

Smarta hållbara byar i Övre Norrland

Användarnas perspektiv

Mari Runardotter

Tero Päiväranta

1. Introduktion.....	3
2. Tillvägagångssätt	3
3. Smarta hållbara byar – nu och i framtiden.....	5
3.1 Hälsa	5
3.2 Servicepunkt - servicebuss	6
3.3 Serviceportal.....	7
3.4 Turism – rekreation	7
3.5 Tjänster för social kontakt.....	8
4. Avslutande reflektioner	8
Referenser	8
Appendix: Scenarion.....	9

1. Introduktion

I statens offentliga utredning (SOU 2017:1) ges uttryck för en tydlig politisk vilja att skapa goda förutsättningar för landsbygden. Det argument man för fram är att befolkade, aktiva och växande landsbygder bidrar till samhällsbygget i stort. Det ska alltså inte spela någon roll var man bor, offentlig service och näringslivets potential ska tillvaratas på bästa sätt även på landsbygden och människor som valt att bo och leva i landsbygd ska samma förutsättningar att utvecklas som människor i tätort och städer. Idag är det målet inte riktigt nått, skillnaderna i tillgång till offentlig service har ökat mellan olika landsdelar. Det är en viktig fråga eftersom tillgång till samhällsfunktioner och kommunal service kan vara avgörande för privatpersoner när de ska ta beslut om var man ska bo (om man ska bo kvar i eller flytta till landsbygd) eller besluta om man ska bygga eller köpa fritidshus. Tillgång till samhällsfunktioner och kommunal service har även betydelse för turister och för företag när det gäller etablering och utveckling.

Övre Norrland präglas av långa avstånd mellan orter och när det gäller inlandet även av långa avstånd till kommersiell, offentlig service och andra samhälls- och företagstjänster, vilket innebär att övre Norrland räknas som en av EU:s mest glesbefolkade regioner. Här finns alltså stor potential att förbättra förutsättningarna för de människor som väljer att bo kvar, bosätta sig, turista eller vara företagare i landsbygd.

Demokrati handlar om att det inte ska vara någon skillnad oavsett var du bor. I dagsläget planeras för att tillgång till fiber ska ordnas, den stora frågan är vad den ska användas till? Vilka digitala tjänster och verksamheter kan vi föreställa oss därute? Vad kan digitaliseringen hjälpa till med och eventuellt ersätta? Kopplat till detta är fysiska transporter. Många gånger leder digitala tjänster till att varor och personer måste transporteras för att tjänsten ska vara fullt ut genomförd. Därför är samordnade transporter en viktig del av smarta hållbara byar. Det är även en miljöfråga.

Projektet Smarta hållbara byar syftar därför till att skapa kunskap om och förutsättningar för att etablera servicepunkter där traditionella och digitala tjänster samt digitala lösningar för koordinering och kommunikation erbjuds. Vi adresserar även frågan om samordnade transporter, vilket kan ses som en förutsättning för att kunna erbjuda både fullständiga servicelösningar men även rena transporttjänster (SHB Projektplan, 2017). Avsikten är att öka tillgängligheten till alla samhällsfunktioner och tjänster och möjliggöra både liv och arbete i glesbygden.

Denna rapport är en sammanställning av en undersökning bland de som bor, lever och verkar i landsbygd bland nio av övre Norrlands kommuner och bygger på intervjuer med invånare från Arvidsjaur, Boden, Gällivare, Haparanda, Jokkmokk, Luleå, Piteå, Övertorneå och Övertorneå. Rapporten bidrar med en fördjupad insikt över vad människor i landsbygd önskar och känner behov av, när det gäller att i trygghet kunna leva, arbeta, besöka eller flytta till deras bygd.

2. Tillvägagångssätt

Vi strävade efter ett gediget underlag i vår förstudie och därför engagerade vi studenter som går programmet Digital tjänsteutveckling, andra året. Underlaget till rapporten består därför av intervjuer som genomfördes av 20 studenter under februari 2018. Studenternas arbete har skett inom ramarna för kursen I0017N Tjänstarkitektur och inneburit att de har samlat information från

användare, för att utifrån de svar intervjuerna gav föreslå digitala tjänster med tillhörande arkitektur. Denna rapport sammanställer dock intervju svaren – inte studenternas förslag på digitala tjänster.

Tabell 1. Antal intervjuer per kommun.

Kommun	Antal intervjuer
Arvidsjaur	7
Boden	8
Gällivare	8
Haparanda	3
Jokkmokk	5
Luleå	3
Piteå	7
Överkalix	7
Övertorneå	5
Totalt	53

Totalt har 57 personer blivit intervjuade, vilket betyder att vid 4 intervjuer deltog 2 informanter tillsammans. Andelen kvinnor som intervjuades var 34 stycken och antalet män var 23.

Tabell 2. Åldersfördelning bland informanterna.

Kvinnor	Män
24	31
30	31
31	38
32	39
33	43
34	48
34	50
36	52
38	54
40	55
44	56
45	58
48	58
50	59
51	59
52	59
54	65
55	65
56	69
58	74
58	74
59	78
59	
59	
60	
61	
64	
64	
66	
66	
67	
72	
72	
75	

Som framgår av Tabell 2, finns informanterna representerade i åldrarna 24 – 78 år, vi saknar dock åldersuppgift från en man. Informanterna utgör ett genomsnitt av människor som bor i landsbygd och de är aktiva inom många områden i samhället. De yrkesverksamma arbetar med allt från

administration/handläggare, arkitekt, besiktningsman, chef, ekonom, företagare, ingenjör, kommunalråd, lärare, mekaniker, sjukgymnast, systemutvecklare, vaktmästare till verksamhetsutvecklare. Även pensionärer intervjuades, av vilka några är aktiva i föreningar och liknande.

Studenterna har följt en intervjuguide som förutom att fånga informanternas förslag och idéer även försöker hitta och förstå informanternas motiv, behov och vad de värderar högt i relation till smarta hållbara byar. Själva intervjutillfället följde samma mönster i alla intervjuer. Informanterna fick se sex olika scenarion för att därefter välja vilket/vilka de ville prata om. Dessa scenarion var;

- Digital servicebuss
- Hyra kommunala resurser
- Digital(a) hälsotjänst(er)
- Smarta tjänster för turism/rekreation
- Tjänster för möten och
- Servicepunkter – digital kiosk

Informanterna kunde även föreslå eget ämne (Se Appendix: Scenarion).

Resultatet från intervjuerna är sedan sammanställt av oss i projektgruppen och vi redovisar resultatet efter de teman vi identifierat vid genomgång av samtliga intervjuvar. Intervjuvarerna är analyserade och fördelade i huvudsakliga diskussionstrådar, och siffran inom parentes visar antal diskussionstrådar/ämne. De teman det handlar om är;

- Hälsa (112)
- Servicepunkt – servicebuss (108)
- Serviceportal (43)
- Turism – rekreation (26)
- Transport – personer och gods (16)
- Tjänster för social kontakt (10)
- Övrigt (12)

Dessa teman visar vad informanterna främst valde att fokusera på. Vi vill påpeka att detta är en grov indelning, många diskussioner kombinerade de teman som vi redogör för nedan. Vidare, eftersom projektet har haft transporter som en egen del i förstudien, redogör vi inte specifikt för det nedan. Många gånger finns frågan om transporter som en del i ett annat huvudtema. Så, vad anser kommuners invånare vara viktigt för att skapa smarta hållbara byar?

3. Smarta hållbara byar – nu och i framtiden

I detta kapitel redogörs för de svar som intervjuerna har gett. Vi börjar med de teman som var mest diskuterade och avslutar med de som diskuterades minst.

3.1 Hälsa

Hälsa var den fråga som engagerade informanterna mest. En viktig förutsättning för att bo, leva och verka i landsbygd finns i tryggheten att veta att man enkelt och snabbt har tillgång till hälso- och

sjukvård. När det är långt till sjukhus och vårdinrättningar blir resor till och från både kostsamt och tidskrävande, vilket de flesta informanter gärna vill undvika. Inom hälsa ser informanterna många möjligheter till förbättring med hjälp av den digitala tekniken. Det som efterfrågas är;

Digital tidsbokning – informanterna efterfrågar ett enkelt sätt att boka tid för besök/undersökning och vill gärna slippa telefonköer.

Möte med läkare/sjuksköterska på distans – som ett komplement till fysiska besök kan det många gånger räcka att prata med sjukvårdspersonal via lämpligt digitalt kommunikationsverktyg. Verktöget bör kunna kombinera ljud och bild så att det blir möjligt att ställa diagnoser och bestämma typ av behandling och skriva ut recept. Även vid psykisk ohälsa kan ett digitalt kommunikationsverktyg vara värdefullt och komplettera eller ersätta fysiska besök. Utöver hälso- och sjukvården skulle även apotek kunna bistå med information och hjälp via distans.

Kameraövervakning vid vård i hemmet - här är informanterna mer skeptiska. De menar att det är positivt att de äldre kan bo kvar hemma så länge som möjligt, det kan vara ett bra komplement till hemtjänsten och det kan skapa trygghet och rädda liv. Informanterna pekar dock på integritetsfrågan och betonar att den här typen av lösning inte får kränka den personliga integriteten. Kameraövervakning i hemmet bör alltså ske med försiktighet och den övervakades godkännande. Det passar inte alla och det finns risk för att det upplevs opersonligt. När det handlar om hälsa blir frågor som integritet och säkerhet väldigt centrala, och informanterna påpekar att det finns ett värde i personlig kontakt. Digitaliseringen kan inte ordna allt, menade en informant.

Själv ta vissa prover – mäta blodtryck, lämna blodprov osv. hemifrån, skulle också spara in resor på enkla undersökningar som är snabbt genomförda. Risken finns dock att det blir opersonligt och att man tappar kontakten med läkare/sjuksköterska. Här menar dock några informanter att man bör få hjälp av exempelvis en distriktssköterska och då skulle den här typen av tjänst kunna kopplas till servicepunkt/servicebuss.

Många informanter föreslår just **servicepunkter som den naturliga platsen för hälsofrågor** – här skulle man kunna behålla personlig kontakt med en sköterska, som då blir den som får resa istället, och få tillgång till utrustning för diverse provtagningar. Denna lösning tilltalar såväl barnfamiljer som äldre, eftersom det leder till både tids- och resekostnadsvinst och skapar trygghet.

Hälsa kopplas även till **transporter** – för att vård ska fungera behövs mer än läkarbesök. Dels önskar informanterna möjlighet att kunna boka resor digitalt när de ska till sjukhus/hälsocentraler. Även vissa varor måste transporteras, i det här fallet medicin, hjälpmedel eller annan medicinsk utrustning.

3.2 Servicepunkt - servicebuss

De servicepunkter som finns i landsbygden idag är många gånger placerade i en butik, som då tillhandahåller olika tjänster, och fungerar som **ombud för apotek, matleverans, systembolag, spel och ATG, paketutlämning, kontantuttag, osv.** Utöver detta föreslår informanterna;

Tillgång till dator/Internet – man kan blanda traditionella tjänster med digitala. Alla har inte tillgång till dator eller internet i hemmet. Här påpekar flera informanter att det då blir viktigt med mänsklig support, någon som kan stödja och hjälpa till med datoranvändning bör finnas tillgänglig under vissa tider.

Ett förslag är att även Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan skulle kunna erbjuda digitala möten – av samma skäl som för hälsa, man slipper resor och sparar på så sätt både tid och pengar. Somliga informanter kallar detta en **digital kiosk** – genom vilken man enkelt kommunicerar med myndigheter, apotek. Man skulle även kunna lösa fiskekort, hyra stugor osv. här.

En servicepunkt kan även innehålla en **digital anslagstavla** – där man informerar om evenemang och annat som händer i kommunen. Man kan tänka sig att placera en digital anslagstavla på såväl servicepunkten som vid kommunhuset.

Det skulle även vara möjligt att tillhandahålla alla dessa tjänster ovan med en **servicebuss** som kör runt på olika platser. För de som har svårt att själva ta sig till servicepunkter skulle det underlätta mycket, men det upplevs som positivt och bekvämt för alla. Många informanter kopplar ihop servicebuss med bokbuss, alltså kopplas ytterligare en tjänst till den ”rullande servicepunkten.”

En informant hade även en idé om en **servicebil/buss för sophämtning**. På ett släp kan man ordna olika fack för enkel sopsortering, har man inte egen bil blir det svårt att besöka sopstationer.

En informant menar att det vore bra att kunna få hjälp med enklare tjänster, kratt, sopa, skotta snö och liknande.

Servicepunkternas popularitet beror på att informanterna menar att servicepunkter gör att landsbygden blir mer attraktiv, det förenklar tillvaron och man får känslan av närhet till samhällstjänster. Det blir även en naturlig mötesplats för mänskliga möten där man träffar andra.

3.3 Serviceportal

En serviceportal blir en digital lösning där informanterna vill hitta och få tillgång till kommunala, eller byns, resurser. Portalen kan även visa vilka **kommunala tjänster** som finns tillgängliga digitalt. Här pekar informanterna på vikten av att kommunen digitaliserar sina tjänster. För företag blir den typen av lösning värdefull, menar informanterna. Enkel tillgång till information och hjälp vore bra för dem.

Utöver det nämner informanterna också **boka tid** med kommunanställda, **boka transport, hyra sporthall**, och **hyra företagslokal**. Boka transport kan nämnas särskilt, då en informant menade att istället för att ha en utsedd chaufför, kan man behovsanpassa turerna i högre grad. Vår tolkning är att invånare ställer upp för varandra och erbjuder plats i sina bilar, när de ändå ska åka någonstans. Serviceportalen skulle alltså erbjuda digitala verktyg som ger möjlighet att erbjuda plats i bilen och boka in sig på resor.

En serviceportal kan även **hålla föreningar uppdaterade** och överhuvudtaget sprida mycket **information**, man kan enkelt se vad som händer i byn. Ett förslag är alltså någon form av **digital kalender**. Serviceportalen skulle även kunna erbjuda en **digital karttjänst**, som preciserar var saker och ting händer. På så sätt kan användaren se och beräkna resväg och tid.

3.4 Turism – rekreation

Här riktar sig informanternas förslag främst till turister, men även som boende i en by vill man ha tillgång till information om vad som finns att göra på fritiden. Alltså, en digital tjänst som tillhandahåller **information** om vandringsleder, fiskeställen, boka fiskekort, boka stuga, det vill säga, samla alla möjligheter till **upplevelser på samma plattform**. Här skulle man även kunna hyra ut sitt eget hus. Det ses som en viktig del i att hålla bygden levande och attraktiv.

3.5 Tjänster för social kontakt

När informanterna pratar om tjänster för social kontakt blir det tydligt att inget kan ersätta det personliga mötet. Därför blir också servicepunkten den plats som informanterna nämner som naturlig för att träffas. Ingen av informanterna nämner någon digital lösning för social kontakt. Det anses viktigt för att skapa samhörighet, och en informant betonar att det bör vara öppet regelbundet. En annan informant menar att fler och fler sitter i sina egna stugor och en mötesplats kan motverka det. En levande och livaktig mötesplats motverkar isolering, och gör samtidigt byn attraktiv och livskraftig.

4. Avslutande reflektioner

Sammantaget kan vi se att det som engagerar mest är tillgång till hälsorelaterade tjänster. Det kanske faller sig naturligt med tanke på att om man inte är frisk och stark blir det mycket tyngre att bo i landsbygd. Att inte enkelt ha tillgång till sjuk- och hälsovård är dyrt, tidskrävande och framför allt skapar det otrygghet.

Att servicepunkt/servicebuss blir centralt tänker vi oss beror till stor del på att man på ett ställe samlar flera olika tjänster, samtidigt som man får en mötesplats för social gemenskap. Man kan alltså med en servicepunkt/servicebuss svara upp mot många av de behov som människor i landsbygd har. De tjänster man erbjuder på servicepunkten kan vara hur många som helst – om man erbjuder dator och internetuppkoppling samt hjälp för de som behöver, så alla får tillgång till digitala tjänster. Om och hur det ska lösas är en intressant utmaning, för när vi erbjuder personlig hjälp med dator och internet måste vi säkra upp att personen som får hjälp kan vara trygg med att uppgifter om dem som person inte hamnar i orätta händer. Det blir en viktig fråga hur man löser det problemet.

Referenser

SHB Projektplan (2017). Smarta hållbara byar.

SOU 2016:89. För digitalisering i tiden. Digitaliseringskommissionen. ISBN 978-91-38-24540-8;ISSN 0375-250X.

SOU 2017:1. För Sveriges landsbygder – en sammanhållen politik för arbete, hållbar tillväxt och välfärd. ISBN 978-91-38-24550-7; ISSN 0375-250X.

Appendix: Scenarion

Läs igenom dessa scenarion. I relation till att utveckla smarta hållbara byar, vilka två intresserar dig – på positivt och/eller negativt sätt? Vilket placerar du på första respektive andra plats att prata om?

1. Digital servicebuss

En mobil servicebuss kör runt i kommunen. På bussen, som tillhandahåller dator och Internetuppkoppling, får du tillgång till e-tjänster som att beställa varor från företag eller alla de e-tjänster kommunen erbjuder, exempelvis att söka bygglov. Skulle det vara intressant? Vilka tjänster skulle du vilja nå på detta sätt?

2. Hyra kommunala resurser

Genom kommunens digitala tjänst har du möjlighet att hyra sporthall, samlingslokal, företagslokal eller andra kommunala resurser. Vad skulle vara intressant för dig? Kan du tänka dig annat som skulle kunna hyras på detta sätt?

3. Digital(a) hälsotjänst(er)

Inom hälso- och sjukvård kan den digitala tekniken göra det möjligt att få träffa din doktor, få råd, recept och annat via nätet. Det är också möjligt att ordna till exempel kameraövervakning hos personer i hemmet som behöver tillsyn. Med tilläggsutrustning man kan mäta t.ex blodtryck och få kontakt med läkare / sjukvårdare. Känns det intressant? Vilka fler eller andra digitala tjänster kan du tänka dig inom hälso-området?

4. Smarta tjänster för turism/rekreation

Kommunen erbjuder en smidig digital tjänst till både invånare och turister, där du genom appen kan köpa och betala exempelvis fiskekort. Vilka andra tjänster skulle man kunna erbjuda, som skulle vara av värde för dig när du turistar eller gör utflykter i kommunen?

5. Tjänster för möten

Du har tillgång till en kommunal digital mötesplats. Där kan du kontakta människor eller företag för samarbeten, projekt eller andra initiativ genom att sätta upp lappar på en digital anslagstavla. Skulle det vara av intresse? Vad kan du tänka dig för sammanhang där det skulle vara av värde?

6. Servicepunkter – digital kiosk

Din kommun tillhandahåller en digital servicepunkt / ”kiosk” i den lilla matvarubutiken-butiken. Där kan du identifieras och på ett säkert sätt att hämta paket, spela på Svenska Spel och ATG. Den fungerar även som utlämningsställe för Apoteket och Systembolaget. Eller att få kontakt med arbetsförmedling, etc offentliga tjänster. Finns det andra varor och/eller tjänster som du tycker skulle vara värdefulla om de fanns på servicepunkten? Vilka?

7. Du kan även hitta på egna, du behöver inte begränsa dig, utan får gärna tänka utanför boxen.

På så sätt kan vi skapa attraktiva byar!