



**Digidels eMedborgarvecka**

**★ 9 - 15 Oktober 2017 ★**

## **eMedborgarveckan**

är en nationell kampanjvecka där e-tjänsternas tillgänglighet är i fokus och är en chans för alla aktörer som vill delta att samordna insatser som främjar ökad användning av e-tjänster och ökad digital delaktighet för alla. 2017 arrangerar Digidelnätverket eMedborgarveckan för fjärde året.

I Digidelnätverket menar vi att alla kan vara eMedborgare – oavsett land eller språk. När man kan använda e-tjänster, internet och digitala forum och vågar för att hantera sin vardag, söka och använda information och göra sin röst hörd, är man eMedborgare. Att kunna vara digitalt delaktig är en demokratisk rättighet och den digitala kompetensen kan alltid utvecklas vidare.

Sedan sex år deltar Sverige genom Digidelnätverket också i den årliga internationella Get Online Week som arrangeras av organisationen Telecenter Europé.

För mer information om digidelnätverkets verksamhet och länk till anmälan till eMedborgarveckan besök [www.digidel.se](http://www.digidel.se)

# Rapport från eMedborgarveckan 2017 – Från on/off till VR i full fart!

... det är rubriken på ett av de fullbokade seminarier som Digidelnätverket arrangerar under årets Internetdagar. Det är också en bra beskrivning av de aktiviteter och det arbete alla aktörer gör under de två årliga kampanjveckorna, Get Online Week respektive eMedborgarveckan. Här finns allt för alla åldrar, från tips på språkappar och lättlästa nyheter på svenska i Skellefteå till källkritik och falska nyheter i Simrishamn.

Hela bredden från det mest elementära i hur man hanterar tekniken rent praktiskt, via digitala tjänster som bankärenden, e-legitimation, offentlig service och annat till lek, skapande och innovation. Allt fler kommuner, landsting och regioner passar på att arrangera mässor under kampanjveckorna för att möta och samtala med kommuninvånare. Man visar digitala tjänster för att öka deras användning, men vill också få mer kunskap om vad som inte fungerar, är svårt att använda och behöver utvecklas.

Fortfarande har vi, enligt IIS undersökning Svenskarna och internet 2017, ungefär 500 000 svenskar som inte använder internet över huvud taget. Av dem är 430 000 äldre än 66 år. Och ungefär 150 000 personer därutöver använder digitala tjänster och internet så sällan att de behöver hjälp med hanteringen. Ju fler tjänster som digitaliseras, ju svårare blir det för dessa personer att hantera sin vardag. Att öka sin egenmakt genom att kunna klara sig själv, kunna göra sin röst hörd och hålla kontakt med familj och vänner oavsett sin ålder är en demokratisk rättighet.

Behovet av att få hjälp på andra språk ökar också och det syns i aktiviteterna under kampanjveckorna. Också nyanlända asylsökande som har eller väntar på uppehållstillstånd efterfrågar hjälp för alltifrån att hantera tekniken till att ladda ned appar. Får man inte sådant stöd och undervisning tidigt försvårar det vardagen både under asylprocessen och under etableringen.

Att bli digitalt delaktig blir en del i att vara socialt delaktig. Ju mer samhället kräver att vi ska kunna använda digitala tjänster och uttrycka oss digitalt, ju viktigare är det att se till att det finns lätt åtkomlig hjälp att få i vardagen för de problem man kan stöta på. Vem som helst kan vid något tillfälle behöva sådan hjälp. Allt fler av de aktörer som engagerar sig i Digidels kampanjveckor erbjuder kontinuerligt teknikstöd, olika former av medborgarservice, möjligheter att lära sig använda internet och möjlighet att delta i samtal om källkritik och yttrandefrihet. Enligt svaren i Digidelnätverkets återkommande enkät, vill aktörerna ha kvar kampanjveckorna som ett tillfälle att kraftsamla gemensamt, ta möjligheten att möta användare och göra behovet av insatser synligt. Under årets eMedborgarvecka nådde över 270 aktörer nästan 10000 deltagare.

Trevlig läsning!

Tomas Finger, Projektledare eMedborgarveckan

# Digidels eMedborgarvecka

★ 9 - 15 Oktober 2017 ★

## Bland Bluebots och 3D-skrivare på Kulturkvarteret i Kristianstad



Mattias lär barnen hur man programmerar med Bluebot.

Intresset för att ta del av IT i skolan i kommunen var stort, speciellt gällande Bluebots och 3D-skrivare. Även roboten som kan ta en elev plats i klassrummet så att eleven kan vara med på lektioner på distans via surfplatta (t ex vid långvarig sjukskrivning) väckte stort intresse.

"Vad är fiber och har jag nytta av en fiberuppkoppling?" Med hjälp av Mats Wemmenborn från Kristianstad kommuns IT-avdelning reddes begreppen kring fiber och fiberuppkoppling ut och Mats beskrev också skillnaderna mellan olika uppkopplingsalternativ som exempel fiber, mobilt bredband och ADSL.

De som hade problem med sin dator, mobiltelefon, annan IT-utrustning eller bara var nyfikna på hur en IT-teknikers vardag ser ut fick sina frågor besvarade av kommunens IT-avdelning som berättade om sitt uppdrag. De vanligaste frågorna rörde mobiltelefoner. Medborgarcenter var på plats under veckan för att besvara på frågor och informera om hur medborgarna kan hantera sina ärenden digitalt via kommunens webb.

Stiftelsens UtbildningsForum (UtFo) hjälpte besökare med Swish, BankID och Internetbank. De höll även föreläsningar under veckan om digital säkerhet. Föreläsningarna handlade om att sätta viktiga begrepp som brandvägg, virussydd och mycket mer i ett sammanhang och förklara innebörd och funktion.

# Digidels eMedborgarvecka

★ 9 - 15 Oktober 2017 ★

## Pektanten föreläste på Digital Senior i Karlstad

Vård- och omsorgsförvaltningen i Karlstad arrangerade för första gången mässan Digital Senior i anslutning till eMedborgarveckan. 16 utställare var på plats under två intensiva dagar för att svara på frågor och hjälpa till med allt ifrån hur man använder Internetbank till digitala vårmöten. Det var bland annat banker, Landstinget, Karlstadsbuss, konsumentrådgivarna, Pensionsmyndigheten, Senioren, biblioteket och kommunens kontaktcenter.

Besökarna kunde se föreläsningar med "Pektanten" Christina Frostegren Ternström, seminarier med Landstinget i Värmland, konsumentrådgivarna och polisen. Det var ett stort intresse och nyfikenhet från de som deltog på mässan när det gäller att skaffa sig ny kunskap och bli del av det digitala samhället.

Besökarna fick tävla om två surfplattor genom att göra en ordfläta. Det var ca 110 stycken som gjorde den.



"Många äldre har smarta telefoner, men saknar kunskap om hur man använder dem för att underlätta i vardagen. Det vi reflekterade över var att många hade telefoner med, för målgruppen, svåra gränssnitt. De som hade kommit en bit på väg hade många gånger fått hjälp av medlemmar i familjen så som barn eller barnbarn. Precis som för samhället i övrigt så tror vi att det handlar om mognad. Succes-

sivt kommer även den äldre generationen att bli digital och som till följd av det kommer fler och fler tjänster utvecklas mot denna målgrupp," säger Anna Hamr på Karlstads kommun.

# Digidels eMedborgarvecka

★ 9 - 15 Oktober 2017 ★

## Minimässa om betalningar och digitala lösningar i Örebro/Hälsfors

Målgruppen för minimässan var främst äldre och nyanlända, men alla som hade intresse var välkomna att medverka såklart.

Mässan planerades av Länsstyrelsen i Örebro tillsammans med pensionärsorganisationerna PRO, SPF och SKPF samt Länsbygderådet i Örebro län/Hela Sverige ska leva. Länsstyrelsen arbetar med bevakning av tillgång till grundläggande betaltjänster. I de uppdraget har de även möjlighet till informationsinsatser som den här minimässan under eMedborgarveckan.



Intresset för digitala tjänster var stort bland deltagarna på minimässan.

Intresset för digitala tjänster var stort bland deltagarna på minimässan. Under eMedborgarveckan i Hälsfors gavs besökarna möjlighet att testa och få hjälp med olika digitala lösningar. Det kan vara svårt att gå från att inte vara digital till att börja med banktjänster. Därför bredades mässans ursprungliga fokus på betaltjänster till att även visa andra tjänster. Det var ungefär 17 utställare med tema digitala lösningar. Lokaltidningarna visade hur man kan läsa nyheter på nätet och biblioteket som visade upp e-böcker och de tjänster som man kan göra online. Mässan avslutades med tre korta seminarier av banken om dess digitala tjänster, Länsstyrelsen om krisberedskap samt polisen som informerade om hur man kan undgå att bli lurad.



# Digidels eMedborgarvecka

★ 9 - 15 Oktober 2017 ★

## Nytta för medborgare, framtid och gruppdiskussioner i Burlöv/Arlöv

Digitala Burlöv var en temadag med föreläsningar, gruppdiskussioner och utställningsmontrar från kommunens verksamheter. Idén var att bjuda inspiration, information och samtal om digitaliseringen i kommunen och samhället i stort och att väcka nya tankar hos såväl digiälskare som teknikskeptiker.

På Mötesplatsen i Arlöv modererade Charlotte Tapper den 11 oktober temadagen Digitala Burlöv. Charlotte är IT-strateg i Burlövs kommun.

Bland annat kunde besökarna se en föreläsning av Fritz Sprung Digitaliseringens mål – större nytta för fler medborgare. Fritz Sprung har sedan 2005 arbetat i olika konstellationer med lösningar för att digitalisering ska kunna bidra till positiv utveckling också för dem som lever på eller under marginalen. I detta har han bland annat arbetat med digitala tjänster som underlättar för invandrare att etablera sig i ett nytt hemland. Under 2016 genomförde Fritz tillsammans med Torbjörn Hornliden en analys av det digitala utanförskapet i Sverige.

I föreläsningen "Framtiden är här för att stanna!" berättade futuristen Mats Rimton berättade vad framtiden innebär och vad som kommer att hända.

Mats berörde ämnen som hur framtiden kommer att påverka dig som individ, din familj men inte



minst ditt arbete. Han menar att vi nu måste börja anpassa vår vardag och inhämta helt nya kunskaper för att på ett bra sätt möta de stora förändringarna som kommer att hända i vår omvärld och som kommer att beröra oss på alla plan – ung som gammal, fattig eller rik. Burlövs kommun passade också på att bjuda in till gruppdiskussioner med frågor om digitaliseringen i kommunen. Kan digitala verktyg inom stöd och omsorg ge mer tid för personliga möten? Skulle

nya processer kunna effektivisera handläggningen av tillstånd och bygglov? Hur förbereder vi bäst våra barn och ungdomar för den digitala framtiden? Vilka digitala kanaler vill medborgarna använda för att kontakta kommunen?

# Digidels eMedborgarvecka

★ 9 - 15 Oktober 2017 ★

## Röda Korset, Puma Ungdomsgård och kodskola på Gotland

På Gråbobiblioteket hölls det snabbkurser för de som vill lära sig mera om datorer och mobiler. Personal från Röda Korset och ungdomar från Puma Ungdomsgård fanns på plats för att hjälpa besökare komma igång. De hade även några datorer på plats. I Klintehamn hölls datakursen Datakurs för nybörjare – hur fungerar en dator och vad kan jag ha internet till? Kursen hölls på dari, persiska och arabiska. Deltagarna fick lära sig bland annat hur man hittar information på internet, boka biljetter med dator, skaffar e-post.

I Hemse höll CoderDojo kodskola för alla barn mellan 7-15 år som var nyfikna på att lära sig programmera och skapa egna spel. På Almedalsbiblioteket var det samtal och frågestund om internets möjligheter och utmaningar i framtiden med IT-experterna Hillar Loor och Christer Karlén.

## Appskattat var uppskattat i Håbo

I Håbo körde de "Appskattat" lättsam och informativt om IT i vardagen för nytta och nöje. Gäster från förskola, vård och omsorg med flera. Guider genom apparnas underbara värld: Linda Shala och Oshy Liebech Schwart Appskattat var uppskattat i Håbo.



Appar i mobiltelefonen kan ha de mest varierande användningsområden. Många appar används för kommunikation. När Linda Shala frågar elever på Fridegårdsgymnasiet om deras favoritappar sticker en app särskilt ut.

Förutom Appskattat, kunde en fråga Handelsbanken och Sparbanken Enköping om Bank-ID, swish och andra digitala tjänster. Biblioteket körde fredagshäng med appar för de minsta och elever från Fridegårdsgymnasium höll IT-kurs och hjälpte till med att svara på frågor om att logga in och surfa runt.

# Digidels eMedborgarvecka

★ 9 - 15 Oktober 2017 ★

## Utvecklare, förhandstitt på labb och om att hålla en schysst ton på nätet i Västervik

På stadsbiblioteket i Västervik samarbetade kommunens utvecklare av e-tjänster med biblioteket och de lokala bankerna under eMedborgarveckan och skapade ett lokalt program som ägde rum på Stadsbiblioteket på Spötorget i Västervik.

Här kunde barn och ungdomar få en förhandstitt på bibliotekets nya labb, som just nu är under upbyggnad, där de bland annat kunde testa att programmera en robot. När labbet är klart kommer det att rikta sig både mot vuxna och barn. Där kommer besökarna kunna testa och använda teknik som man kanske inte har tillgång till hemma till exempel 3D-skrivare och symaskin.



Med fokus på människor som tycker att det är krångligt och svårt med digitala tjänster så var bankerna i Västervik på plats för att informera, hjälpa till och svara på frågor om BankID och andra digitala tjänster som bankerna erbjuder.

Kommunens utvecklare av e-tjänster visade vilka tjänster Västerviks kommun erbjuder och hur de fungerar. Syftet var att skapa en dialog mellan kommunmedborgarna och e-tjänstutvecklare. Johan Jensen, strategisk kommunikatör på Västerviks kommun, föreläste om tillgänglig digital utveckling.

"Våra ungdomar och tonen på nätet" var titeln på en föreläsning av Steve Johansson och Mikael Bergman. De har tillsammans genomfört en studie och skrivit en C-uppsats om ungdomars vanor på nätet.



## Digidels eMedborgarvecka

★ 9 - 15 Oktober 2017 ★

### Ipad för nybörjare, filterbubblor och att söka stipendier i Göteborg

På Göteborgs stadsbibliotek har man varje vecka återkommande aktiviteter som iPad för nybörjare, Läs smart och digitalt, Seniornet datorhandledning samt Hitta på nätet.

Under eMedborgarveckan utökades dessa aktiviteter med olika föreläsningar och information om olika bankers e-tjänster och bibliotekets e-tjänster som till exempel Pressreader som innehåller tidningar från hela världen.

En föreläsning om filterbubblor arrangerades med om vad vi delar på nätet och hur det kan påverka våra uppfattningar om världen.

Göteborgs Kulturstöd berättade om stöd man som person eller förening kan söka för projekt och verksamhet, till exempel kulturstöden Projektstöd PRONTO, Interkulturella projektstöd och Kulturstipendier/Författarstipendier. E-tjänsten för att söka stipendiet visades också.

Föreningar som fått stöd via Stiftelseverksamheten i Göteborg berättade och inspirerade. Hos Stiftelseverksamheten i Göteborg går det att söka stipendier som organisation, kulturarbetare, privatperson, elev och lärare. Webbplatsen för att hitta vad och hur man söker visades också.

### E-hälsa, smarta hem och digitala tjänster i Vingåker

För första gången på länge så deltog Vingåker med program under eMedborgarveckan. Besökarna erbjöds föreläsning om e-hälsa, smarta hem, digitala tjänster och framtid samt it/informationssäkerhet. Våra Fiberleverantörer var på plats för att svara på frågor om fiberutbyggnaden och likaså landstingets 1177 för att visa sina e-tjänster. Lokala banken (Sörmlandsbanken) aktualiserade BankID för sina kunder. Biblioteket visade sina e-tjänster kring utlåning och e-böcker.

# Digidels eMedborgarvecka

★ 9 - 15 Oktober 2017 ★

## Statistik och citat

Uppskattade åldrar hos deltagarna?

|              | Antal     | Procent |             |
|--------------|-----------|---------|-------------|
| 0-15 år      | 8         | 12%     | <div></div> |
| 16-30 år     | 11        | 16%     | <div></div> |
| 31-50 år     | 21        | 30%     | <div></div> |
| 51-70 år     | 58        | 84%     | <div></div> |
| 71 -         | 31        | 45%     | <div></div> |
| <b>Total</b> | <b>69</b> |         |             |

"Viktigt att bidra till ökad digital delaktighet, inte minst ur demokratisk synpunkt. Dessutom ingår det i bibliotekens nationella och även lokala uppdrag."

"Många äldre som har problem med det digitala i allmänhet, sedan en del yngre som vill ha legimus, nästan inga vuxna/mellanålders."

Vilken huvudman?

|                  | Antal     | Procent     |             |
|------------------|-----------|-------------|-------------|
| Stat             | 1         | 1%          | <div></div> |
| Kommun           | 64        | 84%         | <div></div> |
| Landsting/region | 4         | 5%          | <div></div> |
| Regionförbund    | 0         | 0%          | <div></div> |
| Folkbildning     | 3         | 4%          | <div></div> |
| Förening         | 1         | 1%          | <div></div> |
| Annat ange vad   | 3         | 4%          | <div></div> |
| <b>Total</b>     | <b>76</b> | <b>100%</b> |             |

Uppskatta andelen kvinnor respektive män totalt som deltagit

|                      | Antal | Procent |             |
|----------------------|-------|---------|-------------|
| 0% kvinnor/100% män  | 2     | 3%      | <div></div> |
| 20% kvinnor/80% män  | 5     | 7%      | <div></div> |
| 40% kvinnor/60% män  | 4     | 6%      | <div></div> |
| 50% kvinnor/50 % män | 23    | 33%     | <div></div> |
| 60% kvinnor/40% män  | 15    | 21%     | <div></div> |
| 80% kvinnor/20% män  | 18    | 26%     | <div></div> |
| 100% kvinnor/0% män  | 3     | 4%      | <div></div> |

"Demokrati-fråga - digital delaktighet - att kunna lyfta den viktiga frågan samtidigt med andra i hela landet. Den verksamhet vi har dagligdags får större uppmärksamhet."

"Digital delaktighet är en av biblioteksväsendets viktigaste frågor. När Digidel gör ett fint arbete är det en plikt att vara med. Biblioteken har också uppdraget och förutsättningar för att ta på sig rollen att gå lite i bränschen för att andra aktörer ska vilja engagera sig i digital delaktighet."



## Vi som var med på #emedborgarveckan17

Aneby bibliotek Arboga bibliotek Arkenbiblioteket Arvika kommun Askersunds bibliotek Bergshamra bibliotek Solna Bibliotek Bibliotek Botkyrka Bibliotek Vallentuna Biblioteken i Karlshamn Biblioteken i Osby kommun Biblioteken i Ovanåker Biblioteken i Svedala Biblioteket Nynäshamn Bjuvs bibliotek Borgholms bibliotek Borås Stadsbibliotek Burlövs kommun Campusbiblioteket Skellefteå Dieselverkstadens bibliotek Ekerö Bibliotek Eksjö stadsbibliotek Enköpings kommun Enter Sweden i Örebro Enter Sweden i Karlskoga Enter Sweden i Köping Enter Sweden i Gislaved Eskilstuna kommun Eskilstuna direkt Eskilstuna Stadsbibliotek Falu Kommun Finspångs Bibliotek Folkhögskolornas Serviceorganisation / Folkbildningsnätet FSO - Folkhögskolornas Serviceorganisationerna/ Folkbildningsnätet Gnesta bibliotek Gotlands länsbibliotek Grubbebiblioteket/ Umeå kommun Grums bibliotek Götabiblioteken Hagfors bibliotek Haninge bibliotek Hedemora stadsbibliotek Helsingborgs bibliotek Hjärt lungföreningen Kristianstad Höganäs Bibliotek Högdalens bibliotek Internetstiftelsen i Sverige IIS IT-Gymnasiet Helsingborg Kalmar kommun Karlskrona

Kommun Karlstads kommun Kontaktcenter Karlstads kommun vård- och omsorgsförvaltningen Karlstads stadsbibliotek Katrineholms kommun Kommunförbundet Västernorrland Kramfors bibliotek Kristianstad kommun Kultur och bibliotek Håbo kommun Kungsbacka bibliotek Kungälv kommun Lasarettet i Enköping Infocenter Lekebergs bibliotek Leksands kulturhus Lerums bibliotek Lidingö stadsbibliotek Lundby bibliotek Länsbibliotek Dalarna Länsbiblioteket Västernorrland Länsstyrelsen i Örebro län Malmö stadsbibliotek Mjölby bibliotek Mora Folkhögskola Motala bibliotek Mönsterås kommunbibliotek Nora bibliotek Norbergs kommunbibliotek Norrköpings stadsbibliotek Nässjö stadsbibliotek Partille bibliotek Region Skåne, Skånevård Kryh Regionbibliotek Region Jönköpings län Rättviks kommun Sala stadsbibliotek SeniorNet Sweden Simrishamns bibliotek SKL Solna stadsbibliotek Stadsbiblioteket Göteborg Stockholms stadsbibliotek Sundsvalls stadsbibliotek Södertälje stadsbibliotek Torsby bibliotek Torsås bibliotek Tranås stadsbibliotek Trollhättans Stadsbibliotek Uddevalla stadsbibliotek Vaggeryds bibliotek Valdemarsviks bibliotek Vansbro kommunbibliotek Vilhelmina folkbibliotek Vingåkers bibliotek Värmdö bibliotek Värnamo bibliotek Västerviks kommun Västerås stadsbibliotek Ydre kommunbibliotek Ånge folkbibliotek Årebiblioteken Åsele bibliotek Älta bibliotek Ödeshögs bibliotek Örebro bibliotek Östersunds bibliotek

Och Digidelnätverkets nationella samverkansgrupp:

Studieförbunden (Folkbildningsförbundet) Folkbildningsrådet Föreningen Sambruk Internetstiftelsen i Sverige IIS Sveriges kommuner och landsting SKL Kungl. biblioteket KB Landsorganisationen i Sverige LO Myndighetens för delaktighet MFD Myndigheten för tillgängliga medier MTM SeniorNet Sweden Svensk biblioteksförning Sveriges länsbibliotekarier SLB

Över hela landet har ännu fler landsting, föreningar och företag medverkat vid arrangemangen samt lokala och regionala banker berättat om Bank-id och bankernas internetjänster.

eMedborgarveckan 2017 sponsrades av Kungliga Biblioteket och SKL