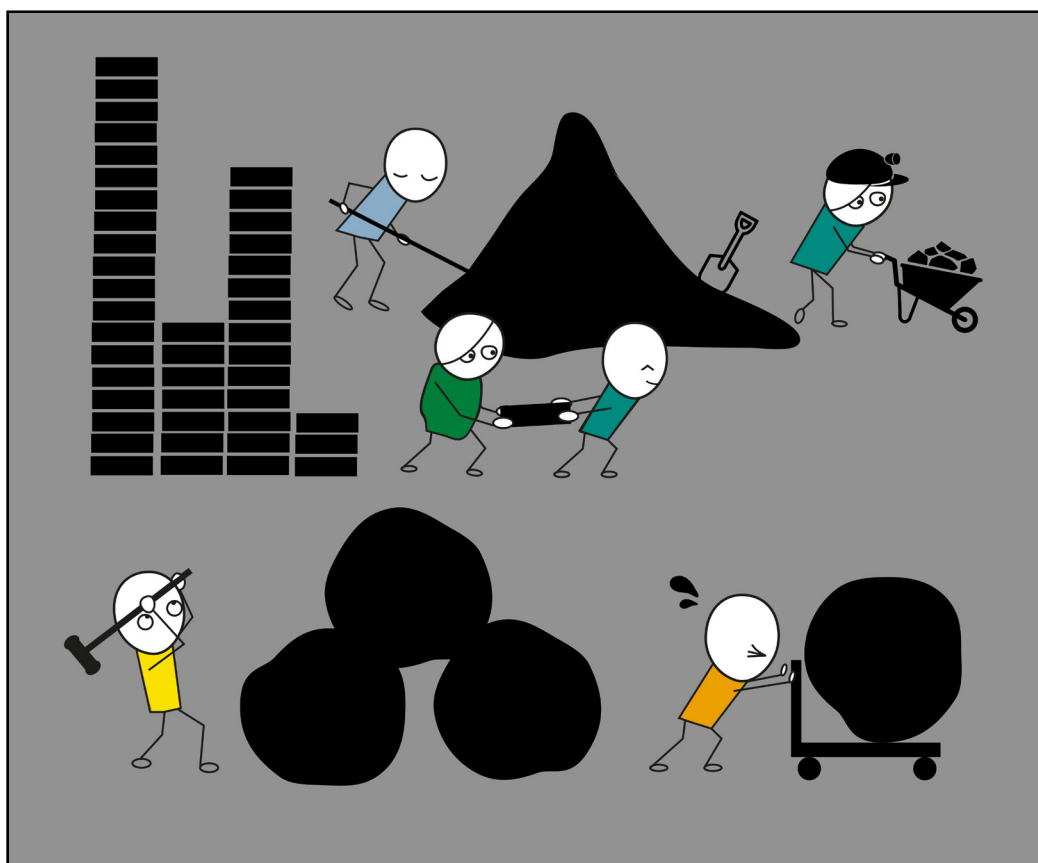


DIGITALA SAMHÄLLSHINDER

En rapport om människans möte med teknik i det digitala samhället och hur vi tillsammans kan underlätta det mötet



Rapporten har tagits fram av Katarina Gidlund, professor och digitaliseringsforskare vid Mittuniversitetet och Terese Raymond, nationell samordnare för Digidelnätverket, på uppdrag av Region Västernorrland och som en del av det regionala digitaliseringskoordinatoruppdraget. Uppdraget ska möjliggöra gemensamma satsningar för att ta tillvara digitaliseringens möjligheter, ett arbete som sker i samverkan med ett stort antal aktörer lokalt, regionalt och nationellt.

Publicerad i maj 2022.

Innehåll

1. Perspektiv och ansats	4
<i>Digital delaktighet – människans möte med teknik</i>	4
<i>Digitala samhällshinder – människans möte med samhället i det digitala samhället</i>	6
<i>Digital kompetens – en kompetens för att undvika att skapa hinder</i>	10
2. Digitalisering av offentlig förvaltning	13
<i>Tjänsteutbudet är ojämnt</i>	13
<i>Digitalisering minskar inte efterfrågan på analog service</i>	14
<i>Digital service ställer krav på medborgaren</i>	14
<i>Tillgängligheten är för dålig</i>	14
<i>Myndigheterna behöver utveckla tjänster utifrån användarnas behov</i>	15
<i>Införandet av förvaltningsgemensamma tjänster går långsamt</i>	15
<i>Utbudet av e-tjänster varierar kraftigt</i>	16
<i>Samordningen är ofta för svag</i>	16
<i>Har det blivit enklare och effektivare?</i>	16
3. Berättelser från Västernorrland	18
<i>TEO – tillgängliga e-tjänster för offentlig sektor</i>	18
<i>Medborgarservice – samhällsvägledning och teknisk support</i>	23
<i>Högt resultat efter tre månaders riktat stöd</i>	27
<i>Extremanvändarna är våra experter</i>	27
<i>Välfärdsteknik som förenklar vardagen</i>	28
<i>16 e-böcker i månaden</i>	30
<i>Medborgardialog inom god och nära vård</i>	31
<i>Viktiga mönster i första linjens support</i>	31
<i>Att överbrygga hinder i form av digital identifiering</i>	33
<i>Att säkra upp tillgången till internet</i>	33
<i>Aktörskarta</i>	34
4. Reflektioner	40
<i>Synapser mellan aktörer och resurser</i>	40
<i>Ansvarsfördelning mellan aktörer och med resurser</i>	41
<i>Få syn på gemensamma kompetenser</i>	41
<i>Att säkerställa det sociala hållbarhetsperspektivet i digitaliseringen</i>	42
5. Rekommendationer	43
Referenser	45

1. Perspektiv och ansats

Digital delaktighet – människans möte med teknik

Utgångspunkten för den här rapporten är att vi inte kan prata om teknik utan att prata om människan och allt mer sällan kan prata om människan utan att prata om teknik. Teknik är inte en “sak” som vi kan förstå fränkopplat från den kontext den gjorts i och används i. I tekniska lösningar vävs en mängd olika sociala aspekter in såsom värderingar, val, makt, drömmar och förhoppningar. Och omvänt, de tekniska lösningar vi skapar påverkar hur vi värderar, väljer, drömmer och hoppas¹.

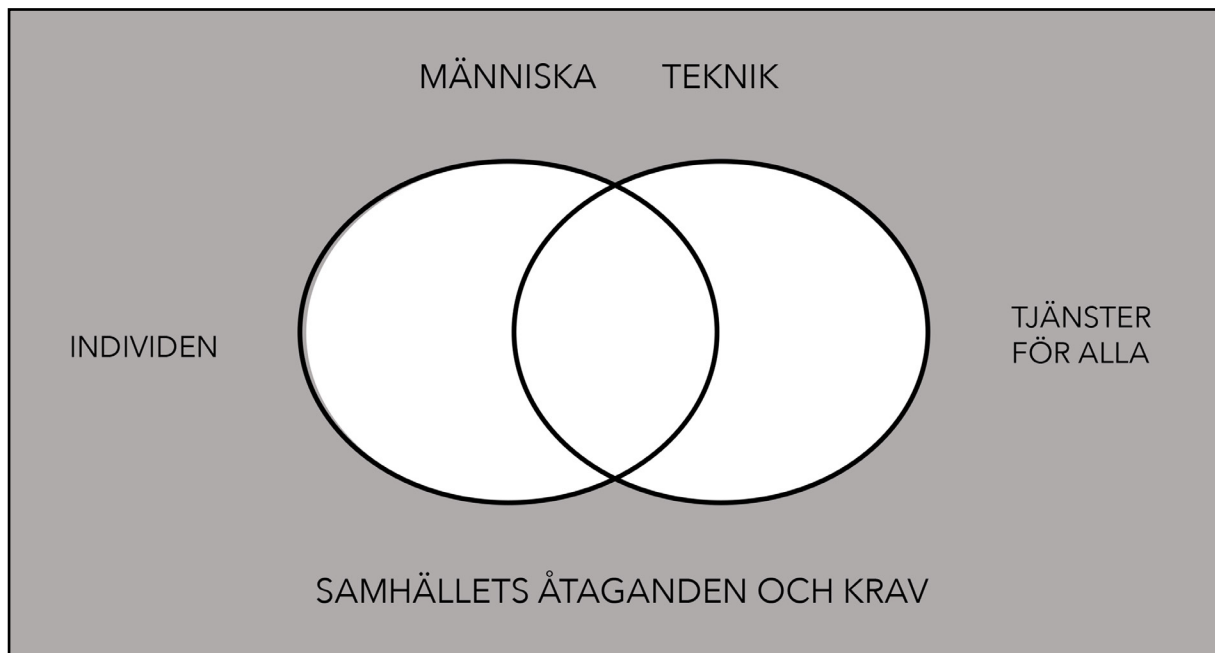
När vi då pratar om samhällets digitalisering och digital delaktighet så är det svårt att bortse från den nära relationen och framförallt hur ojämlika våra relationer med teknik ser ut. Vissa av oss känner oss trygga att både värdera om tekniken är bra eller dålig och har strategier och vägar att gå för att ställa krav och göra den bättre. Medan andra istället både saknar strategier och vägar och självförtroende att lita på sin egen värderingsförmåga².

På så sätt är människans möte med teknik en demokratifråga som vi alla behöver ta på allvar. Gemensamt bör vi arbeta med förståelsen för att relationerna kan se väldigt olika ut och öka insikten kring hur vi bidrar till både sämre och bättre relationer. Det finns alltså ett utrymme här som många i dagsläget arbetar aktivt med och som vi behöver vara fler som får en djupare förståelse för. Både för att arbeta vidare och bygga på bra initiativ men också för att ärligt erkänna att det finns mycket kvar att göra och att vi behöver lära av varandra och komma vidare.

Föreliggande rapport rör sig således just i det mellanrummet där människor möter teknik och mer specifikt när vi möter vår gemensamma välfärd via teknik, det vill säga de åtaganden vårt gemensamma samhällsbygge innebär (se bilden på nästa sida). Syftet har varit att identifiera, illustrera och belysa delar av det vi ofta benämner ‘digital delaktighet’, mer specifikt vilka aktörer som på olika sätt arbetar med att uppfylla samhällets åtaganden och underlätta möten med teknik i Västernorrland och hur det kan se ut.

¹ Det här perspektivet kallas ibland för en socio-teknisk tekniksyn (sprunget ur studier vid Tavidstock Institute i London) eller ibland socio-materialitet (sprunget ur Karen Barad och Lucy Suchmans studier) där det materiella och det sociala inte går att isärkoppla. När man ska förstå det sociala så måste man ta hänsyn till det materiella och när man ska förstå det materiella så måste man ta hänsyn till det sociala.

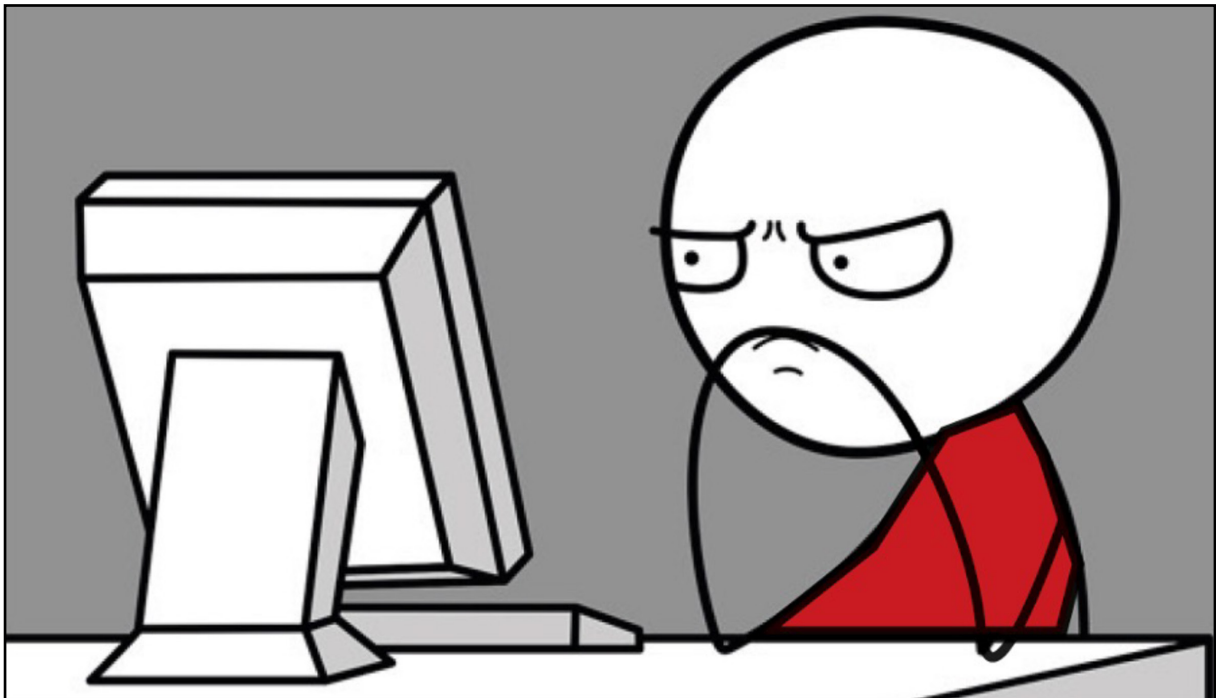
² För mer läsning, se Gidlund, 2005.



Digital delaktighet – att underlätta mötet med teknik.

Bild: Terese Raymond och Katarina Gidlund.

Vi kommer därför inte att skriva om vissa grupper och utgå från att de bär på hinder för att delta utan vi kommer att utgå från att det är samhället som hindrar och skapar ett digitalt utanförskap – och på så sätt också har tillgång till möjligheter att göra annorlunda. Här tar vi avstamp i en mer dynamisk syn på digitalt utanförskap som 'ett görande' som således också då kan göras om. Digitalt utanförskap kan både undvikas och förstärkas och vi behöver alla förstå hur detta utspelar sig och vi har ett ansvar att ta det på allvar om vi menar att det digitala samhället ska vara till för alla. Med det menar vi också att valet att inte använda digitala tjänster kan vara välgrundat och inte alltid ska tolkas (eller missförstås) som ett digitalt utanförskap eller en digital omognad. Mötet kan så att säga vara felkonstruerat, onödigt eller felriktat och då behöver det hanteras (se bilden på nästa sida). Inte genom att individen själv ska lägga tid och kraft för att kompensera för ett bristande möte utan genom att mötet i sig görs på ett bättre sätt.



Digital omognad – eller kompetent värdering av digital tjänst?

Bild: "Computer Guy". Bilden sprids som meme (internetfenomen). Upphovsperson: okänd.

Genomgående kommer vi därför att utforska digital delaktighet (1) ur människors ögon (människors berättelser vägleder oss och förklarar för oss hur digital delaktighet eller digitala hinder ser ut), (2) som ett möte (det är alltså inte den tekniska lösningen i sig som frikopplat betraktas) och slutligen, (3) att det är dags att vi sätter ner foten och lyssnar på de berättelser som människor återger, samhället måste ta digital delaktighet på allvar.

Digitala samhällshinder – människans möte med samhället i det digitala samhället

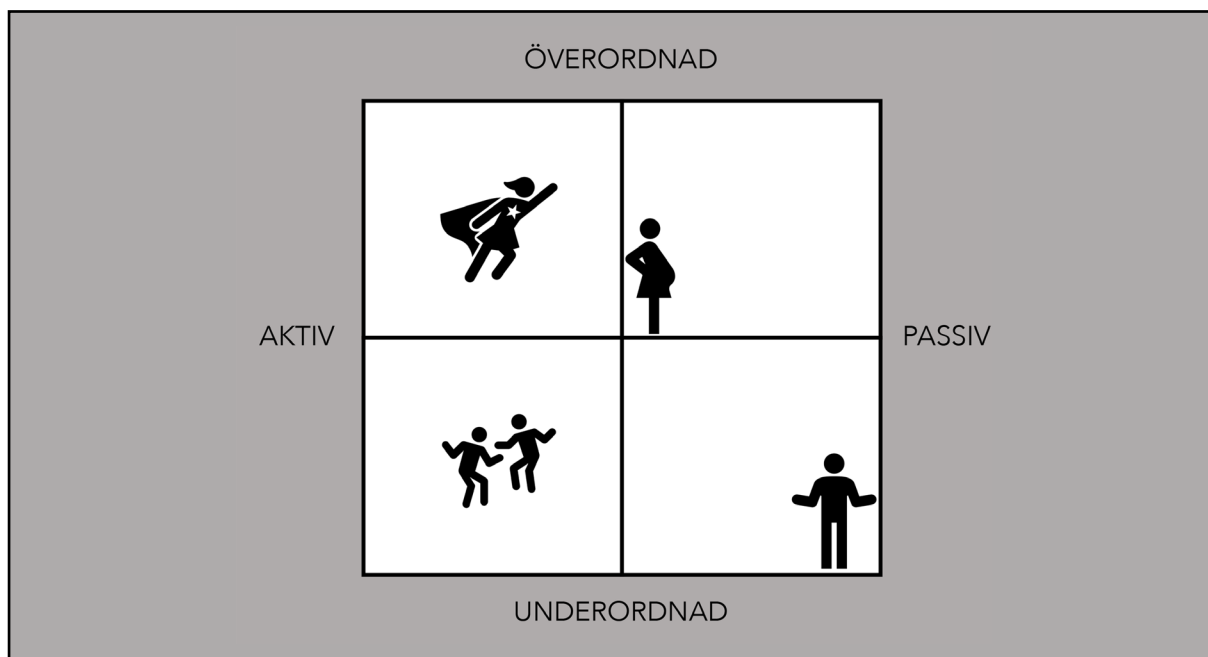
Om vi då går vidare i ett sådant resonemang så innebär det att vi istället pratar om socio-tekniska hinder eller barriärer som vissa grupper utsätts för. Hindren samskapas på sätt som ibland kan vara svåra att identifiera eller få syn på, sällan medvetet eller uttalat, men effekterna av att hindren byggs (eller inte rivs) är ofta väldigt konkreta för de människor som möter dem. Det är så att säga en relation mellan hinder och människan som uppstår i mötet och om vi har en sådan utgångspunkt så blir också maktbalansen i den relationen viktigt att arbeta med.

I många studier så benämns den här relation som den ‘digitala klyftan’ (eng. digital divide) och i de flesta fall så listar man då olika faktorer som skiljer ‘de som har’ med ‘de som inte har’ (eng. haves and have nots) eller med vår ansats, de som möter hindren och de som kanske inte ens erfar att de finns. Antalet faktorer och hur man delar upp faktorerna kan skilja sig åt men aktuella forskningsöversikter³ nämner faktorer såsom:

- Socio-demografiska faktorer
- Socioekonomiska faktorer
- Socialt stöd
- Typ av teknik
- Digital träning/erfarenhet
- Rättigheter
- Infrastruktur
- Storskaliga händelser

De faktorer som nämns ovan kan så att säga förflytta människor mellan olika relationer med teknik genom att mötena ser annorlunda ut (se bilden på nästa sida, Gidlund, 2005). Om ett möte kräver att individen ställs framför ett eller kanske till och med flera av hindren ovan så måste människan kompensera på olika sätt. Om inget av hindren ställs i vägen för mötet så blir upplevelsen en helt annan. På så sätt kan vi undvika att skapa möten som skapar underordnade positioner dvs. när känslan är att individen finns till för tekniken istället för tvärtom. Vi kan även göra det omvända, dvs. att fokusera på att se till att ta bort hinder och på så sätt skapa ett möte där känslan är att tekniken finns till för mig. Vi kan också på olika sätt skapa möten som antingen gör att individen ger upp och upplever att det inte någon idé att förändra mötet (t.ex. omöjligt att påverka det digitala mötet) eller omvänt, skapa möten där individen ser och förstår vilka vägar det finns att faktiskt göra mötet bättre (t.ex. genom tydliga vägar till att lämna in klagomål och förslag till förbättringar).

³ Se t.ex. Lythreitis (2021).



Relation med teknik.

Bild: Katarina Gidlund, 2005.

Den utgångspunkt vi har genomgående i den här rapporten är således att faktorerna ovan inte ska kopplas till individer eller grupper av individer och där lösningen då ofta blir en individcentrerad lösning där individen själv ska säkerställa sin digitala kompetens/digitala mognad. Vi behöver istället se över stödsystemen som ibland innebär stöd med ekonomiska resurser för inköp av digitala artefakter såsom mobiltelefon, dator, internetuppkoppling (dvs. kopplingen till samhällets socialförsäkringssystem) eller möjligheter till digital träning/erfarenhet (dvs. kopplingen till hur utbildningssystemet ser ut när det gäller breddad rekrytering eller korta utbildningsinsatser på arbetet och hur de fördelas och resurssätts på lika villkor). De listade faktorerna bildar tillsammans digitala samhällshinder som vi gemensamt behöver ta ansvar för och arbeta för att sänka. Vi behöver så att säga “gräva bort” de hinder som tornar upp sig och samverka så att vi ser helheten men också samverka för att på bästa sätt använda oss av alla de insatser och kompetenser som faktiskt finns⁴.

Att delta i ett digitalt samhälle kräver såväl ekonomiska som sociala resurser för att överkomma barriärer såsom att digitala teknologier kräver ekonomiska möjligheter till inköp eller att digitala teknologier ibland kräver sociala möjligheter som rådfrågning, språkliga

⁴ Flera regioner och kommunförbund har publicerat kunskapsunderlag inom området. Under våren 2022 publicerades till exempel förstudien “Digitalt utanförskap” av kommunförbundet Storsthlm och sedan tidigare fanns “Datasamhället är ett jästra bok” (2019) en inventering av stöd för digital delaktighet genomförd av Region Jönköpings län och Jönköpings kommun.

möjligheter till översättning eller ett visst sätt att fungera för att de ska kunna användas. Samtliga barriärer går förstås att beskriva som att det är den enskilda individen som är digitalt funktionshindrad och att oavsett miljö så kommer de hindren att följa individen.

Syftet med den här studien är alltså inte att kartlägga “grupper som hamnar utanför” utan snarare få ta del av berättelser av hur det kan gå till i mötet mellan människa och teknik och genom dessa berättelser öka förståelsen för hur vi kan undvika att skapa hinder. Fokus blir på så sätt inte på individen utan på digitala samhällshinder som vi mer eller mindre omedvetet skapar och därför kan omskapa. Det gör att vi i den här rapporten fokuserar på aktörer, kompetens och resurser eftersom det är där mycket av förutsättningarna för att arbeta med de möten som gör att människor ger upp eller inte ens börjar ta sig in i vårt gemensamma digitala samhälle.

Det här resonemanget har även utvecklats av Daniel Greene⁵ där han pratar om “the access doctrine” och lyfter att vi ofta hänvisar till den digitala klyftan och digital inkludering och i den typen av narrativ blandar ihop en mängd olika perspektiv och ställer för stora förhoppningar till att om fler människor blir ‘digitalt mogna’ eller lär sig enklare kodning i skolan så kommer utanförskapet hävas. Här påpekar Greene just denna sammanblandning – att utanförskap beror på digital omognad/okunskap och att innanförskap löses genom att individens digitala mognad/kunskap höjs. Det Greene menar är att det leder tanken fel och istället döljer en mängd olika faktorer som vi istället behöver fokusera på och i den här texten alltså refereras till som samhällshinder.

Vi vill dock vara tydliga med att ovanstående resonemang inte utesluter att det finns sårbara grupper och att dessa behöver få en röst och en tydligare plats att påverka hur mötet blir och ser ut⁶. Skillnaden är att vi inte tar avstamp i att det är dessa grupper som “bär på hindren”, det är snarare samhällets oförmåga att inte skapa hinder för vissa grupper. Här blir så att säga de sårbara grupperna “experter” på att identifiera digitala samhällshinder. Vilket i nästa steg innebär att de snarare besitter en expertkompetens som skulle kunna tas tillvara på ett mycket bättre sätt genom att koppla samman den kompetensen med digital spetskompetens (kompetens att utveckla och designa digitala möten)⁷.

⁵ Greene, D. (2021) The promise of access: Technology, inequality and the political economy of hope.

⁶ Se t.ex. Iacobaeus et al, 2019, en forskningsöversikt som forskare vid Linköpings universitet har sammanställt.

⁷ För vidare läsning se t.ex. Stefan Johanssons doktorsavhandling (2019) Design for participation and inclusion will follow.

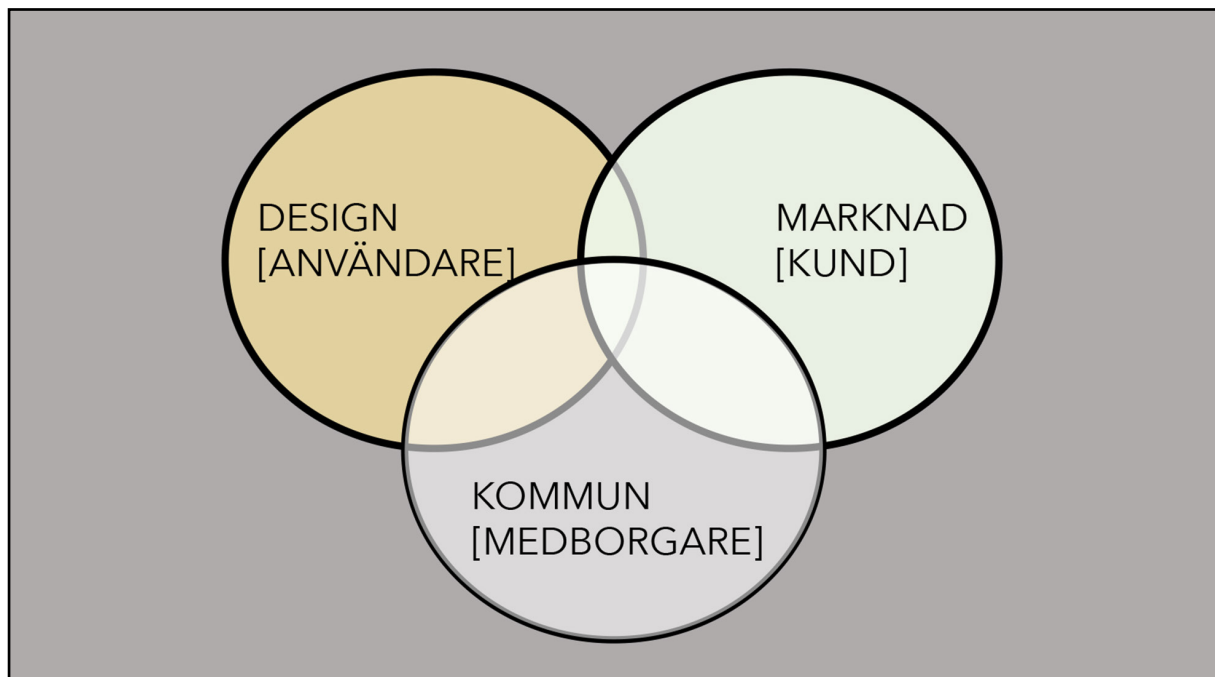
Digital kompetens – en kompetens för att undvika att skapa hinder

För att då ta “nästa steg på allvar” så krävs det förstås inte enbart ambitioner och förhoppningar utan det handlar också om kompetensutveckling; hur blir vi bättre på att undvika att skapa digitala samhällshinder? Och vilka kompetenser och resurser finns redan i dag när det gäller att sätta människan i centrum för digital samhällsutveckling. I en tidigare studie⁸ så lyftes att det i offentlig sektor grovt skulle kunna delas in i tre olika kompetensbaser:

- designkompetens där människan ofta refereras till som den tänkta ‘användaren/brukaren’ av den designade lösningen,
- marknads- och kommunikationskompetens där människan ofta refereras till som den tänkta ‘kunden/målgruppen’ och slutligen,
- förvaltningskompetens kring kommunal förvaltning där människan i lagtexten beskrivs som ‘medlem’ i en kommun men i dagligt tal ofta refererades till som medborgaren⁹.

⁸ Gidlund et al., 2015.

⁹ Vi kommer i den fortsatta texten också använda oss av den roll människor har i mötet med teknik, dvs. Ibland som patient, ibland som elev, ibland som besökare osv. Det kan alltså vara viktigt att ha ytterligare referenser för att förtydliga i vilken roll man stöter på ett digitalt hinder eftersom det ger en djupare förklaring och förståelse för omringliggande kontext som skulle försvinna om vi använder samlingsbegreppet som användare, kund eller medborgare.



Digital delaktighet – humancentrerade praktiker.

Bild: Terese Raymond och Katarina Gidlund.

Alla tre perspektiv sätter människan i centrum för sitt arbete, den designade digitala lösningen ska vara användbar, produkten eller tjänsten ska vara attraktiv och välfärden ska vara likvärdig. Dessa tre perspektiv kan vid första anblicken synas vara enkla att förena men tittar man noggrannare så är det en hel del skiljelinjer som inte så enkelt kan (eller ska) lösas upp. Det är inte samma sak att ta del av en välfärdstjänst som att köpa en tjänst som konsument och när utvecklingen sker och designarbetet görs så krävs det en större förståelse för politiska och demokratiska aspekter¹⁰.

Så kompetensen att designa/utveckla och kommunicera/informera är (eller bör vara) starkt påverkad av de demokratiska perspektiven på vår gemensamma välfärd. Den digitalt förmedlade eller medierade välfärden får inte bli diskriminerande och otillgänglig. Men vad innebär det och hur skapar man den? Det har också varit ett syfte i det här arbetet – att kartlägga vilka aktörer som finns inom området och om/hur de relaterar till varandra och vilken kompetens/vilka resurser som finns?

Det innebär att urvalet av intervjuade aktörer präglats av s.k. snöbollsmetodik, att det blir ett sökande och trevande och en ständig uppmärksamhet av vad som nämns i marginalerna. En del av de intervjuade har till exempel trots att den som eftersöks finns på IT-avdelningen eller

¹⁰ Gidlund, K. L. (2015) Three eGovernments living happily ever after: Discursive tensions and conflicting epistemic cultures in the development of public e-services.

den digitala strategien medan det istället är just hen som är intressant för förståelsen av vilken kompetens som finns och behövs. Just referensen till “digitalisering” (såsom Greene påtalar i resonemanget ovan) döljer ofta en mängd olika kompetenser som hanterar och underlättar mötet med digitala samhällshinder och vi har därför försökt vara sensitiva och inlyssnande för att på så sätt få en mer heltäckande aktörskarta.

Den arbetsformen vilar också på en begreppskonstruktion av Lovise Haj Brade¹¹ som menar att vi ofta fokuserar på “de andra”, de vi menar står utanför eller de vi vill hjälpa medan vi mer sällan tittar på oss själva, de första som definierar de andra. Det här beskriver Brade som förståelse och andrehet och menar att det kan vara lika givande (eller i vissa fall kanske än mer givande) att istället titta på oss själva när vi försöker stötta de andra. I föreliggande rapport så har vi alltså inte intervjuat de som anses stå utanför och bära på ett digitalt utanförskap, vi har fokuserat på att komma närmare de som arbetar med de digitala samhällshindren på olika sätt.

¹¹ Brade, L. H. (2017) Vi, de neutrale: Skitser til udfordring af akademisk forståelse.

2. Digitalisering av offentlig förvaltning

På regeringens uppdrag gör Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) varje år en samlad analys av hur digitaliseringen fortskrider. Sedan december 2021 har analysuppdraget utvidgats till att även inkludera samhället i övrigt. I DIGG:s senaste rapport om det digitala Sverige finns därför många intressanta ingångar för den som vill förstå medborgarens möte med samhällstekniken¹². Utgångspunkten i DIGG:s analys är att digitalisering är ett kraftfullt verktyg för offentlig förvaltning att möta samhällsutmaningar, förenkla för användarna och effektivisera sin verksamhet. DIGG menar att potentialen är stor men har visat sig vara svår att förverkliga. Offentlig förvaltning måste därför aktivt sträva mot nyttorealiserings och en öppenhet både för nya arbetssätt samt nya perspektiv i utvecklingsarbetet. En stor del av potentialen, menar DIGG, finns i att arbeta mer förvaltningsgemensamt.

I avsnittet som fokuserar på om vardagen blivit enklare för medborgare och företag genom digitaliseringen presenteras flera perspektiv för att analysera det digitala mötet med den offentliga förvaltningen. För att underlätta fortsatt utvecklingsarbete relateras den här rapportens berättelser från Västernorrland (del 3) till DIGG:s rubriker. Av den anledning kommer här en övergripande summering av DIGG:s redogörelse i avsnittet om medborgarnas digitala möte med den offentliga förvaltningen.

Tjänsteutbudet är ojämnt

Digitala tjänster ska utformas efter användarnas behov och DIGG betonar enkelhet, snabbhet och tillgänglighet. Samtidigt är det viktigt med samspelet både med egna och andras digitala tjänster samt med övriga traditionella kommunikationskanaler. DIGG lyfter SKR:s undersökning av invånarnas inställning till digital service. Där ansåg knappt en tredjedel att den digitala servicen förenklade deras liv eller levde upp till deras förväntningar¹³. DIGG föreslår att skillnaderna mellan hur olika grupper svarar beror på hur kommunerna presterar. Har de digitala tjänsterna utformats efter användarnas behov? Är tjänsterna enkla, snabba och tillgängliga? Användarupplevelsen kan även bero på hur väl det digitala mötet samspekar med andra digitala tjänster samt med övriga traditionella kommunikationskanaler.

¹² DIGG Digitala Sverige 2021 – En samlad analys av digitaliseringen i offentlig förvaltning och förslag på indikatorer för digitaliseringen i samhället.

¹³ SKR, Invånarnas inställning till digital service 2020.

Digitalisering minskar inte efterfrågan på analog service

DIGG pekar på Riksrevisionens granskning av myndigheternas service till enskilda som inte kan eller vill vara digitala¹⁴. Riksrevisionen konstaterar att efterfrågan på service via telefon är oförändrad, trots ett utvecklat digitalt service- och tjänsteutbud. Det finns inget entydigt svar på varför det är så. Endast ett fåtal myndigheter har genomfört studier när det gäller behov av alternativ till digital service bland de egna målgrupperna. Riksrevisionen skriver att det är viktigt att ta del av dessa studier för att förstå när kontakterna med enskilda bättre hanteras via alternativ till digitala servicekanaler.

Digital service ställer krav på medborgaren

DIGG lyfter även studier i Danmark som visar att den självservice, som offentlig digitalisering ofta medför, ställer nya krav på medborgare att lära sig att själv utföra uppgifter som professionella handläggare tidigare genomförde¹⁵. Digitala samlingspunkter som “mina sidor” eller “mina ärenden” kan förenkla processen. Men den danska studien lyfter även risken att en ökad administrativ börda drabbar den enskilde som i allt högre utsträckning måste utföra och hantera sin ansökan och skicka in informationen digitalt i svåra ärendeprocesser.

Tillgängligheten är för dålig

För många människor är en god digital tillgänglighet helt avgörande för att kunna nyttja digital service. Enligt DIGG har omkring 20 procent av befolkningen i Sverige någon form av funktionsnedsättning, till exempel nedsatt syn eller rörelseförmåga¹⁶. Bestämmelser om krav på tillgänglighet när det gäller digital service som tillhandahålls av en offentlig aktör regleras i lagen om tillgänglighet till digital offentlig service¹⁷. Vid DIGG:s senaste granskning inom tillsynsupdraget uppfyllde inte en enda av 301 offentliga webbplatser lagkraven fullt ut¹⁸.

¹⁴ Riksrevisionen (2021) Var god dröj, myndigheterna digitaliserar – service till enskilda som inte kan eller vill vara digitala. RIR 2021:8.

¹⁵ Madsen, Lindgren, Melin (2022). The accidental caseworker – How digital self-service influences citizens’ administrative burden, Government Information Quarterly, Vol 39, Issue 1, January 2022.

¹⁶ DIGG Digitala Sverige 2021 – En samlad analys av digitaliseringen i offentlig förvaltning och förslag på indikatorer för digitaliseringen i samhället.

¹⁷ Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service.

¹⁸ DIGG (2021). Övervakning av digital offentlig service i Sverige 2020–21.

Myndigheterna behöver utveckla tjänster utifrån användarnas behov

DIGG hänvisar till OECD som beskriver att utvecklingen från e-förvaltning (e-government) till digital förvaltning (digital government) bland annat beror på att man i den senare verksamheten anammar en användardriven ansats i stället för en användarcenterad ansats¹⁹. En användardriven ansats skapar utrymme för användare att uttrycka sina behov, vilket sedan får utgöra kärnan i utformning av policyer och design av tjänster, medan en användarcentrerad ansats försöker tolka användarnas behov. I OECD:s indexmätning²⁰ placerar sig Sverige sist i dimensionen användardrivet förhållningssätt. I Sverige finns ingen samlad information om hur användarupplevelsen ser ut i offentliga tjänster och heller inga allmänt vedertagna riktlinjer och verktyg för användarinvolvering²¹. DIGG:s egna undersökning när det gäller målgruppsinvolvering visar att svenska myndigheter är förhållandevis bra på att samla in synpunkter och önskemål från sina målgrupper genom fokusgrupper, enkäter och liknande. Men endast en dryg tredjedel av myndigheterna analyserar målgruppernas behov utifrån livs- eller företagshändelser och lika få är det som regelbunden följer upp målgruppernas uppfattning av myndighetens digitala service. Bristen på systematisk uppföljning gör att det inte går att veta i vilken utsträckning tjänsterna faktiskt blir bättre för användarna, oavsett om de var involverade i utvecklingsprocessen eller inte.

Införandet av förvaltningsgemensamma tjänster går långsamt

En av de absolut viktigaste förutsättningarna för att kunna bygga enkla och sammanhållna digitala tjänster är förvaltningens förmåga att utbyta information ”bakom kulisserna”. Annars måste användarna agera kurirer och själva förstå hur system hänger ihop. Här spelar Ena, Sveriges digitala infrastruktur, en avgörande roll. När DIGG undersöker användningen av förvaltningsgemensam infrastruktur framgår att utvecklingstakten är långsam. Det återstår mycket att göra när det gäller implementering av centrala funktioner och återanvändning av data.

¹⁹ OECD (2020). Digital Government Index: 2019 results. OECD Public Governance Policy Papers No. 03.

²⁰ Ibid.

²¹ DIGG (2021). Digital förvaltning i internationellt perspektiv 2021.

Utbudet av e-tjänster varierar kraftigt

Kommunernas utbud av e-tjänster för sina invånare varierar kraftigt inom Sverige. Större och mer urbana kommuner får generellt bättre resultat. Här pekar emellertid DIGG på att just Västernorrlands region sticker ut med höga värden om man ser till medelvärdet bland kommunerna.

Samordningen är ofta för svag

Digitaliseringen av förvaltningen är en tvärsektoriell fråga med stort behov av samordning. En återkommande utmaning för Sverige är därför vår decentraliserade förvaltningsmodell som ger de olika aktörerna en relativt hög grad av självständighet. DIGG bedömer att citatet nedan, från en av slutsatserna i Digitaliseringskommissionens slutbetänkande 2016, fortfarande är aktuell.

”Sverige har ett stort antal e-tjänster som utgår från användarnas behov, utifrån den enskilda organisationens perspektiv. Samverkan mellan sektorer och olika förvaltningsnivåer har däremot inte haft samma prioritet”²².

Förvaltningsgemensamma digitala tjänster skulle kunna minska den administrativa bördan och underlätta för medborgare.

Har det blivit enklare och effektivare?

Sammanfattningsvis kontaterar DIGG att digitaliseringen av den offentliga förvaltningen är ojämn och inte alltid gör varken service enklare eller verksamheter effektivare. Det är positivt att framsteg sker inom viktiga områden som interoperabilitet och datahantering men utvecklingen sker fragmenterat. DIGG noterar att personer som i många fall skulle kunna dra störst nytta av digital samhällsservice ofta är de som i praktiken halkar efter. Framöver behöver digitaliseringsarbetet därför fokusera mer på att inkludera dem som idag står utanför. Offentlig förvaltning kan bli bättre på att flytta fokus från ett interneffektivt perspektiv till samhällsnytta och användarperspektiv. Offentliga aktörer arbetar utifrån sin egen verksamhetlogik och enskilda budget men den som tar del av servicen befinner sig ofta i en livssituation där många händelser och kontakter vävs samman. Då räcker det inte

²² DIGG (2022) sidan 34.

att varje enskild offentlig aktör förenklat i sitt enskilda ärendeflöde. En modern digital förvaltning bör ha målet att minska det totala antalet interaktioner och processteg. Då måste målgruppsperspektivet och samhällsnyttan styra utvecklingen. Bakom kulisserna måste även data kunna utbytas för att göra så att servicen hänger ihop för användaren – oavsett vilka aktörer som är inblandade. Därför måste offentliga aktörer bli bättre på att använda data på ett sätt så att tjänsterna är anpassade efter den aktuella situationen och möter medborgarnas behov. I det här arbetet ingår även att offentliga aktörer måste dela och beskriva sina data på ett sådant sätt att andra kan använda den, det vill säga bli mer medvetna dataägare. Gemensamma lösningar och interoperabilitet är även nyckelområden när det gäller att göra förvaltningen som helhet mer effektiv.

3. Berättelser från Västernorrland

I den här delen beskriver vi digital delaktighet i framträdande berättelser från samtal med olika aktörer i Västernorrlands län. Allra sist finns det aktörsnätverk som framträtt i arbetet med rapporten. Som nämnts tidigare är berättelserna strukturerade utifrån DIGG:s olika perspektiv för att analysera det digitala mötet med den offentliga förvaltningen²³.

→ *Apropå att tjänsteutbudet är ojämnt*

TEO – tillgängliga e-tjänster för offentlig sektor

Om ett projekt som skapar gränsöverskridande arbete för digital delaktighet genom att flera olika verksamheter fokuserar på ett tillgängligt och användbart e-tjänsteutbud samt stödfunktioner till detta.

Västernorrlands kommuner har samverkat kring digitaliseringsfrågor i ett drygt decennium. Det startade med ett projekt som tog fram en gemensam e-tjänsteplattform²⁴ och under åren har man tagit fram över 400 kommunala e-tjänster tillsammans. Den 1 januari 2020 bildades Västernorrlands Digitaliseringsråd för att driva och hålla ihop fortsatt kommunöverskridande digitaliseringsverksamhet.

Just nu driver Digitaliseringsrådet bland annat projektet Tillgängliga e-tjänster för offentlig sektor (TEO)²⁵ som ska bidra till att medborgare och företag så enkelt som möjligt ska kunna använda och nå den kommunala servicen digitalt. Projektet riktar fokus på utveckling och tillgänglighetsanpassning av befintliga och nya e-tjänster. Man har redan gjort genomlysningar med fokus på tillgänglighet av e-tjänsterna: bygglov, ansökan om modersmål, specialkost, livsmedelsverksamhet, färdtjänst, riksfärdtjänst, ekonomiskt bistånd och föreningsbidrag. TEO är ett unikt projekt inom digital delaktighet eftersom det har ett systemövergripande angreppssätt och inkluderar kompetens från integrationerna “bakom kulisserna” till första linjens support i direkt kontakt med användare. Genom fyra olika arbetsgrupper samlar TEO funktioner med kompletterande uppdrag inom den digitala offentliga förvaltningen. På nästa sida finns en lista med arbetsgrupperna och en illustration från projektet.

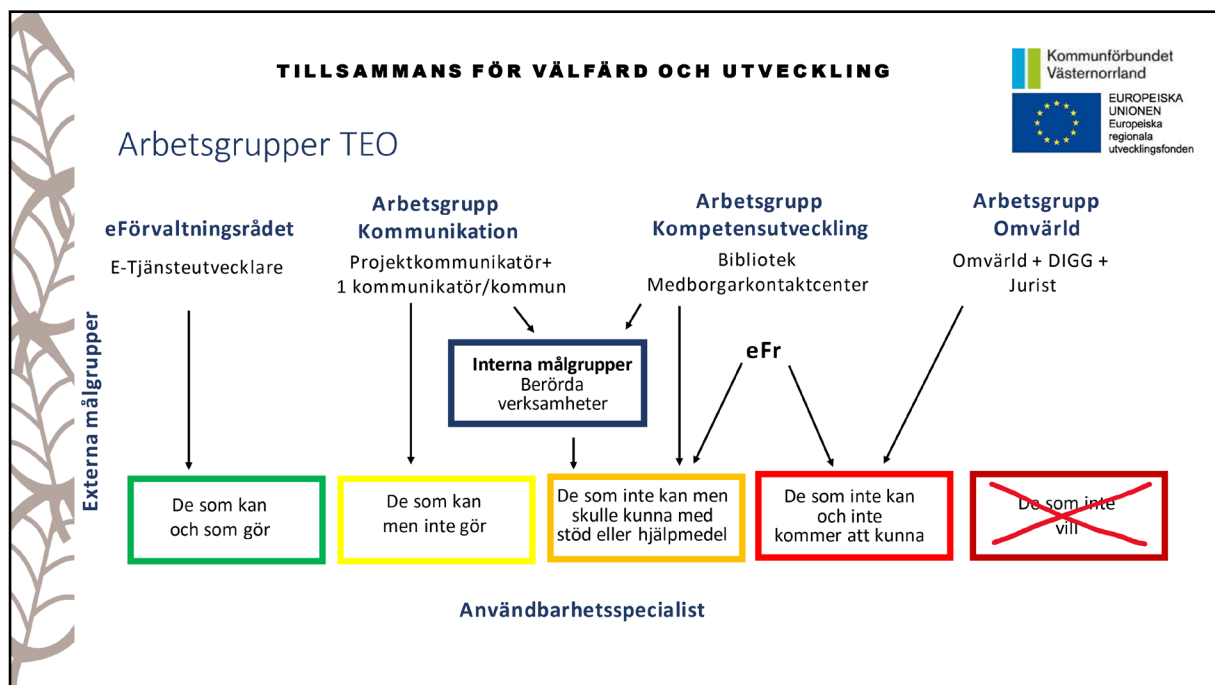
²³ DIGG Digitala Sverige 2021 – En samlad analys av digitaliseringen i offentlig förvaltning och förslag på indikatorer för digitaliseringen i samhället

²⁴ <http://oeplatform.org/>

²⁵ <https://kfvn.se/digitalisering-2/tillgangliga-e-tjanster-for-offentlig-sektor/>

Fyra arbetsgrupper inom TEO

- eFörvaltningsrådet med utvecklare och systemförvaltare. Ska bland annat integrera de externa e-tjänsterna med interna ärendehanteringssystem och ta fram rutin/e-tjänst för ständiga förbättringar.
- Kommunikation med representanter från vardera kommuns kommunikationsteam. Ska bland annat ta fram en kommunikationsstrategi med material kring marknadsföring av kommunernas e-tjänster.
- Kompetensutveckling med representanter från bibliotek och medborgarkontaktcenter. Ska bland annat kartlägga hur man idag stöttar icke- och sällan användare av teknik i syfte att utveckla första linjens support i länet.
- Omvärld med resurser inom strategi och omvärldsbevakning. Fokuserar specifikt på att bevaka frågan om digital hantering av fullmakt och möjlighet att använda sig av ombud/God Man i kontakt med kommunernas e-tjänster.



Arbetsgrupper och målgrupper i det kommunövergripande projektet TEO. Syftet med TEO är att kommunerna ska erbjuda samhällsservice i form av trygga, pålitliga och tillgängliga digitala tjänster.

Bild: Sara Johnston, Kommunförbundet i Västernorrland.

DigidelCenter – nod och gränsgångare för digital delaktighet

Om digital handledning och att samordna insatser för en mer inkluderande digitalisering.

Tre av de sju centralbiblioteken i Västernorrland har ett DigidelCenter i sin verksamhet. I och med det har de här tre biblioteken ett utökat uppdrag utöver det ordinarie biblioteksuppdraget. De ska även vara en nod i kommunen för arbete med digital delaktighet.

Ett DigidelCenter är en plats dit medborgare kan gå för att bättre förstå den digitala världen samt få hjälp i att använda digitala tjänster och prylar. DigidelCenter-modellen är också en möjlighet för kommunen att samordna verksamheter där olika typer av digital handledning sker. Ett DigidelCenter måste inte vara lokaliserat till biblioteket men på grund av bibliotekens centrala placering, tillgängliga öppettider och grundläggande demokrati- och informationsuppdrag är det en lämplig plats för Digidel-verksamheten. Bakgrunden till konceptet finns i ett tioårigt samverkansprojekt som heter Digidelnätverket²⁶.

Härnösand öppnade DigidelCenter under hösten 2021 i Sambibliotekets lokaler. På bottenvåningen i samma byggnad ligger kommunens servicecenter (mer om det på sidan 25) och på tredje våningen finns Lärcentrum för personer som studerar på eftergymnasial nivå. Projektledaren för DigidelCenter arbetar utåtriktat och är till exempel part i kommunens digitaliseringsgrupp som lyfter centrala frågor gällande digitalisering i kommunen. Det finns även en pågående dialog med Statens servicecenter samt med verksamhetsutvecklare på arbetsmarknadsförvaltningen och socialförvaltningen. DigidelCenter bemannas av 5-6 medarbetare och en projektledare som gör "digidel-relaterade" arbetsuppgifter som en del av sitt ordinarie uppdrag. De ger digital vägledning under ordinarie öppettider även om det alltid är en balansgång i disken med andra mer biblioteksrelaterade frågor. När DigidelCenter i Härnösand beskriver verksamheten så lyfter de först av allt det roliga och lustfyllda med digitaliseringen. Personalen jobbar till exempel med att skapa en bra studio efter användarnas behov. De vill att fler ska få reda på att det finns tillgängliga resurser på biblioteket och har som mål att medvetandegöra tillgänglighet så att samhällstjänster blir bättre.

²⁶ <https://digidel.se>

Sundsvalls stadsbibliotek har jobbat med digital delaktighet på olika sätt sedan 90-talet men DigidelCenter öppnade under 2016. Tanken med DigidelCenter var att samordna olika insatser (kurser, drop-in, prova-på etc.) på en plats. DigidelCenter ligger i Kulturmagasinet och beskriver sin målgrupp som digitalt ovana och digitalt nyfikna. Team Digidel är mellan 8-10 medarbetare med en teamledare. De kombinerar den fysiska lokalerna med en blå skåpbil som heter Mobidig. Den är utrustad med digitala verktyg till exempel VR-teknik, olika robotar och läsplattor. Med Mobidig kan personal åka ut till seniorgrupper, föreningar, träffpunkter, särskilda boenden, gymnasieskolor och kommundelarnas närbibliotek och arrangera en workshop efter önskemål. På DigidelCenter i Kulturmagasinet kan man även få IT-handledning på flera olika språk.



Jon Widmark och Angelika Lundkvist framför Mobidig – stadsbiblioteks mobila och digitala upplevelsecenter. Foto: Sundsvalls stadsbibliotek.

Arkenbiblioteket i Örnsköldsvik startar upp ett DigidelCenter till hösten 2022. De har pratat om samverkan med både NBV (Nykterhetsrörelsens Bildningsverksamhet), Studieförbundet Bilda och ABF (Arbetarnas bildningsförbund). Personalen på Arkenbiblioteket har under en längre tid jobbat med olika metoder inom tjänstedesign för att på allra bästa sätt möta behovet av digital hjälp hos sina besökare. De har bland annat intervjuat seniorer om hur de använder teknik under fikaträffar på Träffpunkter runt om i Örnsköldsvik samt genomfört en förstudie. De fyra tydligaste trenderna i förstudien är att:

- Det finns ett stort behov av digital hjälp/support
- De som bor på landsbygden vill ha hjälpen nära
- Det finns ett högt förtroende för personalen på biblioteket
- Det är ett stort fokus hos de äldre besökarna vad gäller “bankgrejer”

Västernorrlands tre DigidelCenter har skapat en arbetsgrupp för att utbyta erfarenheter och tips. På det första arbetsmötet var det flera som lyfte risken med att bli en inofficiell support när det gäller både att tolka, förstå och förklara innehållet i andra aktörers e-tjänster. Ett DigidelCenter kan bistå med IT-stöd men om personen i fråga behöver mer professionellt stöd i en viss typ av egenservice måste det finnas en tydlig och tillgänglig support att hänvisa till för respektive e-tjänst. När det gäller utvecklingspotential för DigidelCenter så nämndes både möjligheten att rapportera in återkommande missförstånd i olika samhällstjänsters gränssnitt och att vara testyta för nya e-tjänster.

Det bör även nämnas att Kramfors hade ett DigidelCenter under två år och nio månader. Efter projektstödet beslutade kommunen att inte resurssätta för DigidelCenter inom den reguljära verksamheten. Kramfors bibliotek arrangerar fortfarande Digital Salong men det går inte att driva ett kvalitativt DigidelCenter inom ramen för en ordinarie biblioteksbudget.

→ *Apropå att digitalisering inte minskar efterfrågan på analog service*

Medborgarservice – samhällsvägledning och teknisk support

Om hur första linjens support är organiserad i länets kommuner och vad de gör för att överbrygga tekniska hinder som invånare möter.

I Västernorrland finns det fem servicekontor som drivs av Statens servicecenter. Dessa finns i Härnösand, Kramfors, Sollefteå, Sundsvall och Örnsköldsvik. Ett sjätte är på väg att öppna i Ånge. Arbetet på servicekontoren handlar om att hjälpa besökarna att använda e-tjänster från Statens servicecenters samverkansmyndigheter: Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. Förutom den medborgarnära verksamheten med servicekontoren är Statens servicecenter en myndighet som sköter administrationen åt cirka 160 andra statliga myndigheter. Det finns även ett servicecenter i Migrationsverkets regi i länet. Det ligger i Sundsvall och erbjuder möjlighet för tidsbokade besök och drop-in.

Vi har tidigare berättat om länets DigidelCenter men alla bibliotek erbjuder en stor variation av samhällsservice till invånarna. Samtliga centralbibliotek och flera närbibliotek har till exempel publika datorer men möjlighet att printa och skanna dokument. Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet har som lagstadgat uppdrag att "verka för det demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning". I bibliotekslagen §7 står vidare att "Folkbiblioteken ska verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet."

Platser som erbjuder lånedatorer får automatiskt frågor av användare. Inte bara om själva tekniken utan även om de e-tjänster som besökaren är där för att använda. Det är inte helt enkelt att dra gränsen för vilken support den som erbjuder en lånedator ger. Biblioteket i Kramfors har som policy att inte hjälpa till med ärenden som rör ekonomi och juridik. Men var hänvisar man en äldre besökare, panikslagen och nära till gråt, när bankkontoret har lagt ner, det saknas anhöriga som kan hjälpa till, och det ramlar in påminnelser och krav på räkningar som personen i fråga inte vet hur man hanterar digitalt? Och hur gör man när kön vid lånedisken växer sig allt längre men man märker hur utsatt, ensam och stressad någon som inte kan hantera tekniken känner sig? Var hänvisar man vårdnadshavare så att inte medföljande barn tar på sig hela ansvaret i den digitala självservicen på svenska? Biblioteken i länet har stor kunskap om hinder som medborgare möter i den digitala självservicen.

I rapporten Bibliotek som medborgarkontor undersökte Svensk biblioteksförning i vilken utsträckning folkbibliotek runt om i Sverige fungerar som medborgarkontor och om de isåfall har ett uttalat uppdrag den frågan från huvudmannen (kommunen). Undersökningen visar att biblioteken både tar på sig ett vidare uppdrag och utför en större variation av samhällsservice än ren biblioteksservice. En allt större andel av bibliotekspersonalens tid tycks upptas av något som mer kan liknas vid samhällsservice. I många fall handlar det om att täcka upp för andra offentliga aktörers bristande närvaro i lokalsamhället.

Utifrån det som framkommer i rapporten ser Svensk biblioteksförning tydliga behov av att huvudmän och biblioteksaktörer tar ett samlat grepp angående:

- Vilken service folkbiblioteket ska erbjuda och hur det kan förmedlas till medborgarna
- Vem som ska ansvara för att möta vilka behov och hur det kan samordnas i kommunen
- Hur samverkan mellan olika aktörer, både offentliga och privata, kan förbättras så att folkbiblioteken inte blir en restpost för den hjälp som många behöver men ingen erbjuder

Samma rapport menar att många bibliotek handhar ärenden som inte hör hemma där. Skribenten listar exempelvis:

- Allt som rör bankärenden
- Ekonomiska transaktioner och sådant som kräver integritetskänsliga personuppgifter
- Allt som rör Socialtjänst, Försäkringskassan och Skatteverket
- Tolkning/översättning av myndighetsbeslut
- Hjälp att fylla i myndighetsblanketter
- Hjälp att skriva CV och ansöka om arbete

Personal på bibliotek kan guida användare till rätt tjänst och se till att det praktiska fungerar. Men de kan inte vara "samhällets allmänna support". Alla aktörer måste ha tydliga vägar in till personlig support i sina medborgartjänster.

Kommunens egen medborgarservice är organiserad på olika sätt i länets sju kommuner. Det formella uppdraget i kommunal medborgarservice är att avgränsa arbetet till kommunens verksamhet. Men för besökarna är gränserna mellan respektive samhällstjänsteutförare (stat, region och kommun) inte alltid uppenbara. Fem av kommunerna har lokaler som är utrustade med lånedatorer där besökare kan utföra självservice med eller utan hjälp. Sundsvall och Ånge har bemannad växel och kommunreception men hänvisar till bibliotekens publika datorer. Här följer en kort sammanfattning av hur respektive kommun i Västernorrland har organiserat sin medborgarservice.

Kramfors har Kom in kundtjänst som bemannas av sju samhällsvägledare. Alla som jobbar i Kom in kundtjänst har tystnadsplikt och kan hjälpa till med vissa ärenden eller annars guida till rätt person/förvaltning. Många ringer till Kom in kundtjänst och vill ha hjälp med att hitta till en särskild e-tjänst. Samhällsvägledarna på Kom in kundtjänst i Kramfors guidar även till statliga tjänster. I lokalen finns en besöksdator och vid tillfällen när den är ur funktion hänvisas besökare till lånedatorerna tvärs över gatan hos biblioteket.

Härnösand har Kommunens servicecenter som bemannas av kommunvägledare. De tar bland annat hand om medborgarservice, turistservice, lokalbokning och möte med kommunens handläggare. I lokalen finns datorer som besökare kan surfa till vissa utvalda webbplatser på. Kommunens servicecenter vägleder i kommunens e-tjänster men hänvisar bredare ärenden till DigidelCenter (en våning upp).

Sollefteå har Medborgarservice och Infopoint som bemannas av servicehandläggare. Dessa kan bistå besökare i vissa ärenden och hjälper till exempel personer första gången som de fyller i en ansökan om ekonomiskt bistånd. Många personer ringer för de har ingen dator hemma och kan inte söka fram telefonnummer eller information. Det händer också att Medborgarservice printar ut information från webbsidor och postar till kommuninvånare utan tillgång till digitala kanaler. I lokalen finns en kunddator men den är begränsad till vissa sidor. Servicehandläggare kan printa ut blanketter till besökare men blir det för många så hänvisar de till biblioteket. Medborgarservice i Sollefteå är även försäljningsställe till biljetter för att resa med Din Tur.

Örnsköldsvik har Kontaktcenter som bemannas av kommunvägledare. De har två lånedatorer i ena receptionen och tre i den andra. Den vanligaste frågan är att söka reda på var någonstans någonting finns. Kontaktcenter har nära samarbete med välfärdsenheten och även med rehab. Kontaktcenter hjälper till med kommunens tjänster men hänvisar frågor om teknik vidare till biblioteket. I samtalet om den här rapporten berättade kommunvägledaren att de precis fått ett mail från Arken (biblioteket) som informerade om vilka tider som gällde för Digitalhjälpen.

Timrå har Kundtjänst som tar emot alla slags frågor från medborgare, medarbetare, företag och besökare. Personalen i Kundtjänst har myntat ett eget talesätt som lyder ”vi gör det mesta och det bästa – för de flesta”. På plats i lokalen finns en lånedator och möjlighet att få hjälp vid den av personalen. Kundtjänst är även infopoint/turistbyrå och har en bra dialog internt med kommunens verksamhetsutvecklare och de olika förvaltningarna. När nya medarbetare på kommunen blir rundvisade och kommer till Kundtjänst så brukar den som introducerar dem säga att ”här är hjärtat i huset, här får du alltid hjälp”.

Sundsvall hänvisar till kommunens telefonväxel eller kommunhusets reception för hjälp eller information om Sundsvall och Sundsvalls kommun. Personalen där kan hjälpa till med enklare ärenden och guida vidare inom kommunens olika stödfunktioner till invånare. För närvarande pågår en översyn när det gäller kommunikationen mellan kommunen och kommuninvånare, både när det gäller digitala och analoga kanaler. Digital självservice bör, enligt projektledaren för Sundsvalls kanalstrategier, kompletteras med två ytterligare nivåer:

- Assisterad självservice med lite extra stöd, kanske i form av en chatbot.
- En mer avancerad nivå där man kan få assistans via telefon, videomöte eller besök.

Vilken nivå av assistans som krävs beror inte på vissa ärenden eller vissa målgrupper utan snarare vilken livssituation man befinner sig i.

Ånge hänvisar till kommunens telefonväxel eller informationen i kommunkontoret för hjälp eller information om Ånge och Ånge kommun. På Ånge Centralbibliotek finns lånedatorer, skrivare, skanner och wifi. För närvarande pågår analys och förarbete inför att Statens Servicecenter ska etablera sig i Ånge. Ett möjligt scenario är att samlokalisera medborgarservice så att kommunal- och statlig vägledning finns i samma lokaler.

→ Apropå att digital service ställer krav på medborgaren

Högt resultat efter tre månaders riktat stöd

Om en lyckad satsning hos kommunvägledarna på Kontaktcenter när det gäller e-tjänsten ekonomiskt bistånd.

När e-tjänsten för ekonomiskt bistånd infördes i Örnsköldsvik så utbildades kommunvägledarna på Kontaktcenter för att de stötta invånarna under den första tiden. Kommunvägledarna fick sin introduktion direkt av enheten på ekonomiskt bistånd. På så sätt blev personalen på Kontaktcenter väl insatt i e-tjänstens process och kunde guida besökarna som kom och lånade datorer för digital självservice. Kontaktcenter beskriver de första tre månaderna med e-tjänsten som väldigt intensiva. Men resultatet var värt det – handläggarna jublade över hur många som ansökte om ekonomiskt bistånd digitalt. Med tiden minskade även antal besökare som behövde extra hjälp i e-tjänsten. Ett problem för sällananvändare är att det ofta går lång tid utan att man använder digitala prylar och applikationer. Då är det både svårare att minnas själva handlaget och processen. Sällananvändare kan även råka ut för att gränssnitt förändras mellan gångerna som de loggar in i olika tjänster.

“Vi har ju tidigare hjälpt dem med blanketter så därför är det självklart nu att hjälpa dem med e-tjänster.” (citat från kommunvägledare i Örnsköldsvik)

→ Apropå att tillgängligheten är för dålig

Extremanvändarna är våra experter

Om hur tillgänglighetsrådet tar vara på experternas användarupplevelser och synpunkter.

I Härnösands kommun finns ett formaliserat tillgänglighetsråd med syfte att lyfta in funktionshinderperspektivet i samhällsbyggnaden. Tillgänglighetsrådet består av representanter från funktionshinderrörelsens intresseorganisationer samt två förtroendevalda från kommunstyrelsen (en majoritet och opposition). De träffas fyra gånger per år. Sammankallande är kommunens Folkhälsosamordnare med fokus jämlikhet och hälsa.

När det gäller tillgänglighet så handlar mycket om ett perspektivskifte från speciallösningar till att universell design faktiskt gynnar alla i slutändan. I förskjutningen till mer hälsofrämjande insatser blir rätt utformad teknik en viktig pusselbit. Extremanvändare som av olika anledningar måste kompensera extra mycket i mötet med tekniken är viktiga experter när det gäller design och enkelhet som alla kan dra nytta av.

Folkhälsosamordnaren lyfter den tydliga strukturen som en framgångsfaktor. Man träffas inte bara för att fika och checka av gruppen utan mötena är formella och protokollförs. Frågor i gruppen som inte kan besvaras på en gång, till exempel när det gäller ansvarsutkrävande vid brister i tillgänglighet, följs upp och besvaras inför nästa möte. När strukturen väl är på plats kan man skapa arbetsgrupper med olika fokusområden, till exempel digitalisering. Tillgänglighetsrådet i Härnösand delar även ut ett årligt tillgänglighetspris. Prisceremonin hålls i Kommunfullmäktige för att påminna politiker om tillgänglighetsarbetet.

Tillgänglighetsrådet är en strukturerad medborgardialog med utrymme för fler att komma med inspel på hur samhället och samhällets tjänster utformas. Här kan man skapa lösningfokuserade samtal när det gäller både analoga och digitala samhällshinder.

Välfärdsteknik som förenklar vardagen

Om teknik som kompenserar kognitiva och fysiska funktionsvariationer.

Sedan två år tillbaka pågår stora nationella satsningar inom välfärdsteknik. Det är ett samlingsnamn för teknik som används för att öka självständighet, delaktighet och trygghet. För att stödja digital verksamhetsutveckling i kommunerna fördelas ekonomiskt stöd baserat på hur många i kommunen som är 80 år eller äldre²⁷. Medlen kan även användas till att investera i teknik eller andra sätt att öka förutsättningarna att använda välfärdsteknik. Förutom riktade medel till kommuner har SKR fått stöd för att etablera ett nationellt Kompetenscenter och utsett tio modellkommuner som ska stötta andra kommuner med kunskap om digitala tjänster och välfärdsteknik. Kramfors är en av dessa tio modellkommuner.

²⁷ Äldreomsorg – teknik, kvalitet och effektivitet med den äldre i fokus - överenskommelse mellan staten och Sveriges Kommuner och Regioner (S2021/08208) <https://www.regeringen.se/overenskommelser-och-avtal/2021/12/alldreomsorg-teknik-kvalitet-och-effektivitet-med-den-aldre-i-fokus---overenskommelse-mellan-staten-och-sveriges-kommuner-och-regioner/>

Kramfors har bland annat infört nyckelfri hemtjänst, digitala medicinskåp samt motoriserade draglakan i olika boendeformer. Nu ska hemtjänsten i Kramfors testa att göra vardagsinköpen på surfplattor tillsammans med de äldre. Den här förändringen i inköpsprocessen kommer att minska tiden som personalen spenderar bland hyllorna i butiken. Den tiden kan istället användas till att sitta tillsammans med den äldre och göra inköpen. De äldre kan även vara mer specifika i sina val av varor och får möjlighet att ta del av utbudet i butiken på ett annat sätt. Kramfors verksamhetsutvecklare i välfärdsteknik berättar om en stående tekniktimme när kommunens pensionärsråd träffas. De pratar om aktuell teknik och pensionärsrådet är viktig som referensgrupp.

Det finns många paralleller mellan smart vardagsteknik och välfärdsteknik. På Resurscenter för kognitivt stöd i Härnösands kommun (på Technichus) finns ett utställningsrum med olika typer av välfärdsteknik som är så kallade förskrivningsbara hjälpmedel. Det är både fysiska produkter och applikationer. Rehabiliteringskonsulenten som är kontaktperson för Resurscenter betonar att mycket som skapas för att kompensera kognitiva funktionsvariationer även underlättar för den breda allmänheten. Ikoner på digitala skärmar och vägmärken är exempel på ett slags bildstöd som är allmänt vedertaget i samhället. Med kameran i en smart telefon eller surfplatta går det både att zooma/förstora och direktöversätta text (kräver en applikation). Med den inbyggda röststyrda assistenten kan man starta olika medier, göra minnesanteckningar och skicka meddelanden. Tillbaka i tid genomförde Resurscenter en utbildningsinsats för all personal inom Funktionsstöd (personal inom grupp- och servicebostad LSS, bostad med särskild service SoL och daglig verksamhet LSS). Ett besök på Resurscenter för kognitivt stöd är kostnadsfritt. Både grupper och enskilda personer kan boka besök. Resurscenter är ett samarbete mellan Region Västernorrland och Härnösands kommun.

Under hösten 2021 genomfördes en brukarundersökning på boendesidan i hela länet, med frågor som tex delaktighet, trygghet och trivsel. Brukarundersökningen kompletterades 2021 med intervjuer i samtliga kommuner. Temat för intervjuerna var digital delaktighet. Sammanställningen av intervjuerna hanteras av en arbetsgrupp som samordnas av kommunförbundet i Västernorrland.

→ *Apropå att myndigheterna behöver utveckla tjänster utifrån användarnas behov*

16 e-böcker i månaden

Om betydelsen av wifi på särskilda boenden i kombination med personalens användardrivna förhållningssätt.

I Kramfors har alla kommunens boenden wifi. Det är en samhällsservice som betyder mycket för bibliotekets verksamhet eftersom verksamheter med wifi kan ta del av böcker och medier i andra format än tryck. På tre äldreboenden i Kramfors har biblioteket till exempel samarbete med personalen både vad gäller e-böcker och Legimus. En alldeles särskild berättelse är den om låntagaren på ett äldreboende som varje månad ville låna fler än de åtta e-böcker som är kvoten per lånekort. Den lyhörda personalen på boendet skaffade ett lånekort till verksamhetens gemensamma surfplatta och adderade på så sätt åtta böcker i sammanhanget. På så sätt ökade personalen tillgången på e-böcker från åtta till 16 per månad för den här personen. I sammanhanget blir det en beskrivning om att arbeta behovsdrivet med digitaliseringens möjligheter.

Boken kommer är bibliotekens service till de som på grund av sjukdom, rörelsehinder, funktionsnedsättning eller hög ålder inte kan komma till biblioteket eller bokbussen. Då levereras böcker istället till hemmet eller boendet för personen ifråga. Man kan få böcker med extra stil text och talböcker. Biblioteken samverkar gärna med både hemtjänst och annan omsorgspersonal i kommunen. Här finns potential för samverkan när det gäller digitala medier och samhällsinformation till personer som av olika anledningar riskerar att bli isolerade i sina hem.

Medborgardialog inom god och nära vård

Om användardrivet arbete och medborgardialog i samband med införandet av samhällsrummet i Näsåker.

Näsåker är en tätort i Sollefteå kommun med cirka 450 invånare. I mars 2022 öppnade samhällsrummet i Näsåker. Det skedde efter en dialogprocess i en arbetsgrupp som bestod av invånare samt representanter från regionen och kommunen. Det började med workshopen "Näsåker samskapar" under sensommaren 2021. Där framkom ett tydligt önskemål om möjlighet till provtagning på orten. Provtagning blev därför den första verksamheten att starta upp i samhällsrummet och sker idag en gång i veckan. BVC (barnavårdscentral) kan också erbjudas i överenskommelse mellan BV-sköterska och vårdnadshavare. Framöver kommer samhällsrummet att erbjuda digital uppkoppling mot Hälsocentralen och möjligheter att testa teknik för distansmöten. I samhällsrummet kommer också en publik dator att installeras. Nära vårdledaren i Sollefteå kommun driver en pågående process att fortsätta utveckla samhällsrummet i Näsåker tillsammans med regionen, Sollefteå kommun och Näsåkerborna.

God och nära vård är en statlig reform för ett hållbart hälso- och sjukvårdssystem där regionerna har tilldelats resurser för genomförandet. Länets sju kommuner och Region Västernorrland arbetar tillsammans i Programmet för God och nära vård i Västernorrland. Samhällsrum i Näsåker ingår inom Landsbygdsprojekt Näsåker Samskapar, som är en del i Programmet God och Nära vård i Västernorrland.

Viktiga mönster i första linjens support

Om betydelsen av informationsflöden och rutiner för ständiga förbättringar i samhällets digitalisering.

Någons upplevelse av ett dåligt möte med tekniken når inte alltid fram till de systemförvaltare och digitala verksamhetsutvecklare som kan förändra gränssnittet. Det finns flera orsaker till det. Till exempel hittar användare ofta egna strategier (så kallade work-arounds) och använder tjänsten på ett sätt som fungerar men inte som det var tänkt. Användaren lär sig "leva med buggen" och ids inte påpeka problemet till leverantören. För en sällan-användare av teknik kan det också vara svårt att lägga skulden på en misslyckad interaktion på tjänsten. Man kan ha misslyckats i mötet med tekniken så många gånger att slutsatsen blir att "det måste vara mig det är fel på". Det är förstås också svårt att rapportera in ett fel om man inte förstår vad felet beror på.

Om vi går från användarnas vardag till systemförvaltarens vardag så finns det till att börja med två olika typer av e-tjänster inom kommunen. Den första är de interna verksamhetssystem som utförarna i kommunal tjänst använder. I den kategorin ryms till exempel olika ärendehanteringssystem samt interna tid- och lönerapporteringssystem. Den andra kategorin är de medborgartjänster som kommunens invånare möter. Utbudet varierar i omfång men de allra flesta kommuner erbjuder omkring ett hundratal digitala medborgartjänster/formulär på sina sidor för självservice. Både verksamhetssystem och medborgartjänster finns sedan i två driftsformer: inköpta eller i egen regi. De inköpta IT-systemen driftas och vidareutvecklas av en extern IT-leverantör. En systemförvaltare inom kommunen har ofta att göra med många olika IT-leverantörer. Lifecare (TietoEvry) är ett exempel på ett stort inköpt verksamhetssystem för vård och omsorg som många kommuner använder. Majoriteten av medborgartjänsterna i Västernorrland är egenutvecklade, via Open ePlatform, och drivs i egen regi.

Beskrivningen ovan är en slags crash course till den portfölj som en kommunal systemförvaltare hanterar. I vissa system kan de snabbt utföra ständiga förbättringar medan andra typer av störningar behöver åtgärdas av externa IT-leverantörer. Anledningen till att den här berättelsen finns med i en rapport om digitalt utanförskap är för att öka förståelsen för arbetet "bakom kulisserna". Samtliga systemförvaltare som har intervjuats är måna om att ta in användarnas perspektiv och berättelser. Problemet är att felanmälan allt som oftast uteblir eller formuleras som "det funkar inte". Ett genuint arbete för ständiga förbättringar i digitala system kräver att det finns resurser (tid) för utforskande samtal om vad det egentliga problemet är. Att få till det mötet med riktiga användare i breda medborgartjänster är både svårt och tidskrävande.

Men det finns personer som kan se viktiga mönster som befinner sig mittemellan användarna och systemförvaltare. Vi kan kalla dem första-linjens support. De som på olika sätt stöttar medborgarna i deras möte med teknik. Två tydliga yrkesgrupper som bär på stort kunnande och kan se mönster i användarstrul är biblioteksanställda och de som arbetar på kommunens servicecenter/medborgarkontor. Dessa får en samlad och bred bild av digitala möten och utmaningar i olika livssituationer. Från den månad man fyller 65 år så är det till exempel hos Pensionsmyndigheten, inte längre Försäkringskassan, man ansöker om bostadstillägg. Kunskapen om just det skiftet gör att kommunens medborgarservice kan guida besökaren rätt. Även inom andra funktionsstöd, på mötesplatser och inte minst hos omsorgspersonal finns stort kunnande om vad som fungerar bra och mindre bra på de grupper som de möter.

→ *Apropå att införandet av förvaltningsgemensamma tjänster går långsamt*

Att överbrygga hinder i form av digital identifiering

Om införandet av flera sätt att identifiera sig elektroniskt.

Många medborgartjänster kräver att användaren först identifierar sig med en elektronisk id-handling. I Sverige finns det tre olika e-legitimationer: BankID (utgiven av bankerna), Freja eID Plus (utgiven av Freja eID Group AB) och AB Svenska Pass (utgiven av Skatteverket). Problemet är att inte alla som förväntas använda sig av medborgartjänster uppfyller kraven för att ha en svensk e-legitimation. Både BankID och Freja eID Plus kräver till exempel ett svenskt personnummer. I Sollefteå kommun kommer eSamverkanskoordinator att utrusta vissa publika datorer med mjukvara och kortläsare för id-kort från AB Svenska Pass. På så sätt hoppas man kunna underlätta för grupper som ännu inte fått svenskt personnummer. Planen är bland annat att utrusta de två lånedatorerna på socialkontoret. Även bibliotekets lånedatorer kommer att erbjudas kortläsare så att besökaren kan använda Skatteverkets e-legitimation. Den här insatsen har sin bakgrund i samverkansprojektet Digitaliseringsguiden (läs mer på digitaliseringsguiden.se).

→ *Apropå att utbudet av tjänster varierar*

Att säkra upp tillgången till internet

Om verksamhetsutveckling och att lyssna på de som känner sina besökares behov.

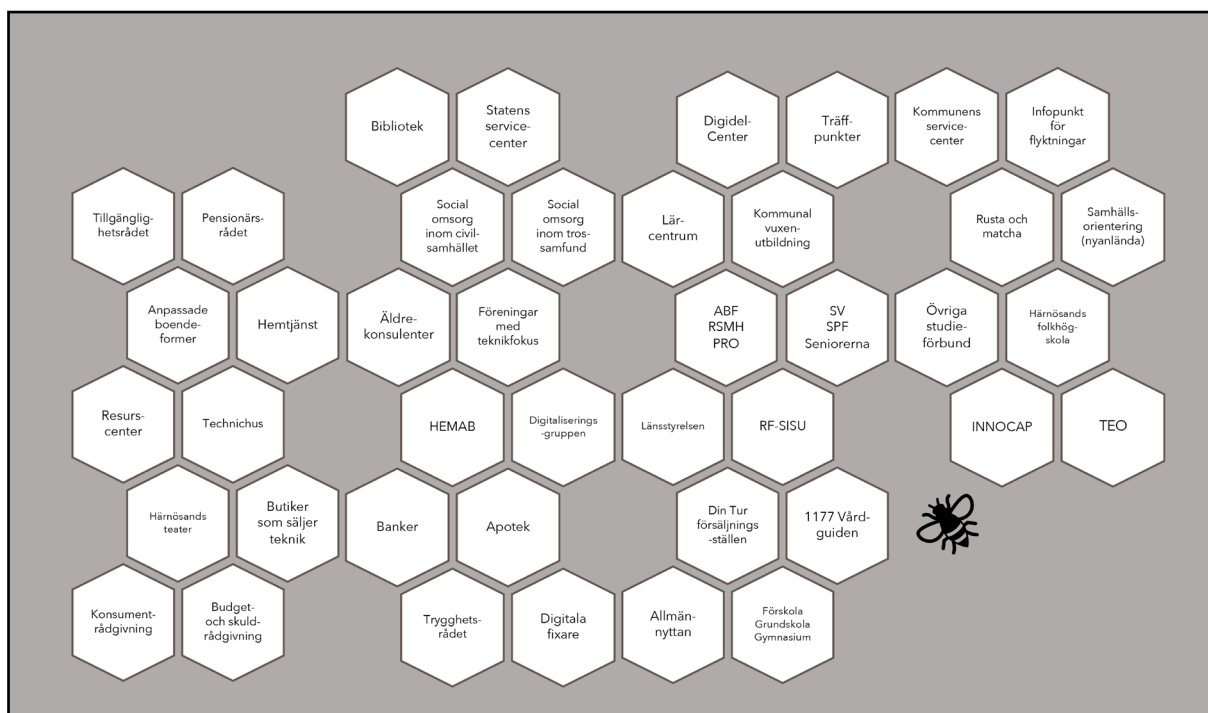
“Ska du skriva en rapport? Ja men skriv fram att vi behöver bra wifi och digitala abonnemang här på Träffpunkterna. Våra besökare vill också se på saker.”

Citatet ovan kommer från personalen på en av Träffpunkterna i länet. Anledningen var att vi ringde runt och frågade i vilken utsträckning personalen på Träffpunkterna hjälpte till med IT-stöd till sina besökare. Istället fick vi reda på att inte alla Träffpunkter är uppkopplade med wifi och i den mån det finns kanske ändå inte har tillgång till olika typer av abonnemang för att ta del av ett digitalt kulturutbud. Att besökarna och personalen kan nyttja internet på kommunala mötesplatser är betydelsefullt, inte bara för verksamhetens innehåll utan även för att man annars missar en potentiell yta att tillsammans utforska vardagstekniken. I Sundsvalls kommun kan till exempel Mobidig (se sidan 21) besöka Träffpunkter och arrangera workshops.

→ Apropå att samordningen ofta är svag

Aktörskarta

Arbetet med rapporten startade med en inflygning över Härnösands kommun med den övergripande frågan: vilka verksamheter möter personer som av olika anledningar behöver stöd med att använda digitala prylar och tjänster? Kartan som växte fram visade på en stor bredd i platser och sammanhang som på olika sätt arbetar med att ta bort digitala samhällshinder. Arbetet med kartläggningen inspirerades av en pilotstudie²⁸ i Jönköpings kommun. I den finns exempel på verksamheter som inte är lika framträdande i Härnösand. Under arbetets gång fick vi även tips från andra delar av Sverige på verksamheter som borde finnas med i en aktörskarta på det här området. För att skapa en bred modell som andra kan inspireras av i sitt eget kartläggande arbete valde vi att inkludera både Härnösandspecifika exempel och andra, mer generella, aktörer i bilden.



Aktörer som på olika sätt arbetar med att ta bort digitala samhällshinder.

Bild: Terese Raymond.

²⁸ Datasamhället är ett jäsa böck. Inventering av stöd för digital delaktighet – en förstudie.

Information om aktörerna i bilden

Bibliotek

Har publika datorer som besökarna får använda till sina digitala ärenden. Personalen kan hjälpa till med enklare vardagsteknik, exempelvis att skaffa e-post, ladda ner appar eller att söka på internet.

Statens Servicecenter

Hjälper besökare att använda e-tjänster, fylla i blanketter och ansökningar samt ger information om pågående ärenden (Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket).

DigidelCenter

Härnösands kommun har satsat på ett DigidelCenter på biblioteket. Här kan besökare få digital vägledning och låna olika typer av teknik. Ingår i kommunal samverkan inom medborgarnära digitalisering.

Träffpunkter

Träffpunkter eller möteplatser finns på de flesta orter i landet och arrangeras ofta av respektive kommun. Kan ha digitala tematräffar eller informell digital hjälp.

Kommunens Servicecenter

I Härnösand bemannat av kommunvägledare som erbjuder medborgarservice. I lokalen finns datorer som allmänheten kan låna för att besöka vissa utvalda webbplatser.

Härnösands folkhögskola

På folkhögskolor runt om i Sverige finns ett utbildnings- och kursutbud som stärker lärande inom digitaliseringens möjligheter på både individ- och organisationsnivå.

Resurscenter

På Resurscenter för kognitivt stöd i Härnösands kommun (på Technichus) finns ett utställningsrum med olika typer av välfärdsteknik som är så kallade förskrivningsbara hjälpmedel.

Technichus

Technichus är ett Science Center med målet att på ett lustfyllt sätt väcka intresset för naturvetenskap och teknik. TechClub är Technichus kursverksamhet som riktar sig till barn och ungdomar

HEMAB

Härnösand Energi & Miljö AB är ett kommunägt företag. Att involvera invånare i användbara applikationer kan vara viktiga redskap i ett hållbart miljöarbete.

Digitaliseringsgruppen

Förvaltningsöverskridande samverkan när det gäller verksamhetsutveckling och digitalisering i Härnösands kommun.

Infopunkt för flyktingar

Samhällsinformation till personer som är nya i Sverige. Härnösands kommun har en lokal tillsammans med ett tiotal frivilligorganisationer.

Tillgänglighetsrådet

Rådgivande organ i Härnösand för att få med funktionshinderperspektivet i samhällsbyggnaden. Rådet består av ledamöter med ersättare från organisationer som företräder personer med olika slags funktionsnedsättning.

Pensionärsrådet

Rådgivande organ i Härnösand med forum för överläggningar, samråd och ömsesidigt informationsutbyte mellan företrädare för pensionärsorganisationerna och kommunens företrädare.

Social omsorg inom civilsamhället

Civilsamhällets organisationer arrangerar sociala mötesplatser och aktiviteter. Ibland är syftet att lotsa i den digitala vardagen. Ibland blir personalen eller volontärerna informella guider i det digitala.

Social omsorg inom trossamfund

Inom olika församlingar i Sverige finns socialt arbete för personer som även kan behöva stöd i det digitala.

Apotek

Här kan kunderna få hjälp med sina digitala recept och med e-handel.

Länsstyrelsen

Bevakar bland annat tillgången till grundläggande betaltjänster och arbetar med regionala stöd- och utvecklingsinsatser.

RF-SISU

Riksidrottsförbundet och SISU
Idrottsutbildarna har stöttande strategier för att icke- och sällananvändare fortfarande ska kunna engagera sig när idrottsrörelsen genomgår en digital transformation.

INNOCAP

KFVN är partner i internationella interreg EU-projektet INNOCAP (Building public sector innovation capacity towards digital-driven NPA). Ska bland annat konkretisera rollerna digital coach och innovationscoach.

TEO

KFVN driver projektet Tillgängliga e-tjänster för offentlig sektor (TEO) som ska bidra till att medborgare och företag så enkelt som möjligt ska kunna använda och nå den kommunala servicen digitalt.

Härnösands teater

Bland annat digitala system för bokning och biljetter gör att kulturlivets aktörer behöver informera och utbilda sin publik.

Butiker som säljer teknik

Återförsäljare av hårdvara ger sina kunder support. Ibland mot viss ersättning.

Kommunal vuxenutbildning

Komvux i Härnösand har en studiehall där man kan få handledning och låna en läsplatta eller en dator.

Rusta och matcha

I Härnösand erbjuder Folkuniversitetet denna tjänst till personer som är inskrivna på Arbetsförmedlingen. Individbaserat, kan innehålla utveckling inom digital kompetens.

Samhällsorientering för nyanlända

Kommuner anordnar samhällsorientering för personer med uppehållstillstånd. Till exempel används materialet "Om Sverige" på www.informationsverige.se

Anpassade boendeformer

Gruppboendestäder och serviceboendestäder kan vara utrustade med wifi och låneteknik. Det varierar men i vissa fall bistår personal med digitalt stöd.

Hemtjänst

Personalen möter den äldre tekniken i hemmet. I nuläget finns inga tydliga regelverk kring vilket tekniskt stöd som kan ingå i hemtjänstens uppdrag.

Äldrekonsulenter

I vissa kommuner ger äldrekonsulenter (eller seniorhälsokonsulenter) digital handledning till äldre invånare.

Banker

På bankkontoren får kunderna personlig service och rådgivning med till exempel BankID.

Lärcentrum

I första hand insatser till vuxenstuderande på eftergymnasial nivå. Studierum med datorer och konferensutrustning i samma byggnad som kommunens servicecenter, bibliotek och DigidelCenter i Härnösand.

Din Tur försäljningsställen

Där kan resenärer köpa biljetter och reskort över disk och få hjälp av personalen. I Härnösand finns två platser: Coop Forum och Härnösand spel.

1177 Vårdguiden

Vid förfrågningar har 1177-redaktör varit ute på bibliotek och hos föreningar i länet och informerat om e-tjänsterna och webben.

Konsumentrådgivning

Ger stöd i framförallt konsumenträttsliga ärenden. Kan till exempel hjälpa en konsument som saknar e-post att kontakta ett företag. Finns inte i alla kommuner.

Budget och skuldrådgivning

Ger stöd till personer i ekonomiska frågor och skuldsanering samt därtill relaterade digitala kontakter.

Föreningar med teknikfokus

Härnös makerspace har till exempel haft verksamhet på Technichus. SeniorNet är en annan ideell förening med teknikfokus som finns på olika platser i Sverige.

ABF, RSMH och PRO

Pensionärernas riksorganisation (PRO) och Riksförbundet för social och mental hälsa (RSMH) är exempel på ABF-medlemmar som arrangerar folkbildning för att öka digital delaktighet.

SV och SPF Seniorerna

SPF seniorerna är exempel på medlemmar i Studieförbundet vuxenskolan (SV) som arrangerar folkbildning för att öka digital delaktighet.

Övriga studieförbund

Förutom tidigare nämnda ABF och SV finns även Bilda, Folkuniversitetet, Ibn Rushd, Kulturens, Medborgarskolan, NBV, Sensus och Studieförbundet.

Trygghetsrådet (TRR)

I samband med omställning i arbetslivet kan det bli aktuellt med insatser som har fokus på ett ökat digitalt kunnande.

Digitala fixare

Tjänsten digital fixare har oftast en senior målgrupp och erbjuder stöd med digitala tjänster och produkter som syftar till att underlätta vardagen. Finns i vissa kommuner.

Allmännyttan

Den som bor i allmännyttan förväntas ofta använda olika digitala applikationer. Hur den personliga servicen är arrangerad varierar mellan de kommunala bostadsbolagen.

Förskola, grundskola och gymnasium

Lagstadgat uppdrag när det gäller olika aspekter av digital kompetens gentemot barn och elever. Även vårdnadshavare förväntas lära sig hantera olika digitala miljöer i samband med verksamheten.

Kompletterande idé

Under en intervju nämndes det potentiella behovet att addera mer digitalt kunnande inom arbetsmarknadsåtgärder mot yrken av mer praktisk karaktär. Även i yrken där de huvudsakliga arbetsuppgifterna inte är digitala kan arbetsgivare förvänta sig att man hanterar till exempel digital tidrapportering, mejl och scheman i verksamhetens intranät. Därför kan det finnas stor potential i att inkludera digital kompetens även i yrkespraktisk arbetsträning, praktik och utbildning.

4. Reflektioner

Rapportens redovisning av berättelser, aktörer och resurser är förstås inte på något vis heltäckande eller uteslutande. Det finns säkerligen många fler som förtjänar att nämnas och redovisningen kan förhoppningsvis kompletteras i ett fortsatt arbete. Men utifrån arbetet med den här översikten så har ett antal reflektioner återkommit. Vi vill i denna del av rapporten utveckla dem något eftersom de förtjänar en fördjupning. Vi kommer även att i den sista delen punkta upp ett antal rekommendationer som är en slags syntes av arbetet digital delaktighet i Västernorrland.

Synapser mellan aktörer och resurser

Den aktörskarta som finns i slutet av del 3 visar på en ganska spretig och stundtals organiskt framväxt bild av aktörer som ibland överlappar varandra (och gör samma sak) och ibland ligger alldeles för långt ifrån varandra (och skulle tjäna på att närma sig varandra). Vi beskriver det som att det finns potential att utveckla fler synapser i systemet. Det finns många aktörer som gör ett jättebra jobb och det finns resurser som skulle kunna delas. Men det är också viktigt att visa att kartan sällan är heltäckande. Ur människans ögon så kan det bli ett förvirrat letande och springande mellan olika öar av arbete med digital delaktighet. Det kan vara en tisdag mellan 13-15 där och med en viss begränsad del och sen en annan del via en chat och sedan visade det sig att dessa delar egentligen kanske är en och samma om man lyfter blicken. Så oavsett aktörskartan så saknas en stor del av kittet som gör att det hänger ihop och blir ett gemensamt arbete med att undvika att skapa digitala hinder.

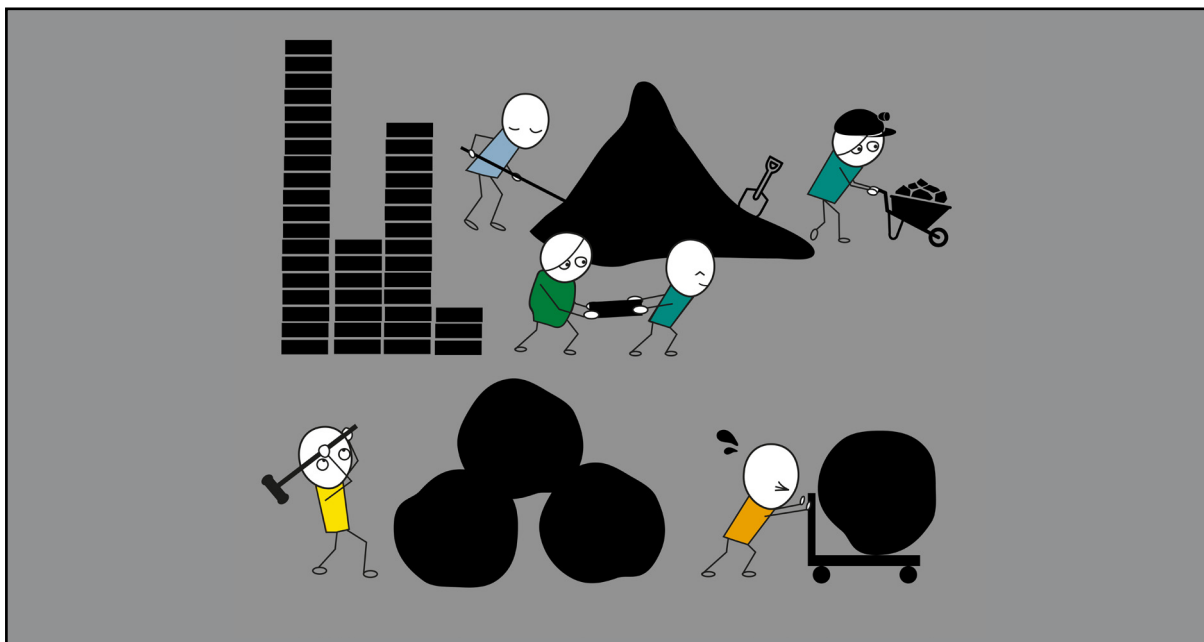
Vidare så beskrivs ofta arbetet med att digitalisera vårt gemensamma samhälle som att digitalisering ska vara en lösning på en mängd olika stora och små utmaningar och att det "måste" göras och att vi ska ta tillvara på digitaliseringens möjligheter. Och visst är det så, det finns många positiva effekter av digitalisering, men om vi ska digitalisera så ska det inte byggas in hinder i det gemensamma digitala samhället. Det måste vara utgångspunkten. Alla ska erbjudas samma möjlighet att närma sig vår gemensamma välfärd. Digitaliseringen kan inte innebära att vi bygger in gamla och ibland nya hinder, här och nu eller i framtiden. I de fall man använder sig av digitaliseringens möjligheter ska alla hinder kontinuerligt arbetas bort. Men det kräver både kompetens, resurser och helhetssyn för att ansvarsfördelningen ska kunna underlättas.

Ansvarsfördelning mellan aktörer och med resurser

Det som blir tydligt när man gör en sådan här sammanställning är att support finns på många olika platser, men det sker ofta informellt och med viss eller ingen samordning. Man kan säga att det finns ett behovsgrundat organiskt framväxt "ekosystem" av digital support – men det är inte sammankopplat vilket gör att ansvaret ibland ramlar mellan stolarna och att ansvarsfördelning blir otydlig. Det händer också att personer hänvisas runt bland aktörer som inte har det yttersta supportansvaret i samband med digital egenservice. Bara genom att skapa den här typen av aktörskarta med kompletterande berättelser så är det många som "får syn på varandra". Det nät av möten mellan människor och teknik har så att säga ibland väl stora maskor där det är lätt att hinder som skulle kunna avhjälpas reproduceras och ibland förstärks. Genom att välja den ingång som vi valt i den här rapporten, mötet mellan människa och (samhälls)teknik, så inkluderas många olika aktörer som annars skulle delas upp och inte bli synliga för varandra. Groparna i vägarna eller höga hinder ses då som enstaka upplevelser och kan också tolkas som brist på förmåga att agera i en digital värld. Men när dessa illustreras som en gemensam väv så är det också möjligt att identifiera ofta återkommande hinder och kanske även gemensamma resurser som gör det möjligt att åtgärda dem.

Få syn på gemensamma kompetenser

Så som bilden på rapportens framsida (och på nästa sida) illustrerar så finns det en väldigt massa kompetens kring hur vi kan arbeta för att ta bort, minska eller avstå från att skapa digitala samhällshinder. Vi menar inte att det behöver skapas eller licensieras någon formell professionsmärkning men vi ser stora fördelar i att gemensamt lista erfarenheter, lathundar, tips och trix, vad man bör vara vaksam på. Det är ofta en kompetens som inte synliggörs på samma sätt som digital utvecklingskompetens (eller digital spetskompetens om man så vill). Men det är en väldigt viktig kompetens som bör finnas med på samma sätt som digital spetskompetens om vi tar de här frågorna på allvar. Det är vårt gemensamma samhälle vi bygger och på samma sätt som det förra 20-talet så är det viktigt att inte bygga in ohållbarheter, vilket också leder oss in på nästa reflektion.



Tillsammans kan vi arbeta för att ta bort, minska eller avstå från att skapa digitala samhällshinder.

Bild: Emma Österman.

Att säkerställa det sociala hållbarhetsperspektivet i digitaliseringen

De globala hållbarhetsmålen har haft en stor genomslagskraft och lyfter på ett tydligt sätt olika aspekter av en hållbar samhällsutveckling. Av de sjutton målen är det framförallt 3. Välbefinnande, 5. Jämställdhet, 10. Minskad ojämlikhet och 16. Inkluderande som kanske främst sätter fingret på att det är socialt ohållbart om vissa lämnas utanför eller efter. Det är något vi ska ha med i tanken när vi arbetar med samhällsutveckling generellt men kanske ännu mer när vi arbetar med digital samhällsutveckling med tanke på att det också är en del av en ännu större fråga som rör våra drömmar och förhoppningar om en kommande framtid. Teknik har alltid varit en viktig komponent när vi drömmer om moderna och bättre samhällen och att då delaktigheten haltar blir på så sätt en demokratifråga. Det handlar alltså inte enbart om att få tillgång till samhällstjänster utan det handlar också om att få vara en del av en samhällsutveckling. Om du upplever många digitala samhällshinder är det lätt hänt att du tänker att den framtiden inte är något som du är en del av och då bygger vi nya ohållbarheter som kommande generationer kommer att illustrera i någon form.

5. Rekommendationer

I den här delen av rapporten lyfter vi ett antal rekommendationer som kan plockas upp av enskilda aktörer eller som behöver lyftas på olika samverkande och övergripande forum. Vi lyfter dessa som rekommendationer eftersom de efter ovanstående sammanställning synliggörs och även förtydligas, vilket skapar förutsättningar för prioriteringar. Det är i huvudsak fem rekommendationer som vi vill lyfta:

- Länka/bygga ekosystemet, en pilotstudie (hjälpa varandra att förebygga/riva hinder)
- Samhällets feedback-loop (hjälpa andra att hitta sina röster)
- Medborgarforskning (kvantitet – balans, visa på många röster)
- Utveckla DigidelCenter (modell för att hålla ihop)
- Trestegsmodell: länka/bygga ekosystem + samhällets feedback-loop + medborgarforskning

Först vill vi lyfta det som vi i texten ovan kallar för synapser, det vill säga bättre kopplingar mellan olika aktörer och resurser i det ekosystem som framträder i aktörskartan. Det kan vara nätverk, forum, professionskonferenser där fokus är just på att alla engagerade aktörer får rum att samtala i. Både för att dela erfarenheter och stärka sin profession men också för att säkerställa att det inte finns glapp mellan aktörer och resurser där hinder skapas eller reproduceras. Här ser vi stora möjligheter med att göra en pilotstudie som avslutas med en aktörskonferens.

För det andra vill vi lyfta det vi vill kalla samhällets feedback-loop, det vill säga att det som människor påtalar och lyfter som hinder för sitt möte med vårt digitala samhälle ska samlas och analyseras och inte fastna hos enskilda aktörer som kanske inte själva har förutsättningar eller resurser (eller befogenheter) att riva eller minska hindren. En slags mekanism som

innebär ett insamlande och en plats att samla, åskådliggöra och analysera det som människor påtalar hos enskilda aktörer. Det kan gälla den specifika aktören men ofta också andra aktörer som nämns i samband med mötet med “fel” aktör och då har en tendens att fastna.

För det tredje så vill vi lyfta medborgarforskning som en motkraft till hörsägen som har en tendens att få vingar. På samma sätt som medborgare i dag erbjuds möjlighet att bidra till empiriskt material om t.ex. förekomsten av utrotningshotade arter så kan medborgare erbjudas möjlighet att på ett enkelt sätt skicka in förekomsten av digitala samhällshinder. Medborgarforskningen kan på så sätt komplettera samhällets feedback-loop.

För det fjärde vill vi lyfta DigidelCenter som en plats att underlätta invånarens möte med det gemensamma digitala samhället. Med det kommer möjligheten att identifiera olika hinder och även en chans att stärka personer som av olika anledningar hamnat i en underordnad position till tekniken. Detta kommer, som kartläggningen visat, även att ske hos många andra aktörer i kommunen. Utforska möjligheten att utveckla DigidelCenter till en nod som gör så att ekosystemet hänger ihop och blir ett gemensamt arbete med att riva och/eller undvika att skapa digitala hinder. Genom ett nationellt nätverk av DigidelCenter kan man även dra nytta av en gemensam metod- och verksamhetsutveckling.

För det femte så vill vi lyfta möjligheten att genomföra en trestegsmodell. Ett första steg med kartläggning i syfte att skapa ett ekosystem med fungerande synapser mellan olika aktörer och resurser som framträder i aktörskartan. Ett andra steg där en struktur för samhällets feedback-loop kompletterar ekosystemet. Och sedan ett tredje steg där medborgarforskning adderar möjligheter att skapa rutiner för att riva digitala samhällshinder i direkt samverkan med medborgare. Här finns potential både för följeforskning och en banbrytande verksamhet för delaktighet och lärande om samhällets digitalisering.

Referenser

Barad, K. (2003) Posthumanist performativity: Toward an understanding of how matter comes to matter. *Signs: Journal of women in culture and society*, 28(3), 801-831.

Brade, L. H. (2017) *Vi, de neutrale: Skitser til udfordring af akademisk førstehed*. Lund University.

Gidlund, K.L. (2005) *Technotherapy, a relation with technology*. Mittuniversitetet, Fakulteten för naturvetenskap, teknik och medier, Institutionen för informationsteknologi och medier.

Gidlund, K. L. (2015) Three eGovernments Living Happily Ever After: Discursive Tensions and Conflicting Epistemic Cultures in the Development of Public E-Services. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 11(3), 43-56.

Greene, D. (2021) *The promise of access: Technology, inequality, and the political economy of hope*. MIT Press.

Iacobaeus, H., Francisco, M., Nordqvist, C., Sefyrin, J., Skill, K. & Wihlborg, E. (2019) *Digitalt utanförskap: En forskningsöversikt*. DINO rapport 2019:3. Linköpings universitet, Institutionen för industriell och ekonomisk utveckling.

Johansson, S, (2019) *Design for participation and inclusion will follow*. KTH, Skolan för elektroteknik och datavetenskap (EECS), Medieteknik och interaktionsdesign, MID.
<http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:kth:diva-262819>

Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service.

Lythreathis, S., Singh, S. K., & El-Kassar, A. N. (2021) The digital divide: A review and future research agenda. *Technological Forecasting and Social Change*, 121359.

Madsen, Lindgren, Melin (2022). The accidental caseworker – How digital self-service influences citizens' administrative burden, *Government Information Quarterly*, Vol 39, Issue 1, January 2022.

Myndigheten för digital förvaltning (2021). Digital förvaltning i internationellt perspektiv 2021. <https://www.digg.se/publicerat/publikationer/2021/digital-forvaltning-i-internationellt-perspektiv-2021>

Myndigheten för digital förvaltning (2022) Digitala Sverige 2021 – En samlad analys av digitaliseringen i offentlig förvaltning och förslag på indikatorer för digitaliseringen i samhället. Dnr: 2022–0466. <https://www.digg.se/492cc2/globalassets/dokument/publicerat/publikationer/digitala-sverige-2021.pdf>

Myndigheten för digital förvaltning (2021). Övervakning av digital offentlig service i Sverige 2020–21. https://www.digg.se/48e0fd/globalassets/dokument/publicerat/publikationer/overvakning_2020-21.pdf

OECD (2020). Digital Government Index: 2019 results. OECD Public Governance Policy Papers No. 03.

Region Jönköpings län och Jönköpings kommun (2019) Datasamhället är ett jädra bok. Inventering av stöd för digital delaktighet – en förstudie.

Riksrevisionen (2021) Var god dröj, myndigheterna digitaliserar – service till enskilda som inte kan eller vill vara digitala. RIR 2021:8. https://www.riksrevisionen.se/download/18.49c45ac6178c1dc264a39429/1618839800079/RiR%202021_08%20Anpassad.pdf

SKR (2022) Invånarnas inställning till digital service 2020. <https://skr.se/skr/naringslivarbetedigitalisering/digitalisering/sammanhallendigitalservice/invanarnasinstallningdigitalservice.16155.html>

Storsthlm (2022) Digitalt utanförskap. En förstudie finansierad av Europeiska Socialfonden. <https://www.storsthlm.se/artiklar/utbildning-arbetsmarknad/2022/ny-rapport-om-digitalt-utanforskap/>

Svensk biblioteksforening (2021) Bibliotek som medborgarkontor. <https://www.biblioteksforeningen.se/nyheter/ny-rapport-biblioteken-som-medborgarkontor/>

Suchman, L. (2002) Located accountabilities in technology production. Scandinavian journal of information systems, 14(2), 7.