



Digitalt utanförskap

En förstudie finansierad av Europeiska Socialfonden

STORSTHLM
KOMMUNER I SAMVERKAN

Innehåll

Sammanfattning	3
1. Förstudiens förutsättningar	4
1.1 Bakgrund	4
1.2 Frågeställningar och avgränsningar	6
1.3 Centrala begrepp och teorier	7
1.4 Källkritik	8
1.5 Forskningens definitioner av digitalt utanförskap	8
2. Målgruppen	11
2.1 Beskrivning av varje del-målgrupp	13
3. Kartläggning	17
3.1 Biblioteket	18
3.2 Socialtjänst	19
3.3 Arbetsmarknadsenheten	20
3.4 Vuxenutbildningen	20
3.5 Kommuners kontaktyta mot medborgarna	21
3.6 Kommunernas behov av kompetens	22
3.7 Pandemin	23
3.8 Arbetsförmedlingens reformering	24
4. Insatser som görs för att minska digitalt utanförskap	25
4.1 Goda exempel från deltagande kommuner i Stockholms län	25
4.2 Goda exempel från andra kommuner i Sverige, myndigheter och civilsamhälle	29
4.3. Myndigheter och organisationer som arbetar med digitalt utanförskap	32
5. Vägen framåt	33
5.1 Analys	33
5.2 Rekommendationer	37
5.3 Förslag till framtida mellankommunala projekt	38
6. Forskningskommentar på förstudien	39
7. Referenslista	41

Sammanfattning

Mycket i samhället bygger på att alla är digitala, vilket är en utveckling som har accelererat under pandemin. Boka tid hos läkaren, boka vaccination, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, kontakt med barnens skola – allt detta kräver att individen åtminstone har en smartphone. En del kommuner noterade att det för vissa invånare blev väldigt svårt att göra sådant de tidigare klarat av.

Alla medborgare kan inte, eller vill inte, ta del av samhällstjänster via digitala kanaler. När kommunerna satsar på digitalisering av sina tjänster uppstår en risk för bristande likvärdighet. Digitaliseringen är en faktor som radikalt kommer att förändra såväl samhället i stort som villkoren för kontakten mellan medborgare och samhället. Kommunerna har i olika nätverk inom Storsthlm berättat om svårigheterna med att ge rätt stöd till dem som inte kan hantera digitala tjänster.

Förstudien har undersökt hur Stockholms läns 26 kommuner arbetar för att förhindra digitalt utanförskap. I studien försöker vi reda ut vilka grupper av invånare som faktiskt befinner sig i ett digitalt utanförskap och hur kommunen arbetar för att motverka att fler hamnar i digitalt utanförskap, samt komma med rekommendationer för hur man i framtiden kan arbeta med frågorna.

Denna förstudie har bland annat inventerat kommunernas utmaningar, insatser och behov av kompetens för att möta medborgarna som befinner sig i ett digitalt utanförskap. Förstudien erbjuder en nulägesbild av kommunernas arbete för att minska det digitala utanförskapet och gör en analys av de viktigaste strukturella hindren.

Förstudien ger även förslag på insatser och projekt som kan genomföras i mellankommunal samverkan inom Stockholms län för att kommunerna ska minska målgruppens instabila ställning på arbetsmarknaden, deras etablering eller återinträde på arbetsmarknaden samt minska målgruppens ekonomiska utsatthet.

Arbetsmarknadsdepartementets enhet för integration och arbete mot segregation lyfter fram att många i digitalt utanförskap inte har eget bredband eller tillräckligt med kapacitet på mobilen. De har av olika skäl svårt att få det. Det resulterar i att de alltmer utesluts från samhället. Departementet menar att klyftan har blivit ännu djupare under pandemin när digitaliseringen accelererat.¹

Förstudieägare: **David Norman, Storsthlm**

Projektledare och författare: **Rebecka Glaser**

Utredare: **Katja Wibell**

¹ PM Arbetsmarknadsdepartementet, Enheten för integration och arbetet mot segregation 2021

1. Förstudiens förutsättningar

1.1 Bakgrund

Storsthlm är kommunförbundet i Stockholms län och samlar 26 kommuner i ett antal olika tematiska nätverk. Sedan 2019 har det förts diskussioner inom Storsthlm om hur digitalt utanförskap påverkar de kommunala verksamheterna, och vad kommunerna gemensamt kan göra för att råda bot på problemen. Under våren 2020 genomfördes ett antal workshoppar om digitalt utanförskap i Storsthlm's regi. På dessa deltog 16 av länets kommuner samt Arbetsförmedlingen, Länsstyrelsen, ABF och Försäkringskassan. Ett viktigt resultat från workshopparna var att en del av dem som de digitala välfärdstjänsterna riktar sig till inte kan använda sig av tjänsterna på avsett vis. Särskilt oroande är att detta inbegriper den grupp som uppbär olika typer av ersättningar och samtidigt står långt från arbetsmarknaden. De deltagande parterna ansåg att de behövde en fördjupad analys. Det konkreta resultatet kommunerna efterfrågar, genom att bryta det digitala utanförskapet, är att långtidsarbetslösa ska kunna bli mer aktiva i sitt jobbsökande, komma närmare arbetsmarknaden och uppleva sig mer delaktiga i det svenska samhället.

Under 2020–2021 med restriktioner på grund av pandemin, då det periodvis avråddes från fysiska möten, blev ett antal av kommunernas verksamheter digitala. För en del av målgruppen har det inneburit att den digitala klyftan har blivit större och medfört en ökad risk för ett långvarigt utanförskap².

Regional utvecklingsplan för Stockholms län (RUFs) 2050 pekar ut att utbildningssektorn har en central funktion i länet när det gäller att inkludera alla och förse kvinnor och män med en bra digital grundkompetens³. Strukturomvandlingen på arbetsmarknaden tilltar och många yrken kommer att försvinna eller omvandlas till yrken där en digital kompetens kommer att vara en baskompetens. Matchningen mot den nya arbetsmarknaden som underlättar för invånaren att ställa om kommer att behöva ha ett mer flexibelt system. RUFs 2050 varnar för att segregationen blir ett allt större samhällsproblem när skillnaderna mellan olika socioekonomiska grupper ökar.

Av rapporten Svenskarna och Internet 2021⁴ framgår att de flesta svenskar idag behärskar och använder den digitala tekniken, men det framgår också att ett väsentligt antal gör det endast i begränsad omfattning eller inte alls. En miljon människor i Sverige är sällan- eller icke-användare av internet, knappt hälften, 500 000, använder det aldrig. Icke-användarna är ännu fler om man ser till specifika tjänster. Till exempel är det 1,5 miljoner svenskar som inte använder mobilt bank-id. Det finns ett tydligt samband mellan ålder och internetanvändning. Tre fjärdedelar av icke-användarna är över 65 år men det finns även många i arbetsför ålder som befinner sig i ett digitalt utanförskap.⁵

*"Digitaliseringen av samhället är en av de mest kritiska frågorna i vår tid. Digitala prylar och tillvaron online genomsyrar en stor del av våra dagliga liv. Omfattningen, bredden och snabbheten i digitaliseringens transformerande kraft är svåröverskådlig och konsekvenserna för vårt samhälle, näringsliv och vardagsliv är svåra att få grepp om."*⁶

47 procent av EU:s invånare har inte den digitala kompetens som krävs samtidigt som 90 procent av alla jobb i framtiden kommer att kräva någon form av digital kompetens. Kommissionen konstaterar därigenom att glappet mellan den kompetens som finns tillgänglig och vad som efterfrågas är enormt, och detta är orsaken till att Europeiska kommissionen prioriterat digitaliseringen, vid sidan om klimatförändringarna, som vår tids största utmaning i EU.⁷

² Kommunernas enkäter samt Digitalt utanförskap – En forskningsöversikt red. H. Iacobaeus. Digitaliseringsrådet/Linköpings universitet 2019

³ Regional utvecklingsplan för Stockholms län (RUFs) 2050, Region Stockholm

⁴ Svenskarna och Internet Internetstiftelsen, 2021

⁵ Svenskarna och Internet, Internetstiftelsen 2021. <https://www.bankid.com/om-oss/statistik>

⁶ <https://www.gu.se/it-fakulteten/samhallets-digitalisering>

⁷ https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age_en

Även om det är svårt att få en allomfattande bild av vad digitaliseringen kommer att innebära på såväl samhälls- som individnivå har Sveriges regering, precis som europeiska och globala politiska aktörer, börjat se vikten av att synliggöra, problematisera och hantera samhällsrelaterade utmaningar kopplat till transformationen. Det gäller särskilt dem som befinner sig i digitalt utanförskap, när utvecklingen accelererar så vidgas den digitala klyftan.

Sverige har sedan 2017 en nationell digitaliseringsstrategi med målet att vi ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter, och när strategin skrevs ansågs digitaliseringen avgörande som bidrag till regeringens övergripande mål om att Sverige skulle ha EU:s lägsta arbetslöshet till år 2020.⁸

Trots att Sverige befinner sig i framkant i den tekniska utvecklingen finns det stora delar av befolkningen som inte hänger med och som därmed riskerar ett omfattande och långvarigt utanförskap. Regeringens Digitaliseringsråd konstaterar i sin lägesbild att "Sverige [inte har] råd att förbise grupper som inte hänger med. Behovet att värna och främja utvecklingen om den digitala kompetensen blir allt större."⁹ Digitaliseringsrådet betonar i samma rapport att det är uteslutet att utelämnat vissa grupper – alla måste med. Två parallella system är ineffektivt och kostsamt, både för offentlig och privat sektor. I rapporten *Svenskarna och Internet 2021*¹⁰ redovisas statistik som visar att icke-användare och sällananvändare har lägre tillit till internet. Individer som saknar tillit eller rätt digital kompetens använder sällan samhällets digitala tjänster. Detta blir särskilt problematiskt om de står utan arbete och även är ekonomiskt beroende av ersättningar. Risken är att de hamnar i ett långvarigt utanförskap, vilket på sikt kan bli ett kostsamt samhällsproblem och demokratiskt problem. I ett demokratiskt samhälle handlar digital kompetens och tillit om möjligheterna att vara en del av ett samhälle. Därmed är inkludering viktig för den demokratiska legitimiteten. Särskilt viktigt är det att offentliga tjänster och offentlig information är tillgänglig för alla, vilket innebär att de behöver vara tillgängliga på flera sätt.¹¹

Digitaliseringen har gjort vardagen enklare för många, men inte för alla. Det är sannolikt inte heller möjligt att uppnå 100 procent digital användning, och det digitala utanförskapet kan tydligt kopplas till socioekonomiska faktorer.¹² Många saknar tillgång till teknik och de som har tillgång har inte självklart förmågan att utnyttja den. Den som inte har tillgång till eller inte kan använda digital teknik riskerar sämre samhällsservice och begränsade möjligheter till information och kommunikation. Allt fler ansökningar ska göras digitalt även till olika välfärdstjänster. Målgruppen för denna studie får därför allt svårare att hantera de system som de är beroende av. Det offentliga Sverige har organiserat om sig och de fysiska kontakterna och mötesplatserna har försvunnit för att handläggarna i stället ska kunna ge stöd i mer komplexa ärenden. Men tyvärr lägger handläggarna mycket av sin tid på att ge stöd till att fylla i de digitala formulären eller att hantera de ansökningar som fortsätter att göras via pappersblanketter.¹³

Digitaliseringen är en faktor som i ett medellångt tidsperspektiv radikalt kommer att förändra såväl samhället i stort som villkoren för kontakten mellan medborgare och samhället och minskar möjligheten för dessa personer att få möjlighet till ett hållbart arbetsliv.¹⁴ Riksrevisionsverket konstaterar i en studie att arbetssökande som inte använder Arbetsförmedlingens digitala tjänster riskerar att få längre väg till arbete. Riksrevisionen har undersökt hur myndigheterna arbetar för att säkerställa att effektiv och likvärdig service ges till dem som inte kan eller vill använda myndigheters digitala kanaler. Den problembild som Riksrevisionen noterar hos myndigheterna, delas av många av kommunerna i Stockholms län.¹⁵

Enligt Riksrevisionen digitaliseras offentliga förvaltningar alltmer. Myndigheterna ska vara serviceinriktade och ge den hjälp som krävs för att alla privatpersoner och företag ska kunna ta tillvara sina intressen. Riksrevisionen har granskat 22 myndigheters förmåga att ge service med god tillgänglighet och kvalitet till enskilda som inte kan eller vill vara digitala. Granskningen visar att var tredje granskad myndighet har orimligt långa väntetider i telefon och att endast ett fåtal av myndigheterna tar emot fysiska besök och följer upp väntetider vid kontoren. Riksrevisionen konstaterar att de flesta av myndigheterna kan bli bättre på att följa upp servicekvalitet i icke-digitala kanaler och på att analysera målgruppens behov av kompletterande service.¹⁶

⁸ Prop. 2011/12:1

⁹ En lägesbild av digital kompetens, Digitaliseringsrådet 2018

¹⁰ www.svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2021/

¹¹ Från digital teknik till digitalisering, Myndigheten för delaktighet, 2019 samt Digitalsamverkan, ett ramverk för svenska myndigheter, DIGG – Myndigheten för digital förvaltning 2021

¹² Digitalt utanförskap – En forskningsöversikt Digitaliseringsrådet/Linköpings universitet 2019

¹³ Uppgifter från förstudiens enkät samt workshops för kommunerna inför ansökan till förstudien

¹⁴ Data som strategisk resurs, Tillväxtverket 2020

¹⁵ Var god dröj, myndigheterna digitaliserar – service till enskilda som inte kan eller vill vara digitala, RiR 2021:8, Riksrevisionsverket, 2021

¹⁶ Var god dröj, myndigheterna digitaliserar – service till enskilda som inte kan eller vill vara digitala, RiR 2021:8, Riksrevisionsverket, 2021

Riksrevisionen rekommenderar regeringen att ställa tydligare krav på god service i icke-digitala kanaler, för att säkerställa att myndigheterna är tillgängliga och erbjuder fullgoda alternativ till digital service. De menar att myndigheter bör förbättra tillgängligheten till icke-digital service genom att korta väntetiderna till service via telefon och fysisk kundtjänst. Det handlar bland annat om Arbetsförmedlingen, vars tjänster ska användas av den målgrupp denna förstudie avhandlar.¹⁷

När Internetstiftelsen undersökte användandet av Försäkringskassans e-tjänster (sjukskrivna, arbetssökande och föräldralediga) ser de att runt 60 procent använder e-tjänsterna. Det betyder att 40 procent inte nyttjar Försäkringskassans e-tjänster trots att de ingår i målgruppen för tjänsterna.¹⁸

Länsstyrelsen i Stockholm beskriver att pandemin gjorde att många kommuner och myndigheter i länet blev påmind om att alla inte kan hantera de digitala tjänster som erbjuds. När bibliotek stänger, utbildning måste genomföras digitalt, de fysiska mötena minskar, så ökar det digitala utanförskapet.¹⁹

“Covid-19-pandemin och åtgärderna som syftar till att minska smittspridningen har fått stora konsekvenser för länets regionala ekonomi och arbetsmarknad”, skriver länsstyrelsen. För den målgrupp som förstudien avser, innebär detta att deras situation under pandemin har blivit ännu mer utsatt.²⁰ Enligt kommunerna har de under pandemin periodvis fått stänga ner eller sköta till exempel utbildningsinsatser, jobbcoachning med mera. Det gör att kvinnor och män i digitalt utanförskap drabbas dubbelt och ännu fler riskerar att hamna längre från arbetsmarknaden. (citrat från enkätsvaren)

1.2 Frågeställningar och avgränsningar

Centrala frågeställningar i förstudien:

- Hur arbetar kommunerna idag och vilka utmaningar har kommunerna i arbetet?
- Vilka är de huvudsakliga grupperna som riskerar att hamna i digitalt utanförskap?
- Vilken kompetens har kommunerna för att arbeta med frågan? Vilken kompetens saknas?
- Hur kan mellankommunalt samarbete gynna kommunernas arbete?
- Hur påverkade Covid-19 målgruppen?
- Hur påverkar Arbetsförmedlingens reformeringsarbete?
- Utredda kommunernas intresse att via ESF-projekt utveckla arbetet kring digitalt utanförskap

Avgränsningar, förstudien kommer inte att besvara följande frågor:

- Geografisk kartläggning av målgruppen
- Insatser i kommuner
- Juridiska frågor kring kommuners ansvar eller kommuners möjligheter att leverera en viss insats.
- Förstudien utgår från världsläget när ansökan till förstudien skrevs och kommer inte att utöka sin analys på grund av detta eller yttre händelser eller senare tillkomna önskemål.

¹⁷ Var god dröj, myndigheterna digitaliserar – service till enskilda som inte kan eller vill vara digitala, RiR 2021:8, Riksrevisionsverket, 2021

¹⁸ Svenskarna och Internet 2021, Internetstiftelsen 2021

¹⁹ Covid-19 – Nulägesbeskrivning Arbetsmarknad & ekonomi Stockholms länsstyrelse 2020

²⁰ T ex Covid-19 – Nulägesbeskrivning Arbetsmarknad & ekonomi Stockholms länsstyrelse samt i https://arbetsformedlingen.se/download/18_d3597e817565c556255916/1606741616298/etablering-nyanlanda-lagutbildad.pdf

1.3 Centrala begrepp och teorier

Begrepp

“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”²¹

Alla olika begrepp har använts inom forskningen gör att jämförelser är problematiska. De begreppsförklaringar som används i rapporten utgår främst från de definitioner som används i rapporten *Digitalt utanförskap – en forskningsöversikt*.²²

Digitalt utanförskap

Med digitalt utanförskap avses, i denna rapport, att människor av olika skäl inte kan eller vill använda digital teknik. Det kan bero på otillräcklig kunskap eller bristande intresse, en fysisk, psykisk eller kognitiv funktionsvariation, bristande tekniska eller ekonomiska förutsättningar, bristande språkkunskaper, en bristande tilltro till digitala tjänster med mera. I förstudien har målgruppen som befinner sig i digitalt utanförskap avgränsats till att handla om de personer som inte kan eller vill ta del av de digitala välfärdstjänsterna.

Digitala klyftor (globalt, infrastruktur, färdigheter, kapital och ålder)

Den digitala klyftan fokuserade ursprungligen på tillgång, men kan idag beröra alltifrån motivation att använda digital teknik, tillgång till denna, förmågan att använda den, och kunna dra nytta av den eller inte.

Digital klyfta (engelska digital divide) är ett begrepp för att beskriva avståndet mellan de som nyttjar och tar till sig ny teknik och de som inte har tillgång till eller kunskaper att nyttja ny digital teknik. Framför allt handlar det om tillgång till internet, men även om till exempel digital-TV, mobiltelefoner och datorspel.²³

Så mycket av samhällets tjänster tillhandahålls genom olika digitala verktyg, att den som inte har tillgång kan betraktas som diskriminerad eftersom hen inte kan erbjudas tjänster på likvärdiga villkor. Banktjänster och medlemskortstjänster i handeln är två områden där man idag får en högre servicegrad och lägre priser om digitala tjänster kan nyttjas. Det offentliga Sverige är på väg att skapa samma klyftor mellan dem som har bank-id och de som inte har det. Ett exempel är när den som inte hade bank-id på telefonen inte kunde åka buss då det krävdes för att lösa biljett.

Digital ojämlikhet

Digital ojämlikhet beskriver ojämlik fördelning av faktorer som motivation att använda digital teknik, tillgång till digital teknik, och/eller nödvändiga förmågor för användning av denna.

Digital kompetens

Digital kompetens ska inte blandas ihop med digitalt innanförskap eller ses som en motsats till digitalt utanförskap. Digital kompetens är en förutsättning för att kunna vara digitalt inkluderad.²⁴

Digital kompetens innefattar: kunskaper att söka information, kommunicera, interagera och producera digitalt, färdigheter att använda digitala verktyg och tjänster, förståelse för den transformering som digitaliseringen innebär i samhället med dess möjligheter och risker, samt motivation att delta i utvecklingen.²⁵

²¹ Delaktighet i en digital tid, Digitaliseringsrådet 2019

²² Digitalt utanförskap -En forskningsöversikt, Linköpings universitet på uppdrag av Digitaliseringsrådet (2019)

²³ Digitalt utanförskap -En forskningsöversikt, Linköpings universitet på uppdrag av Digitaliseringsrådet (2019)

²⁴ Gör Sverige i framtiden– digital kompetens (SOU 2015:28) Digitaliseringskommissionen 2015

²⁵ Gör Sverige i framtiden– digital kompetens (SOU 2015:28) Digitaliseringskommissionen 2015

EU:s definition på digital kompetens från 2016 håller på att omarbetas och ska bli klar till februari 2022. I den kommer även AI att inkluderas. Definitionen från 2016 bygger på att tre element – attityder, färdigheter och kunskap inom fem områden – leder till digital kompetens. Ambitionen är att få fram en digital kompass och att 2030 ska 80 procent av alla EU medborgare kunna sägas ha digital kompetens enligt EU:s definition (idag cirka 53 procent).²⁶

Digital inkludering

Begreppet digital inkludering handlar om insatser för att få människor som inte är delaktiga att inkluderas i det digitala samhället. Det finns olika uppfattningar om hur inkludering ska uppnås. För att så många som möjligt ska kunna vara digitalt inkluderade behöver digitala samhällsfunktioner vara tillgängliga. Människor behöver dessutom ha tillgång till tekniken och kunna använda den.²⁷

1.4 Källkritik

När gäller Internetstiftelsens olika rapporter, till exempel Svenskarna och Internet, där en betydande andel data har hämtats, är det viktigt att ha i åtanke att deras respondenter i undersökningarna är de svensktalande personer som kan förstå och svara på en undersökning per telefon eller webb. Därtill kväver det innehav av dator eller telefon. Det innebär att Internetstiftelsen inte når kvinnor och män som inte behärskar svenska, inte heller personer som lider av exempelvis demens, har läs- och talsvårigheter eller andra kommunikationssvårigheter. Rapporter och undersökningar har främst fokuserat på äldre personer, vilket gör att de grupper som denna förstudie omfattar inte särredovisats i statistiken. Internetstiftelsen har förändrat sin metod från och med 2021 och tar nu hjälp av Novus. Metodförändringen har möjliggjort en mer precis skattning av sällan- och icke-användare och det innebär att gruppen sällan- och icke-användare har ökat några procent från föregående år. Internetstiftelsens resultat ligger i linje med Statistiska Centralbyråns (SCB) undersökning²⁸. SCB har dock samma problem med att inte nå förstudiens målgrupp då deras undersökning använder sig av likartad metod. SCB skriver i sin rapport att de inte når till exempel immigranter och personer utan folkbokföringsadress. SCB:s studie är lite mindre omfattande än Internetstiftelsens.

1.5 Forskningens definitioner av digitalt utanförskap

Linköpings universitet har genomfört en forskningsstudie om digitalt utanförskap som blev klar 2019. Den forskning de har gått igenom på området har gjort att de anser att man kan sammanfatta de hinder som skapar individuellt digitalt utanförskap utifrån följande faktorer:

- Bristande motivation
- Bristande infrastruktur och eller bristande tillgång
- Bristande kunskap och färdigheter
- Låg socioekonomisk status
- Bristande tillit och eller självtillit

När det kommer till samhälleliga faktorer som kan bidra till digitalt utanförskap nämns:

- Bristande styrning och ledning

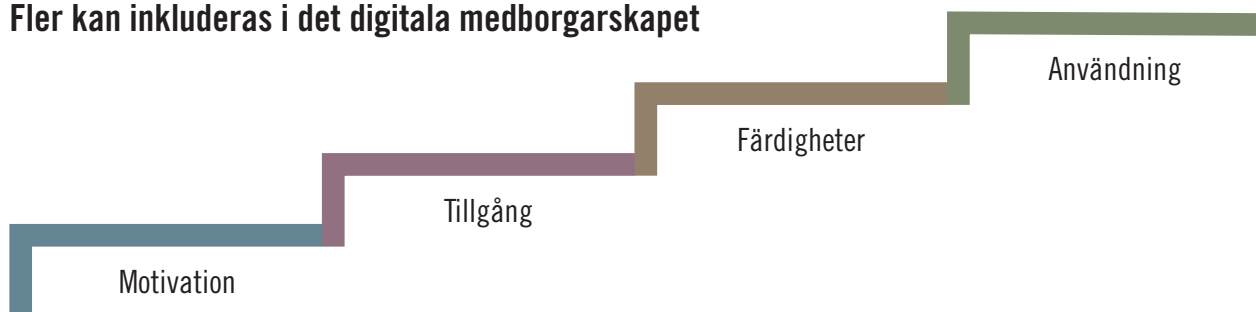
²⁶ <https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp>

²⁷ Digitalt utanförskap -En forskningsöversikt, Linköpings universitet på uppdrag av Digitaliseringsrådet (2019)

²⁸ Befolkningens IT-användning 2020 (16–85 år) (BITA 2020), SCB 2020

Digital inkludering kan beskrivas som en trappa med stegen motivation, tillgång, färdigheter och användning. Digital utveckling är en löpande process som man inte blir klar med, vi måste ständigt utvecklas och uppgradera våra kunskaper och förmågor för att upprätthålla digitala kompetens. Det är lätt att vid en förändrad livssituation halka ner för trappan, vilket till exempel kan hända de som drabbas av djup depression.²⁹

Fler kan inkluderas i det digitala medborgarskapet



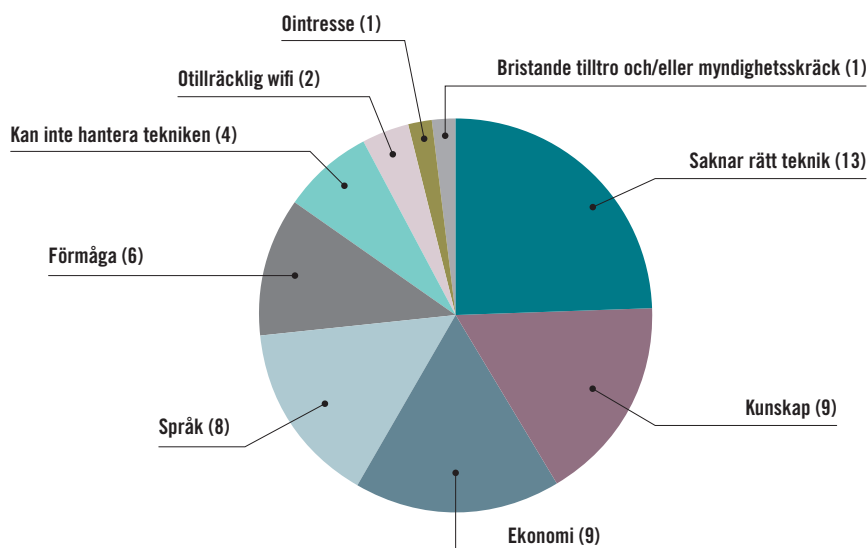
Stegen på väg mot digital inkludering. Inspirerad av: van Dijk, J. (2013) A Theory of the Digital Divide, I: *The Digital Divide: The Internet and Social Inequality in International Perspective*. M. Ragnedda & G. Muschert. Routledge.

I förstudieenkäten svarade kommunerna vilka hinder de såg som finns för medborgarna att bli digitalt delaktiga. Alla respondenter lämnade inte svar på frågan. Dessutom är det ibland svårt att utläsa huruvida målgruppen inte har rätt teknik på grund av dålig ekonomi; vad gäller språk gäller det inte enbart nyanlända utan även långtidsarbetslösa.

I undersökningen identifieras inte bristande motivation men förstudien utgår ifrån att detta ändå är ett hinder även i Stockholms län.

Detta är en sammanställning av de svar som de 24 kommunerna har lämnat. Vissa kommuner specificerade inte något hinder, medan andra nämnde flera. (Antal svarande kommuner/hinder.)

Hinder



²⁹ Digitalt utanförskap, en forskningsöversikt, Linköpings universitet på uppdrag av Digitaliseringsrådet 2019 samt intervju med professor Elin Wihlborg, LiU

Avsaknad av internet och rätt teknik är ett stort problem. Många saknar de tekniska förutsättningarna och ofta är tekniken omodern eller inte tillräckligt avancerad för att kunna använda alla digitala tjänster. Det finns ekonomiska skäl för detta³⁰, vilket även stämmer med svaren från kommunerna. Många har inte kompetensen att själva hålla tekniken uppdaterad och saknar samtidigt tillräckligt stöd av omgivningen för att få hjälp. Avsaknaden av stabil internetuppkoppling är ytterligare ett problem.³¹ Det gör att målgruppen får svårt att söka arbete men också svårigheter att söka information på nätet, vilket är nödvändigt för att kunna få ett arbete. De får svårt att kommunicera med myndigheter genom hemsidor, e-post och chatt, vilket ofta är vad som många kommuner och myndigheter erbjuder i första hand. Målgruppen kan inte eller är begränsade i sitt användande eller saknar helt bank-id, har svårt att på egen hand betala sina räkningar och utföra andra bankärenden. Ofta saknar målgruppen kunskap om säkerhet på internet och är också oroliga för att bli lurade. Tyvärr drabbas denna målgrupp oftare än snittet av bedrägerier, och målgruppens brist på kunskap och erfarenhet antas vara skälet till detta. Då digitala tjänster används sällan finns det en risk att lösenord glöms bort.^{32, 33}

Många bankärenden och myndighetstjänster kräver idag e-legitimation. Allt fler vanliga tjänster blir digitala, till exempel köp av parkeringsbiljetter och SL-biljetter men också livsnödvändiga saker så som att boka vaccinering eller ladda ner vaccineringsintyg. Svårigheterna gäller också att använda e-post och andra sätt att kommunicera digitalt. Detta blir ett stort hinder för den som ska söka arbete.

“Ingen anställer någon som det inte går att få tag på.” (citrat från enkätsvaren)

³⁰ Datasamhället är ett jästra bok Inventering av stöd för digital delaktighet – en förstudie (2019) Jönköping kommun, Region Jönköping

³¹ Svenskarna och Internet, Internetstiftelsen 2021

³² Datasamhället är ett jästra bok Inventering av stöd för digital delaktighet – en förstudie (2019) Jönköping kommun, Region Jönköping

³³ Svenskarna och Internet, Internetstiftelsen 2021

2. Målgruppen

I detta avsnitt försöker vi besvara frågan "Vilka är de huvudsakliga grupperna som riskerar att hamna i digitalt utanförskap?" Genom en enkät och intervjuer har kommunerna frågats om vilka de ser som riskgrupper men underlag är också hämtat från externa rapporter och undersökningar.

När statistiken för sällan-användarna och icke-användarna läggs ihop utgör de tillsammans 10 procent. När gruppen icke-användare och sällananvändare jämförs med hela befolkningen visar undersökningen på påtagliga skillnaderna i demografi och socioekonomi. Den största gruppen är pensionärer som inte är aktuella för denna förstudie.³⁴

En stor andel icke-användare är personer med någon form av funktionsvariation, hela 22 procent av kvinnor och män med funktionsvariation använder inte internet. Sällan-användare förekommer också oftare bland dem som är födda utanför Sverige. Hälften av dem som inte använder internet gör det för att de inte tycker att det är användbart eller intressant. Detta är den stora målgruppen där motivation saknas. För andra spelar färdigheter att använda samt tillgång till hårdvara och internet en viktig roll. Cirka 20 procent av icke-användarna av internet anser att tekniken är för krånglig. 3 procent av dem som avstår internet gör det på grund av att de saknar en digital enhet och lika många avstår på grund av att det är för dyrt.³⁵

Klyftorna är också stora vad gäller utbildningsnivå och hushållsinkomst där var femte av de grundskoleutbildade och var tionde av dem i låginkomsthushåll inte använder internet. Bland de högutbildade och de i höginkomsthushåll är i princip alla internetanvändare, dessutom dagligen.³⁶

Även bland sällananvändarna är de med endast grundskoleutbildning och de i låginkomsthushåll överrepresenterade enligt Internetstiftelsen. Sällan-användare förekommer också oftare bland dem som är födda utanför Sverige.³⁷

Av dem som är inskrivna på Arbetsförmedlingen (Af) är andelen icke digitala arbetssökande på Af Stockholm City 5 procent och på Af Stockholm Vällingby 4 procent, medan det i till exempel på Af Västra Jämtlands län är 24 procent och på Af Östra Göteborgsregionen 4 procent. Det inte går att förklara dessa skillnader mellan kontoren med de faktorer som ålder, kön, födelse land, funktionsnedsättning, utbildning eller sökandekategori. Skillnaderna mellan de olika kontoren bör i stället förstås utifrån andra faktorer, såsom tillgång till bredband eller hur väl arbetsförmedlarna på lokalkontoren har möjlighet att stötta de personer som inte använder Arbetsförmedlingens digitala tjänster.³⁸

När kommunerna i Stockholms län själva får kategorisera de grupper av människor som riskerar att hamna i digitalt utanförskap är det följande:

- Nyanlända
- Ekonomiskt svaga/socioekonomiskt svaga/ekonomiskt bistånd/dålig ekonomi längre tid/försörjningsstöd
- Individer med funktionsvariationer
- Språksvaga/svårigheter att kommunicera
- Psykisk ohälsa
- Kort utbildningsbakgrund/bristande skolgång
- Långtidsarbetslösa
- Hemlösa
- Utrikesfödda
- Unga (som inte förstår hur man hanterar digitala myndighetskontakter)
- Missbruk
- Vuxna som lever utan socialt sammanhang/lever i utanförskap
- Personer med god man
- Personer som aldrig har arbetat digitalt och nu blivit arbetslösa
- Utrikesfödda kvinnor som står utanför arbetsmarknaden
- Bor på landsbygden där fysiskt bredband saknas och mobil täckning är dålig (citat från enkätsvaren)

Många kommuner har anställda som saknar de digitala färdigheter som krävs för att klara arbetet. Detta är vanligt inom äldre- och barnomsorg där många är timanställda. (citat från enkätsvaren)

³⁴ Svenskarna och Internet 2021, Internetstiftelsen 2021

³⁵ Svenskarna och Internet 2021, Internetstiftelsen 2021

³⁶ Svenskarna och Internet 2021, Internetstiftelsen 2021

³⁷ Svenskarna och Internet 2021, Internetstiftelsen 2021

³⁸ Arbetsförmedlingens stöd till arbetssökande som inte använder digitala tjänster, Inspektion för arbetslöshetsförsäkringar IAF 2018

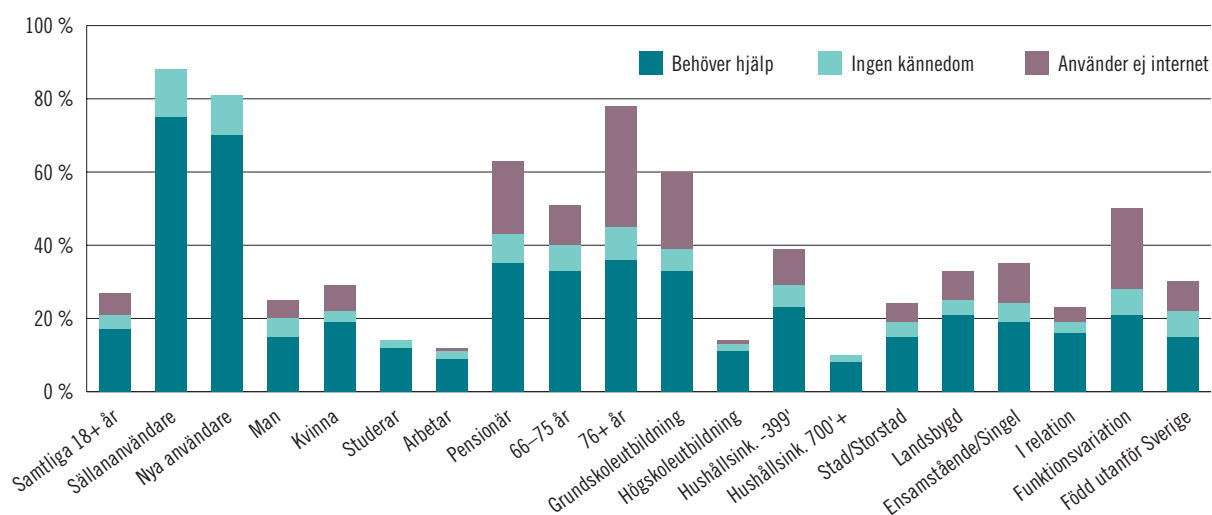
“Vi ser digitalt utanförskap och risk för digitalt utanförskap hos vissa anställda. Orsak kan vara ekonomi, utbildningsgrad, språksvårigheter, funktionshinder mm. Dyslexi och inlärningssvårigheter påverkar. Vissa grupper av anställda har egen jobbdator, andra delar dator, vissa har egen telefon, andra delar telefon, vissa använder bank-id dagligen för att kunna arbeta i system, andra inte. It-vana byggt upp i vissa personalgrupper med hjälp av daglig användning, vilket den anställda kan ha nytta av i sitt privatliv. E-learning, digitala handböcker, etcetera är endast tillgängliga på rätt sätt för vissa anställda. Inte alla grupper av anställda har möjlighet till fortbildning inom det digitala på regelbunden basis. Olika arbetsplatser har olika sorters utmaningar.” (citrat från enkätsvaren)

När förtroendevalda saknar digital kompetens för att delta i kommunfullmäktige och nämndmöten på grund av pandemin hotas demokratin. (citrat från enkätsvaren)

“För kommunens förtroendevalda har digitaliseringen på grund av pandemin, exempelvis digitala nämndmöten och fullmäktige, gått mycket snabbt under det senaste året. Stora skillnader finns i hur trygg man är i digitala arbetssätt och det följer ofta men inte alltid ålderslinjer. Vissa ledamöter har problem att få på mikrofonen vid upprop och sannolikheten att de deltar i debatter är troligen lägre än om mötet inte hade varit digitalt.” (citrat från enkätsvaren)

De kategorier som kommunerna nämner i sina svar om målgruppen stämmer väl överens med det som framkommer i Internetstiftelsens rapport med flera. Det som skiljer sig mest från Internetstiftelsens statistik är nyanlända och språksvaga, men det beror på att deras undersökningsmetod exkluderar de som inte kan svara på enkäten via webben eller per telefon.³⁹

Internetstiftelsens specialrapport, om personer med funktionsvariationer använde uppsökande metod som gav ett bredare underlag.⁴⁰



Bas: Samtliga 18+ år, Netto 5 aktiviteter – Vad av följande har du gjort eller skulle du kunna göra på egen hand eller med hjälp av någon annan? (Behöver hjälp med = Har gjort men endast med hjälp/Har inte gjort och skulle behöva hjälp, Kan inte till/Har inte hört talas om, Använder inte internet), År 2021 (Studie 1) Obs! Vänligen notera att Behöver hjälp respektive Ingen kännedom kan i undantagsfall överlappa varandra.

Bilden ovan från Internetstiftelsen rapport Svenskarna och Internet 2021 visar på hur många procent som inte använder internet men också hur många som gör det men behöver hjälp av olika anledningar.

Utifrån enkätsvaren och intervjuerna i förstudien kan det fastslås att det finns väldigt lite dokumenterat i kommunerna över vilka som är befinner sig i digitalt utanförskap och att kommunerna märker av utanförskapet på olika sätt i olika verksamheter.

“Alla dessa grupper riskerar ett digitalt utanförskap då de inte har möjlighet att ta del av samhällets tjänster på samma villkor som individer med hög digital kunskap.” (citrat från enkätsvaren)

³⁹ Svenskarna och Internet 2021

⁴⁰ Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019 Begripsam och PTS 2019

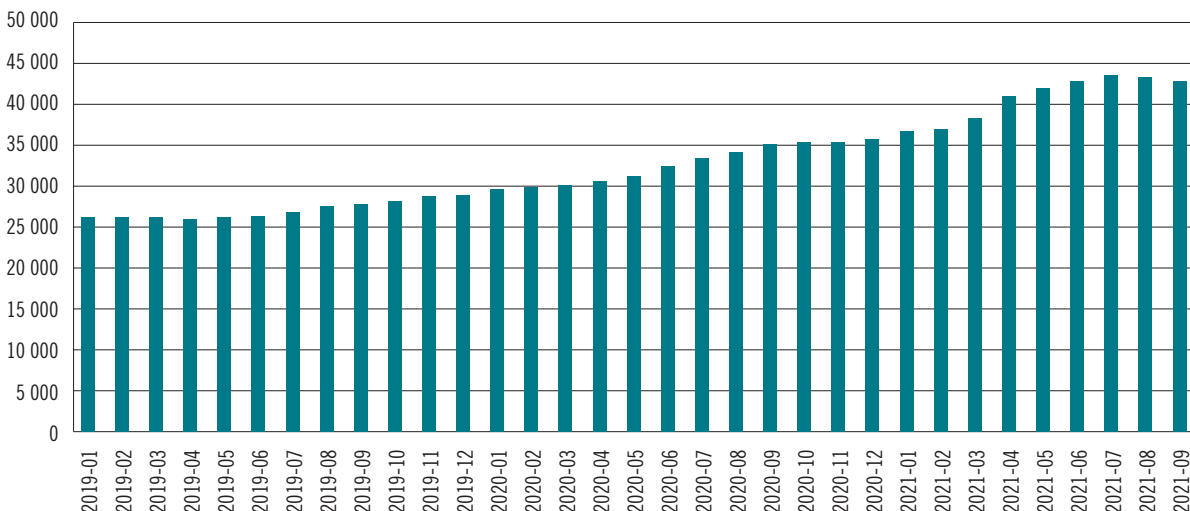
2.1 Beskrivning av varje del-målgrupp

2.1.1 Långtidsarbetslösa

Antalet långtidsarbetslösa i Stockholms län har under pandemin ökat i antal. I oktober 2021 var cirka 125 000 personer arbetslösa i Stockholms län, det är färre än 2020 samma period men betydligt fler än före pandemin. Samma mätning visar att det finns cirka 43 000 långtidsarbetslösa. Prognoser visar att det finns en risk att långtidsarbetslösheten kvarstår även efter pandemin. Det är något fler kvinnor än män som är långtidsarbetslösa. En analys är kvinnor drabbades hårdare av pandemin då många dem arbetar inom yrkesområden med korttidsanställningar.⁴¹

I en rapport som gjordes av Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) 2018 har de intervjuat anställda på nio av Arbetsförmedlingens lokalkontor. En av erfarenheterna som arbetsförmedlare påtalade var att de långtidsarbetslösa har svårt att hantera digitala kanaler och att det gör att de inskrivna kommer ännu längre från arbetsmarknaden.⁴² Det finns också en risk att personer i arbetslöshet som tidigare kunnat hantera digitala verktyg tappar den kompetensen, vilket ökar den digitala klyftan mot dem som har arbete. I *Svenskarna och Internet 2018* visade det sig att 5 procent var icke-användare och 2 procent är sällananvändare av internet var arbetssökande (i senare undersökningar har de inte haft arbetssökande som kategori).⁴³

Antal individer med >12 månaders arbetslöshet i Stockholms län (öppet arbetslösa och inskrivna i program)



Källa: Arbetsförmedlingen 211027

2.1.2 Nyanlända och utrikesfödda

I Stockholms län är ca 30 procent av invånarna födda utomlands. Cirka 16 procent av befolkningen är födda utanför EU/EFTA.⁴⁴

I förstudiens enkät listade de flesta av kommunerna nyanlända som en grupp som kan befinna sig i digitalt utanförskap. De menar att det inte alltid handlar om kunskapsbrist, det kan handla om språkliga hinder eller brist på rätt utrustning.

“Både nyanlända samt utrikesfödda som har bott i Sverige några år men lever i områden med socioekonomiska utmaningar. Dessa grupper är självfallet heterogena men det finns grupper inom dessa där erfarenheten av digitala verktyg är låg. Vissa nyanlända grupper har inte med sig digital kompetens från hemlandet och vissa grupper som bor i områden med socioekonomiska utmaningar står långt ifrån samhället vilket medför att de inte förskansat sig särskilt mycket erfarenhet av digitala verktyg under tiden de har bott i Sverige.” (citat från enkätsvaren)

⁴¹ Arbetsförmedlingen vecka 40 2021 <https://www.lansstyrelsen.se/stockholm.html>

⁴² Arbetsförmedlingens stöd till arbetssökande som inte använder digitala tjänster, IAF 2018

⁴³ *Svenskarna och Internet 2018*, Internetstiftelsen 2018

⁴⁴ Kolada statistikdatabas (2020)

Nyanlända och utrikes födda är en mycket heterogen grupp vad gäller utbildningsbakgrund och erfarenheter av digitala verktyg. 8 procent av alla utrikes födda använder inte internet jämfört med 6 procent av hela befolkningen i Sverige. Bland icke-digitala arbetssökande på Arbetsförmedlingen i Sverige är det 18 procent som är utrikes födda. Långtidsarbetslösa är en mycket större grupp bland de icke-digitala bland Arbetsförmedlingens inskrivna.⁴⁵

Många nyanlända deltar i undervisning på Svenska som andraspråk, SFI eller samhällsorienteringskurser, och en del kommuner använder orienteringskurser som komplement till språkkurserna. Orienteringskursen kan hjälpa eleven att förbättra sina studietekniska färdigheter och möjligheten att utforma en orienteringskurs med digital kunskap har funnits sedan 2013. Många kommuner i länet erbjuder detta.⁴⁶

På frågan "Tycker du att digitala samhällstjänster/e-tjänster generellt sett underlättar eller försvårar för dig?" svarar 11 procent av utrikes födda att det försvårar medan 70 procent anser att det underlättar. På samma fråga är procenten för hela befolkningen 7 procent respektive 75 procent.⁴⁷

Både svenska och internationella studier visar att många migranter använder sociala medier för att hålla kontakt med familj och vänner men har svårigheter att hantera digitala myndighetskontakter. Det är samma tendens hos unga vuxna, uppvuxna i Sverige, som många kommuner menar är mycket aktiva på sociala medier men inte förstår att navigera myndigheters hemsidor.⁴⁸

Kommuner som ger bidrag till smartphone, dator och bredbandskostnader inom försörjningsstödet lyfter svårigheten att kommunen inte hjälper till med köpet eller installation av bredbandet vilket ofta gör att bidraget inte leder till ökad tillgänglighet. (citrat från enkätsvaren)

Två kommuner nämner att kvinnor som är utrikes födda riskerar i än högre grad att hamna i ett digitalt utanförskap.

"Nyanlända med kort skolbakgrund, särskilt kvinnor utan någon anknytning till arbetsmarknaden vare sig från hemlandet eller i Sverige." (citrat från enkätsvaren)

En kommun berättar att det finns män som inte vill att deras partner ska ha eget bank-id, vilket försvårar ansökan om försörjningsstöd men också gör att kvinnorna inte har tillgång till en mängd andra samhällstjänster.

Det är svårt för en person som är digitalt inkluderad att föreställa sig hur mycket förkunskaper betyder i en digital värld. Förstudien har deltagit på lektioner i digital baskunskap och en av kursledarna hjälpte sina elever på fyra olika språk eftersom det ofta var språket som försvårade för deltagaren. Deltagare förstod inte den svenska datatermen men kunde namnet på modersmålet. Vilken tur att läraren var språkbegåvad!

Förstudien intervjuade bland annat en grupp arabisktalande kvinnor som hade varit i Sverige en mycket kort tid och gick på en kurs i digitala baskunskaper på modersmålet. En av kvinnorna uttryckte sin glädje över att kunna använda Google maps. Hon beskrev hur hon kunde hitta själv bland gatorna och även veta vilken buss och tunnelbana hon skulle ta för att åka. För henne var detta en stor förändring och gav henne både frihet och självständighet. På frågan vad hon ville lära sig nu svarade hon: *Att klara mig själv.*

2.1.3 Kort utbildningsbakgrund

Sett till utbildningsnivå är klyftan mellan digitalt inkluderade och digitalt exkluderade stor mellan låg- och högutbildade i befolkningen i stort. Utbildningsmässigt ser fördelningen för sällan respektive icke-användare att det är 27 procent som har grundskoleutbildning.⁴⁹

45 procent av kvinnor och män med enbart grundskoleutbildning behöver hjälp med mobilt bank-id i jämförelse med 11 procent av de högskoleutbildade. Ett installerat mobilt bank-id är en förutsättning för att kunna ta del av många av samhällets e-tjänster, dessutom måste du kunna hantera det själv. De som enbart har grundskoleutbildning behöver i högre grad hjälp med samtliga digitala aktiviteter.⁵⁰

⁴⁵ Arbetsförmedlingens stöd till arbetssökande som inte använder digitala tjänster, IAF 2018

⁴⁶ Uppgifter från förstudiens enkät samt intervjuer med kommuner

⁴⁷ Svenskarna och Internet, Internetstiftelsen 2021

⁴⁸ Digitalt utanförskap – En forskningsöversikt, Linköpings universitet på uppdrag av Digitaliseringsrådet (2019)

⁴⁹ Svenskarna och Internet 2021

⁵⁰ Svenskarna och Internet 2021

I Stockholms län har cirka 10 procent av befolkningen endast förgymnasial utbildning eller kort utbildningsbakgrund trots att Stockholms län har en högre utbildningsnivå än genomsnittet i Sverige. När kommunerna nämner gruppen nyanlända som riskgrupp för digitalt utanförskap så handlar det ofta om personer med kort utbildningsbakgrund kombinerat med annat, till exempel funktionsvariation. Många med kort utbildningsbakgrund har också lägre inkomst.⁵¹

2.1.4 Låg inkomst

Hushållsinkomst är en faktor som har en stor påverkan för individens tillgång till internet. 10 procent av individerna med hushållsinkomst under 399 000 kronor per år uppger att de inte använder internet. Klyftan till höginkomsthushållen är stor, tre gånger så många låginkomsthushåll upplever att de begränsas av en för gammal dator eller en för gammal mobil.⁵² SCB rapporterar att "andelen personer i Sverige med varaktigt låg ekonomisk standard har ökat något under de senaste åren. I befolkningen 2019 hade drygt 15 procent låg ekonomisk standard. Av dem hade 33 procent varaktigt låg ekonomisk standard. Av utrikes födda hade 20 procent varaktigt låg ekonomisk standard medan andelen bland personer födda i Sverige var 7 procent."⁵³

Nästan 12 procent av befolkningen som är födda i Sverige lever under gränsen för låg ekonomisk standard och bland utrikes födda är den andelen 31 procent.⁵⁴

Cirka 10 procent av befolkningen i Stockholms län hade låga inkomster 2019.⁵⁵ I Stockholms län ligger medianinkomsten på 330 282 kr jämfört med medianen för Sverige som är 296 484 kr⁵⁶. Mer än hälften av kommunerna uppgav att personer med låg inkomst riskerar att hamna i digitalt utanförskap och många kommuner nämner svårigheten att ekonomiskt bistånd inte inkluderar kostnader för digitala verktyg eller bredband. Tidningsabonnemang kan bekostas men inte en smartphone. Några kommuner i länet bekostar dator, smartphone och bredband, men dessa är i minoritet. En revidering av riksnormen för försörjningsstödet är under utredning vid Socialstyrelsen men oavsett resultat så har kommunerna rätt att ta eget beslut om normen för deras eget ekonomiska bistånd.⁵⁷

"Personer utan tillgång till tekniken, smarta mobiler eller datorer, utan socioekonomiska förutsättningar och låga inkomster."
(citat från enkätsvaren)

2.1.5 Personer med funktionsvariation

Funktionsvarierade befinner sig i högre grad i ett digitalt utanförskap jämfört med befolkningen i stort. 22 procent av dem som har funktionsvarianter använder inte internet alls och 8 procent är sällananvändare. Det digitala utanförskapet påverkas av funktionsvariationer men kan inte förklaras av dessa. Störst svårigheter med internet har den som har språksvårigheter, svårigheter kopplade till intellektuell förmåga och till bristande synförmåga.⁵⁸

Funktionsvarierade är en grupp som flertalet av Stockholmskommunerna lyfter antingen i samband med enkäten eller vid intervjuerna men tyvärr råder brist på statistik för Stockholms län för denna grupp. Kvinnor oavsett funktionsvariation hanterar det digitala samhället bättre än män i samma grupp.⁵⁹

Dubbelt så många funktionsvarierade jämfört med snittet för befolkningen känner en så stor oro över vad som händer med deras uppgifter på nätet att de väljer att avstå från att använda e-tjänster. Funktionsvarierade oroar sig mest av alla i jämförelsen för att appar ska blotta för myndigheter var de fysiskt befinner sig och för att någon anställd på en myndighet ska ta del av deras personuppgifter i annat syfte än för sitt arbete. Så många som 24 procent att de avstår e-tjänster på grund av oro för hackare. De med en funktionsvariation behöver i högre grad digital hjälp. Funktionsvarierade är mer oroliga än genomsnittet för att utsättas för näthat. Av män och kvinnor med funktionsvariation känner 85 procent oro för bedrägerier på nätet.⁶⁰ Bland kvinnor och män med funktionsvariation saknar en tredjedel av dem något sätt att kunna identifiera sig digitalt, de har varken mobilt bank-id eller någon annan e-legitimation⁶¹.

⁵¹ Koloda statistik från 2020

⁵² Svenskarna och Internet 2021

⁵³ <https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/hushallens-ekonomi/inkomster-och-inkomstfordelning/inkomster-och-skatter/pong/statistiknyhet/inkomstrolighet-2000-2019/>

⁵⁴ SCB statistik databas

⁵⁵ Koloda

⁵⁶ Ekonomifakta/SCB 2019.

⁵⁷ Socialstyrelsen

⁵⁸ Svenskar med funktionsnedsättning och Internet, Begripsam och PTS 2019 samt intervju Stefan Johansson KTH/Begripsam

⁵⁹ Svenskar med funktionsnedsättning och Internet, Begripsam och PTS 2019

⁶⁰ Svenskarna och Internet 2021

⁶¹ Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019, PTS och Begripsam 2019

Det finns de som har funktionsvariation som tycker att det är lättare att få rätt stöd och vara delaktiga i samhället på grund av digitaliseringen, påpekar någon kommun. Det stämmer också med vad andra undersökningar redovisar, men det kvarstår en stor grupp funktionsvarierade som befinner sig i ett digitalt utanförskap.⁶²

2.1.6 Personer med psykisk ohälsa, hemlösa och missbrukare

Personer med psykisk ohälsa liksom hemlösa och missbrukare är grupper som kan vara svåra att nå för offentlig sektor. Många i dessa grupper befinner sig i ett digitalt utanförskap.⁶³

När det gäller personer med psykisk ohälsa kan det handla om kvinnor och män som varit digitalt högfungerande innan de blivit sjuka. Ofta är det inte sjukdomen i sig som bidrar till ett utanförskap, utan en bristande kognitiv förmåga. Under en depression kan den exekutiva förmågan hämmas som en sekundär effekt av diagnosen. För många handlar det till exempel om att de vet att de måste öppna sin e-post men de förmår inte att göra det. Den grupp som skiljer ut sig är de med psykoser som på grund av sin sjukdom kan göra saker på internet som ger stora negativa konsekvenser för individen.⁶⁴

Totalt 18 procent av den vuxna befolkningen i Stockholms län hade kontakt med vården för psykisk ohälsa inklusive diagnostiserad ångest eller depression år 2018.⁶⁵

48 procent av dem som har ångestsymtom upplever att Försäkringskassans hemsida är svår att använda. 45 procent använder aldrig eller mycket sällan myndigheters webbplatser eller appar. Liknande siffror uppger de som har depression. Bland dem som svarat att de är bipolära är det 53 procent som upplever att Försäkringskassans hemsida är svår att använda, 54 procent använder aldrig eller mycket sällan myndigheters webbplatser eller appar.⁶⁶ I en intervju med en kommun beskrivs målgruppen med psykisk ohälsa som ofta isolerade eller med mycket begränsad vänskrets och familj. Det betyder att de inte eller har någon att fråga om hjälp med it-relaterade frågor.

Hemlöshet drabbar idag människor med olika bakgrunder, och den tidigare höga andelen missbrukare och personer med psykisk ohälsa har minskat och utgör idag 60 procent av de hemlösa. Bostadsbristen har orsakat att barn, kvinnor, äldre och ekonomiskt svaga idag utgör 40 procent av alla hemlösa. Vid hemlöshet ökar även risken för missbruk och psykisk ohälsa.⁶⁷

I Stockholms län fanns det 7247 hemlösa enligt Socialstyrelsen senaste kartläggning som gjordes 2017. I Stockholm har det funnits en nedåtgående trend under några år, men i den senaste kartläggningen som genomfördes 2018, hade trenden brutits och antalet hemlösa ökat igen.⁶⁸

“Personer i hemlöshet hamnar i digitalt utanförskap då de ofta saknar möjlighet att kunna inneha mobiler och datorer, laddning mm. De blir ofta av med sina tillhörigheter.”⁶⁹

Hemlösa och missbrukare har sällan tillgång till egen dator. När insatser och aktiviteter planeras, är det viktigt att välja utrustning, till exempel en smartphone, efter målgruppens förutsättningar.⁷⁰

“Dessutom finns det målgrupper inom socialtjänsten som har lägre digital kompetens. Det kan vara personer med behov av försörjningsstöd, som lider av psykisk ohälsa eller missbruksproblematik. En osäker boendesituation kan göra att tillgången till en dator minskar.” (citrat från enkätsvaren)

“Personer med beroende (missbruk) har ofta inte tillgång till dator/Bank-id.”
(citrat från enkätsvaren)

⁶² Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019, PTS och Begripsam 2019

⁶³ Intervju med fil dr Stefan Johansson KTH/Begripsam, november 2021

⁶⁴ fil dr Stefan Johansson KTH/Begripsam, november 2021

⁶⁵ Centrum för epidemiologi och samhällsmedicin (CES) folkhälsorapport 2018

⁶⁶ Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019, PTS och Begripsam 2019

⁶⁷ Hemlös 2020, Stadsmissionen samt Allt fler hemlösa i bostadsbristens Sverige, Forte 2020

⁶⁸ Hemlös 2020, Stadsmissionen 2020

⁶⁹ Uppgifter från förstudiens enkät, bilaga 1

⁷⁰ Digitalt utanförskap – en gemensam samhällsutmaning, Helsingborgs kommun 2020

3. Kartläggning

I följande avsnitt försöker vi besvara några av förstudiens centrala frågor:

- Hur påverkar det kommunernas verksamheter att målgruppen befinner sig i digitalt utanförskap?
- Hur arbetar kommunerna idag med digitalt utanförskap och vilka utmaningar har kommunerna i arbetet?
- Hur påverkade Covid-19 målgruppen?
- Hur påverkar Af:s reformeringsarbete förutsättningarna för kommunernas arbete?
- Vilken kompetens har kommunerna för att arbeta med frågan? Vilken kompetens saknas?

Detta avsnitt bygger främst på informationen från enkäter och intervjuer med kommunerna under förstudien.

Kommunerna svarade i enkäten och under intervjuerna att digitalt utanförskap har stor påverkan på flera olika kommunala verksamheter. Handläggarna som skulle avlastas av digitaliseringen får i stället hjälpa sina klienter med digitala ärenden. Målgruppen förekommer i många olika situationer inom såväl kommunal som statlig sektor. Målgruppen måste använda sig av digitala tjänster för att kunna söka stöd och ta del av samhällets välfärdstjänster eller ta del av information som kommuniceras digitalt. Kvinnor och män som befinner sig i digitalt utanförskap behöver hjälp av andra i samhället, men ingen har något uttalat ansvar att ge stöd samtidigt som många har blivit tvingade att ta på sig en stödjande funktion. De flesta av kommunerna har någon typ av övergripande strategisk plan eller strategi om digitalisering men inte alla. Ibland är planerna kommunövergripande och ibland är de förvaltnings- eller enhetsspecifika. I flera fall handlar digitaliseringsstrategier om hur kommunen ska digitalisera mer av sin handläggning genom att skapa fler e-tjänster eller använda AI. Här blir en ökad tillgänglighet lika med mer digitalisering! Strategierna handlar ibland om att öka den digitala kompetensen hos medborgare, företagare eller kommunens medarbetare.

“Utbildningsförvaltningen har i årets VP-mål att öka digital tillgänglighet - exempelvis genom att erbjuda vårdnadshavare och ungdomar alternativa mötesformer via digitala medier för att kunna nå ut till flera intressenter. Ett annat mål är att utveckla en digital fritidsgård i samma syfte d.v.s. att bredda utbudet och därmed tillgängligheten för flera inom målgruppen.”
(citrat från enkätsvaren)

“Vi planerar under hösten 2021 att skapa tryckt material med QR-koder som leder till information som tex film (på olika språk) med instruktion om hur ansökan till vuxenutbildningen går till. Arbetet sker i samarbete med kommunikation.”
(citrat från enkätsvaren)

Verksamheter där kommunanställda möter icke- och sällan-användare av digitala tjänster är medborgarkontor och biblioteket, men en verksamhet som också känner av utanförskapet är socialtjänsten som dessutom har utvecklat e-tjänster i många av kommunerna. Det är många som behöver försörjningsstöd men som inte kan hantera en digital ansökan.

“Handläggare inom socialtjänsten får lägga mycket tid på att hjälpa personer med digitala tjänster, som att fylla i blanketter, ansökningar, tillgodogöra sig digital information. Exempel på detta är kontakt med arbetsförmedlingen, ansökan om ekonomiskt bistånd, kontakt med Försäkringskassan, bankärenden.”
(citrat från enkätsvaren)

Ofta är det inom socialtjänsten och arbetsmarknadsenheten där samma kvinnor och män behöver stöd för kontakter med Arbetsförmedlingen som också har övergått till digital kommunikation.

“Ett stort problem är att klienter inom socialtjänsten har svårt att få ut intyg, dokument och dylikt från olika myndigheter, som till exempel Arbetsförmedlingen som de behöver ha i kontakt med Socialtjänsten, om de inte kan ta ut detta själv på den digitala vägen. Vi kan också se att de har svårt att få den hjälp de behöver i till exempel arbetssökande om de inte är digitala eftersom Arbetsförmedlingen bara vill möta medborgare digitalt.” (citrat från enkätsvaren)

Socialtjänsten ger stöd men hjälpen sker utifrån situation och tid och en rad olika svårigheter kommer fram enligt respondenterna. Ett pedagogiskt bekymmer är att många som är digitalt utanför väljer den snabba lösningen att ta hjälp av den som kan bättre och därmed lär de sig inte att göra själva. Även efter en avslutad datakurs kan det vara svårt för deltagaren att gå vidare på egen hand.

”Min hjälp gör att de inte lär sig själva.”

”många klienter behöver varje månad hjälp med frågor som rör Arbetsförmedlingen.” (citrat från enkätsvaren)

Flera av de kommunala verksamheterna uppger upplevda svårigheter av tidsbrist, avsaknad av specialkompetens samt att ens egen kunskap är begränsad till den hård- och mjukvara handläggaren själv använder, till exempel datorer, mobiltelefoner eller e-postklienter.

3.1 Biblioteket

Biblioteket ger allmänheten tillgång till modern teknik och stöd av utbildad personal kostnadsfritt. Enligt bibliotekslagen har folkbiblioteken i uppdrag att *”verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet”*.⁷¹ I förslaget till bibliotekstrategi betonas att biblioteken ska spela en stor roll för att överbrygga de digitala klyftorna men också vikten av bibliotekens roll för att upprätthålla ett *”försvar för demokratin och människors möjlighet att fritt verka i samhället med tillgång till kunskap”*.⁷²

Biblioteken i Stockholms län tar emot många besökare som saknar grundläggande it-kunskap. Personal får ofta hjälpa personer att orientera sig på webben vad gäller till exempel myndighetskontakter.

Det kan också röra sig om hur man gör utskrift, skanning och kopiering. Vissa bibliotek har it-kurser. En kommuns bibliotek samarbetar med banker som kommer till biblioteken för att informera om bank-id och sina digitala tjänster. Vissa kommuners bibliotek har it-vårdar eller drop-in-verksamhet under vissa tider då användarna kan få hjälp.

Biblioteken har fått en alltmer central roll i att överbrygga de digitala klyftor som finns. Biblioteken påtalar svårigheterna med gränsdragningar och att uppdraget har utökats utan formella beslut. I de kommunalt och regionalt antagna biblioteksplaner som Kungliga biblioteket har analyserat är det tydligt att arbetet med digital kompetens är viktigt. Detta stämmer väl överens med enkätsvaren från kommunerna och ofta hänvisar kommuner till att de har en antagen strategi för att arbeta med dem som befinner sig i digitalt utanförskap via sina biblioteksplaner.⁷³

”...minst halva tiden besvaras frågor som rör it och det blir ofta kö. (...) De personer som har behov av it-hjälp är ofta mer stressade än de som exempelvis letar efter en bok.” (citrat från enkätsvaren)

Vissa kommuner svarar att det kanske inte alltid är så bra att kvinnor och män gör så personliga ärenden med känslig information på en publik och delad dator. Det finns ett stort problem med integritet och sekretess och ansvarsfrågan när en bibliotekarie fyller i en blankett åt en enskild i dennes ärende hos en myndighet. Skulle ett fel göras så drabbar detta den enskilde och ansvarsfrågan är oklar. Många som arbetar på biblioteken uttrycker en stor frustration över situationen.

Från enkäten, i urval:

”Ett problem som varit återkommande sedan digitaliseringen tog fart är att andra aktörer, som exempelvis banker, hänvisat sina kunder till biblioteken för att få hjälp med kontoutskrift o digitala banktjänster. Här finns en gränsdragningsproblematik och en integritetsproblematik. I fallet med bankärenden inledde biblioteket ett samarbete med aktörer från banker som kom till bibliotek och handledde besökare i digitala banktjänster som Swish och digitalt bank-id.” (citrat från enkätsvaren)

⁷¹ Bibliotekslagen SFS 2013:801

⁷² I Demokratins skattkammare, förslaget till nationell biblioteksstrategi Kungliga biblioteket, 2019

⁷³ Bankdosor, skam och sms-poesi Kungliga biblioteket 2020 samt Bibliotek som medborgarkontor Biblioteksföreningen 2021 och Biblioteken och pandemin, Biblioteksföreningen 2021

“Biblioteken har gått från att vara mer eller mindre hjälpsamma till att bli mer ogina med detta när de inser att företags och myndigheters support hamnar på biblioteken istället för där de hör hemma – hos respektive företag/myndighet. Det finns dessutom aspekter på juridik, säkerhet, etik och integritet som biblioteken behöver ta ställning till. Det är inte ovanligt att bibliotekspersonal blir ombedd att logga in på någons bank eller formulera ett svar till en myndighet, vilket vi självklart inte gör. Vi hjälper inte till med bank- eller myndighetsärenden, men vi kan leta fram en blankett eller e-tjänst. Vi gör inga inloggnings eller formulerar svar, vi gör inga översättningar eller läxor. Vi på biblioteken behöver därför dra upp tydliga och klara riktlinjer för hur vi ska jobba med digitala frågor, alldeles särskilt de som rör digitalt utanförskap.”

(citrat från enkätsvaren)

Under coronapandemin har många av biblioteken periodvis varit stängda samt haft restriktioner för hur länge besökare får låna datorer och hur många som får vistas i lokalen, vilket bedöms ha slagit hårt mot målgruppen i digitalt utanförskap.

3.2 Socialtjänst

Många kommuner i Stockholms län har e-tjänster inom socialtjänsten. Nästan alla kommuner anser att det påverkar stort att majoriteten av deras klienter inte kan hantera e-tjänsterna som tillhandahålls. Handläggarna som skulle avlastas av digitaliseringen får i stället hjälpa sina klienter med it-relaterade instruktioner. De flesta kommunerna svarade att effektiviseringen och tillgängligheten av samhällstjänster som digitaliseringen ska ge i stället skapar nya problem.

“Problem som uppmärksammas är tex aktivitetsrapportering till Arbetsförmedlingen, olika banktjänster och inloggning av bank-id samt andra digitala tjänster hos övriga myndigheter tex folkbokföring på Skatteverket, ansökan om olika bidrag hos Försäkringskassan etcetera. Detta medför extra resurser av personal då de behöver hjälp för att kunna utföra dessa digitala tjänster. Vi försöker ge den gruppen det stöd och hjälp de behöver för att de ska lära sig hantera det. Vissa personer kan inte sammanställa önskade handlingar som efterfrågas själva till exempel utan Bank-id. Risk kan finnas för att man inte får det man har rätt till i tid enligt socialtjänstlagen till följd av bristande förmåga att söka.” (citrat från enkätsvaren)

Socialtjänsten behöver på andra sätt erbjuda stöd till enskilda som av olika orsaker inte kan tillgodogöra sig de digitala möjligheterna men arbetsbelastningen ökar för de delar av socialtjänsten som arbetar mot målgrupper där den digitala kompetensen brister och flera kommuner anser att det är problematiskt.

“Utförarsidan av socialtjänsten får lägga mycket tid på att hjälpa personer i deras kontakt med myndigheter och socialtjänstens myndighetsdelar. Det är oftast i kontakt med kommunen, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Skatteverket men även CSN, SFI, CSO med flera.” (citrat från enkätsvaren)

Majoriteten av kommunerna som svarade på denna enkät har infört en digital ansökan till försörjningsstöd. I en intervju med en kommun framkom det att av cirka 1300 hushåll som är i behov av ekonomiskt bistånd under 2020 har cirka 240 ansökningar gjorts digitalt varje månad och resterande ansökningar görs via pappersblankett. Flera kommuner lyfter problem med ansökningar av ekonomiskt bistånd på papper i en digital tid.

“Ansökan om ek. bistånd sker främst digitalt, information om tillvägagångssätt ligger på webben.” (citrat från enkätsvaren)

“Klienter lämnar pappersansökningar vilket påverkar negativt handläggningstid. Beslut skickas via post. Digital utanförskap förlänger handläggnings- och kommunikationstider.” (citrat från enkätsvaren)

En kommun resonerar att det kan påverka personens väg till självförsörjning att andra utbetalande myndigheter i första hand hänvisar till digitala tjänster. Ett flertal kommuner påpekar att ett digitalt utanförskap ökar avståndet till en anställning för individen. Möjligheten att göra upp och följa en planering mot självförsörjning där vården och Arbetsförmedlingen kommunicerar via digitala tjänster blir svårare och att få kontakt för de som inte har möjlighet att ta del av digital kommunikation blir kraftigt försämrade. Den digitala klyftan riskerar att bidra till att öka en socioekonomisk klyfta och leder till brister i likvärdigheten.

Kvinnor och män som har förvalterskap inte bara riskerar, utan befinner sig de facto i ett digitalt utanförskap. En person som har förvaltare får för närvarande inte ha bank-id och blir därmed utestängd att delta i alla sammanhang som kräver e-legitimation oavsett om det finns en kompetens att använda en sådan.⁷⁴

Risken för ett påtvingat utanförskap finns också för en del av de som har LSS-insatser.

Det finns dock kommuner som menar att vissa i LSS-gruppen upplever att tillgängligheten ökar när myndighetskontakter finns digitalt. Detta stämmer med andra undersökningar som gjorts kring digitalisering och funktionsvarierade.

“Det är svårt att använda den digitala teknikens potential inom funktionshinderområdet bl.a. pga. att tillgången till wifi i egna LSS-lägenheter ofta saknas och det är den boende som själva måste ombesörja detta samt att det ofta är en kostnad som den boende inte har råd med.” (citrat från enkätsvaren)

3.3 Arbetsmarknadsenheten

Det tar mycket tid och resurser från handläggarna att lotsa och hjälpa till så att individen inte hamnar i ett utanförskap enligt många kommuner. Grundförutsättningen är dock att arbetssökande måste vara digitala för att kunna söka jobb. Arbetsförmedlingens omorganisering och digitalisering har påverkat kommunerna särskilt mycket när de arbetar med individer i ett digitalt utanförskap.

“Det är idag svårt att söka arbete utan digital kompetens då de flesta jobb förmedlas genom e-tjänster och kräver att man kan skicka in ansökningar digitalt och kommunicera över e-mail.” (citrat från enkätsvaren)

“Personer har svårt med självständigt jobbsökande, bostadssökande på grund av digitalt utanförskap. Arbetsmarknadsenheten måste i större utsträckning vara länken till arbetsförmedlingen.” (citrat från enkätsvaren)

“Vi behöver stödja och hjälpa fler nu när Arbetsförmedlingen övergår till digitala tjänster, många i målgrupperna som har kontakt med AF har inte datorer och knappt fungerande telefoner.” (citrat från enkätsvaren)

En kommun beskriver att arbetscoacher får lägga mycket stöd på de som befinner sig i ett digitalt utanförskap med hjälp att skriva CV, bevaka digitala jobbannonser och skicka in ansökningar digitalt.

Arbetssökande behöver månadsvis rapportera in sina aktiviteter digitalt till Arbetsförmedlingen, vilket får stora konsekvenser för dem som inte klarar av att göra detta digitalt. Det ligger i kommunernas intresse att klienterna kommer in på arbetsmarknaden, så de flesta försöker finna sätt att hjälpa gruppen men några kommuner uppger att de varken har resurser eller kompetens att stödja. Många klienter behöver hjälp varje månad med frågor som rör Arbetsförmedlingen. Under pandemin har många anställningsintervjuer genomförts via Teams, Zoom eller liknande. En kommun uppgav att de har behövt hjälpa till med utrustning och uppkoppling till de arbetssökande då Arbetsförmedlingen inte hjälper med detta.

“Det finns fortfarande ett stort problem med analfabeter hos nyanlända som ska bland annat aktivitetsrapportera varje månad trots att de inte kan skriva, läsa eller kan språket. Det är också viktigt att poängtera att de i princip lär sig ljuga då de ska ha sökt ett visst antal jobb varje månad fast de inte kan skriva, läsa eller prata svenska.” (citrat från enkätsvaren)

3.4 Vuxenutbildningen

Av de kommuner som har skrivit något om hur digitaliseringen har påverkat vuxenutbildningen menar de flesta att det har haft stor påverkan, särskilt under pandemin. Flera kommuner skriver att en del invånare väljer bort att studera eftersom de inte klarar av att hantera utbildningen digitalt.

“Vi gissar att de som inte hanterar digitala verktyg inte heller studerar.”
(citrat från enkätsvaren)

⁷⁴ till exempel <https://overformyndaren.haninge.se/god-man-och-forvaltare/under-uppdragets-gang/bankid/>

“Vuxenutbildningens målgrupp påverkas i hög grad av digitaliseringen och flertalet målgrupper riskerar att hamna i ett digitalt utanförskap såsom studerande från socioekonomiskt utsatta grupper, nyanlända, Vuxna/äldre utan it-vana, individer med funktionsnedsättning. Under corona-pandemin när vuxenutbildningen behövt ställa om till distans och fjärrundervisning har det varit extra påtagligt.”

(citat från enkätsvaren)

“Vi har sett att vuxna saknar grundläggande digital kunskap och får svårigheter att tillgodogöra sig undervisningen. Vi ser också att vuxna i högre utsträckning än unga saknar datorer och utför sina studier via sin mobiltelefon vilket är långt ifrån optimalt och ger mycket olika förutsättningar studerande emellan. Vi ser också att ett digitalt utanförskap kan göra det mesta av en kommuns serviceutbud otillgänglig.” (citat från enkätsvaren)

En kommun har genomfört en kartläggning i början av 2021 där det framkom att 58 procent av eleverna inom vuxenutbildningen använde dator för sina studier och 37 procent använde telefon. Enligt kartläggningen använder män i högre grad dator än kvinnorna som använde telefonen i stället. Det var få elever som lånade utrustning från sin skola och inte alla skolor hade datorer att låna ut.

I början av pandemin var det många som upplevde tekniska svårigheter med till exempel inloggning. Det verkar ha minskat under pandemin enligt både elever och lärare. Uppkoppling hemifrån verkar de flesta studerande inom vuxenutbildningen ha mot slutet av pandemin men i början var detta ett större problem.

En kommun svarade i en intervju att de hade elever som inte hade tillräckligt med uppkoppling, eleverna kunde bara delta i början av varje månad.

“När det gäller hur vuxenutbildningen påverkas så vet vi att de som läser på SFI och grundläggande kurser är de som drabbats mest. Dels utifrån att flertalet inte har så mycket utbildningsbakgrund från sitt hemland och att det även är en ekonomisk fråga. Flertalet har inte möjlighet att införskaffa digitala hjälpmedel utan behöver använda en telefon som de delar med flera i familjen.” (citat från enkätsvaren)

“Det har varit en ökad efterfrågan hos våra nyanlända att få hjälp med att ordna internet i bostäder så att studier kan ske i hemmet.” (citat från enkätsvaren)

Under pandemin har genomsnittet för betyg inom vuxenutbildningen i Stockholms län ökat. En gissning som delas av några kommuner är att de som har haft svårt att studera online helt enkelt inte har gått kurserna under pandemin, vilket har påverkat betygssnittet totalt.

“Vuxenutbildningen påverkas genom en försämrad likvärdighet i utbildningen.”

(citat från enkätsvaren)

3.5 Kommuners kontaktyta mot medborgarna

Kommunernas kontaktcenter eller medborgarkontor har besöksdatorer där medborgare kan få viss hjälp. Hur det är organiserat skiljer sig mycket från kommun till kommun, och även här har pandemin försvårat situationen då tillgängligheten har begränsats, i vissa kommuner helt och i andra till viss del.

Kundcenter i flera kommuner påtalar svårigheterna att hjälpa personer att fylla i en digital blankett på nätet via telefon, särskilt de e-tjänster som kräver inloggning med bank-id. En del digitala blanketter kräver att man befinner sig i samma fysiska rum för att kundtjänsten ska kunna ge adekvat hjälp.

“Många medborgare som kontaktar oss behöver hjälp med att fylla i sin ansökan. När vi tidigare använde blanketter var det enkelt att förklara vad medborgaren ska skriva i de olika fälten. Att hjälpa till med e-tjänster är svårare då vi inte kan se e-tjänsten när vi exempelvis sitter i telefon med medborgaren. Då kan det vara svårt att ge en så bra service som vi eftersträvar.” (citat från enkätsvaren)

En kommun beskriver hur svårt det kan vara att ställa om i detta läge för dem som inte har tillgång till digitala verktyg.

“Ett aktuellt exempel som är värt att nämna - nyligen har ett väldigt smidigt och enkelt bokningssystem för våra publika datorer införts. Inloggning sker med mobil genom en svars kod. Ca 50 procent av de som kommit in under de senaste veckorna har dock inte en mobiltelefon. I lånedisken får bokningen göras “för hand” i sådant fall.”
(citrat från enkätsvaren)

Konsekvensen av ett digitalt utanförskap leder till att kommuner får ett ökat antal samtal och besök av kvinnor och män som behöver få stöd i att lösa sina ärenden, navigera i frågan eller helt enkelt behöver någon som ”gör jobbet åt dem”. Dessa invånare är beroende av stöd från andra för att använda digitala tjänster, och de är ofta osäkra och rädda att något ska bli fel. Kommunerna är oroad över att målgruppen kanske inte får tillgång till vissa tjänster och utbud.

Ett kontaktcenter försöker uppmärksamma de andra verksamheterna i kommunen på ärendemängder och typ av frågor samt erbjuder förbättringsförslag vad gäller kommunikation, digitala lösningar eller brist på sådana. Kontaktcentrets förhoppning är en mer strategisk prioritering och tydligare process i framtiden genom ett tätt samarbete med digitala enheten, kontaktcenter och samtliga berörda enheter.

Kontakten mellan föräldrar och barnomsorg och skola är påverkad om föräldrarna inte kan hantera de digitala kontaktvägarna. I värsta fall så kan det på sikt drabba barnens skolgång. En kommun uppger att deras kontaktcenter kan få frågor om det är utflykt med skolan från föräldrar som inte har tillgång till skolans webb.

“För att kunna ta tillvara sitt barns rättigheter behöver föräldern besitta en viss digital kompetens. Här finns risker för ett potentiellt utanförskap.” (citrat från enkätsvaren)

Det var få av kommunerna som kunde svara på hur kommunikationsavdelningen påverkas av det digitala utanförskapet. Några kommuner svarar att kommunikationsavdelningen arbetar med tillgänglighetsfrågor. Mycket få kommuner uppgav att deras kommunikationsavdelning bedrev ett arbete med frågan.

Några kommuner har valt att kommunicera analogt med hänvisning till att de har många äldre i kommunen. Information sprids i form av en egen papperstidning, affischering eller utskick med post av foldrar och nyhetsbrev. I de kommuner där det finns lokala papperstidningar uppger även en del kommuner att de köper utrymme i tidningen för att nå personer som inte använder sig av digitala medier för information om kommunen. Frågan om kommuners kommunikation blev särskilt aktuell under pandemin då många kommuner hade en utmaning i att säkerställa att alla kommunens invånare nåddes av information om restriktioner och vaccinering. Här var även frågan om språk viktig.

3.6 Kommunernas behov av kompetens

I förstudieenkäten ställdes frågor om vilka kompetenser som behövs för att vägleda målgruppen och skapa användarvänliga tjänster. Många kommuner nämner behovet av pedagogisk kompetens och fördjupad förståelse för målgruppens behov. Ett antal kommuner beskriver hur personalen har kompetens för sina egna digitala verktyg (Officepaket, intranät, Teams eller Skype) men saknar den digitala kompetensen för att hjälpa målgruppen att använda myndigheternas e-tjänster. Kommunerna efterfrågar även kompetens i att utveckla användarvänliga digitala tjänster.

“Kompetens hos personal att utbilda och coacha personer som befinner sig i digitalt utanförskap. Kompetens att lugnt kunna förklara tekniska detaljer på ett enkelt sätt med fokus på att lära ut det som efterfrågas.” (citrat från enkätsvaren)

“Kompetens behövs i att utröna vilket stöd en individ faktiskt behöver”
(citrat från enkätsvaren)

“Förtrogenhet med etiska/moraliska dilemman kring personlig integritet”
(citrat från enkätsvaren)

“Kunskaper i digital pedagogik/metodik” (citrat från enkätsvaren)

“Kompetens inom UX (användbarhet) och tjänstedesign” (citrat från enkätsvaren)

“Beställarkompetens” (citrat från enkätsvaren)

3.7 Pandemin

Pandemin tvingade allt fler att använda sig av digitala samhällstjänster under 2020 och 2021, även i grupper som inte har använt digitala tjänster tidigare. Det är dock många som av olika anledningar inte kan ta del av digitala tjänster. Detta betyder att många personer under pandemin har utestängts helt från viktig samhällsservice. DIGG anser att det är viktigt att motverka det digitala utanförskapet genom att aktivt arbeta med att tillgängliggöra digitala tjänster.⁷⁵

Stockholms län blev hårt drabbat i början av pandemin. Vissa stadsdelar i Stockholms stad hade en högre smittspridning än resten av övriga länet. I dessa stadsdelar var andelen smittade personer som hamnade på sjukhus och andelen som avled, högre än genomsnittet för riket. Den ökade risken för insjuknande, allvarlig sjukdom och dödlighet beror enligt forskningen främst på trångboddhet och socioekonomisk utsatthet. Covid-19 har haft andra stora effekter i Stockholm län, inte minst i näringslivet och på arbetsmarknaden. Länsstyrelsen skriver i sin analys⁷⁶ att Stockholm var det län som drabbades hårdast av covid-19. De menar att återhämtningen har varit förhållandevis långsam trots att konjunkturen är starkare än på andra håll. Enligt Arbetsförmedlingens veckostatistik har länet alltså det största gapet i antalet arbetslösa innan covid-19 och idag.⁷⁷ Dessutom har länet en förhöjd varselintensitet och svarar för en oproportionerligt hög andel av alla personer som berörs av varsel, även om antalet ligger på betydligt lägre nivåer än 2020.

I Coronakommissionens rapport från 2021 slog de fast att pandemin i stor utsträckning även har påverkat civilsamhällets förutsättningar och verksamheter. Många ideella föreningar har drabbats av inställd verksamhet och oro för framtiden. Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor (MUCF) har gjort en undersökning där det framgår att de flesta organisationer har tvingats ställa in delar av sin verksamhet på grund av pandemin och många har ställt om verksamheten, ofta digitalt. För dem som befinner sig i ett digitalt utanförskap försvann kanske de enda fysiska platser där de kunde få stöd och hjälp med det digitala.⁷⁸

Många med funktionsvariationer har multidiagnoser och flera tillhör även riskgrupperna för allvarligt sjukdomsförlopp vid covid-19. Jämfört med övriga befolkningen upplever fler funktionsvarierade i vanliga fall att de är ensamma, saknar familj och nära vänner och fler lever i ensamhushåll än befolkningen i stort. I Länsstyrelsernas lägesbild från juli 2020 rapporterade vissa län att problematik uppstått för personer med funktionsvariationer till följd av att vissa dagliga verksamheter ställts in, att tillgängligheten generellt försämrats, att möjligheter till kollektivtrafik i viss mån försämrats med mera. Riksförbundet FUB påtalar i rapporten att även det digitala utanförskapet påverkar tillgången till vård och uppger att en tredjedel av alla personer med intellektuell funktionsnedsättning saknar möjlighet att identifiera sig digitalt. I Stockholms län var många tvungna att ha tillgång till bank-id för att kunna åka buss, vilket skapade problem för dem som inte har det eller inte kan hantera det utan hjälp.⁷⁹

Det är tydligt att redan utsatta och sårbara grupper drabbats hårdare än andra och att strukturella faktorer inklusive socioekonomisk status har stor betydelse. Något som också blivit tydligt i en omfattande samhällskris som denna är civilsamhällets viktiga roll för utsatta människor.⁸⁰

I Socialstyrelsens årliga rapport om e-hälsa och välfärdsteknik skriver de om utvecklingen under pandemin. Deras analys visar att kommunerna har sett en ökande användning av digitalt stöd under pandemin. Redan befintliga system, i synnerhet för digitala möten, har kommit till användning. Flera kommuner har infört möjligheter till säkra digitala möten mellan handläggare och biståndssökande. En kommun har gjort en utvärdering av tjänsten, och många funktionsvarierade tyckte att de hade mycket att vinna på att slippa de risker för smitta som det innebär att möta handläggare öga mot öga eller att sitta i ett väntrum. Även yngre personer har uttryckt uppskattning över att kunna möta sin socialarbetare digitalt.⁸¹

Förstudiens enkät har gett varierande svar på hur elever har klarat omställningen. Det finns dock en stor osäkerhetsfaktor eftersom frågan är ifall de som inte klarar av den digitala omställningen i stället väljer att inte genomföra sina studier över huvud taget. Flera av kommunerna svarade i intervjuer att de har fått ställa in eller till och med stänga ner vissa verksamheter som skulle ge stöd till eleverna. Det har främst rört sig om gruppaktiviteter. De har försökt ge ett fortsatt

⁷⁵ Sveriges digitala förvaltning 2020 En samlad analys och bedömning av digitaliseringen av den offentliga förvaltningen DIGG 2020

⁷⁶ Covid-19 – Nulägesbeskrivning arbetsmarknad & ekonomi, Länsstyrelsen Stockholm 2021

⁷⁷ <https://arbetsformedlingen.se/statistik/sok-statistik>

⁷⁸ Corona-kommissionen, delbetänkande SOU 2021:89

⁷⁹ Coronakommissionen, delbetänkande SOU 2021:89, 2021

⁸⁰ Coronakommissionen, delbetänkande SOU 2021:89, 2021

⁸¹ e-hälsa och välfärdsteknik Socialstyrelsen 2021

individuellt stöd när det har varit möjligt. Några kommuner upplever att det för vissa kvinnor har blivit lättare att delta i olika insatser när de blev digitala. En kommun berättar för oss att fler kvinnor kunde slutföra eller närvara vid samhällsorienteringen på grund av att den var online. Kvinnorna fick ihop livspusslet när det var online.

Jobbtorgen i Stockholms stad fick ändra sin kommunikation med de inskrivna till att bli uppringda med resultatet att de arbetssökande upplevde att uppföljningen är bättre och tätare. Mejl uppfattas som envägskommunikation.

En kommun har lånat ut smartphones till de nyanlända som inte hade en egen, tills etableringsersättningen kom, detta för att motverka isoleringen. I en annan kommun har Integrationsgruppen kommunicerat mycket via smartphone, till exempel med hjälp av Whatsapp, så att en kostnad för att ringa inte ska uppstå. Det är ofta de små men viktiga åtgärderna som har gjort att vissa grupper inte hamnat ännu mera utanför under pandemin.

Vuxenutbildningen har haft en särskilt svår situation med pandemi, omorganisation av Arbetsförmedlingen och att detta har skett samtidigt. Då arbetsmarknadsläget försämrades radikalt och instegsjobb försvann och timvikariat inom den kommunala omsorgen begränsades blev många människor långtidsarbetslösa. Resultatet blev också att kvinnor och män som står särskilt långt från arbetsmarknaden, i högre grad, har hänvisats till den kommunala vuxenutbildningen av både kommunen själv och Arbetsförmedlingens leverantörer. Vuxenutbildningen hade på grund av restriktionerna blivit en digital verksamhet och därmed kunde en del av vuxenutbildningens målgrupp som är icke-användare inte delta i undervisningen. Slutsatsen är att vägen till arbete blir längre och individens möjligheter till självbestämmande och egenmakt försämrades kraftigt av pandemin.⁸²

3.8 Arbetsförmedlingens reformering

Strax före pandemiutbrottet beslöts det att Arbetsförmedlingens fysiska kontor skulle stängas ner och att bemanningen skulle minska eftersom inskrivning och jobbsökande ska ske digitalt. För personer som behöver träffa en handläggare fysiskt, kan arbetssökande gå till Statens servicekontor där det går att låna dator men det ges inget stöd till den som inte kan hantera datorer, saknar bank-id eller behöver stöd i de applikationer som Arbetsförmedlingen använder. Arbetsförmedlingen har ingått ett utökat avtal med Statens servicecenter om att servicekontoren ska erbjuda utökat stöd från och med den 1 december 2021.⁸³

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringar (IAF) undersöker i en rapport vad som har hänt när Arbetsförmedlingen alltmer digitaliserar sin verksamhet. En av deras analyser visar att 81 procent i gruppen med icke-digitalt arbetssökande även tillhör minst en av följande grupper: äldre, lågutbildad, utomeuropeiskt född och funktionsvarierad.⁸⁴

Den största svårigheten för kommunerna i Stockholms län är hur samarbetet mellan Arbetsförmedlingen och kommunerna ska och kan se ut, eftersom reformeringen innebär att Arbetsförmedlingens insatser kommer genomföras av privata aktörer. Frågan om kommunerna kan bli leverantör kvarstår och ett närmare besked saknas om kommuners möjlighet att ha arbetssökande i kommunala arbetsmarknadsinsatser om den arbetssökande samtidigt är inskriven på AF som har egna upphandlade leverantörer av arbetsmarknadsinsatser. Arbetsförmedlingen har även reformerat bort funktionen med ansvariga handläggare för varje arbetssökande så att kommunens möjligheter att få ett svar angående en enskild arbetssökande har blivit mycket svår och tidsödande. I en intervju säger en kommun att de i ett fall har väntat tre månader på besked om placering av en person i praktik och kommunen understryker svårigheterna att motivera arbetsgivare att vänta.

Kommunerna i denna förstudie har hanterat effekterna av Arbetsförmedlingens reformering på mycket olika sätt. Två kommuner har lagt ner sina arbetsmarknads-enheter, en kommun har dubblat sin budget för arbetsmarknadsenheten och många kommuner har en oförändrad budget för arbetsmarknadsenheten. En kommun var snabb med att skriva en offert för att bli upphandlad som leverantör till Arbetsförmedlingen men drog tillbaka sin offert då offentliga aktörer inte får upphandlas i konkurrens med privata näringslivet.

I skrivande stund kvarstår de flesta frågetecknen kring hur kommunernas samverkan med Arbetsförmedlingen kommer att se ut som ett resultat av reformeringen.

⁸² Uppgifter från förstudiens diskussion med Storsthlm's strategiska nätverk för Vuxenutbildning

⁸³ <https://arbetsformedlingen.se/om-oss/press/pressmeddelanden?id=96E1A381C565D1E1>

⁸⁴ Arbetsförmedlingens stöd till arbetssökande som inte använder digitala tjänster, IAF 2018.

4. Insatser som görs för att minska digitalt utanförskap

I enkäten gav kommunerna exempel på verksamheter de har för att arbeta med att bryta det digitala utanförskapet. I detta kapitel listas även insatser på andra platser än Stockholms län som kan vara inspirerande och som kanske kan anpassas till Stockholmskommunerna.

4.1 Goda exempel från deltagande kommuner i Stockholms län

Här bygger beskrivningarna på enkäter och intervjuer som gjordes med kommunerna under 2021 med reservation för att kommuner kan ha insatser som inte redovisas nedan. Kartläggningen är inte fullständig utan mer en fingervisning om de insatser som finns.

Botkyrka

Kommunen har ett it-café inom ramen för arbetsmarknadsinsatser, men under pandemin har det inte varit öppet.

De har ett stödteam för lärare som behöver stöd i att anpassa sin undervisning digitalt.

Botkyrka undersöker möjligheterna att ge stöd till dem som behöver få en högre digital kompetens genom att de ska kunna "gå till närmaste databutik" för ett datapaket, likt det som fanns på 90-talet, och sedan ansöka hos kommunen för ersättning. Projektet är under planering men har inte startat.

Danderyd

Välkomstcenter är kommunens mötesplats för nyanlända där de kan få hjälp, bland annat med digitala frågor och stöd för digital kommunikation med Arbetsförmedlingen. Välkomstcenter bemannas av civilsamhället och har varit stängt under pandemin men kommer att startas upp igen när restriktionerna tas bort. På Välkomstcenter ges också en it-kurs på olika modersmål i samverkan med projektet Från Utsatt till Insatt som är ett projekt som initierats av Medborgarskolan. Det är en utbildning i hur det digitala samhället fungerar och där deltagarna får lära sig att använda olika digitala tjänster, alltifrån att sköta sin ekonomi, boka vårdbesök eller teaterbiljetter till att använda sociala medier. Projektet finansieras av Post och telestyrelsen (PTS) och löpte under perioden 2019–2021. Som en del av projektet undervisar bland annat Danderyds flyktingsamordnare en grupp kvinnor på arabiska i att använda olika appar i mobilen som underlättar deras dagliga liv. Det rör sig om SL-appen, Google maps och liknande. Omfattningen på kursen är 30 lektionstimmar.⁸⁵

Länsstyrelsen finansierar en mötesplats för nyanlända och etablerade Danderydsbor oavsett ålder för socialt umgänge, bland annat för att laga mat ihop. Mötesplatsen arbetar med att stötta, förenkla och bygga upp en vardag för sina nyanlända grannar i Danderyd. Här hjälper de även varandra med digital kunskap. Verksamhet bygger på volontärarbete och är ett samarbete med En utsträckt Hand som även har verksamhet i Täby.⁸⁶

Integrationshandläggare har hjälpt nyanlända med att koppla in bredband i hemmet under pandemin. Under pandemin lånade kommunen ut smartphones till de nyanlända som ännu inte fått etableringsstöd och inte hade en egen eftersom all kommunikation måste ske på distans.

⁸⁵ Från utsatt till Insatt, Medborgarskolan

⁸⁶ <https://www.enutstrackthand.se/>

Bosök är en kurs för att stötta personer att hitta ett eget boende. Det kan handla om att använda Bostadsförmedlingens hemsida och hur man ska formulera ett brev till en hyresvärd. Denna verksamhet kommer att starta om när läget med pandemin är mer stabilt.

Utifrån de goda erfarenheterna av Bosök skapades Arbetssök som är en ny kurs i att navigera på Arbetsförmedlingens hemsida, hitta jobb på nätet etcetera. Kurserna (Bosök och Arbetssök) är öppna för alla som behöver stöd, inte bara nyanlända.

Haninge

Jobbcenter Haninge erbjuder kurser i digitala baskunskaper.

Järfälla kommun

Socialförvaltningen erbjuder Digital Hemguide för personer över 75 år. Tjänsten innebär att man kan få hjälp i hemmet för att klara av digitala hjälpmedel, betala räkningar, installera digital-tv, komma i gång med sociala medier etcetera.

Järfälla har en coach som hjälper personer som behöver stöd med ansökningar eller aktivitetsrapportering till Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Detta är en tillfällig insats för en specifik grupp som deltagit i ett projekt i kommunen och som inte kan hantera ansökningar digitalt.

Kommunen erbjuder inskrivningshjälp till SFI samt hjälp att ansöka till nästkommande kurs på utbildningar inom vuxenutbildningen.

Nacka

Nacka har särskilda innovationsmedel till de centralt belägna biblioteken för att utveckla kontakterna med alla invånare för att minimera riskerna för digitalt – och därmed också ett demokratiskt – utanförskap.

Norrtälje

För nyanlända erbjuder kommunen en kort utbildning i hur man lämnar försörjningsstödsansökan digitalt.

Nykvarn

Nykvarn har kompetensutvecklat kommunens chefer för att de ska kunna leda den digitala transformationen som kommunen ska göra.⁸⁷

Nykvarn har bedrivit digital träning som sommarskola för nyanlända ungdomar. Ett av inslagen var att söka information via Google.

Kommunens arbetsmarknadsinsatser erbjuder stöd i att bli mer digitala och stöd till deltagarna så att de kan söka svenskt ID, öppna ett bankkonto och därmed få ett bank-id.

Nynäshamn

Kommunen har tagit fram en strategi för ökad digitalisering som antogs av fullmäktige 2021. De använder sig av annonser i lokaltidningen en gång per månad för att på så sätt även nå dem som inte nås av digital information.

Biblioteket erbjuder kurser om internet och sociala medier samt har drop-in för internethjälp.

Sigtuna

Sigtuna Kompetenscenter planerar för att starta upp moduler i digital kompetenshöjning för SFI-eleverna. Tillsammans med en kommunikationsbyrå tog de fram en plan så att SFI skulle nå målgruppen. De tog även fram ett kartläggningsmaterial som inkluderar frågor om digital kompetens som ska användas för SFI-anmälningar.

Kommunen har ett it-café i samarbete med bibliotek och studieförbund som startade hösten 2021.

⁸⁷ <https://www.knowit.se/kunder/offentlig-sektor/nykvarns-kommun/nykvarns-kommun-digitalisering/>

När det gäller utvecklad digital samverkan samarbetar Sigtuna med de andra nordost-kommunerna Sollentuna, Upplands-Väsby, Vallentuna, Norrtälje, Österåker. Samarbetet är finansierat av Kulturrådet.

Sollentuna

Kommunen erbjuder en grundläggande utbildning i datorkunskap på schemalagda tider samt öppna tider för individuellt stöd. Sollentuna samarbetar med Sigtuna kring orienteringskurser inom it.

Solna

Kommunen har ett it-café som är ett samarbete mellan biblioteket och kommunens vuxenutbildning.

Projekt inom boendestöd med olika digitala metoder. Både brukare och personal ska ges stöd. Under 2021 genomfördes en kartläggning av vilka digitala verktyg som används av personer som får insatsen boendestöd och av 113 inventeringssvar är det endast 5 personer som inte har något digitalt verktyg alls. 35 brukare har svarat ja till att delta, vilket motsvarar 31 procent, och många fler kvinnor än män vill delta i projektet.

Stockholm

I Stockholm stad har man it-vårdar som är unga arbetslösa som får en tillfällig anställning i staden. it-vårdarna finns på biblioteken, medborgarkontoren eller andra ställen där vägledning erbjuds för nyanlända. På Södermalms stadsdelsförvaltning bland annat har man it-vårdar som jobbar tillsammans med samhällsvägledare och de har skapat ett enklare program för ett "datakörkort" där de nyanlända får baskunskaper i hur man skaffar bank-id, söker bostad och jobb med mera. Unga får värdefull erfarenhet och praktik samtidigt som grupper med behov av digital hjälp får värdefullt stöd. Projektet it-vårdar har varit mycket lyckat och efterfrågan på it-vårdar ökade under pandemin. Ett särskilt projekt, Digitalhjälp.online, startades under pandemin av Stadsbiblioteket som bemannades med it-vårdar.

ESF-projektet Hållbar Etablering ska underlätta inträdet på arbetsmarknaden för nyanlända personer med kort utbildningsbakgrund och erbjuder holistiskt stöd för en snabbare etablering. Projektet har ett särskilt spår med stöd kring digital kompetens med två medarbetare som erbjuder både individuellt stöd och gruppaktiviteter.

ESF-projektet Spången erbjuder kompetenshöjning för anställda inom vård- och omsorgsyrken och förskola i Stockholms stad. Genom jobbrotaion erbjuds personer utan formell utbildning grundläggande utbildning för att kunna vikariera. En andra målgrupp som består av anställda inom staden och som saknar formell kompetens får den grundläggande kompetensnivå som de saknar. Som en del av projektet ingår insatser för att öka deltagarnas digitala kompetens.

Inom vuxenutbildningen finns projektet Studieteamet som ger särskilt stöd till de ungdomar som omfattas av den nya gymnasielagen. En del av stödet omfattar stöd kring digital kompetens.

Stockholms stadsbibliotek har startat projektet "Bibliotekssocionom". Under ett år ska en socionom arbeta med att utveckla bibliotekets arbete för socialt utsatta. Målet är att öka personalens trygghet och bygga strukturerade nätverk med andra myndigheter och organisationer eftersom personalen ofta möter besökare med olika sorters psykosociala problem. Observatorielundens parkområde utanför biblioteket är en samlingsplats för utsatta människor som inte sällan söker sig in till värmen, lugnet och toaletterna på biblioteket. Projektets socionom kommer att bemanna och verka uppsökande i biblioteksrummet, utbilda personalen i social utsatthet och bemötande, samt skapa en struktur för samverkan med andra myndigheter och organisationer.

I stadens budget för 2021 finns uppdrag för åtgärder kring hur den digitala kompetensen ska kunna stärkas.

Södertälje

Södertälje är en av kommunerna i Stockholms län som ger bidrag till smartphone, dator och bredband som en del av ekonomiskt bistånd.

Kommunen erbjuder gratis trådlös internetuppkoppling i hela centrumet.

Personer inom kommunens verksamheter som ska göra praktik ges vid behov instruktion om att skaffa bank-id genom verksamheten Data som också erbjuds som individuellt stöd.

I Södertälje erbjuds Digital Prep en orienteringskurs i digitala baskunskaper för dem som ska börja läsa på SFI.

Tyresö

Biblioteken i Tyresö har ett Digitalt torg en gång i veckan där sökande kan få hjälp med enklare it-ärenden på drop-in-basis. Det finns möjlighet att boka upp till en timmes it-handledning där lite längre eller mer komplicerade ärenden kan avhandlas. Biblioteket i Trollbäcken samarbetar med SeniorNet som erbjuder kurser och digital handledning för pensionärer. Träffarna sker en gång i veckan.

Täby

I samma hus där anvisade nyanlända bor finns Digiteket. Närheten till fysisk mötesplats och service är en stor fördel för synergieffekter och det är lättare att erbjuda resurser till fler. Digiteket har planerats utifrån samtal med bibliotekets chef kring besöksstryck på deras datorer. Digiteket är planerat att i framtiden bemannas av civilsamhällets aktörer, och förhoppningen är att volontärorganisationerna även ska bidra med datorer.

Täby samarbetar med projektet Från utsatt till insatt som finansieras av Post- och telestyrelsen och drivs av Medborgarskolan. Projektet undervisar nyanlända i digital baskunskap. Mer information om projektet finns under rubriken Danderyd.

Vallentuna

Biblioteket i Vallentuna erbjuder Digitala första hjälpen, en vägledning i 15–20 minuter och som oftast måste bokas i förväg. De har drop-in två timmar i veckan på biblioteket, dock ska man ta med egen dator eller telefon.

Upplands-Bro

Kommunen bedriver ett projekt om hur deras verksamheter i framtiden ska kunna skapa digitala tjänster. Fokus i projektet ligger på hur de ska kunna involvera medborgarna i arbetet.

Kommunen har en digital träffpunkt för äldre som behöver hjälp med digitala frågor.

Teknikbussen är en person som gör hembesök hos äldre och hjälper till med installation av router och erbjuder stöd i andra digitala frågor i hemmet.

De har nyligen påbörjat en process att bygga upp ett Lärcentrum med möjlighet till digitala studier, tillgång till datorer samt personal som kan stötta personer med digitala frågor.

Upplands Väsby

Biblioteket erbjuder it-stöd, samhällsorientering, digital hjälp och språkträning på svenska. De har även schemalagda aktiviteter genom samarbete med föreningar och studieförbund.

Väsby Direkt erbjuder vägledning i digitala verktyg via telefon. De har kunddator i receptionen där det även finns en kundtelefon till Väsby Direkt för ytterligare frågor.

Kommunen har individuell digital handledning med it-vårdar som förbokas.

Österåker

Kommunen har fått bidrag från Kulturrådets Stärkta bibliotek. Kommunen tagit hjälp av Datorskolan för att kunna erbjuda personlig it-handledning. Innan pandemin hölls fysiska möten, under pandemin har det skett på distans. Utöver detta har Datorskolan producerat tryckta it-guider som finns i ett snurrställ i entrén på biblioteket.

4.2 Goda exempel från andra kommuner i Sverige, myndigheter och civilsamhälle

Projekt för hemlösa

I en intervju berättar Stefan Johansson, forskare på KTH och företrädare för organisationen Begripsam, för oss om projektet Smartare möten, som gick ut på att ta reda på hur smarta prylar kan hjälpa hemlösa. Ett av delprojekten var att 50 hemlösa personer utrustades med digitala hjälpmedel som smarta mobiler och klockor som anpassades efter varje individs behov, till exempel appar för väckning och påminnelser om möten. Projektet genomfördes som ett samarbete mellan Kungliga tekniska högskolan, socialförvaltningen i Stockholms stad, Riksförbundet för social och mental hälsa, och företaget Funka. Projektet var en av finalisterna i tävlingen Guldlänken 2016.⁸⁸

Projektet Digitalt utanförskap – en gemensam samhällsutmaning

I Helsingborg finns sedan 2016 en verksamhet som arbetar med att bryta digitalt utanförskap bland missbrukare där missbrukare fungerar som instruktörer till andra missbrukare. Egen erfarenhet av utanförskap skapar förtroende hos målgruppen och visade sig vara framgångsrikt som metod när verksamheten utvärderades. Deltagarna fick snabbare tillit till instruktörerna, vilket skapade förutsättningar för att ta emot hjälp och vilja fortsätta att lära sig mer. Rädslan för ett misslyckande, att känna sig dum och bli dömd var några av de saker som deltagarna var oroliga för. Men då instruktörerna kunde dela med sig av sina egna erfarenheter försvann de farhågorna. Instruktörerna hade också en stor förståelse för att det kan ta tid att lära sig och att förstå. Dessutom kände sig instruktörerna mer involverade i samhället, vilket har gett andra vinster. Kommunen märkte att många med missbruksproblem har svårt att binda upp sig på en kurs och svårigheter att fullfölja kursen. Därför utvecklades verksamheten och erbjuder en blandning av kurs och service genom att ha specifika teman såsom bank-id, e-tjänst för ekonomiskt bistånd med mera. Undervisningen bedrivs i samarbete med behandlingshem. Verksamheten sker i samarbete med brukarorganisationerna Hela människan-Ria, Kamratföreningen G7 och Vorta Drom.⁸⁹

It-utbildning

Uppsala kommun ger en åtta veckors introduktionskurs till personer som befinner sig i ett digitalt utanförskap, leverantör är EnRival AB. Kursen inkluderar kunskap om att använda en dator från grunden, att kunna använda tjänster på internet och skriva dokument på datorn. Kursen vänder sig till kvinnor och män med grundläggande eller obefintlig kunskap om hur man använder en dator, både hård- och mjukvara. Lektioner inleds med en timmes undervisning och sedan utför deltagarna arbetsuppgifter med stöd av ansvarig lärare som hjälper till vid behov och svarar på frågor. Under pandemin har kursen genomförts online och deltagare som saknar dator fick en dator levererad till sin dörr.

Digitala jag

Arbetsförmedlingen och Google har samverkat i framtagandet av en utbildning för den som vill bli tryggare med att använda digitala tjänster i sin vardag. Utbildningen har instruktioner i att använda Arbetsförmedlingens digitala tjänster, Swish och hur en kan genomföra videosamtal. För andra språk än svenska och engelska används dock Google translate.⁹⁰

Projekt Påfart

Arbetsförmedlingen i Köping har samarbetat med Västerås folkhögskola sedan hösten 2018.

Genom metoden Vägledning i grupp har människor med funktionsvariation arbetat med Arbetsförmedlingens digitala verktygslåda för att synliggöra individens styrkor, hårda och mjuka kompetenser. De har fått information om Arbetsförmedlingens digitala tjänster, fått fördjupad insikt om arbetsmarknadens krav och möjligheter att dokumentera deltagarens planering i Planeringsverktyget. En grundläggande del av projektets syfte var att öka den digitala mognaden hos deltagarna. För att kunna mäta vägledningsmetodens resultat genomfördes en digital inventering av deltagande arbetssökande innan insatsen, vilket följdes upp efter tre månader. Antalet användare av digital aktivitetsrapportering

⁸⁸ <https://www.kth.se/aktuellt/nyheter/it-losningar-for-hemlosa-1.899051>

⁸⁹ Digitalt utanförskap – en gemensam samhällsutmaning, Helsingborg kommun 2020

⁹⁰ <https://www.digitalajag.se/index.html>

ökade med 16 procent, att söka arbete digitalt ökade med 25 procent och användandet och kännedomen om den digitala planeringen ökade med 26 procent.⁹¹

Funk it-lyftet

Projektet syftar till att utveckla den digitala kompetensen i samhället och är ett samarbete mellan Uppsala kommun och av Post- och telestyrelsen. Projektet har tagit fram guider till vanliga digitala ärenden så som att söka information, kontakta läkare, skicka mejl, köpa bussbiljett med mera.⁹²

Uppkopplad

I 2018 års budget lyfte stadsdelen Östra Göteborgs politiska nämnd att bristande digital kompetens leder till ökade klyftor i samhället. Projektet "Uppkopplad i Östra Göteborg" arbetar för att höja invånarnas kunskaper om de digitala verktyg och tjänster som är en förutsättning för att kunna vara självständig i dagens samhälle. Arbetet är långsiktigt och kommer att göras tillsammans med det lokala civilsamhället, samfund, myndigheter och företag. Projektet finansieras av EU-fonden Leader.⁹³

Digital delaktighet

Projektet Digital delaktighet finansierades med §37-medel från länsstyrelsen och avslutades sommaren 2020. Projektet skapade kursen Digital kompetens. Kursen har syftat till att ge nyanlända ökade kunskaper för att söka viktig information på internet, kommunicera digitalt och kunna använda olika myndigheters e-tjänster.⁹⁴

Unikt

Unikt är en daglig verksamhet i Lund som använder digital teknik med fokus på välfärdsteknik. Funktionsvarierade bidrar i projektet med att utveckla välfärdstjänster.⁹⁵

Hej Svenska

Hej Svenska är inte en insats för att främja digital kompetens, utan just ett digitalt stöd för svenskinläring, men listas här ändå då det är framtagna för att kunna användas av alla oavsett studiebakgrund eller datorvana. Så om man halkar efter i SFI kanske det kan vara ett (relativt lätt) sätt att öva trots svag digital kompetens. Hejsvenska.se förvaltas av Länsstyrelsen i Västra Götalands län genom informationsverige.se – guiden till svenska samhället. Malmö stad har överlämnat verktyget hejsvenska.se till Länsstyrelsen i Västra Götalands län så att det ska vara tillgängligt i hela Sverige.⁹⁶

Digidel

Digidel är en digital medborgarservice på flera platser i Sverige. Digidel startades som ett treårigt projekt 2010 som en reaktion på att Internetstiftelsen visade att 1,6 miljoner svenskar inte kunde använda eller hade tillgång till internet. Efter projektperioden har det skapats DigidelCenter som drivs av kommuner i hela Sverige.

År 2021 finns det i 23 kommuner – dock ännu ingen inom Stockholms län. På DigidelCenter erbjuds "digital första hjälpen", bokcirklar och möjligheten att prova på modern teknik. Digidelnätverket har en nationell samordnare som kan ge stöd och råd för att starta ett DigidelCenter. Verksamheten på DigidelCenter ska vara behovsdriven men en ambition är att besökare ska känna igen konceptet oavsett kommun.

Det finns tre grundläggande kriterier som ett DigidelCenter ska uppfylla:⁹⁷

- Vara en tillgänglig och bemannad plats dit alla invånare kan komma för att utan kostnad få hjälp med det digitala.
- Ha ett uttalat mandat att vara en nod för kommunal medborgarservice med fokus digital delaktighet.
- Ingå i ett nationellt kvalitetsarbete inom digital handledning, digital kompetens och digitalisering.

⁹¹ <https://www.vasterasfolkhogskola.se/koping/media/ett-projekt-i-integrationens-anda-projekt-pafart/>

⁹² <https://vardochomsorg.uppsala.se/funkit/>

⁹³ <https://www.mynewsdesk.com/se/goteborgsstad/pressreleases/oestra-goeteborg-vill-oeka-den-digitala-kompetensen-2923819>

⁹⁴ <https://goteborg.se/wps/portal/enhetssida/integrationscentrum---motesplats-kring-ny-i-sverige/nya-projekt/digital-delaktighet>

⁹⁵ <https://youtu.be/gY1yPpTK788>

⁹⁶ <http://www.hejsvenska.se/>

⁹⁷ <https://digidel.se/digidelcenter/>

DigiJag

DigiJag är en plattform med stöd i digital kompetens för att personer med intellektuell funktionsnedsättning/utvecklingsstörning att delta i det digitala samhället. Plattformen är utvecklad för att fungera bra för deltagare i särskolan, särsvux, daglig verksamhet och särskilt boende. Den innehåller stöd för att använda funktioner på internet, speciellt utvecklade applikationer för DigiJag och stödfunktioner för exempelvis hantering av tid och för att veta vad det är för väder etcetera. DigiJag har utvecklats av Riksförbundet FUB, Mora folkhögskola, Begripsam och Axess Lab i samarbete med experter på nätpedagogik för användare som behöver enkla och användbara gränssnitt. Projektet har finansierats genom stöd från Post-och telestyrelsens samt Allmänna Arvsfonden.⁹⁸

Diplomerat digital

Projektet har erbjudit utbildning för medlemmar i Riksförbundet för social och mental hälsa, personer i en socialt utsatt situation med kognitiva och eller psykiska funktionsvariationer som har svag koppling till det digitala samhället. Avsaknad av arbete och låg inkomst är några orsaker till att de hamnar i ett digitalt utanförskap. Utbildningen gavs i form av studiecirklar för att lära sig mer om den digitala världen genom att prova på olika hjälpmedel. Deltagaren fick ett digitalt diplom och blev digitalt diplomerad. Projektet utbildade studiecirkelledare utifrån Begripsams metod och studiecirklar genomfördes i samarbete med ABF. Projektet genomförde även en webbutbildning för den som hellre ville genomföra självstudier. Post-och telestyrelsen finansierade projektet som pågick 2019–2020.⁹⁹

Digitalt först

Regeringen gav Kungliga biblioteket i uppdrag att under 2018–2020 nationellt samordna projektet Digitalt Först, ett digitalt kompetenslyft för de regionala biblioteksverksamheterna. I Örebro län utvecklades ett eget projekt som avslutades 2021. I uppdraget hos biblioteksutvecklingen för Örebro län ingick att stärka länets folkbibliotek så att de kan främja en ökad digital kompetens hos allmänheten. Detta gjordes genom att samordna ett utbildningsprojekt riktat till bibliotekens personal. Dessutom gick bibliotekets personal på Digitekets olika kurser. De har fortsatt med andra insatser för att bryta digitalt utanförskap och de samarbetade med Medborgarskolan, både för att ta fram kurser för medborgare som befinner sig i digitalt utanförskap och för att fortsätta kompetensutveckla personalen så de kan ge medborgarna bättre pedagogiskt stöd kring digitala frågor.¹⁰⁰

It-guider

Projektet går ut på att nyanlända ungdomar hjälper äldre att använda, datorer, surfplattor och mobiler. It-guider finns i många av landets kommuner.¹⁰¹

Lingio

Lingios e-learningkurser i "Grundläggande digitala färdigheter" har tre delar. Del 1 handlar om mycket grundläggande färdigheter, som att installera och avinstallera en app, använda en karta, fotografera och skicka bilder, söka information på nätet med mera. Del 2 handlar om att skapa och delta på digitala möten, använda molntjänster, samt en del om ekonomi, swish, bank-id med mera. Del 3 handlar om digital legitimering, och om olika samhällstjänster på nätet, som Försäkringskassan 1177, Skatteverket med mera. Lingio har också en kurs i hur man skyddar sig mot bedrägerier på nätet.

För att en person utan digitala kunskaper ska kunna följa kurserna skickas regelbundet sms ut med länkar. Trycker man på länken slussas man helt utan trösklar som lösenord eller dylikt vidare in i kursen, och kan direkt börja ta del av materialet och svara på enkla frågor om det man läser.

⁹⁸ <https://www.digijag.se>

⁹⁹ <https://rsmh.se/projekt/diplomerat-digital/>

¹⁰⁰ <https://www.kb.se/samverkan-och-utveckling/biblioteksutveckling/nationell-biblioteksstrategi/digitalt-forst.html>

¹⁰¹ <https://www.it-guide.se/omoss-2/>

4.3. Myndigheter och organisationer som arbetar med digitalt utanförskap

I och med pandemin har det blivit tydligare att det digitala utanförskapet inte bara handlar om våra äldre. Det handlar om rätten för alla medborgare att kunna delta likvärdigt i samhället och inte bli diskriminerad för att man inte har tillgång till internet. De som är digitalt utsatta behöver synas för ökad tillgänglighet, och offentlig sektors medvetenhet om riskerna för exkludering och diskriminering måste stärkas. Nedan följer en presentation av några av de myndigheter och organisationer som arbetar strategiskt med att öka kunskapen om det digitala utanförskapet.

Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) är utsedd till att leda arbetet med ett svenskt ramverk för digital samverkan som syftar till att ge stöd till offentliga organisationer att samverka digitalt och fungera effektivt tillsammans. Ramverket ska vara till nytta för privatpersoner, företag och samhället i stort. Ökad transparens om offentliga organisationers riktning kan skapa förutsättningar för ett ekosystem där offentliga organisationer kan samarbeta. Det gör att gränserna som idag finns mellan olika myndigheter och kommuner kan bli mindre synliga för medborgaren som idag kan uppleva dem som hinder.¹⁰²

Myndigheten för delaktighet (MFD) ser att digital teknik på många sätt innebär möjligheter för personer med funktionsnedsättning att bli mer delaktiga i samhället och få ökat självbestämmande. Samtidigt innebär ökad digitalisering också en risk för ökade digitala klyftor. Den stora risken är fortsatt att tjänster och produkter utvecklas utifrån ett "normalanvändarperspektiv", vilket riskerar att utesluta stora grupper i samhället. MFD ser därför att det finns behov av ett ökat fokus på frågan om digitalt utanförskap. Det är också först när tjänsterna är utformade för alla, oavsett funktionsförmåga, som kommuner och andra aktörer kommer att kunna använda sig av och erbjuda tjänsterna till alla sina invånare. Det krävs att i utvecklingen av digitala tjänster säkerställa att grupper inte ställs utanför eller fråntas sin grundläggande integritet eller att de hamnar i ökat beroende av andra på grund av låg digital kompetens.¹⁰³

Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) har kartlagt omfattningen av insatser som finns på folkbiblioteken för att minska det digitala utanförskapet och för att skapa sig en bättre bild över vilka insatser som görs. SKR, tillsammans med Digidel-nätverket och Kungliga biblioteket, skickade ut en enkät till samtliga kommuner under våren 2017. De konstaterade att utbildningsinsatserna, för att höja den digitala kompetensen bland invånarna, skiljer sig åt mellan olika kommuner. Av dem som svarade på enkäten erbjuder 80 procent av alla kommuner programaktiviteter på folkbiblioteken i syfte att öka den digitala kompetensen. Dessutom uppger 85 procent att digital delaktighet eller medie- och informationskunnighet (MIK), finns med i kommunala styrdokument, antingen i biblioteksplanen eller i ett annat kommunalt dokument. Deras enkät visar också att det är mycket få bibliotek som inte erbjuder någon aktivitet alls. De flesta av insatserna som genomfördes för att höja den digitala kompetensen skedde inte i den planerade programverksamheten, utan snarare på daglig basis, vid informationsdisken i mötet med användaren. Studien behandlade även frågan om integritet och säkerhet, vilket är en komplex fråga såsom flera andra studier har påpekat liksom de kommuner som svarat på vår enkät vittnar om.¹⁰⁴

Post och telestyrelsen (PTS) har särskilt anslag och budget för att främja digital inkludering och inkluderande kommunikationslösningar för utsatta grupper. Enheten för digital delaktighet har en kunskapsbank på www.pts.se och de har även tjänsten Digitalhjälpen (www.pts.se/digitalhjalpen.se).

¹⁰² Sveriges digitala förvaltning 2020 En samlad analys och bedömning av digitaliseringen av den offentliga förvaltningen DIGG 2021

¹⁰³ Från digital teknik till digitalisering, Myndigheten för delaktighet, 2019

¹⁰⁴ Insatser för digital kompetens på Folkbiblioteken -En studie om folkbibliotekens arbete med digital delaktighet, Ida Norberg På uppdrag av SKL, Digidel-nätverket och Kungliga biblioteket 2016

5. Vägen framåt

5.1 Analys

Glappet

I avståndet mellan den digitala utvecklingen och den enskilde individen som inte kan eller vill använda digitala verktyg uppstår ett glapp som växer med samma hastighet som utvecklingen av nya digitala tjänster. I detta glapp riskerar det uppstå diskriminering av medborgare, det vill säga att vissa målgrupper inte kan ta del av kommunens tjänster därför att det kräver digital inkludering. Många kommuner gör stora investeringar för att tillgängliggöra kommunens tjänster till fler genom it-strategier. I förstudiens intervjuer med kommunala it-strateger framkom att dessa inte kände till socialtjänstens insatser för att hjälpa personer som inte kan använda e-tjänster. Både problemet och lösningen var okänt på strategisk nivå där den digitala utvecklingen i kommunen planerades och det är i denna brist på kunskap som glappet uppstår. Genom ökad kunskap och ökad kommunikation mellan kommunens olika verksamheter kan god service som behöver vara tillgänglig för alla utvecklas oavsett om individerna har bank-id eller inte. Genom stärkt styrning och ledning kan kommuners it-strateger stöttas i att arbeta med utveckling genom dialog med både kollegor och medborgare i kommunen.

Uthållighet och motivation

Det finns många i samhället som kan vara med och bidra till att bryta det digitala utanförskapet. Vissa medlemsorganisationer, till exempel Riksförbundet för Social och Mental Hälsa (RSHM)¹⁰⁵ erbjuder sina medlemmar viktiga kompetenshöjande insatser för digitala färdigheter. Många organisationer inom civilsamhället stöttar personer i digitalt utanförskap, men kognitiv dissonans, ovana och osäkerhet gör det svårt för många i målgruppen att tillämpa kunskaperna på egen hand. Fortsatt stöd och hjälp krävs för att kunskaperna ska användas och inte glömmas bort. Förstudiens analys är att det kräver långsiktighet och uthållighet om förändringen ska bli hållbar för varje individ. Förstudien visar också att motivation och tillit är det första steget på en resa mot digital inkludering. Både motivation, tillit och fortsatt stöd är avgörande var och en för sig och i kombination. Tyvärr visar kartläggningen att många av insatserna som finns idag i länet är inriktade på ren kunskap och några få på att tillgängliggöra teknik. Dessutom är majoriteten insatser i länet projekt som bedrivs under en kortare period med osäker finansiering i framtiden. Det är förstudiens analys att det saknas insatser med långsiktigt perspektiv och att många insatser görs ad hoc och utan samordning eller strategisk och långsiktig förankring. Mycket som görs är i en anda av att det är en tillfällig insats och att det går att utbilda bort problemet, men det är förstudiens analys att det alltid kommer att finnas en andel invånare som inte kan eller vill använda digitala tjänster.

I framtiden är allt digitalt, eller hur?

Förstudiens analys är att vi måste räkna med att det alltid kommer att finnas människor som inte har pengar till internet och vars mobil inte kan ladda ner appar för bank-id, personer som inte har en dator och behöver hjälp att ta del av myndigheters e-tjänster. Dessa kvinnor och män är inte många men genom att hjälpa dem hjälper vi oss själva. Innovationer har ofta uppstått genom att en minoritet har behövt något som majoriteten inte har tänkt på, men vi är alla glada för fjärrkontrollen till tv:n, för att inte nämna centrallåsnyckeln till bilen. Dessa produkter utvecklades på grund av några få individers behov och blev snabbt en älskad förbättring även för oss som kan resa på oss och växla kanal på tv:n utan problem. För innovation behöver vi lära oss mer om hur behoven ser ut för målgruppen i digitalt utanförskap. Samråd behövs mellan målgruppen och nyfikna programmerare. Ökad tillgänglighet stärker samhället i stort och främjar tillgänglighet för alla. Att utveckla service med individen i centrum kommer att ge bättre e-tjänster och kommer att hjälpa till att utveckla tjänsterna på ett mer hållbart och inkluderande sätt.

Från digitalt utanförskap till digital inkludering kan vägen vara lång. Förslag i förstudien till förbättringsåtgärder för individer handlar om att stärka motivationen och tilliten, utbildning, bättre tillgång till teknik och individuellt långsiktigt stöd. Lösningen ligger just i en kombination av åtgärder – för att motverka digitalt utanförskap behövs parallella satsningar och

¹⁰⁵ Slutrapport projektgenomförande – RSMH, projektet är genomfört inom ramen för Post- och telestyrelsens (PTS) innovationstävling Innovation för alla. RSHM 2021

även uthållighet och långsiktighet. Förstudien visar att digitalt utanförskap ofta beror på ett flertal faktorer som alla har med utsatthet att göra, och för dessa individer är välfärdstjänsterna avgörande för att de ska kunna återgå till självförsörjning. Förstudien visar samtidigt att ett digitalt utanförskap förlänger vägen till arbete eller studier. Digitalt utanförskap leder även till en ökad misstro i samhället – förlorar man förtroende för en myndighet kan det lätt bli alla myndigheter. Att en grupp som behöver men inte kan få tillgång till välfärdstjänsterna skadar demokratin i det långa loppet.

Vem har ansvaret?

Det är förstudiens slutsats att ingen har det formella ansvaret för att medborgare som inte kan eller vill använda internet kan ta del av e-tjänster. Detta gäller inte bara kommuner utan även Arbetsförmedlingen, banker, Försäkringskassan, CSN och... listan kan göras lång. Samtidigt har många kontaktcenter eller receptioner stängts och telefonväxel upphandlats. Arbetsförmedlingen har stängt kontoren och banken tar inte längre emot besök som inte är bokade via nätet. Under pandemin har många verksamheter som faktiskt har haft öppet, så som föreningslivet, också stängt. Många i vår målgrupp kan inte föra en dialog med en motpart som endast kan nås via e-post, chatt eller webbaserade formulär.

Bemötandet

När rapportens målgrupp behöver hjälp med digitala frågor går de ofta till biblioteken. De framstår i den här förstudien som hjältar när det gäller digitalt utanförskap. Men sekretess och skydd för personuppgifter är inte möjligt på en publik dator i ett bibliotek. Många kommuner har lyft denna problematik och inte heller här heller finns det ett svar på vem som har ansvar för att ta fram en lösning. Förstudien hoppas att biblioteken kan förstärkas med en helt egen enhet som har hand om medborgarnas digitala frågor. På det sättet kanske personalen som kan allt om litteratur kan hjälpa de som vill låna en bok och personal som kan allt om it kan hjälpa dem som behöver hjälp med digitala ärenden.

Andra som är hjältar i sammanhanget, är alla lärare på kurser i digitala baskunskaper. Samtliga intervjuade lärare uppger att de har planerat kursinnehållet helt själva utifrån deltagarnas behov. Ingen av lärarna vi har intervjuat har en utbildning i att hålla kurs i digitala färdigheter, och ganska många har varken utbildning i it eller i pedagogik. Trots detta uppger deras deltagare att kursen har förändrat deras liv. Det är viktigt med ett forum för utbyte för dessa lärare och att fånga upp deras erfarenheter. Kompetenshöjning kan bidra till att lärarna fortsätter att utveckla bra kurser som kan spridas till många i länet.

Risk för diskriminering

Tanken bakom digitalisering är ibland att den ska inkludera fler, att det är mindre diskriminerande när allt finns på nätet. Den målgrupp som denna förstudie behandlar uppfattar dock ibland detta som att ställas än mer utanför. Grundprincipen är att alla ska få samma vård, skola och omsorg oavsett var i landet man bor, vem man är eller vilka resurser man har. Det förstudien konstaterar är att detta i flera fall brister när samhället digitaliseras. Det kan handla om bristande likvärdig tillgång till digitala tjänster i kommunen för alla medborgare. Det kan också handla om att medborgarnas upplevelser av digitalt utanförskap, det vill säga att de saknar tillgång till rätt digital utrustning och digitala verktyg, gör att de ställs utan möjlighet att delta i samhället. Grupper som löper risk att hamna i en sådan situation är de som har behov av stöd, där kraven på att hantera digitala verktyg gör att de hamnar i ett dubbelt utanförskap. Då digital inkludering är en förutsättning för att inte bli diskriminerad på arbetsmarknaden är förstudiens målgrupp i stor risk för diskriminering.

Att anmäla diskriminering som kan uppstå till exempel vid handläggning av ärenden som berör myndighetsutövning, kräver ofta digital kompetens. Ett moment 22.

Kön har tidigare uppmärksamats som en viktig del av den digitala klyftan. Enligt rapporten Svenskarna och Internet¹⁰⁶ finns det skillnader mellan vad kvinnor och män i Sverige använder för tjänster på internet, men däremot ingen signifikant skillnad på att fler män eller kvinnor skulle befinna sig mer eller mindre i ett digitalt utanförskap. Män har, historiskt sett, använt internet mer än kvinnor men skillnaden har minskat till en förhållandevis låg nivå. En del studier visar till och med att män är något mer icke-digitala än kvinnor.¹⁰⁷ Det finns också könsskillnader på vilket sätt nätet används. Män använder fler strömningstjänster än kvinnor. Kvinnor använder vård-appar och söker hälsoinformation samt använder sociala medier mer än män. Kvinnor är mer oroliga än män för sina digitala vårdjournaler. Kvinnor är mer oroliga för att bli utsatta för nätbedrägerier medan män är mer drabbade. Män är mer oroliga än kvinnor för svenska myndigheters datainsamling av deras personliga uppgifter. Kvinnor med funktionsvarianter befinner sig mindre i ett digitalt utanförskap än män med

¹⁰⁶ Svenskarna och Internet 2021, Internetstiftelsen 2021

¹⁰⁷ Arbetsförmedlingens stöd till arbetssökande som inte använder digitala tjänster, Rapport 2018:11, Inspektionen för Arbetslöshetsförsäkringarna IAF 2018

funktionsvariationer. Kvinnor är mer benägna att be om hjälp med tekniska problem och de upplever sig ha fler informella kontakter att vända sig till med sina frågor.¹⁰⁸

Trots att könsskillnaderna är små i den statistik som finns att tillgå så är det förstudiens analys att en stor del av målgruppen i digitalt utanförskap inte fångas upp av de undersökningar som görs. Framtida insatser behöver säkerställa att allas behov fångas upp oavsett kön.

Trots lagen om tillgänglighet varierar tillgängligheten till digitala tjänster stort hos statliga myndigheter, kommuner och regioner.¹⁰⁹ Kommuner med sämre ekonomiska förutsättningar har en relativt sett större utmaning då de måste leva upp till samma standarder på tillgänglighet på sina webbplatser som kommuner med mer resurser.¹¹⁰ Därför är det mycket viktigt att arbeta med tillgängligheten vid utformningen av offentliga digitala tjänster. Den digitala utvecklingen, vare sig man utformar system, tjänster eller produkter, riskerar annars att utesluta invånarna från tillgång till viktiga samhällstjänster. Ett bra sätt att förhindra att funktionshinder uppstår är att utgå från den breda variation som finns mellan olika människors förmågor och egenskaper, snarare än att designa för en genomsnittlig användare. Ett sådant förhållningssätt kallas för design för alla eller universell utformning. Det handlar inte bara om funktionsnedsättningar utan om hela den mångfald som präglar användarens behov, förmågor och egenskaper. Det blir mer inkluderande och ofta billigare och bättre för alla.¹¹¹

Digitaliseringsrådet skriver att många i utanförskap ofta blir underrepresenterade i undersökningar om digitalisering.¹¹² Det kan innebära att utanförskapet är större än vad vi ser i statistiken. Och det är ännu större risk om de inte behärskar svenska, vilket inte alls är med i Internetstiftelsens undersökningar. Det gör att när det ska skapas insatser där många av analyserna bygger på denna statistik riskerar vissa grupper att hamna i marginalen. Hemlösa är en annan grupp som sällan kommer med i större undersökningar om befolkningens digitala vanor då undersökningen ofta bygger på att respondenter ska ha en hemadress. Det gör att deras behov inte kommer med.

Det finns svårigheter med statistik för att kartlägga personer i digitalt utanförskap eftersom de flesta statistiska undersökningar görs via digitala medier eller telefon. Eftersom målgruppen inte använder digital kommunikation och dessutom ofta har en brist på tillit finns en stor risk för att de inte svarar i telefon när okänt nummer ringer. Detta gör att statistiken kan bli svår att lita på som fullständig och rättvisande. Trots detta har vi valt att inkludera den statistik som finns.

Digital offentlig service ska vara tillgänglig för alla. Tillgänglighet är därför en viktig del i digitaliseringen av den offentliga sektorn. Alla EU-länder ska sedan 2016 ha lagar som syftar till ökad digital tillgänglighet i offentlig sektor för alla användare, inklusive personer med funktionsnedsättning och den svenska lagen Förordning om tillgänglighet till digital offentlig service, antogs av Riksdagen 2018. I lagen stadgas att samhällets tjänster måste uppfattas som tillgängliga och legitima oavsett vilka förutsättningar medborgarna har.¹¹³ Kraven syftar till att göra den digitala servicen möjlig att uppfatta, hanterbar, begriplig och robust för så många som möjligt.¹¹⁴

"Från Överförmyndarens perspektiv är det uppenbart att framförallt de huvudmän som det anordnats förvaltare för inte bara riskerar, utan befinner sig i ett digitalt utanförskap." (citrat från enkätsvaren)

Instabil ställning på arbetsmarknaden

I samtal med nätverket för Vuxenutbildning inom Storsthlm framkom att vissa insatser hos Arbetsförmedlingen har ställts in under pandemin för dem som inte kan ta del av dessa online. Under en lång tid har individen därmed inte kunnat påbörja sin väg mot försörjning. Förstudien visar att de personer som befinner sig i digitalt utanförskap är samma personer som har en instabil ställning på arbetsmarknaden. Förstudien visar också att pandemin har försvårat deras väg till arbete. Förstudien visar att pandemin har haft stor påverkan på målgruppen att etablera eller återinträda på arbetsmarknaden. Ytterligare försvårande omständigheter för målgruppen är Arbetsförmedlingens reformering och dess effekt på kommunernas

¹⁰⁸ Svenskarna och Internet 2021, Internetstiftelsen 2021

¹⁰⁹ Uppföljning av funktionshinderspolitiken 2019 Myndigheten för delaktighet

¹¹⁰ Sveriges digitala förvaltning 2020.- En samlad analys och bedömning av digitaliseringen av den offentliga förvaltningen, DIGG – Myndigheten för digital förvaltning

¹¹¹ Från digital teknik till digitalisering, Redovisning av ett regeringsuppdrag om delaktighet, självbestämmande och trygghet, Myndigheten för delaktighet, 2019

¹¹² En lägesbild av digitalisering, Digitaliseringsrådet 2019

¹¹³ Förordning om tillgänglighet till digital offentlig service 2018:1938

¹¹⁴ Sveriges digitala förvaltning 2020 En samlad analys och bedömning av digitaliseringen av den offentliga förvaltningen, DIGG – Myndigheten för digital förvaltning 2020 <https://webbriktlinjer.se/lagkrav/webbdirektivet/>

möjligheter att erbjuda arbetsinsatser till målgruppen. Vissa kommuner har lagt ner sina arbetsmarknadsenheter medan har andra kommuner har dubblat sina arbetsmarknadsenheter. I denna tid av ovisshet kommer förstudiens målgrupp ännu längre från arbetsmarknaden. Förstudien visar att ekonomisk utsatthet är en gemensam faktor för målgruppen och de är dubbelt utsatta, då dessa människor är beroende av samhällets ekonomiska stöd tyvärr kräver digital kompetens. Att kunna fylla i en digital ansökan om försörjningsstöd och hämta fram det underlag som socialtjänsten begär in, kräver digital kompetens. Ekonomisk utsatthet för den här målgruppen är särskilt svår.

Öppettider

Just nu har servicekontoren varierande öppettider. Sök upp det servicekontor du vill besöka för information om öppettider. Om det är stängt kan du besöka ett kontor i närheten. Normala öppettider är vardagar 10–16.

Bilden ovan är kopierad från Statens Servicekontors hemsida.¹¹⁵

När det står "sök upp" på en hemsida så förstår vi som är vana vid digital kommunikation att vi nog ska leta på hemsidan eller på Google. En person som inte är van kan tro att "sök upp" betyder att hen ska besöka det fysiska kontoret för att få informationen. På detta sätt kan vi som är digitalt inkluderade förvärra förståelsen för en som är digitalt exkluderad. Denna förvirring kan leda till otrygghet och en minskad tillit. Det kan kännas som att *"jag fattar ingenting av svaren jag fick"*. Att verkligen förstå hur det är att leva utan all förförståelse som vi, digitalt inkluderade, har kräver kunskap. Det motsvaras av de SFI-lärare som arbetar med analfabeter och som måste lära sig förstå hur världen uppfattas av en som inte kan läsa. Kurser behövs i bemötande för personal som arbetar med att stötta de som befinner sig i digitalt utanförskap.

När det gäller språkförståelse och digitalt utanförskap så kan förstudien konstatera att det i statistiken inte finns uppgift om språk som en exkluderande faktor i digitalt utanförskap. Denna förstudie rekommenderar att språksvårigheter läggs till som faktor i framtida undersökningar.

När det gäller språk kan förstudien bara spekulera i det faktum att flera kommuner lyfter utlandsfödda kvinnor som en målgrupp i digitalt utanförskap. Enligt den statistik som förstudien har tillgång till så ser vi inga avgörande skillnader i digitalt utanförskap mellan könen. Men, det finns statistik som visar att kvinnor oftare ber om hjälp med digitala frågor och kanske kan det vara så att på grund av att utlandsfödda kvinnor frågar oftare än männen så antas de vara mer digitalt utanför. Detta är inte en slutsats utan en fråga som förstudien inte har kunnat besvara.

Slutsats

Den största förändringen måste ske hos oss, i offentlig service. Vi behöver bli flexibla och lyhörda så att vi fångar upp de behov som finns. Vi måste vara där, fysiskt, och låta människor komma till en plats som är tillgänglig (på riktigt) och öppen när det är möjligt för besökaren att komma. Analysen visar att det fysiska mötet inte kan ersättas.

Analysen visar också att insatserna är kortsiktiga och att de saknar förankring i kommunens strategiska verksamheter inom kommunikation och it samtidigt som problemet inte går att utbilda bort. Slutsatsen är att permanenta insatser krävs för att stötta målgruppen. Förstudien rekommenderar även ett tätt samarbete med civilsamhället i genomförandet av dessa insatser för att stärka motivationen hos målgruppen.

Förstudiens analys är att mellankommunalt samarbete för att motverka digitalt utanförskap är kostnadseffektivt och smart. Tillsammans kan bättre stöd utvecklas och tillsammans kan kommuner hjälpa både målgruppen och varandra.

¹¹⁵ <https://www.statenssc.se/besokservicekontor.3837.html>

5.2 Rekommendationer

På individnivå:

- Fysiska mötesplatser där individuellt och tillgängligt stöd finns.
- Kurser, både fysiska och online. Kurser i att använda mobilappar och hantera en dator, informationssökning, mejl, att navigera myndigheters hemsidor och ansökningsformulär, Kivra, med mera. Samarbete med civilsamhället för att leverera kurserna då målgruppen ofta har större tillit till civilsamhället än till myndigheter.
- Komplettera biblioteken med extra personal som är både kunnig i olika it frågor och har pedagogisk kompetens samt har kunskaper om målgruppens behov och förståelse för hur olika välfärdssystem hänger ihop.
- Säkerställ sekretess, integritet, GDPR, rättssäkerhet för individen genom att ge tydliga instruktioner och förutsättningar för personalen om hur känsliga personuppgifter ska hanteras i en publik miljö och på publika datorer.
- Tekniskt stöd och eller support i hemmet.
- Utbildning för personal i att möta målgruppen – förståelse av begreppsvärlden för en person i digitalt utanförskap gör ofta situationen värre.

Organisationsnivå:

- Säkerställ tillgång på internetuppkoppling, datorer och smartphones.
- Lånedatorer inklusive support inom Vuxenutbildningen.
- Försörjningsstödet bör inkludera kostnader för digital utrustning samt bredband inklusive stöd för köp och installation.
- Brukarråd eller tjänstedesign bör införas i allt arbete med utveckling av e-tjänster.

Strategisk nivå:

- En sammanhållen strategi i Stockholms län och uppföljning för att säkerställa att utvecklingen av e-tjänster inte ökar det digitala utanförskapet, säkerställa att de som är mest utsatta inte utestängs.
- Skapa forum för utbyte av erfarenheter kring utvecklingen av metoder för att minska det digitala utanförskapet, så som utbytet mellan kurser i digitala baskunskaper. Skapa förutsättningar för att bedriva god utveckling, till exempel genom Storsthlm.
- Lobba nationell och EU-nivå för finansiella förutsättningar till utveckling av stöd.
- Lobba nationellt mot DIGG för riktlinjer i arbetet motverka digitalt utanförskap.
- Datortek (Digidel) bör erbjudas eller startas i Stockholms län.
- Datautbildningar liknande datakörkort bör erbjudas till de som behöver.

Nationell nivå:

- Lag till skydd för de som är mest utsatta när det gäller digitaliserad offentlig service (inte lagen om tillgänglighet) med ett minikrav på tillgänglighet.
- Träna unga i att använda myndigheternas e-tjänster redan i grundskolan.

5.3 Förslag till framtida mellankommunala projekt

- Kommungemensam civilsamhällessamverkan för att mobilisera stöd till målgruppen i digitalt utanförskap genom uppsökande verksamhet och it-stugor med drop-in.
- Ett kommungemensamt projekt för förstärkning av biblioteken i länet med extra personal och en utökning av tjänster som erbjuds på biblioteken. Samverkan med socialtjänsten, vuxenutbildningen, civilsamhället, statliga myndigheter och banker. Kommunerna tar fram ett gemensamt förslag till riktlinjer för alla bibliotek i länet när det gäller hantering av personuppgifter i publik miljö och på publika datorer och skrivare så som det sker på bibliotek men också på kontaktcenter med mera.
- Ett antal Digidel-kontor öppnas i länet genom mellankommunalt samarbete.
- Kommungemensamma teknikbussar medit-coacher som gör hembesök.
- Kommungemensamt projekt med it-värdar som arbetar i många av kommunernas verksamheter (De arbetar där de behövs).
- Läns-gemensam kurs i digitala baskunskaper på modersmål införs som en del av samhällsorienteringen (liknade hälsokommunikatörer).
- Utbildning samt utbyte på strategisk nivå för hållbar planering av kommunernas kommunikationsarbete och kontaktyta mot medborgarna.

Tänkbara samverkansparter

Storsthlm

Alla 26 kommunerna i Stockholms län

Civilsamhällets aktörer i Stockholms län

Begripsam

Samtliga samordningsförbund i Stockholms län

Region Stockholm

Länsstyrelsen Stockholm

Arbetsförmedlingen

Försäkringskassan

Linköpings Universitet

Mittuniversitetet

KTH

DIGG

Sveriges Kommuner och Regioner

6. Forskningskommentar på förstudien

Följande text av Elin Wihlborg, professor i statsvetenskap vid Linköpings universitet är fristående och skrevs efter rapportens färdigställande för att kommentera förstudiens innehåll och slutsatser.

Det är ett mycket angeläget ämne som adresseras i denna väl genomförda kartläggning och jag tackar för möjligheten att få ha bidragit som perifert stöd under arbetet och här ge några avslutande reflektioner.

Allas möjligheter att delta och känna sig inkluderade i samhället är avgörande för att upprätthålla tillit till våra välfärdstjänster och vårt demokratiska samhälle i stort. Människor i utsatta sociala och ekonomiska situationer är mer beroende av offentliga tjänster och olika former av stöd, samtidigt som ett par pågående vetenskapliga studier visar att just de inte sällan har mindre tillit till och kompetens kring hur offentliga tjänster och service är organiserade och hur dessa kan nås.¹¹⁶ Genom uppsökande studier i så kallade utanförskapsområden har forskning med delvis olika fokus visat att socio-ekonomiskt utanförskap verkar relatera till svårigheter att förstå, hantera och ta del av offentliga tjänster. Vår studie fokuserade just digitala kompetenser och digital inkludering. Då visade det sig att många saknade tillgång till och erfarenheter av digitala sammanhang och tjänster. De som hade nyttat de digitala offentliga tjänsterna visade sig därtill ha svårigheterna att förstå gränser för det offentliga och olika verksamheters uppdrag när det förmedlas digitalt. Mot den bakgrunden ger föreliggande förstudie många viktiga bidrag. Kommunernas arbete för att öka den digitala inkluderingen är avgörande för ett hållbart samhälle där vi tillsammans bidrar till offentliga tjänster och skapar tillit i samhället. Jag vill här dels sätt de frågor som här har kartlagts i ett lite större sammanhang ur tre perspektiv, dels peka på behoven av att just kommunerna fortsatt arbetar med digital inkludering i samverkan och ge tre förslag.

För det första är det viktigt att framhålla att kommuner ha en svår uppgift i att möta dem som upplever att de är i ett digitalt utanförskap. Kommunernas kompetenser ligger i allt det som sker i kommunens hela område. Socialtjänstlagen¹¹⁷ ger dem i uppdrag att ta det yttersta ansvaret för alla dem som vistas i kommunen. Men när vi tar del av offentliga tjänster digitalt spelar det dock inte längre lika stor roll var vi vistas. Här väcks således frågor om vad, och därmed vem, som är kommunernas ansvar i en alltmer digital värld. Det blir än mer tydligt i relation till alla de gränsdragningar mot statliga tjänster som Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och andra, som så tydligt framkommer genom denna kartläggning. Således vill jag peka på att kommunerna, med stöd i denna kartläggning och relaterade studier, bör väcka frågor om vad och hur kommunernas uppdrag och ansvar för digital inkludering bör utformas framgent. Den geografiska grunden och gränsen för kommunen kanske inte längre kan vara den främsta utgångspunkten.

Därtill vill jag något mer problematisera hur vi ser på dem som befinner sig i ett digitalt utanförskap. I denna förstudie används, för klarhet och tydlighet, formuleringen 'de som befinner sig i ett digitalt utanförskap'. Här är det dock viktigt att betona att digitalt utanförskap i hög grad är situationsbetingat och formas av upplevelsen av utanförskap. Det är inte en statisk grupp som alltid befinner sig utanför. De med sämre sociala, ekonomiska och kognitiva kompetenser och resurser har större risk att hamna utanför. Men även sammanhangen bidrar till utanförskap. Det kan handla om tillgång till digital infrastruktur, uppkoppling, design av tjänster och hur snabbt en tjänst behöver lösas. Sammantaget är det avgörande för möjligheterna att nyttja och förstå digitala tjänster, det vill säga att känna sig inkluderad. Det betyder att även den med hög kompetens kan hamna i situationer där de hamnar utanför. Uppdaterade tjänster och gränssnitt kan göra att de som normalt är inkluderade helt plötsligt upplever sig stå utanför. De flesta av oss har nog känt oss utestängda någon gång, när vi kanske försökt köpa en biljett i kollektivtrafiken på ett nytt ställe, eller använda en för oss ny app för att delta i något som vi gärna vill vara en del av. Digital inkludering är således en komplex utmaning mellan de enskildas kompetenser, de digitala tjänsternas utformning och samhällets stöd och strukturer.

¹¹⁶ Esaiasson, P., & Sohlberg, J. (2020). Caulking the Social Fabric: How National and Local Identities Promotes Pro-Social Attitudes in European Diverse and Disadvantaged Neighbourhoods. Program on Governance and Local Development Working Paper, (29). * Wihlborg, E., Kulanovic, A., Kaharevic, A., & Elg, M. (2021). Digital inclusion in a disadvantaged Swedish suburb–Trust and participation to form Quality of Government. In Proceedings of the 54th Hawaii International Conference on System Sciences (p. 2389–2398).

¹¹⁷ (SFS 2001:453)

Ytterligare en komplexitet uppmärksammas här. Förstudien, som genomförts under pandemin då vi nästintill har chockdigitaliserats, visar på ytterligare svårigheter att stötta dem som i olika situationer hamnar i ett digitalt utanförskap när digitaliseringen sker snabbt och lätt blir norm. Att använda digitala tjänster och lösningar kan i ett läge ses som en lysande lösning för att hantera samhällsproblemen kring smittspridning. Men för att bygga ett hållbart samhälle där vi ger alla möjligheter att inkluderas behöver varje ny åtgärd, digital eller analog, vägas mot många olika mål för samhällets utveckling. Digitalisering kan inte i sig ses som ett mål. Men det är ofta ett bra verktyg som används för att nå många mål, som god hälsa och välbefinnande (FN:s hållbarhetsmål), inkluderande utbildning (mål 4), och hållbar industri, innovationer och infrastruktur (mål 9). Därför är det avgörande att kommunerna, i alla fall i sina egna verksamheter, är inkluderade och arbetar för att all den digitalisering som görs, görs för alla. Det är viktigt att ta tillvara digitaliseringens möjligheter men utan att skapa ytterligare hinder i samhället. Tyvärr visar denna kartläggning tydligt att många kommuner och andra samhällsaktörer har digitaliserat offentliga verksamheter utan att se till att det blir tillgängligt, opartiskt och likabehandlande.

Jag har således pekat på att vi behöver ytterligare synliggöra och diskutera vad som är kommunernas uppdrag kring digitalisering, att vi behöver förstå att det inte är personen men sammanhanget som skapar utanförskap och därmed att vi behöver beakta inkludering redan i designen av tjänsterna.

Jag vill slutligen baserat på denna problematisering och denna viktiga kartläggning lyfta fram tre uppmaningar för er som arbetar för ökad digital inkludering i olika svenska kommuner idag.

För det första vill jag trycka på betydelsen av att fortsatt arbeta för dem som i vid mening kans sägas leva i eller riskera att hamna i socioekonomiskt svaga grupper och ekonomisk utsatthet. Ekonomiska resurser kopplar idag i hög grad till digitala kompetenser. Det är tydligt att de som tillhör grupper där fler upplever sig som digitalt utanför, det vill säga äldre, lågutbildad, utomeuropeiskt född och funktionsvarierad, också har en svagare anknytning till arbetsmarknaden. Därför är ökad inkludering i arbete också ett sätt att bli mer digitalt inkluderad och kompetent. I arbetet lär vi oss och använder digitala tjänster på fler sätt. Fortsätt därför att arbeta för allas inkludering i arbetslivet för målet om ökad digital inkludering. Här ger förstudien flera goda exempel med potential att utvecklas. Men det krävs fortsatt strukturell samordning och policyer som stöttar digital kompetens för arbete, vilket ger ringar på vattnet för en mer generell digital kompetens och förhoppningsvis en känsla av inkludering.

Denna förstudie pekar på att samverkan mellan kommuner är viktigt men svårt. Här behövs mer stöd och möjligheter. Det är viktigt att vi ser att kommunerna i digitala sammanhang på nya sätt kan samverka och stödja varandra än mer. Mot den bakgrunden och de utmaningar som framhålls ovan så vill jag uppmana till ökad samverkan för kommunala medarbetare för att öka sina digitala kompetenser och hitta principer och modeller för att stödja brukare. Jag vill också peka på behoven av mer kommunalt samordnade förhållningssätt mot statliga myndigheter, där denna kartläggning i likhet med flera andra pekar på att arbetssätt och relationer mellan olika organisationer utvecklas lokalt och ofta blir unika med låg grad av lärande mellan verksamheter och över tid. Så se detta som ett steg mot mer möjligheter för lärande och nyttja denna rapport framåt i kommunernas policyer och praktiker.

Slutligen vill jag, mot bakgrund av denna kartläggning, också poängtera att kommunerna bör kunna ställa än mer krav på att statliga myndigheter för att stödja digitala inkludering. Men även att myndigheter, särskilt de som riktar sig direkt till enskilda, bör bygga digitala tjänster som från början är mer inkluderande. Kommunerna bör samordnat, mot bakgrund av denna kartläggning och relaterade erfarenheter, be om bättre digitala tjänster för brukare samt konkretare stöd och vägledning för kommunal personal som stöttar dem som hamnat i ett digitalt utanförskap. Här skulle exempelvis DIGG, på samma sätt som Socialstyrelsen ger nationella riktlinjer för regionernas vård, kunna ge kommunerna nationella riktlinjer för digital inkludering. Det skulle kunna handla om konkreta saker som säker inloggning, hur tjänstepersoner kan och bör stödja i andra myndigheter och organisationers tjänster eller tolkning mellan olika språk i digitala tjänster. Här skulle Storsthlm's kommuner kunna spela en central roll och bli föregångare för alla de mindre kommuner i landet som saknar resurser att som här kartlägga och artikulera behoven av tydligare stöd och riktlinjer.

De tre medskick som jag vill ge mot bakgrund av denna kartläggning är således:

- att fortsatt arbeta för inkludering i arbetslivet för att nå ökad digital inkludering i samhället,
- att digital samverkan mellan kommuner kan lyfta på nya sätt och hitta samordning och lärande, och
- att kommunerna bör ställa krav på staten att ge vägledning och riktlinjer för arbetet med digital inkludering.

7. Referenslista

Allt fler hemlösa i bostadsbristens Sverige Forte 2020

Arbetsförmedlingens stöd till arbetssökande som inte använder digitala tjänster

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen 2018

Bankdosor, skam och sms-poesi Kungliga biblioteket 2020

Befolkningens IT-användning (16–85 år) Statiska Centralbyrån 2020

Betaltjänstmarknaden i Sverige Konkurrensverket 2017

Bevakning av grundläggande betaltjänster Länsstyrelserna 2020

Bibliotek som medborgarkontor Biblioteksföreringen 2021

Biblioteken och pandemin Biblioteksföreringen 2021

Bibliotekslagen (2013:801)

Coronapandemin och socioekonomiska skillnader Region Stockholm 2020

Covid-19 – Nulägesbeskrivning arbetsmarknad & ekonomi, Stockholms län mars 2021

Datasamhället är ett jästra bok – en förstudie Jönköping kommun, Region Jönköping 2019

Delaktighet i en digital tid, en fördjupning med förslag Digitaliseringsrådet, 2019

Delbetänkande 2 – Sverige under pandemin SOU 2021:89 Coronakommissionen 2021

Demokratins skattkammare. Förslag till en nationell biblioteksstrategi. Kungliga biblioteket 2019

Den svenska skolan och coronapandemin, Delegationen mot segregation 2020

Digital teknik för social delaktighet bland äldre personer Folkhälsomyndigheten 2018

Digitala myndigheter och odigitala medborgare Inspektionen för socialförsäkringen 2020

Digitala är vi allihop, Göteborgs universitet 2020

Kommunernas digitalisering, SKL 2016

Digitalt utanförskap Q1 Internetstiftelsen 2020

Digitalt utanförskap Digitaliseringsrådet/Linköpings universitet 2019

E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna Socialstyrelsen, 2021

En lägesbild av digital kompetens Digitaliseringsrådet 2018

En omvärldsanalys och inventering av arbete för ökad digital delaktighet Digitaliseringsrådet 2019

En studie om digitalt utanförskap Svenska Stadsnätetsföreringen 2016

Externa perspektiv Covid-19 och segregation Delmos red Erik Wadensjö 2020

Från digital teknik till digitalisering, Myndigheten för delaktighet 2019

För ett hållbart digitaliserat Sverige Regeringskansliet 2017

Hemlös 2020, Stadsmissionen 2020

Information om nätverket Digidel Digidel 2019

Insatser för digital kompetens på Folkbiblioteken SKL, Digidel och Kungliga biblioteket

Kompletterande analys, Covid19-pandemi Sweco 2020

Kontantlös handel Handelsrådet 2018

Miljonprogram, migranter och utsatthet för covid-19 Delmi 2021

När blir digitalisering av kommunala tjänster lönsamma? Digitaliseringsrådet 2019

Omvärldsbevakning digitalisering FoU Nordost

Omvärldsrappport digitalisering Sveriges Kommuner och Regioner 2020

Pandemin och Huddingebornas livsvillkor Ramböll 2021

RUFS 2050 Region Stockholm

Röster från Järva: covid-19, Delmi 2020

Socioekonomiska faktorer och covid-19 i Stockholms län Region Stockholm 2020

Socialtjänstlag (2001:435)

Socioekonomisk analys för Stockholmsregionen Region Stockholm 2020

Socioekonomisk analys för Stockholmsregionen Bilaga till regional handlingsplan för ESF+ 2021-2027 Region Stockholm 2020

Svenskarna med funktionsnedsättning och internet Begripsam och PTS 2019

Svenskarna och Internet Internetstiftelsen, 2018

Svenskarna och Internet Internetstiftelsen, 2019

Svenskarna och Internet Internetstiftelsen 2020

Svenskarna och Internet Internetstiftelsen 2021

Sveriges digitala förvaltning Myndigheten för digital förvaltning DIGG 2020

Trendanalys Stockholmsregionen Region Stockholm 2015

Utredningen om effektiv styrning av nationella digitala tjänster i en samverkande förvaltning, Regeringskansliet 2018

Var god dröj, myndigheterna digitaliserar Riksrevisionsverket 2021

Länkar

<http://www.datavisning.se/#/stats/Anv%C3%A4ndning%20av%20internet%20SMFOI%202019>

<https://internet.begripsam.se/>

<https://liu.se/forskning/digitalt-norrkoping>

<https://sverigesradio.se/artikel/nedkopplad-premier-idag-for-ny-serie-om-utanforskap-i-den-digitala-varlden>

<http://javlaskitsystem.se/2021/02/digitalt-utanforstallande-i-stallet-for-digitalt-utanforskap-byt-perspektiv/>

<https://www.dagenssamhalle.se/opinion/debatt/den-nya-underklassen-behover-statens-servicecenter/>

<https://internetstiftelsen.se/nyheter/digitalt-utanforskap-slar-mot-samhallets-svaga-grupper/>

<https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/digitalt-utanforskap-2020/att-be-om-digital-hjalp/>

<https://www.altinget.se/rikspolitik/artikel/forskare-det-blir-kostnaden-for-felriktad-digitalisering>

<https://goteborg.se/wps/portal/enhetssida/integrationscentrum---motesplats-kring-ny-i-sverige/nya-projekt/digital-delaktighet>

<https://www.dn.se/sverige/arbetsformedlingens-bristande-sajt-forsvarar-for-langtidsarbetslosa/>

<https://www.digg.se/digital-tillganglighet/tillsyn/resultat>

<https://www.digg.se/om-oss/nyheter/2021/digitaliseringsprojekt-starker-kompetensforsorjningen>

<https://internetdagarna.se/wordpress/wp-content/uploads/Cecilia-Berlin.pdf>

<https://www.youtube.com/watch?v=tss-hn3QSSo>

<https://www.chalmers.se/sv/personal/sidor/cecilia-berlin.aspx>

<https://internetdagarna.se/wordpress/wp-content/uploads/Katarina-L-Gidlund.pdf>

<https://www.youtube.com/watch?v=8UW9-pb790Y>

<https://www.youtube.com/watch?v=ed2YaoFqsY8>

<https://www.youtube.com/watch?v=sc-L9Ks15mg>

https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age_en

<https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp>

<https://digiteket.se/>

<https://www.medborgarskolan.se/om-medborgarskolan/ortssidor/medborgarskolan-stockholm/projekt-och-uppdrag-i-stockholm/projekt-i-stockholm/fran-utsatt-till-insatt/>

<https://www.enutstrackthand.se/>

<https://www.knowit.se/kunder/offentlig-sektor/nykvarns-kommun/nykvarns-kommun-digitalisering/>

<https://www.kth.se/aktuellt/nyheter/it-losningar-for-hemlosa-1.899051>

<https://www.digitalajag.se/index.htm>

<https://vardochomsorg.uppsala.se/funkit/>

<https://youtu.be/gY1yPpTK788>

<http://www.hejsvenska.se/>

<https://digidel.se/digidelcenter/>

<https://www.it-guide.se/omoss-2/>

<https://www.ecirkeln.se/>

<https://digidel.se/kunskapsbank/digitala-servicecenter-vasterbotten-erum/>

<https://www.begripsam.se/diplomeratdigital-2/>

Intervjuer, i urval

- Linköpings universitet
- Begripsam/KTH
- Landskrona kommun, projektet Digips
- Haninge kommun, förstudie samordningsförbundet
- Huddinge kommun, förstudie samordningsförbundet
- Södertälje kommun, Förstudien Knut
- EnRival AB
- Danderyd kommun, flyktingsamordnare
- Lingio, utvecklare av kurser i digitala färdigheter
- Medborgarkontoret i Rinkeby-Kista, anställd
- Nykvarns kommun
- Upplands-Bro kommun
- Stockholms stad
- Täby kommun

Möten och workshops, i urval

Workshop med Vuxenutbildningsnätverket
Workshop strategiska nätverket Arbetsmarknad och Tillväxt
Workshop med strategiska nätverket för Digitalisering
Workshop med strategiska nätverket för Socialtjänsten
Presentera för HBS Samordningsförbund Startplats Ung
Möte med Länsstyrelsen
Möte med SKR, Digitaliseringsstrateg, enheten
Arbetsmarknad och Utbildning
Möte med Linköpings Universitet
Möte med Mittuniversitetet

Konferenser, i urval

Digitalidag, temadag 2021
Internetdagarna 2021 samt 2020
Samtal om digitaliseringens möjligheter och konsekvenser
för mångfald och inkludering, Global Village 2021
Svenskarna och Internet, Internetstiftelsen 2021
Samverkansdagarna 2021
Demokratisamtal 2, Länsstyrelsen Stockholm 2021
Nätverk för digitalisering, FoU Nordost, 2021
Idéseminariet om förstudierna, Region Stockholm 2021

Statistik är hämtad från följande organisationer:

Ekonomifakta/SCB
SCB
Arbetsförmedlingen
Kolada
Internetstiftelsen

