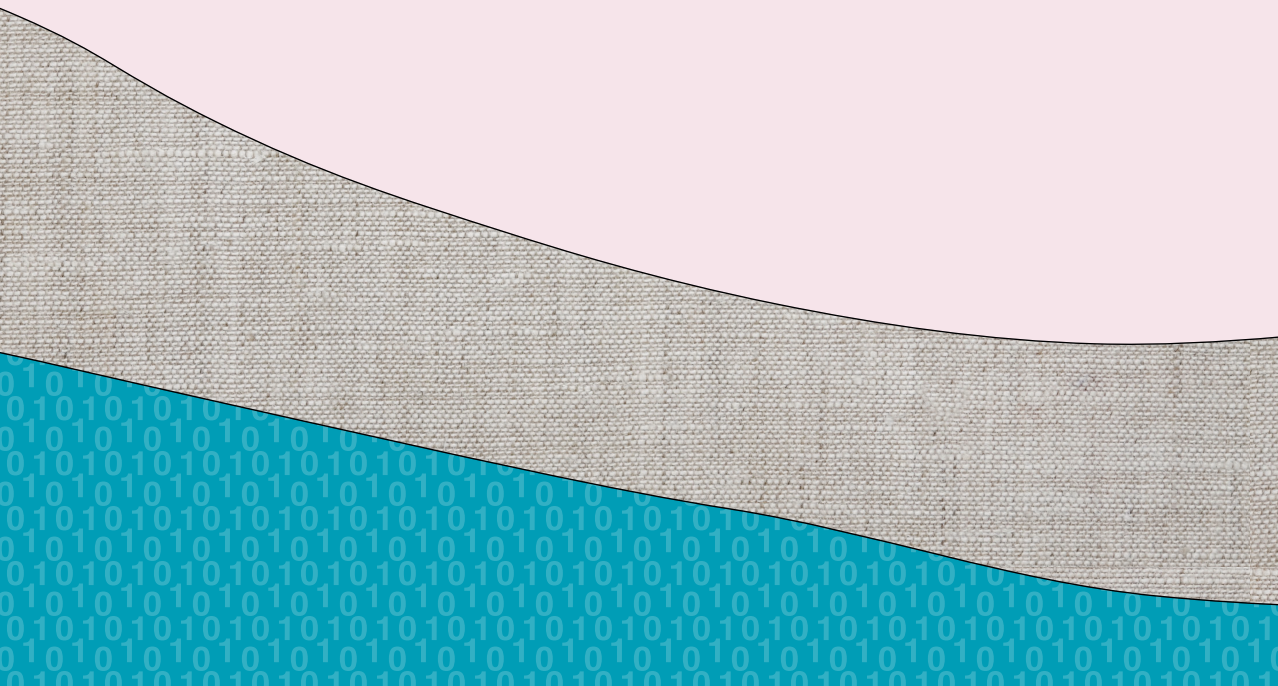
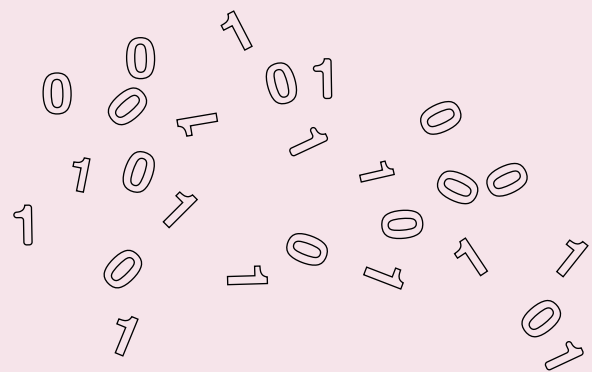


.....





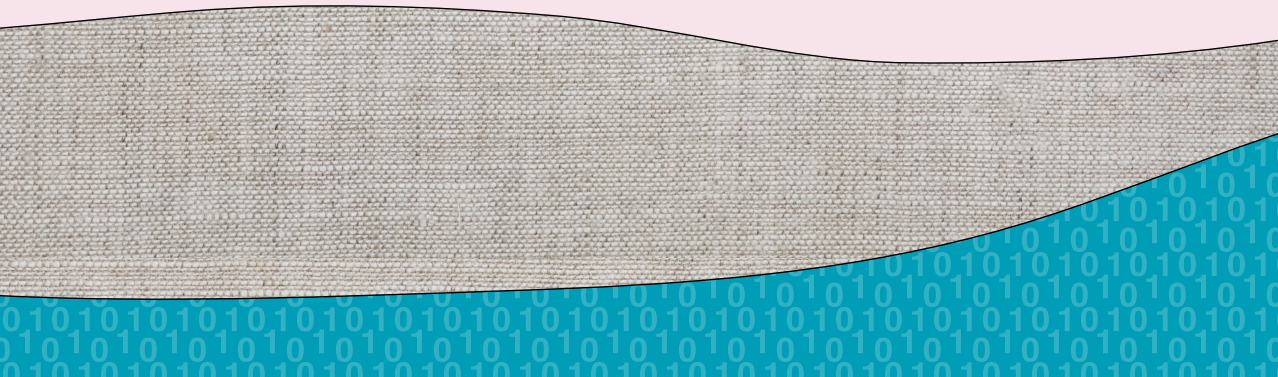
Hej!

Vad har socialförvaltningen i Rättviks kommun, Hussein Mohammed Ali och Swish gemensamt? På olika sätt arbetar de för att främja digital delaktighet. Och det behövs verkligen. I Sverige finns idag omkring en halv miljon människor som aldrig använder internet.

Det här är en temaskrift för dig som är ledare eller jobbar med samhällsfrågor. Här finns berättelser från verkligheten om vad digital inkludering innebär, men vi vill också lyfta fram olika perspektiv på varför delaktighet är så viktigt för samhällsutvecklingen. Publikationen ges ut av Digidelnätverket i samarbete med Digitaliseringsrådet. Texterna är skrivna av olika författare som står för innehåll och slutsatser. Tillsammans ger det förhoppningsvis dig en inspirerande läsning!

Terese Raymond, *Digidelnätverket*

Emily Nordqvist, *Digitaliseringsrådet*



OM DIGIDELNÄTVERKET

Digidelnätverket arbetar för ökad digital delaktighet och tillgänglighet till digitala tjänster i Sverige. Nätverket består av de aktörer som väljer att delta och samarbeta, till exempel bibliotek, studieförbund, ideella föreningar, kommuner och myndigheter. Föreningen Sambruk ingår i Digidelnätverkets nationella samverkansledning och fungerar som administrativ samordnare. Sambruk är en ideell förening för kommunal samverkan inom verksamhetsutveckling och digitalisering.

Genom regeringsbeslut har Sambruk beviljats bidrag för en central kampanj- och samordningsfunktion inom Digidelnätverket. Syftet är att främja digital delaktighet och ge möjlighet för personer att höja sin digitala kompetens. Åtagandet innebär även att bidra till ökad kunskap och samverkan i digitaliseringsfrågor genom att mobilisera och stödja nätverkets aktörer runt om i landet och bjuda in till dialog med nationella aktörer.

REDAKTÖR

Terese Raymond,
nationell koordinatör
för Digidelnätverket

TEXTREDAKTÖR

Annelie Drewsen

KORREKTURLÄSNING

Cilla Dalén
Anna Ulfsdotter Nilsson

GRAFISK FORM

Emma Österman

FOTO

Maskot Bildbyrå AB | 6
Severus Tenenbaum | 12
Sara Hansson | 18
Pressbild Swish | 32
AB/Johnér Bildbyrå | 44
Max Lennartsson | 56

TRYCK

Lenanders grafiska AB,
2019

KONTAKT

www.digidel.se
hej@digidel.se

Innehåll

Ingen ska stå utanför det digitala samhället | 7

Terese Raymond

En bossfajt mot hemlösheten | 13

Annelie Drewsen

Särskolan fick fart på hela Rättvik – klart alla ska ha wifi | 19

Cecilia Burman

Datasamhället är ett jäsra bök | 27

Malin Brandt Smedberg, Martina Rasch
och Annika Willow Sundh

Enkel design – med användaren som expert | 33

Emily Nordqvist

Så blev lärandet en upplevelse | 39

Karin Nygårds

Seniorerna som väljer skärmtid | 45

Josefine Lindén

Demokrati förutsätter att alla kan delta | 51

Lina Rahm, Karin Skill och Elin Wihlborg

Biblioteket – ett nav för digital kompetens | 57

Terese Raymond

Att ta ansvar för delaktighet i en digital tid | 63

Emily Nordqvist



"Vad skulle hända om vi införde en nollvision för digitalt utanförskap?"
Det frågar sig Terese Raymond från Digidelnätverket och efterlyser politiskt mod i frågan om digital delaktighet.

Ingen ska stå utanför det digitala samhället

I Sverige finns en stor grupp människor som inte använder internet och digitala tjänster, trots att det mesta i samhället är digitaliserat. Ålder, utbildningsnivå och personligt nätverk har betydelse för hur långt steget till det digitala är. För att inkludera alla i det digitala samhället krävs politiska visioner – och mer kunskap om orsakerna till utanförskapet.

Ungefär en halv miljon vuxna i Sverige använder inte internet alls enligt den senaste statistiken från Statistiska centralbyrån (SCB) och Internetstiftelsen. Dessutom finns en stor grupp sällananvändare som använder internet till vissa saker, men i liten utsträckning. Statistiken ger oss viss kunskap om var skillnaderna finns. Det går till exempel att skönja en generationsklyfta. Enligt SCB har en tredjedel av personerna mellan 75 och 85 år inte tillgång till internet hemma, medan nästan alla mellan 16 och 54 år har det. Statistiken visar att det är vanligare att äldre personer aldrig har använt internet. Det är dessutom en utbildningsfråga. Personer med lägre utbildningsnivå har sämre tillgång till internet i hemmet enligt SCB. Det överensstämmer med vad Internetstiftelsen rapporterar: lägre utbildningsnivå innebär lägre daglig användning av internet. Även civilstånd hänger ihop med internetanvändande. Hushåll med en vuxen saknar oftare tillgång till internet än hushåll med minst två vuxna enligt SCB. Internetstiftelsen visar liknande statistik och lyfter särskilt att det är ungefär hälften i gruppen änkor och änkemän som inte använder internet dagligen.

» Idag stänger vi ute människor som faktiskt ganska lätt skulle kunna använda det digitala.

Vi bygger fel eller vi bygger för dåligt. Vi tillämpar inte ens den kunskap som finns! «

– Stefan Johansson

Personer i någon form av utanförskap är vanligtvis underrepresenterade i nationella studier. I Digitaliseringsrådets lägesbild noteras därför att det kan vara ännu fler som, av olika anledningar, inte är med i den digitala utvecklingen.

Anders Hintze, analysansvarig på Digitaliseringsrådet, understryker att det saknas evidensbaserad forskning på vad som orsakar utanförskapet.

– Vi kan se att en stor grupp icke-användare är äldre. Men svaret på varför det ser ut så finns inte att finna i den befintliga statistiken, säger Anders Hintze. Många i den äldre befolkningen hann inte använda internet under sitt yrkesliv. Innebär det att de har längre väg att lära? Är gradvis försämrad syn problemet? Blir man mer orolig av sig med åren? Är det svårare att få information och be om hjälp för att det sociala nätverket krymper?

Många personer har tillgång men förstår kanske inte hur det funkar. Stefan Johansson är tillgänglighetsexpert, doktorand på Kungliga tekniska högskolan och vd på Begripsam AB och beskriver det digitala utanförskapet som en gräns som personer passerar fram och tillbaka. Vissa saker klarar man av ganska bra. Men sedan kommer något mer komplicerat och då funkar det inte. Det man förväntas göra är av någon anledning för svårt. Instruktionerna kanske inte finns eller så är de krångliga. Här vilar ett tungt ansvar på utvecklare av digitala tjänster. Ju mer vi lär oss om *design för alla*, eller *universell utformning*, desto fler kan inkluderas.

– Idag stänger vi ute människor som faktiskt ganska lätt skulle kunna använda det digitala. Vi bygger fel eller vi bygger för dåligt. Vi tillämpar inte ens den kunskap som finns! Idag är vi långt ifrån det tak då vi skulle kunna säga att det verkligen inte går att nå fler, säger Stefan Johansson.

På uppdrag av Post- och telestyrelsen (PTS) gjorde Begripsam 2017 en undersökning av hur personer med funktionsnedsättning använder internet och vilka svårigheter de upplever. Studien visade att 48 procent anser att internet är svårt. Det kan jämföras med SCB:s studie från 2017 där endast 20 procent anser

att internet är svårt. Ofta betraktas personer med olika funktionsvariationer som en homogen grupp och viktiga skillnader förbises. Begripsams studie ger en hel del ny kunskap om hur personer med funktionsnedsättning använder internet och en uppföljande studie kommer att utföras under hösten 2019.

Ibland sätter samhället upp hinder. Vissa grupper blir utestängda fastän de vill och kan vara digitala. Varje år redovisar Socialstyrelsen uppgifter om utvecklingen av e-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna. I senaste rapporten från 2019 konstateras att utvecklingen av e-tjänster inom socialtjänsten går långsamt jämfört med hur andra samhällsfunktioner nyttjar självservice och digitala kommunikationskanaler. Digitaliseringsrådet lyfter särskilt betydelsen av tillgång till internet på alla former av särskilda boenden, såsom äldreboenden, skyddade boenden och asylboenden. Att kunna koppla upp sig där man bor är viktigt för att kunna kommunicera och använda internetbaserade samhällstjänster.

En annan aspekt av utanförskapet handlar om vilket socialt nätverk man har omkring sig. Hur vet man att det är dags att uppdatera någonting eller att det har kommit en bättre app? Det kan framstå som mystisk kunskap som bara uppstår.

– Men den uppstår eftersom människor i ett nätverk förser varandra med information. Är du utanför det nätverket, då är du också digitalt utanför. Oavsett om du har både pengar och tekniken, säger Stefan Johansson.

Anders Hintze från Digitaliseringsrådet pekar på vilken betydelse arbetet kan ha för tillgången till sådan kunskap.

– Vissa anställda är privilegierade, för när det väl kniper så kan man gå till IT-supporten och ställa sina privata frågor. Det tror jag är ganska vanligt, säger han.

Den som är i yrkeslivet har även andra fördelar. Arbetsgivaren kan till exempel stå för digitala prylar och supporten av dessa. För andra kan det vara en kostsam och strulig historia om något går sönder.

– Vi borde tydliggöra i det kommunala försörjningsstödet att man har en grundläggande rätt till att vara digital. Det borde inte diskuteras. Det borde betalas ungefär som hyran. Du behöver någonstans att bo, du behöver el och vatten och du behöver internet, säger Stefan Johansson. Även Digitaliseringsrådet föreslår en modernisering av försörjningsstödet så att det tydligt framgår att digitaliseringsperspektivet och tillgång till internet ska finnas med i bedömningen.

För somliga är det också förenat med en hög risk att uppdatera sig till ny teknik. Ofta ger vi för lite support i skiftena. Stefan Johansson minns att övergången från kassetband till cd-skiva var svår för många som lyssnade på talböcker. Trots att kassetbanden var besvärliga, fanns en misstänksamhet mot den nya tekniken.

– De gjorde en kalkyl: Ska jag byta teknik med risk att jag kanske inte kan

fortsätta läsa böcker, eller ska jag hänga mig kvar i den här urusla tekniken som jag visserligen är väldigt kritisk mot men som jag förstår hur den funkar? Många stannade kvar. Risken att förlora böckerna kändes helt enkelt för stor, berättar Stefan Johansson.

En annan viktig faktor är omgivningens eller ens egna förväntningar på sig själv som en framgångsrik digital person. Stefan Johansson använder i sin forskning begreppet *self-efficacy*. Det är besläktat med självförtroende och beskriver hur beredd man är att nappa på erbjudanden om teknik. Någon tänker "okej, jag kan inte det här nu men hur svårt kan det vara att köra igång och testa", medan en annan inte riktigt ser sig själv med tekniken. Och därför inte heller provar.

– Det är otroligt svårt att få gruppen med lågt *self-efficacy* att testa saker, och det är förmodligen de som gömmer sig bakom kolumnen "inte intresserad" när man mäter det här. Det är en skyddsmekanism att säga att man inte är intresserad. Det gör ont att säga att man inte vågar eller att man känner sig dum, säger Stefan Johansson.

De personer som gömmer sig bakom ointresse kommer förmodligen att vara väldigt svåra för samhället att nå med digitala erbjudanden. Enligt Internetstiftelsen har 77 procent av icke-användarna aldrig testat internet. Endast var femte har använt internet tidigare men slutat. Internetstiftelsens slutsats är att de som någon gång börjat använda internet ofta fortsätter. För alla som arbetar med digital vägledning gäller det att lyckas få kontakt med de här grupperna, luckra upp rädslan och visa på nyttan med tekniken. Men det är väldigt personligt vad som får människor att öppna det hårda skalet av ointresse och rädsla.

Just nu behövs det politiskt mod för att sätta målet att ingen ska stå utanför det digitala samhället. Vad skulle hända om vi införde en nollvision för digitalt utanförskap? Vi satsar redan mycket resurser på dem som ligger i digitaliseringens framkant. Men det är lika viktigt att se till att alla blir inkluderade. Först då kan samhället verkligen dra nytta av digitaliseringens möjligheter.

*Terese Raymond, nationell koordinator
för Digidelnätverket*

DESIGN FÖR ALLA

Design för alla är en designfilosofi som syftar till att en produkt eller en tjänst kan användas av så många som möjligt utan speciella anpassningar. Målet är att skapa tillgänglighet för personer med funktionsnedsättningar och inkludera alla människor i samhället. Myndigheten för delaktighet (MFD) använder istället begreppet *universell utformning* för design och utveckling som tar hänsyn till människors olika behov och förutsättningar.

Inom informations- och kommunikationsteknik talas det om *e-tillgänglighet* och det finns en EU-standard för e-tillgänglighet avseende offentliga upphandlingar av IT.

Källor: **Wikipedia, www.mfd.se och www.sis.se**

Referenser

Begripsam (2017) *Svenskar med funktionsnedsättning och internet*
Digitaliseringsrådet (2018) *En lägesbild av digital kompetens*
Internetstiftelsen (2018) *Svenskarna och internet 2018*
SCB (2018) *Befolkningens IT-användning*
SCB (2017) *IT bland individer 2017*
Socialstyrelsen (2019) *E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2019 – Uppföljning av utvecklingen inom e-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna*



Hussein Mohammed Ali fick ordning på sitt liv tack vare digitala hjälpmedel. Men enligt Stefan Johansson har socialtjänsten svårt att implementera teknik som skulle kunna spara samhället mycket pengar.

En bossfajt mot hemlösheten

När Hussein Mohammed Ali fick en smart telefon började hans liv förändras. Plötsligt vaknade han i tid och kom iväg till viktiga möten. Nu har han flyttat ifrån stödboendet och hjälper andra i samma situation att få struktur på tillvaron med digitala hjälpmedel.

- Min största glädje är att jobba med teknik och att hjälpa människor, säger han.

För fem år sedan bodde Hussein Mohammed Ali på Bandhagshemmet i Stockholm. Med sina 65 platser är det ett av stadens största boenden för personer som har hamnat i hemlöshet, missbruk eller psykisk ohälsa.

– Jag kom dit på grund av psykisk ohälsa. Innan dess hade jag flyttat fram och tillbaka mellan flera olika boenden, säger Hussein Mohammed Ali och räknar upp några av dem. Ankaret. Lönner. Hotell Månen. Namn som anspelar på idyll och trygghet.

På pappret hade han ett omfattande stöd från samhället. Han träffade läkare, psykologer, boendeassistenter, arbetsterapeuter, arbetsförmedlare och olika handläggare. Men det funkade ändå inte.

– Jag hade överdrivet många myndighetskontakter. Men ansvaret för att ta mig vidare i livet låg till 90 procent på mig själv, trots att jag var i ett mentalt tillstånd då jag inte ens klarade av att ta mig upp ur sängen eller äta mat. Till och med en lugn vecka kunde Hussein Mohammed Ali ha möten varje dag. Ibland kallades han till samma mottagning flera dagar i rad, för att träffa olika personer varje gång. Till sist blev det för mycket.

– Vi hade möten för att planera nästa möte. All tid försvann på att planera istället för att göra det vi hade bestämt. Jag kastade in handduken och kollade

inte ens mejl och sms. Jag bara sket i det, säger Hussein Mohammed Ali och ler försiktigt åt sin egen historia.

Han sitter i lunchrummet på det IT-företag där han gör praktik, med förhoppningen om att få en fast anställning. På armen har han en smart klocka – en av de fiffiga manicker som han kom i kontakt med under en workshop på Bandhagshemmet för fem år sedan. En forskargrupp från Kungliga tekniska högskolan (KTH) hade kommit dit utrustade med olika digitala hjälpmedel. Kanske kunde tekniken göra tillvaron mindre kaotisk och mer hanterbar för hemlösa personer?

– Med stöd av tekniken kan man få hjälp att hantera svåra saker i livet. Många hemlösa personer har stora kognitiva svårigheter. Det kan bero på att man har missbrukat eller att man har både en kognitiv diagnos och missbruk, säger Stefan Johansson som är tillgänglighetsexpert, doktorand på KTH och den som ledde projektet "Smartare möten".

Att komma ihåg möten eller vakna på morgonen kan vara en sådan svårighet.

– Om de inte kommer upp så kanske de inte tar sina mediciner i tid, vilket påverkar hela dagen. Dagens teknik är faktiskt ganska bra på att väcka människor, säger Stefan Johansson. Han förklarar att taktila klockor fungerar bättre än ljudlarm för vissa personer. Klockan kan även ta emot mejl, mötesinbjudningar och sms och är kopplad till en smart mobil via bluetooth.

I lunchrummet på Bandhagshemmet möttes Stefan Johansson och Hussein Mohammed Ali för första gången.

– Personalen sa att jag inte skulle ta med Hussein, för att han inte var motive-rad. Sådant säger personal ofta, men det skiter jag ärligt talat i. Folk blir motive-rade om de ser en öppning och det gjorde Hussein. Han gjorde snabbt framsteg, säger Stefan Johansson.

Hussein Mohammed Ali berättar att det var tekniken som lockade honom. Han hade tidigare arbetat som ansvarig för datorer på en skola och provade gärna de nya sakerna. Ganska snart började tekniken få saker att hända i hans liv. Det gick inte längre att strunta i möten när klockan vibrerade på armen. Och när han väl satt hos sin handläggare plockade han fram sin smarta penna och ett särskilt block. Pennan spelar in både ljud och det som skrivs med den, och blocket har inbyggda ikoner på varje sida för att styra pennan.

– På vägen hem kunde jag koppla in hörlurar och lyssna på vad vi hade sagt under mötet, berättar Hussein Mohammed Ali.

Pennan och klockan hjälpte honom att ta det ansvar som andra förväntade sig av honom.

– Innan hade jag haft svårt att komma ihåg vad som sades på ett möte och ofta var jag mer förvirrad när jag gick än när jag kom. Men tack vare pennan blev det lättare att komma ihåg och det ledde faktiskt till att jag började fullfölja det som sades på mötena. Då tog de mig lite mer på allvar.

Hussein Mohammed Ali fattade snabbt tekniken och blev ett stöd både för personal och brukare. Så när projektet avslutades och ett nytt upplägg skulle prövas fick han ett erbjudande om anställning. I nästa steg skulle de positiva resultaten från det första projektet – där 8 av 10 deltagare tyckte att de hade blivit hjälpta – implementeras i socialtjänstens ordinarie arbete.

I november 2016 flyttade Hussein Mohammed Ali ut från boendet och några månader senare var han tillbaka som teknikcoach i projektet "Smartare handläggning via smartare möten".

– Min viktigaste arbetsuppgift var ett hjälpa dem som bodde där med smart teknik. Någon kanske hade svårigheter med att skicka sms på en smart mobil, någon annan ville skapa ett mejlkonto. Jag blev också ansvarig för att sköta det trådlösa nätverket och ge inloggningsdata till alla.

Att Hussein själv hade varit i samma situation som de människor han mötte var en fördel, enligt Stefan Johansson.

– Det bygger upp självbilden att se någon som är precis som man själv lyckas. Det är därför Hussein är mer framgångsrik som coach än jag. Han har större trovärdighet i gruppen.

Enkla tekniska hjälpmedel kan göra stor skillnad för människor som lever i samhällets utkant. Ändå har det varit svårt att implementera det digitala arbetet i socialtjänstens rutiner. Motståndet och trögheten finns ofta inom systemet. En hemlös person kan exempelvis få kallelser med vanlig post, trots att hen inte har någon fast adress.

– Vi borde skicka alla myndighetskallelser med sms, säger Stefan Johansson och berättar att somliga hamnar hos Kronofogden för att de varken får kallelserna eller räkningarna från myndigheter och mottagningar.

För samhället finns också en ekonomisk vinst att göra. Enligt Stefan Johanssons beräkningar kostar en intervention med digital teknik mindre än 10 000 kronor. I jämförelse kostar ett rum på ett stödboende nära 30 000 kronor per månad, och handläggare kan fatta beslut om ett halvårs vistelse åt gången.

– Det finns tecken på att vi kan förkorta den här processen med några månader om man också jobbar med teknik. Då skulle vi kunna spara mycket pengar. Ändå har socialtjänsten otroligt svårt att ta in det här arbetet i sin arsenal av åtgärder, säger Stefan Johansson.

Andra hinder finns i själva IT-systemen. Att ge brukarna tillgång till digitala kalendrar och trådlöst nätverk är inte alltid så lätt. Man kanske inte ens har identifierat att de har ett sådant behov.

- När vi jobbade i Stockholms stad fick vi definiera de hemlösa som externa konsulter för att de skulle få en roll i systemet och tillgång till kalendern, säger Stefan Johansson.

Han har föreläst för många kommuner och organisationer och intresset är ofta stort. Ändå går implementeringen trögt. Ofta är brukarna själva de som är mest villiga att prova tekniken.

- Socialtjänsten måste börja testa. En murbräcka skulle kunna vara webbmöten mellan handläggare och klient. Det finns stora fördelar med det.

Snart är arbetsdagen slut och Hussein Mohammed Ali ska hem till sin träningslägenhet. Han drömmer om att även i framtiden jobba med digitala hjälpmedel, kanske starta eget.

- Jag skulle vilja använda *gamification* för att hjälpa personer att ta sig igenom sina hinder. Svårigheter kan representeras av en bossfajt. Att få in en dygnsrytm kan till exempel vara en bossfajt för en person och då kan man använda sig av termer och metodik från spel för problemlösning i vardagen.

Han har själv klart sig för vilken som är hans viktigaste bossfajt.

- Det finns en som jag fortfarande inte har klarat av och det är att ha struktur i vardagslivet. På jobbet är det inte så jättesvårt, men i privatlivet behöver jag få ordning. Jag tar mig ofta an lite för mycket på samma gång. Den bossfajten kommer att ta ett bra tag.

Annelie Drewsen, *frilansjournalist*

DIGITALT STÖD FÖR PERSONER SOM ÄR HEMLÖSA

- Företaget Begripsam har i två projekt provat olika digitala hjälpmedel för personer i hemlöshet.
- "Smartare möten" hade fokus på forskning och genomfördes tillsammans med KTH och Stockholms stad.
"Smartare handläggning via smartare möten" genomfördes med Stockholms stad som huvudman och målsättningen att implementera verktygen i verksamheten.
- Under projektet tog Begripsam och Stockholms stad fram en handbok i digitalt stöd för personer som är hemlösa.

Läs mer på: **www.begripsam.se**



Alla invånare ska ha samma möjligheter att använda digitala tjänster. Här får Anna Isaksson (till höger) stöd av Sara Hansson från socialförvaltningen i Rättvik.

Särskolan fick fart på hela Rättvik – klart alla ska ha wifi

I Rättviks kommun har alla särskilda boenden för äldre och LSS-verksamheter för personer med funktionsnedsättningar trådlöst nätverk och en teknikcoach som stöttar såväl personal som brukare. Satsningen på digital närvaro har också lett till en kompetenshöjning bland personalen. Så hur blev en liten kommun i Dalarna ledande inom digital delaktighet – där såväl äldre som personer med funktionsnedsättning inkluderas?

Sedan 1970-talet har befolkningen i Rättviks kommun legat stadigt på mellan 10 000 och 11 000 invånare. I dag bor 39 av dem på boenden med särskild service och 55 personer deltar i daglig verksamhet på grund av funktionsnedsättningar. Särskolan i kommunen omfattar omkring 30 elever i grundskola och gymnasium. Och det var här det hela började, med avgångseleverna i gymnasiesärskolan 2014.

På socialförvaltningen insåg man att de digitala hjälpmedel som eleverna hade haft stor hjälp av i skolan, och den kunskap som fanns bland lärarna, saknades inom förvaltningens verksamheter för vuxna. Vissa av de här unga vuxna flyttade nu till gruppboenden, medan andra fick sysselsättning inom kommunens dagliga verksamheter.

– Vi hade inte samma möjlighet att erbjuda datorer och program som skolan. Och det var ju inte bra, för då bromsar man deras utveckling. Det är ungefär som om man på gymnasiet hade haft en rullstol och sedan tog man bort den, säger

» Att göra egna val utan att personalen gör de valen har inneburit en ökad självständighet, men också en ökad självkänsla. «

– Gunilla Klingh

Gunilla Klingh, verksamhetschef på socialförvaltningen i Rättviks kommun.

Den insikten triggade igång ett utvecklingsarbete om digital delaktighet i kommunen. En kartläggning över vilken kunskap som redan fanns och vad som saknades inom kommunen genomfördes, och en styrgrupp med representanter från IT-enheten, barn- och utbildningsförvaltningen, socialförvaltningen och samhällsutvecklingsförvaltningen tillsattes.

– Det är jätteviktigt med samverkan, att man tar armkrok och gör det tillsammans, för det är verkligen ett lagspel. Man måste se till att involvera alla förvaltningar och även förankra det politiskt, säger Gunilla Klingh.

Snabbt konstaterade man att det saknades trådlösa nätverk på kommunens gruppbostäder och dagliga verksamheter, vilket blev det första som åtgärdades. Även surfplattor och datorer köptes in, vilket innebar att brukarna fick möjlighet att bli mer delaktiga i det digitala samhället.

I dag finns trådlöst nätverk även på särskilda boenden inom äldreomsorgen, vilket bland annat resulterat i att en man nu använder Skype för att prata med sin flickvän i Australien. En annan upptäckte ny musik via Youtube och skrotade sina gamla vhs-band med tv-sända konserter som blivit rejält slitna med åren.

– Många planer bygger på fina ord, men jag tycker man ska titta på vad det gör för skillnad för brukaren, säger Gunilla Klingh.

I fjol utsågs Rättvik till Sveriges e-hälsokommun, en utmärkelse som oftast tillfaller större kommuner, och andra kommuner har därefter inspirerats av Rättviks arbetsmetoder. Tjänstemän från Rättvik har även bjudits in som experter till utbildningsdagar av bland andra Myndigheten för delaktighet. Så vad gör man rätt i Rättvik?

– Förankringsarbetet har varit utmanande, det måste pressas ut i organisationen så det kommer brukarna till del. Det har tagit tid, men nu känns det som en naturlig del. Det är viktigt att det finns en röd tråd, från övergripande verksamhetsplaner ner till den enskilde brukarens genomförandeplan. Då fattar folk att det är verkstad och inte bara snack. Vi har även samarbetat med biblioteken och tittat på hur man jobbar i skolan, säger Gunilla Klingh.

Ungefär samtidigt som Rättvik lade i en högre växel i sitt digitaliseringsarbete

startade Mora folkhögskola utbildningen "Anpassad IT – vägen till digital delaktighet" för personer med måttlig utvecklingsstörning. De bad Gunilla Klingh om hjälp och hon skickade iväg åtta personer ur personalstyrkan som stödpersoner till dem som gick utbildningen. Året därpå deltog även några av Rättviks brukare, med samma stödpersoner som sällskap.

Stödpersonernas kunskap om hur de kunde stötta brukarna även i deras hemmiljö efter utbildningen väckte idén om att ha teknikcoacher på alla LSS-verksamheter i kommunen.

– Uppdraget har alltid varit att bistå och hjälpa folk att vara så självständiga som möjligt, men det blir också roligare för personalen att arbeta digitalt. Vi upplever utmaningar med att rekrytera personal, men här jobbar vi på ett modernt sätt, så i förlängningen kanske det kan höja statusen på de här yrkena, säger Gunilla Klingh.

Att vara teknikcoach innebär att vara stöd till både brukare och personal, samt att informera ny personal om den teknik som finns. Teknikcoacherna är även kontaktpersoner för digital teknik, vilket innebär att man snabbt kan åtgärda fel – om internet ligger nere eller en programvara krånglar. En annan viktig komponent är erfarenhetsutbytet. Teknikcoacherna tipsar varandra om aktiviteter; som att anordna datorverkstad, ett appcafé eller att arrangera ljudbingo på surfplattan.

» Vi hade inte samma möjlighet att erbjuda datorer och program som skolan. Och det var ju inte bra, för då bromsar man deras utveckling. Det är ungefär som att man på gymnasiet hade haft en rullstol och sedan tog man bort den. «

– Gunilla Klingh

En av de första som fick titeln teknikcoach var Sara Hansson, som då arbetade på en gruppbostad. I dag är hon projektledare för digitalisering på socialförvaltningen.

– Det här med att bli digitalt delaktig handlar i slutändan inte om teknik, utan vi har sett att det får dem att utvecklas som människor. Vi har haft personer som tidigare har vägrat att gå utanför dörren utan personal eller anhöriga, eller tyckt att mat och ekonomi varit laddade ämnen, som nu går ut och handlar själva. Andra kan åka tåg till sina kompisar på egen hand. En smart mobil, dator

eller surfplatta kan ju göra sådant som personer med kognitiva funktionsnedsättningar har svårt för, som att hålla koll på tid eller pengar. Och de har fått ett större kontaktnät, säger Sara Hansson.

I dag använder nästan alla svenskar internet, men det är fortfarande en halv miljon som inte gör det enligt undersökningen "Svenskarna och internet 2018". För många är sociala medier det vanligaste sättet att hålla kontakt med vänner, arbetskamrater och familj, och unga nås oftast av nyheter från omvärlden via sociala plattformar. För den som inte har samma förutsättningar att komma ihåg ett lösenord, eller göra skillnad på privata meddelanden och offentliga inlägg på Facebook, eller ens att kunna skriva på egen hand, kan den digitala frånvaron leda till en känsla av utanförskap.

På en av gruppbestäderna i Rättvik försökte vissa av brukarna ha egna Facebook-konton, förklarar Sara Hansson, men av olika anledningar har det inte fungerat så bra. Då öppnade de boende en privat Facebook-grupp tillsammans med personal och anhöriga.

- Den gruppen blev jättepopulär, för nu hade de Facebook precis som alla andra. Men det viktigaste för dem var att de kunde dela med sig av vad de gör och att föräldrarna kunde kommentera och gilla bilder som de lagt upp, säger Sara Hansson.

De använder även Facebook-gruppen som kommunikationsmedel när de boende på gruppbestaden åker iväg på semester, vilket gör att de anhöriga får dagliga uppdateringar hemmavid i stället för en summerad berättelse vid hemkomst.

- Det fungerar också bra som ett minnesstöd, för när de här personerna kommer hem till familjen, ibland flera veckor senare, så är det jättebra att de kan gå in på Facebook, kolla på bilderna och prata om dem, säger Sara Hansson.

Inför riksdagsvalet 2018 blev dessutom engagemanget större än vanligt. Personalen ordnade en valfika med lokala politiker, där personer med funktionsnedsättningar kunde ställa frågor om allt möjligt. Många lyfte frågor om säkerheten i samhället efter den uppmärksammade dödsskjutningen av Eric Torell, som hade Downs syndrom och autism, i augusti 2018. Det blev också diskussioner om tillgängligheten, med påpekanden om att det saknades ramp vid glasskiosken eller lift i badhuset till exempel.

- Plötsligt blev de intresserade av att gå och rösta för de förstod att deras röst är lika mycket värd som någon annans. Så vi hade personal som gjorde ett jättejobb med att översätta valkompassen på nätet, så att det blev lättare att förstå vad frågorna handlade om och vad skillnaden var mellan de politiska partierna, säger Sara Hansson.

Att dra paralleller mellan digitalisering och demokrati gör även socialförvaltningens verksamhetschef Gunilla Klingh.

– Jag tycker att det är en demokratifråga i grund och botten. Men också det här att kunna gå ut på egen hand och handla med sin surfplatta, kommunicera kring sitt mående eller kolla vädret i en app. Att göra egna val utan att personalen gör de valen har inneburit en ökad självständighet, men också en ökad självkänsla, säger Gunilla Klingh.

Och förankringsarbetet fortsätter i Rättviks kommun. Sara Hansson, som nu jobbar som projektledare för digitalisering inom socialförvaltningen, ska se till att all vård- och omsorgspersonal får en grundläggande digital kompetens, inte bara teknikcoacherna.

– Fler verktyg och tjänster blir digitala så det förväntas att personalen ska kunna hantera och använda de tjänsterna och vara trygga i det. Och det satsas på det här i Sverige överlag, på högskoleutbildningar till exempel där undersköterskor kan få specialistkompetens inom välfärdsteknik. Så det här är ju något som efterfrågas, säger Sara Hansson.

Cecilia Burman, *frilansjournalist*

RÄTTVIKS FRAMGÅNGSKONCEPT

2014 inledde Rättviks kommun ett arbete med fokus på digital delaktighet inom socialförvaltningen. Alla grupp- bostäder och dagliga verksamheter fick trådlöst nätverk och så småningom utbildades teknikcoacher som arbetar inom dessa verksamheter. Enligt verksamhetschefen Gunilla Klingh på socialförvaltningen har teknikcoachernas stöd gett brukarna utökad självständighet och en bättre själv- känsla.

År 2018 utsågs Rättvik till Sveriges e-hälsokommun. ”Med ett fantastiskt fokus på människors behov och förutsätt- ningar, en uttalad målsättning och ett stort ansvarstagande har man lyckats göra stor skillnad för människor med funk- tionsnedsättning”, löd en del av motiveringen. Under 2019 utbildas all vård- och omsorgspersonal i grundläggande digital kompetens.



Digidels eMedborgarvecka

★ alltid i oktober ★

Varje år koordinerar Digidelnätverket kampanjen eMedborgarveckan. Runt om i landet arrangeras aktiviteter som på olika sätt ökar användande av samhällets e-tjänster.

Alla arrangörer får eMedborgarveckans härliga kampanjmaterial! Anmäl er medverkan till oss. Vi sätter er på kartan och följer upp kampanjen. Insatserna finansieras lokalt.

eMedborgarveckan med e-tjänster i fokus

eMedborgarveckan är en nationell kampanjvecka där e-tjänsternas tillgänglighet är i fokus. Kampanjen är en chans att samordna insatser som främjar användning av e-tjänster och ökad digital delaktighet. Digidelnätverket koordinerar, dokumenterar och följer upp kampanjen.

Läs mer på: www.digidel.se/emedborgarveckan

Har du frågor? Hör gärna av dig till: hej@digidel.se

» Sverige ska vara
främst i världen på att
använda digitaliseringens
möjligheter. Därmed
bör vi också vara främst
i världen på att ge
stöd utifrån individens
behov. «

Datasamhället är ett jäsra bök

Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringsens möjligheter enligt regeringens målsättning. Men en stor grupp människor står fortfarande utanför de digitala systemen. Vilket ansvar har samhället för att stötta dem och vilket ansvar vilar på individen själv? I en regional förstudie diskuteras ansvarsfördelning och möjliga lösningar.

Datasamhället är ett jäsra bök. Så svarade en respondent på den enkät som ligger till grund för rapporten med samma namn. Det kan vara ett stavfel, men kommentaren uttrycker ändå en frustration som många upplever. Digitalt har blivit normen i Sverige. Smarta telefoner, digitala banktjänster och e-legitimation är vår vardag. Men vart vänder sig den som inte kan tekniken? Även om digitalt är normen måste det finnas alternativ som inkluderar alla.

Detta var upptakten till ett samarbete mellan Regionbibliotek Region Jönköpings län och Konsumentrådgivningen i Jönköpings kommun. Vi valde att göra en förstudie för att öppna för en diskussion om individens ansvar kontra samhällets ansvar. I förstudien riktade vi oss till personer som i sin yrkesroll eller sitt ideella engagemang möter människor i digitalt utanförskap. Sammanlagt 172 personer svarade på den enkät vi skickade ut. Dessa jobbar främst i kommunala verksamheter (till exempel bibliotek, äldreomsorg och konsumentrådgivning) men också inom näringslivet (banker) eller är aktiva i föreningar eller studieförbund. Samtliga respondenter finns i Jönköpings län.

Den nationella digitaliseringsstrategin "För ett hållbart digitaliserat Sverige" från 2017 har som mål att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringsens möjligheter, och i rapporten "Svenskarna och internet 2018" framgår

att de flesta svenskar idag använder digital teknik. Men det framgår också att ett stort antal gör det sällan eller inte alls. Den som inte är digitalt delaktig riskerar sämre samhällsservice och begränsade möjligheter till information och kommunikation. Bristande digital kompetens kan även ge ekonomiska konsekvenser, till exempel ökad risk att utsättas för bedrägerier och dataintrång.

Avsaknad av internet är förstås ett problem. På landsbygden kan det saknas täckning. Ett annat stort problem är att äldreboenden ofta saknar publikt wifi och att varje brukare därför behöver ett eget bredbandsabonnemang. Många (särskilt äldre) saknar teknisk utrustning helt, eller har utrustning som är föråldrad. Vissa har inte råd, andra saknar kunskap eller stöd i omgivningen. Bankärenden och myndighetstjänster kräver idag e-legitimation. Allt fler tjänster blir digitala, till exempel att söka bostad eller köpa buss- eller biobiljetter. Många kan varken använda e-tjänster, söka information på internet eller använda e-post på grund av till exempel okunskap eller vissa funktionsvariationer.

» Enligt socialtjänstlagen har den kommunala socialtjänsten ansvar för att enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver. Eftersom digital kompetens är nödvändig för att aktivt kunna delta i samhällslivet bör detta ansvar även innefatta digital delaktighet. «

Våra respondenter är engagerade och vill ofta hjälpa till även om det inte ingår i deras uppdrag. Utbildningsinsatser förekommer, framför allt inom föreningslivet, men även i andra former. Många insatser sker dock slumpmässigt, provisoriskt och genom att "lappa och laga". Respondenterna upplever ungefär samma svårigheter: gränsdragningar, ansvar, integritetsfrågor och osäkerhet om vart de kan hänvisa frågor när den egna kompetensen inte räcker till.

På **biblioteken** finns datorer, wifi, skrivare och annan teknik tillgängligt för alla. Personalen hjälper idag till med en mängd ärenden som de anser ligger utanför uppdraget. Besökarna vill ha hjälp omedelbart och personalen har inte den specialistkompetens som ibland förväntas. När besökaren till exempel ber om hjälp med bankärenden, att hitta bostad eller boka resor kan etiska och juridiska dilemman uppstå. Personalen vet inte vad de ska hjälpa till med och hur långt de ska sträcka sig; här saknas tydliga beslut från ledningen.

Personal inom **äldreomsorgen** får ofta hjälpa sina brukare eftersom dessa i högre grad än andra saknar tillgång till och vana vid digital teknik. Personalen påtalar dock risken för att deras stöd medför att brukaren inte lär sig själv.

Överförmyndarnämnden utövar tillsyn över förmyndares, förvaltares och gode mäns förvaltning. Dessa hjälper till med sådant som hör till uppdraget, såsom digitala ansökningar. Det finns ofta en önskan att hjälpa även med annat, men uppdrag saknas och gränsdragningarna blir svåra. **Budget- och skuldrådgivningen** ger stöd i ekonomiska frågor och skuldsanering och deras klienter saknar ofta dator eller andra resurser. **Konsumentrådgivningen** ger stöd i framför allt konsumenträttsliga ärenden. De möter ofta människor som är missnöjda med ett köp eller avtal. Många har också svårt att kontakta företag via e-post eller chatt. Dessa ärenden kan ta mycket tid och känsliga uppgifter som kommer fram kan skapa etiska dilemman.

Pensionärsorganisationerna anordnar kurser i samverkan med studieförbund och det förekommer att man har digitala ombud. Det är dock svårt att anpassa nivån utifrån medlemmarna samt att hitta kursledare som vill ställa upp ideellt. Glömska, ovana och osäkerhet gör det svårt för många att jobba vidare på egen hand. Det kan även finnas ett mentalt motstånd hos vissa att ta till sig tekniken. **Studieförbunden** erbjuder kurser i att använda datorer och smarta telefoner inom ramen för sitt folkbildningsuppdrag. Kursledarna får dock ofta hjälpa sina kursdeltagare med fler tjänster. **Diakonin** är en social verksamhet knuten till kyrkan och diakoner möter många utsatta människor, som ofta saknar tillgång till datorer och upplever ett påtagligt utanförskap.

De **banker** som besvarade enkäten upplever att bankärenden är ett problem för många. Kunderna får hjälp av personal med bankens egna e-tjänster och att ladda ner nödvändiga appar. Detta försvåras av att många kunder har telefoner som är föråldrade, och sviktande minne kan bli ett säkerhetsproblem eftersom många då skriver ner sina koder och lösenord. Personalen försöker hänvisa till andra instanser i sådant de inte upplever rör bankens områden.

Sverige ska vara främst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Därmed bör vi också vara främst i världen på att ge stöd utifrån individens behov. Annars kan digitaliseringens möjlighet att förstärka demokrati och delaktighet leda till rakt motsatt effekt. Detta är en angelägenhet för hela samhället men stöd på individnivå bör enligt vår mening vara kommunens ansvar. Detta baserar vi i huvudsak på bibliotekslagen och socialtjänstlagen. Enligt socialtjänstlagen har den kommunala socialtjänsten ansvar för att enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver. Eftersom digital kompetens är nödvändig för att aktivt kunna delta i samhällslivet bör detta ansvar även innefatta digital delaktighet.

Folkbibliotekens verksamhet styrs av bibliotekslagen. Alla bibliotek i det allmänna biblioteksväsendet ska verka för det demokratiska samhällets utveckling, och folkbiblioteken ska öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas. Det är oerhört viktigt för biblioteken att samverka med andra aktörer i sitt lokalsamhälle. Biblioteken måste vara en del i den helhet som ska se till att ingen lämnas efter i den digitala samhällsutvecklingen. I detta är den nationella kompetenssatsningen "Digitalt först med användaren i fokus" ett stöd för folkbibliotekspersonalen.

Med hjälp av medel från Internetstiftelsen och regeringen startas nu Digidel-center i vissa kommuner. Där kan invånare få tillgång till modern teknik och personligt stöd. Det är ett steg i rätt riktning, men digital delaktighet måste bli ett prioriterat strategiskt område inom all kommunal verksamhet.

För att lyckas med föresatsen att alla ska vara delaktiga krävs samverkan på lokal, regional och nationell nivå. Till exempel är Sveriges kommuner och landsting (SKL) en viktig samverkanspart för att stödja kommunernas verksamhetsutveckling. De regionala biblioteksverksamheterna är också utvecklings- och kompetensresurser. Slutligen är satsningar inom Digidelnätverket ovärderliga källor till kunskap, stöd och inspiration.

*Martina Rasch, regionbibliotek Region Jönköpings län,
Malin Brandt Smedberg och Annika Willow Sundh,
konsumentrådgivningen i Jönköpings kommun*

LÄS FÖRSTUDIEN "DATASAMHÄLLET ÄR ETT JÄSRA BÖK"

Hela förstudien finns i digital form på Region Jönköpings läns utvecklingswebb: **utveckling.rjl.se/vad-pagar/digitalt-forst-med-anvandaren-i-fokus**

Referenser

Bibliotekslagen (SFS 2013:801)

Internetstiftelsen (2018) *Svenskarna och Internet 2018*

Regeringskansliet (2017) *För ett hållbart digitaliserat Sverige – en digitaliseringsstrategi*. Diarienummer N2017/03643/D

Socialtjänstlagen (SFS 2001:453)



För att en digital tjänst ska bli enkel gäller det att förstå vad som funkar för användarna.

Enkel design – med användaren som expert

Företag och organisationer måste bli bättre på att utgå från riktiga användare och lösa verkliga problem. Bara då kan framtidens tjänster bli användarvänliga och framgångsrika. Det menar Eva-Karin Anderman som har lång erfarenhet av samhällsutveckling och Pär Ekroth som är marknadschef på Swish.

För ett halvsekel sedan handlade design främst om produktutveckling och estetik, därefter har allt från ergonomi och varumärkesbyggande stått i fokus. Numera används begrepp som *strategisk design* och *tjänstedesign* i allt fler sammanhang. Det handlar om att sätta användaren i fokus för att utveckla eller förbättra en tjänst med hjälp av design. Målet är att tjänsten ska bli mer användarvänlig och konkurrenskraftig.

Eva-Karin Anderman driver bolaget Future is free som arbetar med design driven innovation och samhällsutveckling. Hon ser design som ett sätt att bedriva förändrings- och utvecklingsprocesser och har arbetat strategiskt och operativt inom näringslivet, kommuner och nationellt.

– Oavsett om det är en grill, en stol eller ett digitalt system så är det användandet som är intressant. Det är i gränssnittet mellan användare och producent som värdet skapas. Det spelar ingen roll om jag talar om en stol eller en organisation. Så länge vi fokuserar på smådelar och inte helheten missar vi mycket av värdet. När jag visar en stol ser du antingen en stol eller tjänsten att sitta. Beroende på hur vi betraktar något får vi olika resultat och effekter, säger hon.

Som programchef på Stiftelsen Svensk Industridesign ledde Eva-Karin Anderman arbetet med Designagendan 2013. Aktörer från en rad olika sektorer, från akademien till offentlig sektor och stora industriföretag, samlades för att sammanställa ett nationellt ramverk för att stimulera utveckling och innovationskraft i samhället. Resultatet är en agenda som finns på designagenda.se. Enligt agendan måste design ses som en strategisk och kreativ arbetsprocess med utgångspunkt i de framtida användarnas behov. Behovs- och funktionsanalys, gestaltning och visualisering ligger till grund för arbetet, men metoder och tillvägagångssätt varierar beroende på vad som utvecklas eller vilka problem som ska lösas.

- Fler behöver förstå design som ett förhållningssätt. Många efterfrågar en checklista, men det går inte att lösa våra utmaningar genom checklistor. Man behöver förstå verkligheten och de människor som är en del av kontexten. Organisationens riktiga utmaningar är att bli bra på att möta behoven, säger Eva-Karin Anderman.

Användarna måste involveras redan från början.

- Man måste fundera på vilka man har med i designprocessen, utveckla och testa på människor med olika egenskaper. Många verksamhetsutvecklare involverar inte ens användarna eller medborgarna. Det räcker inte att ställa frågor till människor. Att skicka ut en enkät är inte att involvera. Det är lika viktigt att involvera dem som inte svarar på en enkät, säger Eva-Karin Anderman.

En tjänst som utvecklats utifrån ett tydligt behov hos användarna är Swish. Idén lanserades 2012 och numera känner de flesta i Sverige till appen, som har nästan 7 miljoner användare. Pär Ekroth är marknadschef på Swish och har tidigare arbetat som varumärkeschef och digital affärsutvecklare inom Schibsteds. Han ser nätverkseffekten som den främsta anledningen till att så många använder Swish. När fler använder tjänsten ökar värdet för användarna.

- De första användarna började tipsa andra om appen. ”Har du Swish? Det är jättelätt! Jag kan föra över pengar till dig.” I själva verket fanns det ett behov i vardagen som vi löste. Det är våra användare som drivit utvecklingen framåt.

» Det fanns ett behov i vardagen
som vi löste. Det är våra användare som
drivit utvecklingen framåt. «

– Pär Ekroth

» Vi måste ändra förhållningssätt.
Det är inte jobbigt att involvera användarna,
det är nödvändigt. Människor är experter
på sin egen situation. «

– Eva-Karin Anderman

Målsättningen att förenkla för människor i vardagen har funnits redan från start. Det började med att sex konkurrerande banker bestämde sig för att gå samman för att ta fram en enkel betaltjänst för vardagsbruk. Ett team sattes ihop och 2012 lanserades den första versionen. Teamet har sedan dess varit inhyst hos bankerna och det är först 2019 som företaget Getswish blivit med eget kontor och börjat växa. Nu är de ungefär 20 medarbetare.

– Vi har valt att jobba med underleverantörer som utvecklar tjänsten. Den digitala utvecklingen går fort. Vi kan inte rekrytera hela tiden för att förbli relevanta. Därför har vi valt att satsa på strategiska kärnkompetenser som kan driva processerna framåt, samverka, beställa och ta ansvar för att utvecklingen går dit vi vill, säger Pär Ekroth.

Ett slags ekosystem har byggts upp kring tjänsteutvecklingen, som hela tiden står i fokus. Det gäller att snabbt möta behov som kunder, samarbetspartners och samhället ställer. Därför är företaget främst bemannat med strategisk kompetens inom bland annat affärs- och verksamhetsutveckling, tjänsteutveckling, kommunikation, juridik och säkerhet. Tjänsterna utvecklas i samverkan med flera hundra olika intressenter och partner.

Swish har en avskalad design. Det krävs få knapptryck för att göra en betalning till någon.

– Enkelhet är oerhört viktigt för oss och präglar vår tjänsteutveckling i alla led, säger Pär Ekroth.

Han presenterar intern statistik som visar att nästan alla i de yngre åldersgrupperna använder Swish. Nu ligger fokus på att få med fler äldre personer.

– Vi testar och involverar våra olika användare. Det vi brottas med nu är att behålla enkelheten även när tjänsteutvecklingen går framåt och funktionaliteten utvecklas. Vi diskuterar enkelhet varje dag.

Det finns många digitala tjänster som har som mål att förenkla för människor i vardagen. På det sättet är inte Swish unikt. Däremot går det att dra lärdomar av deras utvecklingsresa och företaget har identifierat fyra framgångsfaktorer:

1) fokus på behov och viljan att lösa verkliga problem, 2) enkelhet, 3) förnyelseinriktad organisation samt 4) nätverkseffekten.

Även Eva-Karin Anderman lyfter fram vikten av samverkan och ledarskap. Ledare måste bygga kapacitet för att lösa uppgifter och möjliggöra utveckling. Det måste finnas utrymme i organisationen att testa tidigt, våga göra fel, ta fram prototyper och göra om. Hon menar också att man måste omvärdera hur kunskap genereras. Det går inte att förlita sig på experter som beskriver verkligheten.

– Tvärkompetensen behöver värderas ännu högre för att kunna utforska framtidens möjligheter. Vi måste uppgradera expertisen kring användandet. Tyvärr är det vanligt att man tar in företrädare snarare än faktiska användare, säger Eva-Karin Anderman.

Pär Ekroth betonar att det också krävs mod och tålamod för att leda förändringsarbete.

– Det kan vara jätteroligt att stå på en konferens och berätta om de positiva effekterna, men i själva verket är förändrings- och utvecklingsresan hårt arbete. Det krävs mycket av alla. Förnyade tankesätt, förändrade processer, nya maktbalanser och att våga leva med mycket osäkerhet, säger han.

Ensam är inte stark i en digital tid. Världen utvecklas för snabbt. Verksamheter behöver bli bra på att förstå omvärldens behov och jobba tillsammans med andra för att innovera och bygga nytt.

– Värdet skapas i användningen och det förutsätter ett användarfokus. Det har varit för mycket fokus på organisationen, det vill säga "det egna bidraget", "ägandet" och "det egna ansvaret". Ansvaret för helheten behöver bli tydligare för att främja samhällsnytta och delaktighet, säger Eva-Karin Anderman.

Men viktigast är att involvera användarna från början.

– Då kan man förstå vad som inte funkar innan man har utvecklat en lösning som är så färdig att den inte går att göra om. Vi måste ändra förhållningssätt. Det är inte jobbigt att involvera användarna, det är nödvändigt. Människor är experter på sin egen situation.

Emily Nordqvist, leder arbetet med digital delaktighet vid Digitaliseringsrådets kansli

FEM TIPS FRÅN PÄR EKROTH TILL DIG SOM LEDER EN VERKSAMHET

1. Omfamna förändringen. Den digitala utvecklingen har pågått länge och som ledare behöver man ha en positiv syn och omfamna den digitala utvecklingen. Det är det här som händer just nu. Antingen kan verksamheten fortsätta som vanligt eller så gör man valet att agera och följa med.

2. Våga misslyckas och våga testa. Utveckling innebär att alla behöver röra sig utanför sin bekvämlighetszon. Det gäller att testa nytt och framförallt att ge människor med idéer rätt förutsättningar. Det förutsätter även tålamod.

3. Förändra arbetssätt. Det går inte att göra som alltid, vi behöver bygga ekosystem av lärande och innovation.

4. Lär av bra exempel som finns i Sverige. Vi är ett land där det länge funnits verksamheter i framkant och god innovationsförmåga.

5. Formulera tydliga och begripliga mål som alla kan samlas kring.



Umeå kommuns folkbibliotek

TEKNIKJAKTEN



Kan ni lösa mysteriet?



STARTA JAKTEN!



Så blev lärandet en upplevelse

Folkbiblioteken i Umeå har länge haft en viktig roll för att stötta och erbjuda digitalt stöd till invånarna i kommunen. Trots många års verksamhet kände personalen att de inte nådde ut till dem som verkligen behövde stödet. Varför kom till exempel inte fler på informationsträffarna om olika e-tjänster? Sommaren 2018 lanserades därför Teknikjakten.

Det börjar med ett mystiskt sms om att deltagarna har blivit utvalda till att lösa ett viktigt uppdrag. Första utmaningen är att ta reda på vem som har skickat meddelandet. Enkelt, kan tyckas, men en koll i en vanlig app för att slå upp telefonnummer ger ingen träff. Det krävs att man provar ytterligare ett par vägar för att lyckas. Då kommer instruktionerna till nästa uppdrag.

Hela Teknikjakten innehåller elva uppdrag som kräver att man använder tjänster som Google, Google maps, Google translates kamerafunktion, Youtube, Wikipedia och mobilens kalkylator. Det är en skickligt berättad historia som gör att spelaren verkligen måste utforska verktygen och klura på hur sökningar görs på bästa sätt. Genom att ha en lokal koppling blir varje uppdrag angeläget och verktygen hjälper spelaren att få en känsla av att det faktiskt kan vara praktiskt att använda digitala hjälpmedel i vardagen. Ett smart grepp är att få deltagarna att titta på Youtubeklipp med Sara Lidman, denna för Västerbotten så välkända och snudd på ikoniska författare, eftersom det binder ihop det gamla och det nya på ett fint sätt.

Teknikjakten kom till när Umeå kommuns folkbibliotek deltog i satsningen "Mer för fler" från Sveriges kommuner och landsting (SKL), Svensk biblioteks-förening och Kulturskolerådet. Syftet var att få fler att ta del av folkbibliotekens och kulturskolornas utbud. Jon Fällström är IKT-pedagog på Umeå stadsbibliotek och projektledare för Umeå kommuns deltagande i "Mer för fler". Han bekräftar att hela tanken med spelet är att det handlar mer om känslor än om tekniken. Han och Johan Sundlöf, biblioteksutvecklare i region Västerbotten, diskuterar nya möjliga utvecklingsvägar. Det råder inga tvivel om att projektet har fallit mycket väl ut. Även om det är för tidigt att dra några långtgående slutsatser, så har responsen från deltagarna varit mycket god. De som tidigare känt sig skeptiska till att ens vilja prova digitala verktyg har varit positiva till upplevelsen. En av framgångsfaktorerna är troligtvis det gedigna förarbetet.

– Vi inledde projektet med att intervjua personer i målgruppen. Det som framkom tydligt var att det är starka känslor som är förknippade med teknikanvändning och som gör att man håller sig borta, berättar Jon Fällström.

» Med Teknikjakten ville vi skapa en miljö där man kan testa, utan att behöva vara rädd för att göra fel eller förstöra. «

– Johan Sundlöf

Känslan av utanförskap förstärks av att det är jobbigt att be om hjälp. I sammanställningen av projektet finns flertalet citat som berör, till exempel: "Det är en prestigeförlust. Särskilt när man blir äldre. Man har ju en gång i tiden varit den som vet och kan och så är man där längst ner som inte vet och kan och det är jobbigt." Andra citat speglar rädslan för att göra fel, vara till besvär eller framstå som fånig.

– Med Teknikjakten ville vi skapa en miljö där man kan testa, utan att behöva vara rädd för att göra fel eller förstöra. Vi låter spelarna jobba i lag, så att de kan samarbeta och utforska tillsammans, förklarar Johan Sundlöf.

Praktiskt går det till så att biblioteket bjuder in till träff, där deltagarna delas in i grupper om 4–5 personer och utrustas med en surfplatta. Uppgifterna som ska lösas är mestadels digitala, men vid ett par tillfällen används det fysiska rummet för att hitta ledtrådar. En bibliotekarie finns på plats för att hjälpa till om det kniper, men det brukar inte behövas.

```

<!--FÖRSTA DELEN SOM INTRODUCERAR JAKTEN STARTAR-->
<header class="masthead">
  <div class="container">
    <div class="intro-text">
      <div class="intro-heading text-uppercase">ÄNDRA: DIN JAKT</div>
      <div class="intro-lead-in">ÄNDRA: lägg till underitel om du vill</div>

      <a class="btn btn-primary btn-xl text-uppercase js-scroll-trigger" href="#services">
        Starta jakten!
      </a>
    </div>
  </div>
</header>

<!-- DELEN SOM BESKRIVER FÖRSTA UPPDRAGET STARTAR -->
<section id="services">
  <div class="container">
    <div class="row">
      <div class="col-lg-12 text-center">
        <h2 class="section-heading text-uppercase">ÄNDRA:Jakten startar</h2>
        <h3 class="section-subheading ">ÄNDRA: undertitel?</h3>

        <h3>ÄNDRA: Bakgrundsinformation</h3>

        <!-- Ibland kanske du vill lägga till en bild i beskrivningen.
        I så fall läger du in bilden i katalogen img.
        Du lägger sedan in följande kod för att berätta att en bild skall visas.
        Men ersätter bildensnamn med det namn din bild och det filformat din bild har.

        EX:
        

```

Det går att ladda ner filerna och göra en egen variant av Teknikjakten. Öppna filerna med en html-editor och följ instruktionerna. Mallar och ytterligare information finns på: www.minabibliotek.se/merforfler

– Det är så kul att se hur alla kommer igång och börjar testa när de sätter igång spelet. Det är en helt annan glädje och lust att prova sig fram i Teknikjakten, jämfört med andra workshoppar med digitala verktyg, berättar Jon Fällström.

Designen av spelet gör att de viktigaste faktorerna för att ta sig an ny teknik uppmuntras, som att vara nyfiken, orädd och testa sig fram. Även skeptiska och datorovana personer rycks med i leken och får på så sätt möjlighet att uppleva vad teknik kan innebära. Det är ett problem annars, att den oinvigde inte vet vad som väljs bort. Om alla erfarenheter av teknik är negativa, är det svårt att förstå varför det är viktigt och bra att lära sig. Det blir bara förknippat med obehag. Genom Teknikjakten kommer användaren i kontakt med flera tjänster som är nyttiga, men även sådant som är rent nöje.

Efter Teknikjakten har två andra utmaningar tagits fram: Antagningsprov för superhjältar, som är gjort för barn, samt en version av Teknikjakten på enklare svenska som är mer inriktad på lokala tjänster i kommunen. Allt ligger öppet på nätet för vem som helst att testa.

– Vi har även tagit fram mallar som ligger på vår hemsida, för den som vill

prova på att göra en egen version. Det är inte bara våra besökare som behöver uppmuntras i att våga prova nytt och utmana sig själv. Även kollegorna på biblioteken i andra kommuner har haft nytta av att inspireras av Teknikjakten, berättar Johan Sundlöf.

Förhoppningen är att Teknikjakten ska sprida sig över landet. Mallarna hämtas från hemsidan och kan sedan redigeras med hjälp av en html-editor.

- Det är faktiskt lättare än man tror att göra en egen digital skattjakt. Man följer bara mallen och ändrar texten själv. Och se till att ta hjälp av omgivningen, tipsar Jon Fällström.

Samtalen med användarna har varit viktiga för att förstå hur mottagarna upplever det.

- Produkter är prototyper, vi måste lyssna på användarna för att utveckla dem, säger Jon Fällström.

Det var tack vare "Mer för fler" och Regionbibliotek Västerbottens projekt "Mobila metoder", som gick ut på att undersöka hur mobil teknik kan användas i bibliotekens verksamhet, som projektgruppen kunde pröva nya vägar till att öka den digitala delaktigheten hos datorvana personer. En möjlig utveckling av projektet vore att ännu tydligare fånga upp det svåra med språket som många av de intervjuade såg som ett hinder för att våga prova ny teknik. Om man inte förstår beskrivningarna, går det inte att komma vidare. Folkbiblioteken i Umeå har därför tagit fram visuellt material för att förtydliga begreppens kopplingar till symboler. En idé är att utveckla en ny teknikjakt: Symboljakten – något även många datorvana personer skulle behöva gå igenom.

Karin Nygårds, *frilansskribent*

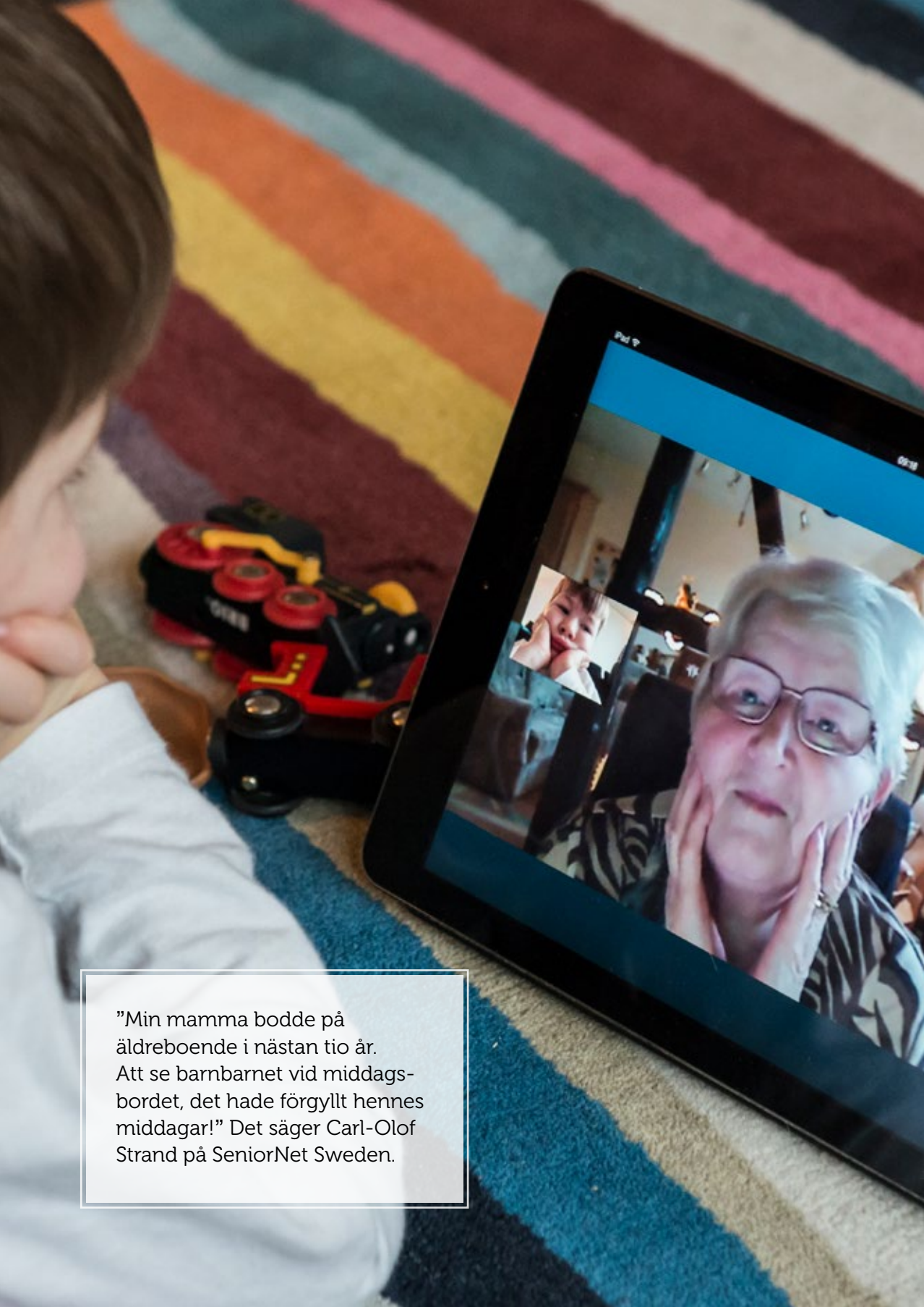
NYCKELFAKTORER FÖR ATT STÄRKA DEN DIGITALA SJÄLVKÄNSLAN

- Man behöver få möjlighet att öva och göra fel.
- Det ska vara lustfyllt och finnas gott om tid.
- Visa både nytta och nöje.
- Möjlighet att få stöd.
- Det personliga mötet är viktigt.
- Språket är en nyckelfaktor.

Insikter från projektet "Mer för fler – hur ökar vi den digitala delaktigheten?"

Teknikjakten finns att prova här:
www.itbib.se/teknikjakten

Antagningsprov för
superhjältar finns att prova här:
www.itbib.se/superhjaltar



”Min mamma bodde på äldreboende i nästan tio år. Att se barnbarnet vid middagsbordet, det hade förgyllt hennes middagar!” Det säger Carl-Olof Strand på SeniorNet Sweden.

Seniorerna som väljer skärmtid

Ofrivillig ensamhet är en riskfaktor som påverkar hälsan negativt och isoleringen ökar ofta med åldern. SeniorNet är en ideell förening som lär seniorer om digital kommunikation och internet. Kan ett ökat användande av digital teknik göra äldre personer mindre ensamma?

Carl-Olof Strand är styrelsemedlem i SeniorNet Sweden. Han berättar om en 85-årig kvinna som är medlem i Facebookgruppen "Fåglar inpå knuten". Den har tusentals medlemmar som lägger upp bilder för att ta reda på vilken fågel de sett eller bara diskutera djurens beteende.

– Hon blev änka och kunde inte ta sig ut från huset eller tomten på egen hand. Vi lärde henne att använda en surfplatta och hon har fascinerats av fågel-skådning. Hon har stort utbyte av att följa de olika inläggen i gruppen och kommenterar ofta andras fågelinlägg.

Enligt Folkhälsomyndigheten anser de flesta äldre att deras psykiska välbefinnande är gott eller mycket gott. Men åldrandet innebär flera hälsoutmaningar. Statistiken visar att ensamhet och ett uteblivet socialt liv ökar med åldern, vilket kan bero på svårigheter att ta sig ut, minskad rörlighet eller att ens partner, vänner och bekanta insjuknar eller avlider. Långvarig, ofrivillig ensamhet medför en kronisk stress som påverkar den fysiska hälsan negativt. Den ökar också risken för depression.

Det är inte bara i Sverige som frågan om hälsorisker med ensamhet diskuteras. Storbritannien har arbetat effektivt mot ensamhet i flera år och den brittiska regeringen publicerade i oktober 2018 en strategi mot ensamhet. Bland annat kan brittiska läkare numera skriva ut sociala aktiviteter på recept. För att ge vägledning

och inspiration vid planering av verksamhet som rör digitalisering, äldreomsorg och förebyggande hälsoarbete för äldre personer har Folkhälsomyndigheten tillsammans med några andra myndigheter tagit fram kunskapsstödet "Digital teknik för social delaktighet bland äldre personer". Christel Lynch är projektledare och utredare på Folkhälsomyndigheten och menar att det måste ses som en demokratisk rättighet att inkluderas även i det digitala samhället:

– Fler och fler samhällstjänster är i dag digitala och därför blir det en fråga om demokrati och jämlikhet att inkludera även dem som inte genom yrkeslivet har fått lära sig hur man använder dator och internet, eller inte längre har stöd därifrån för att få support när det behövs.

» Det är troligen en resursfråga när det gäller att erbjuda tillgång till teknik på äldreboenden eller att erbjuda stöd och utbildning i kommunens regi. Men det är viktigt att se folkhälsoperspektivet och möjligheterna i att främja social delaktighet och att förebygga ensamhet. «

– Christel Lynch

Många kommuner anordnar aktiviteter för att öka den digitala kompetensen hos sina invånare. Biblioteken ordnar ofta med seniorträffar, och internetkaféer arrangeras i kommunens regi med anpassad pedagogik. Ett mervärde av utbildningarna är att man träffar andra och har trevligt tillsammans.

Carl-Olof Strand har sett det digitala utanförskapet och arbetar med att göra något åt det. SeniorNets verksamhet finns över hela Sverige med lokala klubbar som erbjuder praktisk datorhjälp, kurser och tematräffar. Tjänster som bank-id och onlinebetalningar behövs för att få vardagen att fungera, men det finns även stora möjligheter att sätta guldkant på tillvaron genom digitala tjänster. Ett svalnat intresse kan plötsligt få nytt liv i den digitala världen.

– Jag håller bland annat kurser och föredrag i digital fotografering. Jag lär ut hur man gör fotoböcker och bildspel, helt enkelt hur man kan utveckla sitt fotograferande med mobiltelefonen och datorn, säger Carl-Olof Strand.

Den som börjar utforska sin hobby på internet brukar förr eller senare hitta till större gemenskaper med personer som har samma intresse. SeniorNet anordnar populära tematräffar där man kan lära sig allt från att blogga till hur man använder appar i sin telefon och surfplatta. Här finns också möjligheten att diskutera med varandra och tipsa om appar man hittat. Hos SeniorNet Tyresö får klubbmedlemmar föreläsa för andra om olika IT-ämnen. Här serveras kaffe och kaka i kombination med ny kunskap.

– Min fru har hittat ett stickkafé online på Facebook. Hon är sedan länge en inbiten stickare och sitter ofta framför teven om kvällarna och stickar. Hon säger att inget har utvecklat hennes stickande som medlemskapet i den gruppen, det finns ingen fråga man inte kan få svar på. Hon får också många nya tips och idéer genom att vara med i gruppen. Om hon har stickat något hon är riktigt nöjd med händer det att hon fotar av det och lägger ut i gruppen, säger Carl-Olof Strand.

Stickningsgruppen har gått från 4 000 medlemmar till 30 000 på bara några få år. Det finns dessutom många andra liknande grupper med handarbetsfokus. Carl-Olof Strand menar att även om man inte ses i det verkliga livet kan man hitta vänner som man börjar prata med privat på en daglig basis. Personer att ventilera med, där vänskapen bottnar i ett gemensamt intresse.

Carl-Olof Strand belyser vikten av att få människor att våga använda internet, att visa att exempelvis Facebook inte är farligt, trots tidningarnas skrämselfrubriker. Men givetvis gäller det att vara uppmärksam på till exempel bedrägerier och falska nyheter. De kurser som SeniorNet och andra folkbildare erbjuder är betydelsefulla för att alla, inte bara äldre, ska bli tryggare digitala användare.

» Den som börjar utforska sin hobby på internet brukar förr eller senare hitta till större gemenskaper med personer som har samma intresse. SeniorNet anordnar populära tematräffar där man kan lära sig allt från att blogga till hur man använder appar i sin telefon och surfplatta. Här finns också möjligheten att diskutera med varandra och tipsa om appar man hittat. «

– Carl-Olof Strand

Ett annat viktigt område för SeniorNet är e-hälsa och digital välfärdsteknik som ett direkt inslag i äldre vården, till exempel att sätta upp en större skärm i den boendes rum. Där kan man visa schemat för dagen, erbjuda underhållning, visa bildspel med fotografier på barn och barnbarn samt ge möjlighet att till exempel via Skype ha kontakt med släktingar.

- Min mamma bodde på äldreboende i nästan tio år och hon skulle nog ha fixat det där. Att se barnbarnet vid middagsbordet, det hade förgyllt hennes middagar!

Inom vården finns också behovet att nå information, recept och journaler digitalt hemifrån.

- Alla 75-åringar har väl nån krämpa någonstans och i och med det någon kontakt med vården, och här ser vi att digitala verktyg skulle kunna underlätta vardagen för många äldre, säger Carl-Olof Strand.

Christel Lynch håller med.

- Det krävs att de äldre har tillgång till internet och teknik som surfplatta, dator och mobiltelefon. Vi måste se folkhälsoperspektivet och möjligheterna i att främja social delaktighet och att förebygga ensamhet.

Josefine Lindén, *frilansskribent*

DIGITAL TEKNIK FÖR SOCIAL DELAKTIGHET BLAND ÄLDRE PERSONER

Kunskapsstödet "Digital teknik för social delaktighet bland äldre personer" är framtaget av Folkhälsomyndigheten, Forte, Socialstyrelsen, Statens beredning för medicinsk och social utvärdering och Myndigheten för delaktighet.

Kunskapsstödet finns att läsa på:

**[www.folkhalsomyndigheten.se/publicerat-material/
publikationsarkiv/d/digital-teknik-for-social-delaktig-
het-bland-aldre-personer/](http://www.folkhalsomyndigheten.se/publicerat-material/publikationsarkiv/d/digital-teknik-for-social-delaktighet-bland-aldre-personer/)**

Läs mer om SeniorNet Sweden på: **www.seniornet.se**

ÖNSKEMÅL FRÅN ÄLDRE PERSONER

1. Äldre som lär äldre, yngre kan vara så snabba och inte ha något tålamod.
 2. IT-coacher med stöd från kommunen, inte bara eldsjälär.
 3. En viktig uppgift för IT-coacherna är att ingjuta självförtroende och få en att våga använda tekniken, övervinna en svårighet och dela svårigheter.
 4. Anpassad pedagogik – viktigt hur vi lär ut och anpassar till olika individers behov.
 5. Målgruppsanpassning – viktigt med alternativ för dem som inte så lätt kan ta sig hemifrån, till exempel hembesök.
- Ur kunskapsstödet "Digital teknik för social delaktighet bland äldre personer".

» De som söker digital hjälp är inte bara äldre, utan människor i olika åldrar som behöver digitalt stöd och hjälp att tolka myndigheters webbplatser och tjänster. «

Demokrati förutsätter att alla kan delta

Idag diskuteras digital kompetens som någonting nödvändigt för att delta i samhället. Men är kravet på att kunna använda teknik för att agera som medborgare något nytt, och hur kan vi tänka kring det demokratiska målet om digital inkludering?

Det är inte bara den digitala tekniken som krävt kompetens. Såväl skriftspråket som boktryckarkonsten har ansetts kräva nya förmågor av medborgare. När den digitala tekniken blir en förutsättning för att delta i samhället kan den förstås som *medborgarteknik*. Sannolikt kommer även digitala lösningar så småningom att bli lika neutraliserade och självklara som all teknik vi redan är vana vid. Men när digital teknik blir alltmer självklar för många av oss, och inte minst när många offentliga tjänster bäddas in så att de nästan blir osynliga för brukaren, finns en risk att människor som står utanför det digitala också känner sig exkluderade från samhället. Det finns också risker att tekniken inte längre används på ett demokratiskt sätt.

I Sverige kan man säga att debatten om digitaliseringens effekter och behovet av nya kunskaper drog igång redan på 1950-talet, med den ökade automationen och användningen av den nya elektronhjärnan, eller matematikmaskinen, som datorn då benämndes. Den ansågs förändra samhället i snabb takt och därmed kräva nya förmågor och färdigheter. Sverige har alltid tidigt anammat ny teknik. I mitten av 1980-talet fanns fler robotar per capita i Sverige än i något annat land och några år före millennieskiftet gick Sverige om USA som den främsta IT-nationen. Men en viktig orsak till att vi i Sverige ligger i framkant är inte bara teknisk innovation utan också de breda utbildningssatsningar som genomförts under årtionden genom folkbildning och folkrörelser. Tekniken har

dessutom spridits genom tydliga offentliga stöd för utbyggnad av infrastruktur och tillgång till datorer i skolor och hem, bland annat den så kallade hemdator-reformen på 1990-talet.

Folkbildningen har tillskrivits en viktig roll av staten i olika tider för att hantera samhällseffekter av datorisering, och har blivit medskapare till Sveriges tidiga digitalisering. Folkbildning i form av studieförbund och bibliotek är därigenom en kritisk nod för att forma den tekniska utvecklingen (och därmed framtiden) på mer demokratiska sätt. Ett exempel på hur framför allt biblioteken fortsätter arbetet med att hjälpa medborgarna att vara digitalt delaktiga är de DigidelCenter som startats runt om i Sverige. På Motala biblioteks DigidelCenter har vi bedrivit följeforskning som visar att de som söker digital hjälp inte bara är äldre, utan människor i olika åldrar som behöver digitalt stöd och hjälp att tolka myndigheters webbplatser och tjänster, till exempel nyanlända.

Samtidigt som tekniken formar samhället vi lever i så formas det av vår demokratiska styrning. Allmän rösträtt, för både män och kvinnor, infördes för ganska exakt hundra år sedan, och hade föregåtts av ofta heta diskussioner om fördelar och nackdelar med att inkludera även kvinnor. Då innebar delaktighet framför allt att utnyttja sin nya rösträtt, men också att kunna prata med människor man mötte i lokalsamhället och ta del av information genom att läsa tidningar och böcker. Sedan dess har vårt politiska system förändrats för att bättre spegla samhället och den tekniska utvecklingen. Våra grundlagar om tryckfrihet och yttrandefrihet har förändrats i takt med att nya medier utvecklats. Förväntningarna var höga på att informationstekniken och det tidiga internet skulle bidra till ett nytt samhälle. Den statliga utredningen om informationstekniken 1994 fick titeln "Informationsteknologin – vingar åt människans förmåga". Idag har digital teknik på flera sätt förändrat våra möjligheter att vara delaktiga, och med det ställs också krav på oss som aktiva medborgare i ett fortsatt bygge av ett digitalt demokratiskt samhälle.

» Idag har digital teknik på flera sätt förändrat våra möjligheter att vara delaktiga, och med det ställs också krav på oss som aktiva medborgare i ett fortsatt bygge av ett digitalt demokratiskt samhälle. «

Den digitala tekniken har bidragit med nya sätt att kommunicera med myndigheter, ta del av digital service och tjänster, samt sociala medier där vi kan uttrycka våra åsikter och ta del av vad andra anser. Detta kräver att vi som enskilda har kunskaper och färdigheter att använda digital teknik. Precis som läskunnighet krävdes för att kunna delta när rösträtten utökades behövs nu digital litteracitet – alltså att kunna använda och förstå de digitala kommunikationsvägarna – vilket kan handla om allt från att ha rätt teknik eller att kunna logga in, till att förstå om ett budskap är sant eller falskt, reklam eller nyhet.

» Men allas ansvar kan lätt bli ingens ansvar. Därför krävs en tydlig politisk vägledning för hur digital inkludering ska präglade vårt samhälle. «

FN kan ses som en sorts garant för global demokrati, fred och utveckling och har arbetat fram 17 globala mål för hållbar utveckling. En central ambition i de globala målen är att bygga ett demokratiskt samhälle för allas delaktighet. Möjligheter att delta genom rättvisa och transparenta institutioner i samhället är en grundläggande förutsättning för en god miljö, rent vatten, god utbildning och vård. De globala målen lägger grunden för en legitim samhällsstyrning som följer lagen och som människor känner tillit till. Deltagande både genom att kunna påverka samhället och ta del av dess tjänster är fundamentalt för dess legitimitet. Därför blir digital kompetens och delaktighet en grund för ett legitimt samhälle och möjligheten att bidra till utveckling mot alla 17 mål.

Men för att alla ska kunna få del av dessa möjligheter krävs också att alla kan delta. Nu är digital kompetens lika viktig som läskunnigheten en gång var. Diskussionerna om hur fler kan delta får därför inte ses som avslutad och färdig. För dessa digitala kompetenslyft behöver biblioteken kunna spela samma viktiga roll som de gjorde för läskunnigheten som gjorde rösträtten meningsfull. Bibliotekens lokala förankring och långa tradition av att arbeta med folkbildning ger en unik förutsättning för att vara en nod i det digitala demokratiska samhället och säkerställa att digital teknik blir medborgarteknik. Men samtidigt får inte biblioteken bli samhällets allt-i-allo som ensamt ska ta ansvar – det måste vara ett gemensamt ansvar.

I vår följeforskning har vi sett hur biblioteken får hjälpa besökare med digitala frågor som uppstått i kontakt med banker, myndigheter och andra aktörer. Därför har hela samhället ansvar för att se till att medborgare inte utesluts när det digitala blir det första alternativet.

Men allas ansvar kan lätt bli ingens ansvar. Därför krävs en tydlig politisk vägledning för hur digital inkludering ska präglade vårt samhälle. Tillsammans behöver samhällets aktörer fortsätta att forma en demokratisk värdegrund där de globala målen omsätts till hållbara och inkluderande digitala samhällen, där vi i Sverige fortfarande kan vara föregångare inte bara vad gäller ny teknik utan även demokrati.

*Lina Rahm, filosofie doktor i pedagogik; postdoktor
i pedagogik med inriktning mot vuxnas lärande och
folkbildning, Linköpings universitet*

*Karin Skill, filosofie doktor i teknik och social förändring;
universitetslektor i statsvetenskap, Linköpings universitet*

*Elin Wihlborg, filosofie doktor i teknik och social förändring;
professor i statsvetenskap, Linköpings universitet*

DINO – DIGITALISERING I NYA OFFENTLIGHETER

Institutionen för Industriell och Ekonomisk utveckling (IEI) vid Linköpings universitet bedriver tvärvetenskaplig forskning om digitalisering, e-tjänster, offentlig förvaltning och organisering. Forskargruppen DINO:s första rapport (2019) beskriver pågående forskning kring digital inkludering och digital kompetens i Motala kommun med särskilt fokus på DigidelCenter.

Första rapporten heter "DigidelCenter i Motala. Lärdomar för ökad digital kompetens" och finns på: **diva-portal.org/smash/get/diva2:1341213/FULLTEXT01.pdf**

Referens

Gustafsson, Mariana; Elvström, Rebecca; Skill, Karin och Wihlborg, Elin (2019) *DigidelCenter i Motala. Lärdomar för ökad digital kompetens*. Rapport 1 *Digitalisering i nya offentligheter*, Institutionen för Industriell och ekonomisk utveckling, Linköpings universitet



På Digidel Helsingborg kan besökare låna teknik. Det är ett av alla sätt som biblioteken kan medverka till att öka medborgarnas digitala kompetens.

Biblioteket – ett nav för digital kompetens

Biblioteken ska verka för det demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning. Men vad händer när allt mer av informationen och litteraturen finns i digitala format? Just nu pågår ett omfattande arbete på Sveriges region- och folkbibliotek för att säkerställa att besökare kan få handledning och hjälp med sina digitala frågor på alla bibliotek.

Där ofta fullt på Digidel Helsingborg, ett rum där besökarna kan lära sig mer om och använda digital teknik. Där sitter studenter med egen dator som vill ha tillgång till wifi och dit kommer många som behöver hjälp att fylla i blanketter på nätet. Där finns ett tjugotal bokningsbara lånedatorer. Det går att få hjälp av personalen om man kör fast och man kan boka en bibliotekarie en timme för enskild handledning.

– Vi klickar aldrig åt någon utan vi handleder och visar på skärmen hur de ska göra. Det är hjälp till självhjälp och vår inställning är att vi lär tillsammans, säger Eva Hveem, som är bibliotekarie och pedagog på Helsingborgs bibliotek.

Hon berättar att personalgruppen har resonerat mycket om gränser för hur långt de kan hjälpa till och vad de kan hjälpa till med. Tillsammans kom de till slutsatsen att det måste vara upp till varje anställd och från fall till fall. Besökarna kommer med så pass komplexa frågor och olika förutsättningar att det är omöjligt att sätta upp ett generellt regelverk.

Helsingborgsborna involverades året innan Digidel-projektet påbörjades. Besökare som använde bibliotekets publika teknik djupintervjuades och deras svar låg sedan till grund för utformningen av verksamheten.

» 7§ Folkbiblioteken ska särskilt främja läsning och tillgång till litteratur. Folkbiblioteken ska verka för att öka kunskap om hur informations-teknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet. «

– *Bibliotekslagen*

– Vi fick många insikter. Bland annat berättade besökarna om sin upplevelse av rummet. De som skulle läsa tidningar hade jättemysigt, men vid datorerna såg det ut som en hangar. Det fick vi åtgärda så att det blev trevligare och bättre att vara där, berättar Eva Hveem.

I filmen "Vi lär oss tillsammans – digital kompetens på bibliotek" berättar Josefin Andersson, verksamhetsutvecklare på Helsingborgs bibliotek, att biblioteken får ett allt viktigare kompensatoriskt uppdrag att hjälpa och stödja personer. I takt med att allt fler myndigheter och kommuner går över till att enbart erbjuda digitala tjänster sker en gradvis ökning av besökare med frågor som rör olika typer av digitala samhällstjänster.

Digidel Helsingborg står på tre ben. Det första handlar om digital delaktighet, handledning, hjälp med teknik och olika sätt för invånarna att prova på teknik. Det andra benet är att stödja staden och digitaliseringsavdelningens arbete med utvecklingsprojekt och hitta vägar för digital utveckling tillsammans med andra förvaltningar. Att kunna vara en plats för utbyte av idéer och kompetensutveckling inom staden. Det tredje benet är att vara en plats där olika digitala tjänster som tas fram inom staden kan testas.

– Vi ska fungera som en testyta så att man kan möta invånarna i ett tidigt skede och säkerställa att tjänsterna blir så bra som möjligt utifrån deras behov, förklarar Josefin Andersson.

Eva Hveem jämför digital inkludering med att ta körkort.

– Då har du lärt dig att köra bilen, du vet lite hur den funkar, du kan växla, gasa och bromsa och du kan alla trafikregler. Men den digitala kompetensen motsvaras av den kunskap du sedan behöver ha, när du ska ge dig ut i trafiken. Du behöver förstå din omgivning, bedöma risker, se möjligheter och tänka framåt. För att sådan kompetens ska vara aktuell behöver man ständigt stärka den, säger Eva Hveem.

Ytterligare ett sätt att satsa på digital delaktighet är att involvera ungdomar som feriearbetar. Tillsammans med vård- och omsorgsförvaltningen har Helsingborgs stadsbibliotek under flera år erbjudit skolungdomar feriearbete som teknikcoacher. Uppdraget löper under tre veckor och startar med två dagars utbildning. Sedan ger sig teknikcoacherna ut till trygghetsboenden, områdesbibliotek och träffpunkter där daglediga kan äta lunch och gå olika typer av kurser. Respektive verksamhet får berätta vad de vill att teknikcoacherna ska jobba med under tiden som de är på plats. Ungdomarna som blir teknikcoacher skriver särskilt i sin ansökan till kommunens feriearbete att de är intresserade av att jobba tekniskt eller digitalt. Teknikcoacherna är fyra åt gången och åker ut till de olika verksamheterna parvis eller i helgrupp. De har alltid med sig minst en handledare från biblioteket eller från vård- och omsorgsförvaltningen. Teknikcoacherna utbildas bland annat i hur man handleder någon som ska få digital hjälp, till exempel att man ska prata långsamt och inte använda för mycket tekniska termer. De går även igenom Helsingborgs hemsida, får koll på stadens e-tjänster och lär sig hur man lånar e-böcker. Teknikcoacherna får också en introduktion i bibliotekets uppdrag och Helsingborgs stads digitaliseringsprojekt.

Just nu pågår även satsningar på nationell nivå för att öka bibliotekens möjligheter att vara ett nav för digital kompetens för allmänheten. ”Digitalt först med användaren i fokus” är ett regeringsuppdrag till Kungliga biblioteket att genomföra ett digitalt kompetenslyft för bibliotekspersonal.

– Vi har nu kommit halvvägs i projektet och de regionala biblioteken arbetar intensivt tillsammans med folkbiblioteken runt om i landet med personalens digitala kompetenshöjning. Därefter kan biblioteksmedarbetarna i sin tur stödja allmänhetens behov av digitala kompetenser, berättar Eleonor Grenholm som är samordnare för satsningen. Projektet finansierar även följeforskning vid fyra högskolor. Dessutom har den digitala lärplattformen Digiteket tagits fram. Den vänder sig främst till bibliotekspersonal men är även tillgänglig för andra yrkesgrupper och för allmänheten.

» 2§ Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska verka för det demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning. «

– Bibliotekslagen

Även Kulturrådet har fått i uppdrag av regeringen att genomföra en treårig satsning för att stärka biblioteksverksamheten i Sverige. Inom satsningen "Stärkta bibliotek" kan kommuner söka medel för exempelvis kompetensutveckling inom digital handledning. Parallellt med de nationella bibliotekssatsningarna pågår även två regeringsuppdrag med särskilt fokus på medie- och informationskunnighet (MIK). Statens medieråd utvecklar långsiktiga former för förstärkt samverkan av insatser för MIK och en kommitté arbetar med frågan om hur digitala miljöer påverkar människors deltagande och delaktighet i demokratin. Kommittén har särskilt fokus på utmaningar som desinformation, propaganda och näthat.

Det kommunala biblioteket kan bli ett nav för digital kompetens i sitt lokalsamhälle. Men att arbeta för allmänhetens digitala delaktighet och digitala kompetenser är ett ansvar för många samhällsaktörer.

– Nu när frågan om hur vi säkrar allas delaktighet i en digital tid äntligen lyfts av många aktörer är vi glada för att biblioteken får samarbetspartners kring den här frågan. Vi föreslår därför att alla kommuner samlas kring frågeställningarna: Vilket stöd behöver medborgarna i vår kommun för att kunna vara demokratiskt delaktiga? Vilka aktörer behöver samarbeta kring detta? säger Eleonor Grenholm.

Josefin Andersson på Helsingborgs bibliotek är av samma åsikt.

– När man väl har gjort en förstudie så är kunskapen redan gammal. Prata med lokalsamhället, ta reda på vad man vill göra och samarbeta med andra. Vi som bibliotek behöver inte göra det här själva!

*Terese Raymond, nationell koordinator
för Digidelnätverket*

OM DIGIDELCENTER

Till ett DigidelCenter kan människor komma och få hjälp med digital teknik, söka ny kunskap och lära sig navigera i den digitala världen. 15 kommuner har beviljats projektstöd från regeringen och Internetstiftelsen för att starta upp lokala DigidelCenter. Mer information om DigidelCenter och hur de arbetar finns på: **www.digidel.se/digidelcenter**

DIGITAL KOMPETENS

”Digitalt först med användaren i fokus” utgår från EU-kommissionens ramverk för digital kompetens (DigComp 2.0), som listar behovet av följande kompetenser i ett digitalt samhälle:

- analysera och bearbeta data
- kommunikation och samarbete
- skapa digitalt innehåll
- säkerhet
- problemlösning

Läs mer om ”Digitalt först med användaren i fokus” på: **www.kb.se/digitaltforst**

» I tider av stora
förändringar blir
ledarskapet särskilt
viktigt. Det är helt
avgörande att se till att
de tjänster eller den
service som utvecklas
främjar inkludering
och delaktighet. «

Att ta ansvar för delaktighet i en digital tid

Sverige befinner sig i en transformerande samhällsutveckling. Regeringen vill att digitaliseringen ska leda till effektivare resursanvändning samtidigt som digitala satsningar ska bidra med största möjliga nytta för medborgare, företag och samhället som helhet. Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) pekar på att digitalisering fortfarande till stor del handlar om långa projekt. Projekt som pågår flera år och i slutändan blir mycket dyra. Enligt DIGG är kopplingen mellan statsförvaltningens strategiska IT-projekt och målen om en enklare vardag för medborgare och en öppnare förvaltning som stödjer delaktighet svag – trots att nationella mål om medborgarnytta har funnits under många år.

Det finns många möjligheter att med teknikens hjälp utveckla tjänster som är både effektiva och bra för användarna. Samtidigt uppstår stora merkostnader för samhället när kostsam utveckling leder till tjänster som få personer eller företag använder. Om detta finns det numera kunskap, framtagen av bland andra det statliga forskningsinstitutet RISE på uppdrag av Digitaliseringsrådet. Rapporten "När blir digitalisering av kommunala tjänster lönsamma?" visar att det finns en effektiviseringspotential på minst 2,5 miljarder kronor per år

vid digitalisering av sju vanliga kommunala tjänster, exempelvis ansökan om bygglov, nattillsyn av äldre, färdtjänst och arvodesräkning för ensamkommande flyktingbarn. Effektiviseringen hänger nära ihop med nyttjandegraden. Det krävs minst 25 procent nyttjandegrad för att en digital process ska medföra effektiviseringsvinster. Med andra ord är det helt avgörande att arbeta med förståelse för användarnas behov och olika incitament för att främja användandet. Att investera pengar i en tjänst eller produkt och hoppas på att användandet kommer igång av sig självt räcker inte. Det måste finnas kompetens och riktning för att engagera medarbetare inom verksamheten såväl som potentiella användare.

I tider av stora förändringar blir ledarskapet särskilt viktigt. En person som har uppmärksammats för sitt ledarskap är Ann Hellenius, IT-direktör på Scandic Hotels Groups och ledamot i Digitaliseringsrådet. Tidigare har hon bland annat varit IT-direktör i Stockholms stad. För henne är inställningen att pröva nya grepp helt avgörande. Hon menar att ledare behöver driva på och ta fullt ansvar för den förändring som pågår i samhället.

- Det är helt avgörande att se till att de tjänster eller den service som utvecklas främjar inkludering och delaktighet. Det finns så många möjligheter med digitaliseringen som kan hjälpa oss framåt. Till exempel finns idag helt nya förutsättningar vid stadsplanering. Det var inte många år sedan det var enbart arkitekter som bjöds in till beslutsmöten. Idag kan vi på helt andra sätt öppna upp tidigare slutna processer för att få med olika perspektiv och tankar från människor som berörs av insatserna.

Ann Hellenius återkommer till behovet av lärande. Kunskap om de vardagliga situationerna behöver ständigt fördjupas om insatserna ska få faktisk betydelse. Det är lätt att fatta fel beslut om man inte vågar problematisera behoven.

- Jag som ledare kan göra mycket bra men jag kan också lätt dra snabba och enkla slutsatser som i slutändan kan bli helt fel. Även om verktygslådan finns behöver vi bli mycket bättre på att vrida och vända på frågorna.

Digital ledning handlar också om att ta ansvar för mål, mätning och uppföljning. Det vill säga att anpassa den rådande styrningen så att verksamheten tillåts förändras och samtidigt som uppföljning kan ske.

- Gamla styrmekanismer fungerar inte rakt ut längre. Vi lever i en värld där vi måste testa och gå framåt betydligt snabbare för att hitta lösningar. Då behöver jag som är ansvarig styra på ett nytt sätt, säger Ann Hellenius.

Hon anser att styrmodellerna behöver anpassas bättre till verksamhetens takt. Det snabbväxande testandet måste stimuleras samtidigt som det långsiktiga arbetet får löpa på.

– Offentlig sektor kan bli mycket bättre på att låta den som håller i ratten få styra. Det vill säga få ner beslutsfattandet. Idag blir det ofta för långa ledtider, med många steg och det har vi inte riktigt råd med för att kunna bemöta de stora behov som finns, till exempel inom välfärden. Vi måste bli mycket bättre på att balansera det som behöver gå snabbt med det som behöver ges tid.

Ann Hellenius betonar att det inte går att bygga utveckling på enskilda eld-själar. Det behövs en innoverande verksamhetskultur som involverar alla.

– I Stockholms stad fick jag med mig politiker, chefer, medarbetare och omvärlden. Då är det möjligt att skapa framdrift. Till exempel var det helt naturligt att bjuda in 7-åringar och 85-åringar till Stadshuset för att lyssna, dela erfarenheter och samskapa. Det behöver göras hela tiden för att man ska lyckas genomföra smarta och hållbara idéer.

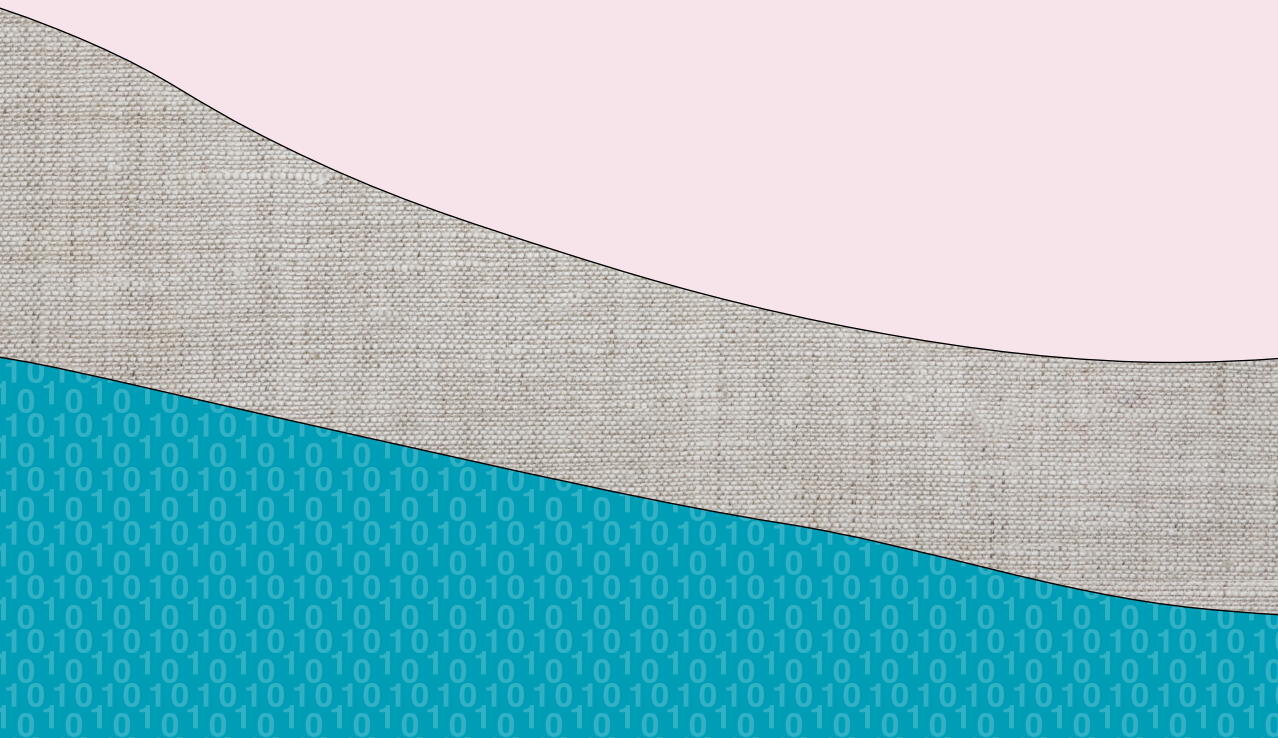
Digitaliseringen bygger i grunden på smart teknik som formar samhället och ger oss verktyg som förenklar vardagen. Det är en möjliggörare och alla behöver få chansen att delta. De beslut som tas idag får betydelse för framtidens användare. På samma sätt som Sverige har varit bra på att mobilisera kraft och styrning för att främja bredbandsutbyggnad och innovation behövs nu ansvarstagande och resurser för att främja delaktigheten i en digital tid. Digitaliseringen utmanar invanda arbetssätt och det krävs mer av samhället än korta projekt. Vi kan lära av historien; Sverige har klarat av stora förändringar tidigare genom breda insatser och långsiktigt ansvar. I grund och botten handlar det om att värna demokratin och att bidra till minskad polarisering mellan grupper i samhället.

Emily Nordqvist, leder arbetet med digital delaktighet vid Digitaliseringsrådets kansli

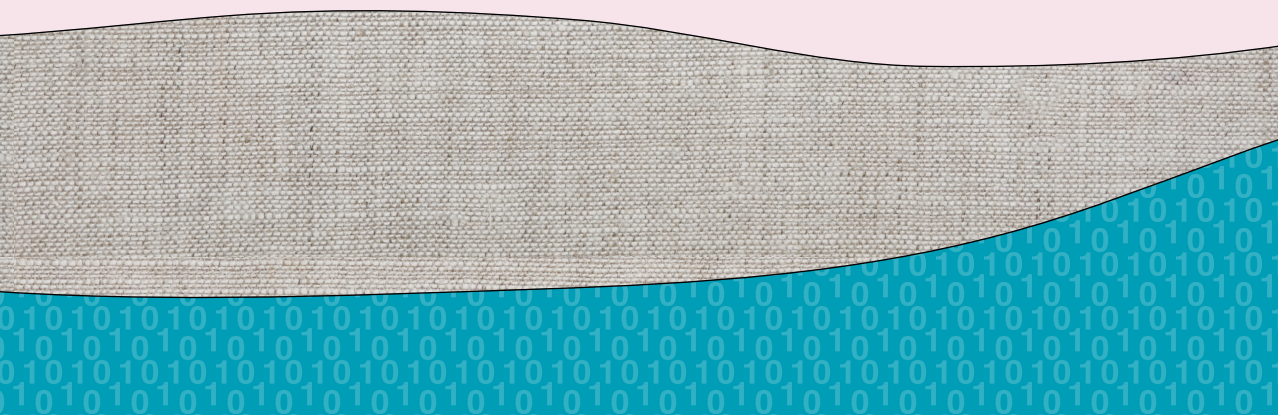
DIGITALISERINGSRÅDET

Digitaliseringsrådet är inrättat av regeringen med syfte att främja genomförandet av den allmänna digitaliseringspolitiken. Uppdraget utgår ifrån det yttersta målet att Sverige ska bli bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Digitaliseringsrådet består dels av personligt förordnade ledamöter som ska vara rådgivande i regeringens arbete, dels ett kansli som följer och analyserar utvecklingen i Sverige och omvärlden för att ge underlag och rekommendationer till regeringen.

Läs mer på: **www.digitaliseringsradet.se**



Mina tankar och idéer



Det är hög tid att
alla får chans att ta del av
digitaliseringens möjligheter.
Vi hoppas att denna temaskrift har
gett dig som arbetar med samhälls-
utveckling kunskap, vägledning och
inspiration att arbeta vidare för ökad
digital delaktighet. Besök gärna
Digidelnätverkets webbplats
för mer information.
www.digidel.se

