



Terese Raymond
Nationell samordnare för Digidel

terese@digidel.se



Digital delaktighet handlar om att alla ska kunna bidra till och dra nytta av den digitala världen.

European Digital Rights and Principles

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/digital-principles>



Insatser hos "street-level bureaucrats"

- Folkbiblioteken
- Sakbibliotek som lånar ut välfärdsteknik
- Digitala fixare
- DigidelCenter



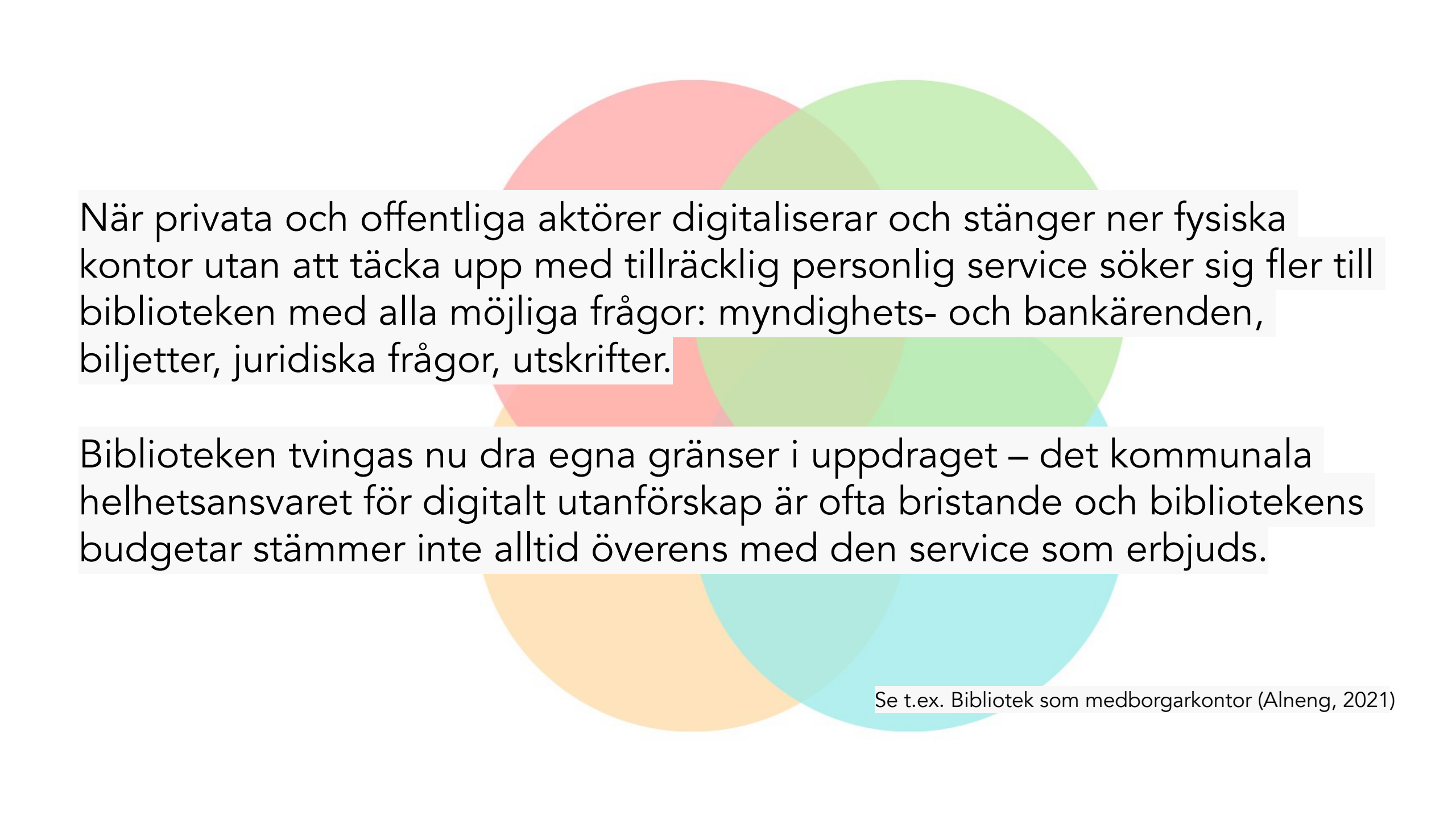
Biblioteken och det digitala utanförskapet

Folkbiblioteken i varje kommun har uppdrag enligt lag (Bibliotekslagen 2013:801) att

“verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet”

och “verka för det demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning”

I praktiken betyder det att biblioteken varje dag hjälper människor som är digitalt utanförställda på olika sätt: brist på teknik, tillgång till internet, egen förmåga vs. krav, etc.

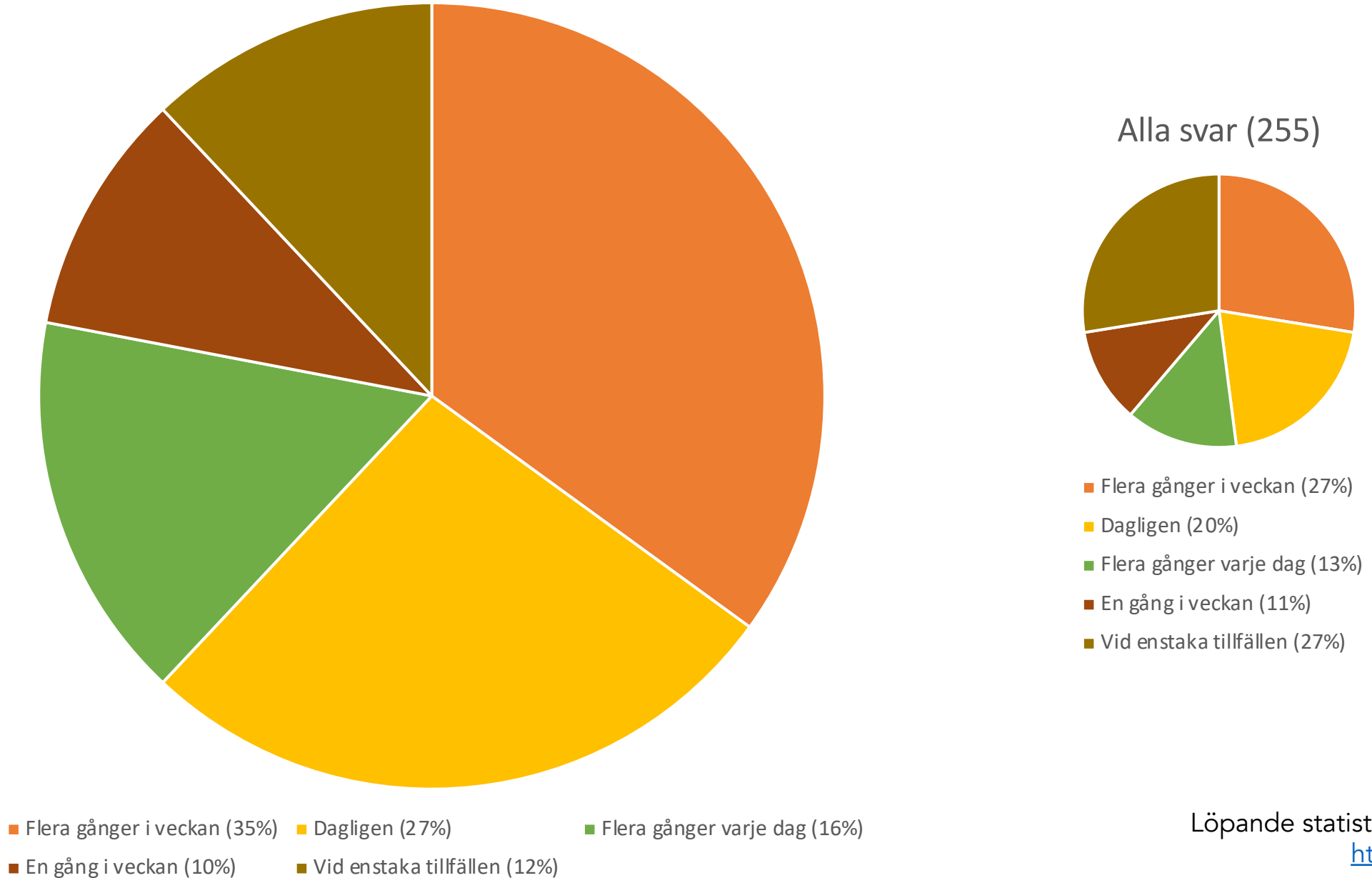


När privata och offentliga aktörer digitaliserar och stänger ner fysiska kontor utan att täcka upp med tillräcklig personlig service söker sig fler till biblioteken med alla möjliga frågor: myndighets- och bankärenden, biljetter, juridiska frågor, utskrifter.

Biblioteken tvingas nu dra egna gränser i uppdraget – det kommunala helhetsansvaret för digitalt utanförskap är ofta bristande och bibliotekens budgetar stämmer inte alltid överens med den service som erbjuds.

Se t.ex. Bibliotek som medborgarkontor (Alneng, 2021)

3. Hur ofta får ni, enligt din bedömning, **handläggningsfrågor** som gäller ärenden hos myndigheter, regioner, kommuner och företag?



Nationellt nätverk för bibliotek som lånar ut vårfärdsteknik

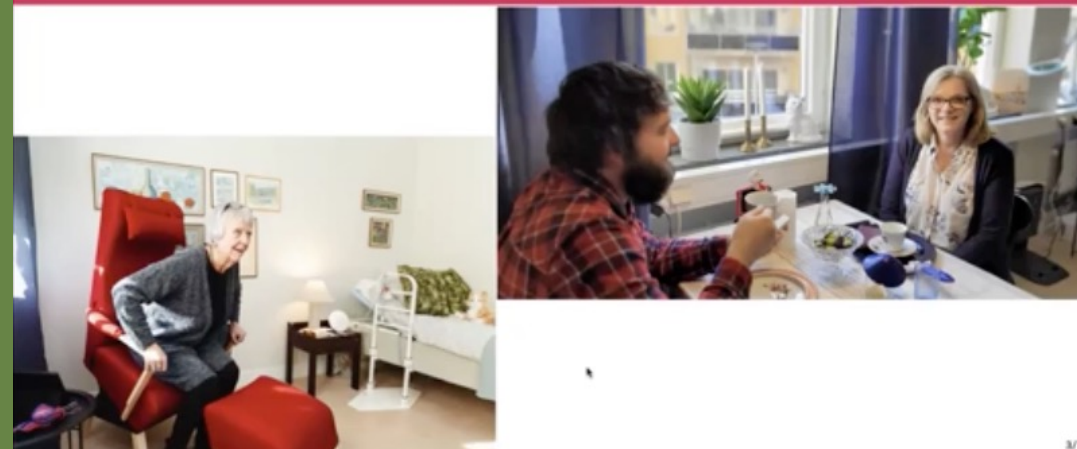
Erfarenhetsutbyte mellan verksamheter, samarbetspartners och forskare om utlån av vårfärdsteknik





Välfrädsbiblioteket Borås stad

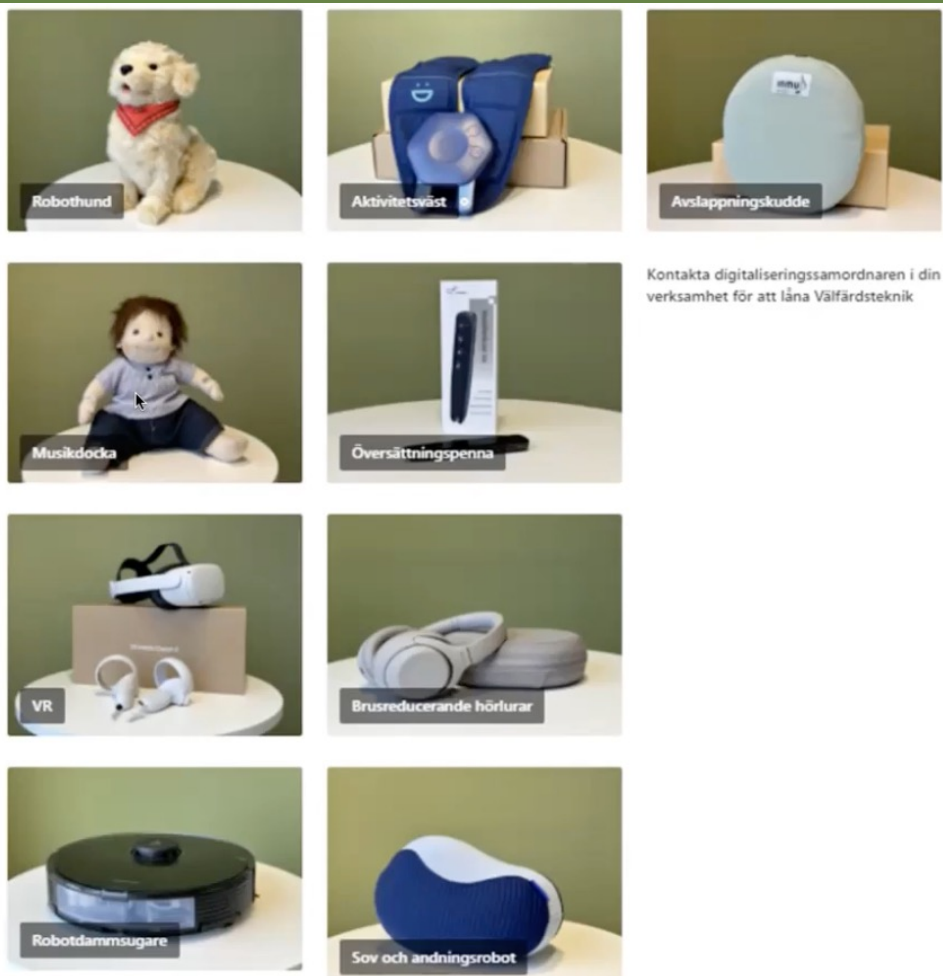
Smarta Hemmet Ekedal



Smarta Hemmet Ekedal



Internt välfärdsteknikbibliotek



[kungälv.se](#) > [Omsorg och hjälp](#) > [Hälsa- och sjukvård](#) > [Rehabilitering](#) > [Digitaliseringshjälpen](#)

Digitaliseringshjälpen

♡ SPARA 📄 SKRIV UT 🔊 LYSSNA



Här kan du som vill veta mer eller känner dig osäker på digitala tjänster och digital teknik få tips och råd. Förhoppningen är att du ska uppmuntras till att bli mer digitalt självständig.



SOLNA STAD

Exempel på vad den digitala fixaren kan hjälpa dig med:

- Installera och komma igång med olika appar (applikationer) till smarttelefon, surfplatta och dator
- Stöd i användande av digital kommunikation, exempelvis sms, videosamtal och sociala medier
- Komma igång med digitala samhällstjänster, exempelvis 1177 vårdguiden
- Digitala produkter, exempelvis robotdammsugare

Tjänsten är kostnadsfri och behöver inte behovsprövas.



Emina Ekenryd, digital fixare på Välfärdsbiblioteket i Solna

Vad förväntas av ett DigidelCenter

- Att vara en tillgänglig plats/funktion dit alla kan komma för att utan kostnad få hjälp med den digitala vardagen.
- Att samverka i ett erfarenhets- och datadrivet nationellt utvecklingsarbete.
- Att ingå i kommunens gemensamma digitaliseringsarbete.
- Att vara regeringens utpekade aktör inom främjande av digital kompetens.
- Att värna om digital delaktighet som en mänsklig rättighet.



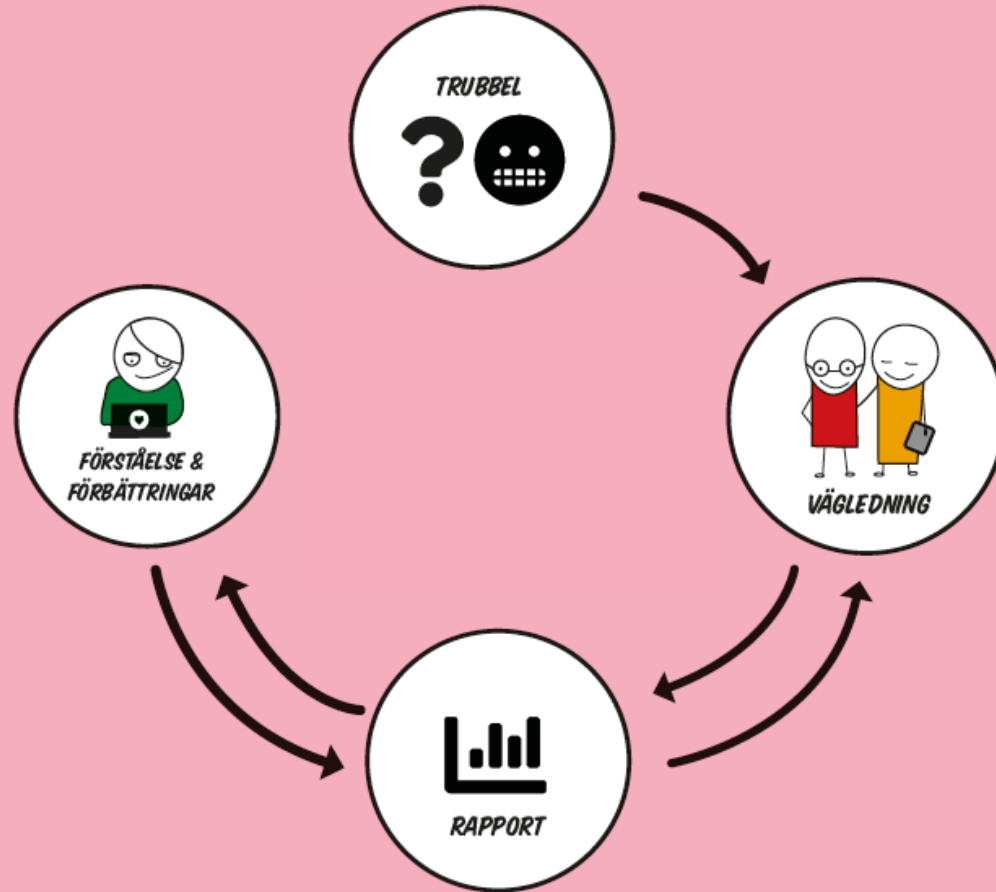
Regional samverkan i ett strategiskt utvecklingsprojekt



- Öka kunskap om digital delaktighet
- Digidelnätverket sedan 2014
- Kommunföreningen Sambruk
- DigidelCenter (30+)
- Samfinansierad samordningsfunktion 2023–2027
- Nationellt datadrivet arbete med närbyråkrater



Samhällets feedbackloop



194 (76%): **Bank**

172 (67%): Försäkringskassan

171 (67%): Migrationsverket

149 (58%): Arbetsförmedlingen

147 (58%): Kommersiella tjänster (tex teater-, flyg- eller tågbiljetter)

112 (44%): Skatteverket

102 (40%): Kommunala e-tjänster (tex ekonomiskt bistånd)

49 (19%): 1177

49 (19%): Lokaltrafik

48 (19%): A-kassa

40 (16%): Övrigt

31 (12%): Polisen

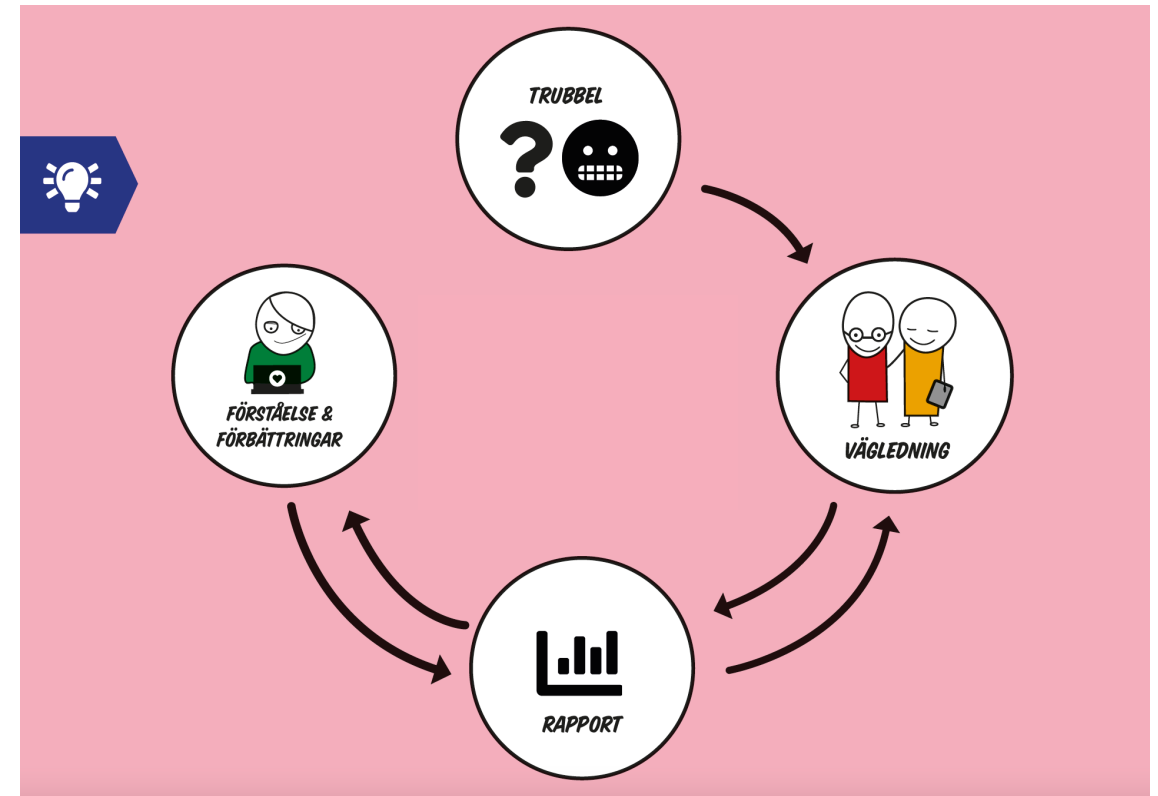
16 (6%): Övriga vårdtjänster

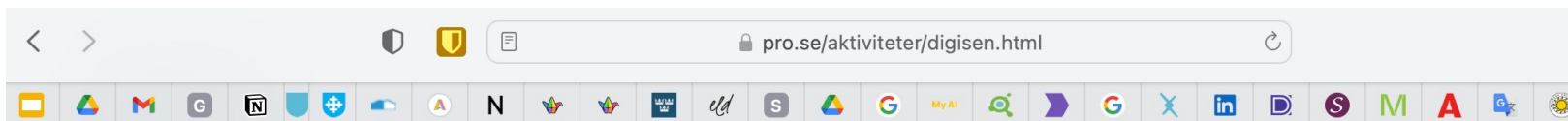
13 (5%): CSN

13 (5%): Kronofogdemyndigheten

12 (5%): Pensionsmyndigheten

Feedbackloop





Aktivitetskalender

DigiSen ▼

Undersökning: Kommuners digitala tjänster

Undersökning: Så använder äldre internet

Webbinarier om enkla digitala tjänster

DigiSen i media

Om projektet DigiSen

Hälsa och friskvård ▶

Kultur

Resor

Trinnelskronet

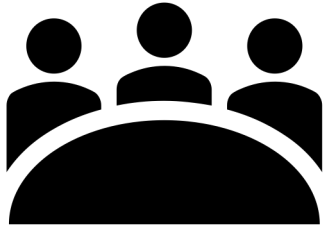


FOTO: Pexels

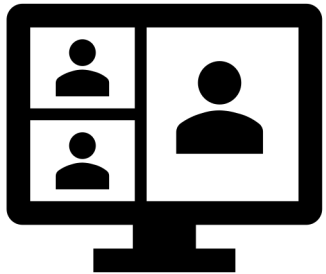
PRO-projekt om en enklare digital vardag

DigiSen är PRO:s projekt som syftar till att göra äldres digitala vardag enklare. Projektet drivs i samarbete med Begripsam. Det finansieras av Allmänna arvsfonden.

Ökat inflytande och delaktighet genom samskapande design



Deltagare från PRO och SPF
"Moderator i rummet" från ABF
E-tjänsteansvarig (Rättvik)

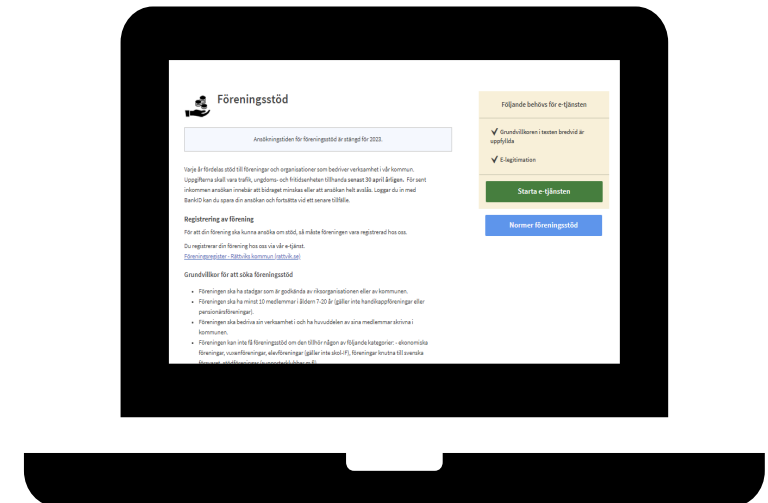


Begripsam
Deltagare från PRO och SPF
Ansvarig DigidelCenter (Rättvik)
Webbredaktör (Rättvik)
Fritidshandläggare (Rättvik)



Förändringar efter workshop

- Ta bort "onödiga" fält och frågor
- Möjliggöra att skicka in alla dokument/lämna fysiskt
- Ändra formuleringar och ord
- Ändra steg och ordning på frågorna
- Tydligare hjälptext



Orange ikon hus = Arrangemang på plats.

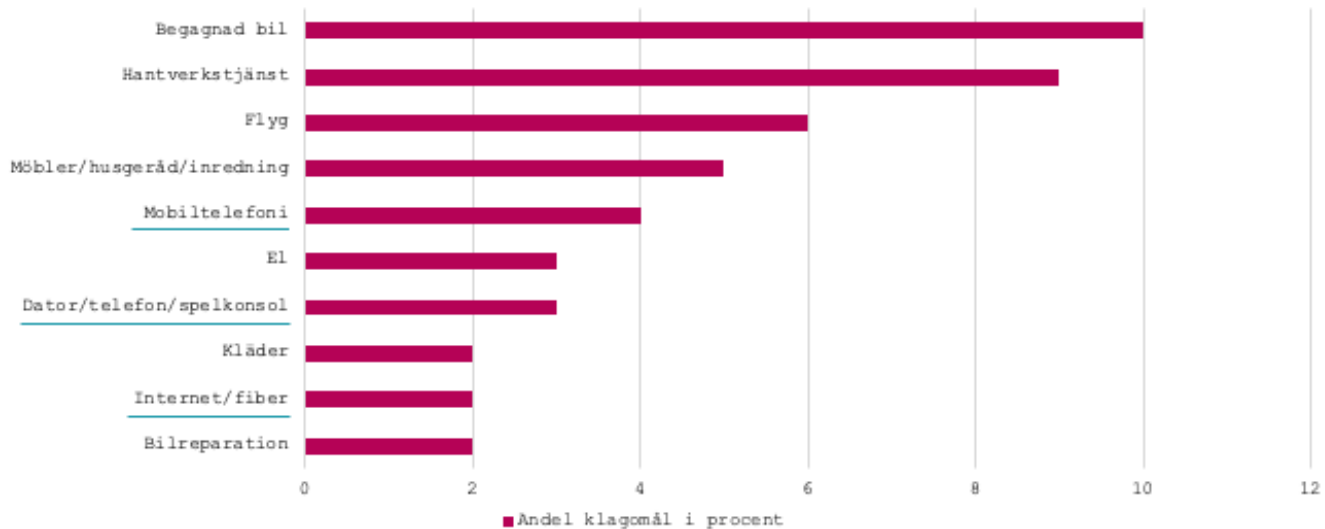
Blå ikon wifi = Webbaserad aktivitet.

Turkos ikon mötesplats = DigidelCenter.

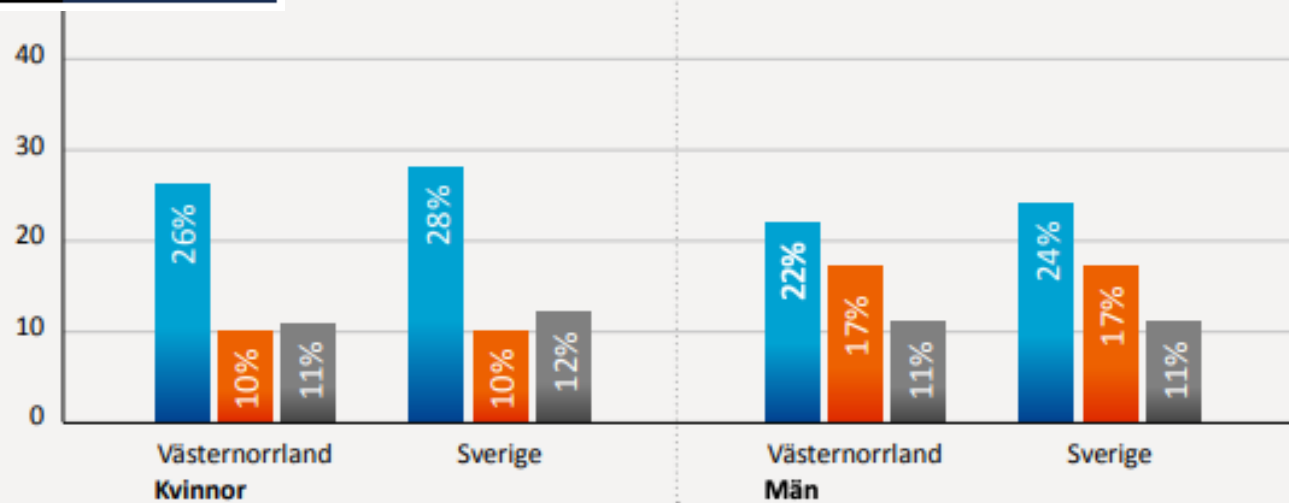
Lila ikon @ = Kommun med digital hjälp hemma för seniorer.



Diagrammet visar de tio vanligaste konsumentklagomålen till Hallå konsument 2022



Konsumentverket - KD Hallå konsument



Figur 3: Andelen kvinnor och män i Västernorrland och Sverige som uppger lätta eller svåra besvär av ensamhet och isolering, saknar emotionellt stöd, haft ekonomisk kris, ålder 16 år och uppåt, år 2022. Källa: Region Västernorrland, Hälsa på lika villkor 2022.

Läget i landet 2023

<https://www.konsumentverket.se>

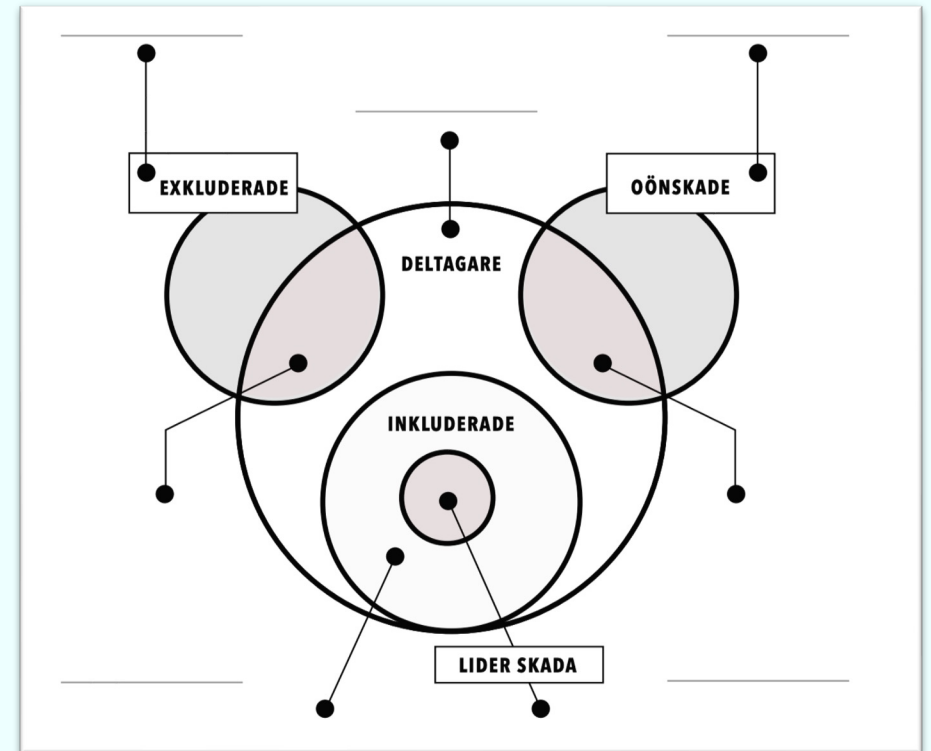
Hälsa på lika villkor 2022

<https://www.folkhalsomyndigheten.se>

Digital omtanke

Att komplettera "digitalt först" med:

Hur kan vår digitala lösning drabba den som redan befinner sig i en utsatt situation?



Tack för uppmärksamheten!

Terese Raymond, Nationell samordnare för Digidel

terese@digidel.se

