

# Elva berättelser

## VÄSTERNORRLANDS LÄN

I Västernorrland arbetar sex kommuner gemensamt i Projekt eSamverkan. Kommunal samverkan inom området e-tjänster är rätt väg att gå eftersom få kommuner ensamma har kompetens eller resurser att driva den viktiga verksamhetsutveckling som detta innebär. De resursstarkare kommunerna kan dra med sig de mindre. Vi såg eMedborgarveckan som en möjlighet att nå ut till medborgarna, projektet har ett medborgarfokus och ska skapa e-tjänster

“det är viktigt för oss att nå ut till allmänheten.”

med medborgarnytta så det är viktigt för oss att nå ut till allmänheten. En erfarenhet vi fick är att vi behöver marknadsföra arbetet med e-tjänsterna ännu mer och

skapa intresse hos medborgarna. Nu har vi flera kommuner som ”knackar på dörren” och vill ta del av det arbete som bedrivs. Och vi har planerat in aktiviteter tillsammans med andra aktörer i länet.

*Fredrik Kjellman Ölmerud,  
kommunikationsstrateg Kommunförbundet Väster-norrland*

## MORA FOLKHÖGSKOLA

I vår kurs Anpassad IT använder vi anpassade program. Det betyder att personer som inte kan läsa eller skriva ändå kan skicka mail, behandla bilder, räkna pengar, orientera sig på datorn, film som dokumentation med mera. Vi hade bjudit in boende, arbetstagare och personal inom LSS i fem kommuner. Det kom få, så då bjöd vi in studerande och personal på vår egen folkhögskola och det välldes in uppskattningsvis mellan 50-60

“Anpassningar och enkelhet är nödvändiga för somliga, men kan vara bra för alla.”

personer med många olika nationaliteter. Många av besökarna, särskilt personal har uttryckt hur imponerade de var över hur självständigt deltagarna klarade sina datorer och hur stolta de verkade. Anpassningar och enkelhet är nödvändiga för somliga, men kan vara bra för alla.



Det projekt vi arbetar med drivs av en forskningsstiftelse och Mora Folkhögskola med extern finansiering. Det är fantastiskt att se människor växa och ta del i det digitala samhället!

*Kerstin Gatu,  
kursansvarig och projektledare Mora Folkhögskola*

## SERVICEKONTOR ROSENLUND GÖTEBORG

De flesta av myndigheternas servicekontor har deltagit i eMedborgarveckan. Vi har alltid många besökare och vi visar våra e-tjänster kontinuerligt, men under eMedborgarveckan har vi gjort en mer samlad insats. Förutom att visa besökarna Skatteverkets, Försäkringskassans och Pensionsmyndighetens e-tjänster har vi haft extra information om mobilt BankID och Mina meddelanden. Hos oss på

“vi visar våra e-tjänster kontinuerligt, men under eMedborgarveckan har vi gjort en mer samlad insats.”

servicekontor Göteborg Rosenlund har vi haft stor spridning i åldrar på våra besökare, allt mellan 13 – 80 år. Och frågorna har varit många. Hur skaffar jag BankID? Kan man lita på det? Det verkar krångligt, vågar jag försöka? Vad kan man göra? Vi har

hjälpt kunden rent praktiskt med att göra olika ärenden via mobilt BankID eller e-legitimation som är kopplad till skatteverkets ID-kort. De kunder som inte har BankID har vi först skickat iväg till banken för att skaffa ett mobilt BankID. När de sedan kommit tillbaka till oss på servicekontoret har vi hjälpt dem att använda myndigheternas e-tjänster och utföra ärenden.

*Anna-Karin Regenber,  
Skatteverket, servicekontoret  
Rosenlund, Göteborg*

## TORSBY

”Lär dig mer om nätet och utforska e-tjänster” hade vi som rubrik för de träffar för allmänheten vi genomförde här i Torsby och i Syslebäck av ABF norra Värmland. Och så hade vi 11-kaffe med bildvisning.

Kulturarslyftet i Torsby berättade om digitaliseringen av de stora fotosamlingarna och visade de digitala grupper som finns kopplade till verksamheten. Det är lokalt intressant och väckte därför stort intresse. Landstinget Värmland var med och visade sina e-tjänster. Och tillsammans med kursen i samhällsinformation för asylsökande hade vi information på arabiska om hur man kan läsa tidningar på olika språk helt gratis.

*Annika Wredenberg,  
kulturchef Torsby kommun*



## RÄTTVIK

Vilka hjälpmedel behöver jag för att kunna lyssna på böcker? Kan biblioteket lägga över talböcker på min mp3-spelare? Kan jag få hjälp att uppgradera min dator? Vilka hjälpmedel finns för att jag ska kunna söka på internet? Det var frågor som vi fick vid den minimässa och de aktiviteter som vi arrangerade i Rättvik, med information om e-böcker, appar, hjälpmedel, banktjänster, 1177 Vårdguiden, läsprogram

**“En erfarenhet är att de som kommer ofta har specifika problem de vill ha hjälp med.”**

och kommunens e-tjänster. Allt i samarbete mellan Skådebanan, ABF, Studieförbundet Vuxenskolan, biblioteket, Hjälpmedelscentralen, Dyslexiförbundet och Landstinget

Dalarna, samt två banker. Hjälpmedelscentralen är en ny samarbetspartner som vi vill bjuda in igen, kanske med direktinbjudan till dem som behöver få information om deras hjälpmedel. En erfarenhet är att de som kommer ofta har specifika problem de vill ha hjälp med. Mer allmän information om kommunens

webbplats, bankens tjänster och vårdguiden är bra men verkar inte locka lika många.

*Karin Sold,  
bibliotekarie, Rättviks kulturhus,  
Rättviks bibliotek*

## SKÄRHOLMEN

I stadsdelen Skärholmen i Stockholm samarbetade Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, 1177 Vårdguiden, Handelsbanken, Seniornet, Medborgarkontor och bibliotek i en stor satsning under en innehållsrik eMedborgardag. Nästa gång ska vi försöka få några bord i Skärholmens Centrum mitt i vimlet för att nå flera. Vi knöt bra kontakter med varandra för fortsatt samarbete: representanten från Arbetsförmedlingen har gett bra information till samhällsvägledarna, Försäkringskassan kommer att ge information till föräldrar på de öppna förskolorna. Och 1177 Vårdguiden besöker eventuellt stadsdelens mötesplats för äldre i vår.

*Ragnhild Stamsäter,  
Skärholmens stadsdelsförvaltning*



## GOTLAND

Gotlands kodscola, CoderDojo hade en välbesökt verkstad för barn och unga som inledning på eMedborgarveckan i samarbete med Almedalsbiblioteket och Romabiblioteket. CoderDojo är en global rörelse för att lära barn och ungdomar programmera. Vi ser kodsolor som en folkbildande verksamhet, därför hör den hemma på biblioteken. Kunskaper i programmering (eller åtminstone kunskaper OM



programmering) är en viktig demokratisk färdighet som vi tror att allt fler kommer att behöva ha för att kunna vara aktiva deltagare i samhället. Om vi rustar barn att förstå grundläggande programmering så kan de i förlängningen också förstå det digitala samhället och logiken bakom tekniken vilket kan leda till en sorts digital källkritik.

*Cecilia Herdenstam,  
biblioteksutvecklare på Gotlands länsbibliotek*

## ARBETSFÖRMEDLINGEN I SOLLEFTEÅ

Under hösten har jag i egenskap av Etableringsresurs från Arbetsförmedlingen funnits på biblioteket kontinuerligt en eftermiddag i veckan. Jag har tydligt sett hur viktigt det är att samma person återkommer för att folk ska våga ta kontakt och ställa frågor. Även fast det ofta är språkförbistringar så löser vi det, går jättebra med kroppsspråk och att rita och använda bilder. Vid mitt besök under eMedborgarveckan

**“Även fast det ofta är språkförbistringar så löser vi det, går jättebra med kroppsspråk och att rita och använda bilder.”**

visade jag från Arbetsförmedlingens hemsida bland annat hur man kan sköta sina ärenden via e-tjänst, som aktivitetsrapport, platsbanken, mina sidor, handlingsplan och hur man går tillväga för att

skaffa e-legitimation. En grundlig genomgång och praktisk handledning. Arbetsförmedlingens vision är att vägleda och handleda. Att ge hjälp till självhjälp. Inte hjälpa så man stjälper. Biblioteket är en bra plats att vara på, där alla besökare får ett bra bemötande.

*Kristina Olsson,  
Etableringsresurs, Arbetsförmedlingen Sollefteå*

## SENIORNET KARLSTAD

SeniorNet Karlstad ansvarade för flera program under eMedborgarveckan i Karlstad. Vi berättade om vår verksamhet och våra kurser och vi visade internetbank, mobilt BankID och Swish. Vi informerade också om internetanslutningar, modem och routrar. Samtidigt fick besökarna hjälp med sina pekplattor, mobiler och annat. Många seniorer som ännu

**“det finns ett stort behov av utbildning.”**

inte lärt sig att hantera en dator har nu fått som gåva (ofta av sina barn) eller själva skaffat sig pekplattor och det visar sig att det finns ett stort behov av utbildning. I samarbete med ledningen för Seniorernas hus hade vi också bjudit in en representant för landstinget för att berätta om landstingets it-satsning och tjänster som 1177 Vårdguiden. Föredraget var välbesökt och mycket uppskattat och många frågor ställdes om inloggning till webbsidan, om säkerhets system vid datoranvändning med mera.

*Cecilia Eriksson,  
Seniornet Karlstad*

## MALMÖ LÄRCENTRUM



Malmö lärcentrum erbjuder träffar där vi går igenom hur en dator funkar, hur du blir säkrare på internet, skapar e-postkonto, skriver ut bilder och mycket mer. Vi har alltid öppet och alltid många besökare, såväl studerande som företagare, pensionärer och yrkesverksamma och daglediga. Under eMedborgarveckan puffade vi extra för att hjälpa dem som

**“Under eMedborgarveckan puffade vi extra för att hjälpa dem som har läs- och skrivsvårigheter.”**

har läs- och skrivsvårigheter. Man kunde också få hjälp med att låna e-böcker och att använda tekniken för eget skapande.

*Daniel Björklund,  
bibliotekarie, Malmö stadsbibliotek och Lärcentrum*

## FLEN

I Flen samverkar vi ofta mellan folkbiblioteken, ABF och Studieförbundet Vuxenskolan och det gjorde

**“eftersom vi byggt upp relationer som förenklar kommunikation och vilja till fler samarbeten.”**

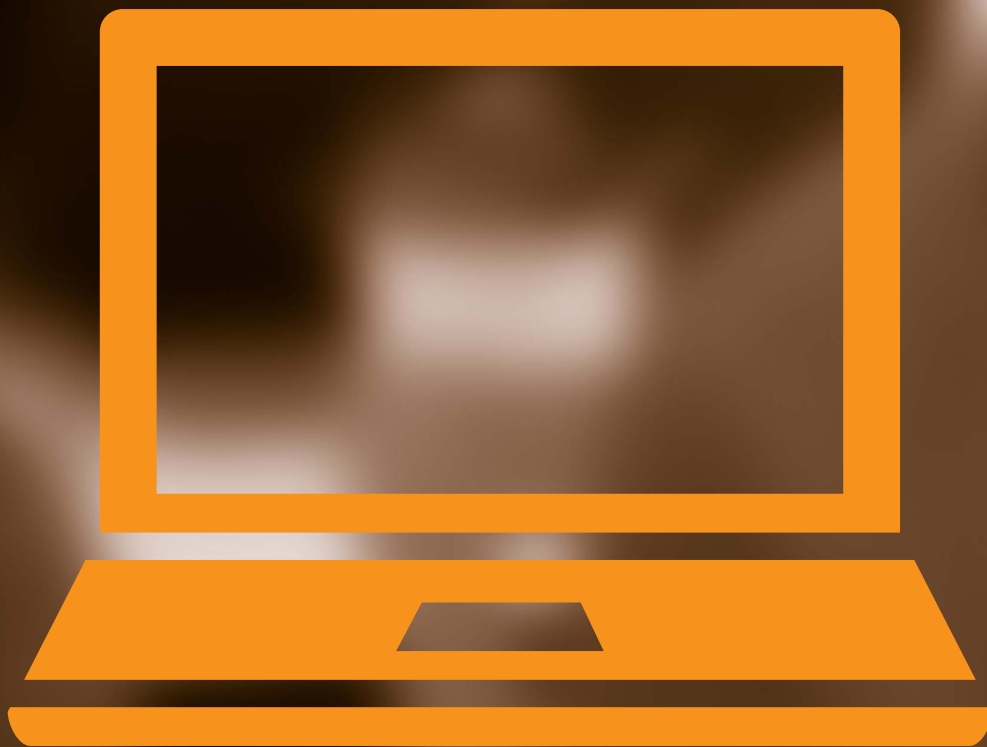
vi även under eMedborgarveckan. På så sätt kan våra besökare hitta fler alternativa utbildningsmöjligheter när det gäller digital kompetens och delaktighet. Vår samverkan är positivt ur många

aspekter eftersom vi byggt upp relationer som förenklar kommunikation och vilja till fler samarbeten. Under eMedborgarveckan visade vi bland annat banktjänster och vi tog in tolkhjälp så att vi kunde erbjuda information på flera språk, bland annat somaliska och arabiska.

*Inger Zetterström Karlsson,  
Enhetschef bibliotek/kultur  
Barn-, utbildnings- och kulturförvaltningen, Flen*

**16 000**  
personer deltog i  
**aktiviteterna**  
under årets  
eMedborgarvecka

**300**  
aktörer erbjöd  
**aktiviteter**  
under årets  
eMedborgarvecka



“ Våra kommunala e-tjänster är inte så enkla och det finns ett stort behov av att vi kommer ut och visar upp dem och ser hur de används”  
Anna Branteby Schnelzer, IT-bibliotekarie Bibliotek Sundbyberg