



Ökad digital delaktighet

Förslag från Digidel2013

4 Förord

5 Inledning

7 Utgångspunkter

- 7 Digital delaktighet
- 8 Att bli digitalt delaktig
- 9 Digital delaktighet och ekonomi
- 17 Digital delaktighet och det sociala livet
- 18 Digital delaktighet och demokrati
- 19 Digital delaktighet och livslångt lärande
- 20 Digital delaktighet och vård och omsorg
- 22 Digital delaktighet och arbetsmarknaden
- 24 Digital delaktighet och vardagslivet
- 24 Digital delaktighet och tillgänglighet
- 26 Digital delaktighet och folkbildningen
- 28 Digital delaktighet och biblioteken
- 29 Sammanfattning

31 Rekommendationer och förslag

31 Linnéuniversitetets förslag

- 32 En resurs för digitaliseringsfrämjande insatser
- 32 Opinionsbildning om digitalt innanförskap
- 33 Främja innanförskap i digitala miljöer
- 34 Digital delaktighet via universitet och högskolor
- 34 **Ökade kunskaper om digitaliseringen i samhället**
- 34 Internetanvändningens geografi
- 35 Analysera digitaliseringen av det offentliga rummet
- 36 Forskning om teknik/samhället (UoH)
- 37 **Aktiva insatser för digital delaktighet**
- 37 Folkbildningen
- 39 Biblioteken
- 41 Medborgarstöd genom E-serviceverkstäder
- 43 E-serviceverkstäder - en förstudie
- 43 Kostnader och nyttor
- 44 Socialtjänsten och digital delaktighet
- 45 Tillgång till internet i det kommunala biståndet

| | |
|-----------|--|
| 45 | Hälsa, vård och omsorg |
| 46 | Samhällsorientering för nyanlända |
| 47 | Internet & e-tjänster inom ramen för samhällsorienteringen |
| 47 | Utvärdering |
| 48 | Mikrofinansiering av ideella insatser |
| 50 | Vardagsstöd för digital delaktighet |
| 50 | IT-support direkt |
| 51 | Internetombud för personer med lässvårigheter |
| 52 | Internetombud |
| 52 | Tidigare erfarenheter |
| 53 | Förstudie |
| 53 | Kostnader |
| 54 | Digital delaktighet på arbetsmarknaden |
| 54 | Kompetensutveckling av anställda |
| 56 | Små och medelstora företag |
| 57 | Arbetsförmedlingen |

Förord

I rapporten Ökad digital delaktighet lämnar kampanjen Digidel2013 förslag som ska bidra till att fler invånare i Sverige använder internet som en del av vardagen.

Kampanjen Digidel2013 har verkat under tre år och avslutas år 2013. Det är många som genom sina insatser medverkat till att en halv miljon människor börjat använda internet under kampanjperioden, vilket var det samfälliga målet för kampanjen. Kampanjen drevs av ett nätverk av hundratals aktörer över hela landet.

Många av dessa har bidragit till denna rapport genom inspel och idéer. Alla de förslag till åtgärder som redovisas syftar till att fylla behov, som partners i kampanjen har uppmärksammat i sitt arbete.

Följande har lämnat textunderlag till rapporten och konkreta förslag:

Folkbiblioteksverksamheten genom läns- och regionbiblioteken SLB, Folkbildningsförbundet, Folkbildningsrådet, Företagarna, Handisam, Hjälpmedelsinstitutet, IT&Telekomföretagen, Linnéuniversitetet, Lättläst, Regionförbundet i Kalmar län, Regionförbundet Östsam, SeniorNet, Stiftelsen för Internetinfrastruktur (.SE), Virgokonsult och Åke Dahlberg Effektivitetsrevision AB.

Rapporten har sammanställts inom Digidels kansli av Christer Marking. Partners har förmedlat erfarenheter till kansliet och rapporten återspeglar dessa. Det innebär inte nödvändigtvis att alla partners står bakom alla förslag men de har alla haft möjlighet att lämna kommentarer till rapporten. Dessa ska ses som en del av rapporten och de redovisas som bilaga till slutversionen av rapporten.

Varför är digital delaktighet viktig? Vi vill peka på två aspekter som särskilt angelägna: den sociala och den demokratiska. Det är oerhörda belopp att spara för samhället genom fler digitalt delaktiga, men i grunden handlar det främst om att alla skall vara en del i samhället.

Vi vill framföra ett stort tack till alla som medverkat - både i kampanjen och i framtagandet av denna rapport. Ert fantastiska engagemang har varit avgörande.

Stockholm den 18 november 2013

Mikael von Otter
Ordförande i kampanjledningen

Christine Cars-Ingels
Kanslichef

Inledning

Kampanjen Digidel2013 startade i början av 2011 med målet att före utgången av 2013 få ytterligare en halv miljon invånare i Sverige att använda internet. Kampanjen är sprungen ur vanliga människors vilja att förstå och klara av en ny, "digital" värld. De har kommit till biblioteken och bitt om hjälp, till studieförbunden, till SeniorNet och till andra ideella organisationer. Detta för att klara av sin vardag och sina kontakter med myndigheter. Behovet har visat sig vara stort och angeläget att svara mot.

Den årliga undersökningen Svenskarna och Internet visade 2010 att nästan tjugo procent av invånarna i Sverige inte använde internet eller gjorde det mycket sällan. Detta tillsammans med den stora efterfrågan på hjälp eller att få lära sig som många känt av ledde till att sexton organisationer undertecknade ett uppdrag i slutet av 2010 för att uppmana till gemensamma insatser för att nå målet 500 000 nya användare. Redan då fanns ett nätverk av organisationer i det civila samhället som ville få tillstånd en samordning. Detta nätverk har byggts på allt eftersom med nya aktörer och finns idag över hela landet. Tillsammans med några myndigheter görs dagligen insatser i kommuner, regionalt och nationellt, som en del av dessa organisationers och aktörers vardagliga uppgifter.

När uppdraget gjordes blev det angeläget att få en samordnande kraft i nätverket. Stiftelsen för Internetinfrastruktur, (.SE), var då redan engagerad i en ökad användning av internet. .SE såg att resurser för samordning skulle kunna bidra till att möjliggöra en bred kampanj och ge en ökad styrka i nätverket. Ett kansli upprättades, en webbplats sattes upp och en representativ kampanjledning bildades.

Den här skriften sammanfattar erfarenheterna från kampanjen åren 2011 till och med 2013 och lägger förslag till åtgärder för att förbättra den digitala delaktigheten ytterligare.

De förslag som presenteras i rapporten är ett av kampanjens resultat. De som varit med och bidragit i kampanjen har i sina sammanhang sett behov av olika slags mer långsiktiga insatser. De skulle underlätta arbetet men också öka rekryteringen av icke-användare till att lära sig använda nätet. Förslagen har vuxit fram under kampanjens gång, både spontant och som resultat av mycket gemensamt funderande. De kommer från många som varit engagerade i jobbet och som vill stärka internets positiva effekter för både samhället och för enskilda.

Kampanjens förslag till insatser har sammanställts och redigerats av kampanjkansliet. Kampanjens partners har fått möjlighet att säga sin mening om dem. Om någon partner har haft starka invändningar mot något förslag så redovisas det i en bilaga till

rapporten. Kampanjledningen har valt denna ordning för slutrapporten eftersom det skulle ha varit alltför resurs- och tidskrävande att åstadkomma en rapport som alla partners kunde ställa sig bakom helt.

Rapporten inleds med en diskussion om hur internet har påverkat samhället och varför digital delaktighet är något att bry sig om. Diskussionen om digitala klyftor berörs som en bakgrund till de frågor om delaktighet som kampanjen kommit att fokusera på. Redovisningen tar sin utgångspunkt i kampanjens fokusområden som varit aspekter på digital delaktighet som har att göra med utbildning/livslångt lärande, arbetsmarknad, deltagande i samhällslivet/demokrati, hälsa & vård och vardagslivet. Sociala, psykologiska och ekonomiska aspekter berörs också.

Utgångspunkter

Digital delaktighet

Kampanjen Digidel2013 fokuserade på kunskap och tog följande som uttryck för sitt mål och sin underliggande tanke eller motto:

Digital delaktighet är ett krav för en väl fungerade demokrati
Alla invånare i Sverige ska ha möjlighet att vara digitalt delaktiga
Kunskap om hur man gör är viktig för digital delaktighet
Användbarhet och tillgänglighet för alla är viktiga faktorer för digital delaktighet
Många kan hjälpa många att bli digitalt delaktiga
Digital delaktighet är en angelägenhet för alla i samhället

Uttrycket digital delaktighet vill uppmärksamma invånarnas delaktighet i samhället när det förändras genom tillämpning av digital teknik. Delaktighet är ett mångfacetterat begrepp. Utöver kognitiva, psykologiska och sociala aspekter tillför det digitala sådant som tillgång till nät och användbara gränssnitt samt tillgängliga och användbara tjänster. Digidels olika partners har också velat betona individens nytta och glädje med internet.

De senaste trettio åren har inneburit en radikal utveckling av både tillgången till information och till tjänster - för företag, myndigheter och för invånare. Alla har inte tillgång till eller kan inte av andra skäl använda de nya möjligheterna. Allt fler noterar att e-samhällets snabba utbredning kan ha en baksida - att det blir svårare att få tillgång till samhällets och företagens tjänster på det gamla vanliga sättet.

Informationstekniken har varit föremål för politisk analys, kontinuerligt från sextiotalet och framåt. Det har förekommit ett antal utredningar och policyorgan under åren. Flera propositioner har presenterats. Perspektivet har ändrats från en fråga om att använda och ta tillvara IT i samhället till att utveckla samhället som präglats av användning av informationsteknik; från en IT-politik för samhället till en politik för IT-samhället.

Vi berörs alla av samhällets förändring med ny teknik. Det har gått fort och det gör det fortfarande. Det blir både enklare och mer komplicerat - för många av oss blir det som var svårt förut enkelt nu men också det omvända - det enkla kan ha blivit mer komplicerat.

I dialog mellan många människor med olika roller i samhället och gemensam reflektion kan vi få syn på viktiga förändringar och hitta former för att hantera dem i samhället. Digidel har varit ett forum för en sådan dialog. Det är önskvärt med ett brett deltag-

ande när förändringarna är snabba. Samverkan mellan olika organisationer inom Digidel har skapat helt nya samtalsrum och förutsättningar för gemensamt lärande.

Från digital klyfta till digital delaktighet

Uttrycket digital klyfta ser till den enskildes tillgång till informationsteknik och förmåga att använda den. När begreppet först kom i bruk var internet långt ifrån lika använt som idag. Den traditionella tillgången till information, till olika slags transaktioner och till delaktighet fanns där. Många valde aktivt gamla invanda kanaler och deras välfärd påverkades inte nämnvärt av den framväxande digitaliseringen. Kanske kan man säga att den digitala klyftan var synlig i de engagerade användarnas perspektiv. De som såg alla de fantastiska möjligheter som inte var tillgängliga för dem som inte använde internet.

Uttryck som digitalt utanförskap, digital innanförskap, digital delaktighet och på engelska digital inclusion har kommit att ersätta uttrycket digital klyfta. En förklaring kan vara att digitaliseringen idag "genomsyrar" samhället och att alla är berörda. Det handlar om grader av delaktighet, inte antingen eller; ibland kan man inte ens välja. Men vi lever i en kontinuerlig utveckling som kräver av oss att vi håller oss ajour. Om vi inte gör det kan vi vakna upp en dag på andra sidan "klyftan".

Digital delaktighet grundas i invånares demokratiska delaktighet som bl.a. hänger samman med den enskildes förmåga och intresse. Men också i samhällets mottaglighet för den enskildes delaktighet. Internet innebär krav på nya förmågor, andra incitament och förändrar också det sätt på vilket samhället är mottagligt för samspel och de enskildas delaktighet.

Att bli digitalt delaktig

Flertalet av dem som tagit del av kampanjens insatser har velat lära sig och på olika sätt sökt sig till möjligheter att lära sig. Ganska många har också rekryterats till lärande genom aktiva insatser - genom att intresset väckts på något sätt. Men Digidel har konstaterat att en stor grupp av dem som inte använder internet idag är svåra att nå med insatser. De ser inte nyttan för sig själva med att använda internet, vill inte använda internet själva eller är kanske rent av motståndare till att tekniken används. De anger ointresse som främsta skäl. Det kan också vara så att internet inte används i den miljö man lever i vilket kan innebära barriärer mot aktiva ansträngningar att lära sig.

Drygt sjuttio procent av dem som inte använder internet 2013 anger ointresse som skäl. Knappt tjugo procent säger att det är för krångligt. Resten tycker att det är för dyrt, att de har praktiska problem eller funktionsnedsättningar som hindrar dem.

När kampanjen avslutas är det nästan bara personer över 56 år som inte använder internet. De yngre äldre är fortfarande mestadels intresserade av att lära sig men det blir allt trögare att rekrytera dem till lärande. När de som är intresserade har börjat använda nätet återstår ungefär en miljon människor som inte är intresserade, det är drygt tio procent av Sveriges invånare. Därtill måste man lägga de grupper som av olika skäl inte använder internet. Det kan handla om nyinflyttade till Sverige men även om andra grupper med en svag förankring i samhället.

Det krävs aktiva och anpassade insatser för att nå dem som saknar intresse för att använda internet.

Inom Digidel har rekryteringsarbetet tagit flera vägar. En väg har varit att visa vilken nytta man kan ha av internet i olika sammanhang. Det gäller inte minst i studieförbundens studiecirkel i olika ämnen - nästan alltid kan studiecirkeldeltagarna se att de kan hitta intressanta saker även inom de mest udda intresseområden. Har väl en person har sett nyttan på ett område så spiller det lätt över på andra områden.

Digidels erfarenhet är att det är bra om organisationer som har kontakt med de svårnådda ickeanvändarna får förutsättningar att verka aktivt rekryterande. Det kan vara ideella organisationer men det kan också vara ett socialkontor i en kommun. Ofta krävs ett incitament för dem att bidra till rekrytering. Det är trots allt ganska många personer som det handlar om.

Digital delaktighet och ekonomi

När kampanjen Digidel2013 startade stod människors efterfrågan och behov i centrum. Det framgår av kampanjens motto att kampanjen drevs av en demokratisk grundtanke. Det var en självklarhet för dem som träffade människor som sökte hjälp och som såg behovet av insatser. Att de enskilda invånarna tjänade på att lära sig internet var uppenbart. Det fanns en stark känsla av att också samhället tjänade på att de enskilda invånarna använde internet. Det hade varit värdefullt i kampanjen om det hade funnits bra analyser av samhällsekonomiska effekter av internetanvändningen. Men då fanns det inga studier baserade på svenskt material.

Digidels kansli har velat bidra till en ökad kunskap och har beställt flera studier. Den första utfördes av PricewaterhouseCoopers (PwC). Den avsåg att vara en upprepning av vissa aspekter av en studie som PwC utfört i Storbritannien. En annan studie beställdes av Governo. Den syftade till att analysera vad några olika organisationer (kommun, bank, bostadsföretag m.fl.) tjänade på att en medborgare eller kund lärde sig använda internet. Ytterligare en studie beställdes av Åke Dahlberg, Effektivitetsrevision AB i ett rätt sent skede av kampanjen. Den fokuserade på samhällsekonomiska aspekter. Lars Sjöström på Virgokonsult analyserade vilka krav som personalchefer ställer på IT-kompetens i samband med rekryteringar. Rapporterna utgör del av underlaget till föreliggande rapport och finns tillgängliga i sin helhet på www.digidel.se.

Ökad digitalisering

Det finns klara samhällsekonomiska argument för en ökad digitalisering. Det gäller inte minst för äldre personer som har en låg digitaliseringsgrad. De samhällsekonomiska intäkter som kan förväntas av ökad digital delaktighet handlar i huvudsak om att tillgängligheten till olika tjänster ökar, underlättas och blir billigare.

De samhällsekonomiska kostnaderna för ökad digital delaktighet består i huvudsak av enskildas kostnader för eventuellt datorinköp och kostnader för att lära sig hantera en dator samt löpande kostnader för abonnemang och underhåll. Eftersom infrastrukturen i princip redan är uppbyggd blir kostnaderna för övriga parter mera marginella. Den stora fördelen med internet är att informationsspridningen från leverantörerna till personer som redan har utrustning och är anslutna till internet är mycket billig. På motsvarande sätt är tillgången till information mycket billig för användarna.

För varje nytillkommande användare är de samhällsekonomiska intäkterna normalt större än de individuella. Det sammanhänger bl.a. med att bredbandsteknologi är plattformar på vilka en rad tjänster har byggts och kommer att byggas. En individ som skaffar sig bredband tar i sin kalkyl endast hänsyn till de tjänster som individen får privat. En enskild person beaktar normalt inte externaliteter för andra genom att nätverket utökas och det blir lättare för närstående, myndigheter m.fl. att komma i kontakt med användaren. Ytterligare användare skapar också incitament för nya tjänster.

Empiriska beräkningar av samhällsekonomiska effekter av en ökning av digitaliseringen på marginalen är komplicerade. Därför finns det inte så många studier som visar vad det innebär att ytterligare en person blir digitaliserad. I Sverige finns inte några sådana studier som baseras på inhemskt material. Men i andra länder finns en del studier.

Storbritannien

I Storbritannien har en ambitiös studie gjorts på uppdrag av en kommitté tillsatt av regeringen. Vid beräkningarna av potentiella samhällsekonomiska intäkter av en ökad digital delaktighet har man koncentrerat sig på fyra huvudområden; förbättrade utbildnings- och sysselsättningsmöjligheter för barn och vuxna, förbättring av hälsa och välbefinnande, effektivitetsvinster för producenter av offentliga tjänster genom ökad användning av informations- och transaktionstjänster på nätet samt potentiella vinster för konsumenter som får tillgång till ett bredare sortiment av produkter till lägre priser.

För barn kan tillgång till en dator i hemmet med internet ha en positiv effekt på barnens framgång i utbildningssystemet och därmed på livsinkomsterna. Med hänvisning till olika empiriska studier skattas värdet av denna potentiella effekt till ca 65 000 kr per barn.

För sysselsatta är bedömningen att livsinkomsten ökar med ca 80 000 kr per person till följd av förbättrad kompetens, särskilt inom IT och ökade möjligheter att söka andra jobb med högre löner eller bättre villkor i övrigt.

För arbetslösa bedöms livsinkomsten öka med ca 120 000 kr per person till följd av främst två faktorer. Informationen om vakanser och andra möjligheter till jobb förbättras, något som leder till förkortade arbetslöshetstider och eventuellt mera välbetalda jobb. Kunskaperna i bl.a. informationsteknologi underlättar att få jobb med krav på IT-kompetens och stimulerar även till fortsatt kompetensutveckling och utbildning.

Inom området hälsa och välbefinnande uppstår kostnadsbesparingar genom bättre tillgång till en rad informationskällor. De potentiella intäkterna för den nationella hälso- och sjukvårdsmyndigheten (NHS) i form av minskade kostnader för konsultationer hos allmänläkare beräknas till 630 mnkr per år för personer som saknar internet. Bättre information om riskerna med fetma och om en sundare livsstil bedöms reducera kostnaderna för hälso- och sjukvård med 230 mnkr per år.

Ökad tillgänglighet till information om hälsotjänster bl.a. via den nationella hälsovårdsmyndighetens direktsajt medför att användarna kan göra bättre val när det gäller olika hälso- och sjukvårdstjänster.

Genom att göra det möjligt att leverera specifika hälsotjänster över nätet kan ytterligare kostnadsbesparingar göras. Inom hälsoområdet finns endast ett antal fallstudier som inte bedöms vara möjliga att aggregera till nationell nivå. De ekonomiska effekt-

erna inom hälsoområdet ingår därför inte i den samlade redovisningen av ekonomiska verkningar av digital delaktighet.

Myndigheternas kostnader för kontakter med medborgarna kan reduceras genom internet, medborgarnas tidskostnader kan minska och de kan bli mera nöjda med offentliga tjänster. Som exempel kan nämnas att den genomsnittliga kostnadsbesparingen beräknas till 32 kr om en kontakt kan ske via nätet i stället för via telefonsamtal. Om alternativet är brev blir besparingen 115 kr per kontakt. Dessutom blir andelen felaktigt ifyllda handlingar från medborgarna lägre. Det innebär besparingar i form av färre återskick och minskade hanteringskostnader för olika ärenden.

Men även för medborgarna underlättas kontakterna med myndigheterna, något som leder till minskade transaktions- och tidskostnader. Den förbättrade informationen och minskade felfrekvensen anses också bidra till att förtroendet för den offentliga sektorn stärks och att man blir mer positiv till myndigheterna. Att kontakterna med myndigheterna underlättas är också positivt från demokratisynpunkt. De personer som väljer att inte utnyttja internet hamnar emellertid i ett relativt sett allt större utanförskap, något som framhålls som ett påtagligt problem.

Genom att konsumenterna får tillgång till en global marknad med ett stort utbud och lätt kan jämföra priser på en rad produkter och tjänster, t.ex. vitvaror och resor, kan de göra betydande besparingar. En studie visar att ett hushåll i genomsnitt kan spara ca 5 400 kr per år genom näthandel.

De totala samhällsekonomiska intäkterna beräknas till ca 210 mdkr. Om detta belopp fördelas på de 10,2 miljoner personer som står utanför internet blir beloppet ca 20 000 kr per person. Två poster dominerar, utbildningseffekter för barnen (48 procent) samt lägre priser på varor och tjänster för konsumenterna (39 procent). Effektivare informationshantering hos myndigheterna svarar för 8 procent och effekter för sysselsatta och arbetslösa för 6 procent. Det bör noteras att beräkningarna endast avser vissa poster. Hälso- och sjukvårdstjänster ingår inte, liksom tidsbesparingar och andra fördelar för användarna av en lång rad privata tjänster och sociala medier. Vidare har försiktiga antaganden gjorts när det gäller kalkylperioden för förbättrade myndighetskontakter samt e-handel, där effekterna förutsätts vara i endast två år. Dessutom uppskattades antalet barn som inte hade tillgång till dator i hemmet till hela 1,6 miljoner barn.

Ytterligare en engelsk studie har gjorts, men den avser endast ökad digitalisering av den offentliga sektorn (Cabinet Office 2012). De besparingar som uppstår avser i

huvudsak personalkostnader (78 procent) och i övrigt lokaler (12 procent), tryck- och portokostnader (7 procent) samt kontorsinventarier (4 procent). Storleken på dessa andelar stämmer väl med resultat från andra studier i Storbritannien. Den totala besparingspotentialen av det program för fortsatt digitalisering av den offentliga sektorn som lanserades 2012 uppskattas till ett värde för hela ekonomin på ca 12 mdkr per år. Dessa intäkter uppkommer dock inte omedelbart, utan man räknar med att ca 80 procent av intäkterna uppnås efter tre till fyra år.

USA

Även i USA har en generell samhällsekonomisk studie utförts. Den avser åtgärder för att öka användningen av internet hos äldre och personer med funktionsnedsättning.

De samhällsekonomiska intäkterna avser tre poster: lägre hälso- och sjukvårdkostnader, lägre kostnader för att institutionellt boende (äldre- och gruppboende m.m.) kan fördröjas eller undvikas samt ökad produktion till följd av ökat arbetskraftsdeltagande. Inom hälso- och sjukvårdsområdet pekar man på en betydande utvecklingspotential. Genom att t.ex. använda bredbandsbaserad, fjärrstyrd övervakningsteknik för kroniskt sjuka och videokommunikation mellan patient och läkare kan betydande belopp sparas.

I studien görs två olika kalkyler. I basalternativet antas att utvecklingen fortsätter i samma takt som hittills och i ett policy-alternativ antas att åtgärder vidtas för att påskynda utvecklingen.

De totala intäkterna i basalternativet uppgår till mellan 55 000 kr och 80 000 kr per person för perioden 2010-2030. I policy-alternativet stiger intäkterna med ytterligare 30 000 kr-50 000 kr. I denna skattning har inte beaktats minskade dödsfall och förbättringar av livskvaliteten.

Den stora osäkerhet som är förknippad med skattningarna betonas i rapporten. Men man har använt en högre diskonteringsränta avseende framtida intäkter än vad som normalt förekommer och angivit resultatet i ett brett intervall. Avsikten är främst att belysa storleksordningen av de potentiella intäkterna av en ökad digital delaktighet för äldre och personer med funktionsnedsättning. Intäkterna visar sig vara betydande och större än vad som framkom i den brittiska studien. Det beror bl.a. på att studierna inte är helt jämförbara, men också på att man till skillnad från den brittiska studien beaktat minskade vård- och omsorgskostnader (som svarar för mellan en tredjedel och hälften av de totala intäkterna).

Australien

I Australien har en ideell förening, Infoxchange, tagit initiativ till en digitalisering av hela samhällen i utsatta områden (Atkearney 2011). Det handlar om stöd både till hårdvara och till mjukvara samt support.

I en utvärdering framkommer resultat som ligger väl i linje med de ovan redovisade från Storbritannien. Fyra olika områden har studerats:

Systemställning och utbildning, där inkomstökningarna i genomsnitt uppgår till 8 700 kr per år.

Infoxchange ger kraftig rabatt på bredbandsabonnemang, något som genom lägre kommunikationskostnader skapar intäkter för användarna på 4 400 kr per år. Minskade transaktionskostnader för kontakter med banker, myndigheter m.fl. ger intäkter på 300 kr per år.

Förbättrad hälsa och välbefinnande för invånarna uppges vara svårt att värdera, men har försiktigtvis skattats till 500 kr per år.

Slutsatsen i rapporten är att kostnadstäckning för investeringen uppnås efter tre till fyra år.

Danmark

Enligt Danmarks digitaliseringsstrategi för den offentliga sektorn ska 80 procent av kommunikationen mellan medborgare och olika offentliga organ ske digitalt från och med 2015. Det innebär en fördubbling jämfört med dagsläget. Övergången kommer att göras stegvis inom olika områden. Redan under 2013 blir det obligatoriskt att t.ex. välja läkare, anmäla cykelstölder och giftermål digitalt. Alla företag och organisationer ska ha en elektronisk brevlåda för myndighetskommunikation.

Boston Consulting Group har gjort en ingående ekonomisk analys av kostnader och intäkter för denna process. De samlade besparingarna efter tre-fyra år uppgår till över 1 mdkr (900 miljoner dkk). Ungefär två tredjedelar av denna besparing avser den kommunala sektorn. Full kostnadstäckning av investeringarna och övriga engångsutgifter uppnås inom ett till två år inom de olika sektorerna.

Sverige

Även i Sverige har ett antal lönsamhetsberäkningar gjorts av vad en ökad digitalisering skulle betyda rörande offentliga tjänster. Det samlade intrycket av de olika fallstudier-

na är liksom av de utländska studierna, att lönsamheten är mycket hög. I allmänhet uppnås full kostnadstäckning inom ett par år. Några av dessa studier återges här kortfattat.

E-delegationen har initierat några studier där vissa ekonomiska beräkningar ingår. En sådan gäller en elektronisk fullmaktsnod inom försäkringsområdet (Min pension 2013). En fullmaktsnod bedöms ge ökad konsumentnytta genom att berörda individer får bättre överblick över sina fullmakter och kan hantera dem på ett enklare och säkrare sätt. Men det blir också enklare för försäkringsförmedlare, myndigheter m.fl. att hantera fullmakter, något som bedöms frigöra resurser. Dessutom ökar säkerheten i hanteringen av fullmakter i hela branschen. I utredningen bedöms att såväl fullmakts-tagare som behörighetskontrollerande part skulle kunna halvera den tid som läggs ned på fullmaktshanteringen. För fullmaktstagare uppskattas hanteringskostnaden sjunka från 36 kr till 18 kr per fullmakt och för behörighetskontrollerande part från 9 kr till 4 kr. Investeringen, som bara avser ca 10 mnkr bedöms vara klart lönsam och skulle med ett samhällsekonomiskt perspektiv framstå som ännu mera lönsam.

En annan studie handlar om effektiv informationsförsörjning i samband med ekonomiskt bistånd (material från CSN 2013). I dagsläget behöver den sökande och kommunernas socialnämnder inhämta information från en rad organ bl.a. Arbetsförmedlingen, CSN, Skatteverket och a-kassorna. Vissa delar av detta arbete utförs manuellt via telefon av socialnämnderna. Processen är resurskrävande, tar lång tid och ökar risken för felaktiga beslut. Med ett elektroniskt informationsutbytessystem skulle samhällsnyttan under perioden 2013-2017 uppgå till ett belopp närmare 1 mdkr och kostnaderna till endast ca 70 mnkr.

Ett tredje projekt berör mina meddelanden, som är en myndighetsgemensam tjänst som förmedlar elektroniska meddelanden från myndigheter till privatpersoner och företag. För närvarande är Skatteverket, Bolagsverket och Transportstyrelsen anslutna med några funktioner. I en myndighetsinriktad nyttoanalys som Skatteverket gjort framkommer att kostnadstäckning för systemet uppnås efter drygt tre år (material från Skatteverket). Kalkylen bygger på att anslutningar sker i en försiktig takt enligt myndigheternas bedömningar.

I en studie av besparingspotentialen vid digital hantering av ärenden hos olika myndigheter varierar besparingen per ärende från 15 kr till 505 kr med ett genomsnitt på 75 kr. Eftersom Försäkringskassan har de största volymerna av ärenden bland de studerade myndigheterna är besparingspotentialen störst där och antas uppgå till nära 2 mdkr vid en 50- procentig anslutning.

Även på kommunal nivå finns fallstudier som pekar på en stor besparingspotential av digitalisering. I en studie avseende Stockholm varierar besparingen mellan 3 kr och 650 kr för några e-tjänster .

Även om de studier som här refererats är partiella och bygger på mer eller mindre osäkra antaganden, så pekar de åt samma håll, liksom liknande internationella studier. Det finns en betydande besparingspotential vid en ökad digitalisering inom den offentliga sektorn. Om kalkylerna hade gjorts utifrån ett samhällsekonomiskt perspektiv skulle lönsamheten sannolikt ha framstått som ännu högre. En ganska liten del av den offentliga sektorns kommunikation med medborgare och företag görs i dag via digitala medier i Sverige, trots att den offentliga sektorn är stor i Sverige. Enligt SCB skickade 45 procent av svenskarna in ifyllda blanketter via myndigheters hemsidor 2011, mot 75 procent i Island, 70 procent i Danmark och 50 procent i Norge. Men en digital process har pågått en tid inom vissa myndigheter och påbörjats inom andra, både inom stat och inom kommun. Även om olika trögheter har rapporterats, så kan man förvänta sig en påtaglig ökning av den digitala hanteringen av olika ärenden på sikt. Det samhällsekonomiska utbytet av denna post per person torde bli större för Sveriges del än för Storbritanniens.

Slutsats

Mycket talar för att resultaten från den brittiska studien av ökad digitalisering i befolkningen har hög relevans även för Sverige. En post, i den brittiska studien, förbättrade utbildnings- och sysselsättningsmöjligheter för barn, förefaller dock innebära en överskattning för svensk del. Men andra poster bl.a. effekter för den offentliga sektorn samt för e-handeln kan innebära en underskattning. Dessutom saknas, som tidigare betonats, kvantifiering av en rad positiva effekter bl.a. inom området hälsa och välbefinnande, vissa privata tjänster m.fl. Den brittiska studien har också ett relativt kort tidsperspektiv, särskilt för offentliga tjänster och e-handel, i jämförelse med t.ex. den amerikanska studien.

Det är mot denna bakgrund sannolikt att de samhällsekonomiska intäkterna av ökad digitalisering även i Sverige uppgår till belopp som är betydligt högre än 20 000 kr per person, i varje fall med ett längre tidsperspektiv. Mot detta ska ställas kostnader för utrustning och uppkoppling som torde ligga på nivån 5 000 kr-7 000 kr per person.

Om den enskilde inte vill ta de kostnaderna får samhället motsvarande högre kostnader genom service genom traditionella kanaler.

Digital delaktighet och det sociala livet

Sociala medier kan vara ett verktyg för snabb samhällsförändring. Men en revolution kan också ske i det lilla och i det privata. För personer med vissa funktionsnedsättningar, eller i områden med begränsad framkomlighet ger sociala medier nya vägar till sammanhang som tidigare varit stängda. Sociala medier och digitala mötesplatser gör det möjligt för människor som bor långt från varandra att interagera och samlas, både för arbete och fritid – och dessutom skapas nya kanaler mellan olika grupper, exempelvis läkare och patient, medlem och förtroendevald, studieförbund och deltagare eller företag och konsument.

Att förstå och hantera sociala medier och digitala mötesplatser ger nya möjligheter till delaktighet i samhället. Det blir extra viktigt för redan utsatta individer och grupper att få tillgång till, kunskap om och lust till de här verktygen. Bland familjer med lägst inkomst har vissa inte tillgång till en dator eller internet i sitt eget hem – och bland de fattigaste familjerna finns många med annan etnisk bakgrund. Med andra svårigheter, som språkbarriärer och diskriminering på arbetsmarknaden, är IT-lösningar, sociala medier, digitala mötesplatser och digitala lärmiljöer viktiga infarter på vägen mot ett större samhällsdeltagande. Inte minst för unga människor, där också stora delar av det moderna sociala umgänget sker på internet.

Men det som skulle kunna vara en väg in i olika sammanhang och en väg att också ha kontakt med sitt gamla hemland finns inte alltid i vardagsmiljön. Satsningar för digital delaktighet i utsatta områden är en viktig pusselbit på vägen mot ökad delaktighet i Sverige. Det behövs lokaler, teknisk utrustning, kunniga ledare (med olika språkkompetens) och en ständig närvaro för att både bygga långsiktiga förtroenden och för att erbjuda tillgång till internet och digitala verktyg – både under och efter reguljär arbetstid. Biblioteken har blivit en sådan plats där det finns tillgång till både kompetens, förtroendefulla kontakter och datorer. Många personer med utländsk bakgrund och daglediga söker sig till biblioteken som blir ett slags port mot samhället i deras sociala system. Efterfrågan på bibliotekens tjänst har på många ställen blivit så omfattande att de sett sig tvungna att tidsbegränsa datoranvändningen för besökarna vid varje tillfälle. Bibliotekens samverkan inom Digidel med studieförbunden har blivit en bra resurs för många människor. Det vore bra om fler aktörer kunde samarbeta: bibliotek, lärcentra, Folkets Hus-föreningar och övriga föreningslivet. Hos dessa finns det dock inte något explicit uppdrag om samverkan. En samordning likande den inom Digidel kan ge ett positivt bidrag.

I arbetslivet är genomslagskraften för nya media stark. Internet är redan en nödvändig resurs för stora delar av näringslivet och nya verksamhetsformer och arbetsorganisationer växer fram som bygger på internet. Sociala media blir också ett redskap för att organisera verksamhet i arbetslivet. Det innebär att det blir nödvändigt att behärska tekniken för att kunna vara aktiv och attraktiv i det moderna arbetslivet och göra sin röst hörd.

Digital delaktighet och demokrati

Internet och digitala verktyg spelar en stor och viktig roll för människors möjligheter att både ta del av och påverka samhället runtomkring dem. Bland annat kan kontakt med myndigheter och institutioner bli lättare på grund av de olika språkval som bör vara möjliga digitalt. För många med funktionsnedsättningar har internet öppnat dörrar för en helt ny nivå av självständighet. Rätten till delaktighet i samhällslivet och tillgång till information och yttrandefrihet finns tydligt fastslaget i svensk lagstiftning och i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Det är en demokratisk rättighet och den omfattar alla.

Internet möjliggör för människor att ta del av och bidra till det allmänna på helt nya sätt. Webben blir en allt viktigare kanal. Den måste vara tillgänglig för alla - för det krävs ett kontinuerligt utvecklingsarbete. Insikter ger åsikter. Den som är välinformerad kan bilda sig en egen uppfattning, försvara sina rättigheter och påverka sin situation.

Rätten att ta del av allmänna handlingar är en av hörnpelarna i det demokratiska samhället. Genom förvaltningslagen har t.ex. myndigheter en serviceskyldighet som innebär att den enskilde medborgaren ska få tillgång till viktig information och allmänna handlingar på ett för honom eller henne lämpligt sätt, t.ex. att informationen ges intalad till den som är synskadad, tolkad till den som inte behärskar svenska eller i lättläst form.

Traditionella medier påverkas allt mer av sociala medier. Om dagordningen för samhällsdebatten mer och mer sätts i sociala medier behöver alla grupper, intressen och aspekter av samhället vara väl representerade där. Det är av stor vikt att de nya kanalerna inte endast utgörs av – och skapar möten mellan – journalister och professionella opinionsbildare.

I flera länder är det nu möjligt att rösta via internet i allmänna val. Det har varit en komplikation att det inte gått att identifiera de röstande på ett säkert sätt. E-legitimationer är en lösning men idag ett bekymmer för många, det visar bl.a. erfarenheten

från biblioteken där frågor om e-leg är mycket vanliga. Ett annat problem är att det inte finns några garantier för valhemligheten. Möjligheten att lägga en sista giltig röst i vallokalen kan bidra till att lösa det problemet. Med all sannolikhet kommer vi i en nära framtid se utvecklade system för röstning i allmänna val via internet även i Sverige.

En annan fråga är den direkta delaktigheten, eller möjligheten till direktdemokrati. Frågan spänner över ett brett fält, - från medborgarförslag, oftast på lokal nivå, till samråd om områdesplaner eller stadsplaner och medborgarbudgetar, till direkta omröstningar i politiska frågor. I det flesta kommuner finns någon form av synpunkts-hantering som digitaliseras allt eftersom och många kommuner använder medborgar-dialoger för att få in synpunkter och förslag.

Den övergripande frågan är hur det politiska systemet ska hantera inflödet av synpunkter på internet eller mail i medvetenhet om att det endast är delar av befolkningen som förfogar över mediet. Det är alltid de röststarka som hörs och på internet den delmängd som kan använda nätet. Potentialen är betydande för demokratiskt deltagande men det är krävs många steg ännu innan alla kan ha förtroende för internet som en central kanal för politisk delaktighet på lika villkor.

Digital delaktighet och livslångt lärande

I Europeiska kommissionens och medlemsstaternas gemensamma arbete inom arbetsprogrammet "Utbildning 2010" togs rekommendationer fram om s.k. nyckelkompetenser för livslångt lärande (Nyckelkompetenser för livslångt lärande - en europeisk referensram). Där är digital kompetens en av åtta nyckelkompetenser: Digital kompetens innebär säker och kritisk användning av informationssamhällets teknik i arbetslivet, på fritiden och för kommunikationsändamål. Den underbyggs av grundläggande IKT-färdigheter, dvs. användning av datorer för att hämta fram, bedöma, lagra, producera, redovisa och utbyta information samt för att kommunicera och delta i samarbetsnätverk via internet.

I svensk bildningstradition är det viktigt att lärandet aldrig upphör – att det alltid finns nya möjligheter för människor att växa och upptäcka nya perspektiv. Mycket av det som den svenska folkbildningen gör handlar om det här – att det alltid ska finnas både möjlighet och lust att lära om eller lära nytt. Men vad är egentligen kunskap, i IT-världen? I dagens samhälle kan de flesta faktafrågor besvaras och klaras upp genom en snabb internetsökning. Vilken är världens högsta byggnad? Vad är medeltemperaturen på Cypern? De flesta funderingar kan besvaras på några sekunder. Det som saknas och som behöver adderas är analysen – processen som gör information

till kunskap. Samtal, såväl i civilsamhället som i en specifik organisation eller på en arbetsplats, kan skapa de miljöer som krävs för analys och diskussion – och samtidigt ge en mötesplats mellan dem som är ständigt uppkopplade och dem som saknar datorkunskap och tillgång till internet. Att ge människor verktyg för att förhålla sig till ny information bör ges lika mycket fokus som arbetet med att ge människor tillgång till ny information. Att stödja det livslånga lärandet är ett uppdrag för flera aktörer, t.ex. bibliotek, folkbildning, lärcentra m.fl.

Vid sidan av det vardagliga lärandet, där internet kan spela en viktig roll, så finns ett allt större utbud av både lärtillfällen och utbildning på nätet. Detta gäller i stort sett alla utbildningsnivåer, från små barns lärande till högskoleutbildningar. Det finns mycket som håller en hög kvalitet, men förstås även motsatsen. På fullt allvar spekuleras det i om inte EUs nära 800 universitet är en krisbransch - tanken är att nätutbildningarna blir så konkurrenskraftiga även på arbetsmarknaden att det inte innebär någon fördel att "ligga" vid ett universitet, i synnerhet som kostnaderna för en hel utbildning kan bli väsentligt mycket lägre och mer lättillgänglig på nätet. Nätutbildningarna innebär en utmaning inte bara för universiteten utan även för andra utbildningsanordnare.

De som har tillgång till nätet och förmår att använda det aktivt har tillgång till ett stort referensmaterial för sitt vardagliga lärande. Det finns dock en växande erfarenhet av att nätutbildning inte passar alla. Studieförbund, bibliotek och lärcentra möter dagligen människor som intresserat sig för nätutbildningar men som av olika skäl känt sig tvungna att ge upp. Andra kan inte tänka sig att starta egna läroprojekt utan ett socialt sammanhang. Enskilda fysiska lärmiljöer och deras samspel är fortsatt viktiga som miljö för många människors kontinuerliga lärande och förmåga att klara sitt liv i en dynamisk utveckling.

Digidel har fått mångfacetterade erfarenheter från alla de i kampanjen som lärt sig att hantera en för dem ny digital värld. För några har kontakten med internet öppnat länkar till barndom och uppväxt - handledningen i internet har blivit en terapeutisk situation där gränssnittet, datorn eller padden, blivit den bisak det egentligen är. Andra har klarat gruppundervisning men för många har studiecirkeln varit den form som passat bäst. För alla är det första steget till en för dem helt ny lärmiljö där de helt själva bestämmer sin väg.

Digital delaktighet och vård och omsorg

I ett samhälle som hela tiden digitaliseras blir det lättare för medborgare att kontakta och söka upp vård och omsorg – men de som inte behärskar de nya plattformarna

riskerar att få det lite svårare i en framtid där vi förväntas lösa många hälsoproblem själva. För den äldre generationen – där behovet av vård är stort men IT-kunskaperna varierar – blir det viktigt att kunna ta till sig och använda digitala lösningar för vård och omsorg. Att söka kontakt med vårdinrättningar på nätet och att sköta teknisk medicinsk utrustning i det egna hemmet är viktiga förmågor i framtiden - både för den enskilde och för sjukvården.

Inom detta område pekar den brittiska studien, som refereras till i avsnittet om ekonomi, på att en digitalisering kan medföra förbättringar i tre olika avseenden:

Genom att medborgarna får tillgång till en rad sajter med information om hälsa och välbefinnande får de ökade kunskaper om olika hälsotillstånd och behandlingar.

Genom att underlätta tillgången till hälsoservice, där medborgarna kan hitta, jämföra och boka tid hos sjukvårdinrättningar, kan både samhället och patienterna göra besparingar.

Genom att på nätet kunna leverera hälsotjänster (t.ex. kognitiv beteendeterapi) förbättras tillgängligheten till sådana tjänster samtidigt som besparingar kan göras.

Inom detta område har man i den brittiska studien dock bara funnit ett antal fallstudier och därför inte kunnat redovisa några aggregerade data avseende de ekonomiska konsekvenserna av ökad digitalisering.

I Sverige saknas förutsättningar att göra en sammanvägning av de ekonomiska konsekvenserna. En nationell strategi för att på ett sammanhållet sätt förbättra informationshanteringen inom hälso- och sjukvården och socialtjänsten fastställdes 2010 av sektorns alla aktörer, eHälsa. Det var en fortsättning på den strategi som antogs 2006, Nationella IT-strategin för vård och omsorg. I både nationella och internationella dokument pekas på den stora ekonomiska potential som ligger i att patienter med hjälp av olika informationsteknologiska lösningar kan behandlas i hemmet i stället för på sjukhus. Inte minst torde detta gälla äldre personer och personer med kroniska sjukdomar, som står för en mycket stor och växande del av sjukvårdsutgifterna.

I Danmark pågår ett försök vid Odense universitetssjukhus med behandling av KOL-patienter med telemedicinska lösningar. Tidigare har patienter med en allvarlig försämring av lungfunktionen tillbringat 5-7 dagar på sjukhuset innan de fått komma hem. Men i dag sänds dessa patienter hem efter 1-2 dagar med en patientväska, som gör det möjligt att kommunicera med personalen på sjukhuset. Via video får

patienten hjälp att själv mäta puls, syresättning och lungfunktion. (Nordens välfärdscenter 2013). Personalen på sjukhuset kan då se om t.ex. medicineringen behöver korrigeras. Ett liknande projekt pågår i Sverige. Det leds av SICS (Swedish Institute of Computer Science) med bidrag från Vinova och avser vård på distans av patienter med KOL diagnos.

Hemsjukvården kommer att öka i omfattning. KOL projektet som nämns ovan visar hur den kan byggas upp och vilka krav som ställs för att den ska fungera. En mycket viktig aspekt, för att inte säga avgörande, är den enskilde patientens förmåga att hantera både utrustning och kommunikation med servicecentraler, vårdcentral, sjuk-sköterskor, läkare, psykoterapeuter, sjukgymnaster m.fl.

Vårdpersonalens kompetens avseende IT och internet är också en kritisk faktor; undersökningar från bl.a. Users Award och projektet eHälsosystemens användbarhet 2013 pekar på att bristerna i detta avseende är besvärande i flera landsting. Exempel från vikariepooler visar att yngre i allmänhet har en övergripande förståelse men förstås mer sällan kunskaper om de system som olika förvaltningar använder. Äldre personer i poolen saknar vanligtvis även en övergripande förståelse och rings in till tjänstgöring - de yngre anlitas via mail eller sms. Intressant också att konstatera att förvaltningarna som sköter vikariepoolen bjöd in äldre poolmedlemmar till biblioteket för att lära sig använda förvaltningens e-tjänst.

Digidel har inte haft mer än tillfälliga kontakter med sjukvården. Vård & Omsorg har dock varit ett av kampanjens fokusområden då efterfrågan på digital kompetens och delaktighet är lätt att förutse och att planera för. Kampanjens erfarenhet är emellertid att det varit svårt att få tillstånd ett samarbete med vårdens- och omsorgens organisationer: kampanjens intryck är att frågeställningarna om patienternas digitala delaktighet inte aktualiserats inom de organisationerna. Kraven på digital kompetens förfaller regelmässigt låga. Arbetssätt och utrustning stödjer inte ett digitalt lärande. Om man vill kan man kalla det en ond cirkel - låga förväntningar ger få möjligheter till lärande och små förutsättningar att hjälpa omsorgstagare med deras digitala miljö.

Digital delaktighet och arbetsmarknaden

Att söka jobb är en aktivitet som fram till en eventuell intervju i dag sker till största del framför datorn. Det är vid datorn du skapar ditt CV, skriver personliga brev, söker i Platsbanken och på andra sidor, det är via datorn du kommunicerar med Arbetsförmedlingen – om du sitter hemma när du söker jobb – och det är ofta via datorn som du numera skickar in själva ansökan, via en formulärtjänst eller e-post. Den som

söker ny anställning i dag utan att behärska internet och digitala verktyg har en brant uppförsbacke framför sig. Mycket tyder också på att datorkunskaper utöver de mest grundläggande börjar bli viktiga när det handlar om att söka jobb – och det oberoende av vilken bransch det gäller: En sökning på Google med orden ”sociala medier + söka jobb” producerar 460 000 träffar i juni 2013. Bland resultaten finns mängder med artiklar och tips om hur arbetssökande kan bygga nätverk och hitta kontakter genom ett smart användande av digitala mötesplatser. Det är ingen nyhet att kontakter och sociala nätverk är viktiga på arbetsmarknaden och nu kan en arbetssökande också bygga och hitta sådana via internet. Återigen är detta någonting som potentiellt skulle kunna öppna upp och underlätta för vissa grupper, men som också blir en ytterligare risk för marginalisering, om inte kunskapen och kompetensen förmedlas till alla.

Även för personer med arbete kan arbetsgivarens krav på datorkompetens vara ett problem, eftersom det ofta finns ett glapp mellan verklig datorkompetens och den förväntade kompetensen. Här är attityd och viljan att lära och ta till sig nya verktyg av största vikt. Men också arbetsplatsens sätt att förhålla sig till den enskilde anställdes kompetensutveckling.

De arbetslösa

Undersökningen Svenskarna och Internet visar att de arbetslösa som grupp använder internet i stor utsträckning. Många arbetslösa upplever sig som kunniga eller mycket kunniga och framstår i undersökningen som den mest kunniga gruppen den vid sidan av de studerande. Knappt fjorton procent av de arbetslösa använder aldrig internet för att söka jobb men åttio procent gör det flera gånger i månaden och nästan fyrtio procent dagligen eller flera gånger dagligen. Bland de äldre arbetslösa (+50) upplever något mer än trettiofem procent sig som inte särskilt kunniga eller inte alls kunniga.

Svenskarna och Internet visar en mycket positiv bild med undantag för de något äldre. Digidels erfarenhet från biblioteken är att personer som är arbetslösa märks som besökare som använder bibliotekens datorer. De är inte ovanligt att de vill ha och får hjälp med att skriva CV, skanna dokument, ordna ärenden med migrationsverket mm.

Arbetsgivarna

Under våren 2013 undersökte Digidel vilka krav på IT kompetens som personalchefer i näringslivet ställer när företagen rekryterar ny personal. De frågor som ställdes rörde bl.a. om nya medarbetare ska kunna använda de vanligaste programmen för post, ordbehandling mm, om de behöver kunna använda internet för att söka information och chatta mm. Det visar sig att kraven på en slags IT-allmänbildning är ganska

höga. Resultaten stärker intrycket från rundringningar som Digdel gjort till rekryterare där intrycket har varit att arbetsgivare knappt tar emot ansökningar som inte är digitalt inlämnade. På vissa områden, som t.ex. vård och omsorg, ställdes också höga krav också på att personal ska kunna olika datatekniska hjälpmedel som journal och rapporteringssystem.

Det var få av de svarande som instämde i påståendet att "alla våra 'äldre' medarbetare har redan tillräcklig 'digital förmåga'". Det betyder rimligen att det är rätt vanligt att de med lägre anställningstid och/eller som är lite äldre till åren har jobb där deras digitala förmåga inte behövs eller att den är otillräcklig för det jobb de gör.

Digital delaktighet och vardagslivet

Betala räkningar, köpa mat och kläder, läsa tidningen, underhålla sig med hobbies, spel, film, musik, köpa saker, ibland begagnade, beställa möbler och biljetter – det är få aspekter av vardagslivet som inte finns speglade på internet.

När de fysiska förutsättningarna gradvis försvinner från närheten, så finns de kvar på nätet. Kan man inte använda nätet eller för den delen inte har tillgång till det så har man det inte så lätt, och det blir inte bättre.

Detta är den ena sidan. Den andra är "leverantörerna" – de företag, organisationer, politiska partier mm för vilka nätet är en ny spelplan där allt är lättare, kostar mindre och når så många, utom de få som inte är med.

Digidels erfarenhet är att påfallande många, framförallt äldre personer som inte är internetanvändare, upplever en sämre service i vardagen från både myndigheter och företag. Exemplet är legio och ofta handlar det om indragen, tidigare fysiskt tillgänglig service. I synnerhet gäller detta i glesbygden. De vardagliga hänvisningarna till olika webbsidor på internet är frustrerande för dem som inte använder internet men också ett konkret incitament till att lära sig.

Digital delaktighet och tillgänglighet

Användbar och tillgänglig IT motiverar till användning. Ett motto i Digdel var att användbarhet och tillgänglighet för alla är viktiga faktorer för digital delaktighet. Digdel uppmärksammar den svenska politiska ambitionen att öka tillgängligheten och användbarheten till digitala lösningar och de insatser som prioriteras för detta.

Det kan konstateras att ambitionsnivån kring användbarhet och tillgänglighet inom IT-området är hög. Såväl PTS som Handisam är partners i Digidel. Ju användbarare och tillgängligare de digitala lösningarna blir, desto fler kommer kunna ta del av digitaliseringens möjligheter. En god användbarhets- och tillgänglighetskvalitet bidrar till den digitala delaktigheten genom att det blir lättare att motivera fler att använda internets möjligheter. Det som är nödvändigt för många med variationer i funktionsförmåga och ålder är dessutom bekvämt för oss alla och skapar också bättre möjligheter för dem med ett annat modersmål än svenska.

Digital delaktighet handlar både om individ och teknikens utformning

Digital delaktighet kräver tillgång till en terminal att komma ut på internet. För att användningen ska bli effektiv och säker krävs ett abonnemang till internet. Detta kräver i sin tur ekonomiska resurser att kunna prioritera internetanvändning. Det krävs också att användaren är motiverad och vill lära sig att ta till vara digitaliseringens möjligheter. Här har Digidels kärna legat. Men tillgång till it och individuell vilja och utvecklade system för att förädla motivationen till digital delaktighet, är inte tillräckligt. Det räcker inte för att säkerställa så goda förutsättningar som möjligt för användning. De digitala lösningarna behöver också vara användbara och tillgängliga. Tekniken måste vara tillåtande och motiverande i sig.

Användbarhet och tillgänglighet kräver insikt

Att användaren ska finna det ändamålsenligt, effektivt och tillfredsställande att lösa sina livsuppgifter digitalt, definieras som användbarhet, ett kvalitetskrav som behöver ställas på de digitala lösningarna. Om den digitala lösningen dessutom är utformad på ett sådant sätt att personer från en grupp med bredast möjliga spektrum av egenskaper och förmågor kan använda den, är den också tillgänglig.

Användbarhet kräver god design som tar sin utgångspunkt i användarens behov och möjligheter. För att det ska bli rätt från början krävs insikt om att det inte finns någon genomsnittsanvändare. Alla är olika i förmågor och egenskaper, i alla tänkta målgrupper. Den insikten ger både användbara och tillgängliga lösningar.

Det finns fortfarande stora brister i tillgängligheten. Tillgänglighetsfunktioner blir emellertid allt viktigare. Policyn skärps successivt till följd av FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Exempelvis har EU ett direktiv på förslag om tillgängligheten till webbplatser med vissa prioriterade tjänster, t.ex. bibliotekstjänster. På EU:s bord ligger dessutom de nya upphandlingsdirektiven. Förslaget att göra det tvingande att ställa tillgänglighetskrav i offentlig upphandling är på god

väg att genomföras. Detta kommer om det genomförs att skapa nya förutsättningar och stora behov av ökade kunskaper om hur beställningar genomförs korrekt. Att skärpningen genomförs var när detta skrivs mycket sannolikt.

Regeringens Användningsforum

Behovet av förankring och sammanhållen dialog för vägledning på strategisk nivå är viktigt för att de digitala lösningarna ska bli användbarare och tillgängligare. Därför inrättade regeringen ett Användningsforum med representanter från myndigheter, SKL, bransch, forskning och olika slutanvändarrepresentanter. Användningsforum har kommit igång och ska verka ytterligare ett par år. Insatsen kommer förhoppningsvis bidra till större förankring och konkretisering om hur det går till att få fram användbara och tillgängliga lösningar.

Post- och telestyrelsen innoverar

Post- och telestyrelsen förfogar över ett anslag som ursprungligen kom till för att säkerställa att personer med funktionsnedsättning skulle kunna kommunicera i de allmänna telefonnäten. Särskilda lösningar för texttelefoni m.m. upphandlades. Med internets tillkomst förändras successivt förutsättningarna. De särskilda tjänsterna användes allt mindre och behovet av medel för nya innovativa lösningar ökade. En stor del av medlen används därför numera för att utlysa innovationstävlingar med syftet att stimulera nyutveckling av tillgänglighetsfunktioner och tillgängliga digitala lösningar.

Förbättrad it-statistik om äldre och personer med funktions-nedsättning

I och med att de digitala lösningarna blivit en allt viktigare del av människors vardag har behovet av statistik ökat. Hur ser fördelningen ut? Har alla samma tillgång och möjlighet att delta jämlikt? Handisam har som en del av den digitala agendan och den nationella funktionshinderstrategin bidragit till att utveckla uppföljningen. Handisam har bland annat tillsammans med SCB arbetat fram möjligheter att få fram statistik kring IT-användning bland personer med funktionsnedsättning och personer mellan 75-85 år. Statistiken kommer finnas 31/1 2014 och ge en bild av hur användningen av olika digitala lösningar ser ut i de berörda grupperna.

Digital delaktighet och folkbildningen

I regeringens riktlinjer till Folkbildningsrådet 2013 står under Särskilda insatser att "Folkbildningsrådet ska inom ramen för Folkbildningsnätet, tillsammans med andra lämpliga åtgärder, göra särskilda insatser för flexibelt lärande och flexibla former för nätpedagogik vid folkhögskolor och studieförbund."

Folkbildningsrådet driver Folkbildningsnätet på uppdrag av studieförbunden och folkhögskolorna. Folkbildningsnätet är folkbildningens gemensamma plattform för flexibelt lärande och innehåller pedagogiskt resursmaterial riktade främst till folkhögskollärare och cirkelledare.

Folkbildningsrådet hade under 2007 och 2008 i särskilt uppdrag från regeringen att ”genomföra särskilda insatser i syfte att förbättra förutsättningarna för äldre och andra berörda grupper att använda den moderna tekniken”. En slutrapport ”Demokrati och digital delaktighet” lämnades till regeringen i februari 2009. En inspirationsskrift ”Fem nycklar till digital framgång” (2009) utarbetades främst riktad till verksamma inom studieförbund och folkhögskolor.

Folkbildningsrådets insatser har syftat till att utveckla studieförbundens och folkhögskolornas förmåga att använda it i den pedagogiska verksamheten och att utveckla metoder för att höja den digitala kompetensen hos deltagare med skilda behov och bakgrunder. Det utvecklingsstöd som Folkbildningsrådet förmedlat har avsett att öka förutsättningarna för folkbildningsorganisationerna att i kraft av förstärkt egen kompetens bidra till deltagarnas digitala delaktighet och kompetenshöjning samt till erbjudande av flexibla lärformer med stöd av IT.

Det statliga folkbildningsanslaget omfattar drygt 3,3 miljarder kr. Folkbildningsrådet fördelar statsbidrag till statsbidragsberättigade studieförbund och folkhögskolor samt följer upp och utvärderar verksamheten utifrån statens syften med anslaget. Folkbildningsrådet fastställer statsbidragsregler för folkhögskolor och studieförbund.

Folkbildningsrådet har i statsbidragsreglerna för folkhögskolor och studieförbund jämställt redovisning av kurs eller studiecirkel som genomförts helt eller delvis på distans med motsvarande verksamhet utan distansinslag. Valet att genomföra distansverksamhet eller inte har därmed varit ekonomiskt neutralt i relation till statsbidraget. Det har heller inte funnits krav i bidragsreglerna att folkhögskolor och studieförbund ska erbjuda flexibelt lärande/distansstudier. För folkhögskolorna finns emellertid från och med 2013 som ett av statsbidragsvillkoren att en folkhögskola ska erbjuda olika lärformer. För studieförbunden finns inget sådant krav i nuvarande statsbidragsvillkor. Två av tre folkhögskolor (99 av 150) erbjuder idag distansstudier. Alla studieförbund erbjuder cirklar på distans, men det är en mycket liten andel av det totala utbudet.

Det finns dock begränsningar i att använda kurser respektive cirklar på distans som enda mått på digital utvecklingsnivå. Ett starkt motiv för att erbjuda flexibla studierformer är att flexibilitet i tid och rum för vissa grupper är en förutsättning för att de ska

kunna delta i en kurs eller cirkel. Flexibla studiemöjligheter ger alltså fler människor tillgång till folkbildningens utbud. Men omfattningen av distansverksamhet är inte den enda variabeln som belyser digital pedagogisk utveckling i en organisation. Insatser i studieförbund och folkhögskolor för att öka den digitala delaktigheten får allt större betydelse. Denna strävan står inte i motsättning till flexibla studier, men har delvis andra utgångspunkter. Digitalt relaterad verksamhet utan distansinslag t ex med IT-ovana deltagare vid en allmän kurs på folkhögskola eller i en släktforskningscirkel rapporteras inte som IT-relaterad aktivitet så som sker vid distansstudier. Denna typ av information kan dock till viss del erhållas i deltagarundersökningar som Folkbildningsrådet gör.

Tidigare skarpa gränser mellan när- och distansverksamhet håller på att lösas upp. Förutsättningarna för att erbjuda kurser och cirklar med allt från noll till hundra procent av verksamheten via nätet, baserat på deltagarnas behov, ökar i takt med ökad kompetens hos ledare och deltagare.

Digital delaktighet och biblioteken

En ny bibliotekslag träder i kraft januari 2014. Där förtydligas det allmänna biblioteksväsendets roll för kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning. "Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska verka för det demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning". Så formuleras § 2 första stycket. När den nya lagen börjar gälla, blir detta en portalparagraf som tydligt uttrycker bibliotekens roll i samhällsutvecklingen. Det allmänna biblioteksväsendet består av alla offentligt finansierade bibliotek och uppdraget att verka för det demokratiska samhällets utveckling gäller alltså såväl kommunala som statligt eller landstingsfinansierade bibliotek.

Det andra stycket av 2§ i den nya bibliotekslagen säger att "Biblioteken...ska främja litteraturens ställning och intresset för bildning, upplysning, utbildning och forskning samt kulturell verksamhet i övrigt. Biblioteksverksamhet ska finnas tillgänglig för alla". Alla delar i bibliotekens verksamhet ska alltså ge människor möjlighet att på olika sätt vara delaktiga i byggandet av det demokratiska samhället. Redskap för detta arbete, både digitala och analoga, ska finnas på biblioteken och vara tillgängliga för alla. Enligt nuvarande lag ska biblioteken verka för att databaserad information görs tillgänglig för alla. I kulturdepartementets promemoria rörande den nya bibliotekslagen föreslås den nya lagen vara teknikneutral, det vill säga att biblioteken ska erbjuda litteratur i alla format. Enligt den nu beslutade lagtexten ska folkbiblioteken verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för informationsinhämtning, lärande och

delaktighet i kulturlivet. Lagen trycker på att biblioteken ska ägna särskild uppmärksamhet åt personer med funktionsnedsättning och personer med annat modersmål än svenska, som har särskilda behov för den språkliga och tekniska miljön och för hur användarstöd bör utformas. Folkbibliotekens lokala förutsättningar är olika och möjligheten att erbjuda mer individanpassad service varierar kraftigt.

Biblioteken har årligen drygt 67 miljoner besökare och bildar en nationell infrastruktur för att kunna ge en likvärdig tillgång till biblioteksservice i hela landet. Förtroendet för biblioteken är högt. Biblioteket var i SOM-institutets mätning 2009 den samhällsinstitution som flest svenskar hade förtroende för. Och hela 85 procent av svenskarna ansåg 2008 att bibliotek är viktiga för att samhället ska fungera. Bibliotekens uppdrag berör flera samhälls- och politikområden.

Genom sin tillgänglighet har folkbiblioteken blivit en viktig samhällsresurs i arbetet med att öka den digitala delaktigheten. Till biblioteken vänder sig många för att få hjälp med att använda och lära sig internet och digitala tjänster. Biblioteket kan vara den enda möjligheten för sådan hjälp och för tillgång till teknik, på många orter och därför har ett stort antal bibliotek arbetat mycket aktivt i Digidel. Erfarenheterna från kampanjen Digidel2013 visar att det behövs kompetens och resurser för att långsiktigt kunna stödja allmänhetens tillgång till e-service. Många bibliotek ger ett sådant stöd idag inom befintliga ramar. Ett formellt uppdrag skulle aktualisera ett behov av ökade resurser för personal och teknik i bibliotekverksamheten. I de fall där biblioteken får en sådan uppgift är samverkan med övriga kommunala verksamheter, myndigheter, folkbildning och föreningsliv särskilt viktig.

I kampanjen Digidel har biblioteken haft möjlighet att pröva olika arbetsmodeller och samarbetsformer. Samarbetet med folkbildningen på många orter är ett exempel på det. En del av det arbete som pågår nu kommer att fortsätta inom bibliotekens ordinarie uppdrag. Annat, som mer riktade satsningar som har krävt särskild finansiering måste av resursskäl avslutas när projektmedel är slut.

Sammanfattning

Staten gör insatser för att främja användningen av internet – genom stöd till bredband och genom att utveckla en modern e-förvaltning. Som framgått av det ekonomiska avsnittet har samhället mycket att tjäna på detta. Allmänhetens användning av internet och e-tjänster har förstås bejakats politiskt men relativt små offentliga medel lagts på insatser som riktar sig direkt till medborgare som saknar kunskap eller förmåga att använda internet (information, utbildning, support m.m.).

Det finns goda samhällsekonomiska skäl för att stimulera till en ökad användning av internettjänster, enligt internationella studier. Det sammanhänger med att tjänsterna ofta är billiga att distribuera när infrastrukturen redan finns och att redan befintliga användare och producenter gynnas när flera personer kommer in på nätet.

I den brittiska studien, som varit en viktig referens i denna rapport, har inte beaktats den framtida potential av tjänster som kan förväntas utvecklas, inte minst inom vård och omsorgsområdet.

Förutom dessa tillväxtpolitiska motiv för att stimulera till en ökad digitalisering bör beaktas att de grupper som i dag är digitalt underrepresenterade domineras av äldre, arbetslösa, personer med funktionsnedsättning och personer med låg utbildning. Det handlar sålunda om grupper där även fördelningspolitiska motiv kan anföras för stöd till en ökad digitalisering.

En väl fungerande demokrati förutsätter att alla medborgare har rimliga förutsättningar att ta del av samhällsinformation och kommunicera med olika myndigheter, organisationer och privatpersoner. Men även från social synpunkt är det angeläget att olika utsatta grupper inte missgynnas av den informationsteknologiska utvecklingen och isoleras ännu mera.

Den person som börjar använda internet kan göra ganska stora besparingar i sin egen ekonomi. Den samhällsekonomiska intäkten av en ytterligare användare är högre än individens. När den enskilde inte själv vill ta kostnaden för att bli digital får samhället stå kvar med kostnader för service genom traditionella kanaler, kostnader som varit väsentligt lägre om servicen getts genom digitala kanaler. Det innebär att det offentliga har ett motiv för investeringar i användningen av digitala kanaler. Staten tar också kostnader för anläggning av bredband med samhällsekonomiska argument. Lönsamheten sammanhänger förstås med användningen av bredbandet. Då kan det tyckas rimligt att staten också bidrar till insatser för digital delaktighet, inte bara stöder tillgång till bredband.

De kostnader som är förknippade med insatser för att främja en ökad digitalisering i form av information, utbildning, support m.m. är av ganska blygsam storlek i relation till det samhällsekonomiska utbytet. Det finns många aktörer men de behöver samordnas för att deras insatser ska få genomslagskraft. Insatserna är klart motiverade även från fördelningspolitisk, social och demokratisk synpunkt.

Rekommendationer och förslag

Mot bakgrund av den allmänna bild av kampanjens erfarenheter och insikter som presenterats ovan lämnas i de följande avsnitten olika förslag till insatser för att i framtiden stärka den digitala delaktigheten.

Förslagsavsnittet inleds med en redovisning av Linnéuniversitetets förslag. Det görs relativt kursivt eftersom Linnéuniversitetets rapport självklart ska tala för sig själv. Förslagen är redan lämnade till regeringen och hanteras där på vanligt sätt. Kampanjen ställer sig bakom Linnéuniversitetets förslag.

Därefter presenteras de förslag som vuxit fram inom kampanjen. Det är många förslagsgivare. Kansliet har i arbetet med rapporten försökt framhäva att förslagen utgör en helhet. Samtidigt har det varit angeläget att påvisa att det krävs många olika slags insatser i ett hållbart arbete för digital delaktighet.

Genomgången under rubriken Utgångspunkter har visat att insatser för digital delaktighet kan vara lönsamma för såväl individ och samhälle som för myndigheter och företag. Flera av kampanjens förslag innebär kostnader för genomförande. I rapporten har Digidel i allmänhet avstått från att tydligt ange aktörer för olika föreslagna insatser; det har inte funnits resurser för att överväga hur förslagen lämpligen bör genomföras eller hur genomförandet lämpligen bör finansieras. Nätverkets stöd till förslagen i rapporten kan tas som en indikation att det är angeläget att närmare utreda lämpliga former för genomförande och finansiering.

Strukturen i förslagsavsnitten är följande

1. Linnéuniversitetets förslag
2. Ökade kunskaper om digitaliseringen i samhället
3. Aktiva insatser för digital delaktighet
4. Vardagsstöd för digital delaktighet
5. Digital delaktighet på arbetsmarknaden

Linnéuniversitetets förslag

Linnéuniversitetet har på regeringens uppdrag inventerat frivilliga insatser i Sverige för digital delaktighet och har lämnat förslag till åtgärder för att sådana insatser ska göras även i framtiden med god genomslagskraft och hållbarhet. Rapporten finns tillgänglig på följande adress: <http://www.digidel.se/just-nu/nyheter/linneuniversitetets-studie-digital-delaktighet/>. I rapporten finns också en redovisning av tio projekt som nominerats till tävlingen utmaningen som arrangeras gemensamt av Digidel, SKL, .SE, FBF och

EU-kansliet. Linnéuniversitetets förslag redovisas här utan universitetets argumentation som finns i Linnéuniversitetets rapport till regeringen. Syftet med att redovisa dem här är att liknande idéer kommit fram i kampanjens arbete och att Linnéuniversitetets förslag ges en sammanfattande roll. Några kommentarer ges utifrån erfarenheterna i kampanjen.

En resurs för digitaliseringsfrämjande insatser

Förslag: Utred möjligheten att skapa en gemensam resurs för digitaliseringsfrämjande insatser, som kan vara både handlingsorienterade och analytiska, där aktörer från IT företagen, PTS, Handisam, UHR, Digidel (eller.SE), FBR och KB ska ingå och bidra med ekonomiska medel och ansvara för uppföljning och analys.

Samordningen av nätverkets insatser för digital delaktighet bedöms av en stor majoritet av kampanjens partners som helt avgörande för kampanjens framgång. Även om kampanjen läggs ned 2013 så återstår ett behov av omfattande insatser för framtiden. Det civila samhällets organisationer kommer att vara de viktigaste aktörerna även i framtiden, tillsammans med vissa myndigheter samt institutioner som t.ex. folkbiblioteken. Organisationen av och finansieringen av samordningen är en betydelsefull fråga för hållbara insatser. Linnéuniversitetets förslag får här ge uttryck för behovet av samordning.

Opinionsbildning om digitalt innanförskap

Förslag: Utred möjligheten att permanenta nationella satsningar på opinionsbildande kring digitalt innanförskap, som komplement t.ex. som en form av återkommande E-medborgarveckor där offentliga aktörer samarbetar med aktörer som möter medborgarnas efterfrågan om stöd i användandet av e-tjänsterna.

Inom ramen för Digidel har nätverket engagerat sig i flera olika delkampanjer. En sådan är Get Online Week som är ett initiativ från Telecenters Europe, med tydlig välsignelse från EU kommissionen och dess arbete med digital inclusion. Den svenska regeringen har varit delfinansier till de insatser som Digidel gjort.

Dyslexiveckan är en annan sådan kampanj som Dyslexiförbundet arrangerat i samarbete med Digidels nätverk. Linnéuniversitetet har i sin inventering av frivilliginsatser funnit att dessa kampanjer varit viktiga för inspirera breda målgrupper till utbildning. Fokuserade insatser under en kort tidsperiod som en vecka har gjort det möjligt för många aktörer att avsätta tid och rum för ett koncentrerat engagemang för rekrytering. Det har också gett möjligheter för producenter av offentliga e-tjänster att nå ut med marknadsföring av tjänsterna för att få igång användningen av dem.

Främja innanförskap i digitala miljöer

Förslag:

Utred möjligheten att i regleringsbrev uppdraga åt myndigheterna Folkbildningsrådet, KB och nätverket Digidel att i samråd med Handisam, PTS och MTM och regeringens Digitaliseringskommission ansvara för insatser som syftar till att överbrygga digitala klyftor och främja innanförskap i digitala miljöer. Ett fåtal myndigheter bör få samordningsansvar. Samverkan med frivilligorganisationer och aktörer i civilsamhället bör ingå.

Digidel har i sina kontakter med olika myndigheter förstått att de idag gör stora ansträngningar för att förstå medborgarnas behov när de utformar sina e-tjänster. Det finns mycket att vinna i minskade kostnader när fler i målgruppen kan använda myndighetens e-tjänster.

Det är alltmer uppenbart att digitala kanaler är starkt kostnadsminskande i myndigheternas kontaktarbete. Det är också så att myndigheternas tjänster i många fall ger de viktigaste motiven för många att söka sig till digitala medier. Linnéuniversitetet har i sitt utredningsuppdrag funnit att även om myndigheterna inte utför frivilliginsatser för digital delaktighet så har de en viktig roll – myndigheternas kontaktarbete med medborgare sker via olika kanaler.

Det är av stort värde att myndigheterna fortsätter på den inslagna vägen att arbeta tillsammans för att fler ska kunna använda myndigheternas e-tjänster. E-delegationens arbete behöver fortsättas för att utforma e-tjänster på ett sådant sätt att kontakterna via digitala kanaler underlättas för personer med begränsad digital förmåga. Den samordning som idag utvecklas mellan myndigheter bör uppmuntras och underlättas. Linnéuniversitetets undersökning visar att det finns ett behov av samsyn mellan departementen i styrningen av myndigheterna.

Förslag:

Digital delaktighet via universitet och högskolor

Gör en översyn över hur universitet och högskolor idag hanterar frågan om digital delaktighet i sina professionsutbildningar samt i sin forskning. Identifiera föregångsmiljöer samt problem och hinder i att integrera ett digitalt delaktighetsperspektiv i vid mening inom akademien.

Digidels erfarenheter är samstämmiga med Linnéuniversitetets analys: universitet och högskolor har dels en viktig roll i förståelsen av det digitala samhällets karaktär, dels ett viktigt uppdrag att själv utveckla och undervisa om digitala miljöer. Grundutbildningar som ger god digital kompetens ökar professionernas förutsättningar att utveckla e-samhället.

Ökade kunskaper om digitaliseringen i samhället

Förslag:

Internetanvändningens geografi

Digidel föreslår att en analys av lokal internetanvändning görs. På lokal nivå vet ingen hur många invånare som inte använder internet. Det vore i hög grad önskvärt med en regional eller lokal statistik, helst på kommunal nivå. I en analys ska framgå om den bristande användningen beror på bristfällig access och/eller på otillräckligt förmåga/intresse hos den enskilde.

I Digidels arbete har statistikfrågorna diskuterats vid flera tillfällen. Digidel har utgått ifrån undersökningen Svenskarna och Internet som avser att fånga upp alla över sexton år. Antalet personer som ingår i undersökningarna är oftast för få för att det ska gå att bryta ner resultatet på kommunnivå. De nedbrytningar som görs i en hel del intresserade kommuner baseras på kommunens andel av den totala befolkningen. Andelen ickeanvändare antas då vara jämt fördelade över landet. Men mycket talar för att det är stora skillnader mellan olika kommuner. I Digidels arbete har de som arbetar lokalt alltid varit mycket angelägna om att få tillgång till sådan statistik.

Några regioner har själva försökt komma underfund med hur icke-användandet ser ut i den egna regionen. Effekten av detta har varit intressant. När det blivit uppenbart att vissa delar av regionen, eller vissa kommuner eller kommundelar haft en hög andel ickeanvändare har frågan fått en tydlig politisk laddning jämfört med när genomsnittssiffror redovisas, siffror som inte ger ett lika starkt handlingsmotiv eftersom det är lika överallt. Uppgifter om den regionala och lokala spridningen av ickeanvändningen torde vara av stor betydelse för förståelsen av hur användningen av digitala kanaler påverkar delaktighet och lokal demokrati i regioner och kommuner.

Digidel föreslår därför att en mer fingranulerad statistik tas fram. Det skulle göra det möjligt att se både behovet insatser för att rekrytera till lärande och behovet att ha kvar jämförelsevis dyra analoga servicekanaler.

För närvarande har SCB och Handisam ett gemensamt regeringsuppdrag att belysa användningen av internet bland personer med funktionsnedsättning och att göra det geografiskt fördelat. Det är ett mycket värdefullt första steg. Med en mer heltäcknad undersökning skulle kommunalfullmäktige veta hur många det är som inte använder internet i kommunen och vilka grupper det handlar om. Då kan kanske lokala prioriteringar förändras.

Analysera digitaliseringen av det offentliga rummet

Förslag: Digidel föreslår att nationella och kommunala myndigheters service till dem som inte kan använda internet utreds. Hur stor andel av respektive myndighets målgrupp använder inte internet och hur har myndighetens service till dem förändrats genom digitaliseringen?

Den offentliga sektorn i Sverige har historiskt varit en föregångare i användningen av det som förr kallades datateknik och som senare fått beteckningen informationsteknik. Stora investeringar i datateknik har medgett betydande rationaliseringar i den offentliga sektorns arbete. Tillämpningen av informationstekniken har från början skett i avgränsade problemområden. Det har fått olika form i fristående systemlösningar. Idag integreras olika tillämpningar av IT med stora fördelar som följd. Detta sker i stor skala både i företag och inom förvaltningen.

Staten har antagit flera strategier för e-förvaltning, både inom administrationen och inom hälsovården. De senaste åren har frågan om e-tjänster vuxit. E-delegationen har

bidragit till att flera myndigheter samverkar för utveckling. Fokus har alltmer kommit att läggas på medborgarnas behov från att tidigare mer handlat om förvaltningens möjligheter. Det är lönsamt att flytta kontakterna mellan myndigheterna och allmänheten till webben.

Det som är intressant att veta idag är hur myndigheternas (både statliga och kommunala) service ter sig för dem som inte kan använda internet. För de myndigheter som har omfattande kontakt med allmänheten bör det klargöras hur många som inte kan använda de elektroniska tjänsterna och i vilken mån digitaliseringen har inneburit en förändrad kvalitet i deras kontakt med respektive myndighet.

Forskning om teknik/samhälle (UoH)

Förslag: Digidel föreslår att ett tvärvetenskapligt program initieras rörande internets samhällsbetydelse. Programmet ska ge underlag för framtida insatser för att underlätta delaktighet vid tekniska förändringar.

En viktig roll för forskning är ge bidrag till en bred diskussion om samhällets utveckling, inte minst i samband med tekniska förändringar som kan leda till omfattande förändringar, t.ex. internet. Forskningen om internets samhällseffekter är påfallande begränsad, sedd mot bakgrund av vad som hänt de senaste tjugo åren. Det finns mindre projekt inom olika universitetsinstitutioner men det finns inga samlade insatser där flera olika institutioner samverkar, t.ex. inom samhällsvetenskap, ekonomi och teknik. Universitetens tredje uppgift är att bidra till kunskap i samhället för att lösa viktiga samhällsproblem men också att fånga upp dem i sin forskning. Det är svårt att forska om framtiden men de samlade kunskaper som finns om samhällsutvecklingen är betydelsefull för ett gemensamt samtal om samspelet mellan teknik och samhälle.

Idag är universitet och högskolor inte organiserade för ett bidrag till ett sådant samtal. Politiker, journalister, författare och konstnärer deltar men få forskare.

Det krävs ett ordentligt program för tvärvetenskaplig forskning för att skapa den organisationen. Då kan vi gemensamt i samhället skapa förståelse för de insatser som behövs för ett samhälle för alla. Det är inte rimligt att en miljon människor i Sverige inte har tillgång till väsentliga samhällsfunktioner tjugo år efter internets introduktion.

Aktiva insatser för digital delaktighet

Folkbildningen

Förslag: Folkbildningsförbundet anser att det behövs ytterligare medel de närmaste tre åren för aktiva insatser för digital delaktighet. Sådana är enligt samstämmiga internationella undersökningar samhällsekonomiskt lönsamma. För att göra insatser i den omfattning som behövs – för att ytterligare en miljon människor ska kunna bli delaktiga i den digitaliserade samtiden – krävs ekonomiska förutsättningar utöver det befintliga folkbildningsanslaget.

Staten har fyra tydliga syften med statsbidraget till folkbildningen:

- Stödja verksamhet som bidrar till att stärka och utveckla demokratin.
- Bidra till att göra det möjligt för människor att påverka sin livssituation och skapa Engagemang att delta i samhällsutvecklingen.
- Bidra till att utjämna utbildningsklyftor och höja bildnings- och utbildningsnivån i samhället.
- Bidra till att bredda intresset för och öka delaktigheten i kulturlivet.

Det är uppenbart inom folkbildningen att alla dessa syften i dag inbegriper digital delaktighet. Studieförbunden är också aktiva i kampanjen Digidel2013. Kampanjen har hjälpt studieförbunden att sätta fokus på och utöka de aktiviteter som görs inom folkbildningen för att öka människors delaktighet, höja kunskapsnivån om digitala verktyg och erbjuda fysiska möjligheter för datoranvändande.

Många undersökningar visar att samhället sparar pengar på en utökad digitalisering - så även folkbildningen och studieförbunden. Såsom i övriga samhället krävs dock kunskap om och förståelse av digitala verktyg för att detta ska bli verklighet. Det räcker inte med bara information – för att känna sig bekväm och säker i en digital miljö krävs ofta en period av lärande, där förståelse för applikationer är viktigare än kunskap om en specifik version av ett visst program. Det handlar bland annat om att förstå gränssnittslogiken i exempelvis datorer, mobiltelefoner och surfplattor.

Studieförbunden arbetar aktivt med sådana processer och är unikt lämpade för uppgiften, på grund av folkbildningens deltagaranpassade pedagogik där alla får vara med och påverka upplägget och där processen är gemensam och lyhörd – folkbild-

ningen tar också hänsyn till olika sätt att lära. Lösningen för att frigöra resurser genom en ökad digitalisering, både i samhället i stort och inom folkbildningen, skulle därför kunna vara att utöka studieförbundens möjligheter att arbeta med datorkunskap och digitalisering mot nya målgrupper och i nya former. En extra satsning på digital delaktighet genom studieförbundens beprövade metodik kan ge bestående besparingar för hela samhället.

Folkbildningen har som uppgift att stärka demokratin och ge människor verktyg att ta makten över sina egna liv. Satsningar för digital delaktighet i utsatta områden är därför en viktig pusselbit på vägen mot framtidens delaktiga Sverige. Här behövs lokaler, teknisk utrustning, kunniga ledare (med olika språkkompetens) och en ständig närvaro för att både bygga långsiktiga förtroenden och för att erbjuda tillgång till internet och digitala verktyg – både under och efter reguljär arbetstid.

Studieförbunden är en given aktör för det uppdraget, med sin långa erfarenhet av att arbeta med studiecirklar i datorkunskap och digital delaktighet – och med sin kunskap om olika lärostilar. Nya former och bidrag för folkbildningen, som enskild undervisning eller öppna verksamheter, skulle underlätta skapandet av satsningar som inte är bundna av cirkelformen, föreläsningsformen eller "annan folkbildning".

Studieförbunden, liksom många andra idéburna organisationer, måste vilja börja digitalisera alla aspekter av sin verksamhet. Att våga arbeta med nya lösningar och rutiner – och samtidigt erbjuda relaterade cirklar till allmänheten och medlemsorganisationer – är givet på studieförbundens agendor. Men hur effektivt det arbetet blir och hur snabbt det kommer att gå, beror på hur väl de insatserna kan samordnas med andra aktörers satsningar.

Fler aktörer behöver också samarbeta, som i Digidel, för att skapa de här resurserna – exempelvis bibliotek, Folkets Hus-föreningar och övriga föreningslivet. Fortsatta och nya resurser för att utforska en sådan samordning – och för att bygga nya resurser och lösningar – är ett tydligt och viktigt behov för fortsatt och ökad digital delaktighet. Förbättrade ekonomiska möjligheter

Insatser för ökad digital delaktighet är enligt samstämmiga internationella undersökningar samhällsekonomiskt lönsamma. För att göra insatser som nämnts ovan i den omfattning som behövs – för att ytterligare 1 miljon människor ska kunna bli delaktiga i vår digitaliserade samtid – krävs både nya arbetsformer och ökade ekonomiska medel utöver de redan etablerade arbetsformerna inom studieförbunden, som t.ex. studiecirkelarna. Olika typer av kurser och temadagar är en väg att gå, kanske utan

avgift och i samarbete med Arbetsförmedlingen, biblioteken och civilsamhället. I vissa fall kan det handla om enskild undervisning där de trappsteg som måste övervinnas handlar om rädsla och självbild och där de viktigaste ingredienserna är tillit och förtroende.

Biblioteken

Förslag: Digidel föreslår att SKL aktivt verkar för att medel för ökad personalresurs till folkbiblioteken för arbetet med digital delaktighet avsätts under 3 år med 30 mkr per år och att SKL föreslår ett lämpligt sätt att fördela dessa medel. Digidel föreslår också att bibliotekens behov av tillgång till översättningar till andra språk än svenska ses över i syfte att skapa en samlad nationell service, samt att ett program för teknikutveckling med fokus på offentlig miljö som bibliotek och behov hos personer med funktionsnedsättning inleds.

Biblioteksverksamhet ska enligt bibliotekslagen finnas i varje kommun och vara tillgänglig för alla. Till det öppna och lätt åtkomliga folkbiblioteket vänder sig drygt 67 miljoner fysiska besökare varje år med allehanda frågor, även frågor om att hantera digitala tjänster. Över 70 procent av de internetrelaterade frågor som ställdes till bibliotek i Östergötland i en undersökning under två veckor 2011, handlade om tillgång och hjälp med e-service från helt andra verksamheter. Efterfrågan på användarhjälp ökar med utvecklingen av e-samhället och behovet kommer förmodligen att vara högt för lång tid framöver. Vem som helst kan, oberoende av digital kompetens i övrigt, behöva användarhjälp i någon situation. Det bör vara en samhällsservice att erbjuda sådan. Se vidare förslaget om E-serviceverkstäder.

När utveckling av e-tjänster från offentlig sektor nu ökar till exempel genom regeringens satsning Det digitala steget, kan biblioteken utgöra en del i den mjuka infrastrukturen som genom olika insatser och sin fysiska tillgänglighet ökar användningen. Biblioteken har en viktig och självklar uppgift att verka för att öka den digitala delaktigheten i samhället. Den nya bibliotekslagen säger tydligt: Folkbiblioteken ska verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för informationsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet

Med snabb teknik- och e-tjänsteutveckling finns stora möjligheter att ge nydanande och anpassad service i samarbete med andra verksamheter. De som använder biblioteket bör få individanpassad hjälp och lotsning bland olika format, olika tekniska lösningar och olika språk. Folkbibliotekens lokala förutsättningar är olika och möjligheten att erbjuda anpassad teknik och litteratur i olika format varierar kraftigt. E-samhällets utveckling innebär ett ökat tryck och behov av ökade resurser inom biblioteksvärlden för att bygga upp servicen.

Men folkbibliotekens skiftande lokala förutsättningar och erfarenheter från arbetet med digital delaktighet senaste åren visar, att det krävs särskilda utvecklingsinsatser för att skapa de redskap som krävs för god biblioteksservice för dem som enligt lagen ska ägnas särskild uppmärksamhet. Det ger behov av översättningar av manualer, instruktioner och material till flera språk, med kostnader och arbete som lätt blir ohanterligt för ett bibliotek. Bibliotek, öppna för alla, borde i konsekvensens namn ha tillgång till en sådan översättningstjänst. Ett stort utvecklingsbehov finns också för teknik som ska fungera i offentlig miljö för personer med funktionsnedsättning. Biblioteksverksamheten har inte så stark köpkraft att den ensam kan ge underlag för utveckling av nya digitala redskap och tjänster. Ska uppdraget kunna fyllas, krävs samlad kunskap och utvecklingsstöd från flera aktörer. Även företag/leverantörer blir berörda. Ett samlat nationellt teknikprogram skulle kunna omfatta dialog mellan berörda myndigheter och organisationer, utvecklingsarbete med möjligheter för företag och ett system med kostnadstäckning för biblioteken för att hålla tekniken aktuell. Digidel ser behovet av ett sådant system men vill avstå från att föreslå en konkret utformning av det.

Bibliotekens arbete med digital delaktighet finns redan förankrat i de flesta regionala kulturplaner, i flera regionala utvecklingsplaner och i arbete med de regionala digitala agendorna. Det nämns ur olika aspekter i förarbeten till bibliotekslagen och i själva lagtexten. Biblioteken bygger samtidigt vidare på sin egen digitala kompetens. Lokala bibliotek arbetar för att de kommunala styrdokument ska innehålla uppdrag till biblioteken att göra insatser för digital delaktighet, som en del i kommunens samlade demokrati- och delaktighetsarbete. Läns- och regionbiblioteken har i många fall uttryckt sig positivt till det arbetet. En aktuell och uppdaterad teknikpark anpassad för människors olika förutsättningar och behov, samt tillräckligt med utbildade bibliotekari-er för handledning är avgörande för att biblioteken ska kunna arbeta på ett effektivt sätt med digital delaktighet på ett utvecklande sätt.

I Linnéuniversitetets studie om frivilliga insatser för att öka den digitala delaktigheten, lämnas förslag om nationell samordning av arbetet med digital delaktighet, som skulle

stärka bibliotekens möjligheter att utveckla arbetet i dialog med andra verksamheter. Bibliotekens uppdrag berör flera samhälls- och politikområden så som utbildnings-, social-, kultur-, arbetsmarknads- och integrationspolitik och skulle underlättas betydligt av sådan samordning.

Digidel föreslår att 30 mkr årligen under 3 år tillförs folkbiblioteken, i form av projektmedel för att bygga upp och säkerställa bibliotekens personalresurs för arbete med digital tillgänglighet och delaktighet. Särskild uppmärksamhet ska med resursens hjälp ägnas åt personer med funktionshinder och personer med annat modersmål än svenska.

Digidel föreslår att bibliotekens behov av tillgång till översättningar till andra språk än svenska av handledningar, kursmaterial etc enligt ovan ses över i syfte att skapa en samlad nationell service.

Digidel föreslår att ett nationellt teknikprogram inrättas under perioden 2014-2015 för dialog mellan berörda myndigheter och organisationer samt företag om utvecklingsbehov av teknik anpassad för offentlig miljö för personer med funktionshinder. Biblioteksverksamheten som miljö ska diskuteras särskilt liksom de behov som biblioteken har av kontinuerlig uppdatering av teknik.

Medborgarstöd genom E-serviceverkstäder

Förslag: Inrätta E-serviceverkstäder i kommunerna. I E-serviceverkstaden samarbetar statliga myndigheter, kommunala myndigheter, landsting, länsstyrelse, studieförbund m.fl. till exempel med biblioteket som samordnare. Här får man "första hjälpen" med att använda datorn, här medverkar e-serviceleverantörer regelbundet för att lära ut användandet av sina e-tjänster, här erbjuds man fördjupad utbildning i internetanvändning m.m. av studieförbunden, här finns avancerad datorteknisk utrustning och program som möjliggör både utbildningar och eget "labbande". Genom samarbete med till exempel lärcentra och högskolebibliotek ska distansstuderande kunna få hjälp att hantera tekniken.

E-tjänster utvecklas av flera olika verksamheter och aktörer i samma kommun men som invånare är det inte enkelt att veta vart man kan vända sig när man behöver hjälp att använda dem eller behöver möta professionen bakom tjänsten. En undersökning 2011 på ett antal bibliotek i Östergötland visade att över 70 procent av de frågor om e-tjänster som ställdes av besökare under ett par veckor, handlade om e-tjänster från annan verksamhet än bibliotekets. Liknande erfarenheter finns från medborgarkontor och andra kommunala centra. Över 70 procent av frågorna rör andra tjänster än kommunens egna. Det har helt enkelt blivit allt svårare för den enskilde att hitta rätt i informationsdjungeln, både fysiskt och digitalt. Det öppna och lättillgängliga biblioteket är den plats dit de flesta först vänder sig. Det är inte heller ovanligt att myndigheter skickar besökare till biblioteket och förväntar sig att biblioteket ska bistå dem att hantera e-tjänster som berör den egna myndighetens verksamhet. De följdfrågor som användaren då ställer utifrån sitt aktuella behov, kräver en expertkompetens som finns hos myndigheten men inte på biblioteket.

Företaget Mistat publicerade nyligen en marknadsundersökning där man bl.a. studerat 290 kommuners hemsidors tillgänglighet ur kundsynpunkt. Resultatet är nedslående, bara ett fåtal kommuner får godkänt. Och längst ned på listan återfinns Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och CSN som får klart underkänt. I ett pressmeddelande från Mistat den 15 juli sägs: ” Om du får problem eller behöver ställa frågor till din kommun är det ... inte ... lätt att hitta vägen till hjälp. En genomgång av landets samtliga 290 kommuner visar att det endast är en handfull kommuner som förstått vikten av visa sina 'kunder' hur de kan få bra service”.

För en bättre service ur användarens perspektiv behöver nya samarbetsformer byggas i varje kommun, både fysiskt analogt och digitalt. Det är en utmaning för kommunledningen och inte en fråga för enskilda delar i organisationen. Den traditionella strukturen med medborgarkontor, bibliotek, servicecentra, servicekontor, etc förvirrar för användaren, som måste leta sig fram för att få hjälp med digitala tjänster. Kanske kan man få hjälp att hitta och använda e-tjänsten på ett ställe, men vara tvungen att gå till ett annat ställe för att ställa frågor till professionen om tjänstens innehåll. Den nya tekniken som ska underlätta för medborgaren, riskerar att ge motsatt effekt.

Att myndigheter erbjuder sin service i gemensamma lokaler, är inte nytt. Skatteverket, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen har servicekontor. Medborgarkontoret kan vara beläget i bibliotekets entré, sociala frågor hanteras i samma disk som studielån etc. Men det är dags att ta nästa steg genom att pröva ett gemensamt perspektiv på hur dialogen med användaren kan se ut och hur det offentliga kan samarbeta för

att lokalt på en fysisk plats erbjuda samlad service. Hur en sådan verksamhet kan diskuteras och skapas, prövas genom projektet E-serviceverkstäder.

E-serviceverkstäder - en förstudie

Med ekonomiskt stöd från Internetfonden inom .SE samt från regionförbunden Kalmar och Östsm startade hösten 2013 ett ettårigt projekt med arbetsnamnet E-serviceverkstad. Regionförbund Kalmar är projektägare och Mjölby respektive Kalmar är de båda pilotkommunerna i denna förstudie.

En E-serviceverkstad är tänkt att vara en fysisk plats, lätt tillgänglig, dit man som kommuninvånare kan gå för att kostnadsfritt få hjälp att lära sig använda dator och internet och få stöd att använda offentliga e-tjänster både praktiskt och innehållsmässigt. Det är också ett ställe för att få testa ny teknik. En sådan plats kan vara det lokala biblioteket. I en E-serviceverkstad samarbetar olika kommunala verksamheter, myndigheter och studieförbund och bibliotek. Man kan se en E-serviceverkstad som en vidareutveckling och en samordning av service som idag finns på bibliotek, medborgarkontor och servicekontor eller kontaktcentra av olika slag. Det kan bli en tydlig mötesplats för dialog och kommunikation mellan politiker, tjänstemän och kommuninvånare och en möjlighet att vidareutveckla medborgarinflytande och medborgardialog och få fler delaktiga både digitalt och delaktiga demokratiskt. Här finns träffar på tydligt annonserade tider de tjänstemän som arbetar med verksamheter där offentliga e-tjänster används och utvecklas.

I projektet ska arbetsformer och förutsättningar undersökas och prövas. Projektet ska besvara frågor om vilka som kan vara möjliga samarbetspartners, hur lokal myndighetssamverkan kan skapas och organiseras, vilka hinder och möjligheter som uppstår och vad en gemensam service till kommuninvånare kan kosta. Det är de dokumenterade erfarenheterna och processerna från arbetet som blir projektets resultat som kan användas för att inspirera flera kommuner i de båda regionerna men också nationellt. Arbetet i de båda kommunerna, Kalmar och Mjölby, stöds och följs av respektive regionförbund som också kan integrera erfarenheterna i det regionala utvecklingsarbetet, till exempel för att hitta möjliga långsiktigt hållbara lösningar för att öka digital delaktighet.

Kostnader och nyttor

Om lokalkostnaderna och vissa kostnader för personal och teknik redan finns i kommunens budget och kan omdisponeras, kan en grovt uppskattad kostnad för en E-serviceverkstad i en medelstor kommun med 20 – 30 000 invånare beräknas till cirka 500 000 kr per år för samordning, marknadsföring, aktiviteter, teknikuppdateringar, programvaror.

Socialtjänsten och digital delaktighet

Förslag: Digidel föreslår att SKL utreder hur kommunernas socialtjänst kan bidra till minskade verksamhetskostnader och högre välfärd för socialtjänstens klienter genom insatser för digital delaktighet. Digidel ser att kommunernas socialtjänst har en nyckelroll i att nå många av dem som idag inte använder internet eller gör det mycket sällan. Digidels erfarenheter pekar på att det finns mycket att vinna både för socialnämnden och för de enskilda innevånare som är föremål för kommunens omsorger.

Omsorg om äldre och personer med funktionsnedsättning är en av de stora utgiftsposterna i de kommunala budgetarna. Det är personalintensiva verksamheter. Personal inom omsorgen träffar regelbundet dem som är i behov av omsorg. Det gäller även inom individ och familjeomsorg. En stor grupp kommunalt anställda tjänstemän träffar alltså regelbundet många invånare med behov av omsorg.

Många omsorgstagare är äldre och en hel del använder sannolikt inte internet. Enligt uppgifter från några socialkontor är det också ganska vanligt att personer i individ och familjeomsorg inte använder internet. Socialkontoren kommer i kontakt med många av dem som är svårast att nå med insatser för att lära sig använda internet. Om personal inom omsorgen kunde bidra till att de som får omsorg också lärde sig använda internet skulle kommunernas kontaktkostnader med dem minska och de personernas välbefinnande öka.

Det kräver en annan organisation och arbetssätt inom omsorgen men det finns mycket att vinna i välbefinnande för omsorgstagarna, i breddad kompetens hos personalen och för kommunens ekonomi.

Digidel vill därför uppmana kommunernas politiska ledningar att uppmärksamma de möjligheter till utveckling som ligger i socialnämnderna händer. SKL med sitt aktiva arbete för både stärkt lokal demokrati och för en effektiv e-förvaltning torde kunna bidra väl med samordnande och kunskapsförmedlande insatser till sina medlemmar.

Tillgång till internet i det kommunala biståndet

Förslag: Digidel föreslår att tillämpningsföreskrifterna förtydligas till Socialtjänstlagen och Lagen om stöd och service till vissa personer med funktionsnedsättning så att den s.k. normalitetsprincipen i praktiken omfattar tillgång till och förmåga att använda internet.

De personer som bedöms vara berättigade till bistånd enligt SOL eller LSS är relativt sällan aktiva internetanvändare. Kostnaden för dator och internetanslutning upplevs också ofta för hög för att försvara sin roll i den personliga budgeten. I dagens samhälle skulle dock flertalet av de personer som är föremål för samhällets omsorg ha stor glädje av internet; deras liv skulle i flera avseende bli mer lika de liv som personer som inte får bistånd lever. Den s.k. normalitetsprincipen i både SOL och LSS innebär att personer som får bistånd med grund i dessa förordningar ska kunna leva ett liv som är så " normalt " som möjligt, dvs. så likt andra människors liv som möjligt i flera olika avseenden, inom ramen för de besvär som föranlett biståndet.

Enligt samstämmiga uppgifter från flera kommuner är skälet till att väldigt få kommuner accepterar internet som en godkänd kostnad helt enkelt att många biståndsbedömare inte själva använder internet och därmed inte ser skäl till att de som får bistånd ska göra det. Säkert är det också så att efterfrågan på internet och på lärande för att använda internet är ganska liten i den aktuella gruppen.

Digidel föreslår att en analys görs av nyttan med internetuppkoppling av personer med bistånd, både för kommunens omsorgsorganisation och för den enskilde. Säkert skulle många omsorgsrelaterade frågor kunna lösas enkelt genom internet. I samband med att kommunerna tar över hemsjukvården skulle många sjukvårdsrelaterade frågor också kunna lösas på ett enkelt sätt med ökad trygghet för den enskilde och bättre information om det aktuella läget för olika patienter.

Hälsa, vård och omsorg

Förslag: Digidel föreslår att insatser för hemsjukvård ska inbegripa insatser som syftar till att de som blir föremål för vård också ska förstå och kunna använda internet som kommunikationsmedel och för annat av betydelse.

Erfarenheterna från danska och svenska försök med hemsjukvård av kroniskt sjuka patienter visar att patienten måste kunna hantera en internetuppkopplad dator, kunna koppla sin TV till datorn, kunna hantera olika mätutrustningar som är kopplade till den elektroniska miljön mm. Som patient behöver man inte vara IT expert men man måste kunna hantera för användaren enkla funktioner i en elektronisk vardagsmiljö. En sådan förmåga är en förutsättning för hemsjukvård. Enligt mångas bedömning kommer hemsjukvården att expandera kraftigt när man inom vården lärt sig hantera både teknik och organisation. I detta utvecklingsarbete finns det möjligen en risk att de blivande patienternas förmåga undervärderas. Redan idag bör därför kommunerna, som får huvudmannaskapet för hemsjukvården, skapa förutsättningar för att blivande patienter kan få hjälp att lära sig använda den teknik och de system som hemsjukvården förutsätter att patienten klarar själv. Omsorgsorganisationen torde ha stora möjligheter att utgöra ett stöd i sammanhanget, i linje med de förslag som lämnats ovan.

Samhällsorientering för nyanlända

Förslag: Digidel föreslår att de aktuella föreskrifterna rörande samhällsorientering för vissa nyanlända vidgar det kommunala ansvaret till att omfatta 10 timmars orientering om det digitala Sverige. Berörd lagstiftning är Lag (2010:197) och Lag (2013:156).

Vissa nyanlända har lagstadgad rätt till information om det svenska samhället. I praktiken är mycket av den information som de behöver tillgänglig främst genom digitala kanaler. I en försöksverksamhet i Östergötland har de nyanlända i samband med samhällsorienteringen fått en orientering om det digitala Sverige, både en praktisk orientering om hur man går till väga och en orientering om vad de kan hitta den information som det kan behöva vid sin etablering i Sverige. I det sammanhanget är information på främmande språk på myndigheternas webbsidor av mycket stort värde liksom information på lättläst svenska för dem som har viss grundläggande kunskap i språket.

I och med etableringsreformen och den nya lagstiftningen om nyanländas etablering (2010:197) övergick huvudansvaret från kommunerna till Arbetsförmedlingen. Kommunerna ansvarar för att anordna samhällsorientering för nyanlända. Kraven på samhällsorienteringen har förändrats och skärpts i och med den nya lagstiftningen. Samhällsorienteringen ska i möjligaste mån ges på modersmål och kommunikatörerna som håller i kurserna ska ha pedagogisk kunskap.

Samhällsorienteringen ska omfatta minst 60 timmar och påbörjas så snart som möjligt efter det att en etableringsplan har upprättats och normalt vara avslutad inom ett år. Syftet med samhällsorienteringen är att underlätta nyanländas etablering i arbets- och samhällslivet och ge verktyg för vidare kunskapsinhämtning. Målen är att nyanlända utvecklar kunskap om de mänskliga rättigheterna och de grundläggande demokratiska värderingarna, om den enskildes rättigheter och skyldigheter i övrigt, om hur samhället är organiserat samt om praktiskt vardagsliv.

Internet & e-tjänster inom ramen för samhällsorienteringen

I Östergötland utökas de lagstadgade 60 timmarnas samhällsorientering med 10 timmars hands- on i internetanvändning och samhällets e-tjänster genom en satsning från regionförbundet Östsam i samarbete med Länsbiblioteket. Kursen Internet- & e-tjänster (http://www.lansbibliotek.ostsam.se/images/stories/Projekt/Digitalt_medborgarskap/kursplan_.pdf) omfattar 10 timmar inom ramen för försöksverksamheten med "samhällsorientering på modersmål". Fokus ligger på e-tjänster och samhällstjänster. Kursupplägget är utformat med fristående moduler för att innehållet i kursen i möjligaste mån ska kunna anpassas efter deltagarnas behov och förkunskaper. Kursledaren väljer de moduler som är relevanta för respektive grupp. Deltagarnas individuella behov ska styra. För de som är rena nybörjare vid datorn finns två basmoduler "Kom igång" och "Skriva och spara". De byggs på med "Internet från grunden" och "E-post".

Sedan följer ett antal moment med tillämpningar inom olika ämnesområden. De har utarbetats för att i så stor utsträckning som möjligt överensstämmer med de olika temana som ingår i den övergripande samhällsorienteringskursen. IT-ikapp handboken och E-tjänster från Docendo förlag används som kursmaterial.

Utvärdering

Under hösten 2012 genomfördes en utvärdering dels av hela försöksverksamheten dels av den del som omfattar internet- och e-tjänster. Verksamheten har tappats med en hel del utmaningar. Många deltagare har varit analfabeter vilket utgör pedagogiska utmaningar för kursledarna. 10 timmar är egentligen alldeles för lite tid för den som inledningsvis är helt ovan vid att använda datorer. Det föreligger inget enhetligt nationellt kursmaterial som omfattar hela innehållet när det gäller dessa e-tjänster vare sig på svenska eller översatt till aktuella språk. Många offentliga webbplatser är mycket svårnavigerade för deltagarna vilket påpekas i utvärderingen.

Trots alla dessa utmaningar visar utvärderingen att det är en mycket god idé att lägga in utbildning om internet- och e-tjänster i samhällsorienteringen. Utvärderingen

föreslår dessutom att momenten bör integreras ytterligare. Ett förslag som innebär ytterligare krav på resurser eftersom all undervisning då bör bedrivas med tillgång till datorer – helst bärbara.

Enkäten visar bl.a. att hälften av de tillfrågade aldrig eller nästan aldrig använt dator innan de kom till Sverige, medan 72 procent har svarat att de använder datorn dagligen för närvarande. 92 procent av deltagarna svarade att internet- och datorguidning ska ingå i samhällsorienteringen.

Specifikt svenska samhällstjänster som betaltjänster och e-legitimation har visat sig vara efterfrågade tjänster av både nybörjare och de som har mer erfarenhet av att använda datorer sedan tidigare. På frågan om vad deltagarna vill kunna göra med hjälp av dator och internet efter avslutad kurs har majoriteten rankat Betala räkningar högst. På frågan om vad som varit bäst att lära sig under kurserna har man svarat enligt följande rankning:

- Betala räkningar
- Handla och betala på internet
- Boka resa
- Sociala media
- Göra reservationer
- Jobsökning
- Information om lagstiftning och utbildning

En utvidgning av föreskriften skulle leda till att de goda erfarenheter som vunnits i Östergötland spreds till alla kommuner i Sverige.

Mikrofinansiering av ideella insatser

Förslag: Digidel föreslår att förutsättningarna utreds för att minska ekonomiska hinder för enskilda att göra insatser i ideella former för att motivera icke-användare att lära sig använda internet.

En observation som gjorts i Storbritannien men också inom Digidel är att många ickeanvändare är svåra att nå. Vissa ickeanvändare är motiverade att lära sig och tar del av det utbud av lärmöjligheter som finns i samhället. För andra krävs mer aktiva åtgärder för att informera om de fördelar som ett internetanvändande kan medföra. Huvuddelen av ickeanvändarna är ointresserade, många är inte bara är lågt motiverade utan även i vissa fall är avståndstagande.

Digidel och motsvarande organisationer i Storbritannien har konstaterat att personer med en social och ekonomisk utsatthet, som ofta har en låg grad av delaktighet i samhället och har begränsade politiska resurser skulle kunna vinna mycket på att få tillgång till internet och förmåga att använda nätet. Exempel på detta kan hämtas från Stiftelsen Hotellhem i Stockholm från det arbete som ABF bedriver i Malmö med hemlösa.

Digidels erfarenhet är att ganska många olika ideella organisationer värnar om dem som lever på gränsen till ett samhälleligt utanförskap. I många fall görs arbetet av ideella krafter, av människor som vill göra en insats. Civilsamhället och dess organisationer kan på ett effektivt sätt göra insatser som det inte är så lätt för statliga och kommunala myndigheter att göra.

Digidel har fått veta från många håll att vissa insatser inte blir av på grund av att enskilda ideellt arbetande personer behöver ta på sig kostnader som de tycker är för höga när de ska göra en aktuell insats. Det handlar nästan aldrig om mer än respengar o.d. Om det fanns sätt att förmedla småsummor för kostnadsteckning i samhällets "kapillärer" skulle mycket vara vunnet. Frågan om hur pengar kan förmedlas, av vem och på vilka premisser behöver dock utredas. Det finns åtskilliga förslag på lösningar hos Digidels partners.

Vardagsstöd för digital delaktighet

IT-support direkt

Förslag: Digidel föreslår att försöksverksamheten med it-support direkt byggs ut till en nationellt tillgänglig tjänst för äldre och personer med funktionsnedsättning samt att en lämplig myndighet ges uppdraget att vara huvudman för en sådan framtida nationell tjänst it- support direkt.

Allt mer av samhället blir tillgängligt via internet samtidigt som de gamla kanalerna blir smalare och mer otillgängliga. Det blir inte alltid enklare, särskilt inte om man inte är så bra på IT. Många äldre och personer med funktionsnedsättning kan därför behöva hjälp i vardagen både i att orientera sig i nya tjänsteutbud och i att kunna använda det IT stöd som behövs.

Hjälpmiddelsinstitutet (HI) har etablerat en telefontjänst, IT-support direkt, som ger äldre och personer med funktionsnedsättning hjälp med att hantera sin IT och annan vardagsteknik. Försöksverksamheten bedrivs i Bromma, Härryda, Hässelby-Vällingby, Malmö, Mölndal, Norrtälje, Rättvik och Söderköping.

Verksamheten startade i månadsskiftet 2009/2010 med finansiering från Arvsfonden. Sedan 2012 är Post- och telesyrelsen (PTS) ensam finansiär av försöket. Beslut om förlängning av försöket fattades av PTS den 25 april 2013. Förlängningen avser perioden från 15 maj 2013 till 14 maj 2014.

Försöksverksamheten visar att det finns ett stort behov. Merparten av de som ringer och mailar supporten är äldre. Ca 30 procent av äldregruppen ser sig själva som personer med en funktionsnedsättning. Introduktionen av e-tjänster, e-hälsa och ökat nyttjande av e-legitimationer i samhället höjer ribban och kraven på den kognitiva förmågan. Det är svårt för målgrupperna i försöket att i dagsläget kunna skaffa sig en e-legitimation. Det blir mer och mer komplicerat att ta reda på vad som finns på marknaden av såväl hårdvara som programvara t.ex. lämpliga appar inom området. Det finns ett underskott på konsumentvägledning.

Idag handlar det oftast om handhavande av datorer och internet. I morgon kanske det handlar mer om olika tjänster i ett allt mer komplext samhälle med många valmöjligheter. Det ställer nya krav på hjälptjänsten - kanske behöver den i första hand kunna sakfrågorna om tjänsterna och i andra hand frågor om IT och internet? För personer som arbetar med hembesök ute i kommunerna är verksamheten viktig. Det blir ett stöd i deras dagliga verksamhet.

En nationell tjänst är tänkt att finansieras gemensamt av staten, kommunerna och användarna. Därtill avser ett antal ideella organisationer sponsra verksamheten. Några beslut om sponsring kommer inte att fattas av någon organisation innan erforderliga beslut har fattats om införande av en nationell tjänst. Sponsringen kan komma att utgöra en stor del av hela kostnaden för projektet.

Digidels erfarenhet är att en tjänst som it-support direkt skulle vara mycket värdefull, inte minst för de i målgruppen som just deltagit i kursverksamhet om internet och behöver fråga om något för att komma vidare.

Internetombud för personer med lässvårigheter

Förslag: Centrum för lättläst föreslår att det skapas en organisation av "internetombud" inom vård, handikapp- och äldreomsorgen runtom i landet, främst för personer med intellektuella och kognitiva funktionsnedsättningar.

Rätten till delaktighet i samhällslivet och tillgång till information och yttrandefrihet finns tydligt fastslaget i svensk lagstiftning och i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Det är en demokratisk rättighet och den omfattar alla.

I oktober 2013 publicerades PIAAC, den största internationella studien någonsin om läsfärdigheter bland den vuxna befolkningen mellan 16 och 65 år. Den visar på att drygt 13 procent av den vuxna befolkningen i Sverige, eller cirka 800 000 personer, har en så låg läsförmåga att de enbart kan tillgodogöra sig mycket enkla texter. Den visar också på ett klart samband mellan låg läsförmåga och lågt deltagande i arbetsmarknad och samhällsliv.

Till gruppen med lässvårigheter hör till exempel personer med intellektuell eller/och kognitiv funktionsnedsättning (utvecklingsstörning, ADHD etc.), personer med dyslexi, personer med afasi, äldre med demens - men också nya svenskar med andra modersmål. Även personer som av olika skäl är otränade och ovana läsare hör till gruppen. I Digidel-kampanjen påpekas likheten mellan läskunnighet i det äldre samhället och digital delaktighet i dagens samhälle. Man talar om två skilda aspekter av "läskunnighet" och påpekar att båda i dag ingår i en förväntad allmänbildning. Att ha svårigheter med läsning innebär att man har svårt att förstå och tillgodogöra sig de tekniska krav och instruktioner som användningen av internet kan innebära. Hur navigerar man, hur orienterar man sig, vilka knappar ska man trycka på? Det uppstår en negativ blandning av lässvårigheter och teknikstress. Och samtidigt – för många med lässvårigheter innebär ny teknik fantastiska möjligheter att läsa, lära och kommunicera. Man kan få text uppläst samtidigt som man läser på skärmen, man kan förstora upp texten eller man kan få svåra ord förklarade med ett klick.

De som har lässvårigheter har mycket att vinna av att komma med på det digitala tåget. Lyckas inte det kommer det utanförskap som många redan lever i att förvärras. När användning av digitala medier blir "normalt", något som omfattar "alla andra", hamnar de icke-inkluderade ännu längre bort från samhällsgemenskapen.

Internetombud

De föreslagna internetombuden föreslås få en grundläggande IT-utbildning, med löpande fortbildning och tillgång till IT-support. Med den basen kan de föra sina kunskaper vidare till brukarna och uppmuntra internetanvändningen, både att kunna surfa och leta information men också att kunna kommunicera med släkt och familj, t.ex. via Skype, Facebook eller andra sociala sajter. Det ska inte primärt handla om internet utan om att vara delaktig i samhället, att vara informerad och att kunna kommunicera – precis som alla andra gör.

Internetombuden organiseras förslagsvis enligt samma modell som den framgångsrika verksamheten med läsombud. Läsombud har funnits i tjugo år och verksamheten har växt i omfattning och betydelse. I dag finns det över 5000 läsombud i landet. Läsombud är personer som redan arbetar inom vården och inom sin ordinarie tjänst har åtagit sig ett särskilt ansvar för att främja läsning; genom högläsning, genom besök på bibliotek, genom att leta fram lämpliga böcker och vara inspiratörer. Ett läsombud kan också vara en anhängig. Bakom verksamheten står Centrum för lättläst i samarbete med den kommunala omsorgen, biblioteken och studieförbundet Vuxenskolan. Varje år utses Årets läsombud som belönas med tio tusen kronor. Den som åtar sig att vara läsombud genomgår en grundutbildning och erbjuds därefter löpande fortbildning samt får tips och nyhetsbrev från Centrum för lättläst om nya och passande böcker för målgruppen. Se <http://www.lattlast.se/lasombud/vad-ar-lasombud>

Tidigare erfarenheter

En försökverksamhet med IT-ombud har genomförts i projektform i Kalmar län och erfarenheterna från detta kan utgöra bas för en ny verksamhet. Projekt IT-ombud pågick 2003-2006 i samverkan mellan FUB (Föreningen för utvecklingsstörda barn, ungdomar och vuxna), Regionbiblioteket i Kalmar län, Studieförbundet Vuxenskolan samt Centrum för lättläst. Fokus låg på att utveckla en metodik och ett digitalt utbildningsmaterial för blivande IT-ombud. Finansiering kom från Allmänna Arvsfonden. Projektet finns väl dokumenterat och utvärderingen visar att de största hindren var omsorgspersonalens låga IT-kompetens samt bristen på datorer och internetuppkoppling vid dagcenter och gruppboenden. I dag är de hindren kraftigt minimerade, fler unga och IT-kompetenta arbetar inom vård och omsorg och tillgången till digital teknik har blivit billigare och enklare.

Utvärderingen visar också på en annan viktig aspekt som bör ingå i en utbildning. Det gäller etiska och moraliska frågor som kan uppstå när personer med utvecklingsstörning eller andra sårbara grupper får tillgång till internet. Precis som för andra användare uppstår risker med nya kontakter, med innehåll som till exempel pornografi

och med ekonomiska risktaganden som spel och reklamerbjudanden. Att hantera och förebygga dessa risker måste ingå i IT-ombudens utbildning.

Förstudie

För att en verksamhet med internetombud ska fungera är det viktigt att veta mer om målgruppen, och vilka hinder som försvårar deras internetanvändning. En inventering av befintlig kunskap bör därför göras för att ta reda på vilka de vanligaste hindren är för funktionsnedsatta personer när det gäller att hantera internet. Målgruppen är komplex och problemen kan se mycket olika ut, men i dag pågår flera projekt om kommunikationslösningar för personer med kognitiva funktionsnedsättningar, bland annat genom PTS innovationstävling Begriplighet och interaktion,

Kostnader

Kostnaderna skulle omfatta två delar: en heltidstjänst för ett samordningsansvar samt utbildning och fortbildning av ombuden. Arbetet med att stödja och uppmuntra internetanvändningen bland brukarna skulle därefter ske på ordinarie arbetstid inom vård och omsorg. Vilka är de samhällsvinster som en verksamhet av detta slag kan medföra? Fler personer skulle kunna ta del av sina mänskliga rättigheter och sköta vissa basala tjänster via nätet. Fler skulle känna sig delaktiga och få en ökad livskvalité genom kommunikation via nätet. Fler skulle bli inkluderade i det demokratiska samhället, där alla har rätt att vara.

Erfarenheter från verksamheten med läsombud och det tidigare projektet med IT-ombud visar tydligt på behovet av en samordnande funktion. En central instans bör ha detta ansvar och en heltidstjänst inrättas. Utbildning och fortbildning av internetombuden bör däremot främst ske på lokal nivå genom en lokal aktör, t.ex. bildningsförbund i samarbete med bibliotek. Det är viktigt att erfarenheterna från de projekt som pågår om begriplighet och interaktion tas tillvara i utbildningen och fortbildningen av internetombuden

Biblioteken kan ha en viktig och stödjande roll. Biblioteken har sedan länge en central roll när det gäller att inkludera målgruppen med lässvårigheter och inspirera till läsning, och varje år utser Centrum för lättläst årets Bästa lättlästa bibliotek. Genom den nya bibliotekslag som träder i kraft 2014 får biblioteken en förstärkt roll i att också inkludera alla i den digitala världen: Folkbiblioteken ska verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för informationsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet.

Utbildningen kan också ske i samverkan med ett bildningsförbund som initialt kan ordna kurser i IT-teknik anpassad för ombuden, med särskild anpassning till målgruppen, och därefter stå för fortlöpande fortbildning av ombuden. Förslagsvis skulle verksamheten starta som ett pilotprojekt inom ett antal kommuner under ett första år, för att senare utvärderas och utvecklas vidare.

Initial finansiering skulle kunna sökas ur Allmänna arvsfonden. Som en jämförande siffra fick det projekt som bedrevs 2003-2006 i Kalmar län 590 000 kr från Arvsfonden för de första två åren.

Digital delaktighet på arbetsmarknaden

Kompetensutveckling av anställda

Förslag:

Digidel föreslår att de offentliga arbetsgivarna Arbetsgivarverket och SKL görs uppmärksamma på behovet av insatser för IT-kompetensutveckling. Flera undersökningar visar att många anställda har otillräcklig förmåga att hantera de IT-system som används i företag och myndigheter. Förväntade vinster med IT-investeringar realiserar inte fullt ut i verksamheten. Samtidigt kan bristande kompetens vara ett arbetsmiljöproblem för enskilda anställda när deras kompetens inte möter verksamhetens krav.

Idag är det svårt att hitta ett jobb som inte på något sätt har med IT att göra. I många fall är tillämpningen av IT en integrerad del av arbetsplatsen, t.ex. i kassapparaterna i mataffärer. I andra fall är ett eller flera IT system som byggts som ett stöd i arbetet men som inte sällan har omvandlats arbetets huvudsak.

Företaget Users Award gjorde under flera år mätningar av hur medarbetare inom statliga verk, landsting och kommuner samt i börsnoterade företag uppfattade sin kompetens inom IT området sett i förhållande till de krav som ställdes på dem i det dagliga arbetet. Det förbluffande resultatet var att påfallande många tyckte att de inte förstod systemen så bra och att de utgjorde ett stressmoment i arbetet. Andra mätningar visade att spiltidskostnader och slutanvändarkostnader ofta var lika höga som kapitalkostnader och driftskostnader för IT system.

Detta är ett förhållande som är långt ifrån okänt för leverantörer. Det är dock sällan som en adekvat utbildningsinsats får plats i upphandlingarna. Vilket förstås är ett dilemma för leverantörerna som ser att deras system inte ger kunden full nytta om inte handläggarna kan använda dem fullt ut.

Bristande kompetensutveckling i arbetet kan ibland medföra problem för den enskilde och vara en källa till ohälsa. Det kan vara svårt för den enskilde att erkänna sin bristande förmåga för både ledning och arbetskamrater. Samtidigt som den blir ett problem så fort som ärenden eller uppgifter avviker från de rutiner som man känner till och kan hantera. Inom Digidel har många deltagare på lokala kurser varit angelägna att berätta om liknande arbetsrelaterade erfarenheter.

Det finns även en åldersfaktor och något som har att göra med anställningstid. I Digidels ovan refererade undersökning av kraven på IT-kompetens i samband med rekrytering uttrycktes oro att de äldre medarbetarna hade brister i sin kompetens. Bristande kompetensutveckling i arbetet inom IT-området har betydelse både för verksamhetens produktivitet men också för den enskilde i händelse av arbetslöshet. Digidels undersökning visar, liksom undersökningar inom EU, att IT-kompetens är betydelsefull för att inte säga avgörande för anställningsbarhet och betydelsefull för inkomsternas nivå. Det finns således även ett samhällsintresse av att anställda får en adekvat kompetensutveckling i sin anställning, oavsett om det är inom det privata näringslivet eller inom offentlig förvaltning.

Kompetensutveckling i arbetet är en fråga för parterna på arbetsplatsen. Den enskilde har ett ansvar för sin kompetens men det måste finnas förutsättningar för lärande i anställningen och i praktiken är det arbetsgivarens ansvar.

Samhället har större möjligheter att påverka den offentliga sektorns verksamhet än den privata. Staten har i sin roll som arbetsgivare möjligheter att ta ansvar för kompetensutveckling i arbetet inom den statliga sektorn.

Med erfarenhet från de refererade studierna vill Digidel fästa särskild uppmärksamhet vid anställdas kompetens att använda IT system och internet, av tre skäl:

- för att öka verksamhetens produktivitet,
- för att förbättra den enskildes arbetsmiljö och
- för att bidra till att förbättra den enskildes anställningsbarhet.

Digidel föreslår att regeringen ger Arbetsgivarverket i uppdrag att med dess parter förstärka kollektivavtalen med skrivningar avseende anställdas rätt till kompetensutveckling inom IT och internet.

Inom den kommunala och landstingskommunala sektorn är kommuner och landsting arbetsgivare. De studier som refereras till ovan visar att problemen med bristande IT kompetens inte är mindre kommuner och landsting än i statliga myndigheter. Digidel föreslår att SKL som arbetsgivarpart påtar sig ett ansvar för att bidra till att kompetensutveckling inom IT området realiserar i kommunal och landstingskommunal verksamhet. Det syns vara en uppenbar del i den strategi för e-Förvaltning som har antagits inom SKL.

Små och medelstora företag

Förslag:

Digidel föreslår lokal samverkan mellan småföretagens organisationer, studieförbund och skola. Särskilda medel för detta bör tillgängliggöras genom t.ex. Almi företagspartner och regionalfonderna. Många mindre företag har fortfarande en ganska begränsad användning av internet i sin affärsverksamhet. Frågan är inte ny, väsentliga insatser har gjorts men de är otillräckliga. Nya metoder behöver användas.

Många små och medelstora företag använder inte internet på ett aktivt sätt i sin kontakt med sina kunder. Det hänger ofta samman med att ledningen i företaget inte har tillräckliga kunskaper. Problemet är uppmärksammat sedan länge av Tillväxtverket och det finns också pengar tillgängliga i en del regioner för kompetensutveckling, främst riktade mot personal. Inom kampanjen Digidel har nya modeller för rekrytering till lärande vuxit fram och tillämpats lokalt. Det sociala systemet på orten tycks vara mycket betydelsefullt i rekryteringsarbetet.

Digidel har i samtal med både studieförbund, lärcentra och företagarnas organisationer funnit ett intresse för att tillämpa de samverkansmodeller som använts av bibliotek, banker m.fl. ihop med studieförbund. Normalt sett torde inte finansiering av insatser för lärande vara någon svårighet för företagargruppen. Särskilda medel kan dock ha betydelse för att organisera insatser och för utbildning av studiecirkelledare.

Arbetsförmedlingen

Förslag: Digidel föreslår att Arbetsförmedlingen riktar särskilda insatser för att ge IT kompetens till de arbetssökande som saknar sådan kompetens, i första hand äldre arbetssökande och in-vandrade personer. Digidels analys pekar på att IT-kompetens är betydelsefull för anställningsbarhet i det moderna arbetslivet. Det är en generell kompetens som har betydelse i de flesta för att inte säga alla arbeten på den svenska arbetsmarknaden.

Studier inom EU visar att chanserna att få ett arbete ökar om man har IT kompetens liksom att förväntad arbetsinkomst också är högre under arbetslivet med IT kompetens. Skillnaderna är ganska stora.

Endast en svensk studie av sysselsättningseffekter har kunnat hittas (Pricewaterhouse-Coopers 2010). I den har internets betydelse för arbetslösa skattats med avseende på effekten på arbetslöshetstidens längd, som beräknas minska med 13 procent till följd av tillgång till internet och ökade sökmöjligheter bland lediga platser. Även minskade sökkostnader i form av lägre portokostnader har beaktats. Däremot har man inte sökt bedöma internets potential vad gäller möjligheten att få mera vävlönade jobb för redan sysselsatta.

Vidare avser den svenska studien effekterna på individnivå i form av skillnaden i inkomst mellan förvärsarbete och arbetslöshetsunderstöd. Dessa effekter blir tämligen små. Men det relevanta är att ha ett samhällsekonomiskt perspektiv. Det innebär att hela bruttointkomsten under den minskade arbetslöshetstiden blir en samhällsekonomisk intäkt.

Med utgångspunkt från data i den svenska studien betyder en minskning av den genomsnittliga arbetslöshetstiden med 13 procent, en reduktion av arbetslöshetstiden med fyra veckor. Genomsnittslönen antas vara 25 000 kr per månad för gruppen (något lägre än genomsnittslönen för hela arbetsstyrkan i landet). Den minskade arbetslösheten ger därmed ett lönetillskott på 23 100 kr i snitt. För att transformera detta till ett samhällsekonomiskt produktionsvärde ska en uppräknig göras med lönebikostnader, 40 procent, och indirekta skatter, 21 procent (Dahlberg 2010). Det genomsnittliga samhällsekonomiska produktionsvärdet av den minskade arbetslösheten blir då ca 39 000 kr.

I undersökningen Svenskarna och Internet framgår det att arbetslösa i allmänhet har ganska god IT-kompetens jämfört med andra grupper. Äldre arbetslösa (50+) har dock väsentligt sämre IT-kompetens än yngre. Äldre personer lär sig inte heller IT i jobbet på samma sätt som yngre enligt Digidels undersökning. Det finns alltså viktiga skäl för Arbetsförmedlingen att rikta särskilda insatser till gruppen äldre arbetslösa.