

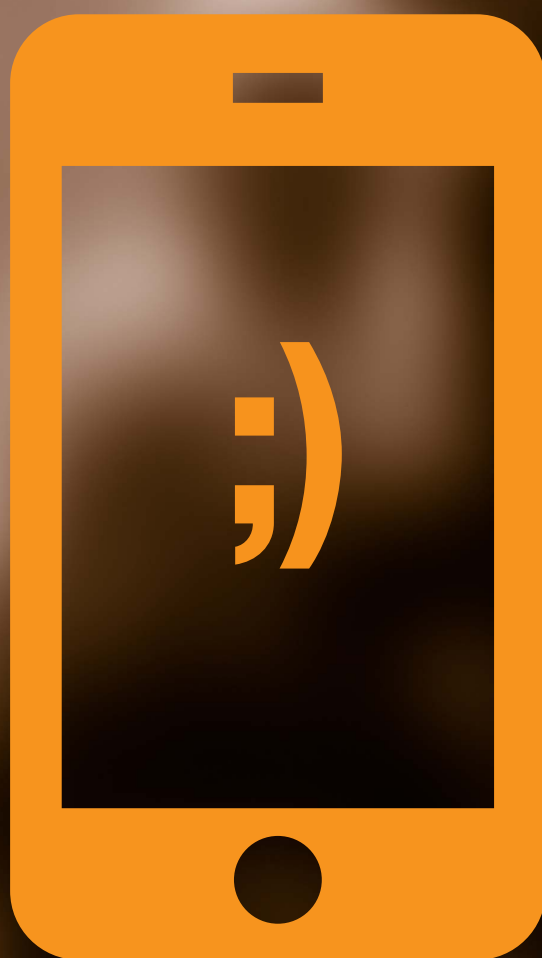


Rapport från

Digidels eMedborgarvecka

★ 5 - 11 Oktober 2015 ★

<http://digidel.se>
<https://www.facebook.com/groups/Digidelnatverket/>



Det är inte svårt att göra eller få till aktiviteter som behövs för att öka den digitala delaktigheten. Det behöver inte vara stora saker".
Göran Götbo, Fornby Folkhögskola, Borlänge

Inledning

Årets eMedborgarvecka – den andra i ordningen – arrangerades den 5-11 oktober av Digidelnätverket och blev en succé, ur flera aspekter. 16 000 personer i alla åldrar har nåtts genom aktiviteter arrangerade av nästan 300 anmälda aktörer. Myndigheter, bibliotek, studieförbund, folkhögskolor, Seniornet och många fler har erbjudit individuellt användarstöd för e-tjänster, workshops, teknik-drop-in, föreläsningar, hjälp med digitala ärenden, information från e-tjänsteproducenter som kommun, landsting, statliga myndigheter – ett brett utbud men med fokus på individen och dennes förmåga att använda e-tjänster. Alla insatser har finansierats lokalt.

Erfarenheter och kvantitativa data har samlats in via en enkät och ger en bild av vad som hänt under årets eMedborgarvecka. Till exempel har flera lokala aktörer än tidigare i kommunerna samarbetat, som bibliotek, kontakt- och kundcentra och medborgarkontor. Det är funktioner och platser där man dagligen möter dem som har frågor om offentliga e-tjänster, internet och teknikanvändning. Flera aktörer berättar att arbetet under veckan gett både nya erfarenheter och inspiration att utveckla samverkan vidare för att nå flera. När man går utanför sin ordinarie lokal eller plats möter man nya målgrupper och verksamheterna kan ta del av varandras perspektiv.

För första gången har också Skatteverkets, Försäkringskassans och Pensionsmyndighetens servicekontor valt att delta i en gemensam kampanj för att öka användningen av myndigheternas e-tjänster. De har bland annat visat sina kunder individuellt hur man skaffar och använder e-legitimation och BankID – den allra vanligaste e-tjänst som till exempel biblioteken får frågor på dagligen. Servicekontoren har många besökare och det märks i deltagarantalet för eMedborgarveckan.

Många av aktörerna rapporterar om en stor andel relativt unga (25-40 år) invandrare som deltagit under veckan. Och flera aktörer nämner att de antingen haft språkhjälp eller hade behövt språkhjälp vid sina aktiviteter. Det finns till exempel viktiga e-tjänster som enbart har instruktioner på svenska.

Många samtidiga besökare kräver att det finns snabb uppkoppling på plats. Inloggningar tar tid och höjer tröskeln för många både tekniskt och språkligt. Både servicekontor, bibliotek, Seniornet och studieförbund menar att det är nödvändigt att kunna erbjuda fritt wi-fi i lokalerna för att kunna ge god service.

Under oktober månad har Myndigheten för samhällsskydd och beredskap MSB, arrangerat Sveriges aktiviteter i den europeiska kampanjen Informations-säkerhetsmånaden. MSB informerade om eMedborgarveckan som en aktivitet i kampanjen.

Enligt rapporten 'Svenskarna och internet 2014', som ges ut av Internetstiftelsen i Sverige IIS, tillkommer det fortfarande nya internetanvändare bland de vuxna. Fortfarande står dock en miljon människor utanför det digitala samhället av olika skäl. Användarstöd behövs, både för de som är nya på nätet och för de som vill kunna använda sig av det ständigt ökande utbudet av e-tjänster.

I den här rapporten har vi samlat inspirerande exempel och erfarenheter från eMedborgarveckan. Vi hoppas att den ska ge god näring åt det fortsatta arbetet för att öka den digitala delaktigheten och användningen av e-tjänster.

Trevlig läsning!
Ann Wiklund
projektledare

Digidelnätverkets arbete och kampanjveckor 2015 sponsras av regeringen och Internetstiftelsen i Sverige IIS

Övergripande styrning och uppföljning av arbetet sker i en partssammansatt Samverkansgrupp. Föreningen Sambruk svarar för administrativ samordning.



“ Vi som politiker lägger stor vikt vid att vi är kunskapsbärare för digitaliseringens möjligheter. Om vi som politiker ska jobba med digital delaktighet måste vi själva ha kunskap om de digitala verktyg vi erbjuder.”
Margareta Fransson, vice ordförande i Regionstyrelsen Östergötland

Om oss

eMEDBORGARVECKAN

är en nationell kampanjvecka där e-tjänsternas tillgänglighet är i fokus. Den arrangeras av Digidelnätverket och består av lokala, regionala och nationella insatser och aktiviteter från deltagande aktörer.

Det gemensamma syftet är att öka den digitala delaktigheten och användningen av e-tjänster med fokus på de offentliga. eMedborgarveckan ger tillfälle för dialog mellan de som utvecklar e-tjänster och de som ska använda dem.

DIGIDELNÄTVERKET

är ett icke-hierarkiskt, obundet och demokratiskt nätverk som arbetar för ökad digital delaktighet

i Sverige. Nätverket bildades när den nationella kampanjen för ökad digital delaktighet Digidel2013 avslutades. Syftet är att genom samverkan och delad kunskap arbeta för att öka den digitala delaktigheten och tillgängligheten till digitala tjänster i Sverige. För att samordna och planera gemensamma insatser i Digidelnätverket och för att kunna påverka, dela kunskap och sprida information, finns det en nationell grupp där flera myndigheter och organisationer är representerade. Digidelnätverket arrangerar även Sveriges deltagande i den årliga internationella Get Online Week

<http://digidel.se>

<https://www.facebook.com/groups/Digidelnatverket/>





Att få en hög användning av e-tjänster generellt är en utmaning, men ju mer man lyfter fram det desto mer tror vi att medborgaren får upp ögonen för det. Att som kommun styra sina ärenden mot digitala kanaler är en mognadsfråga både för medborgare och för oss anställda i kommunen”

Anna Hamr, IT-projektledare, kontaktcenter Karlstad kommun

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

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.

“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

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 Regenbergh,
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.



Kulturarvslyftet 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, läsprojekt

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

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 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*

“det finns ett stort behov av utbildning.”

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 utbildningssmöjligheter 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

Reflektioner och erfarenheter - sammansällt av enkätsvar och samtal

VINSTER

Sedan vi började visa våra e-tjänster mer aktivt har vi minskat utskrifter av exempelvis personbevis med uppskattningsvis 80 %, vi har ökat användandet av våra datorer avsevärt, både med inloggningstjänster och utan. Vi anser att användandet av våra datorer även utan inloggning med BankID är ett steg framåt för våra kunder, det första steget mot ökad användning av e-tjänster.

(servicekontor)

En av våra banker fick nya ingångar till en av sina kundgrupper och kommer att bedriva mer uppsökande verksamhet mot den kundgruppen vad gäller internettjänsten.

(bibliotek)

En vuxen utrikesfödd elev, som arbetar och har familj hade aldrig använt en dator. Han lärde sig mejla under de första kurstillfällena och kunde snabbt mejla på egen hand obehindrat. Den eleven sade till sin handledare. "Jag vill lära mig mera. Det här är roligt".

(ULVIS ideell förening)

Kommunens egna tjänster är verkligen inte så enkla som vi gärna vill tro. Ut och visa dem så kan de förbättras! (bibliotek)

Andra förvaltningar i kommunen blev inspirerade av samarbetsmöjligheterna och medvetna om nödvändigheten att vi framöver etablerar närmare kontakt och samarbete. Förvaltningar och avdelningar har redan kommit med idéer för ett samarbete framöver. (bibliotek)

SAMVERKAN

Att biblioteket används som plats för att visa och hjälpa till med kommunala e-tjänster fungerar bra. Den dialog vi haft med andra aktörer inför eMedbor-

garveckan skulle vi behöva ha kontinuerligt. Den har gett oss bra kontakter.

(bibliotek)

Vi kan hjälpas åt bättre att lotsa folk till de olika platser där de kan få användarstöd, om vi vet mer om varandras tjänster.

(servicekontor)

Inför 2016 behöver vi börja planera tillsammans ännu tidigare mellan flera verksamheter.

(bibliotek)

Att vi som är anställda i kommun och på myndighet kan våra egna e-tjänster borde vara en självklarhet. Då kan vi också lära av varandra och vara föredömen utåt.

(kommun, servicekontor, bibliotek)

Tillgång till lokaler att vara i och tillräckligt med plattor och datorer är nödvändigt för att vi ska kunna göra en insats.

(Seniornet)

Länstrafiken, banker och 1177Vårdguiden har tjänster många vill lära sig. De är viktiga att samarbeta med.

(bibliotek, Seniornet)

Verkstäder och aktiviteter i samverkan med Röda Korset, Seniornet, landstinget och kommunala förvaltningar. Det kan vi utveckla vidare.

(bibliotek)

Vi hade Kontaktcenter hos oss på biblioteket under en del av veckan, vilket gjorde att våra besökare kunde få hjälp med sina ärenden på samma plats. Andra förvaltningar i kommunen har blivit inspirerade av samarbetsmöjligheterna och har redan kommit med idéer om samverkan framöver.

(bibliotek)

INTRESSE OCH NYTTA

Att väcka intresse för e-tjänster är svårt. Det är nog först i den akuta situationen då man behöver en tjänst som man tar sig tid att lära.
(bibliotek)

En insikt är att vi måste vara beredda på att först få visa hur man kopplar upp sig via sin mobil. Sedan kan man visa e-tjänsten.
(servicekontor)

När vi berättar om nyttan med e-tjänsterna, som till exempel att det är enklare och billigare att köpa biljetter, då vill de seniorer vi träffar lära sig mera.
(it-guide)

Tjänster som 1177Vårdguiden, BankID och att låna e-böcker är uppskattade. Det är enkelt att förstå varför man behöver lära sig dem.
(bibliotek)

Vi samverkade mellan bibliotek, studieförbund, Seniornet, vård- och omsorg och flera kommunala förvaltningar med it-caféer, teknikdrop-in, drop-in kommunens tjänster, ladda ned talböcker mmm. Det var nästan alltid någon i kö för teknik-drop-in.
(bibliotek)

Samarbete med banken. Jätteviktigt, eftersom frågor om bankernas tjänster med BankID är de vanligaste.
(bibliotek, Seniornet)

För att vi ska se riktig effekt av en satsning som eMedborgarveckan måste kommun, landsting och statliga myndigheter vara tydliga med att e-tjänster ska användas. Annars kommer vi alltid att få hålla på och dutta med dem som har lust att lära sig just där och då. (bibliotek)

MARKNADSFÖRING

En sådan här satsning behövs men måste marknadsföras mycket större. En kraftsamling för en e-samhällsvecka!
(bibliotek, servicekontor, kontaktcenter)

Mera, mera marknadsföring! Vi kan nå fler! Annonseringar på bussar och i T-bana, annonser i dagspress och på kommunala sajter.
(servicekontor, bibliotek, kontaktcenter)

Annonser i lokalpressen är viktigt men dyrt. Behovet av support bland äldre är stort. Det är svårt att nå ut till boende i miljonprogramområden med både marknadsföring och hjälp.
(Seniornet)

Nästa år kommer vi att samla ihop oss mer i kommunen för att marknadsföra inför eMedborgarveckan. Vi kan nå många fler med gemensamma krafter!
(bibliotek, medborgarkontor)

ANVÄNDAREN/KUNDEN/ BESÖKAREN/DELTAGAREN

Flera av deltagarna i våra aktiviteter på biblioteket under veckan anmälde sig till cirklar i datakunskap för nybörjare. Det behovet är fortfarande stort.
(studieförbund)

Vår hjälpmedelscentral fanns på plats på biblioteket och fick många frågor om de hjälpmedel som förskrivs till dyslektiker och synsvaga.
(bibliotek)

Vi märker att många inte vill besvära. Har de fått hjälp en gång, vill de inte be om hjälp med samma tjänst en gång till trots att de behöver det.
(it-guide)

Många med torra fingrar behöver surfpenna för att klara av att använda en surfplatta.
(studieförbund)

Nästan enbart män på föredraget om Lantmäteriets kartor och endast kvinnor på programpunkter om surfplattor. Det behöver vi försöka förändra till nästa gång.
(bibliotek)

Vi behöver ha kontinuerlig tillgång till supporttid för seniorer för att man ska kunna fortsätta utveckla modet att gripa sig an en digital värld.
(förebyggande äldreomsorg)

Det är svårt att be om hjälp. Många känner nog att de måste ha konkreta frågor om särskilda e-tjänster för att våga. Och många vågar inte ändå.
(it-guide)

Man måste söka upp folk. Det går inte att sitta och vänta på att de ska komma.
(bibliotek)

DEN VANLIGASTE FRÅGAN

De flesta ville ha hjälp med e-legitimation och BankID.
(Seniornet, it-guide, bibliotek, servicekontor, studieförbund)

Många visste inte att BankID kan användas som e-legitimation.
(servicekontor)

Vi har upptäckt att många redan har laddat ned BankID i sina mobiler men de vet inte hur man använder det. (servicekontor)

En av våra banker fanns här på biblioteket de flesta dagar och fick många frågor. Om bankerna börjar visa BankID och myndigheterna visar e-legitimation på ett aktivt sätt, skulle det underlätta mycket för oss på biblioteken. Frågor om BankID och Internetbank är de vanligaste vi får.
(bibliotek)

Vi får väldigt många frågor om BankID och internetbank. (Seniornet)

SPRÅK

Alla offentliga e-tjänster borde använda bilder och symboler i stället för text.
(folkhögskola)

Det är mycket svårt att visa en e-tjänst utan att man

kan varandras språk och en del tjänster har bara instruktioner på svenska. (servicekontor)

Vi hade förberett visningar för seniorer, men de flesta som kom var ganska nyanlända asylsökande. Vi fick tänka om och hade behövt mer språkhjälp på plats.
(bibliotek)

En verkstad på arabiska med fokus på digitala vägar till svenska språket blev en mycket lyckad satsning.
(bibliotek)

Vi informerade mest om vad vi kunde hjälpa till med från Kundtjänst men vi fick frågor på kommunens alla möjliga kärntjänster. Vi skulle behövt språkhjälp.
(kundtjänst)

Vi har haft många ganska unga nyanlända asylsökande som kommit på aktiviteterna. Som tur är har vi personal som talar även andra språk än svenska.
(bibliotek)

TEKNIK

I ljuset av det vi sett under eMedborgarveckan har vi förstått att vi behöver erbjuda fritt wi-fi i våra lokaler för att enkelt kunna visa våra kunder hur de kommer åt våra tjänster i sina mobiler.
(servicekontor, bibliotek)

Snabbt och enkelt måste man kunna visa hur deltagaren själv kan använda en e-tjänst i sin mobil. Att behöva hålla på med inloggning och sånt krånglar bara till det.
(studieförbund, bibliotek, servicekontor)

Många aktiviteter
erbjöds på flera
språk eller med
tolkhjälp



Vanligaste frågan handlade om
e-legitimation och **BankID**



“ Kommuner, landsting och statliga myndigheter behöver bli mycket tydligare med att de vill att alla ska använda deras e-tjänster! Det skulle underlätta mycket för alla oss som jobbar med att visa dem”
Gunilla Lundberg, verksamhetschef it-guide

Vi var med!

Folkbibliotek i:

Angered, Arboga, Arvika, Askersund, Boden, Borås, Boxholm, Bromölla, Bräcke, Eksjö, Enköping, Eskilstuna, Falköping, Finspång, Flen, Gislaved, Gnesta, Gnosjö, Gotland, Gustavsberg, Gällivare, Göteborg, Hagby, Hallsberg, Hallstahammar, Hedemora, Helsingborg, Huddinge, Håbo, Härnösand, Högsby, Järfälla, Jönköping, Kalmar, Karlshamn, Karlskrona, Katrineholm, Kista, Knivsta, Kramfors, Kungsör, Köping, Leksand, Lessebo, Lidköping, Lindesberg, Linköping, Ljungby, Lund, Malmö, Mjölby, Motala, Mönsterås, Nacka, Nora, Norberg, Norrköping, Norrtälje, Nybro, Nykvarn, Nyköping, Oxelösund, Rättvik, Sala, Sigtuna, Skinnskatteberg, Skutskär, Sollefteå, Sollentuna, Solna, Stockholm, Strängnäs, Sundbyberg, Sundsvall, Surahammar, Södertälje, Sölvesborg, Timrå, Tjörn, Torsby, Torsås, Tranemo, Trollhättan, Trosa, Tyresö, Täby, Uddevalla, Uppsala, Vallentuna, Vansbro, Vetlanda, Vilhelmina, Värnamo, Västerås, Växjö, Ånge, Åtvidaberg, Ängelholm, Örnsköldsvik, Östersund

Försäkringskassans, Skatteverkets, Pensionsmyndighetens servicekontor i:

Alingsås, Arvidsjaur, Arvika, Bollnäs, Botkyrka-Hallunda, Borås, Bromölla, Eslöv, Fagersta, Falkenberg, Falköping, Falun, Gällivare, Gävle, Göteborg, Hagfors, Halmstad, Haparanda, Helsingborg, Hudiksvall, Hässleholm, Karlshamn, Karlskoga, Karlskrona, Karlstad, Kista, Kiruna, Klippan, Kristianstad, Kristinehamn, Kungsbacka, Landskrona, Lindesberg, Linköping, Ljungby, Ljusdal, Luleå, Lycksele, Norrköping, Nyköping, Piteå, Sandviken, Simrishamn, Skellefteå, Skövde, Stockholm, Strömstad, Söderhamn, Södertälje, Tranås, Trelleborg, Trollhättan, Tyresö, Umeå, Varberg, Vilhelmina, Visby, Växjö, Ystad, Åmål, Älmhult, Ängelholm, Örebro, Örnsköldsvik, Östersund

SeniorNet i:

Göteborg, Huddinge, Karlskrona, Karlstad, Lidköping, Linköping, Märsta/Sigtuna, Nyköping, Skutskär, Solna, Sundsvall, Tyresö, Växjö

Studieförbunden:

ABF Askersund, ABF Flen, ABF Huddinge, ABF Köping, ABF Norra Värmland, ABF Rättvik, ABF Strängnäs, ABF Södra Småland, Folkuniversitetet Göteborg, Folkuniversitetet Kungsbacka, Folkuniversitetet Varberg, Medborgarskolan Syd, Skådebanan i Dalarna, Studieförbundet Lidköping, Studieförbundet Trosa, Studieförbundet Sörmland Strängnäs, Studieförbundet Växjö, Studieförbundet Kulturens Värmdö, Studieförbundet Vuxenskolan Burträsk, Studieförbundet Vuxenskolan Flen, Studieförbundet Vuxenskolan Lidköping, Studieförbundet Vuxenskolan Nässjö, Studieförbundet Vuxenskolan Rättvik, Studieförbundet Vuxenskolan Torsås, Studieförbundet Vuxenskolan Tranemo, Studieförbundet Vuxenskolan Västerbotten, Studieförbunden i Sörmlands län

Folkhögskolorna:

Fornby Folkhögskola Borlänge, Ljungkile Folkhögskola, Mora Folkhögskola Riks FUB

Samt:

Alvesta kommun Mötesplatsen, Arbetsförmedlingen Kalmar, Arbetsförmedlingen Skärholmen Stockholm, Arbetsförmedlingen Etableringsresurs Sollefteå, Båstads kommun, Coder-Dojos Gotland, Dyslexiförbundet FMLS, Dyslexiförbundet Stockholms län, Eksjö kommun Eksjö Gymnasium Ekonomiprogrammet Falköpings kommun medborgarkontoret och it-utvecklare, Farsta stadsdelsförvaltning, Folkhögskolornas serviceorganisation FSO, Föreningen ULVIS, Försäkringskassan, Gävle kommun Kundtjänst, Göteborg stad Förebyggande & Hälsofrämjande enheten/Frivillig i Centrum, Göteborg stad Service- och E-tjänstutveckling, Handelsbanken Rättvik, Handelsbanken Skärholmen, Handelsbanken Tranemo, Håbo kommun Kontakt-

center, Bromölla kommun Informationskontoret, It-guide Enter Sweden, Karlstad kommun Kontaktcenter, Katrineholms kommun, Landstinget Dalarna, Landstinget Västmanland Kultur- och Museiverksamheten, Landstinget Västernorrland Projekt e-samverkan, Leksands Sparbank, Lidköpings kommun, Linköpings kommun Medborgarkontoret, Länsbibliotek Västernorrland, Länsbibliotek Sörmland, Länsbibliotek Västernorrland, Länsbildningsförbundet Sörmland, Lärcentrum Härnösands kommun, Malmö lärcentrum, Mora lasarettsbibliotek, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap MSB, Nättidningen re:flux, Pensionsmyndigheten, Regionbibliotek Region Jönköpings län, Regionbibliotek Stockholm, Regionbibliotek Östergötland, Regionförbundet i Kalmar län, Röda Korset Sundsvall, Skatteverket, Stockholms stad Skärholmens stadsdelsförvaltning och Servicekontor Kungsholmen samt Medborgarservice Hässelby gård, Supportstugan Linköping, Surfa Lugnt, Swedbank Angered, Swedbank Finspång, Swedbank Motala, Swedbank Norberg, Torsby kommun, Torsås kommun socialförvaltning, Tyresö kommun Servicecenter, Varberg kommun Anhörigverksamheten och Anhörigstödet, Vetlanda kommun Turistcenter, Winnet Gävleborg, Värnamo Utbildningsförvaltning, Ystad kommun

och Digidelnätverkets nationella samverkansgrupp:

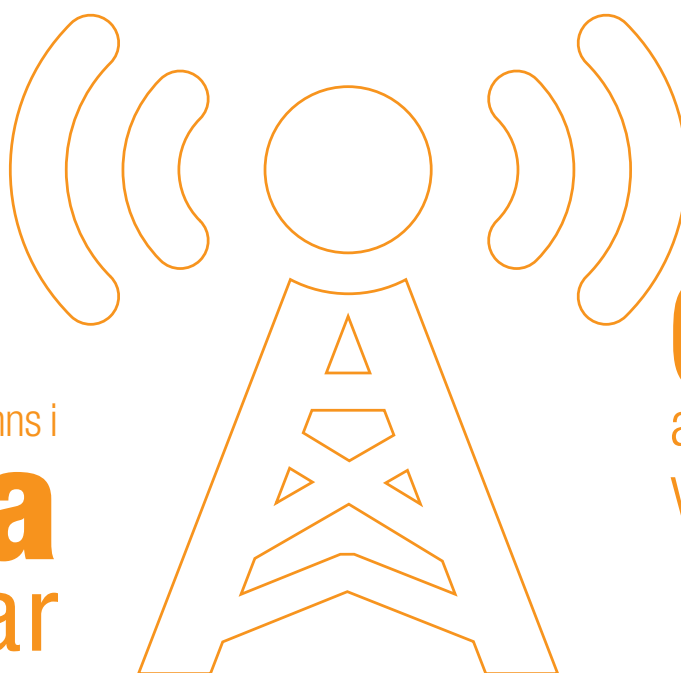
Folkbildningsförbundet, Folkbildningsrådet, Föreningen Sambruk, Internetstiftelsen i Sverige IIS, Kulturrådet, Kungl. biblioteket KB, Landsorganisationen i Sverige LO, Myndigheten för delaktighet MFD, Myndigheten för tillgängliga medier MTM, Seniornet Sweden, Statens medieråd, Svensk biblioteksförning, Sveriges Digital Champion; Jan Gulliksen, Sveriges kommuner och landsting SKL, Sveriges länsbibliotekarier SLB

Ännu fler lokala och regionala banker, länstrafikbolag, landsting, föreningar och företag har medverkat vid arrangemang över hela landet.

Välkomna att delta i Get Online Week 14-20 mars 2016 och i eMedborgarveckan oktober 2016. Håll utkik på <http://digidel.se> och i Digidelnätverkets Facebookgrupp.

Deltagare fanns i

**alla
åldrar**



64%
av deltagarna
var **kvinnor**



<http://digidel.se>
<https://www.facebook.com/groups/Digidelnatverket/>