

# ”Datasamhället är ett jäsra bök”

**Inventering av stöd för digital delaktighet –  
en förstudie**



**Mars 2019**



## Förord

Digitalt har blivit normen i Sverige – kontantfria betalningar, e-tjänster, elektronisk kommunikation med mera har snabbt blivit vår vardag. Men vart vänder sig den som inte behärskar tekniken?

Den frågan var upptakten till ett möte mellan Regionbibliotek Region Jönköpings län och Konsumentrådgivningen i Jönköpings kommun.

Samhället utvecklas i ett snabbt tempo men alla är inte bekväma med att använda digital teknik och e-tjänster. Ofta finns hjälp att få av familj eller vänner, men den som saknar sådana nätverk har det svårare. Vilka i samhället ger stöd till de som inte har tillgång till eller kan använda den nya tekniken? Var går gränsen för stödet? Vem har ansvaret för att ge stöd?

Regionbiblioteket har som uppdrag att främja och stödja folkbiblioteken, där människor kan använda datorer, internet, skrivare och har möjlighet att söka information med stöd av bibliotekspersonal. Konsumentrådgivarna hjälper till när det blivit fel efter ett köp, exempelvis av telekomutrustning eller abonnemang, men också i kommunikationen med företag. Båda verksamheterna upplever att insatserna har ökat när det gäller att hjälpa människor som inte är digitalt delaktiga.

Vi bestämde oss för att göra en gemensam förstudie för att ta reda på mer. Vår idé var att prata med dem som ger stödet, istället för med dem som behöver och får det.

Med förstudien hoppas vi på en diskussion om individens ansvar, kontra samhällets ansvar. Även om digitalt är normen måste åtgärdsplaner innehålla alternativ som inkluderar de som inte är digitalt delaktiga, och det är något morgondagens samhälle måste ta med i beräkningen.

Vi vill tacka alla som besvarat vår enkät och som vidareutvecklat sina svar i fördjupande intervjuer. Denna förstudie har varit möjlig att genomföra med finansiellt stöd av Region Jönköpings län.

... och titeln? Ja, den är ett verkligt citat från en av våra respondenter. Oavsett om ”jäsra” är ett stavfel eller inte så uttrycker kommentaren så tydligt den frustration som många upplever över sakernas tillstånd.

**”Datasamhället  
är ett jäsra bök”**

Annika Wilow Sundh, konsumentrådgivare Jönköpings kommun  
Malin Brandt Smedberg, konsumentrådgivare Jönköpings kommun  
Martina Rasch, utvecklare Regionbibliotek Region Jönköpings län

## Sammanfattning

Digitalisering kan bidra till ökad effektivitet, mer inflytande och demokrati samt till ett mer hållbart samhälle. Men för de 1,1 miljoner människor som sällan eller inte alls använder internet kan digitaliseringen innebära ett ökat utanförskap. De som inte har stöd inom familj eller nätverk behöver ta hjälp av andra funktioner i samhället, ofta via yrkesroller inom kommunal sektor och andra krafter inom civilsamhället.

För att utveckla insatser i samhället som främjar digital delaktighet behövs mer kunskap om behovet av stöd. Syftet med förstudien har varit

- att undersöka på vilket sätt olika aktörer inom offentlig och ideell sektor hjälper den som behöver stöd att utföra digitala tjänster
- att identifiera vilka frågeställningar som aktörerna möter, vilket stöd som erbjuds och vilka svårigheter som aktörerna upplever
- att förstärka den vägledning och support som länets invånare erbjuds i offentliga miljöer.

Studien pågick under försommaren och hösten 2018 och omfattade geografiskt hela Jönköpings län. Studien har skett genom en enkät följd av riktade frågor till personer som möter människor i digitalt utanförskap: yrkesverksamma inom offentlig sektor, ideellt verksamma i civilsamhället samt bankpersonal.

Folkbiblioteken verkar för att öka människors tillgång till och kunskap om informationsteknik genom att tillhandahålla datorer och bistå med informationssökning. Men både bibliotekspersonal och många andra aktörer möter människor som inte är digitalt delaktiga och behöver mycket mer och fördjupad hjälp, till exempel med att söka bidrag, fylla i blanketter, boka biljetter och att kommunicera med myndigheter och företag. Stödet blir ofta spontant och slumpmässigt och ges genom att ”lappa och laga”. Flera av svårigheterna är gemensamma för samtliga aktörer:

- otydliga gränsdragningar – hur mycket stöd ska man ge?
- otydligt ansvar – vad händer ifall hjälpen blir fel?
- integritetsproblem – att ofrivilligt ta del av personliga uppgifter och förhållanden
- osäkerhet om vart man kan hänvisa vidare i brist på tid och/eller kompetens

Frågan om digital delaktighet är både en nationell, regional och kommunal angelägenhet. Många åtgärdsplaner handlar om att möta digitaliseringens utmaningar genom utbyggd infrastruktur, teknisk utveckling och utbildning. Det räcker inte.

Den som behöver stöd ska få det och den som ger stöd ska ha rätt förutsättningar.

Ansvar för stödet till individen måste genomsyra hela den kommunala förvaltningen och digital delaktighet måste bli en självklar del i planering och utveckling av all kommunal service.

## Innehåll

<b>1. Bakgrund</b> .....	<b>1</b>
Regional åtgärdsplan fokuserar på teknik och infrastruktur.....	2
Internet blir knappast ett verktyg för alla .....	4
Olika aktörer stödjer behövande.....	4
<b>2. Syfte</b> .....	<b>6</b>
<b>3. Genomförande</b> .....	<b>7</b>
Enkät.....	7
Följdfrågor .....	8
Fördjupande frågor .....	8
<b>4. Svar på inledande frågor</b> .....	<b>9</b>
<b>5. Orsaker och problemområden</b> .....	<b>10</b>
Orsaker till digitalt utanförskap.....	10
Problemområden och konsekvenser .....	11
Många saknar tillgång till teknik och infrastruktur.....	11
Allt fler tjänster finns bara digitalt .....	12
<b>6. Befintligt stöd till personer i digitalt utanförskap</b> .....	<b>14</b>
Kommunal verksamhet.....	14
Civilsamhället.....	15
Bankverksamhet .....	16
<b>7. Upplevda svårigheter i aktörsrollen</b> .....	<b>17</b>
Kommunal verksamhet.....	17
Civilsamhälle .....	18
Bankverksamhet .....	19
<b>8. Reflektioner</b> .....	<b>20</b>
Liknande svårigheter hos samtliga aktörer.....	20
Biblioteken kan inte ta hela ansvaret.....	21
<b>9. Slutsats</b> .....	<b>23</b>
Digitalt utanförskap byggs inte bort med teknik .....	23
Lösningen ligger i parallella åtgärder .....	23
Ansvaret för stöd måste genomsyra den kommunala förvaltningen .....	24
<b>10. Källor</b> .....	<b>25</b>

### Bilaga 1. Sammanställning av svar på enkätfrågor

## 1. Bakgrund

Den nationella digitaliseringsstrategin *För ett hållbart digitaliserat Sverige* (Regeringskansliet, 2017) har som mål att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Målet ska nås genom att uppfylla följande fem delmål:

- digital kompetens
- digital trygghet
- digital innovation
- digital ledning
- digital infrastruktur

Digitalisering innebär i många fall en enklare vardag för människor och företag. Ny teknik med smarta telefoner, utvecklade IT-system, internetbaserade banktjänster och elektroniska identifieringstjänster har skyndat på utvecklingen. Enligt Konkurrensverket (2017) är elektroniska betaltjänster numera den vanligast förekommande betalningsmetoden i den svenska handeln. Enligt en studie av Handelsrådet (2018) sker endast 18% av alla betalningar i handeln med kontanter.

På många håll görs kunskapshöjande insatser: både inom civilsamhället samt inom offentlig och privat sektor. Dessutom utvecklas hela tiden nya digitala verktyg, till exempel appar, som underlättar för användaren. Utbildning och nya tekniska lösningar kan bidra till att minska utanförskapet, men osäkerhet och otrygghet, kognitiva hinder, svag ekonomi och ointresse kan innebära stora svårigheter.

Av rapporten *Svenskarna och Internet* (Internetstiftelsen, 2018) 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:

- Sammanlagt 1,1 miljoner svenskar använder inte internet dagligen. Knappt hälften, 500 000, gör 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 internet-användning. Tre fjärdedelar av icke-användarna är över 65 år.
- Följande grupper är överrepresenterade bland icke-användarna jämfört med i befolkningen som helhet: kvinnor, ensamstående, lågutbildade, låginkomsttagare, arbetslösa, sjukskrivna och boende på landsbygd.

Även där viljan och förmågan finns kan köpet av digital teknik vara en hög tröskel. I valet av utrustning och lämplig telekomoperatör krävs en hel del kunskap och kännedom om begrepp som 4G, wifi, internet, router och bredbandskapacitet.

Även senare, då köpet är genomfört, krävs fortlöpande kunskap och medvetenhet. Programvaror kräver återkommande uppdateringar och produkterna kan på relativt kort tid komma i otakt med den snabba tekniska utvecklingen.

Även detta beskrivs i *Svenskarna och internet* (Internetstiftelsen, 2018):

*Tillgång till internet i hemmet ökar mest bland de äldsta. Hos de som är 76 år eller äldre har nu 87 procent tillgång till internet hemma jämfört med 68 procent 2017. Samtidigt är det en stor andel (16 %) som inte vet vilken sorts internetanslutning de har.*

## **Regional åtgärdsplan fokuserar på teknik och infrastruktur**

*Regional digital agenda för Jönköpings län (ReDA)* antogs 2015 av Region Jönköpings län, Länsstyrelsen och kommunerna i Jönköpings län. Syftet med den var att bidra till utveckling och tillväxt i länet med utgångspunkten att alla länets invånare ska ha möjlighet att använda teknik, både i arbetslivet och privat.

Agendan innehåller strategier för insatser inom it-området, som säkerhet, infrastruktur, kompetensförsörjning, tillit, tillgänglighet, användbarhet, standarder, entreprenörskap och innovation. För att genomföra ReDA framhålls samverkan och kompetenssatsningar som nödvändiga.

Stora delar av den regionala digitala agendan har fokus på utbyggd infrastruktur, utbildning och utveckling av nya tekniska hjälpmedel, men det finns också andra insatser.

Under insatsområdet *Delaktighet för alla* (ReDA, s.14) finner vi till exempel följande:

### *4. Vägledning och support i offentliga miljöer*

*Målet med insatsen är att öka möjligheterna till vägledning och support som gäller digital teknik och Internet på grundläggande nivå i alla kommuner i länet.*

***Förväntat resultat:*** *Minskat digitalt utanförskap. Ett mer demokratiskt samhälle när vägledning och support i offentliga miljöer ger fler invånare möjlighet till delaktighet på Internet.*

*Utmaningar:*

- *Flera insatser inom området delaktighet bygger på samverkan mellan till exempel kommuner, studieförbund och frivilligorganisationer. Det ställer frågor kring vem som äger frågan, ansvarsfördelning och givetvis även kring finansiering.*
- *Insatser som syftar till att ge tillgänglighet till ny teknik, nätverk och vägledning i offentliga miljöer är komplexa frågor för alla*

*kommuner. Utmaningen är större för små kommuner. Utmaningen består bland annat av att bygga ut nödvändig infrastruktur och att få fler kommunala förvaltningar och verksamheter att arbeta mot gemensamma mål. Tydliga uppdrag till respektive förvaltning eller verksamhet är oftast nödvändiga.*

Framför allt den första utmaningen relaterar till det faktum att många inte har tillgång till eller kan nyttja ny teknik och inte heller har sådana resurser inom den egna familjen eller i ett socialt nätverk. Den andra utmaningen nämner bland annat utbyggnad av infrastruktur, vilket vi tolkar både som utbyggnad av bredband och som utbyggnad av en mjuk infrastruktur i form av samsyn, samverkan och kunskapshöjning hos länets kommuner.

Samverkan krävs, både eftersom utmaningarna är stora, särskilt i små kommuner, och eftersom frågorna är komplexa.

Även i ReDA:s insatsområde *Samverkan mellan länets digitala aktörer* (ReDA, s.13) finns insatser och utmaningar med koppling till digitalt utanförskap:

Insatsen 1. *Utveckla samverkan och skapa samverkansforum* handlar om att kartlägga den samverkan kring digital utveckling som finns i länet idag för att möjliggöra en nystart. Här lyfter man fram vikten av välfungerande samverkansforum med mandat och handlingsutrymme för att driva digital utveckling. Vi menar att detta även kan och bör innefatta samverkan för ökad digital delaktighet.

Insatsen 3. *Gemensamma åtgärder för kompetensutveckling* berör i första hand kommunanställd personal men kan indirekt gynna kommuninvånarna. Eftersom många kommunanställda själva upplever ett digitalt utanförskap är de en lika viktig målgrupp för ökad digital delaktighet som övriga invånare.

Insatsen 4. *Öka samarbetet mellan kontaktcentren i regionen* kan också förbättra stödet för människor i digitalt utanförskap.

Utmaningar inom detta insatsområde handlar i mångt och mycket om administrativa frågor samt bristande samverkan. Enligt ReDA går kommunerna i olika takt och ser främst till sina egna behov, och istället för att ta egna initiativ väntar man passivt på gemensamma lösningar.

Insatsområdet *Tryggare vardag* (ReDA, s.16) lyfter människor med särskilda behov och vikten av ökad trygghet i vardagen och det egna hemmet. Det handlar om till exempel trygghetslarm, vårdplanering på distans och nätbaserad information om läkemedel och om den egna hälsan. I en distansoberoende, digitaliserad vård är det viktigt att människor kan hantera de e-tjänster som krävs. Både personalens och brukarnas behov av utbildning kring möjligheterna med ny teknik och digitala tjänster lyfts fram.



## Internet blir knappast ett verktyg för alla

Detta innebär att digitaliseringen har gjort vardagen enklare för många, men inte för alla. Det är sannolikt inte heller möjligt att uppnå 100 % digital användning inom överskådlig framtid.

Många saknar alltså fortfarande 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. Det kan även ge allvarliga ekonomiska konsekvenser. Ovana vid digital teknik och digitala tjänster kan till exempel öka risken att utsättas för bedrägerier och dataintrång.

Olika begrepp används för att definiera dessa personer: *digitalt utanförskap*, *digital omognad* och *ej digitalt delaktig*. I denna studie har vi valt att använda begreppet *digitalt utanförskap* med följande definition:

---

*Med **digitalt utanförskap** menar vi 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 funktionsnedsättning, bristande tekniska eller ekonomiska förutsättningar, bristande språkkunskaper, med mera.*

---

## Olika aktörer stödjer behövande

Eftersom många ärenden och tjänster idag är digitala, behöver de som befinner sig i digitalt utanförskap hjälp av andra i samhället. De kan behöva hjälp i ett flertal olika roller: roll som brukare, klient, besökare, kund eller medlem. För att förenkla använder vi fortsättningsvis följande som ett övergripande begrepp:

**behövande** = den eller de personer som behöver digital hjälp

**aktörer** = de personer som ger hjälpen.

Eftersom behovande förekommer i många olika situationer finns aktörerna inom såväl kommunal som privat sektor, men också inom civilsamhället. Många av dem har inte något uttalat ansvar att ge stöd, men har tagit på sig en stödjande funktion antingen i sin yrkesroll eller i sitt ideella engagemang.

Två verksamheter där kommunanställda möter icke- och sällananvändare av digitala tjänster är konsumentrådgivningen och biblioteket.

Kommunens konsumentrådgivare möter dagligen människor som upplever svårigheter att hantera digitala tjänster i sin roll som konsument. Ärendena handlar ofta om otillräcklig teknikkunskap, vilseledande marknadsföring och oro kring säkerhet.

På biblioteket har allmänheten kostnadsfri tillgång till modern teknik och utbildad personal. Enligt bibliotekslagen (SFS 2013:801) har folkbiblioteken i uppdrag att ”verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet”. Bibliotekspersonalen får många frågor av besökare som behöver stöd och hjälp för att använda digitala tjänster och söka information och många av dem ägnar mycket tid och kraft åt att hjälpa till.

Den regionala biblioteksverksamhetens uppdrag enligt bibliotekslagen är att främja samarbete, verksamhetsutveckling och kvalitet när det gäller de folkbibliotek som är verksamma i länet.

I *Demokratins skattkammare*, förslaget till nationell biblioteksstrategi (Kungliga biblioteket, 2019), betonas att biblioteken ska spela en stor roll för att överbrygga de digitala klyftorna.

Eftersom bibliotek och konsumentrådgivning båda i hög grad fungerar som aktörer såg Regionbibliotek Jönköpings län och Konsumentrådgivningen i Jönköpings kommun möjligheten att samarbeta. Tillsammans utförde vi denna förstudie för att kartlägga nuläget och söka svar på frågan om hur samhället skulle kunna arbeta för ökad digital delaktighet och trygghet.

## 2. Syfte

Syftet med förstudien har varit att undersöka på vilket sätt olika aktörer inom offentlig och ideell sektor hjälper behövande att använda nödvändiga digitala tjänster.

Vi ville få svar på följande frågor:

- Vilka frågeställningar och behov av hjälp är vanligast?
- Vilket stöd kan aktörerna ge?
- Vilka svårigheter upplever aktörerna?

Vår förhoppning är att kunskap om nuläget ska kunna bidra konstruktivt till utvecklingen av stödfunktioner och/eller utbildningsinsatser för att främja digital delaktighet. Förstudien kan därmed bli underlag för många av de insatser som identifieras som önskvärda gällande samverkan, vägledning och kompetensutveckling i *Regional digital agenda för Jönköpings län*.

### 3. Genomförande

Förstudien inleddes sommaren 2018 och omfattade geografiskt hela Jönköpings län.

Den primära målgruppen var aktörer som antingen i sin yrkesroll eller genom ideellt engagemang möter behövande, personer i digitalt utanförskap.

Utifrån att tidigare undersökningar pekat ut hög ålder och svag ekonomi som påverkande faktorer valde vi ut ett antal verksamheter inom offentlig sektor och inom civilsamhället i Jönköpings län som möjliga respondenter.

Förstudien skedde i tre steg:

- enkät
- följdfrågor till ett urval av de som besvarat enkäten
- fördjupande frågor till ett urval av de som besvarat följdfrågorna

#### Enkät

En webbenkät skickades till ett antal nyckelpersoner och mottagarna ombads sända den vidare till personer inom den egna organisationen som de ansåg vara lämpliga som respondenter.

Nyckelpersonerna fanns inom:

- kommunal förvaltning, till exempel medborgarkontor, överförmyndare, äldre- och funktionshinderomsorg, integrationsamordnare, konsumentrådgivare, budget- och skuldrådgivare och bibliotek
- verksamheter i Region Jönköpings län, till exempel inom folkhälsa
- civilsamhället, såsom religiösa organisationer, pensionärsföreningar, godmanförening, studieförbund och funktionsrättsorganisationer.

I enkäten ställdes frågor inom följande områden:

- vilka digitala problem de behövande möter
- om och i så fall hur de hjälper människor som är i digitalt utanförskap

Vi frågade också om respondenten kunde tänka sig att utveckla sina svar i en fördjupande intervju.

Vi fick in sammanlagt 172 svar på enkäten.

### **Följdfrågor**

Bland de respondenter som visat vilja att besvara fler frågor behövde vi urskilja vilka som personligen hjälper behövande. Vi ställde följande följdfrågor om detta:

**Har du en övergripande, administrativ eller arbetsledande roll inom ditt arbete eller organisation?**

**Har du en direkt kontakt med människor som är digitalt utanför?**

**Kan du återge något faktiskt exempel på hur det digitala utanförskapet drabbar? (Om du vill kan du skriva ned 1–2 exempel som du råkat ut för).**

I några av fallen visade det sig att den som besvarat enkäten inte själv mötte behövande utan snarare hade en arbetsledande position. Dessa personer valdes inte ut som respondenter i det avslutande steget.

### **Fördjupande frågor**

Till de respondenter som uppgett att de personligen gav hjälp till människor i digitalt utanförskap ställde vi fem fördjupade frågor via e-post. Vi valde också i detta skede att kontakta några banker, eftersom vi i enkätsvaren hade fått in flera synpunkter om bankernas allt mer digitala service och svårigheterna, framför allt för äldre personer, att utföra digitala bankärenden. Vi kontaktade fem banker och bad dem beskriva hur de hjälper kunder som inte är digitalt delaktiga. Två av bankerna besvarade våra frågor.

Följande frågor besvarades av sammanlagt 19 respondenter, som representerade olika kommunala funktioner, banker, diakoni, studieförbund och pensionärsorganisationer:

**Vad hjälper du/ni till med?**

**Känns stödet tillräckligt?**

**Ligger det inom ert uppdrag att vara ett stöd?**

**Finns det några svårigheter i det sätt som ni ger stöd?**

**Har du någon idé om hur stödet skulle kunna förbättras?**

#### 4. Svar på inledande frågor

Via enkätens inledande frågor fick vi information om respondentgruppen inför tolkning av svaren på övriga frågor. Följande framgår av svaren:

- Samtliga kommuner i länet finns representerade och Jönköping har flest antal svarande (40 %). Andelen överensstämmer relativt väl med kommunens invånarantal i förhållande till hela länet.
- De kommunanställda utgör två tredjedelar av respondenterna och de flesta av dessa arbetar inom socialtjänst eller folkbibliotek. Aktörer inom civilsamhället utgör drygt 20 % av respondenterna.
- Hela 96 % av respondenterna upplever att de möter människor i digitalt utanförskap enligt den definition som använts.

En sammanställning av svaren på de inledande frågorna återfinns i bilaga 1.

Sammantaget tolkade vi svaren som att enkäten nått avsedd målgrupp. Den visar på den mångfald av problem som de behövande och aktörerna ställs inför. Dock är antalet respondenter alltför litet för att resultatet ska anses vara statistiskt representativt.

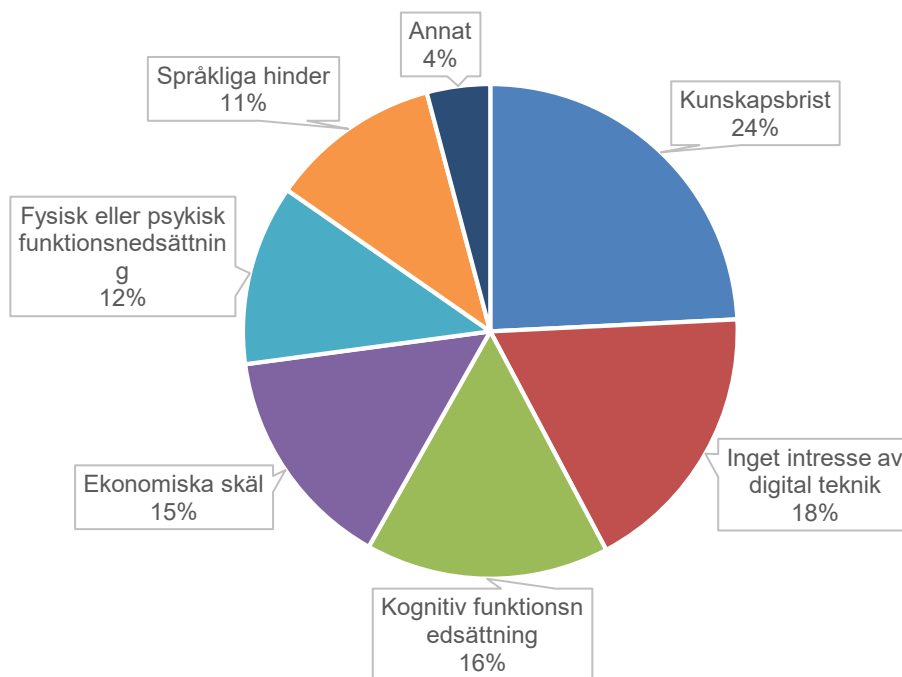
## 5. Orsaker och problemområden

Nedan sammanfattas materialet utifrån olika frågeområden. På många frågor kunde flera svar anges, vilket innebär att resultatet nedan uttrycks som markeringar. Varje respondent står alltså för en eller flera markeringar. En del av enkätfrågorna presenteras även grafiskt.

### Orsaker till digitalt utanförskap

**Vilka upplever du är de främsta orsakerna till att människor du möter i din verksamhet är i digitalt utanförskap? Flera val är möjliga.**

I enkätsvaren gjordes sammanlagt gjordes 484 markeringar av orsaksområden. Markeringarna fördelar sig på följande sätt:



Svaren visar att respondenterna upplever att det finns flera orsaker till digitalt utanförskap. Vissa orsaksområden samvarierar sannolikt och/eller kan ses som konsekvenser av andra orsaksområden. Exempel: *Inget intresse* är en stor riskfaktor för kunskapsbrist.

*Kunskapsbrist* är den orsak som fått störst andel av det totala antalet markeringar, 24 %. Övriga orsaksområden har mellan 11 och 18 %. Under kategorin *Annat* exemplifieras flera orsaker, bland annat ålder och otrygghet/rädsla, men också dålig bredbands-täckning och bristande tillgänglighet för läsning med skärmläsningsverktyg.

## Problemområden och konsekvenser

Genom följande två enkätfrågor kartlade vi vilka typer av svårigheter människor i digitalt utanförskap ställs inför och vilka konsekvenser aktörerna ansåg att de leder till. Båda frågorna hade en rad svarsalternativ (se bilaga 1) och flera svar var möjliga.

**Har de människor du möter i din dagliga verksamhet någon eller några av följande svårigheter?**

**Har de människor du möter i din dagliga verksamhet råkat ut för något/några av följande problem?**

De flesta svarar att många behövande

- inte äger modern teknik
- behöver hjälp med att skriva ut dokument
- upplever otrygghet med att använda ny teknik
- känner osäkerhet om vart de ska vända sig
- har svårigheter att söka information på myndigheters webbplatser
- har svårigheter att fylla i formulär och att kommunicera med en motpart genom e-post, telefon, chatt med mera.
- har svårt att på egen hand betala sina räkningar och utföra andra bankärenden
- saknar kunskap om säkerhet på Internet
- har svårt att minnas lösenord och att använda bank-ID. Särskilt aktörer inom socialtjänsten och äldreomsorgen lyfter fram detta.

**”Alla dessa problem finns mer eller mindre hos alla”**

Svaren tyder på att det finns en mångfald av svårigheter och att människor inte sällan har en kombination av flera olika problem.

### **Många saknar tillgång till teknik och infrastruktur**

Avsaknad av internet är ett problem. På landsbygden kan det saknas täckning men ett annat stort problem är att äldreboenden ofta saknar publikt wifi och att varje boende därför behöver ett eget bredbandsabonnemang.

Många, särskilt äldre människor, saknar teknisk utrustning helt, och då den finns kan den vara omodern eller ha programvara som inte är uppdaterad. Vissa behövande uppger ekonomiska skäl till detta. Andra kan inte själva hålla den uppdaterad och saknar tillräckligt stöd av omgivningen.



*En som ingen dator har blir ju utanför samhället, även om den får använda min eller gå till biblioteket. – diakon*

*En ung kvinna äger ingen dator av ekonomiska skäl. Hennes mobil får användas till att surfa, men nu har ej räkningen kunnat betalas och abonnemanget kommer att "frysas" så hon blir onåbar och inte kan söka jobb. – respondent*

*Jag skulle säga att av alla jag möter med ekonomiska problem så är mer än varannan utan dator. – diakon*

*De flesta har inte råd med t ex en Iphone eller Ipad och våra verksamheter har inte pengar att köpa in flera tyvärr. – arbetsterapeut*

### **Allt fler tjänster finns bara digitalt**

Många bankärenden och myndighetstjänster kräver idag e-legitimation. Allt fler vanliga tjänster blir digitala, till exempel stå i bostadskö, köpa färdbiljetter och biljetter till nöjen som teater eller bio. Förmågan att använda dessa kan vara begränsad på grund av ovana och okunskap, men också på grund av olika kognitiva svårigheter.

Den som inte har en digital vana behärskar heller inte möjligheten att söka information på internet. Svårigheterna gäller också att använda e-post och andra sätt att kommunicera digitalt.

### **Ingen anställer någon som inte går att få tag på.”**

De behövande påverkas inom en rad olika områden, såsom ansökningar om jobb, bostad och bidrag samt rapportering till Försäkringskassan och andra myndigheter. Indirekt kan detta leda till uteblivna ersättningar och ökad utsatthet när det gäller bedrägerier.

*Förra veckan träffade jag ett nyanlönt föräldrapar som skulle registrera sin nyfödda bebis hos Migrationsverket. På myndighetens webbsida framgick det att man ville att bokningen av ett möte med fotografering skulle ske digitalt men eftersom de inte hade någon egen e-post fungerade det inte. – bibliotekspersonal*

*Våra program finns rent fysiskt på papper men hur och var den äldre som inte har dator ska få tag i dem om inte de redan är aktiva på träffpunkten vet inte vi. – kommunens träffpunkt för äldre*

*Det senaste var att en blind person inte kunde söka bostad. En person som är synskadad kunde inte heller läsa sina barns schema och navigera sig i V-klass efter att systemet uppdaterats. Många i målgruppen har inte heller dator. – samordnare i medlemsorganisation för människor med funktionsnedsättningar. V-klass är skolans lärplattform.*

*Många av de nyanlända jag har kontakt med har ingen dator men i bästa fall en mobiltelefon. Ibland har de inte råd att köpa varken surf eller kontantkort så det blir svårt att nå dem, även där svårt med tex jobb. Ingen anställer någon som inte går att få tag i. – diakon*

*En 86-åring skulle ansöka om elcykelbidrag från Naturvårdsverket för köpet av ett eldrivet hjälpfordon. Han ägde en dator, men klarade inte att bifoga bilagor eller att använda mobilt bank-id. Inga anhöriga i närheten kunde hjälpa till. Bidragspengarna beräknades ta slut inom 3 veckor. En ansökan över internet hade 14 dagars handläggningstid medan en pappersansökan skulle ta 3 månader - och då beräknades pengarna vara slut. – konsumentrådgivare*

*Arbetslös, äldre man med stora kognitiva problem, har ingen tillgång till internet p.g.a kostnaden missar att anmäla sin första rapport till Försäkringskassan för ersättning då den ska göras digitalt. Missar pengar på grund av detta. Får hjälp med att ta fram papperskopior som skickas in numera. – budget- och skuldrådgivare*

*I dag har många företag slutat med pappersfakturor och gått över till e-fakturor. Men för den som inte kan logga in och se en e-faktura återstår autogiro. Det innebär att man tappar kontrollen över vilka pengar man betalar. – konsumentrådgivare*

*Kvinna, 77 år, bor på landet, synen så försämrad så att nu kan hon inte se nummer på ex telefon. Finns inga glasögon som kan avhjälpa. Får telefonsamtal, svarar och har, utan att hon förstått vad, ingått ett avtal som bara kan bestridas per e-post. – budget- och skuldrådgivare*

## 6. Befintligt stöd till personer i digitalt utanförskap

Många av respondenterna visar engagemang och vilja att vara ett stöd även om uppgiften inte är uttalad eller tydlig uttryckt. Ofta sker stödet beroende av situation och tid. Utbildningsinsatser förekommer, framförallt inom föreningslivet, men även i andra former, till exempel it-support på biblioteket.

En tredjedel av enkätens respondenter svarade att deras verksamhet inte ger stöd till människor i digitalt utanförskap. Ibland anges att de istället hänvisar vidare, till exempel till kommunens it-guider där sådana finns.

**”Vi saknar resurser och kompetens. Det ligger inte inom vårt ansvarsområde.”**

### Kommunal verksamhet

Biblioteken ger allmänheten tillgång till datorer, utskrifter och scanning. Här finns även personal som kan vara behjälplig, men det råder brist på tid och resurser. Exempel på ärenden som besökare på biblioteken kan be om hjälp med är:

- att skriva ut, enkel- och dubbelsidigt med sidor samt bilder i rätt format
- att hitta saker på nätet
- att öppna sin e-post
- att öppna dokument med olika format
- att justera texter som har blivit fel när de ska skrivas ut.

Bland våra respondenter inom socialtjänsten finns främst personal inom **äldreomsorgen**. Här har alla brukare mer eller mindre ett behov av hjälp.

*Det finns inget uttalat om att vi har detta stöd i vårt uppdrag men då vi arbetar med människor känns det ändå som en självklarhet. Jag tycker inte att det de ber om hjälp med är särskilt svårt och därmed känner jag att jag kan hjälpa till.*

**Överförmyndariet** utövar tillsyn över förmyndares, förvaltares och gode mäns förvaltning.

*Inom kommunal myndighetsutövning hjälper vi de som så önskar att lämna sina ansökningar eller annat muntligen eller hjälper dem med det skriftliga om de så önskar. Hembesök erbjuds kostnadsfritt för alla som så önskar. Ofta hjälper annars anhöriga, grannar eller vänner. De äldre som inte kan datorer har ofta inte mött det i sitt yrkesliv och har valt att inte ta till sig det av olika anledningar.*

**Budget- och skuldrådgivning** ger stöd till personer i ekonomiska frågor och skuldsanering, medan **konsumentrådgivningen** ger stöd i framförallt konsumenträttsliga ärenden. I vissa kommuner är dessa verksamheter integrerade.

*Självklart tycker jag att det ligger inom mitt uppdrag [att vara ett stöd] när det rör till exempel skuldsaneringsansökan, men visst hjälper jag till med en hel del som även ligger utanför detta område i och med att det är svårt eller nästan omöjligt för klienten att få det gjort annars.*

*I vissa frågor ligger det inom mitt uppdrag, som konsumentvägledare att ta fram avtal eller som budget och skuldrådgivare att bestrida genom e-post. I andra fall gör det inte det, till exempel gällande ansökningar till Migrationsverket. Jag gör det ändå då, vi inte har något medborgarkontor eller annan funktion som ska göra det i dagsläget.*

*Vi hjälper ofta till när en konsument inte på egen hand kan kontakta ett företag för att det krävs e-post eller en inloggning på "min sida". Många äldre tycker det här är krångligt och känner otrygghet.*

## Civilsamhället

Civilsamhället beskrivs som den del av samhället där människor hjälper varandra utan inblandning av det offentliga, det vill säga staten eller kommunerna.

Våra respondenter finns i första hand inom pensionärsorganisationer, kyrka och studieförbund. En anledning kan vara att dessa delar av civilsamhället ofta möter människor i digitalt utanförskap.

Det finns flera **pensionärsorganisationer** i Sverige och i denna förstudie har enkäten gått ut till PRO, SPF, RPG och SKPF. Organisationerna anordnar ofta datakurser i samverkan med studieförbund och det förekommer att man har digitala ombud.

*Vi hjälper till om det finns tid. Samtidigt har vi haft kurser på digital teknik samt att vi under 2017 hade ett samarbete med IT-guide som hjälpte alla de som behövde hjälp.*

*Jag har hållit i iPadkurs för seniorer. Vi hade med iPads (men de kom även med sina egna läsplattor av olika slag). och gick igenom ett enklare introduktionsmaterial som syftade till att skapa nyfikenhet, intresse och möjligheten att prova något helt nytt. Höll i två sådana kurser med ca 10 deltagare i varje och 10 träffar.*

**Diakonin** är en ideell verksamhet knuten till främst kristna kyrkor. Diakoner kan sägas stå för kyrkans sociala arbete och möter många utsatta människor. Många av dem saknar tillgång till datorer och upplever ett påtagligt utanförskap.

*Jag förmedlar ekonomiskt bistånd från stiftelser och gåvor till exempel till mat, tandvård mm. Om man inte har dator eller fungerande smartphone kan jag hjälpa konfidenter att leta information eller kontakta myndigheter tillsammans med mig på mitt kontor. En gång förmedlade jag en tv-apparat till en som ingen hade från en som ville skänka sin.*

**Studieförbunden** erbjuder kurser i att använda datorer och smartphones inom ramen för sitt folkbildningsuppdrag. Kursledarna får dock ofta hjälpa sina kursdeltagare med fler tjänster.

*Jag är även involverad i ett arbetsmarknads- och integrationsprojekt som riktar sig till människor långt ifrån arbetsmarknaden. Även där har jag haft undervisning om Sveriges system vi använder, som bank-id, olika hemsidor och hur man använder dem, såsom Försäkringskassan och Mina vårdkontakter. Denna grupp får man ofta hjälpa med betalning av räkningar, svar till handläggare etc.*

### **Bankverksamhet**

De två banker som besvarade våra frågor erbjuder en personlig service och upplever att många de möter har stora problem med banktjänster. Framför allt den mindre av dessa två, som bara har tre anställda på kontoret, ser det som en självklarhet att finnas till för kunderna och hjälpa till:

*Det händer ofta att vi får hjälpa kunder i digitalt utanförskap att ringa myndigheter och företag, då de inte kunnat ”knappa” sig fram rätt på telefonen. Många tycker det är jättejobbigt och svårt.*

Det något större bankkontoret hjälper kunderna med bankens egna tjänster men försöker hänvisa till andra instanser i frågor som banken inte upplever rör deras områden.

*Vi måste naturligtvis hjälpa till så att de program som banken har kan användas av våra kunder. När det gäller att skaffa sådant som e-post, iTunes-konto och mobilabonnemang försöker vi ge hjälp var man kan vända sig.*

## 7. Upplevda svårigheter i aktörsrollen

Hjälpen sker utifrån situation och tid, och en rad olika svårigheter framkommer från respondenterna.

Ett pedagogiskt bekymmer är att många som är digitalt utanför väljer den snabba lösningen att ta hjälp av den som kan bättre. Därmed lär de sig inte att själva göra det nästa gång. 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.”

Andra upplevda svårigheter är tidsbrist, avsaknad av specialkompetens samt att ens egen kunskap är begränsad till den hård- och mjukvara man själv använder, till exempel datorer, mobiltelefoner eller e-postklienter.

*Vi har inte alltid tiden att hjälpa till, så det beror ju helt på vid vilken tidpunkt de kommer om de har en fråga som tar tid. Hinner vi inte kan det också vara så att vi gör ärendet åt dem istället för att visa hur man gör. De får hjälp, men har fortfarande ingen kunskap i hur man löser det till nästa gång. – bibliotekspersonal*

Flera nämner också etiska och juridiska spörsmål. Vad händer om man gör fel? Det kan vara svårt att avgöra hur långt man ska gå med sin hjälp. Om känsliga personuppgifter blir synliga kan det bli besvärande både för den behövande och för aktören.

Det saknas officiellt mandat och tydliga gränsdragningar om hur mycket stöd som ska ges. Ibland krävs mer hjälp än vad respondenterna kan ge och de upplever det svårt att veta vart de kan hänvisa vidare.

### Kommunal verksamhet

**Bibliotekspersonal** upplever oklarheter om gränsdragning, hur långt ska man hjälpa och hur snabbt. Besökarna vill ha hjälp här och nu med många skiftande frågor och personalen har inte den specialistkompetens som ibland förväntas. När besökaren till exempel ber om hjälp att logga in på banken, att hitta bostad eller att boka resor kan etiska och juridiska dilemman uppstå.

*Svårt att dra gränsen hur mycket man ska engagera sig. Det känns inte bra att se bankkontoutdrag eller brev som gäller t.ex. vårdnadstvister.*

*Det är ett stort problem att vi ibland har för lite kunskap och tid för att kunna hjälpa, det finns även etiska och juridiska problem – tänk om vi gör eller råder om något som sedan blir fel, när det till exempel gäller myndighets- eller bankärenden?*

*Jag kan ibland känna att jag har lång erfarenhet men inte tillräckligt med kunskap för att klara av att lösa alla problem och bekymmer som kan uppstå. Det är då viktigt att jag vet vart jag kan hänvisa, men så är inte alltid fallet.*

**”Det är viktigt att jag vet vart jag kan hänvisa, men så är inte alltid fallet.**

*Ibland kan vi lätt och smidigt hjälpa besökaren men ofta kräver det en hel del tid av oss vilket kan göra oss stressade och ibland har vi ingen aning om hur man ska hjälpa eller till vilken vi kan hänvisa besökaren.*

Personal inom **äldreomsorgen** lyfter också fram risken att personalens stöd medför att brukaren inte lär sig själv.

*Att jag hjälper till gör att en del aktivt väljer att inte lära sig samt att en del behöver min hjälp men jag är inte alltid på fysisk plats. Jag och mina kollegor jobbar stundtals i motvind då vår arbetsgivare gärna ser att allt är digitalt medan vår målgrupp vill ha fysiska papper.*

Inom **budget- och skuldrådgivning** samt **konsumentrådgivning** kan hjälpen ta mycket tid, då ärendena kan vara komplicerade och klienten ofta saknar tillgång till eller kunskap att använda digital teknik. Känsliga uppgifter som kommer fram kan skapa etiska dilemman.

*Stödet är inte tillräckligt då vi har en stor andel nyanlända med liten ekonomisk ram (svårt att ha internet hemma) samt en stor andel äldre som bor kvar i sina hem. – budget- och skuldrådgivare*

*Vi hjälper ofta konsumenter som har svårt att kommunicera med en motpart. De har ingen e-post och klarar inte att använda digital teknik. Det kan kännas besvärligt att få tillgång till deras personliga uppgifter – konsumentrådgivare*

## **Civilsamhälle**

Av svaren framgår att det ofta kan finnas ett mentalt motstånd hos **pensionärsorganisationernas** medlemmar att ta till sig den nya tekniken genom kurser samt svårigheter med att kursledarens kompetens är begränsad. Det är också svårt att hitta kursledare som vill ställa upp ideellt.

*Hos vissa medlemmar kan finnas ett motstånd som kan vara svårt att komma åt. Man kan bli trött inför detta dolda motstånd. (Det kan finnas både ekonomiska orsaker och en ”tycka synd om”-mentalitet och andra bakomliggande faktorer.)*

*Med undervisning i en datasal med gemensam utrustning hade deltagarna svårighet att omsätta handhavandet när de kom hem till sin egen utrustning. Och i det andra fallet, där deltagarna tog med sig egna datorer, ställs det större krav på ledaren att kunna allt från Windows XP till Windows 10 samt olika varianter av datorprogram.*

*Det finns ett stort tryck ute bland PRO och SKPF-föreningarna om datautbildningar, men dom saknar ledare som kan jobba gratis och många har inte råd om det kostar för mycket.*

Problemet att hitta rätt ledare lyfts också fram av **studieförbunden**:

*Allt sker ju utifrån mitt eget huvud och det material jag kan finna inom min organisation eller genom en enkel Google-sökning. Jag hade velat ha mer hjälp, stöd och möjlighet.*

*Problemet är kostnaderna, de ledare som finns idag vill ha betalt och dom vill ha bra betalt, vilket i sin tur ställer till det för den grupp som inte har ekonomi att betala för att gå en cirkel.*

**”De ledare som finns idag vill ha betalt och de vill ha bra betalt”**

Hos organisationen **Funktionsrätt Jönköpings län**, som representerar människor med funktionsnedsättningar, blir problemen påtagliga, exempelvis när det gäller kontakten med medlemmarna:

*När vi skickade ut en länk för att personer skulle svara på frågor kring sitt stöd från socialtjänsten var det många som aldrig rört en dator eller smartphone. De klarade inte ens att fylla i med stöd. Flera var också rädda för tekniken.*

## **Bankverksamhet**

När **bankpersonalen** ska hjälpa kunderna med uppstart av mobilt bank-id, Swish och bankappar är telefonerna ofta inte uppdaterade. Då hjälper man till i den mån man kan.

*Vi kan ju bankens produkter, däremot finns det många olika mobiler där det bland behövs specifika kunskaper om mobilen för att ladda ner appen. Kan ta lite tid innan man hittar var man laddar ner om inte kunden själv vet detta.*



## 8. Reflektioner

Många olika aktörer i samhället utför hjälpinsatser för människor som är i digitalt utanförskap. Endast vissa av dem betraktar det som en del av sitt uppdrag, och även bland dessa finns begränsningar när det gäller tid, resurser och kompetens. För den enskilde innebär detta att slumpen ofta avgör om hen har turen att få stöd.

Många kan grunderna i att använda en dator, men kan ha behov av hjälp i en situation där de inte är bekväma. Dessutom vill de ofta ha omedelbar hjälp. Det kan handla om att hitta till datorns utskriftsfunktion, bifoga eller öppna bilagor. När stödet behövs direkt hjälper inga datakurser eller it-guider vid ett senare tillfälle. Produktutveckling gör dessutom att teknik snabbt blir omodern, vilket gör det extra svårt för sällananvändaren.

Ingen av respondenterna svarar att deras stöd är tillräckligt utan hjälp ges vid behov, i stunden, utifrån egen erfarenhet och om tiden medger. Många är engagerade och vill hjälpa, men behovet kan vara omfattande i förhållande till möjligheten att ge stöd.

### Liknande svårigheter hos samtliga aktörer

Flera av svårigheterna är gemensamma för de aktörer vi kontaktat:

- otydliga gränsdragningar – hur mycket stöd ska man ge?
- otydligt ansvar – vad händer ifall hjälpen blir fel?
- integritetsproblem – att ofrivilligt ta del av personliga uppgifter och förhållanden
- osäkerhet om vart man kan hänvisa vidare i brist på tid och/eller kompetens

### ”Vem har ansvaret och vad händer ifall hjälpen blir fel?”

På biblioteket finns datorer, wifi, skrivare och andra hjälpmedel för att möjliggöra bibliotekets uppdrag att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas i olika sammanhang. Folkbiblioteken har också uppdraget att vara anpassade efter användarens behov och tillgängliga för alla. Men personalen hjälper idag till med en mängd praktiska frågor som de själva upplever ligger vid sidan om sin egentliga uppgift. Vårt intryck är att det saknas tydlighet från ledningen om vad biblioteken ska hjälpa till med och personalen gör ständigt avvägningar gällande hur långt de ska sträcka sig, både med hänsyn till resurser, ansvar och integritet.

De som arbetar med myndighetsutövning, till exempel överförmyndare, är behjälpliga med uppgifter som hör till uppdraget, såsom digitala ansökningar. Även hos andra myndighetsaktörer finns ofta en vilja och ett engagemang att hjälpa, men uppdraget är inte tydligt och gränsdragningarna blir svåra.

Personal inom äldreomsorgen får ofta hjälpa till, då brukarna i högre grad än andra grupper saknar tillgång till och vana vid digital teknik samt möjlighet att kontakta professionell hjälp.

Diakoner och budget- och skuldrådgivare möter människor med ekonomiska utmaningar och bistår med dator och visst stöd till dem som saknar egna resurser. Detsamma gäller för konsumentrådgivare. De möter ofta människor som upplever sig missnöjda med ett köp eller avtal på grund av otillräcklig kunskap just inom telekomområdet. Många har också svårt att föra en dialog med en motpart som endast kan nås via e-post, chatt eller webbaserade formulär.

Medlemsorganisationer, till exempel pensionärsorganisationer, erbjuder sina medlemmar viktiga kompetenshöjande insatser genom kursverksamhet. Det är dock svårt att erbjuda rätt pedagogisk kompetens och anpassa nivån. Glömska, ovana och osäkerhet gör det svårt för många att tillämpa kunskaperna på egen hand.

Bankkunder får hjälp med bankens egna e-tjänster och att ladda ned nödvändiga appar. Detta försvåras av att många kunder har telefoner som är omoderna eller dåligt uppdaterade. Hjälp ges då utifrån egen erfarenhet om telefonmodeller. Bankpersonalen uppmärksammar risken att sviktande minne blir ett säkerhetsproblem när det gäller koder och lösenord.

### **Biblioteken kan inte ta hela ansvaret**

När det gäller folkbibliotek styrs verksamheten ytterst av bibliotekslagen. Alla bibliotek i det allmänna biblioteksväsendet har enligt 2 §, ändamålsparagrafen, uppdraget att verka för det demokratiska samhällets utveckling. 7 § bibliotekslagen tydliggör att folkbibliotek har ett ansvar för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas i olika sammanhang, bland annat för kunskapsinhämtning och lärande.

En av bibliotekens prioriterade målgrupper är personer med funktionsnedsättning, där biblioteken har ansvar för att utifrån människors olika behov och förutsättningar erbjuda tekniska hjälpmedel för att ta del av information. Allt detta sammantaget innebär att folkbiblioteken är en plats dit människor i digitalt utanförskap ska kunna vända sig för att få hjälp. Detta innebär dock inte att folkbiblioteken ensam ska axla ansvaret för de kommuninvånare som inte är digitalt delaktiga.

Även i socialtjänstlagen (SFS 2001:453) finns stöd för det kommunala ansvaret. Enligt 1 kapitlet 1 § socialtjänstlagen ska samhällets socialtjänst på demokratins och solidaritetens grund främja människornas

- ekonomiska och social trygghet
- jämlikhet i levnadsvillkor
- aktiva deltagande i samhällslivet

2 kapitlet 1 § i samma lag anger följande:

*I varje kommun svarar socialtjänsten inom sitt område och har det yttersta ansvaret för att enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver. Detta innebär ingen inskränkning i det ansvar som vilar på andra huvudmän.*

Vi anser att detta ansvar även innefattar stöd för digital delaktighet, eftersom digital kompetens är nödvändigt för att aktivt kunna delta i samhällslivet.

Med hänsyn till kommunernas självbestämmanderätt är det upp till varje kommun att utforma innehållet i sin verksamhet, men en möjlig lösning är att inrätta en strategisk funktion för digital delaktighet inom kommunens socialtjänst. Denna roll ska ha användarens perspektiv i fokus och bevaka dennes intressen.

## 9. Slutsats

Personligt stöd är viktigt för den som inte har tillgång till, eller av olika skäl inte kan använda, digital teknik. Den som inte kan få hjälp inom familjen eller via ett nätverk behöver ta hjälp av andra, ofta av olika aktörer inom kommunal sektor men även andra aktörer i civilsamhället.

På biblioteken har allmänheten tillgång till datorer och annan informationsteknik, men det förutsätter viss datavana. Många andra aktörer ger också stöd till människor i digitalt utanförskap, antingen inom ramen för sin yrkesroll eller i ideella verksamheter.

Ofta ges stödet i situationer som uppkommer spontant och det är inte givet att hjälpen ska ges, av vem och var. Det förefaller som att många insatser sker slumpmässigt och genom att ”lappa och laga”. Många svagheter finns, till exempel tidsbrist, kompetensbrister hos de som hjälper, okunskap om vart man kan hänvisa, känslighet kring integritet och sekretess och oklara gränsdragningar.

### **Digitalt utanförskap byggs inte bort med teknik**

Det finns en risk att de som planerar framtidens samhälle utgår ifrån att det digitala utanförskapet är övergående och att lösningen ligger i utbyggd infrastruktur, bättre teknik och kompetensutveckling. Vi vill betona vikten av att beakta situationen för de som är digitalt utanför på ett mer nyanserat sätt och diskutera de stödinsatser som olika aktörer i samhället behöver ge för att alla ska kunna bli digitalt delaktiga.

Sverige ska vara främst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Därmed bör vi också vara främst i världen på att ge stöd utifrån individens behov. Annars kan digitaliseringens möjlighet att förstärka demokrati och delaktighet leda till rakt motsatt effekt.

Frågan om stöd är en nationell, regional och kommunal angelägenhet, men ansvaret för att ge stöd till individen bör enligt vår mening främst ligga hos kommunerna. Denna inriktning överensstämmer med skrivningar i bibliotekslagen och, enligt vår tolkning, i socialtjänstlagen.

### **Lösningen ligger i parallella åtgärder**

De förslag till förbättringsåtgärder som kommit upp inom ramen för vår studie handlar om utbildning, utvecklad teknik och bättre tillgång till individuell it-support. Olika lösningar föreslås, vilket sammantaget ger oss bilden av att lösningen ligger just i en kombination av åtgärder. För att motverka digitalt utanförskap behövs parallella satsningar på

- mer kompetens, både hos de behövande och hos aktörerna som ger stöd
- utvecklad och förfinad teknik
- utvecklade former för personlig hjälp.

## **Ansvaret för stöd måste genomsyra den kommunala förvaltningen**

Som kommunal verksamhet i ett större sammanhang ska folkbiblioteken vara en del i den helhet som ska se till att ingen människa lämnas efter i den digitala samhällsutvecklingen. Det är oerhört viktigt för biblioteken att verka i sitt lokalsamhälle i dialog med andra aktörer för att på bästa sätt kunna hjälpa kommuninvånarna.

Den nationella kompetenssatsningen *Digitalt först* med användaren i fokus, som nu pågår (2018–2020), stämmer väl med den inriktning vi rekommenderar. Kungliga biblioteket har det nationella uppdraget och de regionala biblioteksverksamheterna bidrar som kompetens- och utvecklingsnod för att stödja kommunerna att utveckla folkbiblioteken till ett nav i sitt lokalsamhälle. De regionala biblioteksverksamheterna samverkar med kommunerna och folkbiblioteken gällande kompetensutveckling, verksamhetsutveckling och dialogen med omvärlden.

Även förslaget till nationell biblioteksstrategi (Kungliga biblioteket, 2019) lyfter fram behovet av kontinuerlig kompetensutveckling för att bibliotekens personal ska kunna följa den digitala utvecklingen.

Med hjälp av bidrag från Internetstiftelsen inrättas nu så kallade Digidelcenter i några av landets kommuner. Där kan invånare få tillgång till modern teknik och personligt stöd. Det är ett steg i rätt riktning, men oavsett om det finns ett Digidelcenter eller inte måste digital delaktighet bli ett prioriterat strategiskt område inom hela den kommunala förvaltningen.

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) är en viktig part och kompetensresurs för att stödja kommunernas verksamhetsutveckling. Tillsammans med en rad andra myndigheter och organisationer deltar de också i nätverket Digidel, som startade som en treårig kampanj för digital delaktighet (Digidel, 2019). Denna och andra satsningar är viktiga källor till stöd och inspiration. De regionala biblioteksverksamheterna är också en utvecklings- och kompetensresurs.

Den som behöver stöd ska få det och den som ger stödet ska ha rätt förutsättningar. Digital delaktighet måste bli en självklar del i planering och utveckling av all kommunal service.

## 10. Källor

Bibliotekslagen (SFS 2013:801). [Hämtad från [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/bibliotekslag-2013801\\_sfs-2013-801\\_2019-03-04](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/bibliotekslag-2013801_sfs-2013-801_2019-03-04) ]

Digidel (2019). Information om nätverket Digidel. [Hämtad från <https://digidel.se/om-oss/om-kampanjen-digidel-2013/> ]

Digitaliseringsrådet (2018). *En lägesbild av digital kompetens*. [Hämtad från [https://digitaliseringsradet.se/media/1213/lagesbild\\_digitalkompetens\\_slutversion\\_utana\\_ppendix.pdf](https://digitaliseringsradet.se/media/1213/lagesbild_digitalkompetens_slutversion_utana_ppendix.pdf) ]

Folkhälsomyndigheten (2018). *Digital teknik för social delaktighet bland äldre personer*. [Hämtad från <https://www.folkhalsomyndigheten.se/contentassets/77f20aba933e42978c44fea69689a7e2/digital-teknik-for-social-delaktighet-bland-aldre-personer.pdf> ]

Handelsrådet (2018). *Kontantlös handel: När slutar svenska handlare att ta emot kontanter?* Handelsrådets forskningsrapport Nr 2018:1. [Hämtad från [http://handelsradet.se/wp-content/uploads/2018/01/Rapport-2018\\_13.pdf](http://handelsradet.se/wp-content/uploads/2018/01/Rapport-2018_13.pdf) ]

Internetstiftelsen (2018). *Svenskarna och Internet 2018*. [Hämtad från <https://2018.svenskarnaochinternet.se/allmant-om-internetutvecklingen/internet-i-hemmet-aldre-okar-mest/2018-12-19> ]

Konkurrensverket (2017). *Betaltjänstmarknaden i Sverige 2017:7*. [Hämtad från [http://www.konkurrensverket.se/globalassets/publikationer/rapporter/rapport\\_2017-7.pdf](http://www.konkurrensverket.se/globalassets/publikationer/rapporter/rapport_2017-7.pdf) ]

Kungliga biblioteket (2019). *Demokratins skattkammare*. Förslag till en nationell biblioteksstrategi. [Hämtad från <http://libris.kb.se/bib/8j4tcb5g69k12544> ]

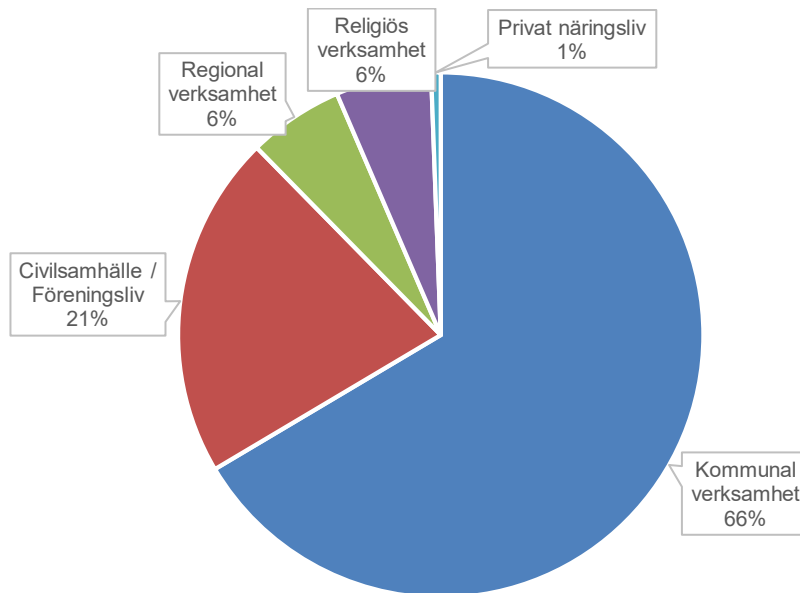
Regeringskansliet (2017). *För ett hållbart digitaliserat Sverige – en digitaliseringsstrategi*. Diarienummer N2017/03643/D. [Hämtad från [https://www.regeringen.se/49adea/contentassets/5429e024be6847fc907b786ab954228f-digitaliseringsstrategin\\_slutlig\\_170518-2.pdf](https://www.regeringen.se/49adea/contentassets/5429e024be6847fc907b786ab954228f-digitaliseringsstrategin_slutlig_170518-2.pdf) ]

Region Jönköpings län och Länsstyrelsen i Jönköpings län (2015). *Regional digital Agenda för Jönköpings län*. [Hämtad från [https://utveckling.rjl.se/globalassets/utveckling-i-jonkopings-lan/strategier-och-handlingsplaner/regional\\_digital\\_agenda\\_jonkopings\\_lan.pdf](https://utveckling.rjl.se/globalassets/utveckling-i-jonkopings-lan/strategier-och-handlingsplaner/regional_digital_agenda_jonkopings_lan.pdf) ]

Socialtjänstlagen (SFS 2001:453). [Hämtad från [http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453\\_sfs-2001-453](http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453) ]

## Bilaga 1. Sammanställning av svar på enkätfrågor

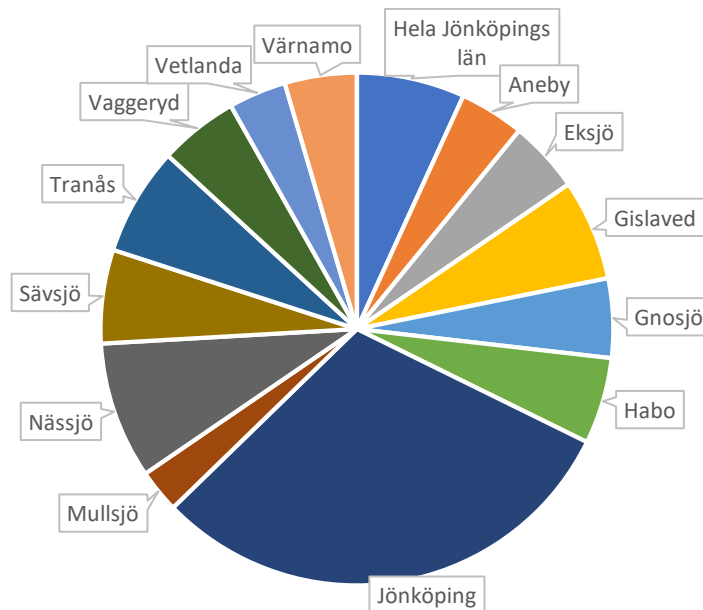
### Vilken organisation/verksamhet representerar du?



Av de 113 respondenter som är kommunanställda arbetar 64 personer inom socialförvaltning och 17 inom bibliotek. Övriga är anställda på bland annat kommunledningskontor, fritid/kultur och överförmyndarenheten.

### Inom vilken kommun är du verksam?

Samtliga kommuner i Jönköpings län utgör verksamhetsområde för någon av respondenterna. Vissa har markerat alla eller flera av länets kommuner som verksamhetsområde. De sammanlagt 220 markeringar som gjorts fördelar sig på följande sätt:



7 % av markeringarna avser hela länet.

31 % av markeringarna avser Jönköpings kommun och 9 % av markeringarna avser Näs sjö kommun, medan övriga kommuner i länet enskilt har mellan 3,6 och 6,8 % av markeringarna.



### Möter du i din verksamhet människor som är i digitalt utanförskap?

96 % av respondenterna anger att de möter människor som de uppfattar vara digitalt utanför enligt den angivna definitionen.

### Erbjuder din organisation något av följande för människor i digitalt utanförskap? Flera val är möjliga.

	Antal markeringar	Andel
Ja, vi ordnar kurser/utbildningar	35	18%
Ja, någon inom vår organisation har ett särskilt ansvar för detta	14	7%
Ja, vi hjälper till vid behov	78	40%
Ja, annat	19	10%
Nej	27	14%
Vet ej	24	12%
<b>Total</b>	<b>197</b>	<b>100%</b>

### Har de människor du möter i din dagliga verksamhet någon eller några av följande svårigheter? Flera val är möjliga.

	Antal markeringar	Andel
Äger ingen egen modern digital teknik (ex dator, surfplatta, smartphone)	136	10%
Använda e-post	116	9%
Skaffa/använda bank-id/e-legitimation	124	9%
Boka och/eller betala biljetter till flyg/tåg/buss eller bio/teater/konserter	108	8%
Skriva ut biljetter eller blanketter	113	8%
Hitta blanketter och annan information på myndigheters webbplatser	122	9%
Fylla i formulär på Internet, till exempel enkäter	113	8%
Reservera böcker på bibliotekets webbplats	86	6%
Ladda ner en e-boksläsare och/eller låna e-böcker	91	7%
Använda Skype eller sociala medier för att hålla kontakt med släktingar och vänner	94	7%
Leta fram telefonnummer utan en fysisk telefonkatalog	103	8%
Deklarera på webben eller via sms	96	7%
Annat, vad?	20	2%
Vet ej	8	1%
<b>Total</b>	<b>1330</b>	<b>100%</b>

**Har de människor du möter i din dagliga verksamhet råkat ut för något/några av följande problem? Flera val är möjliga.**

	<b>Antal markeringar</b>	<b>Andel</b>
Känt missnöje efter tecknande av abonnemang för bredband, telefoni eller TV	56	8%
Känt missnöje efter köp av telekomvaror (dator, surfplatta, mobil, TV)	46	6%
Råkat ut för överförsäljning av telekomvaror eller abonnemang (dvs, köpt dyrare eller fler varor/abonnemang än vad man har behov av)	53	7%
Känt missnöje efter köp på Internet	32	4%
Saknar kunskap om säkerhet på Internet	90	12%
Svårigheter att kommunicera med en motpart genom mail, telefon, chat mm	91	13%
Svårigheter att nå sin bank	63	9%
Svårigheter att på egen hand betala sina räkningar	83	11%
Svårigheter att komma åt kontanter	46	6%
Känt osäkerhet om var man ska vända sig	101	14%
Problem att betala för parkering	28	4%
Annat, vad?	9	1%
Vet ej	24	3%
<i>Total</i>	722	100%

Frågan om digital delaktighet är både en nationell, regional och kommunal angelägenhet. Många åtgärdsplaner handlar om att möta digitaliseringens utmaningar genom utbyggd infrastruktur, teknisk utveckling och utbildning. Det räcker inte.

Denna förstudie är ett samarbete mellan den regionala biblioteksverksamheten i Region Jönköpings län och konsumentvägledningen i Jönköpings kommun. Syftet var att undersöka på vilket sätt olika aktörer inom offentlig och ideell sektor hjälper människor i digitalt utanförskap att använda nödvändiga digitala tjänster.

Vår förhoppning är att kunskap om nuläget ska kunna bidra konstruktivt till utvecklingen av insatser för att främja digital delaktighet. Förstudiens slutsats är att digital delaktighet måste genomsyra hela den kommunala förvaltningen och vara en självklar del i planering och utveckling av all kommunal service. Den som behöver stöd ska få det och den som ger stöd ska ha rätt förutsättningar.