kommer att bli mer självlärande. Det kommer att vara möjligt att prata med en inköpsportal för att exempelvis lägga beställningar. Den digitala inköpsassistenten kommer ofta ta initiativ och påminna om olika inköpsbehov. I takt med att systemen blir smartare växer också deras förmåga att fatta "egna" beslut, vilket leder till kraftigt ökad effektivitet.

Administrationn automatiseras i små och medelstora företag

Administration är den arbetsprocess som små och medelstora företag ser störst affärsnytta med att digitalisera, enligt rapporten. Framöver kommer vi att se en utveckling där allt fler automatiserar administrationen. Det betyder att små och medelstora företag får mer tid över till att se över sina erbjudanden, stärka relationen med kunderna och ta fram strategier för e-handel och digital marknadskommunikation.



Endast drygt hälften av landets små och medelstora företag jobbar proaktivt med digitalisering och tar egna initiativ för att ligga i framkant. Kunskap är därför en viktig nyckel till småföretagens digitalisering och de flesta är övertygade om att satsningarna på digital kompetens kommer att öka i alla fall något under de kommande åren. En utmaning är också att många företag är låsta i nuvarande lösningar och att de flesta inte jobbar med tekniker som artificiell intelligens och maskininlärning. De kommande åren kommer dock fler små och medelstora bolag att behöva prioritera implementeringen av digitala verktyg.

De små och medelstora företagens användning av e-faktura kommer att öka kraftigt, vilket förenklar både för konsumenter och företagskunder. Samtidigt fortsätter betydelsen av molntjänster att öka för både privatpersoner och företag. Även transparensen och insynen i de olika betalningsprocesser som människor och företag är involverade i, kommer att bli större.

Leverantörskontakterna digitaliseras ytterligare

I takt med att vi blir mer digitala kommer upphandlingsförfaranden att digitaliseras. Leverantörer möter upphandlare online, genom smarta system och maskininlärning, där matchning mellan upphandling och anbud sker snabbare genom t.ex. elektronisk auktion. Transparensen ökar genom automatisk analys av spend- och kontraktsuppföljning, vilket hjälper till att skapa ett ännu sundare upphandlingsklimat. Även hur flödet från beställning till betalning hanteras kommer att automatiseras. Maskininlärning används ännu mer i framtiden för att upptäcka och föreslå beställningar innan behov uppstår.

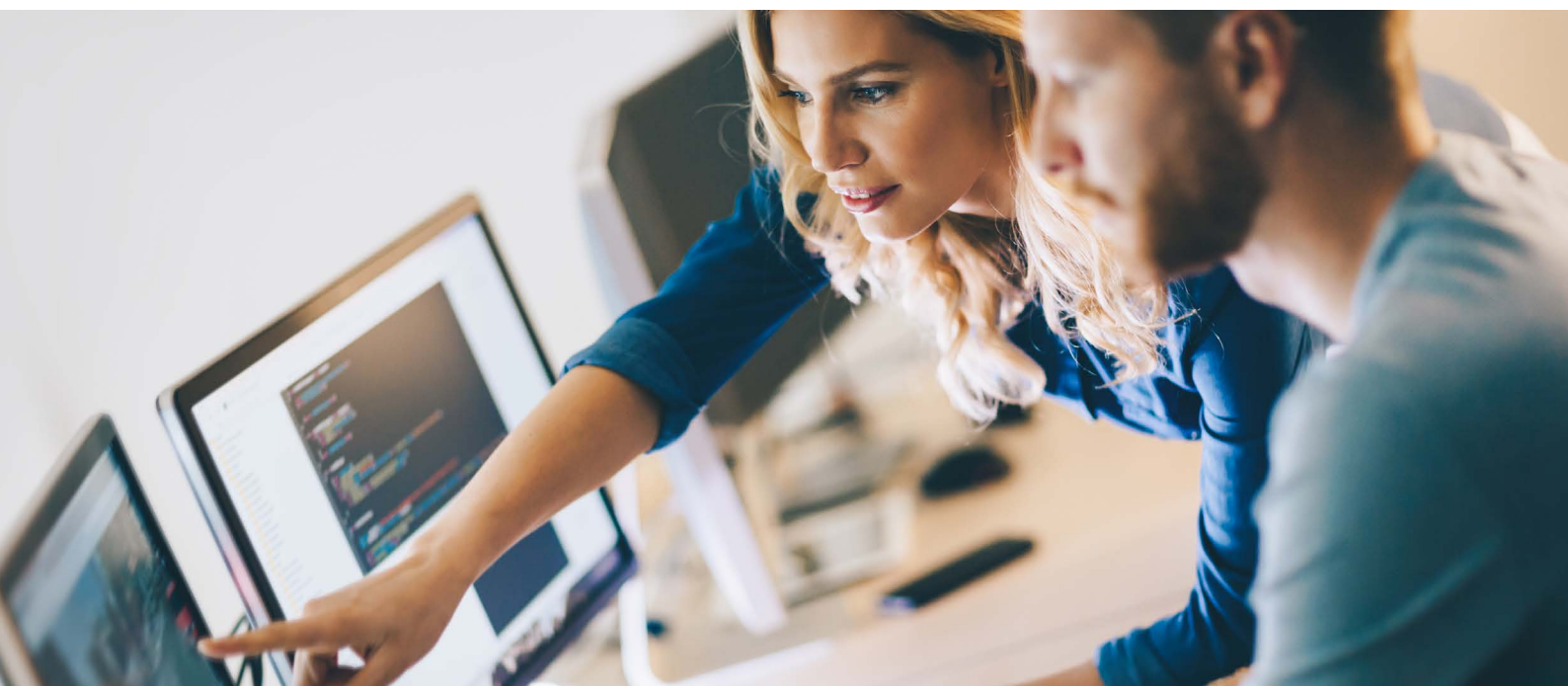
Digitalisering är en viktig nyckel till vår framtida välfärd

Ständigt uppkopplade och teknikvana medborgare förväntar sig att offentlig sektor ska erbjuda digitala tjänster som kan användas dygnet runt. Gemensamma digitala lösningar kan komma att överbrygga de skillnader i utbudet av digitala tjänster som idag finns mellan kommunerna.

Andelen medborgare som behöver vård och service växer, vilket innebär att offentlig sektor måste hitta sätt att effektivisera arbetssätt och tjänsteutbud. Ny intelligent teknik börjar göra sitt intåg inom offentlig sektor och som medborgare kan man få digital hjälp med allt mer komplexa ärenden.

Offentlig sektor behöver kunna hantera en växande mängd information, och kraven på säker hantering av och åtkomst till informationen ökar. Det kommer att bli nödvändigt att tillämpa säkra, etablerade lösningar för inloggning och elektronisk identifiering.

Digitaliseringen är en avgörande faktor när det kommer till att driva utvecklingen framåt i vårt samhälle. Nya tekniker, lösningar och verktyg kommer att fortsätta forma morgondagens organisationer och individer där ingen kan säga med exakt säkerhet hur digitala vi vill, eller kan, bli. En sak är dock säker: digitaliseringen kommer att fortsätta att utveckla vårt samhället i fortsatt blixtn snabb takt, även imorgon och om tio år.



Om Visma

Visma är ett mjukvaruföretag som skapar digitala möjligheter i världsklass för både små och stora privata företag, liksom för organisationer i offentlig sektor. Med vårt breda utbud av produkter och tjänster möjliggör vi för företag och organisationer att koncentrera sig på sin kärnverksamhet genom att automatisera, digitalisera och effektivisera administrativa processer. Det gör vi genom digitala verktyg, system, processer, tjänster och konsulter.

Våra kärnområden är affärssystem, bokföringsprogram, ekonomisystem, inköp & upphandling, lön & HR, rekrytering, inkasso, inköpsrabatter, redovisningstjänster, e-tjänster, IT-drift/support/service. Vi arbetar med allt från små, medelstora och stora företag till apotek, offentlig sektor, detaljhandel och redovisningsbyråer.

Visma är en nordisk koncern, med omkring 760 000 nordeuropeiska kunder, samt ytterligare 300 000 kunder som använder Visma som hostingpartner. Koncernen har 6 600 anställda och omsatte 7 855 miljoner norska kronor 2016.

www.visma.se



www.visma.se