

Digital delaktighet för en hållbar samhällsutveckling

Att skapa trygghet och riva digitala hinder



Digidel via Sambruk 2023-2027

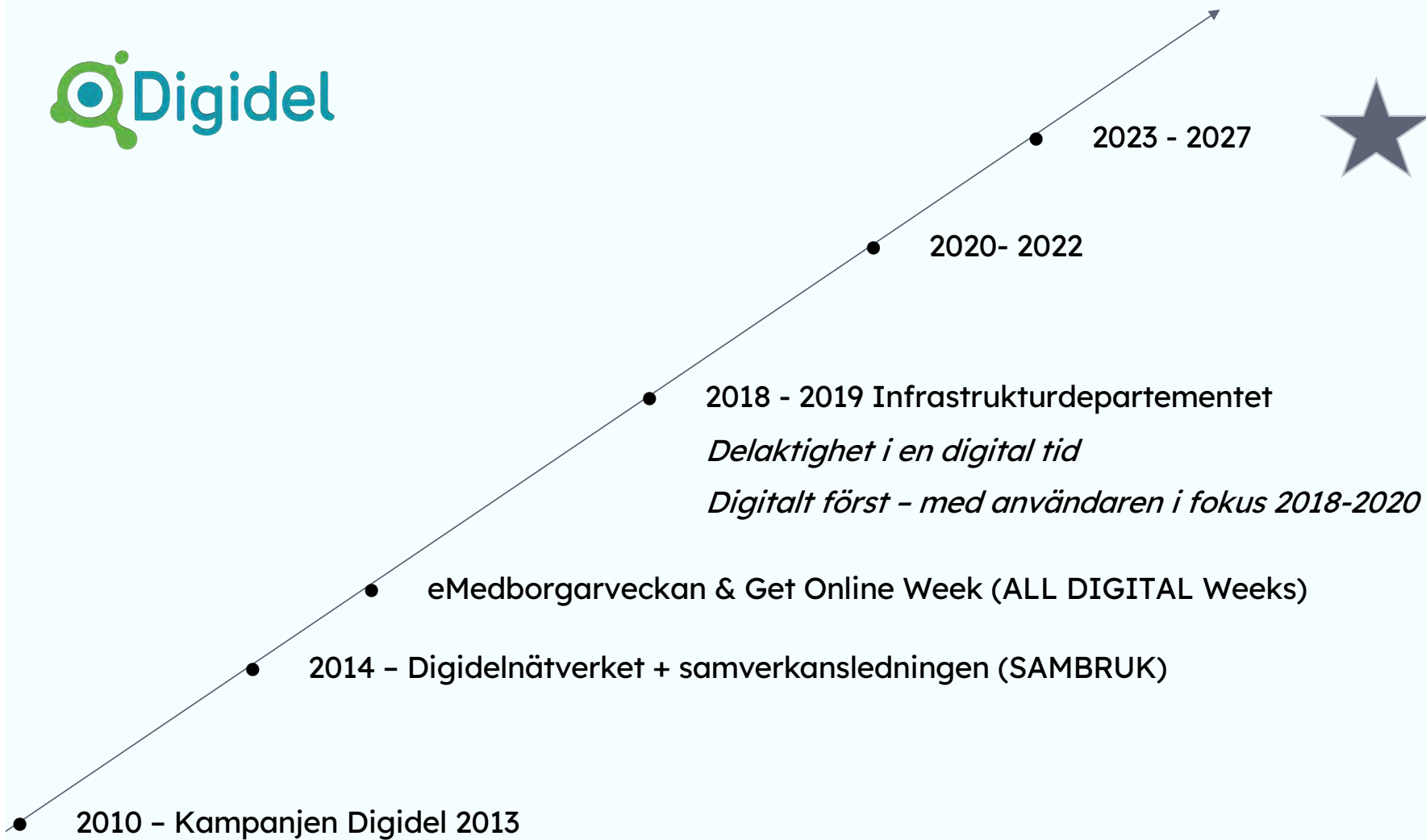
- **Regional samverkan i ett strategiskt utvecklingsprojekt, 5 år**
- Ekonomisk och social hållbarhet
- Samhällets digitala transformation
- Öppet arkiv, konsultation och processledning
- Beprövad erfarenhet och vetenskaplig grund



Om Digidel

- Startade som **#Digidel2013** av Internetstiftelsen
- 12 års arbete med digital delaktighet **nära användarna** och med användarupplevelsen i fokus
- 26 **DigidelCenter** (och fler på gång)
- **Nätverk** av platser som ger digital handledning
- **Nationell överblick** på arbetssätt, metodutveckling och satsningar på digital delaktighet
- **ALL DIGITAL Weeks** och **eMedborgarveckan**



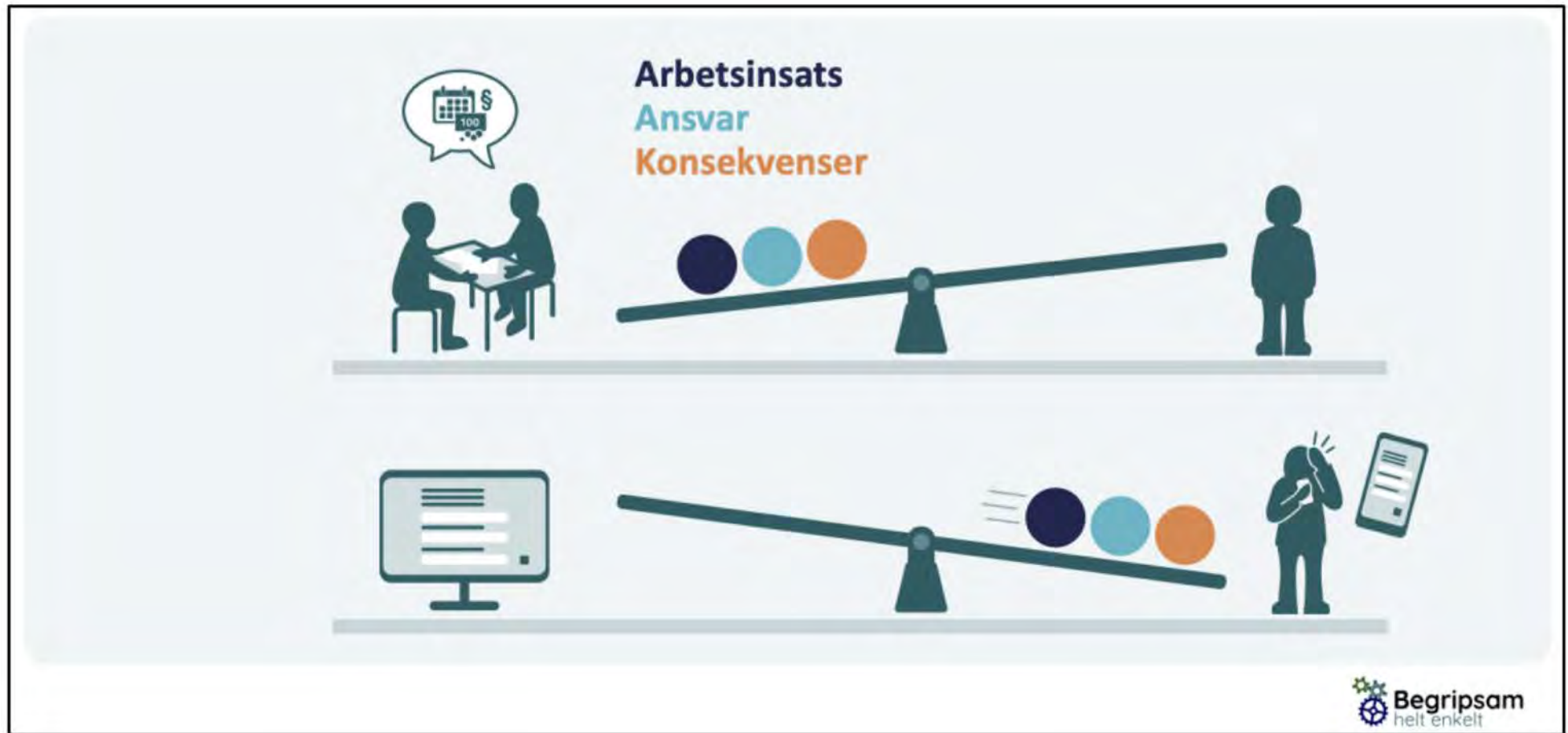


DIGITALISERING



Digitalisering har tre dimensioner:

- Saker
- Sätt
- Samhälle



Överflyttning av arbetsinsats, ansvar och konsekvenser vid digitalisering.

Bild: hämtad ur PRO:s rapport

1177.se och e-hälsotjänster som projektet DigiSen vill ha dem

Digitalt först = självservice

Men om det inte funkar, vem vänder jag mig till?



Apropå det är digitala utanförskapet...

Digital teknik finns i allas vardag idag.

Har det blivit enklare?

Ja. För vissa. För andra har det blivit svårare.
För vissa är det helt otillgängligt – fast de vill.

Och... vänta här nu... gjorde skärmen att det blev enklare?



Att jobba med digital delaktighet är att underlätta mötet med teknik

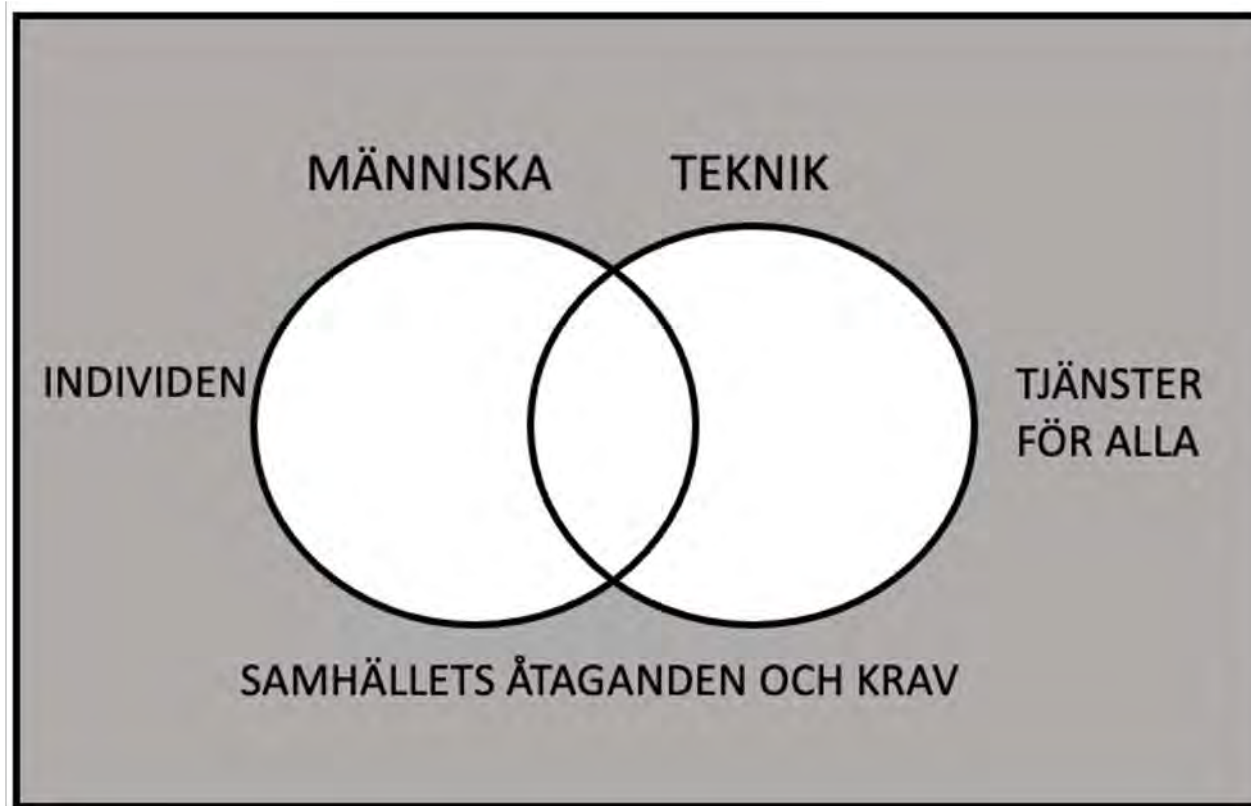


Bild: Terese Raymond CC BY (bild finns i rapporten "Digitala samhällshinder")

Valet att inte använda digitala tjänster kan vara välgrundat om mötet är felkonstruerat, onödigt eller felriktat

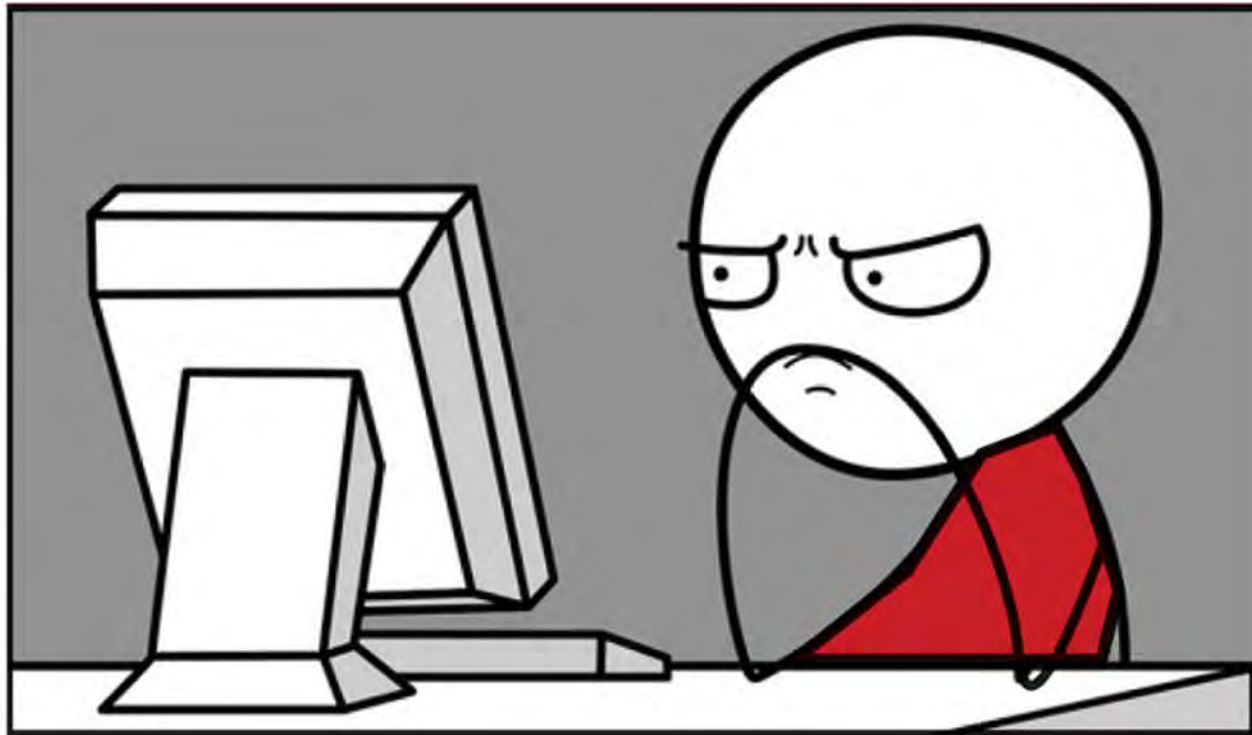


Bild: "Computer Guy". Bilden sprids som meme (internetfenomen). Upphovsperson: okänd.

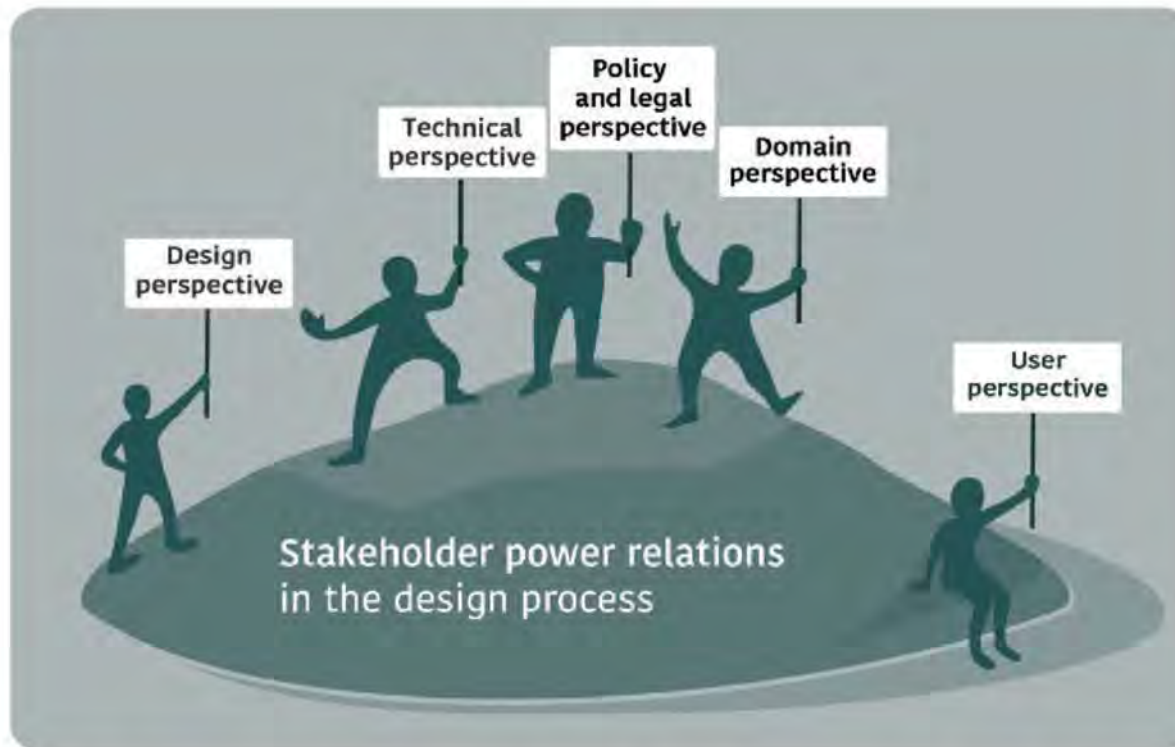
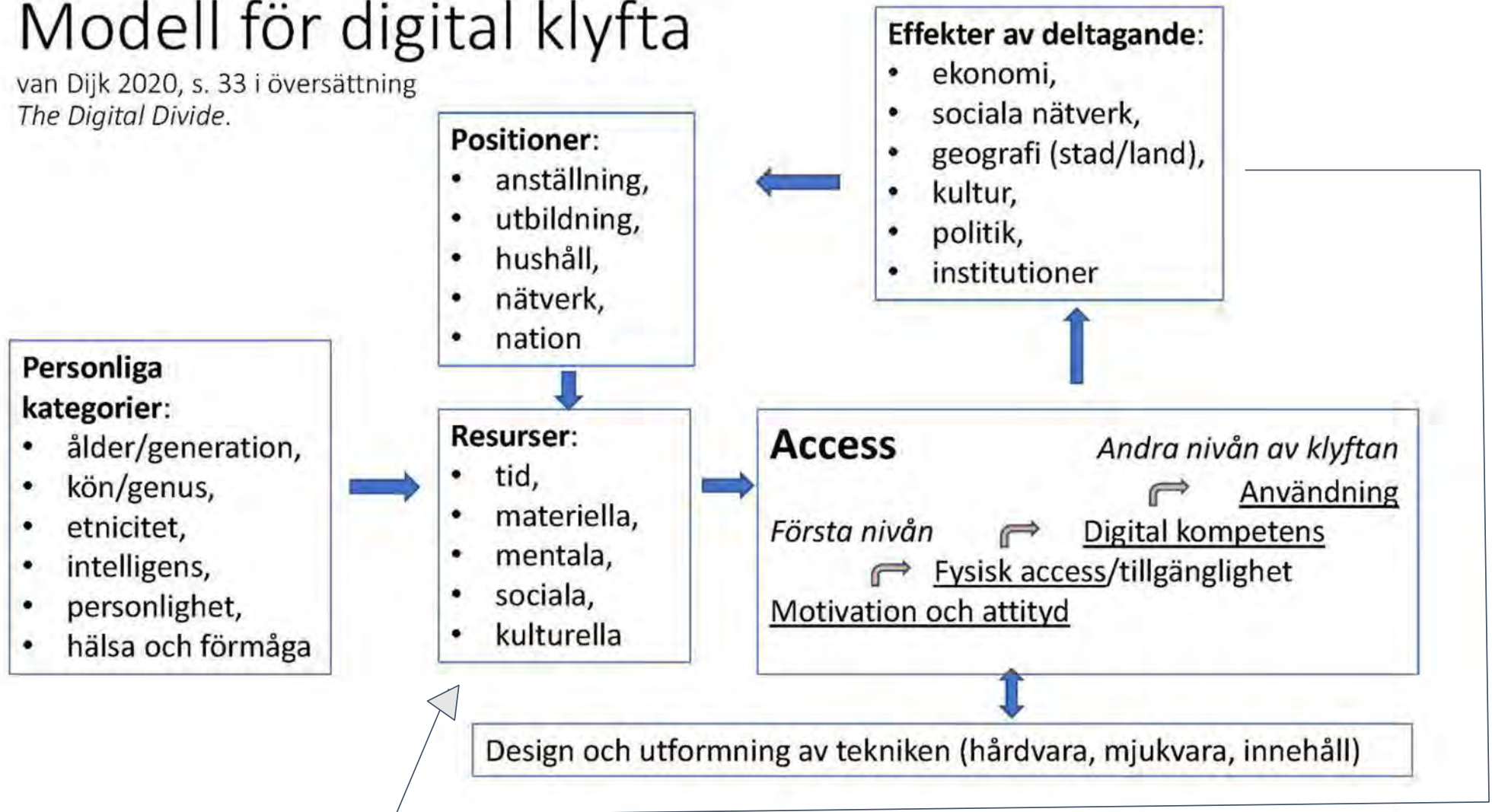


Figure 6: Stakeholder power relations in the design process, indicating that Design perspective and User perspective have a weaker voice than Technical perspective, Policy and legal perspective, and Domain perspective. Illustration: Carina Söe-Knudsen, based on an idea from the author.

Modell för digital klyfta

van Dijk 2020, s. 33 i översättning
The Digital Divide.



Grundlag: Regeringsformen

1 kap. Statsskicketts grunder

2 § Den offentliga makten ska utövas med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans frihet och värdighet.

Den enskildes personliga, ekonomiska och kulturella välfärd ska vara grundläggande mål för den offentliga verksamheten. Särskilt ska det allmänna trygga rätten till arbete, bostad och utbildning samt verka för social omsorg och trygghet och för goda förutsättningar för hälsa.

Det allmänna ska främja en hållbar utveckling som leder till en god miljö för nuvarande och kommande generationer.

Det allmänna ska verka för att demokratins idéer blir vägledande inom samhällets alla områden samt värna den enskildes privatliv och familjeliv.

Det allmänna ska verka för att alla människor ska kunna uppnå delaktighet och jämlikhet i samhället och för att barns rätt tas till vara. Det allmänna ska motverka diskriminering av människor på grund av kön, hudfärg, nationellt eller etniskt ursprung, språklig eller religiös tillhörighet, funktionshinder, sexuell läggning, ålder eller andra omständigheter som gäller den enskilde som person.

Samiska folkets och etniska, språkliga och religiösa minoriteteters möjligheter att behålla och utveckla ett eget kultur- och samfundsliv ska främjas. Lag (2010:1408).

Förvaltningslag (2017:900)

Grunderna för god förvaltning

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forvaltningslag-2017900_sfs-2017-900

Service

6 § En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla.

Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.

Lag om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937)

Tillgänglighetskrav

10 § Digital service som tillhandahålls av en offentlig aktör genom en teknisk lösning som står under aktörens kontroll ska följa tillgänglighetskraven enligt föreskrifter som har meddelats med stöd av denna lag.

Regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer får meddela föreskrifter om vilka tekniska krav som ska gälla.

Men det finns fler lagar...



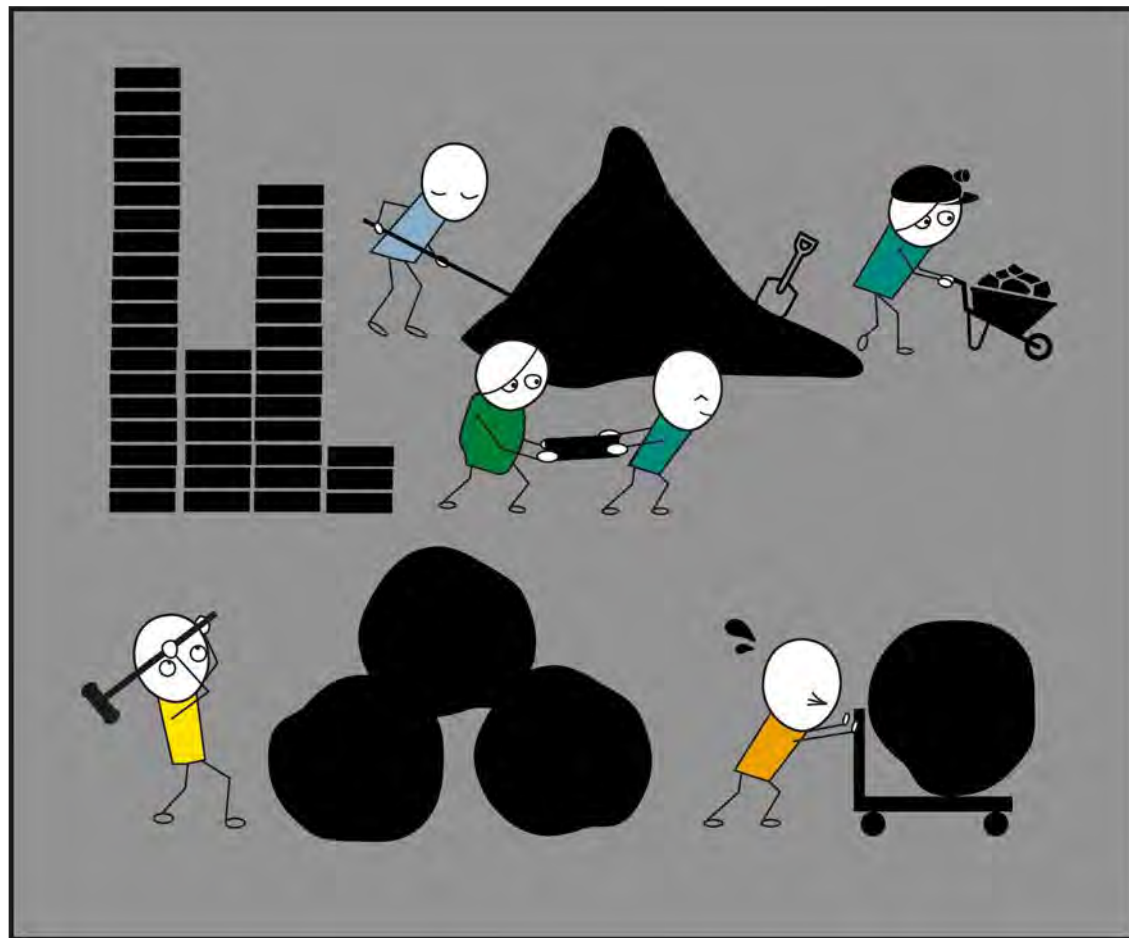
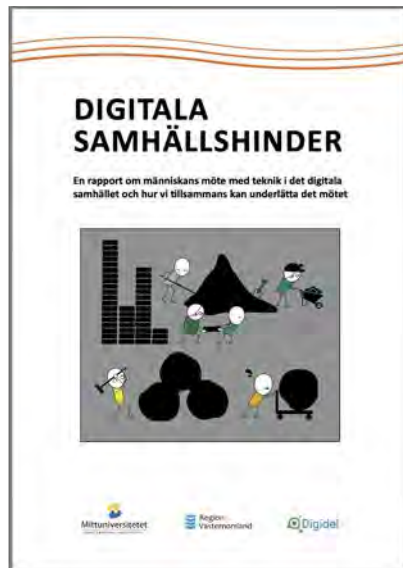
- Lagen om offentlig upphandling (LOU)
- Dataskyddsförordningen (GDPR)
- Offentlighets- och sekretesslagen (OSL)
- Konkurrenslagen
- Kommunallagen
- Speciallagstiftning



...därför crowdsourca lösningar!

- Befogenhetslagen §7 servicetjänster åt äldre (69+)
- Samfinansiering av IT-stödjande insatser
- Visningsmiljöer/utlåning av teknik som underlättar vardag
- Öppen kunskap (OER)
 - Hinder och lösningar (rapporter)
 - Kunskaps- och processtöd med CC-licens





Vilka aktörer jobbar med att riva digitala samhällshinder?

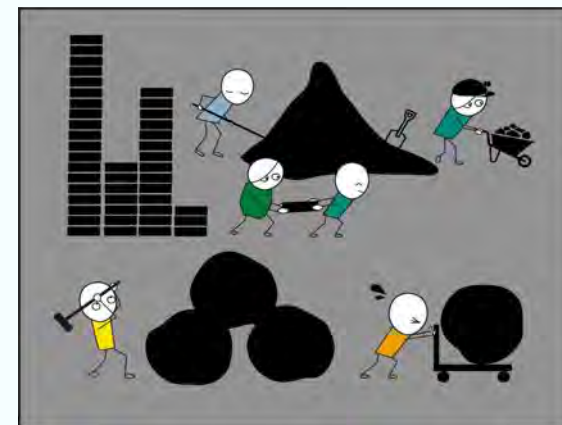
<https://digidel.se/nyheter/digitala-samhallshinder/>

Alla kommuner: **DigidelCenter** eller **huvudbibliotek** med filialer

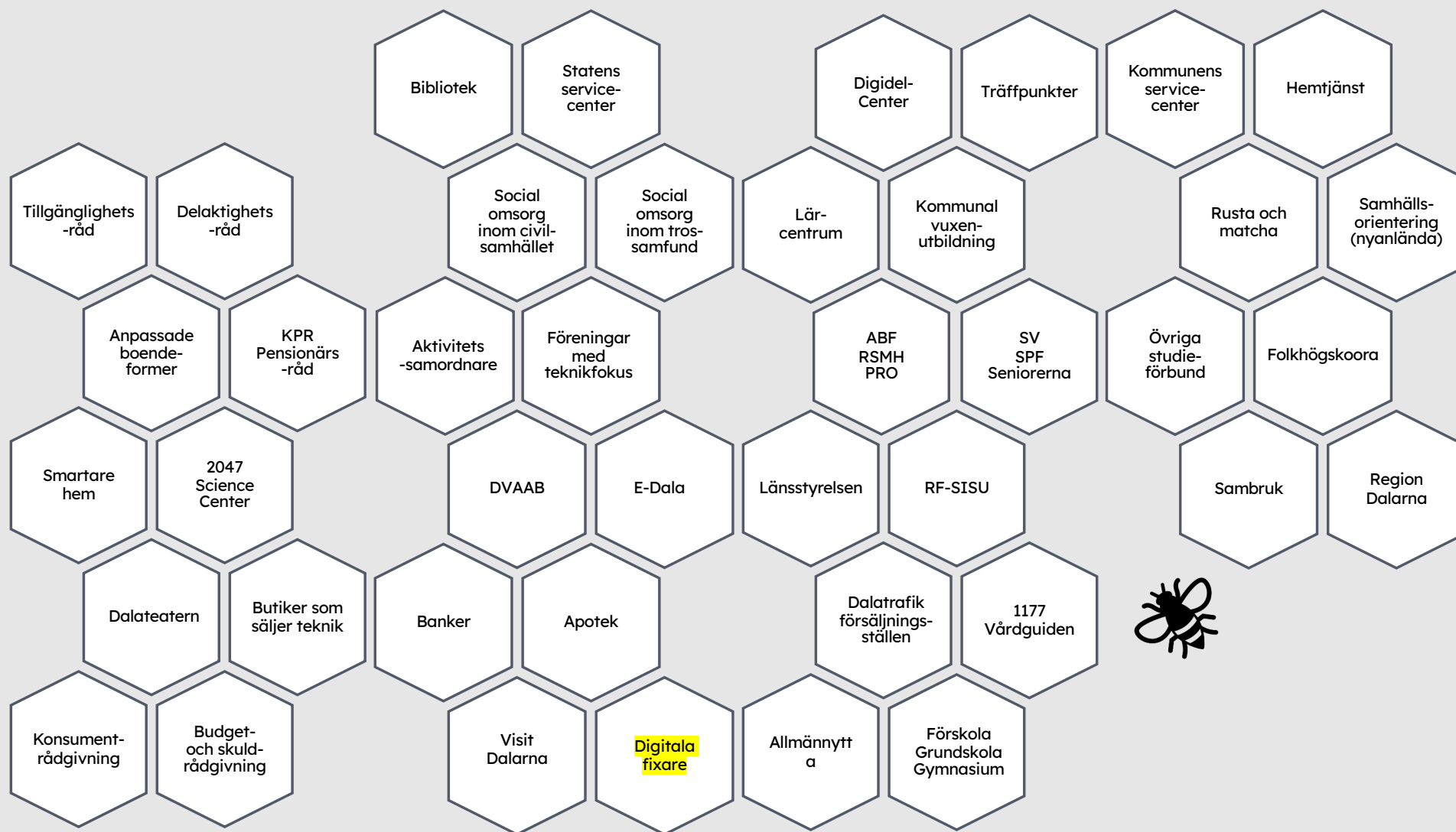
- Kramfors har Kom in kundtjänst som bemannas av sju **samhällsvägledare**.
- Härnösand har Kommunens servicecenter som bemannas av **kommunvägledare**.
- Sollefteå har Medborgarservice och Infopoint som bemannas av **servicehandläggare** (Din Tur!).
- Timrå har Kundtjänst som tar emot alla slags frågor från medborgare, medarbetare, företag och besökare.”Vi gör det mesta och det bästa – för de flesta”.
- Ånge – ett möjligt scenario är att samlokalisera medborgarservice så att kommunal- och statlig vägledning finns i samma lokaler.
- Örnsköldsvik har Kontaktcenter som bemannas av kommunvägledare.

Det finns olika ansatser i arbete med digital delaktighet

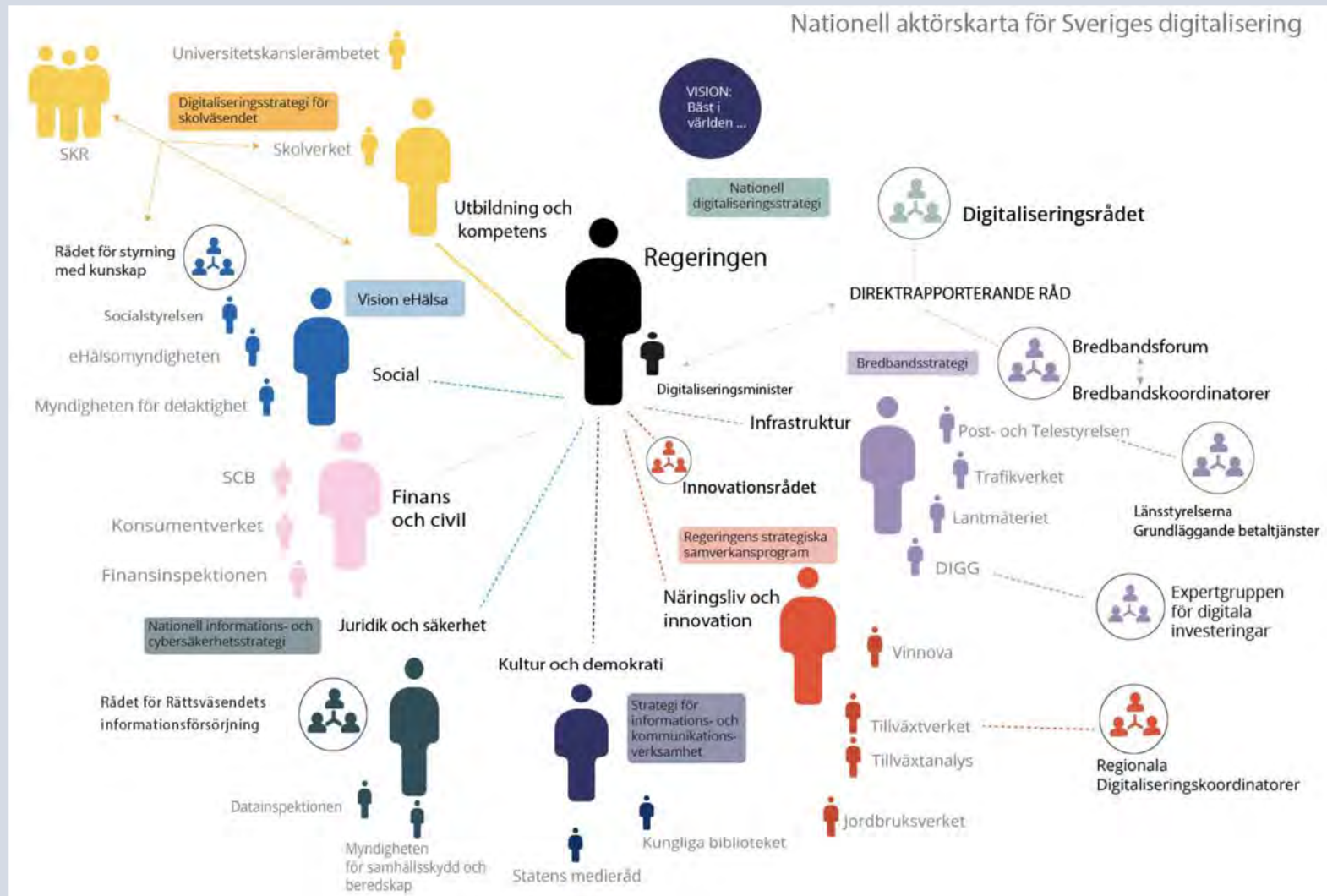
- Samhällsvägledande
- Folkbildande – MIK och digital kompetens
- Tillgång till internet
- Tillgång till konsumentteknik
- Tillgång till digitala hjälpmedel (förskrivning)
- Arbete med design och UX
- Vård- och omsorgsfokus
- Grundläggande betaltjänster
- Asylmottagande och integration
- Stöd till arbetssökande
- Stöd vid funktionsnedsättning
- Aktivt åldrande



Case: Dalarna (inspirerad av Härnösand)



Nationell aktörskarta för Sveriges digitalisering



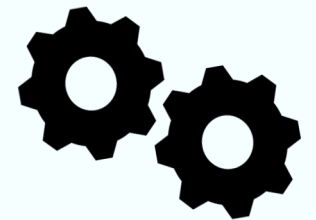
Källa: <https://digitaliseringsradet.se/sveriges-digitalisering/sveriges-digitaliseringspolitik/aktoerer-inom-sveriges-ekosystem-foer-landets-digitalisering/>



Platsen

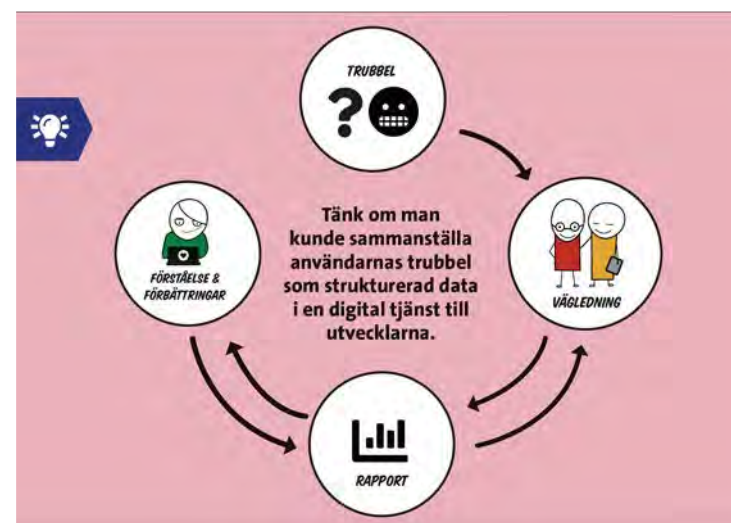
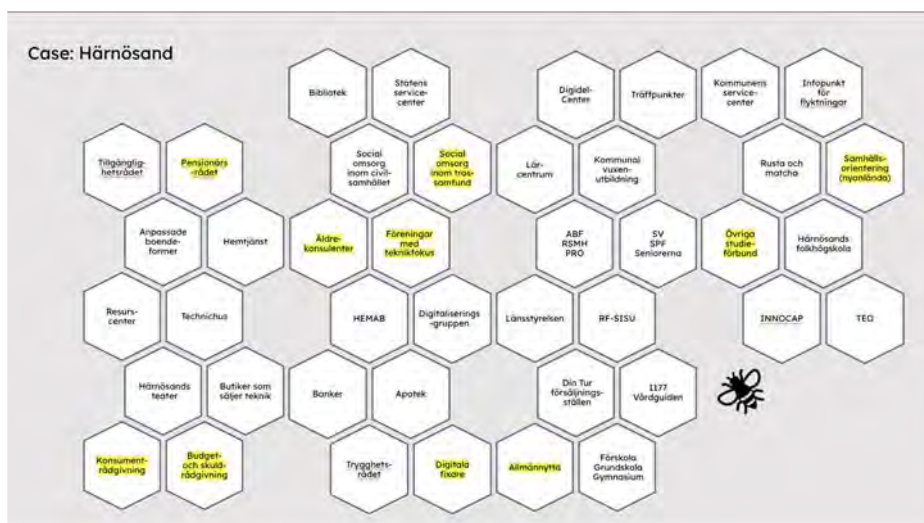


Funktionen

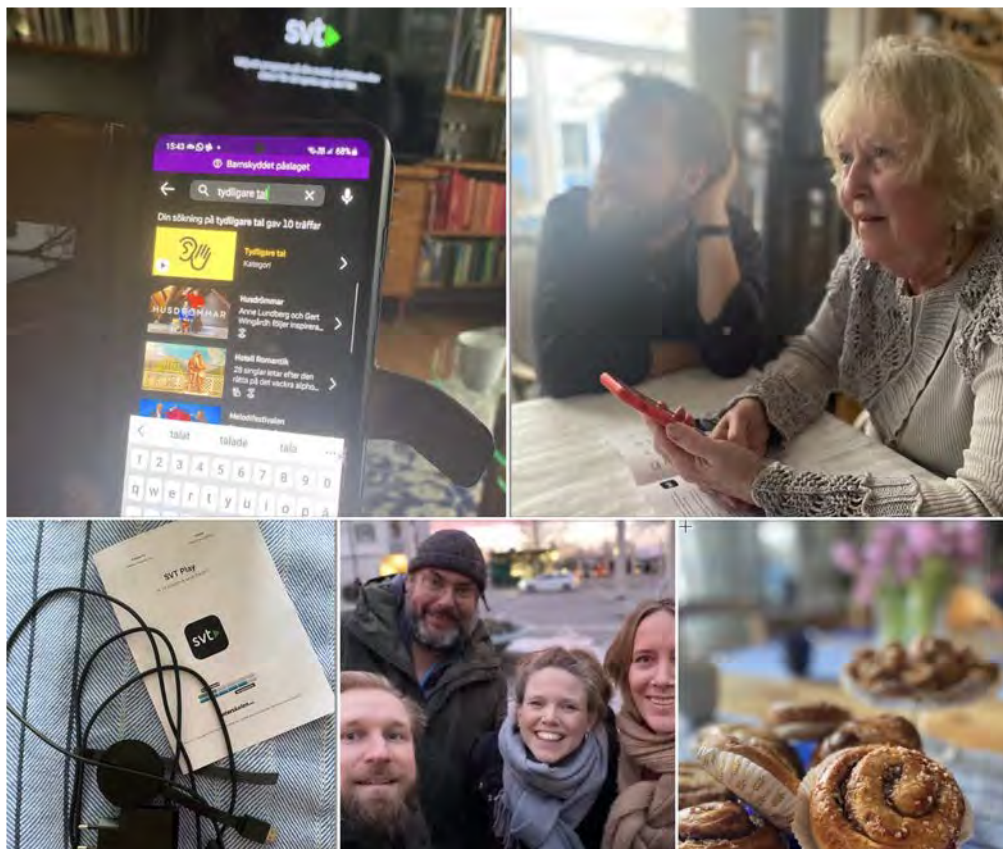


Nätverk, ekosystem och feedbackloopar

Nationella och lokala nätverk
Inom och över domän/disciplin



Digifika hemma hos Anita



- PRO + Begripsam + Digidel
- Bibliotekets IT-hjälp
- Äldreomsorg - digital fixare
- DigiGuiden

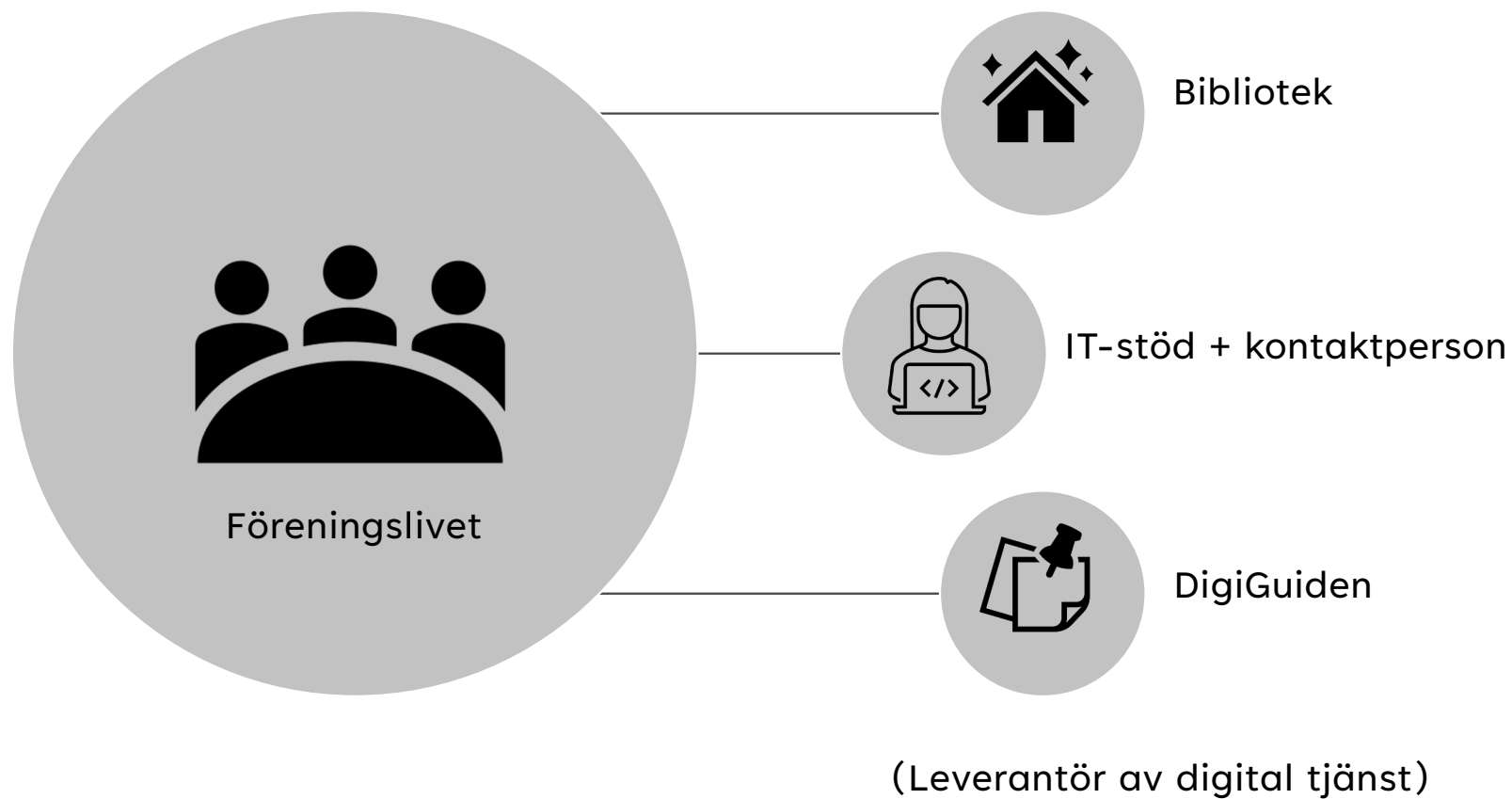
Testade:

- Tydligare tal i SVT Play
- Chromecast

SVT är med i loopen



Sänk trösklarna genom att hitta och samverka med olika aktörer i lokalsamhället!



Digidel – Nätverk av nätverk

- Nätverk med regionala digitaliseringskoordinatorer (Tillväxtverket)
 - Nätverk med regionala bredbandskoordinatorer (PTS)
 - Nätverk för bevakning av tillgång till grundläggande betaltjänster (PTS/Länsstyrelserna)
 - Nätverket MIK Sverige (Statens medieråd) Stärka medie- och informationskunnighet
Regionala nätverket MMM – Möte med MIK (VGR)
 - Digiteket – nationell samverkan inom biblioteksverksamhet för att öka digital kompetens (KB)
 - Bryt isoleringen (PTS) Plattform för erfarenhetsutbyte för att dela erfarenheter och kunskaper som har med digital inkludering att göra.
 - eSam / Sambruk / SKR (Kompetenscentrum Välfärdsteknik)
 - Mina ombud, digitala fullmakter, utredningen för digital post mm. (DIGG)
-
- Nätverk för digitala fixare; it-stöd, digitala coacher (hands on)
 - Nätverk om digital delaktighet för nyanlända (kommunala ansvaret)
 - Nätverk för "Erfarenhetsutbyte kring utformning av tjänster som ger digitalt stöd" (strateger)
 - Interdisciplinary Expert Pool NLU (natural language understanding) – AI Sweden
 - Regionalt dialogforum kring delaktighet, utanförskap och digitalisering i Stockholms län (FOU nu, Äldrecentrum, FoU Nordväst, FoU nordost, Nestor FoUcenter, Karolinska Institutet (CACTUS))

Tänk om det fanns ett enkelt sätt att rapportera användarnas trubbel till utvecklarna?





Tänk om man kunde sammanställa användarnas trubbel som strukturerad data i en digital tjänst till utvecklarna.





Samhällets feedbackloop

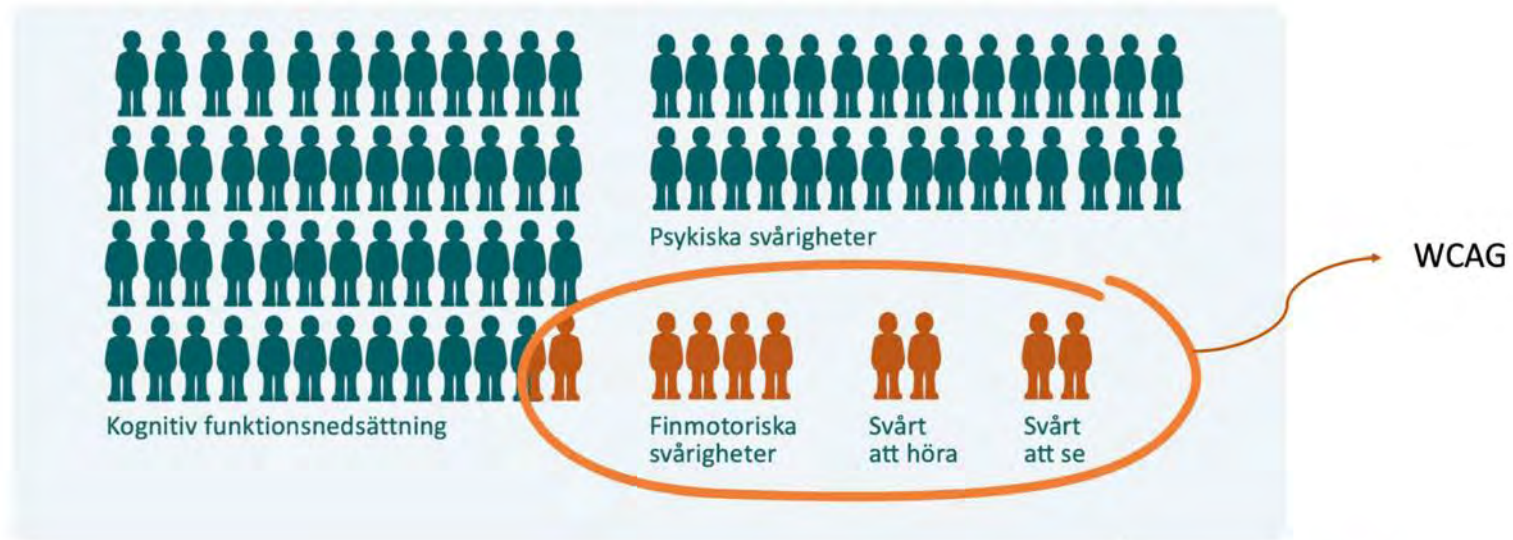


Gränssnittet möter individen

1. Designkompetens (arbete med ständiga förbättringar)
2. Guidande kompetens
3. Användarkompetens

1. Designkompetens

WCAG jämfört med ISO 21 801

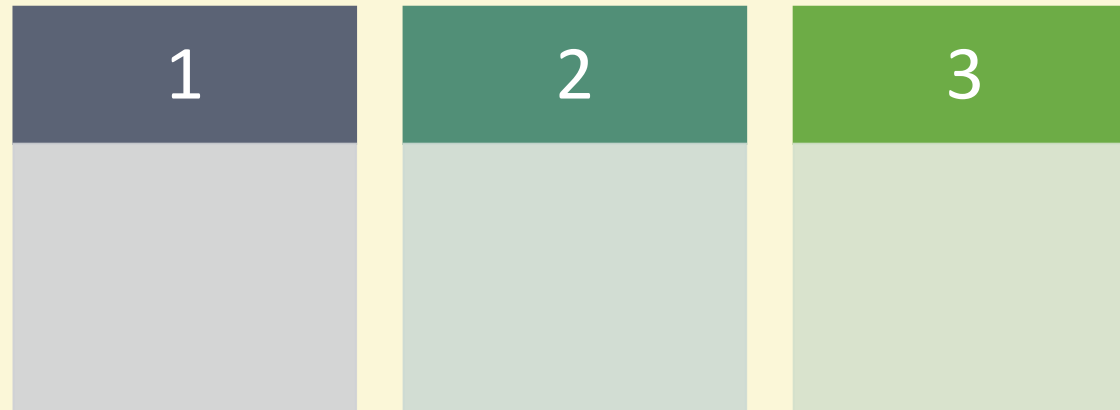


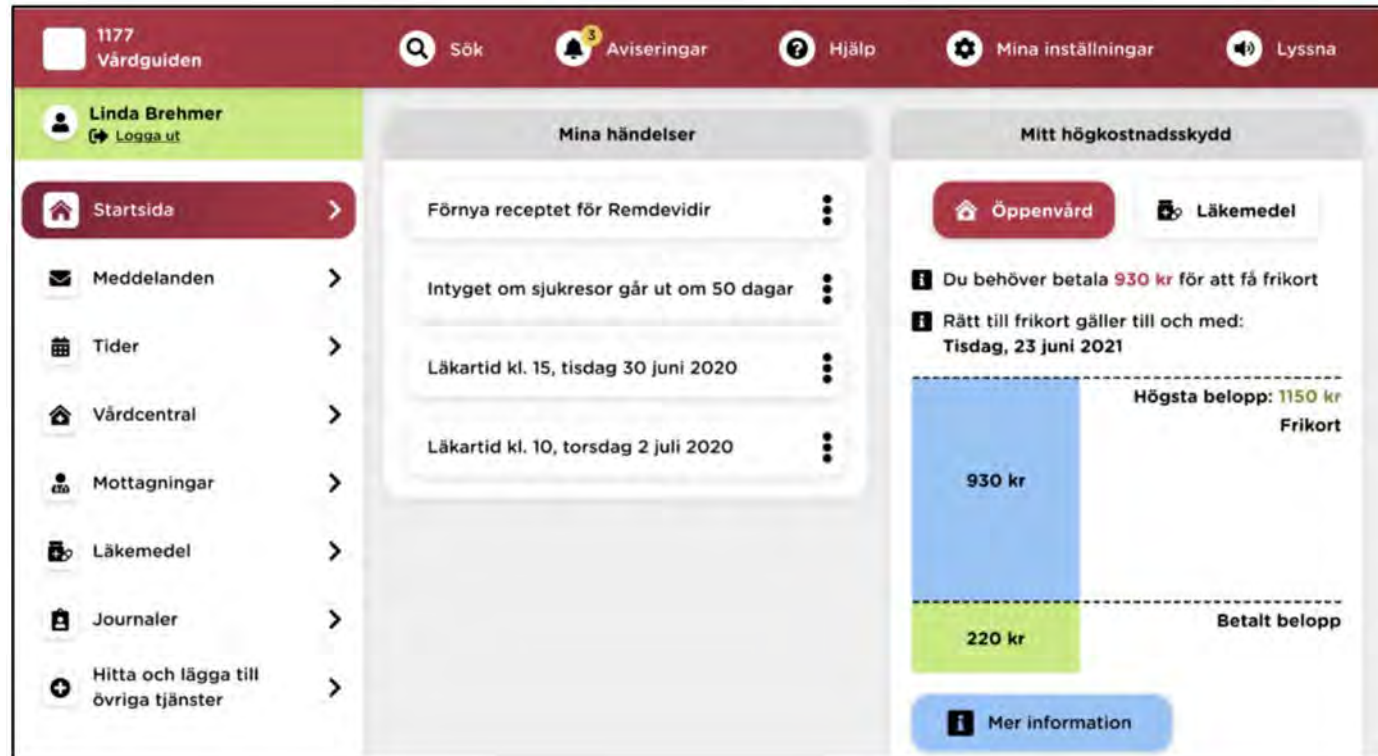
<https://www.begripsam.se/alla-nyheter/nyheter/2023-04-05-webbinarium--enkla-och-begripliga---e-tjanster>



Samskapande design (Barrier Walkthrough)

Att sänka trösklarna för att få in synpunkter på en tjänst



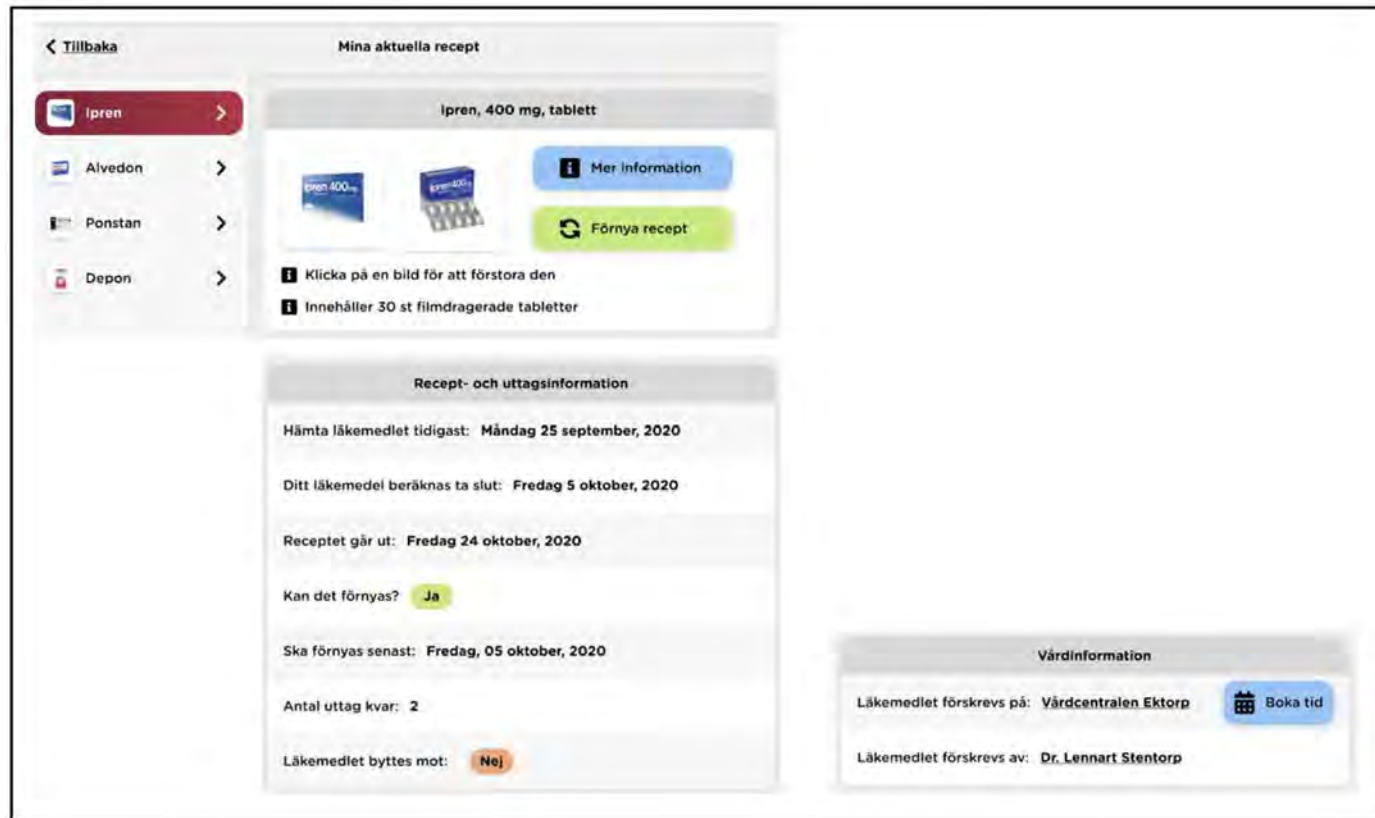


Prototyp 1177.se: Startsidan.

Bilden är hämtad ur PRO:s rapport:

1177.se och e-hälsotjänster som projektet DigiSen vill ha dem

<https://pro.se/download/18.6c3277be1817ff0edce42ab9/1655981032495/Digisen%20rapport%201177%20KEM.pdf>



Prototyp 1177.se: Mina aktuella recept.
Bilden är hämtad ur PRO:s rapport:
1177.se och e-hälsotjänster som projektet DigiSen vill ha dem

<https://pro.se/download/18.6c3277be1817ff0edce42ab9/1655981032495/Digisen%20rapport%201177%20KEM.pdf>

Samskapande metod i projektet Digisen testad av DigidelCenter i Rättvik



- Arvsfondsprojekt av PRO tillsammans med Begripsam
- Mål att öka digitala innanförskapet bland äldre
- ”Om alla får vara med blir det bättre”



2. Guidande kompetens

Den breda rollen att guida i den digitala vardagen

- IT-stöd / digital hjälp på biblioteken (MIK)
- Boendestödjare, stödpedagog/assistent, kontaktperson
- Samhälls- och kommunvägledare (kontaktcenter, medborgarkontor)
- Digitala fixare (finns en ny ettårig YH-utbildning: Undersköterska/stödassistent med specialistkompetens inom välfärdsteknologi)
- Aktivitetscoach (träffpunkter/mötesplatser)
- Samhällskommunikatör (integration)
- Socialsekreterare
- Hemtjänsten (?)

Teknikcoacher

- Experter på den egna verksamheten
- Länk mellan verksamheten och andra funktioner

Utdrag från uppdragsbeskrivning

- Driva utvecklingsarbetet kring digitala lösningar och teknik
- Verksamhetens kontaktperson
- Stöd till brukare för ökad digital delaktighet och inflytande
- Stödja och inspirera medarbetare



Handled genom att sitta på händerna



<https://digidel.se/nyheter/handled-genom-att-sitta-pa-handerna/>

DigComp 2.2

Ramverket för digital kompetens för medborgare

Översatt till svenska av Ebba Ossiannilsson, Christer Berg, Carola Eklund, Linda Mannila, Peter Robinson, Heba El Sheemy och Christer Leivo



First published in English as DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens – With new examples of knowledge, skills and attitudes by the European Commission's Joint Research Centre © European Union, 2022
<https://europa.eu/ckrmj6>

Digital kompetens

3. Användarkompetens

Datakunnighet

Kommunikation

Digitalt innehåll

Säkerhet

Problemlösning



DigComp 2.2

The Digital Competence Framework for Citizens

With new examples of knowledge, skills and attitudes

Riina Vuorikari
Stefano Kluzer
Yves Punie

EUR 31.006 EN

Öppna lärresurser för ökad digital kompetens!



The image shows a screenshot of the Digiteket website. At the top, there is a navigation bar with the logo 'Digiteket' on the left and links for 'Hem', 'Innehåll', 'Bidra till Digiteket', 'Om Digiteket', 'Sök', and 'Logga in'. Below the navigation bar, the heading 'Ämnesområden' is followed by a grid of seven subject areas, each with a right-pointing arrow icon and a brief description.

Information och internet
Hur vi använder, delar och granskar information i vårt föränderliga medieklimat.

IT och säkerhet
Tekniken bakom informationsflödet. Hur vi skyddar oss och våra enheter.

Skapande och kommunikation
Hur vi skapar, digitalt och analogt, samt hur vi informerar om, kommunicerar och marknadsför bibliotekens verksamhet.

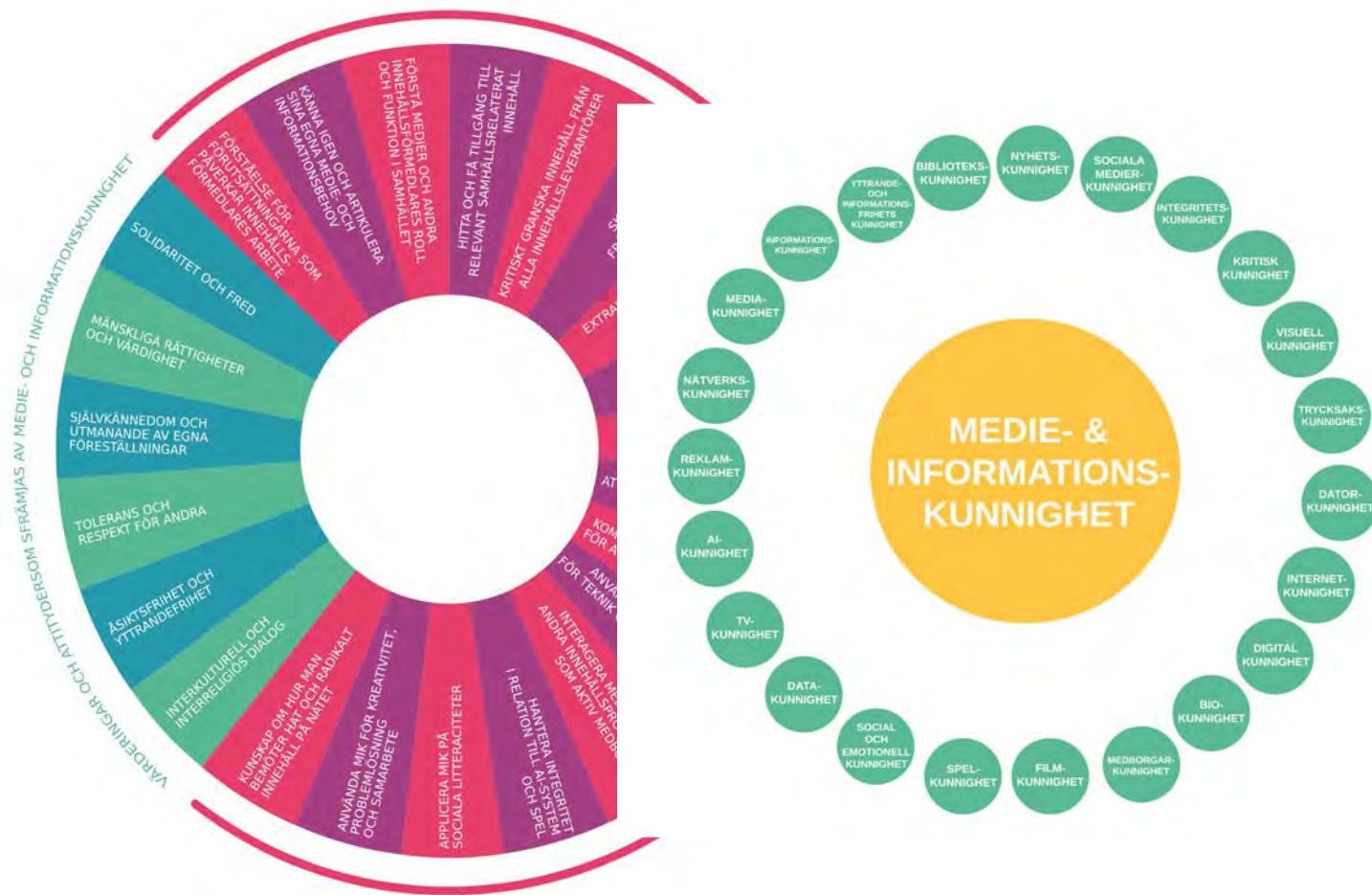
Organisation och omvärld
Bibliotekens utvecklingsarbete, professionsfrågor och demokratifrämjande verksamhet ur det övergripande perspektivet.

Litteratur och litteraturförmedling
Böckerna: dess olika medieformat och genrer, hur vi arbetar med dem, samt de platser och digitala tjänster som tillhandahåller dem.

Läslust och lässtimulans
Olika läspraktiker, läsvanor och förhållningssätt till läsning samt metoder för att främja läsglädje.

Språkutveckling och läsförmåga

Teman

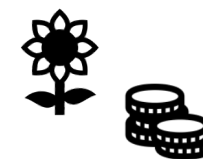
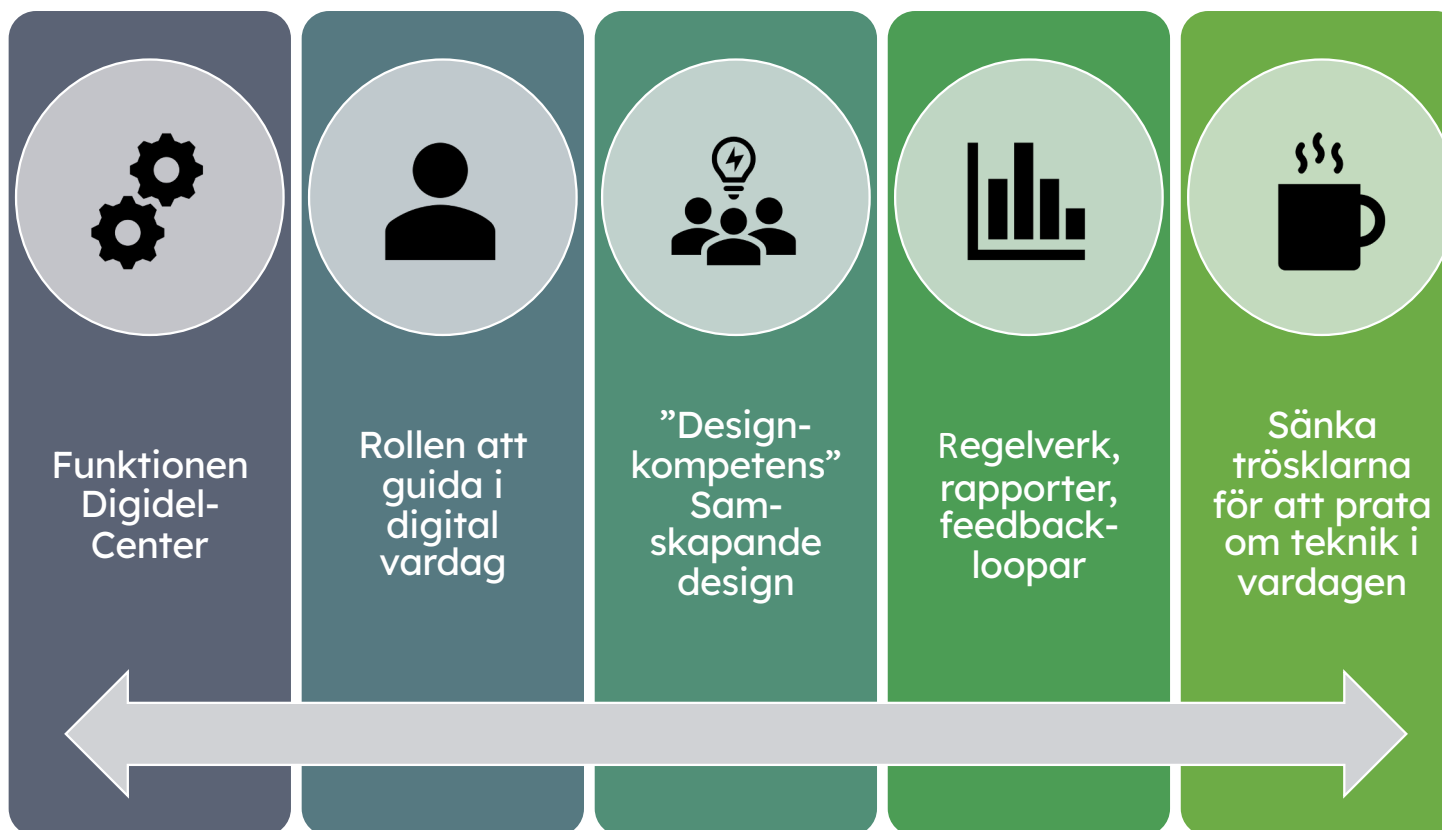


Digiteket.se “Tänk kritiskt, klicka klokt - lär känna Unescos uppdaterade MIK-ramverk”
<https://digiteket.se/kurs/tank-kritiskt-klicka-klokt-lar-kanna-unesco-uppdaterade-mik-ramverk/>

Kunskap om arbete som främjar digital delaktighet



BRP



NYTTO-
REALISERING



A L L Europeisk kampanjvecka
D I G I T A L 2010-2023 
Weeks 17 APRIL - 7 MAJ 2023 .



Kunskapsstöd till handledare	Kunskapsstöd till medborgaren	Urval av forskning och statistik	Temadagar, konferenser och kampanjer
Digiteket.se	Internetkunskap.se	Digitalisering i nya offentligheter, DINO (8)	ALL DIGITAL Weeks (mars-april)
Handled i digital delaktighet – både intro- och fördjupning (16)	Digitalhjälpen.se	Forum för digitalisering, Fodi (9)	Global Media and Information Literacy Week (okt)
Handledarguidenseniorer.se	Säkerhetskollen.se	Welfare@home, Fristedt, S., Samuelsson, U,. (10)	Europeiska informations-säkerhetsmånaden Tänk säkert (okt)
Betaltjänster - kom i gång med kort och digitala betalningar (1)	Tips till vårdnadshavare (5)	Viscovi, D. äldre och digital teknik (11)	eMedborgarveckan (okt)
Digitalvårdochomsorg.se	Funkabutiken.se	E-socialt arbete inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg (12)	Digitalidag (okt)
Digi-ronden (2)	Betalningshjälpen.se	Svenskarna och internet (Internetstiftelsen)	EU Code Week (okt)
Teknikjakten (3)	Data detox kit (6)	Svenskarna med funktionshinder och internet (17)	Innovationsveckan (okt)
Digital inkludering, MFD (4)	Försök inte lura mig på nätet, Polisen (7)	PTS kunskapsbank om tillgänglighet och delaktighet (13)	Internetdagarna (nov)
Digin.nu	Funk-IT (15)	Ungar & medier (14)	
	DigiGuiden (18)		

Länkar till resurser på förra sidan som inte står med webbadress:

Länkar till resurser som inte står med webbadress:

- (1) <https://www.lansstyrelsen.se/orebro/tjanster/publikationer/2019/>
- (2) <https://digironden.suntarbetsliv.se>
- (3) <https://www.minabibliotek.se/merforfler>
- (4) <https://www.mfd.se/verktyg/arbete-med-digital-teknik/digital-inkludering/>
- (5) <https://www.statensmedierad.se/pedagogiska-verktyg/tips-till-varnadsbrevshavare>
- (6) <https://digidel.se/data-detox-kit/>
- (7) <https://polisen.se/utsatt-for-brott/skydda-dig-mot-brott/aldre-och-funktionsnedsatta/forsok-inte-lura-mig/>
- (8) <https://liu.se/forskning/digitala-kompetenser>
- (9) <https://www.miun.se/fodi/>
- (10) <https://portal.research.lu.se/en/projects/welfarehome-challenges-with-welfare-technology-for-older-social-s>
- (11) <https://lnu.se/personal/dino.viscovi/betalningar-kom-igang-med-kort--och-digitala-betalningar.html>
- (12) <https://forte.se/app/uploads/2021/11/rapport-e-socialt-arbete-inom-socialtjänstens-individ-och-familjeomsorg.pdf>
- (13) <https://www.pts.se/sv/bransch/internet/digital-delaktighet-och-inkluderande-kommunikationslosningar/kunskapsbank-rapporter-studier-kartlaggningar/>
- (14) <https://www.statensmedierad.se/rapporter-och-analyser/material-rapporter-och-analyser/ungar--medier-2021>
- (15) <https://vardochomsorg.uppsala.se/funkit/vara-kurser/>
- (16a) Handled i digital delaktighet – en introduktion: <https://luleaext.guidecloud.se/95.guide>
- (16b) Handled i digital delaktighet – en fördjupning: <https://luleaext.guidecloud.se/112.guide>
- (17) <https://www.begripsam.se/forskning/internet>
- (18) <https://digiguiden.se/>

Läsning för lägesbild med arbete inom digital delaktighet

Delaktighet i en digital tid

https://digitaliseringsradet.se/media/1316/rapport-delaktiget-i-en-digital-tid_dnr19-12347_slutversion.pdf

Digitala Sverige 2021 (mer fokus på medborgaren/användaren än i rapport 2022)

<https://www.digg.se/analys-och-uppfoljning/publikationer/publikationer/2022-03-01-digitala-sverige-2021>

Var god dröj, myndigheterna digitaliserar

https://www.riksrevisionen.se/download/18.49c45ac6178c1dc264a39429/1618839800079/RiR%202021_08%20Anpassad.pdf

Bryt isoleringen – så kan vi minska det digitala utanförskapet hos äldre

<https://www.pts.se/sv/dokument/rapporter/internet/2021/bryt-isoleringen--sa-kan-vi-minska-det-digitala-utanforskapet-for-aldre-pts-er-202118/>

Design for Participation and Inclusion will Follow: Disabled People and the Digital Society

<http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:kth:diva-262819>

Bankdosor, skam och sms-poesi

<https://www.kb.se/samverkan-och-utveckling/nytt-fran-kb/nyheter-samverkan-och-utveckling/2020-12-09-bankdosor-skam-och-sms-poesi.html>

Digitala samhällshinder

<https://digidel.se/nyheter/digitala-samhallshinder/>

Digitalt utanförskap

<https://www.storsthlm.se/artiklar/utbildning-arbetsmarknad/2022/ny-rapport-om-digitalt-utanforskap>

Förorten svarar: en enkätmetod för att kartlägga digital delaktighet och hållbarhet i Skäggetorp

<http://liu.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:1542791>

Sveriges förutsättningar i den digitala strukturomvandlingen (sidan 110-117 om Trygghet och social hållbarhet i digital transformation)

<https://www.vinnova.se/publikationer/sveriges-forutsattningar-i-den-digitala-strukturomvandlingen/>