

Aktiva medborgare i det digitala samhället

Rapport från workshop
Digidel-konferensen, Luleå 2018-12-04

Mari Runardotter

Luleå tekniska universitet

Det digitala samhället – och den aktiva medborgaren

De flesta är idag överens om att den pågående digitala transformationen förändrat och kommer att fortsätta förändra samhället på ett genomgripande sätt. Enkelt uttryckt kan man säga att IT-samhället började med att skapa digitala versioner av analogt material, så kallad digitisering. Utvecklingen gick vidare mot digitalisering, och med det menar vi främst att nya processer, aktiviteter och affärsmodeller nu växer fram. Begreppet digitalisering används i dag både i betydelsen omvandling av information till digital form, och i betydelsen samhällelig digitalisering, och avser då den ökade användningen av it i samhället som helhet (SOU 2014:13).

Idag pratar vi om digital transformation, ett begrepp som pekar mot den genomgripande förändring som vi står inför. Europeiska kommissionen menar att den digitala transformationen är en enorm tillväxtfaktor för industri och samhället i stort. Avancerade digitala teknologier som sakernas internet (Internet of Things), big data¹, robotteknik, blockkedje-teknik² och artificiell intelligens ses som det som gör det möjligt att hänga med i framtidens produkt- och tjänstemarknader (Europeiska kommissionen 2019). Digital transformation karaktäriseras alltså av att man integrerar avancerade teknologier med fysiska och digitala system, skapar smarta produkter och tjänster, nya innovativa affärsmodeller och nya processer. Begreppet digital transformation är tydligt förknippat med tillväxt, produktion och affärslivet.

Så vad har det med enskilda medborgares digitala kompetens att göra?

I ett samhälle där tekniken breder ut sig när den i slutändan fram till den enskilda individen och förändrar hur vi arbetar, studerar, handlar, umgås, idrottar, eller helt enkelt lever våra liv. Det blir viktigt att vi ställer oss frågan: för vad och vem är tekniken till? Vad vill vi ha den till? Och inte minst, hur vill vi att framtiden ska se ut? I grunden är det en demokratifråga. Men för att som medborgare kunna svara på dessa frågor och skapa sig sin egen uppfattning behöver man en viss digital kompetens, man behöver kunna använda digitala verktyg och tjänster, förstå vad den digitala tekniken innebär och förändrar. Medborgarna behöver även medie- och informationskunnighet, det vill säga kunskap om och förmåga att finna, analysera, kritiskt värdera och skapa information i olika medier och sammanhang.

Sverige anses vara ”bäst i världen på digital delaktighet” (SOU 2014:13, s. 11) trots att närmare en miljon svenskar inte är aktiva IT-användare. Därför vill regeringen åstadkomma en bred digital kompetens-höjning för hela befolkningen. Som ett led i detta gav regeringen i uppdrag till Kungliga biblioteket att under åren 2018-2020 samordna och finansiera en satsning på de regionala biblioteksverksamheterna, för att dessa ska utvecklas till kompetens- och utvecklingsnoder. Satsningen innebär i sin tur att de regionala biblioteksverksamheterna samordnar en utbildning av landets folkbibliotekarier för en digital kunskaphöjning, för att de i sin tur ska arbeta för en ökad digital kompetens hos medborgarna (Regeringen 2017).

Digidel är ett nätverk som arbetar för att öka den digitala delaktigheten och tillgängligheten till digitala tjänster i Sverige (Digidel 2017). Digidelnätverket fick under 2018 bidrag av regeringen för att inrätta en central kampanj- och samordningsfunktion med syfte att bland annat möjliggöra för personer att höja sin digitala kompetens. Som en del av detta genomfördes fyra regionala Digidel-konferenser i Sverige. Intentionen var att de inbjudna (politiker, chefer, beslutsfattare och strateger med flera) från regionens kommuner, organisationer och företag skulle diskutera strategier, utbyta

¹ Big data är digitalt lagrad information i så stora mängder (vanligen terabyte och petabyte), att det är svårt att bearbeta informationen med traditionella databasmetoder.

² En blockkedja är en distribuerad databas, det vill säga en databas som lagras i många kopior i ett nätverk.

erfarenheter och kunskap. Regionbiblioteken fick i uppdrag att planera och genomföra konferenserna. Tanken med konferenserna var även att ta tillvara alla goda idéer, driva förändringen och åstadkomma konkreta åtgärder (Sambruk 2018).

Den Digidel-konferens som genomfördes i Luleå den 4 december 2018 avsåg att bidra till att alla i Norrbotten, oavsett funktionsförmåga, ska ges möjlighet att vara en del av och känna en grundtrygghet i den digitala samhällsutvecklingen och vara delaktiga i det demokratiska samhället, digitalt kompetenta i sin vardag, och även rustade för att kunna bidra till innovation och utveckling av produkter och tjänster. Fokus för konferensen var digital delaktighet och människors tillgång till och användning av digitala verktyg och tjänster samt behov av stöd för att vara digitalt kompetenta.

I programmet ingick en workshop på temat Aktiva medborgare i det digitala samhället. Denna rapport sammanställer de tankar, åsikter och idéer som deltagarna på konferensen kom fram till under workshopen.

Workshop – genomförande

Den workshop som genomfördes var uppdelad i två pass, Workshop del I mellan 10.30 – 11.45 på förmiddagen och Workshop del II under eftermiddagen mellan 13.30 – 15.00. Workshopens deltagare delades in i sammanlagt 12 grupper, med 5-6 personer i varje grupp och indelningen av grupperna gjordes i förväg av konferensens arrangörer. Tolv deltagare var innan konferensen tillfrågade om de kunde tänka sig att vara den som ansvarade för att anteckna och dokumentera samt att se till att alla vid bordet fick möjlighet att uttrycka sina tankar, åsikter och idéer. Dessa personer tackade ja och intog den rollen under workshopen.

Av de totalt 68 deltagarna var 47 kvinnor och 21 män. De representerade följande orter; Arjeplog, Arvidsjaur, Boden, Gällivare, Haparanda, Härnösand, Jokkmokk, Luleå, Piteå, Vuollerim, Överkalix och Övertorneå.

Deltagarna arbetar *bland annat* som konsult, digital strateg, verksamhetsutvecklare/verksamhetsstrateg, projektledare, administratör, digitaliseringskoordinator, samordnare och landsbygdsutvecklare inom områden som *exempelvis* besöksnäring, bibliotek, arbetsförmedling, IT, digitalisering, folkbildning och utbildning. I genomsnitt har de varit yrkesverksamma i 12 år, där den med kortast tid varit yrkesverksam i 2 månader och den med längst i 40 år. Det var med andra ord en blandad grupp deltagare med stor erfarenhet och bred kunskap från olika verksamheter.

Som grund för diskussionerna användes 5 olika personer, eller grupper av personer (familjer) vilket är fiktiva representanter av en viss typ eller kategori av, i det här fallet, medborgare (se bilaga A). Det betyder att varje persona/personagrupp diskuterades av minst två grupper deltagare. Personor används för att underlätta för deltagare att sätta sig in i en annans situation, se saker och ting utifrån just dennes perspektiv och för att påminna oss om att det är människor som i slutändan påverkas av de förslag eller beslut som fattas.

Anteckningar och dokumentation gjordes i färdiga mallar, som fanns på borden (se bilaga B).

På förmiddagens pass, Workshop del I, fick deltagarna i uppgift att utifrån den persona de var tilldelade, diskutera hur just denna persona ska kunna bli en aktiv medborgare i det digitala samhället, och mer specifikt;

- ✓ Vilka är personans förutsättningar/utgångspunkt? Med andra ord, vilken datorvana har personen?
- ✓ Vilka IT-verktyg använder personen?
- ✓ Vilka behov har personen? Varför?
- ✓ Vad vill personen uppnå? Varför?
- ✓ Hur ska personen uppnå det?

De två första frågornas syfte är att deltagarna ska sätta sig in i personornas situation, deltagarna fick även, om de ville, lägga till information i beskrivningen om personen. De tre senare frågorna berör temat i högre grad och deltagarnas svar på dessa frågor finns sammanställda nedan i kapitlet Workshop del I – Aktiva medborgare i det digitala samhället.

Eftermiddagens pass, Workshop del II, genomfördes i samma grupper men då med det övergripande temat hur vi kan stödja personen att bli en aktiv medborgare i det digitala samhället. Deltagarna fick diskutera vilka lösningar de kunde se, det vill säga frågorna var;

- ✓ Vem äger frågan? Vem borde äga frågan?

Aktiva medborgare i det digitala samhället – Digidel-konferens 2018

- ✓ Vilka samarbeten behövs? På vilka sätt skapar vi dessa samarbeten?
- ✓ Vad motiverar personen att använda lösningen?
- ✓ Vad ställer det för krav på de organisatoriska lösningarna?
 - Dvs. vad måste vara på plats för att lösningarna ska funka?
 - Vad finns idag? Vad finns inte?
 - Vilka aktiviteter måste ske för att möjliggöra detta?
 - Vilka resurser krävs?
 - Vilka parter blir involverade?

Dokumentationen samlades ihop och har senare överförs till digitalt format. Med detta har det blivit dags att sammanfatta vad de gav uttryck för!

Workshop del I: Aktiva medborgare i det digitala samhället

Först och främst, när det kommer till vilka behov medborgare har nämner naturligtvis deltagarna behovet av internetuppkoppling, bredband och teknisk utrustning – vilket handlar om den **tekniska infrastrukturen** som möjliggör den digitala transformationen. Vi kan konstatera att för att medborgare ska kunna vara aktiva i det digitala samhället måste den tekniska infrastrukturen vara på plats innan vi verkligen når alla medborgare. Det är alltså en fundamental del för det digitala samhället.

När vi fokuserar på den enskilda individens behov handlar det om en mängd saker, från individens eget förhållningssätt till vad stat, region och kommuner kan göra. Nedan följer en sammanställning av de tre sista frågorna under Workshop I, eller med andra ord, deltagarnas tankar, åsikter och idéer om personans behov, vad personen vill uppnå och hur personen ska uppnå det.

Medborgarnas behov

När deltagarna diskuterade sina personers eller enskilda medborgares behov, nämndes först att alla medborgare behöver tillgång till **utbildning** som ses som en förutsättning för att kunna planera sin framtid. Mer specifikt behöver medborgare **kunskap** om teknisk (kommunikations-) utrustning och hjälp med installation av hjälpmedel, stöd och support. De har också behov av **kontakt**, dels med vård och omsorg, apotek, post och andra tjänster som samhället erbjuder, men även **social kontakt**, vi vill alla ha kontakt med släkt och vänner, träffa familjen, barn, barnbarn, känna att vi har ett nätverk, umgänge, och får träffa andra i samma situation.

Ett annat grundläggande behov rör **medborgarskap**, som är en förutsättning för att fullt ut kunna delta i samhället. Ett identifierat behov rörde just detta att vara delaktig i och komma in i det svenska samhället. I vissa fall kan det innebära att man till exempel behöver tolk för att få rätt information, stöttning av Gode män och vägledning eller guide till samhället, utbildning, arbete och kontakt med myndigheter.

Kommunikation ses också som viktigt. Möjlighet att kommunicera med omvärlden och sprida information är något som gäller såväl privatpersoner som företagare. De senare behöver även marknadsföra sina företag på webb/sociala medier för att utveckla sin verksamhet och nå andra kunder än lokalbefolkningen. Man behöver även kunna **kommunicera på olika sätt**, menade deltagarna. De konstaterade också att det uppstår ett lokalt informationsbehov när allt mer blir digitalt. I samband med kommunikation kan vi även nämna att **omvärldsbevakning** också är viktigt för att vara en aktiv medborgare. Människor bör ha tillgång till vad som händer runt omkring oss, både i byn där vi bor och verkar men även i världen i stort.

Ett annat behov deltagarna identifierade var att medborgare vill kunna delta i det kulturella livet, och ta del av exempelvis musik, film, teater, kulturevenemang och andra intressen. Med andra ord är **kulturell delaktighet** av vikt.

Oavsett var vi bor finns behovet av **tillgång till service**. Att kunna handla och shoppa det man behöver och vill ha bidrar till livskvalitet. Handlar man till exempel mat på nätet behöver man få det hem till dörren också, alltså sågs **hemleveranser** som en förutsättning för den digitala delaktiga medborgaren. Med andra ord är **kollektivtrafik** och **transporter** av både varor och personer viktigt, dels för pendling eller skolskjuts och för att möjliggöra för människor utan bil att kunna ta sig dit de vill.

Generellt konstaterade deltagarna också att många av de tjänster som erbjuds idag³ kräver digital närvaro och att det finns ett stort behov bland medborgarna att lära sig hantera vardagsärenden över internet. Deltagarna menade också att man kan lära sig något nytt via tekniken, som exempel gav de språk, musik, svamp, handarbete, idrott.

Trygghet eller social trygghet är det som workshopdeltagarna framförallt anger som skäl till de behov de har identifierat. De menar att man ska kunna leva var som helst i landet och ändå ha tillgång till den trygghet som på ett enklare sätt finns i större samhällen, som närhet till vård och omsorg, post, apotek, matvaruaffärer och så vidare. Tryggheten består även i att ha kontakt med nära och kära och fungerar det inte med fysiska möten, kan den digitala tekniken vara ett sätt att överbrygga distanser.

Vad medborgarna vill uppnå

Människor vill själva kunna bestämma över sin egen situation och vara oberoende, därför identifierade deltagarna **autonomi** som något som medborgare vill uppnå. **Livskvalitet** i stort nämndes också som ett mål och en **trygg framtid** som medborgaren kan påverka.

Medborgare vill även finnas i ett **socialt sammanhang**, vara delaktiga och kunna krympa (geografiska) avstånd. De vill även känna sig som fullvärdiga medborgare – deras **medborgarskap** är viktigt. Det finns också en trygghet i att veta att man som medborgare har **kontakt** med samhällets olika delar, som exempelvis kommuner, myndigheter och skola. Delar i detta är att man vill **utbilda** sig, eller helt enkelt **lära sig** nytt, odla sina intressen och lära andra.

Ett **aktivt uteliv** togs också upp som något medborgare strävar efter, att i detta få förverkliga sina drömmar om en **naturnära livsstil**, **främja den egna bygden** och värna **miljön**. Man vill även leva ett **mindre stressigt** liv och inte känna att man måste offra något för att kunna bo där man vill.

Naturen har även betydelse för företagare – de vill utveckla **företag inom närodlat** och boende. Här nämndes av en grupp att den digitala utvecklingen har skapat bättre förutsättningar att driva livskraftiga företag i glesbygd.

Vad medborgare kan göra för att nå sina mål

Deltagarna visar i sina svar att ansvaret för den egna situationen många gånger finns hos medborgarna själva. För att vara eller bli en aktiv medborgare måste man **vara engagerad**, ta reda på saker och ting och **se till** att bygden där man bor är attraktiv, samla byborna, **samverka** mellan grannar och **kontakta** politiker för att få förbättrad service generellt och när det gäller bredband/stabil uppkoppling ses medborgarna som delaktiga i ansvaret, de bör försöka hitta vägar för att påverka och vara förberedda på att de måste delta i processen för att få till den tekniska infrastrukturen.

Medborgare bör även **nyttja** sina kontakter och nätverk och arbeta för att komma in i ett socialt sammanhang. De har vidare ett personligt ansvar för att **lära sig tekniken** och **förstå nyttan** med den, vilket de kan göra genom att exempelvis gå en studiecirkel. Medborgarna kan även tillgodose delar av sitt digitala behov genom att **besöka biblioteket**.

Men ansvaret finns även hos kommunen, som bör vara **drivande** och skapa en **levande dialog** med medborgare. Kommunerna behöver säkra att de erbjuder en **bra kommunal service** för att möta behov på olika sätt, som exempelvis **öppna stadsnät**, eller erbjuda **mentorskap**. Det handlar om alltså om koordinering på högre nivå. Här kan även nämnas att ansvaret för god **teknisk infrastruktur**

³ Som exempel gavs bankärenden, systembolag, spel, paket, apotek, ansöka om barnomsorg, sjukanmäla barn till skolan, boka till exempel försäkring, fiskekort och liknande eller hitta nytt fordon.

och möjlighet till **uppkoppling** ligger på samhällsnivå, stat, regioner och kommuner måste vara aktiva och drivande i det. Ytterst är det staten som måste kunna garantera att det finns möjlighet att bo i hela landet. Ett konkret förslag från deltagarna, som faller på stat/region/kommun, var att vi behöver definiera vilken baskunskap varje individ behöver för att kunna vara en aktiv medborgare. Vad är det mest elementära? Vad måste man kunna eller veta? Bland vissa grupper av medborgare, där kunskapen om digital teknik är låg eller obefintlig, finns även ett behov av personlig handledning under längre tid med en "coach" som medborgaren kan känna sig trygg med eftersom många ärenden, som idag ska utföras digitalt, är av privat karaktär.

Workshop del II: Stöd till medborgare i det digitala samhället

Den andra delen av workshopen flyttade fokus till vilket stöd samhället kan eller bör erbjuda till medborgarna. Detta redovisas nedan.

Vem äger frågan

Det deltagarna fick börja att diskutera var vem som äger och vem som borde äga frågan om hur vi stödjer medborgare i det digitala samhället. Efter att några av grupperna konstaterat att det alltid finns ett eget individuellt ansvar, är de flesta överens om att det övergripande ansvaret ligger på **staten, på politisk nivå och politiska ledare**. Här nämnde dock en grupp att problemet är att det saknas ansvarstagande. Några grupper menar att den tekniska infrastrukturen är att jämställa med el och vägar och därför bör hanteras på liknande sätt.

Ansvaret sprider sig dock och hamnar hos både **regioner, länsstyrelser, kommuner** samt såväl **nationellt som lokalt näringsliv**. En grupp menade att stat, kommun och politiken äger frågan men ansvaret borde vara regionens och kommunens. En annan grupp tyckte att staten borde äga frågan, men ansåg att frågan hamnar på lokal nivå.

Utöver det nämner deltagarna också **bibliotek, bya(utvecklings)grupper, grundskola, gymnasieskola, folkutbildningsväsendet, Socialtjänst, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och alla myndigheter**. Här nämndes exempelvis att **Migrationsverket** bör ha ett bredare ansvar och mer resurser samt ge direktiv till kommunerna så att alla får likvärdigt stöd. Deltagarna fortsatte med andra som har ansvar, och det var **banker, Telia** (som bredbandsleverantör), **teknikföretag**, de som äger programvaror och helt enkelt **"Den som levererar tjänsten"** – deltagarna anser att alla företag som erbjuder digitala tjänster också har ett ansvar för att "utbilda" sina kunder.

I samband med detta nämnde deltagarna också att regionen bör ta ansvar och lyssna vad landsbygden behöver. En grupp menade att vi behöver servicekontor där kommunen, med flera, kan vara tillgängliga för medborgarna.

Deltagarna tycker att det är viktigt att samordna insatser för delaktighet och denna samordning bör staten ta ansvar för. Man menar också att tydliga ramar behövs och påpekade att affärsmodellen med "lönsamma" bredband inte är gynnsam för glesbygd.

Att skapa samarbeten

Om vi i Sverige ska lyckas åstadkomma stöd till medborgarna så de kan bli aktiva deltagare i det digitala samhället är det korta svaret helt enkelt att alla delar av vårt samhälle måste samverka – "Samverkan är ett måste." En grupp uttryckte det med "civilsamhället måste samverka med stat, region och kommuner."

När det kommer till att utbilda i digital kompetens och lära ut digital kunskap nämner deltagarna allt från förskolor, grundskolor och gymnasieskolor, folkhögskolor, pensionärsföreningar och Studieförbund, samt bibliotek. Norrbottens Media, Trygghetsboenden och hemtjänsten eller hemvården nämndes också som aktörer. Alla dessa bör samverka med kommun, region och stat, inte minst för att de fördelar resurser och medel. Alla typer av företag, banker, organisationer, verksamheter och föreningar samt landsbygdsutvecklare, fastighetsägare och samfälligheter kan delta och många grupper nämnde att samarbetet bör initieras av kommunerna.

En grupp menade att alla som var intressenter i olika frågor måste samarbeta. Det betyder att vem som samarbetar varierar beroende på fråga. De uttryckte också att vi behöver se att det finns ett värde i dessa spontana intressegrupper och tillfälliga samarbeten.

Om vi istället ser på hur deltagarna tänker sig att samarbetet ska komma igång, så nämner de ett uppsökande arbetssätt och att aktörerna pratar ihop sig. En grupp anser att eventuellt borde kommunen ha fullt ansvar och den bör då inventera och kartlägga medborgarnas behov.

Lagstiftningen går före, ansåg en grupp och menade att skollagen bör verka för att skolan ska använda digitala verktyg så att elever får en digital mognad under sin skoltid.

Organisatoriska lösningar

Deltagarna föreslog att anställning av kompetens kan göras, där den anställde får ett samordningsuppdrag. Man kan även skapa mötesplatser för samverkansdialog, exempelvis så kallade "medborgarkontor" vilka kunde fungera som en väg in. Deltagarna menade också att vi behöver säkra stöd till ideella föreningar som samverkar i frågan och rent generellt hitta nya ekonomiska modeller och identifiera var det blir en kostnadseffektivisering

Ett annat förslag för att stödja medborgare var att öka tillgängligheten till 24/7, så att alla medborgare har tillgång när det passar dem, alltså är ett förslag en digital samverkansplattform för alla nämnda aktörer. Gruppen påpekade också att närvaro på plats är fortfarande viktigt. Där kan servicekontor, IT-bussar och bibliotek vara lösningar. Samarbete bör även ske över kompetensgränser, tycker deltagarna. Det ska vara "Låg tröskel in till gemensam samhällsservice."

En grupp menade att vi behöver luckra upp gränser mellan offentlig och privat verksamhet.

Oavsett en väl utbyggd samverkan mellan en mängd olika aktörer måste ansvarsfrågan tydliggöras, menade en grupp. Det ska vara klart och tydligt vem som tar ansvar för tekniska frågor, samt vem som ansvarar för utbildning och kompetensfrågor. Inte minst behöver det klargöras vilket ansvar som kan eller bör ligga på bibliotek.

Slutligen menade en grupp att det saknas insikt om digital delaktighet på ledarskapsnivå. Det finns alltså ett kunskapsbehov bland ledare på kommunal och regional nivå.

När deltagarna diskuterade vad som måste vara på plats för att lösningarna ska funka blev svaren allt ifrån politiskt mod, vilja och delaktighet till teknisk utrustning och kompetens, samt infrastruktur. Både det digitala och det fysiska måste vara på plats. Samordning återkom som viktigt – det måste fungera för optimalt resursutnyttjande. Lagstiftning nämndes också här, samt ledarskap. En grupp menade att "den goda viljan finns hos myndigheter, det som saknas är styrning." Deltagarna nämnde även "en politik nära verkligheten" och att utbildning/fortbildning behövs.

Det som också behövs är finansiering, finansieringsprinciper, bra likvärdig grundinformation (oavsett plattform) och det menade gruppen handlade om samtal och samverkan mellan aktuella aktörer. Fysiska platser, som medborgarkontor, togs också upp av deltagarna och även ett förslag på någon form av "Fixartjänst för digitala frågor." Ett annat förslag var att det skulle vara möjligt att söka tekniskt stöd på samma sätt som medborgare söker bostadsbidrag/försörjningsstöd. Personligt stöd i den här formen finns inte idag. Medborgarna behöver stabila stödstrukturer när de vill ta sitt ansvar att driva till exempel infrastrukturfrågorna.

Grupperna konstaterade också att det behövs resurser, långsiktig planering, digitala lärplattformar och kompetent personal på exempelvis skolbibliotek, samt bra utbildningsmaterial. En grupp påpekade att "Vi måste lära känna våra egna system och digitala tjänster."

Aktiviteter för att möjliggöra

För att förslag och idéer ovan ska genomföras hade deltagarna följande tankar och förslag. I grunden måste man våga prova nya metoder, ha ett öppet sinne och bjuda in till samarbete, bygga det på politiska beslut samt välkomna, aktivera och ge civilsamhället stöd. Man ska ägna sig åt uppsökande verksamhet och använda ett enkelt, lättfattligt språk och skriva begripligt. Andra konkreta förslag var;

- ✓ Att starta projekt, som sågs som ett sätt att nå snabba medel
- ✓ Starta en organisation eller förening som arbetar för digital delaktighet
- ✓ Anställa ett "Digitalt team" för dem som behöver "Hemdator-vård." Här är förslaget att involvera ungdomar
- ✓ Skapa fler regionala och nationella tjänster
- ✓ Starta studiecirkel
- ✓ Utbilda IT-bibliotekarier
- ✓ Skapa och underhålla medborgardialoger
- ✓ Starta Datortek som kan hålla i utbildning och inneha specialistkunskap
- ✓ Anställa en digital tjänsteperson med särskilt ansvar att förenkla, förklara och skapa förståelse bland kollegor
- ✓ Driva en personalpolitik där kompetensutveckling är prioriterat
- ✓ Kampanjer på TV
- ✓ Flyers och affischer på strategiska ställen för att informera om det stöd som finns
- ✓ Erbjud Internethandledning och personlig guidning
- ✓ Utveckla servicepunkter eller andra noder som kan utföra samhällsservice där allt går tillbaka till bygden så att det kan ske utveckling lokalt
- ✓ Nyttja bibliotekens lokaler där till exempel banktjänstemän kommer och hjälper kunder med exempelvis BankId, eller andra banktjänster
- ✓ Utbildning i källkritik
- ✓ Lära av andra länder och omvärldsbevakning
- ✓ Distansundervisning

De resurser deltagarna såg som nödvändiga var engagemang, vilja, tid och envishet. Samverkan innebär även att man samordnar och kopplar ihop resurser från alla involverade parter, från nationella riktlinjer, involvera Sveriges kommuner och landsting (SKL) och alla aktörer nämnda tidigare.

Så blir medborgaren hjälpt

Skulle man lyckas genomföra alla förslag som kommit fram menar deltagarna att medborgarna kommer att uppnå personlig vinning, blir självständigare och känna sig integrerade i det lokala samhället och lösa vardagens problem. De kommer att kunna leva, bo och verka i Norrbotten, få en enklare vardag med ökad social delaktighet. De skulle även kunna utöva sina intressen och driva och utveckla sina företag. Det skulle även leda till bättre livskvalitet och mindre miljöpåverkan.

Deltagarna avslutade med några andra reflektioner. De betonade att vi behöver kunna omsätta problem med "digital lösningsmetodik" och att ledningen måste gå före, stötta och coacha och vara det goda exemplet för medarbetare och kunder. Vi ska heller inte ta för givet att alla kan "alla" digitala verktyg. Deltagarna ansåg att individen många gånger tappas bort bland de tekniska aspekterna och menade att vi måste fundera på hur vi arbetar med värderingar gentemot äldre, då de många gånger ses som en marginaliserad grupp.

Som slutord lånar jag ett citat från en grupp som kan vara ett ledord när vi arbetar för aktiva medborgare i det digitala samhället: "**Var inte rädd. Var uppmärksam.**"

Referenser

Digidel (2018). Om oss. Hämtad från <https://digidel.se/om-oss/> [2019-02-08]

European Commission (2019). *Digital transformation*. Hämtad från https://ec.europa.eu/growth/industry/policy/digital-transformation_en [2019-02-08]

KB (2017). *Viktiga uppdrag till Kungliga biblioteket*. Kungliga biblioteket. Hämtad från <https://www.kb.se/om-oss/nyheter/nyhetsarkiv/2017-12-22-viktiga-uppdrag-till-kb.html> [2019-02-08]

Regeringen (2017). *Uppdrag till Kungliga biblioteket om digitalt kompetenslyft*. Hämtad från <https://www.regeringen.se/regeringsuppdrag/2017/12/uppdrag-till-kungl.-biblioteket-om-digitalt-kompetenslyft/> [2019-02-08]

Sambruk (2018). Nyheter. Hämtad från <http://www.sambruk.se/nyhetsarkiv/nyanyhetsarkivet/succeforhostensdigidelkonferenser.5.4ebd0e51648b40c222600.html> [2019-02-08]

SOU 2014:13. *En digital agenda i människans tjänst – en ljusnande framtid kan bli vår*. Delbetänkande av Digitaliseringskommissionen. Stockholm 2014.

Appendix A: Personor

John, Sara och Leo



John och Sara är båda 35 år gamla och har sina rötter i Norrbotten. Johns mor och far bor i grannbyn och är mycket aktiva pensionärer. John och Sara har ett barn som heter Leo och som är fyra år och full av energi. De flyttade tillbaka till Norrbotten för ungefär ett år sedan i strävan efter att låta Leo få den naturnära barndom som de själva haft som barn. John och Sara får idag en hel del hjälp av Johns mor och far med att passa Leo under tiden som de arbetar, något som de uppskattar mycket.

John är utbildad ekonom och har tidigare arbetat med att värdera bolag inför uppköp till den koncern som han var anställd i. Sara drev i Stockholm ett café och handelsplats för närodolade livsmedel och har i och med flytten tillbaka till Norrbotten nu fått möjlighet att ta över den lokala macken där hon och John har stora drömmar om att kunna utveckla vidare med tanke på deras bakgrund. I dagsläget har de både en populär café-del och ett utbud av livsmedel där fokus ligger på närproducerade produkter. Det finns också möjlighet att tanka drivmedel intill butiksdelen och så säljer de fisketort till den lokala sjön. Förutom arbetet med macken så spenderar John och Sara mycket tid på försäkring och deras son Leo har blivit väldigt duktig han också. När säsongen inte tillåter försäkring så är det istället fiske som är familjens fritidsaktivitet.

John och Sara älskar sitt liv i den norrbottiska glesbygden men känner en oro för att tillströmningen av kunder kommer att minska i och med det nya vägbygget. Den nya vägen kommer innebära att de inte längre ligger på vägen mot den stora forsen som idag är ett givet utflyktsmål för både turister och lokala invånare.

Gösta och Siri



Gösta och Siri är två pigga pensionärer på 73 respektive 71 år gamla och de bor i Siris gamla barndomshem. I sitt yrkesverksamma liv drev de ett litet jordbruk på sin gård, men detta är numera medlagt.

De har tre barn, den äldste, John är gift med Sara och de har ett barn, Leo. John och Sara bor i grannbyn och Gösta och Siri älskar att vara med sitt barnbarn, de hjälper Johan och Sara en hel del. Den yngste sonen Rikard är sambo med Maja som just nu är gravid. De bor i Stockholm. Göstas och Siris dotter, Amanda är gift med Marcello, de har en dotter på ett år som heter Sophia och de bor i Italien, så Gösta och Siri är väldigt sugna på att lära sig italienska, de vill kunna prata med sin svärson och sitt italienska barnbarn.

Gösta och Siri har alltid varit väldigt aktiva och engagerat sig i en mängd frågor, bl.a. sjunger de i en liten kör som finns i bygdens största by. Deras främsta gemensamma intresse är musik, kultur och miljö-frågor.

Ett tag var Gösta politiskt aktiv. Idag nöjer han sig med att leda en studiecirkel om svamplockning. Siri är en fena på handarbete och är ordförande i en ideell förening som syr, stickar och virkar kläder som föreningen sedan skickar till behövande.

De trivs väldigt bra, är nöjda med sitt liv – deras största sorg är avståndet till Rikard och Amanda och deras familjer.

Familjen Skog



Familjen består av pappa Olof, mamma Astrid och barnen Lisa 16 år och Lars, 14 år, en katt och en hund. De har just flyttat från stan, de ville bo i samklang med naturen, inte minst för att Lars har en funktionsnedsättning i form av autism. De köpte ett gammalt hus, som de håller på att renovera. Det finns en hel del att göra – huset hade stått obebyggt några år innan de tog över det. De bor alltså numera i glesbygd och har dålig uppkoppling.

Olof är lärare och pendlar varje dag till skolan. Astrid har ett litet företag, hon säljer administrativa tjänster online. Främst jobbar hon med översättningar och transkriberingar. På grund av den dåliga uppkopplingen har Astrid stort behov av tekniskt stöd och tillbringar därför mycket tid på biblioteket inne i stan, där hon tycker att hon har någon att fråga. Den dåliga uppkopplingen retar även Lisa mycket, de har ständiga diskussioner om detta i hemmet.

Astrid är otroligt intresserad av att snickra och står för en stor del av planeringen och genomförandet av deras renovering, de försöker göra så mycket som möjligt själva. Hon är också förtjust i att fotografera.

Olof är väldigt matlagningsintresserad och är medlem i ett gäng som träffas en gång i månaden och lagar mat tillsammans. De har fått hyra in sig i Follets Hus-köket. Olof och Astrid har även börjat besöka byns hembygdsgränd för socialt samvaro.

Börje



Börje är 71 år och bor ensam i sin lilla skogsfastighet. Han har bott i bygden hela sitt liv, varit gift med Selma och har just blivit änking. Han har även hela sitt liv arbetat åt SCA med skogsbruk. Han lever ganska gott eftersom han har sin skog, men han har problem med hjärtat och äter medicin för det. Han har även lite svårt att gå och han hör lite dåligt. Ibland oroar han sig för hur det ska gå i framtiden, om han blir sämre. Det är ju Selma som skött det mesta från att betala räkningar till att beställa kläder. Börje har ingen aning om hur man ska gå tillväga – Selma beställde ju allt över nätet och det är inget som intresserar Börje: "Det där Internet, det är bara besvärligt" tycker han.

Börje är med i jaktlaget, jakt och fiske är hans stora intressen. Även det börjar bli ganska tungt, medelåldern i laget är ganska hög och de har svårt att rekrytera yngre jaktkamrater.

Bilen, fyhjulingen den lilla traktorn och skotern är ovärderliga för Börje, men skotern har krånglat mycket och Börje skulle gärna ha en nyare variant.

Börje är egentligen en väldigt social person, och han känner sig ofta ensam – avståndet till närmsta granne är långt.

Mostafa



Mostafa är 16 år och är en ensamkommande flykting från Afghanistan som bor i kommunens HVB-hem. Han går gymnasiet och brinner för fotboll, han drömmer om att bli proffs.

Mostafa vill stanna i Sverige och besöker under skoltid olika utbildningsajter och funderar mycket på vad han vill jobba med.

Han önskar kunna få kontakt med sina anhöriga i Afghanistan. På boendet kan han inte göra det då han enbart är tilldelad ett telefonkort på 100kr/månad som inte tillåter samtal utanför Sverige.

Migrationsverket kräver hans identitetshandling (tackir) inför ett utredningssamtal, detta har de meddelat i ett brev till honom, som var skrivet på svenska.

Mostafa vet inte hur han ska göra. Han har hört att Migrationsverket är hårda i sin bedömning om man inte kan styrka sin identitet. Hur går det då med önskan om att få stanna och utbildas i Sverige?

Appendix B: Dokumentationsmall, exempel

Förmiddagens dokumentationsmall;

Börje

Vår grupp representeras av _____ kvinnor _____ män	Vi kommer från dessa kommuner:	Våra arbetsområden /arbetsuppgifter:	Vi har arbetat i kommunen i Person A _____ år Person B _____ år Person C _____ år Person D _____ år Person E _____ år Person F _____ år Person G _____ år
---	--------------------------------	--------------------------------------	---

Hur ska Börje kunna bli en aktiv medborgare i det digitala samhället?

Vilka behov har Börje och varför?	Vilka är Börjes förutsättningar/utgångspunkter för att vara aktiv i det digitala samhället?	Hur ska Börje tillgodose sina behov?
Vilka IT-verktyg använder Börje?	Vad vill personen uppnå? Varför?	Annat...

Eftermiddagens dokumentationsmall;

Börje

Hur ska vi stödja Börje att bli en aktiv medborgare i det digitala samhället? Vilka lösningar kan vi hitta?

Vem äger frågan? Vem borde äga frågan?	Vilka samarbeten behövs? På vilka sätt skapar vi dessa samarbeten?	Vad ställer det för krav på de organisatoriska lösningarna?	Vad måste vara på plats för att lösningarna ska funka? Vad finns idag? Vad finns inte?
Vilka aktiviteter måste ske för att möjliggöra detta?	Vilka resurser krävs? Vilka parter blir involverade?	På vilket sätt hjälper det Börje? Vad motiverar Börje att använda lösningen?	Lösningar och annat...