

Delaktighet i en digital tid

En fördjupning med förslag



November 2019

Delaktighet i en digital tid

Diarienummer: 19-12347
November 2019

En rapport från Digitaliseringsrådets kansli
Emily Nordqvist

Digitaliseringsrådet
Box 5398
102 49 Stockholm

digitaliseringsradet.se

Foto framsida: Alexander Farnsworth/ Mostphotos

Innehåll

Delaktighet i en digital tid.....	3
Inledning	3
Sammanfattande slutsatser	5
Syfte och ambition	8
Tre samverkande perspektiv	9
Empiri och struktur.....	11
Tre huvuddelar.....	11
Samhällets investeringar	12
Lära av historien	12
Övergripande mål.....	12
Regeringens politik	13
Regional- och kommunal strategi	14
Mångfald och fragmentering.....	14
”Missionsinriktat arbetssätt” för att hantera komplexa utmaningar	16
Vad säger forskningen om digitalt utanförskap?	17
Vad kan vi lära av andra länder?.....	19
Digital nyttjandegrad en förutsättning för lönsamhet.....	21
Förslag	22
Bilagor.....	31
Referenser	32

Delaktighet i en digital tid

Inledning

Regeringens digitaliseringsstrategi har som övergripande mål att vi ska bli bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Digitaliseringsrådet inrättades av regeringen för att driva på digitaliseringen i Sverige. Rådet ska stödja med råd, analys och uppföljning samt verka för ett effektivt genomförande av digitaliseringsstrategin.

Hur många människor står utanför eller upplever att de inte är delaktiga i det digitala samhället? Det är en fråga som uppmärksammas allt mer. Statistik från SCB och Internetstiftelsen visar att majoriteten i befolkningen upplever sig vara delaktiga samtidigt som cirka *en miljon människor* uppger att de aldrig använt internet eller definieras som sällananvändare. Ofta pekas de äldsta i befolkningen ut som den grupp som står vid sidan om det digitala samhället och därför kan delaktighetsfrågan betraktas som en övergående utmaning då yngre generationer bedöms som mer digitalt mogna. Men är ålder en tillräcklig och riktig förklaring till att människor inte är med i tider av genomgripande förändring?

Samhällstjänster digitaliseras och automatiseras. Städer och hem blir smarta genom automatisering och uppkoppling. Individen får vård av robotar, transporteras av självkörande fordon, registreras med ansiktsgenkänning och behöver hantera ekonomin med hjälp av digitala verktyg. Kontakten med myndigheter sker i första hand digitalt. Tempot i omvandlingen ökar för var år som går. I grunden är det en nödvändig utveckling för att kunna möta de förändringar som påverkar Sverige och övriga världen, samtidigt är det en betydande omställning för alla. Som nation blir det viktigt att klara av att ta hand om alla under tiden som samhället digitaliseras. Att googla, testa videochatt med nära och kära eller spela datorspel kan vara en inkörsport till att lära sig den digitala världen, men det är inte längre entydigt med digital delaktighet. Vi lever i ett samhälle där förändringstakten är hög, och där digitala tjänster ingår i de flesta sammanhang. På samma sätt förändras också ständigt bilden av vad det innebär att vara delaktig. Begreppet ”digital delaktighet” måste alltså förstås och preciseras i takt med samhällets utveckling.

I stora förändringar behövs en berättelse om vart vi är på väg. Digitaliseringen behöver göras begriplig. Varför är digitaliseringen nödvändig? Hur bygger vi ett hållbart digitalt och smart samhälle där alla kan delta? Hur vill beslutsfattare att tillvaron ska fungera? Vad är bra digitalisering och vad är dålig? Är det så kallade “early adopters” som ska leda samhällsutvecklingen eller är det viktigt att alla får chansen att påverka tjänster och skeenden, i linje med den demokratiska traditionen? Vad skapar digitalt engagemang och motivation? Förändringen kan upplevas som svår eller lätt. Motiverande eller betungande. Det går att tro att tekniken har makten över människan, men i själva verket är det vi människor som påverkar tekniken. De beslut vi fattar idag påverkar riktning och värderingar för morgondagens samhälle. I grund och botten är digitalisering en möjlighet att med förmåga, kompetens, teknik, arbetssätt och mod främja en aktiv utveckling som gör samhället bättre, det vill säga förenkla vardagen och hantera problem. Därför blir det också viktigt att tänka på alla medborgare.

Digitaliseringen är inte längre ett nytt fenomen och det finns förväntningar på att kärnfrågor och strukturella utmaningar hanteras av dem som leder samhället. Stora omställningar behöver viljeriktning och navigation. Det finns också stora ekonomiska vinster att göra om tjänster och funktionalitet som utvecklas används. Samhället kan bespara miljarder på samhällstjänster om det är många som använder tjänsterna. Vid lågt nyttjande blir det istället stora kostnader.

I vilken utsträckning människor är digitalt delaktiga är avgörande för om vi ska uppnå de mål som regeringen har satt inom digitaliseringspolitiken. Digital delaktighet är en angelägen fråga för Sveriges fortsatta utveckling och ytterst en fråga om demokrati. Därför har Digitaliseringsrådet fördjupat sig i “delaktighet i en digital tid” under 2019. Arbetet har genomförts av rådets kansli inom ramen för vårt analysuppdrag. Vi har tagit reda på mer om orsak och verkan och synliggjort utmaningar. Detta arbete ligger till grund för våra förslag på möjliga åtgärder.

Sammanfattande slutsatser

Sverige är ett digitalt högpresterande land som mobiliserat kraft för bredbandsutbyggnad och innovation. Vi har legat i framkant internationellt vad gäller digital utveckling och kompetensnivå hos befolkningen.¹ Skiftet från analoga tjänster till digitala sker inom alla samhällsområden i allt snabbare takt. Och som person förutsätts du förstå varför samhället digitaliseras och agera van användare av tjänster, system, webbplatser eller appar oavsett utformning.

Förståelse för den digitala utvecklingen och vilja att använda digitala verktyg är en allt mer central del av att vara och agera medborgare. Ny teknik, tjänster och stödsystem driver samhällsutvecklingen och utformningen påverkar människors vardag. Det kan antingen underlätta eller skapa hinder. Frågan om ansvar blir på så sätt central. Den pågående utvecklingen gör att hela samhället behöver ta ansvar för digital inkludering och delaktighet eftersom det digitala är det första eller enda alternativet. I grund och botten behöver det betraktas som en demokratifråga, att alla vill och får vara med och kan på så sätt tillhöra det demokratiska systemet.

En forskningsöversikt² om digitalt utanförskap visar att förutsättningarna är väldigt olika både inom och mellan grupper. Den samlade kunskapen pekar på att deltagandet inte enbart kan förklaras av ålder. Ett utanförskap behöver snarare förstås utifrån sammanhang och finns inom olika grupper. Det kan vara en 25-årig hemmasittare. Det kan vara en nyanländ. En hemlös. Det kan vara någon med dyslexi. Det kan vara någon med depression. Det kan också handla om dåligt utformade tjänster och användargränssnitt som bidrar till motstånd, stress och hinder. Digitalt utanförskap hör också samman med socioekonomiska faktorer och bidrar till ett förstärkt utanförskap. Det finns med andra ord anledning att stärka delaktighetsfrågan idag för att förebygga ökade klyftor i morgondagens samhälle.

Vår slutsats är att samhället behöver växlar upp ansvarstagandet för att främja ett digitalt samhälle där alla kan och får vara med. Det behövs styrning och ledning för att motverka att digitalisering bidrar till att samhället "dras isär" och att grupper marginaliseras genom att de inte kan delta.

Digitaliseringsrådet kan mot bakgrund av genomfört fördjupningsarbete konstatera följande:

¹ OECD, The digital economy and society index, 2019

² Linköpings universitet i samarbete med Digitaliseringsrådet, Digitalt utanförskap - en forskningsöversikt, 2019, bilaga 1.

1. Vi blir aldrig färdigitaliserade.

Den samlade forskningen visar att digital delaktighet är en pågående process. För att kunna använda de digitala arenorna på ett sätt som gagnar en behövs förståelse för samhället samt motivation och färdigheter som stöttar användandet. Människors digitala inkludering eller exkludering är ett rörligt fenomen som orsakas av en mängd olika samverkande faktorer. Att ålder i sig skulle kunna förklara ett utanförskap stöds inte av forskning, det är snarare viktigt att titta på olika situationer framför fokus på människors egenskaper. Det går heller inte att betrakta individer som "färdigitaliserade". Att vara en frekvent användare av vissa digitala verktyg behöver heller inte innebära att man har tillräckligt med kunskap för att ta del av samhällstjänster och relevant information. Ny teknik och nya tillämpningar kommer fortsätta påverka samhällsfunktionernas relation med invånarna. Utanförskap behöver därför förstås och hanteras kontinuerligt som ett viktigt verksamhetsområde.

2. Delaktighetsfrågan behöver hanteras tillsammans och utifrån en nollvision.

Berättelsen om varför samhället digitaliseras har hittills varit fragmentarisk. Visioner och tydliga målbilder kan hjälpa till att vi drar åt samma håll. Forskning visar att bristande ledning och styrning medverkar till digitalt utanförskap. Därför behövs ett ledarskap som ser till att Sverige som nation tar hand om alla under den tid som vi digitaliseras. En nationell vision om att ingen ska stå utanför det digitala samhället är ett ambitiöst och tydligt mål som kan förmedla en nationell viljeriktning. En nollvision möjliggör ett "missionsinriktat arbetssätt" och kan bidra till att olika aktörer arbetar mot samma riktning. En tydlig vision tar ett samlat grepp runt frågan och berättar att alla behöver vara med.

3. Samhällets åtagande och ansvar behöver bli tydligare.

Regeringen bör inrätta en "modell för samverkan" som stöttar ett sektorsövergripande samarbete med inriktning på att ingen invånare ska behöva stå utanför det digitala samhället. Modellen handlar om att stärka en nationell och gemensam väg för staten. Förslaget innebär att regeringen bör utse *en samordnande myndighet* och *några kunskapsstödjande myndigheter* som gemensamt ska bidra till en strategisk styrning, handlingsplan och ge ett samlat kunskapsstöd till invånarnära verksamheter. Modellen för samverkan bör främja större nationell enhetlighet och renodla roll- och ansvarsfördelningen. Ett samlat ledarskap av detta slag är viktigt och vår bedömning är att en modell för samverkan bör vara på plats 2021. Vidare behöver modellen innefatta ett nätverk av aktörer från hela samhället. Nätverket bör träffas ett par gånger om året

för att definiera och följa upp mål utifrån gemensamma kunskaper, erfarenheter och behov. Målen ska vara av hög prioritet för samhället i stort och utgöra underlag för en nationell handlingsplan.

4. Regeringen behöver rationalisera sitt arbete genom tydligare strategisk styrning.

Den samordnande myndigheten behöver få i uppdrag att arbeta fram en **handlingsplan för att främja digital deltagande och inkludering.**

Handlingsplanen ska beskriva nationella prioriteringar och insatser för hur medborgare ska stödjas samt tas fram genom tvärfunktionell samverkan (beskrivs i punkt 3) och följas upp årligen.

5. Främja och följ upp digital utveckling med användaren i fokus.

Regeringen behöver hjälpa till att främja en digital utveckling med användaren i fokus. Detta kan göras genom att ännu mer styra mot och följa upp att så kallad *strategisk design och universell- och tjänstedesign* är utgångspunkter vid utveckling av digitala tjänster. Dessutom behövs *säker design* som skyddar invånarna från missbruk av tjänster och information. Designmedvetna organisationer och ledare finns i andra länder och här kan Sverige bli bättre. Till exempel tog Storbritannien fram nationella designprinciper redan 2014. Det behövs fler designmedvetna beslutsfattare i offentlig sektor och företag. Design behöver betraktas som ett viktigt kunskapsområde och som ett strategiskt förhållningssätt. Det handlar om att gå från ett ensidigt fokus på teknik till att inkludera människors behov. När nyttjandegraden är låg, det vill säga att det är få som använder digitala tjänster, bidrar det till en stor nationell kostnad. Det offentliga kan spara miljarder varje år om digitaliseringen är smart och användbar.

Sammantaget ser vi att den nationella styrningen kan stärkas på området för att få fler organisationer att utvecklas i önskvärd riktning.

6. Säkerställ digital handledning över hela landet

Både staten och kommunen har ett viktigt ansvar för att främja delaktighet främst för att välfärden behöver värna om invånarna och det demokratiska samhället. När samhället digitaliseras behövs det en lättillgänglig och stabil struktur för handledning och lärande. Många kommunala professioner hanterar digitalt utanförskap i sitt arbete, samtidigt påtalas ett behov av att precisera ansvaret, resurser och koordinering. Regeringen bör i dialog med kommunerna undersöka hur digital delaktighet kan utvecklas som verksamhetsområde. Det behövs en viljeriktning och allsidig kompetens som svarar för delaktighetsfrågorna.

Regeringen har valt att stödja satsningen på Digidelcenter med 9,6 miljoner kronor. Medlen har tillförts 15 kommuner för att påbörja en etablering av ett lär- och stödcentrum. Digidelcentret ska fungera som en tillgänglig servicenod för digital handledning i kommunen med syfte att hjälpa medborgare att lära mer om den digitala världen. Men det handlar också om att kunna samla in data från medborgarna med syfte att förstå mer om digitala hinder.

15 kommuner är en begränsad satsning som bör förstärkas på fler platser i landet. Därför föreslår vi att regeringen bidrar med ökade medel, likt satsningen till "stärkta bibliotek" för att hjälpa kommunerna att inrätta Digidelcenter. Syftet är att främja en utbyggnad över hela landet. Det handlar om cirka 200 miljoner för att göra en satsning som når hela landet. Denna satsning bör kompletteras med en strategisk dialog om kommunernas långsiktiga ansvar för frågan och hur ansvarsfördelningen mellan kommun och nationell nivå bör se ut. Ansvar för att erbjuda digital handledning till invånare behöver betraktas som en löpande uppgift och inte som ett kortsiktigt projekt.

7. Stärk forskning om digital delaktighet och inkludering.

Regeringen bör stärka forskningsanslag som syftar till att öka förståelsen om hur demokrati, tillit, delaktighet och utanförskap är kopplat till det digitala samhällets framväxt. Målsättningen är att Sverige ska bli bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter och vi har dessutom ambitioner att vara en framstående kunskapsnation. Utifrån detta bedömer vi att det behövs mer och bredare forskning inom området som kan vägleda det strategiska arbetet framåt.

8. Modernisera försörjningsstödet så att det digitala behovet synliggörs

Tyvärr saknas fortfarande digitaliseringsperspektivet i riksnormen för försörjningsstödet. Digitaliseringsrådet har föreslagit till regeringen att ge Socialstyrelsen i uppdrag att modernisera försörjningsstödet så att det tydligt framgår att digitaliseringsperspektivet och tillgång till internet finns med i bedömningen. Denna rekommendation är fortfarande aktuell.

Syfte och ambition

Under några månader har kansliets ambition varit att förstå varför människor fortfarande står utanför och hur samhällets åtagande bör koordineras. Vilka är de bärande faktorerna som påverkar digital utsatthet? Det är en frågeställning som ofta kantas av åsikter och bristande insikter där det dras snabba slutsatser om orsak och verkan. I detta fördjupningsarbete vill vi därför nyansera diskussionen och bidra till en övergripande förståelse om vad forskningen kommit fram till kopplat till digital utsatthet. Det har också

handlat om att i dialog med olika aktörer försöka problematisera nuläget för att ta reda på var det finns för potential som driver frågan framåt.

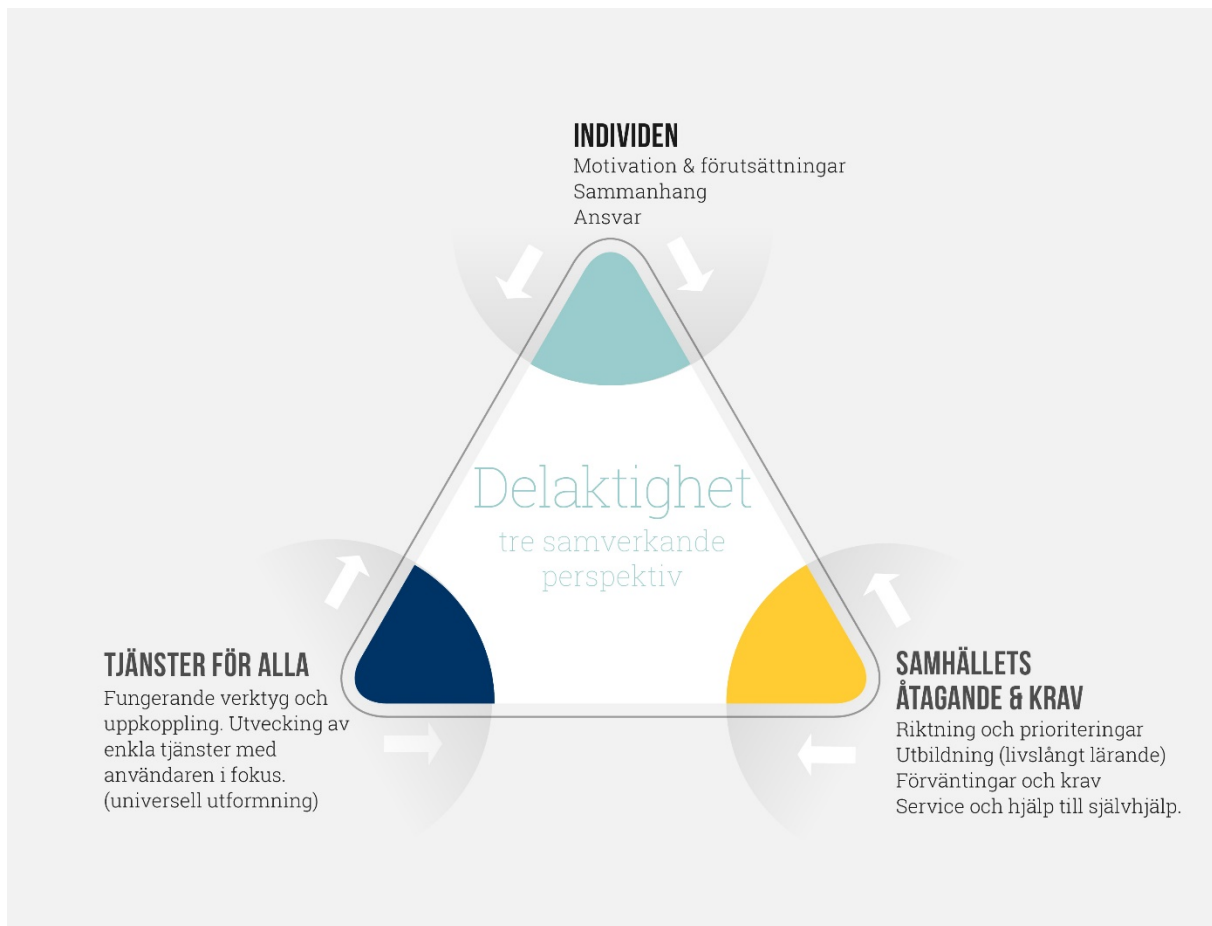
Följande frågeställningar har ingått i arbetsprocessen:

- Vad säger forskningen om digitalt utanförskap och vilka centrala kunskapsluckor finns?
- Vilka arbetar med frågan idag? Hur ser samhällets åtagande ut?
- Vad kan Sverige lära av andra länder?
- Hur kan ett förslag se ut i form av särskilda resurser för att stärka utvecklingen?
- Vad innebär skiftet från analoga samhällstjänster till digitala?
- Hur kan förslag på nationella mål se ut?
- Hur kan vi främja utvecklingen genom att förtydliga vikten av digital delaktighet?

Värt att nämna är att innehållet har justerats något under arbetsprocessen för att anpassas till de situationer som uppstått. Till exempel ger vi här inte förslag på konkreta nationella mål. Sådana behövs men det bör tas fram i samverkan utifrån en nationell vision.

Tre samverkande perspektiv

För att hitta ett språkbruk som underlättar dialogen om digital delaktighet har vi utgått ifrån tre samverkande perspektiv. De samverkar utan att det nödvändigtvis alltid finns direkta orsakssamband. Modellen nedan har används som ett sätt att synliggöra mötet mellan individ, tjänst och samhälle.



Figur 1: För att undersöka digital delaktighet är det viktigt att titta på tre samverkande perspektiv.

Individens förutsättningar och motivation handlar om attityder, specifika kunskaper och funktionsvariationer. Olika skeenden och livsomständigheter påverkar hur bra vi är på att ändra beteende, lära nytt eller lära om. Individens har också ett eget ansvar för sin motivation, utveckling och vilja att tillägna sig digital kompetens.

Infrastruktur, uppkoppling och tjänster för alla handlar främst om användning av tjänster samt tillgång till verktyg och fungerande uppkoppling. Oavsett om det är det offentliga Sverige, privata aktörer eller civilsamhället som är tjänsteleverantör bygger delaktighet på att det ska vara tryggt och enkelt att använda tjänster. Regeringens mål är att digitaliseringen ska bidra till enklare vardag för medborgaren och att alla ska ha tillgång till bra bredband.

Samhällets åtagande är det tredje perspektivet. Det står för samhällets samlade insatser för att främja delaktighet i en digital tid, men också de krav som ställs på individen och tjänsterna som utvecklas. Utforskas olika behov när samhället bygger upp digitala ekosystem? Hur kan invånare få stöd och hjälp med digital handledning? Hur möts

tjänstemän och invånare när servicen är i första hand digital? Vem tar och har ansvar för digital inkludering?

Empiri och struktur

Arbetet bygger på olika typer av empiri. Det största momentet har varit att tillsammans med Linköpings universitet ta fram en systematisk genomgång av begrepp och att göra en kartläggning utifrån ett strategiskt urval av forskning som är relevant för området. Arbetet har främst genomförs av sex forskare vid Linköpings universitet under ledning av professor Elin Wihlborg (*bilaga 1*).

För att analysera skiftet från analoga processer till digitala har en studie om digital nyttjandegrad tagits fram i samarbetet med det statliga forskningsinstitutet Rise (*bilaga 2*). En annan del har handlat om att jämföra Sverige med andra länder för att dra nytta av deras erfarenheter. En inventering och kartläggning med fokus på Danmark, Norge, Finland, Storbritannien och Tyskland finns med som bilaga (*bilaga 3*). Därtill har vi anordnat workshops för att föra dialog med ledare/beslutsfattare från offentlig och privat sektor samt med sakkunniga från olika myndigheter. Dessutom har vi granskat slutsatser från andra rapporter.

Under genomförandet har analysarbetet kompletterats med främjande insatser för att hjälpa till med att lyfta frågan på agendan som viktig och utmanande för samhället. Vi har också byggt upp samverkan med olika aktörer lokalt, regionalt och nationellt. (*bilaga 4, exempel på insats, Delaktighet i en digital tid - texter för överblick och inspiration.*)

Tre huvuddelar

Den första delen är en summering av de insamlade erfarenheterna som tillsammans med en strategisk diskussion ger ett helikopterperspektiv på delaktighetsfrågan. Den andra delen redovisar förslag på insatser och huvudsakliga observationer. Den tredje delen består av bilagor. Bilagorna är de studier och rapporter som presenterades ovan och som ligger till grund för den samlade analysen.

Samhällets investeringar

Lära av historien

Att samhället förändras är inget nytt. Den förändring som just nu pågår i världen brukar ofta jämföras med den övergång som inleddes i slutet av 1700-talet när jordbrukssamhället övergick till industrisamhället. Arbetsituationen ändrades dramatiskt. Lönearbete blev det viktigaste sättet att försörja sig på och människan sågs som en produktionsresurs.

Människor fick flytta från landet till städerna. Som ett svar på de utmaningar samhället ställdes inför inrättades folkskolan i Sverige 1842. Det var en bred utbildningsinsats för att stärka demokratin och främja läskunnigheten. Det var samtidigt en insats för att motverka ökad polarisering mellan grupper och ett försök att hejda den ökade fattigdomen³ ⁴. Sverige har många gånger klarat av stora förändringar genom breda insatser, organisering och långsiktigt ansvar. Folkskolan är ett exempel på sådan nationell styrning.

Övergripande mål

Det svenska samhället är uppbyggt på demokratiska värden som handlar om allas lika värde, delaktighet och jämlikhet. Rätten att bli inkluderad och möjligheten till självständighet genomsyrar många politiska skrivelser. Till exempel finns det offentligas ansvar för delaktighet inskrivet i regeringsformen. 1 kap 2 § beskriver att ”**det allmänna ska verka för att alla människor ska kunna uppnå delaktighet och jämlikhet i samhället**”. Målet för Sveriges digitaliseringspolitik är att Sverige ska bli bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter”. I strategin betonas att alla ska vara förtrogna med digitala verktyg och tjänster samt ha förmåga att följa med och delta i den digitala utvecklingen utifrån sina förutsättningar. Under delmålet digital kompetens beskrivs att ”**alla människor, kvinnor och män, flickor och pojkar, oavsett social bakgrund, funktionsförmåga och ålder, ska ha förmåga och möjlighet att bidra till och delta i det digitala samhället**”⁵.

³ 1842; Folkskolan införs i Sverige, Sveriges Riksdag

⁴ Wästerfors, D, ”Skolstart! Den svenska folkskolans historia”, Populär historia, 2019

⁵ Regeringen, För ett hållbart digitaliserat Sverige - en digitaliseringsstrategi, 2017

Regeringen tar även upp delaktighetsperspektivet i strategin för en digitalt samverkande statsförvaltning som innefattar delmålen: **“en enklare vardag för medborgare och öppnare förvaltning som stödjer innovation och delaktighet.”**⁶

Delaktighetsperspektivet finns även med i de globala hållbarhetsmålen som uttrycks bland annat i målet om minskad ojämlikhet. Det handlar om att samhället ska bygga på principen om allas lika rättigheter och möjligheter oberoende av till exempel kön, etnicitet, religion, funktionsvariation, ålder och annan ställning. Jämlikhet minskar risken för konflikter och främjar alla människors möjlighet att delta i och påverka samhällsutvecklingen⁷.

Regeringens politik

Sverige har en god utgångspunkt vad gäller digitalisering och vi rankas högt i de internationella jämförelserna⁸. Sverige har en hög andel av befolkningen som är digitalt delaktiga. Dock konstaterar regeringen i det senaste budgetförslaget⁹ att även om de tagit initiativ på området så krävs ytterligare ändamålsenliga åtgärder för att öka den digitala delaktigheten.

Exempel på insatser från regeringen under det senaste året är finansiering av 15 stycken Digidelcenter. Regeringen har stöttat kommunernas uppbyggnad med 9,6 miljoner. Föreningen Sambruk har fått bidrag för att bedriva Digidelnätverket, ett nätverk som består av olika aktörer (myndigheter, intresseorganisationer, bibliotek, civilsamhälle, ideella organisationer, kommunala mötesplatser/träffpunkter) som dagligen arbetar för att alla ska kunna ta del av digitaliseringens möjligheter. Regeringen har även gett medel till Kungliga biblioteket för digital kunskaphöjning av landets folkbibliotek under 2018-2020¹⁰. Kommuner har också kunnat söka pengar från Kulturrådet för att stärka sin biblioteksverksamhet med inriktning på grupper som personer med funktionsnedsättning, de nationella minoriteterna och personer med annat modersmål än svenska. Satsningen går under namnet “Stärkta bibliotek” och 225 miljoner kronor per år ska fördelas mellan 2018-2020.

På uppdrag av regeringen anordnar Post- och telestyrelsen (PTS) sedan 2010 en innovationstävling. Syftet är att få fram lösningar som bidrar till att fler kan dra nytta av digitaliseringens möjligheter, oavsett funktionsförmåga. Under 2019 går tävlingen under

6 Regeringskansliet, Med medborgaren i centrum - Regeringens strategi för en digitalt samverkande statsförvaltning, 2012

7 Globala målen, webbplats: Globalamalen.se

8 Europeiska kommissionen, The Digital Economy and Society Index, 2019

9 Regeringen, Prop 2019/20:1 utgiftsområde 22, Budgetpropositionen 2020

10 Regeringen, Prop 2019/20:1 utgiftsområde 22, Budgetpropositionen 2020

namnet “Från utanför till internet” och ska främja idéer som ökar den digitala delaktigheten i samhället. Regeringen finansierar innovationstävlingen genom anslag till PTS.

På regional nivå arbetar Länsstyrelsen tillsammans med kommuner, företag, föreningar och andra parter för att bedöma om det finns behov av statliga insatser för betaltjänster. I samband med detta uppdrag genomförs utvecklingsinsatser för att hjälpa människor att använda digitala betaltjänstlösningar.

Regional- och kommunal strategi

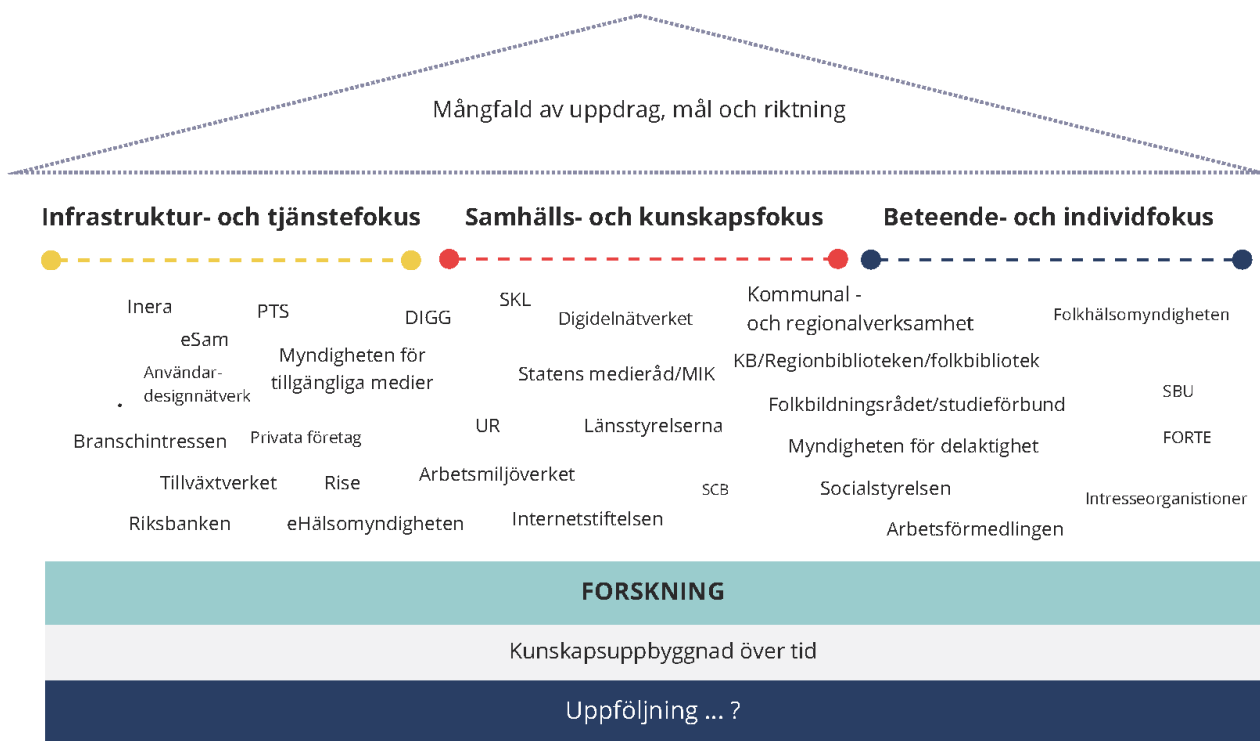
Sveriges kommuner - och landsting, SKL, har tagit fram en strategi för grundläggande förutsättningar som kallas “Utveckling i en digital tid”¹¹. Strategin syftar till att skapa en gemensam riktning för kommuner, regioner och SKL-koncernen om grundläggande förutsättningar för utveckling i en digital tid. I strategin presenteras **16 mål uppdelade på fyra huvudmål**. Det handlar bland annat om ledning, styrning och organisation; arkitektur; informationsförsörjning och digital infrastruktur samt sammanhållen digital service. Ledarskapets betydelse och medarbetarnas kompetens lyfts fram i strategin som grundläggande förutsättningar för utveckling, nytänkande och mod. Det konstateras också att det behövs en nationell inriktning och samordning inom varje verksamhetsområde. Strategin saknar dock innehåll om att utveckla ansvarstagandet för att motverka digital utsatthet och hur kommuner och regioner ska främja servicen till medborgare som har behov av kunskapsbaserad hjälp och stöd för att förstå och klara av den digitala världen.

Mångfald och fragmentering

Delaktighetsfrågorna spänner över flera ansvars- och sakområden. Idag är det många aktörer som bedriver projekt på nationell, regional och lokal nivå. Det är lätt att gå vilse när man börjar titta på vem som gör vad och varför. I grund och botten är det positivt för samhället att många aktörer är engagerade och vill bidra till helheten. Däremot blir fragmenteringen en utmaning att hantera när Sverige vill hålla uppe styrfarten som mogen digitaliseringsnation. Det är svårt att få en tydlig bild av vem som tar ansvar för att samhällets tjänster blir enkla och att alla får hjälp och stöd under den tid samhället digitaliseras. Idag spänner uppdrag och initiativ över många sektorsområden utan någon

11 SKL, Utveckling i en digital tid – en strategi för grundläggande förutsättningar, 2019

systematisk nationell samordning. Det är upp till varje organisation att göra så gott de kan och det är ofta det enskilda uppdraget som styr prioriteringar framför en nationell riktning och vision.



Figur 2: Många olika aktörer arbetar med digital delaktighet utifrån olika mål och perspektiv.

I Digitaliseringsrådets rapport "En lägesbild av digital kompetens"¹² konstaterade vi att det finns en mängd kortsiktiga och underfinansierade projekt på lokal, regional och nationell nivå. Iakttagelsen stämmer fortfarande och vi har också fångat upp att det finns en utbredd frustration som går att leda till bristen på nationell struktur, samverkan och roll- och ansvarsfördelning. Det uppfattas som frustrerande när aktörer gör samma sak, samtidigt som det finns gråzoner där det saknas agerande.

Vår bedömning är att de som tilldelar resurser och uppdrag behöver beakta forskningsresultat kopplat till digitalt utanförskap. En central utgångspunkt bör också vara att följa effekter från insatser på ett mer långsiktigt hållbart sätt.

Det är också tydligt att det ofta är eldsjälar som tar ansvar för kvalitetsutvecklingen och att det saknas kunskap och ledarskap från verksamhetsledning och politiker. Vår bedömning är att det politiska och strategiska ledarskapet är helt avgörande. Det är en ledarskapsfråga att service och tjänster främjar inkludering och delaktighet. Precis som SKL beskriver i

12 Digitaliseringsrådet, En lägesbild av digital kompetens, 2018

strategin "Utveckling i en digital tid" behöver ledarskap, styrning och organisation främja utveckling och förnyelse. Utmaningar kräver nytänkande och mod. En organisationskultur som är öppen för idéer och nya arbetssätt är central för att stödja medarbetarna som genomför de faktiska förändringarna. Här behöver resurser och uppföljning stötta det konkreta arbetet. Det har gjorts en inventering i region Jönköpings län som tittat på vilket sätt aktörer inom offentliga och ideella sektor hjälper den som behöver stöd att utföra digitala tjänster. Slutrapporten "Datasamhället är ett jäsra bök"¹³ visar att 96 procent av de tillfrågade inom kommunal förvaltning, verksamheter i regionen och i civilsamhället upplever att de möter människor i digitalt utanförskap. Samtidigt som respondenter visar på ett engagemang påtalar de att det saknas resurser och kompetens och att det inte finns något uttalat uppdrag som handlar om att ge digitalt stöd.

Ofta skrivs samverkan in i uppdrag och strategier men det betyder inte att arbetet koordineras utifrån att uppnå största relevans och träffsäkerhet. Sveriges fragmenterade upplägg skiljer sig ifrån hur övriga nordiska länder och även Storbritannien arbetar med det digitala utanförskapet, vilket tas upp längre fram i rapporten.

"Missionsinriktat arbetssätt" för att hantera komplexa utmaningar

Även om utmaningen – att få med alla – är tydlig så är frågan om hur inkludering kan ske komplex. Det finns inga enkla svar eller enkla lösningar. Snarare behöver samhället bli bra på att lösa svåra utmaningar genom att samlas kring en gemensam riktning. Det behövs välfungerande ekosystem som innebär att olika aktörer bidrar med sin del och kunskap till en större helhet. Det går inte längre att endast se till den egna verksamheten och de egna målen, vi behöver bli bättre på att hjälpas åt och dra åt samma håll. Vinnova¹⁴ definierar detta som missionsinriktat arbetssätt. Med det menas att vi i en ny tid behöver bli bra på att tänka och agera på tydliga målbilder som ett sätt att hantera vår tids utmaningar.

Missionsinriktat arbetssätt ger ökade förutsättningar att nå målen genom systemförändring. Målet ska ha effekt på samhället och politiken och vara relevant för en stor del av befolkningen. Aktörer från olika sektorer, branscher och discipliner behöver gemensamt arbeta utifrån mätbara mål som ska uppnås under en viss tidsperiod.

Arbetsättet förutsätter en mix av "top-down" och "bottom-up" initiativ med gemensam riktning. Det krävs också att aktörer på systemnivå koordinerar arbetet men i grunden bygger det på en gemensam kraftsamling.

¹³ Region Jönköpings län och Jönköpings kommun, "Datasamhället är ett jäsra bök, Inventering av stöd för digital delaktighet – en förstudie. 2019.

¹⁴ Vinnova, webbplats: vinnova.se/m/missions/

Vad säger forskningen om digitalt utanförskap?

På uppdrag av Digitaliseringsrådet har Linköpings universitet, med en forskargrupp på sex personer under ledning av professor Elin Wihlborg, genomfört en kartläggande litteraturoversikt om internationell forskning av digitalt utanförskap¹⁵. En av slutsatserna är att digitalt utanförskap är och behöver ses som en demokratisk utmaning när allt fler samhälls- och välfärdstjänster digitaliseras. Kartläggningen kan sammanfattas i att:

- Det **saknas enhetliga begrepp** om vad som avses med digitalt utanförskap, inkludering och kompetens. Det försvårar jämförelsen mellan olika forskningsstudier. Efter cirka 20 års intresse för att studera ojämlikheter när det gäller tillgång till och användning av digital teknik och tjänster har begreppen som använts kommit att förskjutas. Attributet “e” för elektronisk är idag utbytt till digital. Det vanligaste begreppet inom internationell forskning är “digital divide” (digital klyfta). Från början handlade begreppet om tillgång men idag berör det alltifrån att ha motivation, till användning av digital teknik, digital förmåga och att dra nytta av tekniken.
- Forskningsrapporten lyfter fram en modell av holländska forskaren Jan van Dijk för att förstå och analysera utanförskapets olika faktorer. van Dijk lyfter fram fyra steg: **motivation, tillgång, färdigheter och användning, och det är motivation som utgör den breda basen för delaktighet**. Rapporten pekar på att forskningsresultat om gynnsamma insatser för digital inkludering kan återspeglas i denna modell.

Det handlar om att:

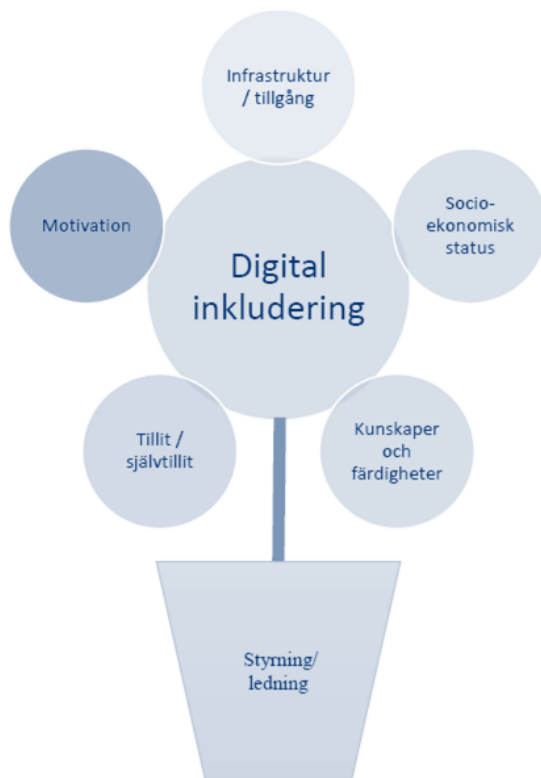
1. Motivera
2. Skapa tillgång
3. Främja färdigheter
4. Främja användning

Dessutom är **socioekonomisk status** och **bristande självtillit/tillit** också faktorer som är vanligt förekommande i litteraturen om vad som bidrar till utanförskapet.

¹⁵ Linköpings universitet i samarbete med Digitaliseringsrådet, Digitalt utanförskap - en forskningsöversikt, 2019, bilaga 1.

Sammanfattningsvis kan det räcka med en faktor, till exempel bristande motivation, men ofta är det flera faktorer av de tidigare nämnda som tillsammans påverkar användningen och därmed möjligheten att hänga med i den digitala utvecklingen.

- Rapporten pekar på att digital delaktighet och inkludering behöver betraktas som **en pågående process** som kan påverkas av olika faktorer.
- Digitalt utanförskap **behöver förstås utifrån situation snarare än utifrån människors karaktär eller identitet**. Det råder stora variationer inom åldersgrupper, grupper med funktionsvariationer och andra utsatta grupper i samhället. Det handlar framförallt om en samling av olika faktorer och att utanförskap kan förekomma i olika sociala grupper och ålderskategorier. Digitalt utanförskap hör samman med socioekonomiska faktorer och kan även förstärka utanförskapet inom andra områden, till exempel genom att göra det svårare att söka arbete.
- Forskning visar att det är **svårt att få en rättvisande bild av dem som inte använder internet i breda befolkningsstudier eftersom de inte kommer till tals på samma sätt som övriga**. Det finns därför anledning att särskilt uppmärksamma forskning som syftar till att fånga upp åsikter från personer med funktionsvariationer, personer som är nya i Sverige eller som har låg eller ingen formell utbildning. Det är viktigt att titta på vilka metoder som används för att studera digitalt utanförskap för att kunna dra relevanta slutsatser.
- När det gäller samhälleliga faktorer visar forskning att **bristande ledning och styrning** är faktorer som bidrar till digitalt utanförskap



Figur 3: Grafen illustrerar hur olika faktorer kan leda till utanförskap, och omvänt att om styrning och ledning fungerar så bidrar de till digital inkludering och delaktighet. (källa: Digitalt utanförskap – en forskningsöversikt, bilaga 1)

Vad kan vi lära av andra länder?

På samma sätt som i Sverige är frågan om digital delaktighet aktuell i andra länder. Vi har valt att undersöka hur Finland, Danmark, Norge, Storbritannien och Tyskland arbetar med att motverka digital utsatthet och främja delaktighet¹⁶. Alla länder är digitalt mogna och rankas högt i EU-kommissionens DESI-index (The Digital Economy and Society Index). Granskningen har utgått ifrån följande frågeställningar:

- Finns nationell strategi/målsättning/ansvarsstruktur för frågan.
- Inriktning och innehåll?
- Vad säger befintlig statistik om utanförskap delaktighet och trender?
- Vilka insatser pågår?
- Finns relevant uppföljning?
- Vad kan Sverige lära av landets arbete?

¹⁶ A-focus i samarbete med Digitaliseringsrådet, En inventering av arbete för ökad digital delaktighet i Norge, Danmark, Finland, Storbritannien och Tyskland, 2019, bilaga 3.

Utifrån ovanstående frågeställningar kan konstateras att:

- Länderna som granskats har formulerat en strategi med avgränsat fokus på att de offentliga tjänsterna ska kunna användas av alla.
- Flera av länderna har modell för samverkan för att motverka utanförskap. Det leder till ett samlat och konkreta utvecklingsarbete. Till exempel har Danmark utarbetat en tvärfunktionell samverkan på hög nivå som också driver arbetet med en konkret handlingsplan som uppdateras varje år. Digitaliseringsstyrelsen har det övergripande arbetet för det offentliga digitalisering och genomförandet av den nationella digitaliseringsstrategin. Digitaliseringsstyrelsen ligger under Finansdepartementet och har en strategisk arbetsgrupp och ett nätverk kopplat till sig för att upprätthålla en handlingsplan.
- Storbritannien genomför ”The digital transformation programme” som omfattar 25 tjänster som ska fungera digitalt och bli enklare, tydligare och snabbare att använda. Ett tvärfunktionellt arbete mellan åtta departement pågår. Redan januari 2014 tog staten fram designprinciper för digital inkludering som består av kunskapsstöd och principer för arbetssätt med fokus på användaren. Storbritannien inser samtidigt att alla inte kommer att nå ”basic digital capabilities”. För dessa ska offentliga verksamheter erbjuda ”Assisted Digital”. Assisted Digital ska finnas tillgänglig för medborgare som inte har den kunskap, tillgänglighet eller trygghet i att använda de offentliga digitala tjänsterna på egen hand. Det kan vara telefonsupport eller hemma-hos-hjälp. Som stöd gentemot de offentliga verksamheterna har regeringen tagit fram en manual. Ett stort ansvar för ökad delaktighet läggs således på respektive verksamhet.
- Den statistik som finns i de olika länderna är jämförbar med den som presenteras i Sverige.
- Det saknas generellt övergripande beskrivning av effekterna på de insatser som genomförs.

Hela inventeringen och omvärldsanalysen presenteras i bilaga 3.

Digital nyttjandegrad en förutsättning för lönsamhet

För att förstå mer om skiftet från analoga samhällstjänster till digitala har Digitaliseringsrådet tagit fram en rapport med hjälp från forskningsinstitutet Rise och konsultbolaget Stelacon¹⁷. Resultatet visar följande:

1. Digitaliseringen kan bidra till stora effektiviseringar om den används rätt. De sju tjänster som har granskats antas kunna bespara 2,5 miljarder per år om det sker via en smart och användbar digitalisering som gör det möjligt att lämna de traditionella processerna.
2. När nyttjandegraden är låg, det vill säga när det är få som använder digitala tjänster, bidrar det till en stor nationell merkostnad. Sammanfattningsvis visar rapporten att det krävs att **minst 25 procent** använder tjänsten för att det ska gå att tala om besparingar. Med andra ord är det avgörande att arbeta med enkelhet och olika incitament för att öka nyttjandegraden.
3. Skillnaderna är stora mellan stora och små kommuner. I en liten kommun krävs det att fler använder en tjänst för att undvika merkostnader av dubbla system, det vill säga att upprätthålla både analoga och digitala system. Det är mer resursbelastande att upprätthålla såväl traditionella som digitala processer. Helhetsperspektiv och samverkan är viktigt av flera anledningar men studien visar att det kan främja effektivitet.

Tjänster som har studerats är: *ansökan om bygglov, ansökan om busskort för skolungdom; ansökan om färdtjänst, ansökan om ekonomiskt bistånd (socialtjänst), redogörelse/arvodesräkning för ensamkommande flyktingbarn, Digital nattillsyn inom äldreomsorgen och digital nyckelhantering inom äldreomsorgen.*

Hela rapporten presenteras i bilaga 2.

¹⁷ Rise/Stelacon på uppdrag av Digitaliseringsrådet, När blir digitaliseringen av kommunala tjänster lönsamma, 2019, bilaga 2.

Förslag

Utifrån det arbete som har genomförts väljer vi att lyfta fram några konkreta områden och förslag. Åtta områden lyfts fram nedan. Här har vi iakttagit att det är angeläget att regeringen skrider till handling dels för att skapa värde för människor och organisationer, dels verka för att samhället tar ansvar för bred delaktighet och demokratiska värden under den tid samhället digitaliseras och för att vi ska ha råd att upprätthålla en fungerande välfärd.

1. Vi blir aldrig färdigitaliserade - digital inkludering behöver förstås och hanteras utifrån situation snarare än människors karaktär och identitet.

Den samlade forskningen visar att digital delaktighet är en pågående process. Motivation och färdigheter är grundläggande. Det i sin tur stöttar ett användande som bidrar till att individen kan dra fördel av digitaliseringen på ett sätt som gagnar den egna personen. Människors digitala inkludering eller exkludering behöver ses som ett rörligt fenomen. Att ålder är tillräckligt för att förklara ett utanförskap stöds inte av forskning, det är snarare viktig att titta på olika samverkande faktorer framför människans egenskaper. Det går heller inte att betrakta individer som "färdigitaliserade". Att vara en frekvent användare av vissa digitala verktyg behöver heller inte innebära att man har tillräckligt med kunskap för att ta del av samhällstjänster och relevant information. Ny teknik och nya tillämpningar kommer fortsätta påverka samhällsfunktionernas relation med invånarna. Utanförskap behöver därför förstås och hanteras kontinuerligt som ett viktigt verksamhetsområde.^{18 19}

Förslag:

På uppdrag av regeringen bör en grupp bestående av representanter från stat, region, kommun och civilsamhället identifiera, prioritera och peka ut antal (till exempel 25) nödvändiga samhällstjänster som alla medborgare ska kunna använda med hjälp av digital teknik som uppfyller design för alla. De utpekade samhällstjänsterna ska uppfylla standarden för universell design, erbjuda god säkerhet och alla ska kunna erbjudas handledning för ökad användning och bra användarupplevelse. Identifieringen syftar till att

18 Linköpings universitet i samarbete med Digitaliseringsrådet, Digitalt utanförskap - en forskningsöversikt, 2019, bilaga 1.

19 van Dijk & van Deursen, The levels of digital divide, 2012

driva på konkret utveckling. Digitaliseringsrådet framhöll behovet av att identifiera viktiga samhällsfunktioner i rapporten ” En lägesbild av digital kompetens”²⁰.

2. Delaktighetsfrågan behöver hanteras tillsammans och utifrån en nollvision.

Ett digitalt samhälle behöver också kunna hantera frågor som demokrati, delaktighet och jämlikhet. Ansvar för kunskapen om hur digitalt utanförskap påverkar dessa frågor är idag fragmenterat och inte koordinerat. En nationell nollvision om att ingen ska stå utanför det digitala samhället är ett mätbart men också ett ambitiöst mål som kan förmedla en nationell viljeriktning. En nollvision möjliggör ett missionsinriktat arbetssätt och kan bidra till att olika aktörer arbetar mot samma riktning. Att upprätthålla dubbla system, både analoga och digitala, kostar miljarder för samhället vilket gör att det även av rent samhällsekonomiska skäl är motiverat att lägga resurser på att främja delaktighet och motverka utanförskap. En nollvision tar ett samlat grepp runt frågan om att alla behöver vara med.

Förslag:

Regeringen bör besluta om en nollvision om att ingen ska stå utanför det digitala samhället med syfte att motverka digitalt utanförskap.

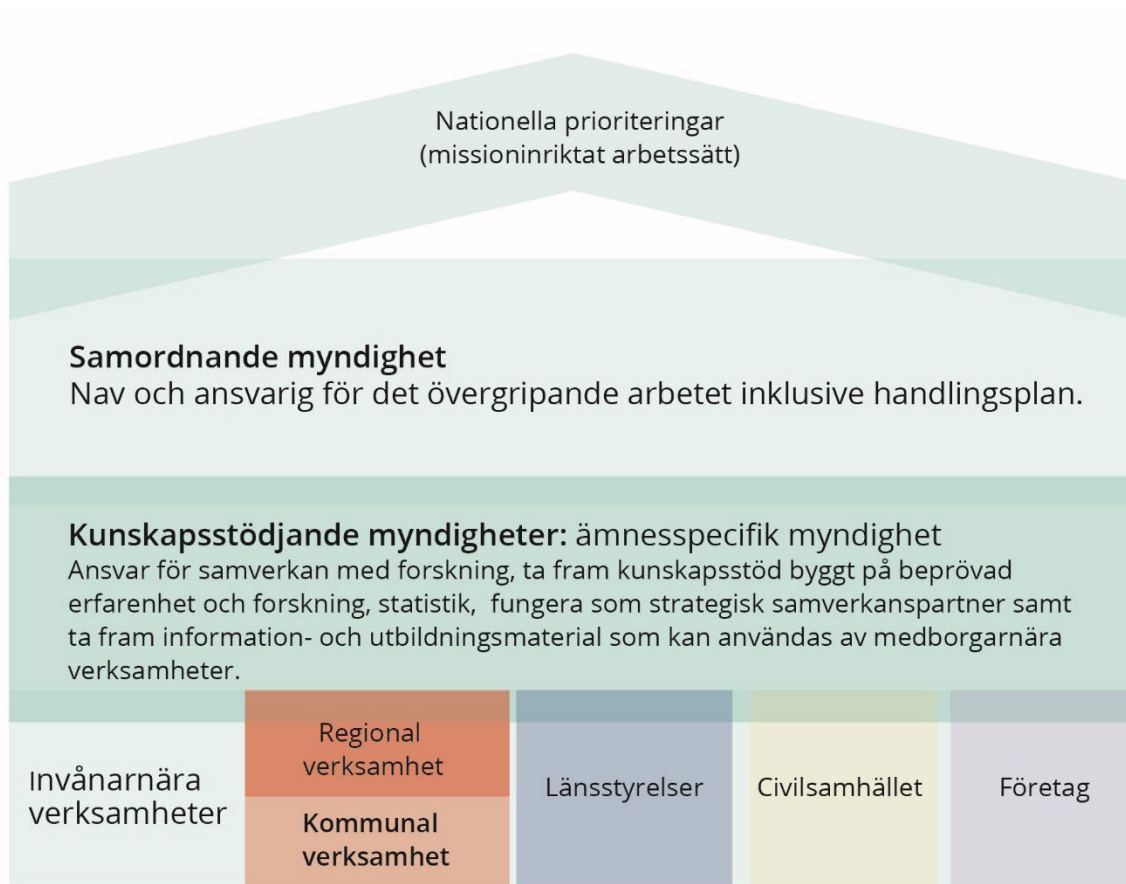
3. Samhällets åtagande och ansvar behöver bli tydligare.

Forskningen visar att bristen på styrning och ledning bidrar till digitalt utanförskap. Vi bedömer att regeringen bör använda sin styrning för att främja ett mer långsiktigt och sammanhållet arbete för att motverka utanförskap. Genom att inrätta en **“modell för samverkan”** kan den nationella ansvars- och rollfördelningen bli tydligare och främja långsiktig hantering med fokus på gemensamma prioriteringar. I likhet med Danmark bör Sverige inrätta en modell för samverkan som främjar ett sektorsöverskridande samarbete samtidigt som det underlättar en gemensam kraftsamling mot nationella prioriteringar.

Förslag: Mot bakgrund av detta föreslår vi att regeringen vidtar följande åtgärder:

20 Digitaliseringsrådet, En lägesbild av digital kompetens, 2018.

1. Inrättar en modell för samverkan för att främja att frågor om demokrati, delaktighet och jämlikhet tas om hand under tiden samhället digitaliseras.



Figur 4: Skiss över modell för samverkan.

En samverkansmodell innebär att regeringen bör:

Peka ut en “samordnande myndighet” som agerar nav och leder arbetet med att bryta ner nationell strategi till konkret arbete genom att ta fram en handlingsplan. Ansvarar för samverkan- och arbetsformen som möjliggör ett brett och tvärfunktionellt arbete med hänsyn till en nationell riktning. Myndigheten ska också verka för förstärkt nationell uppföljning på området.

I Danmark är det Digitaliseringsstyrelsen som utgör ett nav och leder arbetet med fokus på samhällets tjänster.

Peka ut ett antal “kunskapsstödjande myndigheter” med specifik uppgift att stödja en mer strategisk statlig styrning för ökad delaktighet. De uppdrag som utförs ska framförallt stödja de nationella prioriteringarna som renodlas i en gemensam handlingsplan samt att kunskapen kan spridas via ”modell för samverkan” till de invånarnära verksamheterna.

Rollen innebär att dagens roller och uppdrag ändras och förtydligas med syfte att förstärka den kunskapsstödjande delen. Regeringen bör tydliggöra i instruktion och regleringsbrev att i rollen förväntas att den statliga myndigheten bidrar till djupgående kunskapsanalys inom sitt specifika område och att denna kunskap ska användas i arbetet med att genomföra en nationell handlingsplan och som stöd i arbetet med invånarnära verksamheter.

Kunskapsstödjande myndigheter behöver ges uppdrag att:

1. följa och förstärka samverkan med pågående forskning,
2. ta fram kunskapsstöd byggt på beprövad erfarenhet och forskning
3. ta fram statistik
4. fungera som strategisk samverkanspartner samt
5. ta fram informations- och utbildningsmaterial som kan användas av invånarnära verksamheter.

Exempel på kunskapsstödjandeområden är:

- Medie- och informationskunnighet/demokratifrågor
- Design och tjänsteutveckling
- Funktionsvariationer
- Äldre och ensamhet
- Ny i Sverige
- Bredband och tillgång till bra uppkoppling
- Företagstjänster och digitala betaltjänster
- Fattigdom och försörjningsstöd
- Utanför arbetsmarknaden

I ”modellen för samverkan” bör det etableras ett nationellt nätverk – ”Nätverk för digital inkludering”. Målet med nätverket är att identifiera nya problemställningar och generera nya idéer om hur utsatta grupper kan stödjas bättre. Nätverket ska representeras av beslutsfattande personer från organisationer som speglar hela samhället.

Nätverket ska:

- Ge input till hur målgrupperna kan hjälpas och stöttas.
- Dela med sig, utveckla och sprida relevant kunskap och material gentemot målgrupper.
- Koordinera kommunikationsinsatser kopplat till digitaliseringen i samhället.

- Bidra med data/kunskapsunderlag till den nationella nivån och kunskapsstödjande myndigheterna.

Den samordnade myndigheten ska sammankalla nätverket cirka två gånger om året för att identifiera gemensamma fokusområden och aktiviteter för fortsatt inkludering. Den samordnande myndigheten dokumenterar, analyserar och sammanställer resultatet som stäms av med nätverket och utgör underlag för den nationella handlingsplanen.

Digidelnätverket har lyckats att under många år kopplat ihop aktörer med fokus på delaktighetsfrågan. Den kunskap och erfarenhet som nätverket förfogar över bör beaktas och byggas vidare på.

Genomförande:

Förändringstakten är hög och nya tillämpningar kommer fortlöpande ställa krav på både samhället och individen. Det är viktigt att växla upp ansvaret för att bygga ett hållbart och digitalt samhälle där alla kan delta. Forskningen visar att ledning och styrning är nödvändiga faktorer för att främja delaktighet och därför är vår bedömning att det är angeläget att en modell för samverkan kommer på plats. **Arbetet bör påbörjas under 2020 för att vara på plats 2021.**

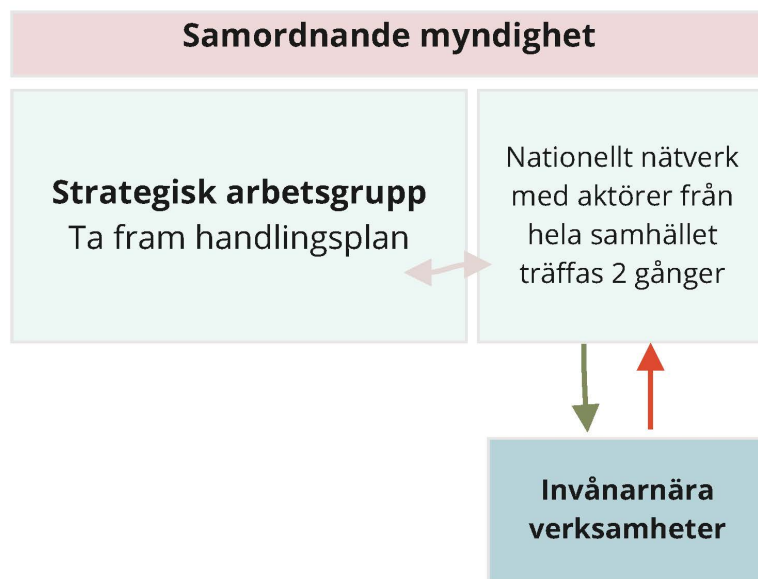
4. Regeringen behöver rationalisera sitt arbete genom tydligare strategisk styrning

Vi bedömer att den nationella styrningen behöver rationaliseras. Förslaget är att modellen för samverkan ska underlätta tvärfunktionell samverkan på hög nivå och ge stöd till att en årlig handlingsplan *för digital deltagande och inkludering* upprättas. Handlingsplanen ska beskriva prioriteringar och insatser för hur medborgare ska stödjas.

Förslag

Den samordnande myndigheten bör få huvudansvar för handlingsplansarbetet. Handlingsplanen behöver spänna över flera mätbara mål och peka ut nationella prioriteringar. Prioriteringar och mål bör omprövas år från år.

De kunskapsstödjande myndigheterna samt representanter från Sveriges kommuner och regioner (möjligtvis fler) behöver ingå i en strategisk arbetsgrupp med uppgift att bidra till handlingsplanen. Det nationella nätverket har till uppgift att ge underlag och identifiera brister minst två gånger om året samt bidra till genomförande.



Figur 5: Arbetet med att ta fram handlingsplan behöver inkludera strategisk arbetsgrupp och workshops med nationellt nätverk som representeras av beslutsfattare.

Ett exempel på fokusområde i handlingsplanen är allas rätt och möjlighet att hantera den egna ekonomin genom säkra, enkla och tillgängliga digitala verktyg. I och med att traditionella betaltjänster försvinner blir det mer angeläget att alla ska kunna hantera sin ekonomi digitalt.

5. Främja och följ upp digital utveckling med användaren i fokus.

Digitaliseringen bygger i grund och botten på människors idéer om hur samhället kan bli bättre och hur vi kan lösa verkliga behov. Teknik ger möjligheter och arbetssätt och organisationer kan kanalisera men det är människors idéer som driver utvecklingen framåt. Digitalisering är alltså en kombination av utnyttjandet av vår kunskap om teknikens möjligheter och människors viljeyttringar som ges plats. Det handlar om ett görande som behöver involvera människor ²¹.

För ett halvsekel sedan handlade design främst om produktutveckling och estetik. Numera används begreppet som strategisk design och tjänstedesign för att sätta fokus på människans behov. Idag behöver alla organisationer bli bra på att utgå ifrån användare och

²¹ Katarina L Gidlund, professor och digitaliseringsforskare FODI (Forum för digitalisering).

lösa verkliga problem. Det är också nödvändigt om samhället ska spara pengar på digitaliseringen. Hög användargrad, det vill säga om många använder en tjänst, kan spara miljarder²².

Regeringen behöver bli bättre på att främja en digital utveckling med användaren i fokus. Detta kan göras genom att bli bra på att följa upp att universell- och tjänstedesign samt säker design används vid utveckling och förbättringsarbete av digitala tjänster.

Designmedvetna organisationer och ledare är vanligt i andra länder och här kan Sverige bli bättre. Det behövs fler designmedvetna beslutsfattare i offentlig sektor och företag. Design behöver betraktas som ett viktigt kunskapsområde och som ett strategiskt förhållningssätt. Det handlar om att gå från ett ensidigt fokus på teknik till att beakta och inkludera människors behov. Vi ser att den nationella styrningen kan stärkas för att fler organisationer att utvecklas i önskvärd riktning.

Förslag:

Utöver att regeringen bör följa upp detta perspektiv genom att inkludera kunskapsområdet i myndighetsdialogerna hänvisar vi till Digitaliseringsrådets rapport ”En lägesbild av digital ledning”. I rapporten rekommenderar vi att DIGG bör ges ansvaret att ta fram riktlinjer för hur digitala tjänster ska tas fram (med Storbritannien som förlaga). Myndigheten bör också ges i uppdrag att lämna förslag på hur gemensam testverksamhet kan utvecklas i syfte att förenkla för offentlig sektor att utveckla och förbättra tjänster som kan användas av alla²³.

6. Säkerställ digital handledning över hela landet

Både staten och kommunen har ett viktigt ansvar för att främja delaktighet främst för att välfärden behöver värna om invånarna och det demokratiska samhället. När samhället digitaliseras behövs det en lättillgänglig och stabil struktur för handledning och lärande. Många kommunala professioner hanterar digitalt utanförskap i sitt arbete, samtidigt påtalas ett behov av att precisera ansvaret, resurser och koordinering. Regeringen bör i dialog med kommunerna undersöka hur digital delaktighet kan utvecklas som strategiskt och praktiskt verksamhetsområde. Det behövs en viljeriktning och allsidig kompetens som svarar för delaktighetsfrågorna.

22 Rise/Stelacon på uppdrag av Digitaliseringsrådet, När blir digitaliseringen av kommunala tjänster lönsamma, 2019, bilaga 2.

23 Digitaliseringsrådet, En lägesbild av digital ledning, 2019.

Regeringen har stöttat uppbyggnaden av Digidelcenter genom att tilldela 9,6 miljoner. 15 kommuner har fått möjligheten att utveckla digital stödverksamhet.

Digidelcentret ska fungera som en tillgänglig servicenod i kommunen med syfte att ge digital handledning och hjälpa medborgare att lära mer om den digitala världen. Verksamheten ska vara behovsdriven men det finns tre grundläggande kriterier som ett Digidelcenter ska uppfylla.

- Vara en tillgänglig och bemannad plats dit alla invånare kan komma för att få hjälp,
- ha ett uttalat mandat från kommunen att vara en nod för kommunal medborgarservice med fokus på digital delaktighet och slutligen ’
- ingå i ett nationellt kvalitetsarbete inom digital handling, digital kompetens och digitalisering.

Den här typen av medborgarnära handledande verksamheter skulle även kunna fylla en utforskande funktion. Idag saknas strukturer för hur information om svåransvändbara tjänster och andra hinder tas om hand och kommer ansvariga verksamheter till del. Digidelcenter skulle kunna systematiskt samla in *data* om hinder som användare möter i användandet av tjänster för att förmedla det vidare på ett metodiskt sätt.

Förslag:

Sverige behöver etablera fler digitala stödcenter och det behöver ses som en viktig del av ett långsiktigt folkbildningsarbete. Femton kommuner är en begränsad satsning som bör förstärkas på fler platser i landet. Därför föreslår vi att regeringen bidrar med ökade medel, i likhet med satsningen till “stärkta bibliotek”. Syftet är att främja en utbyggnad över hela landet och handledningen behöver finnas där det gör störst nytta. Det finns också anledning att titta på hur digital handledning tas om hand inom ramen för de statliga servicekontoren som inrättas runt om i landet.

För att stärka etableringen av stödcenter som ger digital handling bör regeringen bidra med cirka *200 miljoner* för att främja att servicen finns i hela landet. Resurser som behöver ingå är en tillgänglig plats där människor naturligt möts, internetuppkoppling, teknisk utrustning som kan användas av besökarna, underhåll av utrustning, bemannade öppettider, kompetent personal (fokus på pedagogik, informationssökning och handledande samtal), samverkan med kommunen och andra verksamheter samt marknadsföring.

Denna satsning behöver kompletteras med en nationell dialog som preciserar hur det strategiska ansvaret för frågan ska fördelas mellan stat och kommun och bli mer stabilt över tid.

7. Stärk forskning om digital delaktighet och inkludering.

Digital inkludering är en pågående och komplex process. Eftersom den digitala tekniken ständigt utvecklas behövs fortsatt forskning som visar hur olika faktorer hänger samman och hur detta kan bidra till inkludering eller exkludering. Det behövs forskning om olika grupper, till exempel nyanlända och migranter samt människor med olika funktionsvariationer. Att fokusera på forskning om hur olika situationer påverkar digital delaktighet och inkludering framstår som relevant. Mer tillämpad forskning om design av offentliga digitala system och tjänster inom ett svenskt sammanhang skulle också vara värdefull. Ett annat väsentligt område är forskning om utveckling av nydanande metoder för att studera digital delaktighet.

Förslag:

Regeringen bör stärka forskningsanslag som syftar till att öka förståelsen om hur demokrati, tillit, delaktighet och utanförskap är kopplat till det digitala samhällets framväxt. Målsättningen är att Sverige ska bli bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter och vi har dessutom ambitioner att vara en framstående kunskapsnation. Utifrån detta bedömer vi att det behövs mer och bredare forskning inom området som kan vägleda det strategiska arbetet framåt.

8. Modernisera försörjningsstödet så att det digitala behovet synliggörs

Digitaliseringsrådet har föreslagit regeringen att ge Socialstyrelsen i uppdrag att modernisera utformningen av försörjningsstödet så att det tydligt framgår att digitaliseringsperspektivet och tillgång till internet finns med i bedömningen²⁴.

Eftersom digitaliseringsperspektivet tyvärr fortfarande saknas i riksnormen för försörjningsstödet är denna rekommendation fortfarande aktuell.

²⁴ Digitaliseringsrådet, En lägesbild av digital kompetens, 2018.

Bilagor

1. Digitalt utanförskap – en forskningsöversikt. Arbetet har främst genomförts av sex forskare vid Linköpings universitet under ledning av professor Elin Wihlborg
2. När blir digitaliseringen av kommunala tjänster lönsam – en analys av skiftet från analoga till digitala processer. En studie som Digitaliseringsrådet tagit fram i samarbetet med det statliga forskningsinstitutet Rise och Stelacon.
3. En inventering av arbete för ökad digital delaktighet i Norge, Danmark, Finland, Storbritannien och Tyskland. En kartläggning som Digitaliseringsrådet gjort i samarbete med A-focus.
4. Delaktighet i en digital tid – texter för inspiration och överblick. Ett material som Digidelnätverket tagit fram i samverkan med Digitaliseringsrådet.

Referenser

Deursen van Dijk & van The levels of digital divide. - 2012.

Digitaliseringsrådet En lägesbild av digital kompetens [Rapport]. - Stockholm : Digitaliseringsrådet, 2018.

Digitaliseringsrådet En lägesbild av digital ledning [Rapport]. - Stockholm : Digitaliseringsrådet, 2019.

Europeiska kommissionen The Digital Economy and Society Index (DESI) [Online]. - 2019. - <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>.

Gidlund Katarina L FODI (Forum för digitalisering) [Online]. - <https://www.miun.se/Forskning/storre-forskningsatsningar/forskargrupper/fodi/>.

Internetstiftelsen Svenskarna och internet [Online]. - 2019. - <https://svenskarnaochinternet.se/>.

Johansson Stefan Utanförskap en fråga om design [Artikel] // Ett smartare samhälle? En populärvetenskaplig antologi oom vår tids digitalisering ur ett brett samhällsperspektiv. - Linköping : Lotta Gröning och Elin Wihlborg, Linköping Universitet, 2018.

Linköpings universitet Digitalt utanförskap - en forskningsöversikt [Rapport]. - Linköping : Linköpings universitet i samarbete med Digitaliseringsrådet, 2019.

Mariana S. Gustafsson, Rebecca Elvström & Elin Wihlborg DigidelCenter i Motala [Rapport]. - Linköping : Linköpings universitet, Dinop rapport, 2019.

Regeringen För ett hållbart digitaliserat Sverige - en digitaliseringsstrategi [Rapport]. - Stockholm : Regeringskansliet, 2017.

Regeringen Med medborgaren i centrum - regeringens strategi för en digitalt samverkande statsförvaltning [Rapport]. - Stockholm : Regeringskansliet, 2012.

Region Jönköping och Jönköpings kommun Datasamhället är ett jäsra bök, invetering av stöd för digital delaktighet en förstudie [Rapport]. - Jönköping : Region Jönköping och Jönköpings kommun, 2019.

Riksdag Sveriges 1842: Folkskolan införs i Sverige [Online]. - <https://www.riksdagen.se/sv/valet-2018/riksdagsvalet-i-undervisningen/demokratins-historia/demokratilinje/1842folkskolan-infors-i-sverige.-stora-delar-av-folket-far-nu-lara-sig-lasa-och-skriva--men-manga-romer-och-samer-saknar-mojlighet-att-ga-i-skolan./>.

Rise och Stelacon på uppdrag av Digitaliseringsrådet När blir digitaliseringen av kommunala tjänster lönsamma [Rapport]. - Stockholm : Rise & Stelacon, 2019.

SCB Befolkningens it-användning [Online]. - 2018. - <https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/levnadsforhallanden/levnadsforhallanden/befolkningens-it-anvandning/>.

Sveriges kommuner och landsting (SKL) Utveckling i en digital tid - en strategi för grundläggande förutsättningar [Rapport]. - Stockholm : SKL, 2019.

Vinnova Missionsinriktat arbetssätt [Online]. - 2019. - vinnova.se/m/missions/.

Wästerfors David Skolstart! Den svenska folkskolans historia [Online]. - Populär historia, 2019. - <https://populärhistoria.se/samhalle/utbildning/skolstart-den-svenska-folkskolans-historia>.



Valhallavägen 117 A, Stockholm

Växel: 08-678 55 00

www.digitaliseringsradet.se

April 2019