

Yttrande 2023-08-21

Nationell samordnare för Digidel
Terese Raymond

Finansdepartementet
fi.registrator@regeringskansliet.se

Nationell samordningsfunktion för Digidel på föreningen Sambruk svarar på frågor om dagens och framtidens utmaningar på konnektivetsområdet.

Sedan 2014 har föreningen Sambruk varit administrativ samordnare för det nationella Digidelnätverket¹. Digidel samlar aktörer från både offentlig sektor och civilsamhälle för erfarenhetsutbyte och samverkan inom arbete med den digitala delaktigheten för allmänheten i Sverige. Yttrandet är formulerat av den nationella samordnaren för Digidel och fokuserar på den demokratiska aspekten av att digitalisera mötet med samhällsservice och samhällsinformation.

Användning av konnektivitet och delaktighet

Efter ett decenniums arbete vill vi först och främst lyfta utmaningar som beror på otillräcklig konsekvensanalys när det gäller införande av digitala lösningar inom samhällsservice. Övergången från analog till digital kontakt med tex myndigheter, sjukvården och medier, förväntas ske genom utforskande självlärande. En konsekvens av det har blivit att allmänheten vänder sig till bibliotek eller andra vägledande funktioner för att få hjälp med att hantera eller förstå sina digitala ärenden. Kartläggningar² visar att ett viktigt, men inte alltid uttalat och resurssatt, digitalt stöd pågår på olika platser i den kommunala verksamheten. Kommunvägledare, integrationslotsar, bibliotekarier, hälsokonsulenter är exempel på yrkesgrupper som – tillsammans med anhöriga – överbryggat klyftor som uppstår i samhällets digitala transformation. För många personer är den digitala vardagens bestyr beroende av tillgång till sociala nätverk och så kallade varma experter³.

¹ Läs mer om Digidelnätverket på <https://digidel.se>

² Se till exempel Digitala samhällshinder – En rapport om människans möte med teknik i det digitala samhället och hur vi tillsammans kan underlätta det mötet (2022) Region Västernorrland, Mittuniversitet och Digidel <https://digidel.se/nyheter/digitala-samhallshinder/>

³ Forskarna Tobias Olsson och Dino Viscovi "Äldre som får hårda klappar behöver varma experter" <https://www.dn.se/debatt/aldre-som-far-harda-klappar-behoover-varma-expertes/>

Ett trettiotal kommuner har inrättat så kallade DigidelCenter och många kommuner har även anställt digitala fixare/lotsar som gör hembesök till invånare som är 69 år eller äldre. På bibliotek runtom i landet går det att surfa på trådlöst nätverk och där finns även datorer och skrivare som besökare kan använda under en begränsad tid. En del kommuner har även gjort det möjligt för allmänheten att låna hem konsumentteknik. Det är tydligt att tillgången till digitalt stöd, digital teknik och konnektivitet är ojämnt fördelad i landet.

Det stora behovet av digitalt stöd gör att vi anar omfattande dolda kostnader för support och vägledning i digital ärendehantering. När en viss samhällsservice digitaliseras kan det leda till ett merarbete hos annan offentlig aktör. Det kan även medföra att anhängiga måste hantera integritetskänsliga ärenden. Yrkesroller nära medborgarna, den så kallade första linjens support, hamnar i knepiga situationer relaterade till integritet och ansvarsutkrävande. Som exempel beskriver antologin "Bankdosor, skam och sms-poesi"⁴ specifika situationer där problem och dilemman uppstår i yrkespraktiken på bibliotek.

Inte sällan handlar digital vägledning om att kringgå ett hinder som beror på brister i den kognitiva tillgängligheten i tjänsten i fråga eller att användaren förväntas förmedla specifik information som annan aktör (till exempel en myndighet eller en bank) tillhandahåller. Den som möter allmänhetens frågor apropå digitala lösningar får värdefull information om brister när det gäller både användbarheten och konnektiviteten med andra aktörers system. När supporten utförs någon annanstans, än hos den som levererar tjänsten, går utvecklare miste om viktig feedback i det digitala mötet mellan medborgare och välfärden. I dagsläget saknas en struktur för att samla in och analysera hinder i samhällets digitala transformation. Sambruk (Digidel) och Mittuniversitetet (Forum för digitalisering) har inlett ett utforskande arbete som vi benämner "samhällets feedbackloop". Idén är att det som människor påtalar och lyfter som hinder för sitt möte med vårt digitala samhälle ska samlas och analyseras – inte fastna hos enskilda aktörer som kanske inte själva har förutsättningar eller resurser (eller befogenheter) att riva eller minska hindren. Även DIGG lyfter behovet av att arbeta mer användardatadrivet inom arbetsområdet digital inkludering.

Det finns stor potential i modellen med behovsdrivna kunskapsnätverk. I dagsläget saknas emellertid en strategi för att ta vara på nätverkens kunskap om samhällets digitalisering när det gäller användning av konnektivitet och delaktighet. Under 2022 startade ett kommunalt nätverk för att utveckla tjänster som ger digitalt stöd. Samma år inleddes även ett nationellt kommunalt erfarenhetsutbyte för yrkesrollen digitala fixare. Inom Digidel finns en struktur för erfarenhetsutbyte mellan alla DigidelCenter. Vi har även inlett nationell samverkan – med fokus digital delaktighet – tillsammans med de regionala digitaliseringskoordinatorerna

⁴ Bankdosor, skam och sms-poesi. Essäer om bibliotekens arbete med digitalisering (2020) Kungliga biblioteket CC BY <https://www.kb.se/samverkan-och-utveckling/nytt-fran-kb/nyheter-samverkan-och-utveckling/2020-12-09-bankdosor-skam-och-sms-poesi.html>

runtom i landet. För sjunde året i rad samordnar även Digidel den nationella kampanjveckan eMedborgarveckan (9–16 oktober).

Avslutningsvis vill vi lyfta att om alla ska ha möjlighet att dra nytta av elektroniska kommunikationstjänster krävs det även att alla har grundläggande förståelse om vad digital konnektivitet innebär – en slags generell allmänbildning om vårt digitala samhälle, tex konsekvenser för det demokratiska samtalet eller insikter om databeredskapsarbete. Här använder sig biblioteken av det internationella kunskapsområdet medie- och informationskunnighet (*media and information literacy*) där MIK är ett samlingsbegrepp för de kompetenser som gör att människor kan hantera, värdera och analysera det informationsflöde som förekommer via olika medietyper och i digitala lösningar.

Nedan en samlad lista på insatser med fokus delaktighet som nationell samordnare för Digidel har identifierat för att möta dagens och framtidens utmaningar på konnektivetsområdet. Önskad målbild:

1. Att respektive aktör som digitaliserar sin verksamhet även ansvarar för en konsekvensanalys angående hur individer utan tillgång till konnektivitet (internet, konsumentteknik och e-legitimation) och/eller med permanenta eller tillfälligt nedsatta kognitiva förmågor och/eller bristande kunskaper i svenska ändå ska kunna ta del av en jämlik samhällsservice.
2. Att respektive aktör som digitaliserar sin verksamhet har beredskap och resurser att hantera användarens/kundens/medborgarens "onboarding" och support i den aktuella samhällstjänsten.
3. Att en nationell strategi för digitalt stöd till allmänheten tas fram. Inom denna strategi finns även potential att arbeta användardatadrivet och på så sätt dra nytta av Sveriges decentraliserade förvaltningsmodell (se vidare punkt 4).
4. Att digitala lösningar inom samhällsservice har en fungerande feedbackloop mellan användare/medborgare, stödfunktion och leverantörer/offentlig aktörer. Det som människor påtalar och lyfter som hinder för sitt möte med vårt digitala samhälle ska samlas och analyseras – inte fastna hos enskilda aktörer som kanske inte själva har förutsättningar eller resurser (eller befogenheter) att riva eller minska hindren.
5. Att aktörer som arbetar med folkbildande insatser gentemot allmänheten får riktade resurser för kompetenshöjande insatser inom det internationella kunskapsområdet MIK – medie- och informationskunnighet (*media and information literacy*). När det gäller kompetenshöjande insatser med fokus på digital kompetens vill vi betona ett befintligt

omfattande utbud av kvalitativa utbildningsmaterial med CC licens hos tex Digidel, Internetstiftelsen⁵ och Digiteket⁶.

6. Att en nationellt övergripande aktör får i uppdrag att nyttorealiserar konkreta förslag i otaliga offentliga utredningar och rapporter apropå hur Sverige kan minska digitala klyftor. Redan 2002⁷ dokumenterades flera åtgärder som fortfarande inte är genomförda. Till exempel; att tillgång till internet och datautrustning ska ingå i det ekonomiska biståndet, att internetbaserad samhällsinformation bör vara begriplig och lättläst för alla, samt att bibliotek och medborgarkontor måste resurs-sättas för att tillhandahålla stöd i övergången till digitala lösningar.

7. Att behovsdrivna kunskapsnätverk får möjlighet att samla och strukturera sin kunskap, om möjligt i form av öppna data. Detta skulle möjliggöra nya analyser och därmed en aggregerad nyttorealiserings av nätverkens lärande praktik. För konnektivetsområdet med fokus på delaktighet finns redan väl etablerade nätverk (till exempel Digidel) inom användarnära offentliga stödfunktioner i samhällets digitala transformation.

Samtliga insatser (punkt 1–7) bedöms ha en kort startsträcka (på 1–3 år) givet en nationell tydlig styrning. Däremot ligger nyttorealiseringsen av större nationella satsningar på konnektivitet och delaktighet längre fram i tiden, till viss del längre fram än 7 år.

I förfrågningsunderlaget hade Finansdepartementet specificerat ytterligare områden. Flera av dessa har redan adresserats till viss del. Här följer kompletterande kortfattade kommentarer till respektive område.

När det gäller **Tillgång till digital infrastruktur** är önskad målbild att alla får tillgång till konnektivitet (här avses främst internet och konsumentteknik) för att överbrygga digitala klyftor och möjliggöra en mer jämlik digital vardag. Här behövs en statlig styrning som utgår från individens rättigheter. Vilken digital konnektivitet har alla rätt till i sin vardag? En tydlig målbild gör det möjligt att adressera brister i, eller konflikter mellan, befintliga regelverk (se även punkt 6 ovan).

⁵ Internetstiftelsens internetkunskap: <https://internetkunskap.se/>

⁶ Digiteket är en plattform för digital fortbildning och inspiration vars främsta syfte är att öka kompetensen hos bibliotekspersonal gällande digital kompetens, medie- och informationskunnighet (MIK) och läs- och litteraturfrämjande. <https://digiteket.se>

⁷ Förslag till strategi för att minska de digitala klyftorna (2002) Ju 2002: E. <https://www.regeringen.se/contentassets/4bf8c60c440e433882b23dceeeeb2339/forslag-till-strategi-for-att-minska-de-digitala-klyftorna/>

När det gäller **Robusthet och säkerhet** ser vi en utmaning i att utforma säkerhet på ett sätt som alla – från den mer ovana till den vana internetanvändaren – kan hantera. Det är en målbild att säkerhetslösningar inom digital samhällsservice byggs på ett sådant sätt att individen inte drabbas av otillgängliga och svår använda tjänster.

När det gäller **Klimat, hållbarhet och resurseffektivitet** finns det utmaningar i att skapa synergieffekter mellan olika satsningar och perspektiv inom hållbarhetsarbetet. Digitaliseringen möjliggör konnektivitet mellan olika kunskapsdomäner. Men för att det ska bli möjligt krävs stora kompetenshöjande satsningar i de flesta yrkesgrupper när det gäller till exempel informationsstruktur, databeredskapsarbete och öppna data (samtliga rymms inom medie- och informationskunnighet, MIK).

När det gäller **Statligt stöd** måste investeringar i fysisk tillgång till infrastruktur kompletteras med investeringar som möjliggör vägledande och lotsande yrkesroller i en alltmer digitaliserad vardag. Det finns också behov av investeringar som möjliggör ett användardatadrivet analys- och förbättringsarbete i så väl allmänhetens som tjänstepersonernas möte med digital samhällsservice.

Nationell samordnare för Digidel

Terese Raymond, 2023-08-21