EN STUDIE OM DIGITALT UTANFÖRSKAP

2016

Studien är framtagen av Umecon på uppdrag av Svenska Stadsnätsföreningen

FÖRORD

Målet för regeringens IT-politik är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Det råder det en bred parlamentarisk enighet om. Studien som du håller i din hand, eller läser på en skärm, visar på att vi inte kommer nå målet utan att först minimera det digitala utanförskapet.

Varför har då Svenska Stadsnätsföreningen genomfört en studie om digitalt utanförskap? Vår förening består av många olika medlemmar: privata och offentliga aktörer, ägare av bredbandsnät såväl som leverantörer av digitala tjänster. Sammantaget har vi en unik kunskap och insikt i digitaliseringens möjligheter.

Ordet möjligheter sammanfattar mycket väl begreppet digitalisering. Men som så ofta finns det också hot kopplade till möjligheterna. Med den här studien i vår hand vågar vi påstå att det största enskilda hotet för en bra samhällsutveckling är alla de individer som i dag står utanför den digitala världen.

Ingen har ett exakt svar på hur många som lever i digitalt utanförskap i Sverige. Olika rapporter uppskattar antalet till allt från 0,76 till 1,5 miljoner människor. Uppskattningsvis är det närmare en miljon invånare – var tionde – som inte kan, vill eller har möjlighet att delta i det nya digitaliserade samhället. Det är en tragedi för många av dessa människor. En tragedi som ökar för varje ny applikation eller digital lösning som tas fram. Inte nog med det ökar kostnaden dramatiskt för samhället.

Förenklat kan digitalt utanförskap sägas omfatta äldre, låginkomsttagare och invandrare. Men problembilden är långt mer komplex än så. Frågorna om digitalt utanförskap har ännu inte fått tillräcklig uppmärksamhet och kantas av många åsikter och bristande insikter. Handlingsförmågan brister också och det saknas överlag koordinerade åtgärder från staten och kommunerna.

Bilden av digitalt utanförskap i samhället verkar vara fragmenterad. Ett syfte med att låta göra studien är att den ska skapa en bättre övergripande förståelse. Författarna till denna studie, Umecon, har genom att ta del av en mängd vetenskapliga rapporter identifierat fem olika barriärer för de som lever i digitalt utanförskap och till vilka det måste hittas lösningar till. Dessa hinder måste undanröjas – och vi lägger i den här rapporten fram en rad konstruktiva förslag på lösningar.

Det fibernät som de offentligt ägda stadsnäten, tillsammans med marknadens aktörer, har byggt upp har gett Sverige förutsättningar för att bli bäst i världen på att tillvarata digitaliseringens möjligheter. Det är nu samhällets ansvar att skapa förutsättningar för alla medborgare att fullt ut kunna vara en del av det digitala samhället.

Mikael Ek

Vd

Svenska Stadsnätsföreningen

SAMMANFATTNING

Målet för IT-politiken är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Sverige ska ha ett bredband i världsklass, och alla hushåll och företag bör ha goda möjligheter att använda sig av elektroniska samhällstjänster och service via bredband. Det har beslutats i enlighet med propositionen *Tillgängliga elektroniska kommunikationer (prop. 2009/10:193)*.

För att nå det högt ställda målet med IT-politiken krävs bland annat att den offentliga sektorns förmåga att interagera med medborgarna håller hög kvalitet. Internationella studier visar att denna förmåga försämras. I Sverige insåg den offentliga sektorn tidigt värdet av investeringar för digitalisering och var därmed också var ett föregångsland för hur den offentliga sektorns tog tillvara digitaliseringens möjligheter. Men nu är det i andra länder som den offentliga sektorns förmåga utvecklas snabbast när det gäller att använda digitala verktyg för att fullgöra sina uppdrag.

Varor och tjänster som produceras i den offentliga sektorn utgör en stor del av den svenska bruttonationalprodukten. Det innebär att när digitaliseringen stagnerar, vilket sannolikt begränsar produktivitetsökningarna i den offentliga sektorn, får det större samhällsekonomiska konsekvenser än i andra länder där den offentliga sektorn utgör en mindre del av BNP. Det är också viktigt att konstatera att de som i högre grad än genomsnittsmedborgaren behöver samhällsfinansierade tjänster och bidrag för sin dagliga försörjning och levnad samtidigt oftare lever i digitalt utanförskap.

Digitalt utanförskap är vitt omtalat men i låg grad underbyggt med fakta. Samtidigt konstaterar vi i studien att digitaliseringen nu blivit en så naturlig och viktig komponent inom alla samhällsområden att det faktiskt förklarar att utanförskap generellt har en digital dimension. Att verka för inkludering kräver alltså en strategi för hur digitaliseringens möjligheter ska användas också i detta arbete.

Det kunskapsmaterial som inhämtats för denna rapport visar att det digitala utanförskapet har ett tydligt samband med ålder, utbildning och inkomst. Studien visar också på ett samband mellan digitalt utanförskap och låg grad av egenmakt. Det drabbar särskilt människor som saknar egen försörjning och de som av åldersskäl inte har fått, eller har förlorat, förmågan att använda digitala verktyg och tjänster. Särskilt utsatta är lågutbildade människor som flytt till Sverige från länder med mycket begränsad digital och ekonomisk utveckling.

I studien identifierar vi fem barriärer som hindrar människor från att delta i digitala sammanhang: bristande kunskap, bristande förmåga, bristande motivation, bristande tillgång till internet och bristande tillgång till hårdvara. Dessa fem barriärer, som var och en kan hämma eller hindra delaktighet, kräver synkroniserade insatser från flera aktörer för att problemet med digitalt utanförskap ska kunna lösas. Innan sådana insatser planeras och genomförs krävs dock fördjupad kunskap utifrån brukarnas perspektiv. Det är alltså viktigt att skapa kunskap om villkoren och behoven hos dem som lever i digitalt utanförskap, annars riskerar de utvecklingsinsatser som initieras att vare sig skapa användar-eller samhällsnytta. Dessutom är det viktigt att inse kopplingen mellan det It-politiska målet och frågan om digitalt utanförskap samtidigt som det krävs insikt om att utanförskap i alla dess aspekter också innehåller en digital dimension

Tidigare insatser för ökad digitalisering i Sverige, som lånedatorsystemet, nådde över 100 000 hushåll som annars inte hade köpt dator. Det Europeiska datakörkortet ECDL, som gav 300 000 personer IT-

utbildning kostade enligt Statskontorets rapport *Lånedatorsystemet. Gratis för arbetsgivare – dyrt för stat och kommun, 2005:14*, omkring 10 miljarder kronor.

Med utgångspunkt från statistiska uppgifter antas det att minst 600 000 personer lever i digitalt utanförskap. Sverige har dessutom en snabbt växande befolkning som dels åldras, dels består av många människor som flytt i den största flyktingkatastrofen sedan andra världskriget. Då är frågan vilka insatser som kan och bör göras för att digitaliseringens möjligheter ska bidra till att Sverige inte bara når det IT-politiska målet, utan också med framgång möter de stora utmaningar som samhället står inför.

För att skapa ett större digitalt innanförskap krävs insatser som eliminerar samtliga fem hinder som den här studien har identifierat. Att arbeta för innanförskap kräver därför ett brett perspektiv där intressenter från offentlig, privat och ideell sektor genomför insatser i linje med organisationernas kärnuppdrag och samtidigt skapar gemensamma aktiviteter och insatser. För att motivera insatser och för att konstruera adekvata metoder kommer det att krävas ökad kunskap i frågan om digitalt utanförskap, på såväl kommunal som regional och nationell nivå. Det kan också säkerställa att medborgarperspektivet beaktas och att de ekonomiska resurserna används effektivt.

Eftersom kunskapsläget brister är ett av förslagen i denna studie att öka kunskapsmängden genom statistikinsamling och forskning. Vi föreslår också ett antal andra konkreta nationella åtgärder som grundläggande IT-utbildning för nyanlända, att normen för försörjningsstöd förändras så att fler hushåll kan få tillgång till internet i hemmet samt att skapa nätverk med ideell, offentlig och privat sektor.

För att nå det IT-politiska målet måste fler inkluderas i det digitala samhället. Genom att verka för detta utvecklas strategier och metoder där digitalisering bidrar till fattigdomsbekämpning, integration och större egenmakt. Förutom detta mycket viktiga medborgarperspektiv bidrar också en satsning på digitalt innanförskap till att utveckla mer kostnadseffektiva och användarvänliga publika digitala tjänster. På så sätt bidrar insatserna till en hållbar, social och ekonomisk utveckling av Sverige och digitaliseringen kan bidra till en bättre välfärd och större möjligheter för alla.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

FÖRORD **2**

SAMMANFATTNING **3**

INNEHÅLLSFÖRTECKNING **5**

1. BAKGRUND **7**

METOD 7

2. ALLMÄNT OM DIGITALISERINGEN I SVERIGE **8**

3. DIGITALT UTANFÖRSKAP **9**

OM INHÄMTAD KUNSKAP I FRÅGAN DIGITALT UTANFÖRSKAP 9

4. DET DIGITALA UTANFÖRSKAPETS OLIKA DIMENSIONER **11**

DIGITALT UTANFÖRSKAP UR MEDBORGARPERSPEKTIV 11

Identifiera orsakerna *13*

Hinder 1 - Kunskap *13*

Hinder 2 - Bristande förmåga *15*

Hinder 3 - Bristande motivation *17*

Hinder 4 - Bristande tillgång till internet *18*

Hinder 5 - Bristande tillgång till hårdvara *21*

DIGITALT UTANFÖRSKAP BLAND PERSONER MED INVANDRARBAKGRUND 22

Personer med flyktingbakgrund måste inkluderas i arbetskraften *24*

Skapa förutsättningar för en digital kunskapsresa *24*

Två målgrupper *25*

DIGITALT UTANFÖRSKAP UR SAMHÄLLSPERSPEKTIV 26

Den offentliga sektorns digitala utveckling och ansvar *27*

Med målet att bli världsledande på att ta vara på digitaliseringsmöjligheterna *27*

5. KVALITATIVA EFFEKTER AV DIGITALT UTANFÖRSKAP **28**

ATT INTE FÅ TILLTRÄDE ÄR PROBLEMATISKT 29

6. ERFARENHETER FRÅN TIDIGARE REFORMER **31**

HEM-PC-REFORMEN 31

DET EUROPEISKA DATAKÖRKORTET 32

INSATSER SOM BIDRAGIT OCH IFRÅGASATTS 32

7. OM BEFINTLIGA FÖRSLAG FÖR ATT MINSKA DIGITALT UTANFÖRSKAP **33**

MINDING THE GAP 33

DIGITALISERINGSKOMMISSIONEN 33

INTERNETSTIFTELSEN I SVERIGE 34

REGERINGENS ARBETE 34

8. STUDIENS FÖRSLAG PÅ INSATSER FÖR ATT MINSKA DET DIGITALA UTANFÖRSKAPET **35**

DET DIGITALA UTANFÖRSKAPET ÄR EN DEL AV EN SAMHÄLLSUTMANING 35

KUNSKAP OM DEFINITIONER 35

FÖR ATT FÖRÄNDRA KRÄVS STRATEGISKA INSATSER 36
TILLGÄNGLIGA MEDEL 37
FÖRSLAG PÅ KONKRETA INSATSER OCH DESS EFFEKTER 37
FÖRBÄTTRA KUNSKAPSUNDERLAGEN 38

REFERENSER 40

OM SVENSKA STADSNÄTSFÖRENINGEN 42

OM UMECON AB 42

1. BAKGRUND

Digitaliseringen i det svenska samhället går fort och innebär att många medborgare tar del av tjänster som både underlättar vardagen och är värdefulla verktyg för arbete och studier. Sverige är ett av de världsledande länderna när det gäller hur stor del av befolkningen som har tillgång till internet och även använder olika typer av webbaserade tjänster. I denna digitaliseringsprocess lever fortfarande människor utanför det digitala samhället, vilket sannolikt skapar negativa effekter både för dem och för samhället.

Att fler människor ska kunna dra nytta av digitaliseringen är viktigt sett ur många perspektiv. Svenska Stadsnätsföreningen har gett Umecon AB uppdraget att utreda den fråga som benämns som digitalt utanförskap, eller digital klyfta, och som berör problematiken i att vissa privatpersoner inte använder tjänster som distribueras via internet. I uppdraget ligger också målet att definiera insatser som bidrar till en digital inkludering – digitalt innanförskap. Syftet är att bidra till att fler får tillträde till de digitala arenorna och därmed bidra till en positiv utveckling för allmänheten, samhället i övrigt samt för Svenska Stadsnätsföreningen och dess medlemmar.

Metod

Metoden har bestått av tre delar: kunskapsinsamling, dialog mellan Umecon AB och Svenska Stadsnätsföreningen och utveckling av förslag till insatser som ska minska det digitala utanförskapet.

Underlag och material har samlats från i huvudsak offentliga aktörer som myndigheter och lärosäten. Särskilt har utredningar kring tidigare reformers effekter studerats och information från Digitaliseringskommissionen genomlysts. Men också har fackförbund, studieförbund och Stiftelsen för internetinfrastruktur bidragit med information. Dessutom har statistik från bland andra SCB och FN använts.

Författarna till studien har också skapat en referensgrupp med personer som lever i digitalt utanförskap. Gruppen har bestått av kvinnor och män med kort eller ingen utbildning, som har flytt eller invandrat till Sverige från Afghanistan, Eritrea, Somalia och Syrien. Med denna grupp har det genomförts ett kvalitativt kunskapsinhämtande arbete med mål att identifiera vilka tänkbara insatser som kan underlätta för dem att inkluderas i digitala sammanhang.

Den kunskap som har samlats in har sedan kommunicerats med Svenska Stadsnätsföreningen under tre workshops där frågan har diskuterats ur tre olika perspektiv: brukare, samhället och föreningens medlemmar. Med utgångspunkt i dessa gemensamma övningar har vi sedan formulerat syften med kommande insatser, vilket har varit utgångspunkten för de aktiviteter som Umecon AB föreslår och som ska kunna finansieras med offentliga medel.

2. ALLMÄNT OM DIGITALISERINGEN I SVERIGE

Studiens utgångspunkt är att digital inkludering, ett digitalt innanförskap, är eftersträvansvärt. Därför har frågan om vad digitalisering är, och vad termen betyder och ger för effekter, hög relevans i detta sammanhang.

I *SOU 2015:28 Gör Sverige i framtiden – digital kompetens*, definieras innebörden av ordet ”Digitalisering” som att *”digital kommunikation och interaktion mellan människor, verksamheter och saker blir självklara. Möjligheten att samla in, tolka, tillämpa och utveckla allt större kvantiteter av data digitalt, medför att det uppstår utvecklingsmöjligheter inom de flesta områden. Vad vi gör, hur vi gör och vad som går att göra förändras i och med digitaliseringen. Allt större delar av tillvaron är digitaliserad samtidigt som det i allt mindre grad går att skilja ut det digitala från det icke-digitala.”*

Ovan framgår det att digitaliseringen påverkar samhället och individen inom en rad, kanske alla, områden. Digitaliseringen är ett led i en ständig och pågående utveckling av vårt samhälle som genom ständiga innovationer och produktivitetsökningar har genomgått en radikal ekonomisk och politisk utveckling de senaste 150 åren, i synnerhet efter andra världskriget.

Det svenska samhället och näringslivet är en del av en global ekonomi, vilket innebär såväl stora möjligheter som stora utmaningar. I ett relativt litet land som Sverige, vars näringsliv konkurrerar på världsmarknaden, är hela samhället beroende av väl fungerande samhällstjänster som bland annat gagnar befolkningens möjligheter till utbildning och arbete, vilket gör att fler betalar skatt, som i sin tur återinvesteras i bland annat infrastruktur och samhällsfunktioner. Sedan andra världskriget har Sverige haft en mycket god ekonomisk och samhällelig utveckling där tyngdpunkten inom näringslivet också förskjutits från industriproduktion till kunskapsintensiv tjänsteproduktion. Utvecklingsprocessen hänger samman med en kontinuerligt förbättrad produktivitet. Det skapar förutsättningar för skalfördelar och effektiviseringar som bidrar till att vi har kunnat bibehålla en hög standard i offentligt finansierade samhällstjänster, trots en åldrande befolkning och att allt fler unga inträder allt senare i arbetslivet.

World Economic Forums *Global Information Technology Report 2014* visar att Sverige tillhör de länder där digitaliseringen och användande av IT har kommit längst. I Sverige använder över 90 procent av den vuxna befolkningen regelbundet IT-tjänster. Nära hälften, 45 procent, av tvååringarna använder i dag internet och nästan en av tio av dem, åtta procent, använder det dagligen, visar rapporten *Svenskarna och Internet 2013.* I Sverige har under de senaste tio åren också en rad företag, stora som mindre, startats och blivit stora exportörer. Här kan exempelvis King, Skype och Spotify nämnas. Den utveckling av näringslivet som digitaliseringen kan bidra med kan också innebära utmaningar, till exempel omställning som kan krävas vid robotisering eller annan automation. Effekten av digitaliseringen kan bli att arbetstillfällen försvinner. Oftast är det fråga om arbetsuppgifter som bara kräver lägre formell utbildning. Digitaliseringen kan alltså ha effekten att personer som saknar högre utbildning eller särskilda nyckelkompetenser riskerar att förlora sina anställningar. När arbeten med lägre formella utbildningskrav, som kan fungera som inträde till arbetsmarknaden, riskerar att försvinna drabbar det främst personer med låg utbildning och kort arbetslivserfarenhet. Framför allt kan det komma att påverka anställningsbarheten av yngre personer och utrikesfödda.

För Sveriges fortsatta positiva samhälleliga och ekonomiska utveckling krävs att digitaliserings-processerna fortskrider. För detta krävs en rad olika typer av insatser som investeringar i infrastruktur,

satsningar på att fler ska utbilda sig för arbete inom IT-sektorn, stimulansåtgärder för fler innovationer och företag inom IT-sektorn. Dessutom krävs insatser för att fler, helst alla, medborgare och organisationer i Sverige också ska vara inkluderade i de insatser som görs inom området digitalisering, och en grundläggande insats borde då vara att kartlägga behovet av insatser för att alla ska ska ha förutsättningar för att använda relevanta tjänster och behövlig hårdvara.

3. DIGITALT UTANFÖRSKAP

Fenomenet digitalt utanförskap, oavsett term, är väl omskrivet. En sökning av ”digitalt utanförskap” på Google ger 2016-06-17 omkring 90 000 träffar. Motsvarande sökning av ”digital klyfta” ger ungefär 80 000 träffar. Det saknas exakta definitioner av begreppen, men i Wikipedia beskrivs digital klyfta som avståndet mellan dem som nyttjar och tar till sig ny teknik och dem som inte har tillgång till eller kunnande att nyttja ny digital teknik. Framförallt handlar det om tillgång till internet, men även exempelvis till digital-TV, mobiltelefoner och datorspel.

Om inhämtad kunskap i frågan digitalt utanförskap

Digitalisering är ett relativt nytt fenomen som också kommit att påverka många områden i samhället och många människors liv. Förutom att digitalisering har fått ett stort genomslag och stora effekter, så sker också en mycket snabb utveckling inom det digitala området. I ett högt tempo skapas nya innovationer som ger människor och organisationer nya möjligheter. Denna utveckling påverkar direkt de som lever i ett digitalt innanförskap. Givet detta skapar föränderligheten inom digitaliserings-området också nya problem för dem som lever i digitalt utanförskap. Lika lite som det digitala innanförskapet är statiskt är heller utanförskapet statiskt. Det kan då också vara en av förklaringsmodellerna till varför det verkar vara svårt att göra tydliga avgränsningar av vem som lever i digitalt utanförskap och hur många de är.

Här följer några exempel på uppskattningar av hur många och vilka som omfattas av det digitala utanförskapet:

1. **1,5 miljoner personer**, Encell, Jönköpings universitet.
2. **1,2 miljoner personer**, Institutionen för data- och systemvetenskap, Stockholms universitet.
3. **760 000 personer**, 9 procent av personer över 12 år, Svenskarna och Internet, IIS.
4. **410 000 personer**, 6 procent av personer 18–74 år, ej inräknat 900 000 personer över 74 år, Digitaliseringskommissionen, SCB.

Om de kvantitativa uppgifterna kan vi konstatera att spannet för antalet personer som antas befinnas sig i digitalt utanförskap är mycket stort. Dessutom saknas det en enhetlighet när det gäller att avgränsa målgruppens ålder.

I de olika rapporterna som belyser frågan om digitalt utanförskap pekas det ut samband mellan utanförskap, ålder och utbildning. Ju högre ålder, desto lägre användande av IT. Samma koppling sägs finnas mellan låg utbildning och lågt IT-användande. Det digitala utanförskapet kopplas i så gott som alla studier till användande, eller icke-användande, av vissa tjänster som distribueras via internet.

Kontinuerligt mäts också i vilken grad bredbandsnätet är utbyggt och hur många personer och hushåll som har en uppkoppling.

De analyser som gjorts kring frågan om digitalt utanförskap reser åtminstone följande frågeställningar:

- I Sverige lever över 900 000 personer som är över 74 år. Många av dessa var yrkesaktiva eller studerade i miljöer som inte väsentligen har påverkats av digitaliseringsprocesser. Många av dem har stora behov av samhällsservice. Vilken kunskap finns om personerna i denna grupps situation i korrelation till det digitala samhället?
- I studierna påvisas ingen mätbar skillnad i internetanvändande beroende på vilket födelseland en person kan ha. Internetanvändandet i olika länder skiljer sig åt, och andelen personer med invandrarbakgrund stiger i Sverige. Hur har kunskap om utrikesfödda och det digitala samhället inhämtats? Det är särskilt relevant med bakgrund av att denna del av befolkningen av strukturella och språkliga skäl ofta är svårare att nå i undersökningar.
- Hur ska ett digitalt utanförskap definieras? Är utgångspunkten kunskaps- och motivationskrav som exempelvis Digitaliseringskommissionens definition av digital kompetens: *Digital kompetens utgörs av i vilken utsträckning man är förtrogen med digitala verktyg och tjänster samt har förmåga att följa med i den digitala utvecklingen och dess påverkan på ens liv och som innefattar dessa fyra punkter*:
    1. Färdigheter att använda digitala verktyg och tjänster
    2. Förståelse för den transformering som digitaliseringen innebär i samhället med dess möjligheter och risker
    3. Kunskaper att söka information, kommunicera, interagera och producera digitalt
    4. Motivation att delta i utvecklingen.
- Om definitionen av digitalt utanförskap utgår från förutsättningar för kunskap och motivation, hur ska då frågan om tillgång till internet och hårdvara beaktas?
- Om kunskap kring eventuellt särskilda behov av insatser hos äldre personer och personer med invandrarbakgrund för att inkluderas i digitala sammanhang inte inhämtas, hur ska då metodutveckling samt andra insatser modelleras och implementeras?

Efter att ha genomlyst befintligt kunskapsmaterial i frågan om digitalt utanförskap är denna studies slutsats att det saknas en vederhäftig kunskapsplattform för att ta fram eventuella utvecklingsinsatser i frågan. Utgångspunkten i frågan om hur digitaliseringsprocesserna ytterligare ska gynna tillväxten och befolkningen i Sverige saknar i stora stycken dimensioner kring dem som lever i utanförskap, varav digitalt utanförskap är en integrerad del. Istället förs en stor del av diskussionen kring frågeställningar om insatser för ökad jämställdhet inom IT-sektorn, insatser för högre utbildning och annan grundläggande utbildning, utveckling av samhällsfinansierade IT-tjänster etc. Givetvis har alla dessa frågor stor relevans, men oaktat utredningarnas tillförlitlighet i fråga om de kvantitativa förutsättningarna, så visar dem med tydlighet att många lever utan de positiva möjligheter som digitaliseringen skapar.

Många län har tagit fram regionala digitala agendor, och i många av dessa geografiska områden är frågan om digitalt utanförskap högt prioriterad. Medel för att skapa insatser som skapar ett digitalt innanförskap finns avsatta i regionala program samt i EU-fonder som ERUF och ESF. Dessutom avsätts stora offentliga medel för bredbandsutbyggnad och som investeringsstöd för företag och forskningsinstitut som utvecklar IT-tjänster för samhällsservice som exempelvis e-hälsa. För att öka

den digitala delaktigheten krävs inte bara att respektive insatsområde som exempelvis bredbandsutbyggnaden optimeras ur ett eget perspektiv, utan också krävs att de olika insatserna optimeras ur ett perspektiv av synergieffekter.

Studien pekar på att befintligt kunskapsunderlag i frågan om digitalt utanförskap är för ofullständigt för att detta ska kunna tjäna som adekvat plattform för regionala och nationella utvecklingsinsatser för dem som lever utanför de digitala sammanhangen. När avsändare av kunskapsunderlagen är statliga myndigheter, intresseorganisationer samt universitet blir effekten att underlagen trots bristande kvalitet uppfattas som vederhäftiga och kan då verka för initiering av utvecklingsinsatser som riskerar att inte få önskvärd effekt. Enligt studiens författare bör därför ansvarig myndighet, i det här fallet Digitaliseringskommissionen, verka för att samla in kunskapsmaterial om grupper som med stor sannolikhet inte är integrerade i det digitala samhället. Det är enligt studien särskilt:

- Personer över 74 år.
- Utrikesfödda personer med ringa eller ingen formell utbildning.
- Personer med funktionsnedsättningar.

4. DET DIGITALA UTANFÖRSKAPETS OLIKA DIMENSIONER

Digitaliseringen omfamnar alla samhällsområden. Oavsett det gäller individens interaktion mellan människor eller den enskildes dialog med offentlig, privat eller ideell sektor så har den interaktionen i dag en digital dimension. Datakunskap som tidigare var ett enskilt kunskapsområde är nu ersatt av en fråga om digital kompetens som i sig är ett villkor för inhämtning och utveckling av kunskap inom alla ämnesområden. Kunskapsutveckling är sedan en helt avgörande komponent för den enskildes egenmakt och sedan hela Sveriges samhällsutveckling. En tidigare frånvaro av datakunskap minskade personers möjligheter att utvecklas på arbetsmarknaden. I dag är digital kunskap en förutsättning ens för att söka arbete. Linjärt med att digitaliseringen nu är integrerad med så gott som alla fenomen i vårt land är utanförskap i alla dess former integrerad med frågan om digitalt utanförskap. En slutsats i denna studie är att ett digitalt utanförskap, ur ett medborgarperspektiv, högst sannolikt förstärker och permanentar annat utanförskap**.**

Det digitala utanförskapet kan ses ur olika perspektiv, och här kommer frågan att belysas vidare ur först medborgarens perspektiv och sedan samhällets vinkel.

Digitalt utanförskap ur medborgarperspektiv

Digitaliseringskommissionen har presenterat en definition av digital kompetens, och någon form av digital kompetens måste antas vara ett villkor för digitalt innanförskap. Frågan är hur många i Sverige som lever upp till kraven i de fyra områdena, och om detta har relevans för det stora antalet personer som i dag inte använder webbtjänster. Som exempel kan följande ifrågasättanden kring definitionen resas:

1. Är förståelse för den transformering som digitaliseringen innebär i samhället med dess möjligheter och risker ett krav för att medborgaren har tillräckliga kunskaper för att ses som ”digitalt kompetent”?

2. Har kunskaper om digital produktion absolut relevans för dem som lever i digitalt utanförskap?

Tidigare medborgarorienterade insatser för ökad digitalisering i Sverige som det Europeiska Datakörkortet och lånedatorsystemet och deras effekter kommer att beskrivas i följande avsnitt. Men redan här följer en sammanfattande slutsats från Statskontorets rapport *Lånedatorsystemet, Gratis för arbetsgivaren – dyrt för stat och kommun (2005:14)*:

> ”*Vår kartläggning visar att tillgången till dator och Internet i hemmet är hög eller mycket hög i de allra flesta grupper. När det gäller användning och kompetens råder det större skillnader mellan olika grupper. Som kartläggningen visar är tillgång till dator och Internet i hemmet inte i sig tillräckligt för att datorn och Internetuppkopplingen också ska användas. Det är exempelvis en lägre andel bland dem som har en dator som använder den regelbundet i grupper med en förhållandevis låg tillgång än i grupper med hög tillgång. Tillgång till dator och internet i hemmet är heller inte nödvändigt för användning. Hos vissa grupper, framför allt män från fattigare länder, används dator i stor utsträckning på annan plats än i hemmet, skolan eller på arbetet. Eftersom det inte är tillgången i sig som är det intressanta utan i vilken utsträckning och till vad datorn och Internetuppkopplingen faktiskt används talar detta för att fokus i IT-politiken snarare bör ligga på kompetensfrågor, än på tillgångsfrågor. Det finns emellertid fortfarande betydande skillnader i tillgång till dator och Internet mellan olika grupper. Äldre, personer med förgymnasial utbildning, personer utan anknytning till arbetsmarknaden, personer födda i fattigare länder, samt personer i glest befolkade delar av landet har lägre tillgång än andra. Inom dessa grupper är det männen som i flertalet fall har den lägsta tillgången. Eftersom det också är grupper av män som uppvisar den högsta tillgången till datorer i hemmet är de digitala klyftorna större bland män än bland kvinnor. På aggregerad nivå har däremot skillnaden mellan kvinnors och mäns tillgång till dator i hemmet raderats ut. När det gäller tillgången till bredband ligger männen på en väsentligt högre nivå än kvinnorna*.”

Rapporten är förvisso över tio år gammal och frågan är om den har relevans i ett samhälle som i än högre grad är digitaliserat än när rapporten skrevs. En grundläggande fråga som rapporten väcker är dock den digitala kompetensens betydelse i förhållande till betydelsen av tillgång till hårdvara och internet. Studien visar att den digitala kompetensen har stor betydelse, och frågan är då vilka kompetenskrav som bör ställas på en person för att denne ska anses ha tillräckligt goda kunskaper i digitala frågor. Är de kunskapskrav som sedan ställs sådana att de kan likriktas och omfatta alla, eller ska kunskapsutveckling inom det digitala området ses som en progression som anpassas till medborgarens behov, förkunskaper och förmågor? De kunskapsområden som Digitaliserings-kommissionen definierar som viktiga för individens digitala kompetens har relevans, men frågan om dessa fyra har absolut relevans för alla medborgare. Frågan är när en person lever med otillräcklig kunskap och på grund av det kan anses leva i digitalt utanförskap. Förutsättningarna i den digitala världen förändras fort. Därför förändras kontinuerligt också behoven av digital kunskap. För människor som föds, växer upp i och lever inkluderade i sammanhang finns strategier för kunskapsutveckling. Det finns också förslag på områden att mäta för att definiera kunskapskrav i digitala frågor. Svårigheten är att dessa förslag, metoder och mål är definierade utifrån majoritetens perspektiv, och inte ur de som lever i digitalt utanförskap. Eftersom såväl Statskontoret som Digitaliseringskommissionen pekar på vikten av kompetens och kompetensutveckling när det gäller digitalisering måste frågan också ställas om hur de som lever i digitalt utanförskap genom kompetensutvecklande insatser kan ges möjlighet

att inkluderas in i digitala sammanhang. För detta krävs först fastställande av vad som kan betraktas som tillräckliga kunskaper för att vara digitalt inkluderad. Ett fastställande av vilka kunskapskrav som ska ställas innebär att det sätts en definition av digitalt innanförskap och dess koppling mot digital kunskap. Denna definition bör, om den skapas, utgå från de förutsättningar som personer som lever i digitalt utanförskap har. Deras behov måste vara utgångspunkten för att definitionen och kunskapsmålen ska ha relevans. De kunskapsmål som bland annat Digitaliseringskommissionen identifierat utgår i för hög grad från personer som lever i digitalt innanförskap och deras förutsättningar.

En digital delaktighet tjänar olika syften och är bland annat kopplad till individens behov, förmåga och ambitioner. Digital exkludering förstärker med all sannolikhet annan exkludering, varför frågan om digitalt innanförskap måste kopplas till övriga inkluderingsfrågor och analyseras i en kontext där den digitala frågans påverkan och beroende av faktorer kopplade till utanförskap måste beaktas.

Identifiera orsakerna

För att kunna åstadkomma insatser som möjliggör ett digitalt innanförskap måste anledningarna till utanförskapet identifieras. Denna studie har identifierat fem barriärer som var och en kan bidra till ett digitalt utanförskap. Ofta korrelerar en faktor med någon av de övriga faktorerna.

De fem följande barriärerna har identifierats i en process där Umecon AB och dess personal i tre olika projekt, *Internet som möjlighet i integrationsarbetet*, *Klondyke samt Insatser för arbetslösa i Skellefteå kommun* har mött vuxna personer som av olika anledningar står utanför bland annat arbetsmarknaden. Projekten har omfattat omkring 2 000 personer, och har innehållit moment av kunskapsinhämtning kring deltagarnas koppling mot sin digitala omgivning. Den kunskap som processerna har gett har sedan korrelerats gentemot andra kunskapskällor i frågan om digitalt utanförskap. Genom detta tillvägagångssätt har målgrupper som lever helt eller partiellt i ett digitalt utanförskap själva getts möjlighet att forma bilden av varför de inte använder digitala tjänster alls eller i samma utsträckning som medborgarna i övrigt. Formen har skapat kontaktytor mot delar av befolkningen som på många sätt är marginaliserad och därför ger mindre avtryck i bland annat statistik. Med denna studie har vi alltså försökt skapa kunskap i ett område där kunskapen sannolikt brister, och metoden visar också på behovet av ytterligare insatser för att öka kunskapen om villkoren för de personer som lever i digitalt utanförskap. De fem barriärerna som kan bidra till ett digitalt utanförskap är:

1. Bristande kunskap
2. Bristande förmåga
3. Bristande motivation
4. Bristande tillgång till internet
5. Bristande tillgång till hårdvara

Hinder 1 - Kunskap

I Sverige lever nu enligt Socialstyrelsens statistik för 2016 över 400 000 personer i ett ekonomiskt utanförskap som innebär att de för sin överlevnad är beroende av försörjningsstöd. Prognoser från

den Svenska regeringens vårproposition för 2016 visar att det ekonomiska utanförskapet, kan komma att öka, och kanske omfatta 1 miljon människor i Sverige år 2020.

Kopplingen mellan utbildningsnivå, egenmakt och egenförsörjning är tydlig, och många av dem som lever i utanförskap har låg eller ingen utbildning och behöver därför kompetensutveckling för att komma från bidragsberoendet. Många av dem i utanförskap har flyktingbakgrund och unga vuxna som inte avslutat gymnasieutbildning är väsentligt överrepresenterade i denna grupp.

För att leva i ett digitalt innanförskap krävs kunskap i användande av hårdvaror som datorer, läsplattor, s.k. smartphones. Dessutom krävs kunskap i användande av webtjänster och mjukvaror. Utvecklingen av såväl hård- som mjukvaror går fort och präglas av en allt högre grad av användarvänlighet. Över tid minskar också den del av befolkningen som inte omfattats av digitaliseringens effekter i skola eller inom arbetslivet. I takt med det borde den allmänna kunskapsnivån i digitala frågor lösa sig över tid genom dels att marknaden utvecklar tjänster som så gott som alla kan använda, dels att personer som aldrig använt webbtjänster, internet eller hårdvara blir gamla och dör.

Men det digitala utanförskapet är starkt kopplat till annat utanförskap, vilket då medför många i befolkningen inte är inkluderade i sammanhang av utbildning och arbete och får därför inte del av samma utbildning i digitala frågor samtidigt som de då inte är delaktiga i processer som sekundärt också bidrar till att digitala verktyg används. Det kan röra sig om sociala nätverkstjänster eller e-tjänster som den ideella sektorn använder etc. Inverterat innebär detta att de också att personer utan digital kompetens har mycket svårare att få ett arbete eller identifiera och söka en utbildning som skulle stärka dem i fråga om anställningsbarhet. Frågan är sedan som det tidigare har nämnts vilken kunskap som krävs för att räknas som digitalt delaktig. Gäller kunskapskraven hela livet, eller ser kravbilden olika ut beroende på ålder, ansvar och behov.

Utgångspunkten är att kunskap i digitala frågor är viktig för ett digitalt utanförskap. Frågan om vem och vilka som i dag saknar kunskap är begränsad. Frågan om vad som de i utanförskap borde kunna, och vilka moment och nivåer en kunskapsutveckling över tid bör innehålla är inte besvarad.

Sannolikt finns otillräckliga digitala kunskaper hos personer som i övrigt har låg eller ingen formell utbildning. I denna grupp är den ekonomiska egenmakten låg och utanförskapet från arbetsmarknaden i stort. Den primära frågan för dessa är hur deras egenmakt ur många perspektiv ska stärkas. En av strategierna torde vara att individernas anställningsbarhet ska ökas. För detta krävs utbildningsinsatser, av vilka utbildning i digitala frågor är en komponent men också en förutsättning.

Kunskap och kunskapsutveckling hos enskilda personer är viktigt för individer och samhälle men också en förutsättning för att digitaliseringen i sig ska bidra till fortsatt positiv samhällsutveckling. De som har låg eller ingen utbildning har svårast att få arbete och egenförsörjning. Personer i denna grupp har behov av utbildningsinsatser som förstärker deras egenmakt och anställningsbarhet. Man kan utgå ifrån att de utbildningsbehov som återfinns hos personer utan egenförsörjning skiljer sig från behoven hos dem med arbete och utbildning. Utgångspunkten är alltså att utgå från utbildningsbehovet hos dem i utanförskap och skapa utbildningsinsatser som leder den enskilde in i en digital utvecklingsresa som sedan fortskrider i ett livslångt lärande.

Det finns nu inte tillräckligt kunskapsmaterial för att utreda behoven av utbildning i den digitala frågan i vare sig kvalitativa eller kvantitativa termer. Däremot finns en rad studier som påvisar behovet av insatser för att höja kunskapsnivåerna hos lågutbildade personer i Sverige. Dessa studier tillsammans med definieringen av digitalisering som ett fenomen som är integrerat i många viktiga

samhällsområden, som utbildning, indikerar faktiska behov av kompetenshöjande insatser för dem i digitalt utanförskap. Frågan är vilka organisationer som ska vara ansvariga för utbildningsinsatserna, vilka kunskapskrav som ska ställas och vem som finansierar utbildningsinsatserna.

Hinder 2 - Bristande förmåga

En viktig parameter för att kunna leva i ett digitalt innanförskap är ens fysiska och intellektuella förmåga att hantera hårdvara och mjukvaror. Alla föds inte med tillräckliga fysiska eller intellektuella förmågor att använda befintlig teknik, utan har funktionsnedsättningar som skapar barriärer. Vissa förlorar pga. trauma, sjukdom eller ålder en förvärvad kapacitet att bland annat använda digital teknik.

I Sverige lever nu enligt SCB över 900 000 personer i Sverige som är över 74 år. Många av dem har god hälsa och har haft arbeten där de arbetat med olika typer av digitala tjänster och datorer. Många av dem är också aktiva i intresseorganisationer och tar del av folkbildande insatser som höjer deras förmåga att använda ny digital teknik. Men med stigande ålder tillkommer ofta sjukdom och besvär som medför att den åldrande har större behov av samhällsfinansierade vård- och trygghetstjänster. I samband med detta minskas egenmakten och även förmågan att ta till sig av ett digitalt tjänsteutbud och kanske ny information.

Antalet personer med funktionsnedsättningar är av många olika anledningar svårt att fastställa. SCB säger i sin rapport från 2015 om privatpersoners användande av internet att det bland de tillfrågade i åldersgruppen 16–85 år har 19 procent uppgett att de har någon form av funktionsnedsättning. Detta motsvarar 1,4 miljoner personer. Drygt 3 procent av personer med funktionsnedsättning, motsvarande 1 procent av befolkningen, upplever att de har stora svårigheter att använda datorer och internet på grund av funktionsnedsättning och ytterligare 11 procent uppger att de har vissa svårigheter. Nästan 85 procent funktionsnedsatta upplever inga svårigheter vid IT-användning. Det är alltså så att långt ifrån alla funktionsnedsättningar påverkar individens förmåga att leva i ett digitalt innanförskap, men här följer en beskrivning av ett antal funktionedsättningar som kan vara påverkande på en persons möjlighet att vara digitalt delaktig och en uppskattning av hur många personer som delar dessa problem:

- 1 330 000 personer har nedsatt rörlighet i armar eller händer.
- 560 000 personer över 16 år har en rörelsenedsättning. Hälften av dessa är över 80 år.
- 25 procent av den vuxna befolkningen har problem med att läsa.
- Varje år drabbas 12 000 personer av afasi, var tredje i yrkesverksam ålder.
- 0,5 procent har diagnosen utvecklingsstörning
- Det finns cirka 120 000 synskadade.
- 650 000 personer uppskattas behöva hörapparat, men bara 270 000 har en apparat.
- Det finns cirka 150 000 med demens. Antalet beräknas öka kraftigt.

Personer kan ha en eller flera av ovanstående funktionsnedsättningar, vissa av dem med funktionsnedsättningar tillhör också gruppen av personer över 74 år.

Gemensamt för många som har kommit upp i hög ålder eller har en funktionsnedsättning är att deras förmåga att använda hårdvaror eller mjukvaror kan vara begränsade. Dessutom är det då inte en fråga

om kompetensbrist, som kan åtgärdas med en utbildningsinsats, utan ett hinder som endast kan överbryggas via teknik- eller metodutveckling. Denna grupp av människor som har svårigheter att använda teknik lever oftare än genomsnittsbefolkningen i ett behov av offentligfinansierade tjänster. Personer i arbetsför ålder men med funktionsnedsättningar lever oftare än genomsnittsbefolkningen i ett ekonomiskt utanförskap beroende på svårigheter att få ett lönearbete. I grupperna finns alltså ett beroende av offentlig sektor för såväl försörjning som det dagliga livet. Eftersom kopplingen mellan en individs behov av samhällsfinansierade tjänster och utförandet av dessa sker efter offentliga (ofta kommunala) beslut, är det viktigt att beställaren och beslutsfattaren har ett gott kunskapsunderlag om dels brukarens behov, dels utförarens förmåga att möta behovet. När nu behovet av samhällsfinansierade tjänster ökar, bland annat på grund av en högre medellivslängd i Sverige, så ökar kostnadspressen på framför allt de kommunala förvaltningarna. Detta leder till ökad efterfrågan på nya metoder som höjer produktiviteten i de samhällsfinansierade tjänsterna. Alternativen är skattehöjningar eller lägre kvalitet och omfång på samhällstjänsterna. Ett led i arbetet för att öka produktiviteten är att digitalisera samhällstjänsterna. Ett av problemen i detta är att brukarens perspektiv inte är tillräckligt kända för att den offentliga sektorn i Sverige ska kunna fungera som optimerade beställare av samhällstjänster med ett högt digitalt innehåll.

Som i frågan om utbildningsbehovet hos dem med för låg digital kunskap finns inte tillräckligt kunskapsmaterial kring personers förutsättningar vars förmåga att använda befintliga digitala tjänster är låg. Denna brist leder till att produktutveckling av digitala tjänster för personer med bristande förmåga att använda befintligt tjänsteutbud och beställning av sådana produkter inte initieras i tillräckligt hög grad. Dessutom kan denna kunskapsbrist leda till att initierade produktutvecklings processer inte helt eller tillräckligt svarar mot tjänstebrukarnas egentliga behov. De personer som av olika skäl kan behöva nya digitala tjänster är själva ofta inte direktbetalande av tjänsterna och har inte sällan låg egenmakt och har därför inte själva resurser att driva processer som leder till att mer användarvänliga digitala samhällstjänster utvecklas.

En kritisk fråga är hur kommuner och andra myndigheter ska klara av sina uppdrag gentemot medborgarna i en framtid där försörjningskvoten förändras till en situation där färre i arbete ska bidra till försörjning och trygghet för fler personer. Ett led i en utvecklingsprocess är att ytterligare digitalisera och effektivisera de samhällstjänster som levereras. Många av dem som brukar samhällsservice har inte tillräcklig förmåga, och kan ytterligare komma att förlora befintlig förmåga, att använda de digitala tjänsterna som utvecklats å deras vägnar. Därför krävs en produktutveckling med användarna i fokus, vilket kräver högre kunskap om de behov som återfinns i grupperna. Då skapas en beställarkompetens i framför allt kommunernas förvaltningar att driva upphandling och implementering av behovsstyrda, digitala användartjänster där inte slutanvändarnas digitala kompetens, utan deras behov är centrala i processen. Frågan om digitalisering är direkt kopplad, inte bara mot den offentliga sektorns kärnuppdrag, utan också mot de flesta utvecklingsfrågor som rör det svenska samhället. Genom digitaliseringen ökar samhällets förmåga till att öka tillgängligheten och kvaliteten på samhällstjänster samtidigt som produktionen av dessa kan ske mer kostnadseffektivt. Genom denna tjänsteutveckling och produktivitetsutveckling kan samhället möta en framtid där medborgaren lever allt längre. Samtidigt som digitaliseringen numera är ett villkor för samhälls-utveckling, krävs också medborgare som är digitalt kompetenta och som därmed kan konsumera och utveckla digitala tjänster.

Personer med vissa funktionsnedsättningar har sedan svårigheter att få arbete, vilket leder till lägre egenmakt och en lägre upplevd livskvalitet. Detta utanförskap och dess effekter bör mötas med aktiva

arbetsmarknadspolitiska insatser för att möjliggöra för fler med funktionsnedsättningar att få en egen försörjning. Som andra samhällsfrågor innehåller denna utmaning en digital dimension där digitaliseringen erbjuder en möjlighet att förstärka insatserna om dimensionen integreras i processen. Även här finns dock för liten kunskap om hur målgruppen, som är långt ifrån enhetlig ur ett behovsperspektiv, ska få ta del av digitaliseringsprocessen för den egna personliga utvecklingen.

Frågan om kompetensnivå och förmåga som hinder för att inkluderas in i digitala sammanhang är inte helt avgränsade från varandra, utan istället överlappar de varandra i en rad beröringspunkter. En förenkling kan dock sammanfatta digitaliseringens två problemområden, varav den första är en åldrande befolkning med stigande behov av välfärdstjänster som i sin tur måste utvecklas, sannolikt då med digitala inslag och en del av befolkningen som står utanför arbetsmarknaden och som måste kompetensutvecklas, då med givna digitaliserade inslag.

I ett totalt perspektiv kan digitaliseringen innebära att fler i arbetskraftsreserven kommer i arbete, en del av dem inom välfärdssektorn, alla bidragande till en skattebas som medger en samhällsservice av hög kvalitet.

Hinder 3 - Bristande motivation

Så gott alla prestationer utförs med någon form av belöning i sikte. Detta gäller också användande av digitala tjänster och hårdvaror. Oavsett om en person har tillräckliga förutsättningar i fråga om färdigheter, förmåga eller infrastruktur så behöver detta inte innebära att denne använder webbtjänster eller de andra digitala erbjudanden som står till buds. 200 000 vuxna personer i Sverige beräknas inte vara motiverade nog att använda den uppkopplade dator de har hemma. De uppger i undersökningarna att de inte känner ett behov eller heller något intresse. I denna grupp är äldre personer, som inte sällan är pensionärer överrepresenterade. Frågan är om dessa ska motiveras, och i sådana fall varför och på vems uppdrag ska de motiveras. Sannolikt kommer denna grupp av personer som valt ett digitalt utanförskap att börja använda sin tekniska utrustning och den kunskap de besitter om belöningseffekten blir tillräcklig, och detta är då en fråga om produktutveckling för de bolag som tillhandahåller tjänsterna.

Det finns förutom gruppen om 200 000 personer andra som lever i vad som kan benämnas som en digital gråzon, dvs. använder hårdvara och vissa webbaserade tjänster, men som sedan inte använder tjänster som kanske skulle kunna ha ett stort värde för dem. Det kan bero på att de inte vet hur man använder tjänsterna, eller att man lever utanför det system där tjänsterna har relevans eller att man väljer att lösa frågan på ett traditionellt analogt vis. Det kan vara unga människor som använder telefon och dator till spel och social samvaro, men inte vet hur de kan använda samma hårdvara i kontakter med bank eller myndighet. Frågan är även för denna grupp om vad som är ett relevant användande av digitala tjänster och hur fler ska fås att använda digitala tjänster som ur ett objektivt perspektiv kan anses som värdefulla för brukaren och dess omgivning. Någon Socialstyrelse eller motsvarande finns inte i denna fråga, och frågan om hur fler personer som faktiskt har förmågan att använda webbtjänster och hårdvara, också ska använda dem till ”rätt” saker kan styras av antingen belöningsmedel där leverantören utvecklar tjänster som har relevans för fler eller att aktörer som exempelvis myndigheter och företag tvingar medborgaren/kunden att använda digitala lösningar genom att stänga eller prissätta de analoga möjligheterna.

Ytterligare finns sannolikt en tredje grupp där motivation sannolikt är ett hinder för digital inkludering, och det rör sig om den grupp som på grund av bristande förmåga eller kunskap lever utanför det

digitala samhället. I denna grupp finns personer som har en mycket låg grad av upplevd egenmakt och dessutom upplever ett stort mått av utanförskap. Till exempel lågutbildade personer som har svårt att läsa och kanske har låg förmåga att kommunicera på svenska. Eller personer med missbruksproblematik eller personer som lider svårt av psykisk ohälsa. Digital kunskapsutveckling kan sannolikt kännas övermäktigt eller onödigt för dem som lever under svåra förutsättningar och med stora kunskapsgap att överbrygga. Särskilt kan det vara svårt att motiveras för att prioritera en investering av tid och engagemang i en fråga där belöningen är högst oklar. Här kopplas den bristande motivationen till att inkluderas in i det digitala samhället till en allmän känsla av små möjligheter att påverka sin livssituation, och det också i detta som den största utmaningen finns eftersom det i denna grupp skulle finnas stora nyttor av ett högre användande av digitala tjänster. Många av dem som lever i en känsla av hopplöshet behöver insatser som steg för steg stärker deras egenmakt och förmåga att långsiktigt påverka sin livssituation positivt. Detta kräver givetvis att den enskilde får utbildning och att det finns ändamålsenliga tjänster som är avpassade efter användarens särskilda behov. Dessutom krävs att den enskilde har tillgång till hårdvara och internet, men oavsett motivationsfrämjande insatser kan de mest marginaliserade, ur såväl analogt som digitalt perspektiv, inte tvingas in i en kunskapsutveckling som inte innehåller tydliga motivatorer. De motivationsfrämjande insatser som webbtjänsterna innehåller är oftast dedikerade genomsnittskonsumentens behov och kan därför upplevas som mindre tillämpningsbara för de mest marginaliserade personernas behov.

Som i de övriga frågorna kring barriärer som hindrar digitalt innanförskap är frågan om vad som kan motivera fler att ta del av det digitala samhället svagt utredd. Frågan kan nog besvaras genom att koppla den digitala aspekten mot den analoga, och alltså söka svaret på hur fler människor kan motiveras till att investera sin egen tid till kunskapsutveckling, och här gäller det särskilt personer med mycket låg eller ingen utbildning.

Hinder 4 - Bristande tillgång till internet

Enligt SCB:s rapport *Privatpersoners användning av datorer och internet* från 2015 har 89 procent av personer i åldrarna 16–89 år tillgång till internet i hemmet. Detta motsvarar 6,9 miljoner svenskar. Internettillgången är störst för åldersgruppen 16–54 år med 96–98 procent, medan andelen är betydligt lägre, 40 procent, bland personer som är 75–85 år. Vanligast är att använda en mobiluppkoppling via 3G/4G-nätet eller en fast bredbandsanslutning, vilket 41 respektive 40 procent gör. Drygt en fjärdedel av männen och en femtedel av kvinnorna har tillgång till en DSL/ADSL-uppkoppling. Mer än var tionde person har tillgång till någon form av trådlös anslutning, till exempel wifi.

För dem som saknar tillgång till internet i hemmet, finns möjligheten att använda nätverk, som också kan vara kostnadsfria eller använda publika datorer med internetuppkoppling som kan finnas i bland annat biblioteksmiljöer. Att tillgång till internet kan erbjudas personer med eller utan tillgång till internet i hemmet är givetvis bra, men ett hem utan internet innebär också begränsningar av att hemmet inte kan adderas de värden som internetbaserade tjänster kan bidra med. Detta innebär bland annat att:

- Hemmet inte är en optimal studiemiljö för barn eller vuxna
- Användande av tjänster som kräver högt mått av integritet som exempelvis betalning av räkningar måste ske på publika platser

- Digitala samhällstjänster och trygghetsskapande tjänster inte kan användas i hemmet.
- Tjänster som stärker en persons nätverk inte kan användas i hemmet

Anledningarna till att vissa hushåll inte är anslutna till internet är i huvudsak tre:

- Bristande utbyggnad av bredband, vilket särskilt drabbar hushåll i glesbygden.
- Bristande motivation om mervärden om tillgång till internet, vilket då främst gäller äldre personer i egna hushåll. Dessa kan också ha bristande förmåga och kunskap i användande av digitala tjänster.
- Bräckliga ekonomier, vilket medför att kostnaden för internetanslutning inte kan prioriteras. Betalningsproblem kan också medföra anmärkningar vilket sänker individens kredittrovärdighet under den gräns som kan medge tecknande av avtal som ger tillgång till internet. Särskilt överrepresenterade är hushåll i segregerade delar av städer.

SCB:s studie visar på att den avgjort största delen av befolkningen som inte har internet i hemmet är äldre personer. 60 procent av befolkningen som är över 75 år saknar uppkoppling, vilket då innebär att över 450 000 personer ingår i denna grupp som då är överrepresenterade i de grupper som saknar förmåga, motivation och kunskap i att använda digitala tjänster. Denna grupp är också överrepresenterad, i relativa tal, som boende i glesbygden där bredbandsutbyggnaden har inkluderat alla hushåll. Även om personer i denna grupp som inte har tillgång till internet i hemmet skulle få tillgång är det sannolikt inte tillräckligt för att personerna skulle använda digitala tjänster och därtill kopplad teknisk utrustning, utan det kan också komma att krävas insatser också för anpassning och utveckling av nya tjänster och teknik, utbildning av målgruppen samt motivationsbefrämjande insatser. Det innebär att insatser som driver utbyggnad av bredband bör kombineras med andra insatser som aktivt också ökar brukarnyttan och möjligheterna att inkluderas in i digitala sammanhang.

Att ha tillgång till internet i hemmet är förenat med en kostnad, och i Sverige finns många personer, vuxna som barn, som lever under bräckliga ekonomiska förutsättningar. Ett ekonomiskt utanförskap beror inte sällan på arbetslöshet, och för dem som aldrig haft ett arbete eller varit lång tid utanför arbetsmarknaden, återstår endast möjligheten att söka försörjningsstöd. Enligt Socialstyrelsen fick 4,2 procent av befolkningen ekonomiskt bistånd år 2014 jämfört med 4,3 procent år 2013. Under året fanns 410 621 biståndsmottagare, varav 270 300 var vuxna (129 660 kvinnor, 140 614 män och 26 vuxna personer med okänt kön), och 140 321 barn.

Försörjningsstödet är ett bidrag som beslutas av socialtjänsten som är en del av en kommun. Socialtjänstens mål och lagens intention regleras i portalparagrafen (1 kap. 1 § SoL). Målet är att den enskilde ska kunna leva ett självständigt liv. Inriktningen för arbetet ska vara att frigöra och utveckla individens egna resurser. Varje människa har själv ansvar för sitt liv och socialtjänsten ska inte ta över den enskildes ansvar. Frivillighet och självbestämmande ska vara vägledande i kontakten med den enskilde.

Socialtjänstens verksamhet ska präglas av helhetssyn och kontinuitet. Detta innebär bland annat att den enskildes sociala situation och de problem som personen upplever ska ses i förhållande till hela den sociala miljön. Hänsyn ska inte bara tas till familjen utan även den enskildes situation när det gäller

arbete, bostad och fritidsaktiviteter. Socialtjänsten ska sträva efter att finna en samlad lösning på de sociala svårigheterna i den enskildes situation.

Försörjningsstödet är samhällets yttersta skyddsnät för människor som inte själva kan tillgodose sina behov och är tänkt som en tillfällig lösning i det akuta skedet. Biståndet ska tillförsäkra den enskilde en skälig levnadsnivå. Insatserna för den enskilde ska inte bara avhjälpa det aktuella behovet utan även underlätta för den enskilde att själv klara sin försörjning i framtiden.

Försörjningsstöd definieras i 4 kap. 3 § SoL. Det består av två delar, riksnorm och övrigt försörjningsstöd för ett antal regelbundet återkommande behovsposter. Genom det ekonomiska biståndet ska den enskilde tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Riksnormen omfattar för vuxna sex kostnadsslag, *hälsa och hygien, livsmedel, lek-fritid, kläder och skor, förbrukningsvaror, telefon-tidning-TV-licens.* I riksnormen ingår inte kostnaden för internetuppkoppling och dator. I det övriga försörjningsstödet sägs att bistånd till dator och internetuppkoppling bör beviljas till familjer med barn som går i skolan för att barnen ska kunna delta i skolarbetet. Eftersom den största gruppen som uppbär försörjningsstöd är personer utan barn, så innebär detta att dessa inte alltid får bidrag för internetuppkoppling och köp av dator Eftersom kommunerna är egna myndigheter med hög grad av självbestämmande ges kommunerna möjligheten att tillämpa lagstiftningen som i sig medger flexibilitet, så innebär det att det finns skillnader mellan de olika kommunerna i hur dessa möjliggör för bidragsmottagarna att inom bidragsbesluten också medge kostnader för tillgång till internet. Detta medför att det uppstår skillnader i frågan om hur försörjningsstödet används för att bidra till digital delaktighet utifrån hushållets sammansättning och geografiska läge.

I gruppen som lever under sådana ekonomiska betingelser att internetuppkoppling och köp av dator är för dyrt och därmed kanske inte kan prioriteras, så är många av dessa beroende av ett försörjningsstöd, vars syfte är att ge mottagaren en skälig levnadsnivå och dessutom att också skapa förutsättningar för att bidraget ska vara en tillfällig finansieringslösning som över tid ska ersättas med egenförsörjning. I ett alltmer digitaliserat Sverige är tillgång till digitala tjänster ett villkor för egenförsörjning, och vissa av bidragsberättigade varor som frimärken och tidningar kan också ersättas med kostnadsfria digitala alternativ, varför frågan om att internetuppkoppling och dess inkludering i riksnormen för försörjningsstöd bör resas. Frågan om hur en person som inte har arbete och egenförsörjning ska kunna få det om inte stödsystemet också tillhandahåller digitala verktyg och möjligheter som i dag är villkor för vidareutbildning och arbete.

Förutom att tillgång till internet kräver likvida medel, så kan det också krävas en viss soliditet, kredittrovärdighet. Enligt Upplysningscentralen (UC) har drygt 6 procent av den vuxna befolkningen i Sverige betalningsanmärkningar som är registrerade hos Kronofogdemyndigheten. Kopplingen mellan bräcklig ekonomi och betalningsanmärkningar är tydlig, även om det finns undantag. Tydligt är dock att i postnummerområden som kännetecknas av låga genomsnittsinkomster, så är också andelen personer med betalningsanmärkningar högre. Effekten för den med betalningsanmärkningar är påtaglig på många sätt. Bland annat innebär detta svårigheter att handla på kredit och svårigheter att ingå avtal. Detta skapar därmed hinder för dem med betalningsanmärkningar att teckna bland annat avtal med telekomoperatörer. Effekten blir då inte sällan lösningar med kontantkort, vilket kan ha sina begränsningar. Eller kan detta lösas med förskottsbetalningar eller att de med betalningsanmärkningar kopplar abonnemang direkt mot betalkort.

Bristande tillgång till internet är en fråga som i kvantitativa begrepp berör flest äldre personer som av olika anledningar inte väljer att koppla upp sig via mobilt eller fast bredband. För dessa personer är

sannolikt den personliga ekonomiska situationen inte avgörande i skapandet av digital exkludering, utan det rör sig en kombination av orsaker. För den grupp som av betalningsskäl inte har tillgång till internet i hemmet, så finns ingen nationell kunskap om hur och om dessa faktiskt använder digitala tjänster. Gemensamt för de båda grupperna är att det finns stora positiva potentiella effekter av att dessa skulle ha möjlighet och förmåga att använda digitala tjänster i hemmet, och för detta krävs olika typer av åtgärder i fråga om utbildning, motivationsbefrämjande insatser, metodutveckling och slutligen en anpassning av försörjningsstödet för att möta kraven i ett digitaliserat samhälle.

Hinder 5 - Bristande tillgång till hårdvara

Slutligen är ett innehav av en hårdvara som dator, smartphone, läsplatta etc. avgörande för att en person ska kunna leva i ett digitalt innanförskap. Dessutom krävs förmåga, vilja och kunskap att använda denna hårdvara.

I rapporten, Svenskarna och internet 2015, redovisar IIS att 92 procent av den svenska befolkningen som är över 12 år har en dator, 59 procent har en surfplatta och 97 procent av befolkningen har en mobiltelefon.

Rapporten är baserad på IIS egen primärdatainsamling. Totalt intervjuades 3 000 personer från 12 år och uppåt under perioden februari–april 2015, och frågan hur personer i digitalt utanförskap är representerade i kunskapsinhämtningen.

Om 60 procent av befolkningen över 74 år saknar tillgång till internet kan det finnas skäl till att anta att denna del av befolkningen är underrepresenterade i den grupp som tillfrågats, och frågan om hur personer som inte talar svenska har inkluderats i studien. Oavsett detta kan konstateras att det finns personer som inte har hårdvara och därmed inte har möjlighet att med egna resurser ta del av det digitala samhället.

Osäkerheten kring vilka som inte äger egen hårdvara är stor, men det finns skäl att anta att det kan föreligga ekonomiska skäl och handhavandeskäl som i frågan om tillgång till internet. Det finns inte utrymme inom riksnormen för försörjningsstöd att finansiera en dator, vilket kan innebära att den som är bidragsberoende tvingas välja bort att köpa en dator eller annan hårdvara. Hårdvaror köps sedan ofta i kombinationserbjudanden tillsammans med erbjudanden från telekomoperatörer där hårdvaran avbetalas under avtalsperioden. Personer med betalningsanmärkningar har inte möjligheter att ta del av sådana produkterbjudanden eftersom de inte klarar den kreditprövning som är en del av affärsuppgörelsen. Alltså kan man anta att samma ekonomiska skäl som bidrar till att vissa inte har tillgång till internet i hemmet också bidrar till att de inte har råd med hårdvara. Här bör också frågan resas om hur de som inte har tillräckliga ekonomiska resurser ska ges tillträde till verktyg som kan vara avgörande för att över tid stärkas i egenmakt och ekonomiskt perspektiv.

Att sedan äldre personer sannolikt inte har dator och annan hårdvara som genomsnittsbefolkningen kan bero på en kombination av orsaker. Som i frågan om tillgång till internet i hemmet kan det röra sig om att den enskilde inte ser behovet, inte har kunskap i användandet eller att tillgänglig hårdvara inte är anpassad för den enskildes behov som kan vara bristande motorisk förmåga, svårigheter att se eller andra funktionsnedsättningar som försvårar användandet av den tekniska apparaturen. Som i frågan om tillgång till internet i hemmet krävs därför olika typer av insatser för att få fler att använda hårdvaror och därmed inkluderas in i det digitala samhället. Bland annat kan krävas utbildningsinsatser och utveckling av individanpassad teknik som tar hänsyn till användarens specifika förutsättningar

Digitalt utanförskap bland personer med invandrarbakgrund

De kunskapskällor som denna studie har tagit del av har med få undantag visat att det inte finns någon större skillnad i vilken grad man lever i ett digitalt innanförskap beroende på i vilket land man är född. Om det är på det sättet borde inte det finnas någon skillnad, beroende på födelseland, i andra inkluderingsfrågor. Personer som är utrikesfödda borde då alltså ha samma självförsörjningsgrad som personer i födda i Sverige. Eftersom skillnaderna emellan personer födda i Sverige och personer födda i annat land är stora i vissa avseenden, och då detta är särskilt påtagligt bland personer som bosätter sig i Sverige av flyktingskäl samtidigt som ett mycket stort antal personer under 2015 sökt asyl i Sverige, har denna studie särskilt sökt analysera om personer med invandrarbakgrund, då särskilt personer med flyktingbakgrund, har särskilda behov av insatser för att de ska kunna ta del av det digitala samhället.

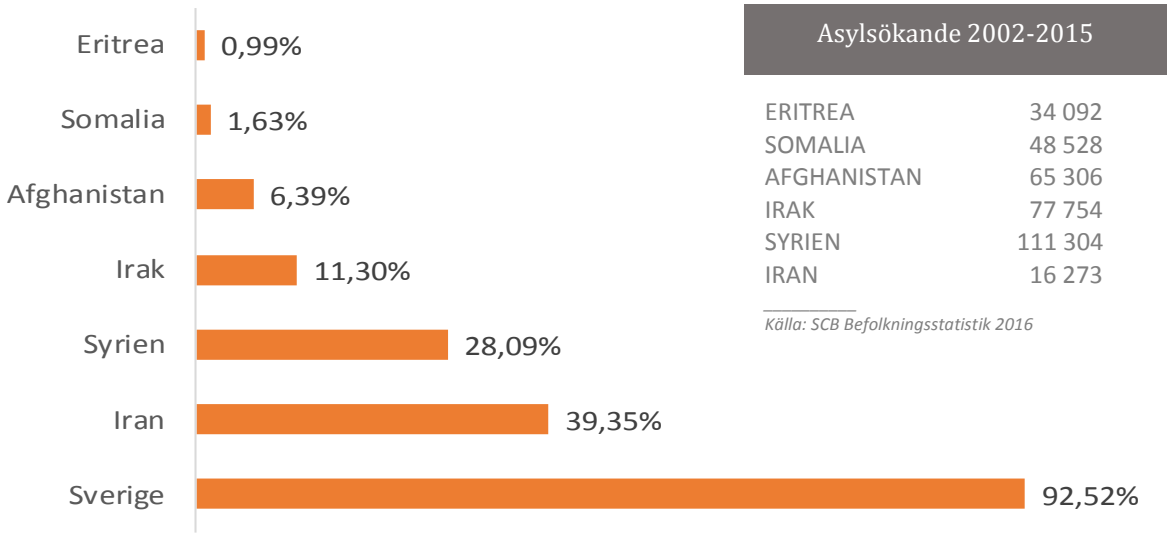
Det finns flera skäl till att kunskapsmängden om personers med invandrarbakgrunds eventuella extraordinära behov är liten i denna och andra frågor. En faktor är gruppens brist på homogenitet, vilket bitvis gör att etiketteringen, invandrare, saknar relevans i frågan. Många som av olika skäl bosätter sig i Sverige har hög utbildning, god intjäningsförmåga och god vana att använda digitala tjänster. Många kommer sedan från miljöer där den digitala utvecklingen kommit långt, och kanske till och med inom vissa områden har utvecklats mer än i Sverige.

I LO:s rapport *Kunskapsklyftor raserar den svenska modellen, en strategi för stat och parter* från 2016 lyfts frågan om vilka utmaningar som det svenska samhället i allmänhet och utbildningsystemet i synnerhet har när det gäller att inkludera dem som står utanför arbetsmarknaden, då särskilt nyanlända invandrare. Rapporten tar fasta på att det enligt skribenterna finns tre olika grupper av nyanlända invandrare. Grupperna är numerärt ungefär lika stora, men behoven i grupperna skiljer sig väsentligen åt:

- En grupp saknar nioårig grundskola och saknar realistiska möjligheter till etablering på svensk arbetsmarknad. Detta är en grupp som i första hand behöver goda möjligheter till sammanhållen grundläggande utbildning. Det faktum att det rör sig om en grupp med mycket ung åldersstruktur motiverar utbildningssatsningar – en absolut majoritet har lång tid framför sig på arbetsmarknaden.
- En andra grupp har god utbildning och goda möjligheter till etablering. Denna grupp är främst i behov av en stark och matchningsinriktad arbetsmarknadspolitik. Effektiva vägar för validering av formell utbildning och kompetens är för denna grupp ett centralt verktyg.
- En tredje grupp har utbildning som behöver kompletteras, och är i behov av fler vägar till arbete än vad som erbjuds i dag. Även för denna grupp behövs breda vägar till utbildning som stärker möjligheten till arbetsmarknadsetablering. Nya vägar behöver utvecklas och arbetsmarknadens parter har en viktig roll att spela. Avtal mellan parterna kan möjliggöra arbete kombinerat med studier i syfte att nå etablering parallellt med en uppgradering av individers kunskaper för att skapa långsiktiga förutsättningar att möta kraven på arbetsmarknaden.

Så gott som alla i dessa grupper kommer från länder med raserad infrastruktur, utbildningsväsende och ekonomi. I följande diagram kan sedan utläsas i vilken grad internet och digitala tjänster används i några av länderna varifrån många personer flyr och har flytt till Sverige. Dessutom finns i tabellen uppgifter hur många som flytt från respektive land.

Figur 1 **Internetanvändningen 2014 och asylsökande 2002–2015, olika länder jämfört med Sverige.**



Källa: Umecon, FN 2014 www.globalis.se, hämtat 2016-05-27.

I diagrammet ovan kan utläsas att användandet av digitala tjänster är generellt mycket lägre i alla länder varifrån många personer flyr till Sverige. Detta är en naturlig konsekvens av att digitalisering är kopplat till länders ekonomiska och strukturella utveckling. I dessa länder är inte bara internet-användandet lägre än i Sverige. I dessa länder saknas ofta e-tjänster som vi känner dem i Sverige. Till exempel saknas publika webbtjänster och certifikat som exempelvis e-legitimation.

Utgångspunkten är att ingen som flyr till Sverige har ett arbete vid ankomsten till landet, men att alla, eller åtminstone så många som möjligt efter att de beviljats uppehållstillstånd, så fort som möjligt, ska kunna svara för sin egen försörjning genom arbete på den reguljära arbetsmarknaden eller genom att de startar ett företag. I enlighet med den rapport som LO redovisar så krävs det omfattande kompetenshöjande och matchande insatser för att ledtiden mellan det att flyktingen beviljas uppehållstillstånd och denne får arbete ska kortas. Digitala kunskaper är viktiga för att alla i Sverige ska kompetensutvecklas och bli anställningsbara, och en uppenbar fråga är i vilken grad som målgruppen flyktingar har tillräckliga digitala kunskaper. Givet är att den generella digitala kunskapsnivån i de länder som människor flyr ifrån är lägre än den generella digitala kunskapsnivån i Sverige. Detta innebär inte att flyktingar med automatik inte har kunskap i digitala frågor eller inte använder internet eller hårdvara. Däremot innebär det med säkerhet att de som flytt till Sverige inte med självklarhet, och utan kompetenshöjande insats, automatiskt integreras i Sveriges digitala arenor.

Frågan om hur nyanlända ska komma i egen försörjning är av kritiskt viktig natur sett ur många aspekter.

Personer med flyktingbakgrund måste inkluderas i arbetskraften

På uppdrag av riksdagsledamoten Staffan Danielsson (C) har riksdagens utredningstjänst gått igenom de olika statistiska räknemetoderna över arbetsmarknadsstatistiken för 2013. Arbetsmarknadsstatistik är osäker mark eftersom befolkningen kategoriseras på olika sätt.

SCB anger att förvärvsfrekvensen för kommunmottagna flyktingar efter åtta år ligger på 50 procent. Men denna siffra tar inte hänsyn till vilken typ av arbete eller hur omfattande.

SCB har därför en mer träffsäker registerbaserad aktivitetsstatistik som innehåller information om sjukskrivning, föräldraledighet, studier, etc. och som tar hänsyn till grund för bosättning, bland annat om man flyktinginvandrat eller är anhörig till flykting.

Kategorierna helårsanställd och företagare, det vill säga personer som i huvudsak försörjer sig själva, utgör 69 procent av den totala befolkningen mellan 20 och 64 år. Samma kategorier bland flyktingar och flyktinganhöriga uppgick till 25 procent efter åtta år i Sverige och 34 procent efter 15 år. Detta avser som sagt statistik från 2013 och inkluderar då inte statistik kring alla som sökt sig till Sverige under åren efter då världen upplevt den största flyktingkatastrofen efter 1945.

Personer som inte får arbete får heller ingen sjukpenninggrundande inkomst (SGI). Detta innebär flera negativa aspekter för individen som då också har att vända sig till kommunerna för att söka och få försörjningsstöd. Ytterst kommer långsiktiga kostnadseffekter för flyktingmottagning och de påföljande dokumenterade svårigheterna att erbjuda flyktingarna arbete att drabba de kommuner där flyktingarna bosatt sig.

Om inte fler med flyktingbakgrund inkluderas i arbetskraften kommer detta att skapa ett antal stora och negativa effekter såsom:

- Kostnadsbelastning för offentlig sektor, primärt kommuner, som kan tvingas till skattehöjningar eller minska kvalitet och omfång på samhällsservice
- Minskad egenmakt och försämrad livskvalitet för dem som inte har egen försörjning
- Försämrade tillväxtförutsättningar för företag som i dag inte kan besätta ledigförklarade tjänster, trots att det finns arbetslösa personer som har intressanta kompetenser eller kan kompetensutvecklas för att sedan kunna anställas.
- Den ökade segregationen som är en direkt effekt av ekonomiskt utanförskap hotar samhällsutveckling och kan vara destruktiv ur ett demokratiutvecklingsperspektiv.
- Utanförskap som permanenteras har en tendens att gå i arv till nästkommande generation, varför problematiken har en tendens att växa över tid.

Skapa förutsättningar för en digital kunskapsresa

Digitalisering är, som det nämnts ett flertal gånger i denna studie, en möjlighet och ett villkor för en rad utvecklingsområden i samhället. Ståndpunkten i studien är att digitalt utanförskap förstärker annat utanförskap. Digitaliseringen måste därför ses som en möjlighet i integrationsarbetet. Dessutom är en eventuell brist av digital kompetens hos personer med flyktingbakgrund ett hot som försämrar

effekten av integrationspolitiska insatser som i sig bland annat ska leda till ökad egenmakt och ökad egenförsörjning bland dem som söker sig och har sökt sig till Sverige som flyktingar.

Som det har visats i diagrammet finns skäl att anta att flyktingar och inflyttande, från länder där inte digitaliseringsprocesser har kommit lika långt som i Sverige, kan ha brister i sin digitala kompetens och att dessa brister då försvårar för dem att ta del av det digitaliserade utbudet av olika tjänster som finns i deras nya hemland. För att möjliggöra en digital kunskapsresa i denna grupp bör utbildningsinsatser genomföras, men dessa måste då beakta de särskilda villkor som kan gälla i denna grupp. Här följer några av dem:

- I målgruppen finns personer som har stora svårigheter att kommunicera på svenska
- I målgruppen finns personer med låg eller ingen förmåga att läsa
- I målgruppen finns personer som inte har tillräcklig kunskap om hur det svenska samhället fungerar och därmed kan ha en bristande insikt i betydelsen av digital kunskap.
- Målgruppen är inte homogen, utan här finns högutbildade personer med hög digital kompetens, men även äldre personer, personer med olika funktionsnedsättningar och analfabeter. Den bristande homogeniteten kräver därför system som medger att personer får individanpassade och relevanta insatser för att dessa ska kunna leva i ett digitalt innanförskap.

Två målgrupper

De kunskapskällor som studien har tagit del av visar på att den absoluta majoriteten av befolkningen i Sverige har tillgång till internet och relevant hårdvara. I ungefärliga tal visar studierna på att var tionde vuxen inte har en egen uppkoppling till internet eller egen hårdvara. Med utgångspunkt från hur vissa data insamlats finns skäl att anta att vissa grupper kan vara underrepresenterade i undersökningarna. Då särskilt personer som inte har svenska som modersmål eller kanske inte har egen fast telefon. Dessutom torde det finnas mörkertal kopplat till personer som är äldre än 74 år och personer med vissa typer av funktionsnedsättningar och då kanske inte har eget boende.

Oavsett storleksordningen kring hur många som inte har internet i hemmet eller egen hårdvara som dator, så saknas djupare kunskaper både i frågan om vad avsaknaden kan bero på och om det är vissa grupper som är särskilt drabbade av detta. Det enda som framkommer är att det finns ett visst samband mellan avsaknad och tilltagande ålder, då med viss koppling mot utbildningsnivå.

Denna studie har tagit del av en rad studier kring den digitala situationen i Sverige och dessutom studier kring arbetsmarknadspolitiska situationen i landet. Detta har kompletterats med analyser av den digitala situationen hos deltagare i olika typer av utbildningsinsatser bland personer utanför arbetsmarknaden. Detta har gett en problematisering som innebär att studien konstaterar fem anledningar till att ett digitalt utanförskap kan uppstå och permanenteras. Alla fem kan, var och en, hindra ett digitalt innanförskap. Ofta är det flera faktorer som tillsammans verkar för att den enskilde inte tar del av de digitala möjligheter som finns.

Studien visar att det finns två särskilda målgrupper där det digitala utanförskapet är störst och det är då för dessa grupper insatser bör genomföras. Den första gruppen är äldre personer där kanske en halv miljon personer saknar internet i bostaden. Den andra gruppen är personer med

invandrarbakgrund, särskilt de med flyktingbakgrund. I denna grupp är den ekonomiska egenmakten låg, och ett villkor för att få arbete och integreras in i samhället är att individen också integreras in i digitala sammanhang.

Individernas behov ser olika ut. Därför kommer det att krävas utbildningsinsatser, motivationsbefrämjande insatser, metod- och produktutveckling, finansiering av insatser som medför att fler får internet i hemmet och att också personer med bräcklig ekonomi har tillgång till egen hårdvara. Därför krävs ett brett perspektiv av insatser som också är beroende av att insatser inom alla områden görs och att insatserna också koordineras. För att detta ska kunna genomföras med effektivitet krävs då en avgjort högre problemförståelse i de beslutsfattande och finansierande offentliga och politiska organisationerna. För detta kommer att krävas väsentligt mer kunskap om orsaksbetingelserna ur ett brukarperspektiv i frågan om digitalt utanförskap.

Digitalt utanförskap ur samhällsperspektiv

Samhället består av de verksamheter som berör människor som är medborgare i samhället. Det handlar exempelvis om de offentliga institutionerna, civilsamhället och kulturlivet. Den strukturförändring som digitaliseringen medför innebär att organisationer förändras i många stycken. Allt tyder på att samhällsstrukturen genomgår en förändring som är mycket svår att förutspå.

Digitaliseringen har ökat möjligheten för alla att hämta och sprida information, kunskap och åsikter på ett sätt som inte tidigare varit möjligt. Då det mesta i dag kommuniceras i en digital kontext och att digitala medier och teknologier utgör en fundamental del av vår tillvaro, blir de verktyg och tjänster som erbjuds digitalt en del av det samhällsliv vi befinner oss i.

Samhället består av medborgare som i en interaktiv process bidrar till samhällets utveckling samtidigt som medborgaren tar del av service och tjänster som levereras av samhället. Det finns alltså ett tydligt och ömsesidigt beroende mellan medborgare och samhället. Digitalisering innebär bland annat att interaktionsprocesser människor emellan eller mellan människor och organisationer eller interorganisatoriska interaktionsprocesser kan accelereras. Detta skapar förutsättningar för högre mått av effektivitet, innovation och detta leder till produktivitetsutveckling. Ett villkor för att denna interaktiva process ska optimeras är att så många som möjligt kan delta i denna, och då inte minst de som är lever i ett beroende av ett samhälle för sin omsorg och försörjning.

Samhället är beroende av kontinuerlig utveckling på en rad olika nivåer för att samhället i sig ska kunna fungerande som en sammanhållen enhet som kan konkurrera med andra enheter, länder och regioner, i övriga världen. En positiv utveckling leder sedan till att samhället kan tillhandahålla ett utbud av tjänster och andra upplevelser som upplevs som positiva för dem som bor i samhället och i sin tur bidrar till en skattebas som kan underhålla och utveckla samhällsfunktioner och infrastruktur.

I allt detta spelar digitaliseringen en avgörande roll och problemet som kan uppstå i en digitaliserings-process är att de som inte inkluderas in i denna först marginaliseras men blir också svårare att nå, varför kostnaden för interaktion med de som inte lever i ett digitalt innanförskap ökar parallellt med att aktörer genomför investeringar för ökad digitalisering. Avkastningen av gjorda investeringar i metoder för digitaliseringen minskas därför ju större andelen av potentiella brukare och kunder som inte kan ta del av de digitala erbjudandena. Detta gäller då såväl offentliga, ideella och privata aktörer som bygger digitala system för interaktion med sin omvärld.

Den offentliga sektorns digitala utveckling och ansvar

Sverige har en i jämförelse med omvärlden en stor gemensam sektor. Myndigheter, landsting och kommuner spelar en mycket stor roll i medborgarnas liv, och den gemensamma sektorn bygger kontinuerligt upp sin digitala förmåga. Detta ska möta behovet av ökad kostnadseffektivitet och medborgarnas krav på hög tillgänglighet och hög kvalitet på samhällstjänster. Särskilt viktigt är en allt högre kostnadseffektivt sett ur kommunernas perspektiv där försörjningskvoten förändras till att allt färre personer ska bidra till försörjningen av allt fler som inte arbetar, vilket både beror på stigande medelålder, senare inträde på arbetsmarknaden för de yngre samt att fler vuxna lever utanför arbetsmarknaden.

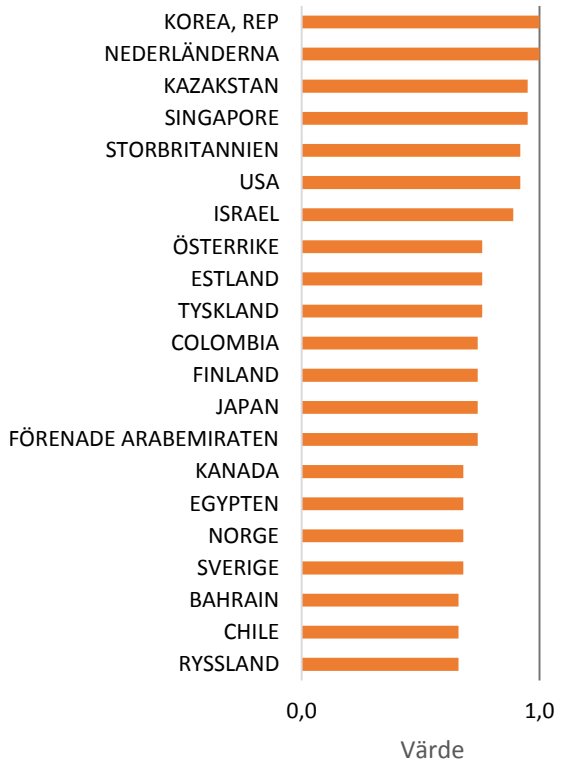
Staten, landstingen och kommunerna har en rad uppdrag, men särskilt har kommunerna omfattande åtaganden när det gäller samhällsservice för sina medborgare. Detta åtagande gäller alla kommun-medborgare och är beroende på medborgarens behov. I studien har personer med vissa funktionsnedsättningar, äldre personer och personer med invandrarbakgrund antagits leva i ett större mått av digitalt utanförskap än genomsnittsbefolkningen. Särskilt för personer tillhörande dessa grupper har också kommunerna särskilda åtaganden och ansvar. Detta kan gälla ansvar för Svenska för invandrare (SFI), ansvar för samhällsorientering för nyanlända, ansvar för försörjning av personer utan arbete eller annan försörjning, ansvar för rådgivning för de som behöver skuldsanering, ansvar för skola, ansvar för äldrevård och olika stöd för personer med funktionsnedsättningar. Dessa ansvarsområden och åtaganden innebär givetvis kostnadsbelastningar för kommunerna som söker maximera medborgarnyttan samtidigt som de söker vägar för att effektivisera verksamheterna, vilket då innebär bland annat digitalisering. Digitaliseringen som ofta är ett led i en central kommunal IT-strategi utgår inte sällan från att brukaren av IT-tjänsterna har nödvändig kompetens, motivation, förmåga, teknisk utrustning samt tillgång till internet. Detta leder till leveransproblem om och när inte medborgaren har förväntade förutsättningar.

Med målet att bli världsledande på att ta vara på digitaliseringsmöjligheterna

Ett mål för IT-politiken är enligt vår regering att Sverige ska vara världsledande på att ta vara på digitaliseringsmöjligheterna. Ungefär hälften av BNP i Sverige hänförs till offentlig produktion av tjänster. Om Sverige ska nå målen med landets IT-politik krävs att den offentliga sektorns implementering och användande av digitala tjänster håller en nivå som bidrar till att Sverige totalt sett utvecklar en digital kapacitet som är världsledande. Alltså krävs att myndigheter och andra offentligfinansierade organisationer kan betraktas som ledande i IT-och digitaliseringsfrågor i jämförelse med andra länders motsvarande institutioner.

World Economic Forum genomför årliga undersökningar av olika länders grad av digitalisering och jämför sedan resultaten så att ländernas positioner kan jämföras med varandra. Ur ett generellt digitaliseringsperspektiv kan konstateras att Sverige tillhör de ledande IT-nationerna. Men vid undersökningar kring mätvariabler som rör den offentliga sektorns utbud och kvalitet av e-tjänster, *Government Online Service Index,* hamnar Sverige i denna variabel på plats nummer 15 vid en mätning år 2014. I en FN-undersökning är detta ett delindex i rapportens övergripande index *E-Government Development* Index där Sverige tilldelas plats nummer 28 av de undersökta länderna. Detta enligt e-förvaltningens analys av internationella studier 2015.

Figur 2 Government Online Service Index och gemensam sektors andel av BNP, 2014



Rank	Land	Värde	Publ sector % of GDP 2014
1	KOREA, REP	1,0	30,2
1	NEDERLÄNDERNA	1,0	49,8
3	KAZAKSTAN	1,0	22,4
3	SINGAPORE	1,0	17,1
5	STORBRITANNIEN	0,9	48,5
5	USA	0,9	41,6
7	ISRAEL	0,9	44,6
8	ÖSTERRIKE	0,8	50,5
8	ESTLAND	0,8	38,3
8	TYSKLAND	0,8	45,4
11	COLOMBIA	0,7	28,9
11	FINLAND	0,7	55,1
11	JAPAN	0,7	42,0
11	FÖRENADE ARABEMIRATEN	0,7	23,7
15	KANADA	0,7	41,9
15	EGYPTEN	0,7	31,8
15	NORGE	0,7	43,9
15	SVERIGE	0,7	51,2
19	BAHRAIN	0,7	30,9
19	CHILE	0,7	23,2
19	RYSSLAND	0,7	35,8

Källa: World Economic Forum

Analyser visar alltså att delar av den svenska digitaliseringen bidrar till målet med IT-politiken, men att IT-strategierna för den publika sektorn inte i lika hög grad bidrar till de IT-politiska målen. Analyserna om varför de publika IT-strategierna inte ger tillräckliga digitaliseringseffekter i jämförelse med andra länder ger inga tydliga svar. Men ett utvecklingsområde borde vara att inkludera fler personer i möjligheten att använda publika webbtjänster och samtidigt bidra till utveckling av nya publika digitala tjänster som bidrar till högre användarnytta och en totalt sett höjd produktivitet.

Eftersom den offentliga delen av BNP i Sverige är högre än många andra länders, blir frågan om att digitaliseringens effekter i den offentliga sektorn än viktigare för det totala utfallet i målbilden av att en världsledande nation ur ett IT-perspektiv än om den offentliga delen utgjorde en mindre del av BNP. För Sverige är det alltså viktigt ur det IT-politiska målets perspektiv att initiera insatser som leder digitaliseringsprocessen framåt, och i rätt riktning, och ett led i detta är att offentlig sektor, särskilt kommunerna genomför insatser för att fler medborgare ska kunna ta del av det befintliga och kommande digitala utbudet av tjänster.

5. KVALITATIVA EFFEKTER AV DIGITALT UTANFÖRSKAP

Villkoren för dem som lever i digitalt utanförskap är viktiga att belysa, särskilt eftersom majoritetssamhället lever i ett digitalt sammanhang som är lätt att ta för givet. Majoriteten som nu använder digitala tjänster har en tendens att glömma att detta beteende och dessa möjligheter är även för dem nya fenomen, och att det inte är speciellt länge sedan dessa möjligheter tillgängliggjordes.

Att inte få tillträde är problematiskt

I det följande presenteras ett antal perspektiv och områden där den i digitalt utanförskap får problem med tillträde. Med detta vill studien visa effekten ur individperspektivet och hur ett digitalt utanförskap kan öka marginaliseringen av redan utsatta personer.

Arbetsmarknaden

Exempel på detta är att information om flertalet ledigförklarade arbeten tillgängliggörs via internet, och att många privata rekryteringsföretag förväntar sig att arbetssökande ska kommunicera sina CV och personliga profiler via internet.

Personer som befinner sig i digitalt utanförskap, antas oftare än genomsnittsbefolkningen sakna egen försörjning. Här avses personer i digitalt utanförskap i åldrarna 18–64 år.

Utbildningar

Det stora flertalet utbildningsaktörer i Sverige, oavsett nivå och inriktning, informerar om sina utbud via internet. Många av utbildningsaktörerna använder sedan e-lärande för såväl utbildning som examination. Skolor och förskolor kommunicerar med föräldrar via e-post, och använder ofta webbaserade system för utvärdering av barnens studier och skolgång.

Personer i digitalt utanförskap antas ha lägre formell utbildning än genomsnittsbefolkningen.

Hälso- och sjukvård

Vårdkedjan kräver kunskap om vilken del av sjukvården den enskilde ska uppsöka beroende på symptom. Förståelse för vårdkedjan och interaktion med såväl sjukvård som apotek underlättas om den enskilde har digital kunskap. Dessutom sker en snabb utveckling av webbaserade system och tekniker för självdiagnos och möjlighet att upprätthålla god hälsa.

Personer i digitalt utanförskap har en sämre allmänhälsa än genomsnittsbefolkningen. Särskilt gäller detta de personer som är äldre och de som har funktionsnedsättningar

Myndigheter

Många myndigheter, inkluderat kommuner, har långt utvecklade strategier för interaktion med medborgare och sina brukare och intressenter. För dessa strategiers måluppfyllelse har det skapats e-tjänster som väsentligt ökat medborgarnyttan. Särskilt används också e-legitimation eller bank-id i kontakter med myndigheter.

Personer som lever i fattigdom och i digitalt utanförskap har ofta löpande kontakt och behov av minst en myndighet för försörjning och annat stöd.

Sociala nätverk

Framväxande sociala nätverk, för utveckling på och utanför arbetsmarknaden, på internet är ett av de mest påtagliga fenomen som är kopplade till den massiva förändringsprocess som den digitala

revolutionen har fört med sig. Dessa nätverk skapar gränsöverskridande möjligheter och gemenskap för personer som därigenom kan stärka befintliga nätverk och skapa nya.

Personer som lever i fattigdom, och kanske i digitalt utanförskap, lever oftare än andra i ensamhet och i en känsla av utsatthet.

Kommersiell sektor

Många företag implementerar olika typer av webbaserade kanaler för marknadsföring, produktion och distribution. Detta skapar höjd produktivitet som kan gynna konsumenten både i frågor om förmånliga priser och mer användarvänliga produkter. En viktig faktor är också att många aktörer inom bland annat handeln och tjänsteföretag samt banker frångår användande av kontanter, vilket kräver att kunden har tillgång till andra betalningssätt, varav en del är digitala.

Många i det digitala utanförskapet har särskilda behov som skulle kunna tillfredsställas av företag som informerar, producerar och levererar via internet. Många i denna målgrupp lever också under knappa ekonomiska villkor, vilket ökar deras behov av ekonomiskt förmånliga erbjudanden.

Ideell sektor

Den ideella sektorn har som övriga samhället utvecklat webbtjänster för kommunikation med potentiella och varande medlemmar. Särskilt har idrottsföreningar också utvecklat tjänster för kommunikation med de yngre medlemmarnas föräldrar. Den ideella sektorn har traditionellt haft stor betydelse för utsatta personer och grupper, och har i detta också haft en mycket viktig roll i demokratiutvecklingen i Sverige.

Den ideella sektorn i all dess bredd är en viktig faktor för att motverka utanförskapet, för att detta krävs också en utvecklad förmåga hos dem som lever i digitalt utanförskapet att ta del av den ideella sektorns utbud, och då särskilt att barnen till de föräldrar också de får tillträde till föreningslivets utbud.

Företagande

Det omfattande stödsystem för ökat nyföretagande och för tillväxt i befintliga företag som finns i Sverige har utvecklat en rad tjänster varav många är tillgängliga via internet, och för användande av vissa av dem krävs e-legitimation eller bank-id.

IT är både en bransch men också ett stöd för företag inom alla branscher. Svenska företag hör till de mest progressiva och utvecklade när det gäller såväl IT-utveckling som användande av IT i verksamheterna.

Många i det digitala utanförskapet har som alla andra potential att starta och driva företag. Särskilt finns också förutsättningar att utveckla företag inom den sociala ekonomin.

Miljöperspektiv

En horisontell parameter som negativt påverkas av det digitala utanförskapet är frågan om hållbar utveckling ur miljöperspektiv. IT

skapar generellt stora möjligheter till att minska behovet av persontransporter, vilket leder till minskad miljöbelastning. Information om hur alla kan bidra till minskad miljöpåverkan, och varför detta är så viktigt, är också tillgängligt via internet

Det digitala utanförskapet skapar alltså stora negativa effekter för den enskilde och i en total kontext också väsentliga problem för samhället i övrigt.

6. ERFARENHETER FRÅN TIDIGARE REFORMER

Om insatser för ett ökat digitalt innanförskap ska genomföras är det viktigt att inte bara beakta ett upplevt nuvarande behov, utan också ta lärdom av tidigare insatser inom liknande områden.

Hem-pc-reformen

Hem-pc-reformen (lånedatorsystemet) infördes 1998, och gav anställda i Sverige en möjlighet att låna, eller hyra mot så kallat bruttolöneavdrag, en persondator med tillbehör skattefritt. Efter avtalsperioden, ofta tre år, fick man köpa datorn till marknadspris på begagnatmarknaden.

Det har genomförts flera studier kring effekten av reformen bland annat genomförde ITPS en studie 2003, En lärande IT-politik för tillväxt och välfärd. ITPS menade där att reformen ökat expansionstakten av antalet datorer i hushållen med åtminstone 10 procent, vilket då ska ha lett till att över 100 000 hushåll som annars inte skulle haft dator köpte en sådan. Statskontorets samlade bedömning i sin rapport, *Lånedatorsystemet Gratis för arbetsgivare – dyrt för stat och kommun 2005:14* är att:

- En generell skattereduktionsmodell är inte en framkomlig väg att uppnå de IT-politiska målen och speciellt då tillgänglighetsmålet.
- Folkbildningsrådet respektive Statens kulturråd kan ges i uppdrag att arbeta i riktning mot ökade IT-kunskaper inom sina ansvarsområden.
- Allmänhetens tillgång till de gemensamma datorresurserna, som framför allt finns på lokal nivå, försvåras av att dessa ägs av olika huvudmän – statliga myndigheter såsom AMS, kommunala bibliotek, lärcenter och medborgarkontor, enskilda skolor, föreningar, bildningsförbund och privata organisationer. Tillgången till dessa resurser bör kunna öka genom bättre samverkan mellan berörda aktörer. Former för sådan samverkan bör kunna utvecklas i en försöksverksamhet i ett antal kommuner. Staten bör ta initiativ till en sådan försöksverksamhet
- Nettoeffekten av systemet är relativt liten och flertalet anställda är inte beroende av systemet för att kunna ha en dator hemma. Systemets sammantagna bidrag till att uppnå IT-politikens mål har varit begränsat och i vissa fall lett till ökade digitala klyftor mellan olika grupper i landet.

- Systemet gynnar främst högavlönade och kommunalanställda och har varit positivt för branschen och arbetsgivarna samt gett Sverige bra renommé internationellt. Samtidigt har det skett en omfattande överflyttning av kostnader från arbetsgivarna till den offentliga sektorn. Kommuner, landsting och staten har på sju år förlorat skatteintäkter på mellan 8 och 12 miljarder kronor till följd av systemet.

Det europeiska datakörkortet

Det europeiska datakörkortet, ECDL, är ett globalt certifieringsprogram för grundkunskaper inom IT-området. Det har funnits i Sverige sedan 1996 och används i cirka 130 länder i hela världen. I Sverige har ungefär 300 000 personer deltagit i utbildningsaktiviteter med ECDL som plattform. Utbildning har genomförts i många olika former: i arbetsmarknadsprogram, av folkbildningsaktörer, under betald arbetstid och i skolor. Dessutom har utbildningar levererats tillsammans med lånedatorer, då personen som fått dator i hemmet har kunnat genomgå utbildning utan handledarstöd. Studien har inte identifierat oberoende utvärderingar av ECDL i Sverige, men sannolikt har insatsen ökat den allmänna kunskapen i användande av mjukvaror hos primärt personer i arbetsmarknaden eller personer som står nära arbetsmarknaden, och befinner sig i yrkesförberedande processer. En kostnadsestimering av ECDL är också svår att göra eftersom flertalet av de utbildningsinsatser som genomförts har skett utanför den gemensamma sektorn. Ett antagande, med mycket stora osäkerhetsfaktorer, ger dock en utbildningskostnad om 450 miljoner kronor om den genomsnittliga utbildningskostnaden antas uppgå till 1 500 kronor per person. Även om totalkostnaden är en uppskattning och inte kan vederläggas är den uppskattade kostnaden inte orimlig, och framför allt är det av relevans att diskutera storleken på investeringarna inför att nya utbildningsinsatser ska planeras och budgeteras.

Insatser som bidragit och ifrågasatts

De två stora insatserna som bidragit till att över 100 000 hushåll fick tillgång till dator i hushållet och omkring 300 000 personer fick grundläggande utbildning inom IT är två av många faktorer som bidragit till Sveriges digitalisering. Kostnaderna för insatserna uppgår till ett tiotal miljarder enligt Statskontorets rapport 2005:14 *Lånedatorsystemet, Gratis för arbetsgivare – dyrt för stat och kommun*. Kostnadseffektiviteten av insatserna har ifrågasatts, liksom formerna och effekterna. Den kontext och tid, ur ett digitaliseringsperspektiv, som insatserna gjordes i skiljer sig i en hel del avseenden från vår nutid. Digitaliseringen har fortgått och allt fler har tillgång till hårdvara och internet nu än då. Men IT-frågors relevans och påverkan på individers och samhälle är inte mindre nu än då. Tvärtom är IT-frågan kritisk ur än fler perspektiv nu, varför erfarenheterna från de tidigare insatserna bör tas till vara när vi utformar nya och nödvändiga insatser för att människor som inte har nödvändig kunskap, förmåga och infrastruktur ska ges möjlighet att leva i ett digitalt innanförskap.

7. OM BEFINTLIGA FÖRSLAG FÖR ATT MINSKA DIGITALT UTANFÖRSKAP

Det digitala utanförskapet är ett begrepp som har en stor spridning, både vad det gäller antalet artiklar som skrivits i frågan och vad begreppet innefattar samt hur många som är drabbade av problemet i Sverige. I denna studie har samlats förslag på insatser som skulle kunna minska utanförskapet. Dessa presenteras i det följande:

Minding the gap

Minding the gap, ett forskningsramverk bestående av representanter från Linnéuniversitetet, Encell och Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, NTNU. Inom forskningsprojektet vill man undersöka betydelser och konsekvenser av digital exkludering och hur denna problematik kan kopplas till begreppet livslångt lärande

Utgångspunkten för problematisering är att arbetsgivare, kommuner och andra samhälleliga institutioner i dag saknar kunskap och kompetens om hur digitala resurser kan användas för att erbjuda fler människor möjlighet till deltagande. Och så länge det förhåller sig på det sättet kan inte direktiv och policys som rör det livslånga lärandet och digital kompetens garanteras. Syftet med ansatsen är att utveckla en flexibel och processorienterad modell eller metod för att förebygga digital exkludering som kan återföras till arbetsliv, utbildning och samhällsinstitutioner.

Digitaliseringskommissionen

Digitaliseringskommissionen har i uppdrag att identifiera strategiska områden som bör beaktas i politiken för digitalisering samt utreda behoven av främjande av digitaliseringen på nationell nivå. I uppdragen har Digitaliseringskommissionen bland annat förslagit följande:

- Regeringen bör ge Statistiska centralbyrån (SCB) i uppdrag att göra en översyn av vilka statistikområden inom den officiella statistiken som påverkas starkt av digitaliseringen och lämna förslag till hur statistiken bör utvecklas för att bättre fånga effekter av digitaliseringen
- Regeringen bör anslå medel för att genomföra ett program för ett digitalt kompetenslyft hos chefer och ledare i Sveriges kommuner. Regeringen bör nå en överenskommelse med Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) för att genomföra programmet.
- Regeringen bör införa en skattereduktion för kompetenshöjande insatser för digital kompetens i hemmet. Skattereduktionen för IT-relaterade tjänster avser exempelvis handledning och teknisk support och syftar till att öka individers digitala kompetensnivå och förmåga att använda sig av digitala verktyg och tjänster i hemmet
- Sveriges kommuner bör erbjuda digitala servicecenter till invånarna för att utveckla invånarnas digitala kompetens. Stödet ska utformas så att det möjliggör för alla att ta del av grundläggande samhällstjänster på internet. Kommunerna väljer själva hur stödet utformas och organiseras. Utöver kommunernas egna digitala tjänster bör kommunernas service även innefatta digitalt servicestöd för användande av statliga e-tjänster för olika

myndigheter. Regeringen bör anslå statliga medel som Sveriges kommuner kan söka för att upprätta digitala servicecenter. Statliga medel bör även avsättas för nationell samordning och uppföljning av arbetet.

Internetstiftelsen i Sverige

Internetstiftelsen i Sverige, *IIS,* är en oberoende allmännyttig organisation som verkar för en positiv utveckling av internet i Sverige. Stiftelsen finansierar bland annat verksamhet som ska öka digital delaktighet och menar med information från sin hemsida att ”för att kunna arbeta med en ökad digital delaktighet måste vi ytterligare definiera begreppet. Vi behöver förstå vilka grupper som står utanför och titta på vad som orsakat deras situation om vi ska få en tydlig bild av vad ett digitalt utanförskap innebär för individiden och samhället”.

Regeringens arbete

Regeringen har i den digitala agendan pekat ut viktiga processer för ökat digitalt innanförskap:

- E-delegationen har utvecklat *Vägledningen för webbutveckling*. Av vägledningen framgår bland annat krav på hur behoven hos äldre personer och personer med funktionsnedsättning ska tillgodoses.
- Kammarkollegiet arbetar sedan 2008 med att i upphandlingar för ramavtal om produkter och tjänster inom IT-området för att säkerställa användbarhet och tillgänglighet bl.a. för personer med funktionsnedsättning. Kammarkollegiet, Post- och telestyrelsen (PTS) och Myndigheten för handikappolitisk samordning (Handisam) med standardisering inom området.
- Regeringen gav i september 2010 Handisam i uppdrag att lämna förslag på en framtida struktur för uppföljning av e-tillgänglighet. Uppdraget redovisades i rapporten *Förslag på framtida struktur för uppföljning av e-tillgänglighet* i december 2010. Rapportens huvudbudskap är att det finns ett stort behov av att definiera e-tillgänglighet, utarbeta indikatorer och framför allt synkronisera statistik, uppföljningar och aktiviteter.
- För att säkerställa att användar- och tillgänglighetsperspektivet uppmärksammas på hög strategisk nivå kommer regeringen att inrätta ett användningsforum. Forumets huvuduppgift blir att säkerställa en kontinuerlig dialog mellan det allmänna och användargrupper, branschen, forskarsamhället samt representanter för slutanvändarorganisationer och tillsammans peka på viktiga konkreta förutsättningar för användbarhet och tillgänglighet som sedan kan implementeras av ansvariga aktörer.
- Det saknas i dag statistik som belyser tillgång till och användning av IT för personer med funktionsnedsättning. Det är viktigt att den statistik som presenteras skildrar hela befolkningen. Regeringen kommer därför att lämna ett uppdrag till Statistiska centralbyrån att i samverkan med Handisam och andra berörda aktörer ta fram en långsiktigt hållbar statistik inom området.
- Många viktiga insatser för att öka innanförskapet görs av olika organisationer, nyckelaktörer, eldsjälar och entusiaster runt om i landet. Regeringen kommer därför att ge PTS i uppdrag att utreda behov av och se över möjligheterna att stödja sådana insatser.

8. STUDIENS FÖRSLAG PÅ INSATSER FÖR ATT MINSKA DET DIGITALA UTANFÖRSKAPET

Det svenska IT-politiska målet som innebär att Sverige ska vara världsledande på att ta till vara digitaliseringens möjligheter är rimligtvis inget självändamål, utan en dimension i målet att Sverige ska vara ett mycket bra land att leva i och därmed kännetecknas av en hållbar ekonomisk utveckling och vara utbärare av samhällstjänster av hög kvalitet.

Det svenska IT-politiska målet kräver att den offentliga sektorns förmåga till digital interaktion med medborgarna ska vara världsledande. Detta beaktat att ungefär hälften av den svenska BNP utgörs av varor och tjänster producerade av den publika sektorn. Ett problem är att mätningar visar att den offentliga sektorns förmåga till digital interaktion försämras vid jämförelse med omvärlden. Att möjliggöra för fler att använda den offentliga sektorns digitala tjänster är då inte bara ett led i att förbättra livsvillkoren för fler människor, utan ger sannolikt den indirekta effekten att det kvantitativa målet med IT-politiken mer sannolikt kan nås.

Det digitala utanförskapet är en del av en samhällsutmaning

Utanförskap i en generell kontext, innehåller en digital dimension. Detta gäller en rad frågor och företeelser där den digitala dimensionen har kommit att bli en integrerad del. Det digitala utanförskapet är en del av en samhällsutmaning som för det första ska bidra till ett högre innanförskap och för det andra ska bidra till en utveckling av samhällsfinansierade tjänster ur ett medborgarperspektiv och ur ett perspektiv av produktivitetsutveckling. Sannolikt är de som lever i ett digitalt utanförskap mer beroende av samhällstjänster och ekonomiskt stöd från samhället än de som lever i digitalt innanförskap. Arbetet med att minska det digitala utanförskapet bör integreras i strategier för att utveckla samhällstjänsternas kvalitet och i strategier för att minska övrigt utanförskap. På så sätt kan arbetet för digitalt innanförskap bli ett viktigt verktyg i arbetet med de stora samhällsutmaningarna som Sverige står inför. Två av alla utmaningar är tydligt kopplade till möjligheterna som ökat digitalt innanförskap ger. Dessa utmaningar är:

- En åldrande befolkning som har ett ökat behov av samhällsfinansierade tjänster
- Personer som står utanför arbetsmarknaden och som har behov av bland annat utbildning för att kunna få egenförsörjning. I denna grupp är personer med funktionsnedsättningar och personer med invandrarbakgrund, i synnerhet flyktingbakgrund, överrepresenterade.

Kunskap om definitioner

Kostnaden för lånedatorer uppgick till ca 10 miljarder kronor. Sannolikt kan det komma att krävas stora offentliga investeringar för att minska det digitala utanförskapet, och därmed, bland annat, den offentliga sektorns digitala kapacitet och kvalitet. För att kommande investeringar ska få högre och mer positiva effekter än vad som gavs av lånedatorsystemet krävs följande insatser:

- Definition av begreppet
- Definiering av vilka orsaksbetingelser som styr uppkomsten av fenomenet

- Kvantifiering av hur många som berörs av begreppet, och hur stora samhällskostnader detta kan generera

Denna studie har använt sig av tidigare insamlad data och ser stora skillnader i de kvantitativa estimaten. Dessutom anses i studien att det saknas relevant statistik kring personer med invandrarbakgrund och personer med funktionsnedsättningar. Studien har dock indikativt påvisat att det i dessa grupper torde finnas ett större digitalt utanförskap än i genomsnittsbefolkningen. Med anledning av att det saknas data om bland annat flyktingars behov av insatser för att inkluderas in i digitala sammanhang, och statistik om personer som uppbär försörjningsstöd och deras tillträde till internet och ägande av hårdvara, så saknas förslag på insatser för dessa grupper. Dessutom har det på grund av knapphändig information skapats förslag som helt exkluderar personer som inte har anställning eller betalar skatt.

För att förändra krävs strategiska insatser

Studiens utgångspunkt är att det finns fem tydliga barriärer som hindrar delaktighet i digitala sammanhang. De fem barriärerna, ingen eller bristande tillgång till internet, bristande motivation, bristande utbildning, bristande tillgång till hårdvara och bristande förmåga att använda teknik och digitala tjänster. Var och en av barriärerna är tillräckliga för att skapa och permanentera ett digitalt utanförskap. Inte sällan sammanstrålar mer än en barriär och skapar tillsammans ett än mer komplext mönster som bidrar till utestängning från digitala arenor. Respektive barriär rivs av olika aktörer, och dessa aktörer måste samverka för att det digitala utanförskapet ska minskas eller elimineras.

För att det digitala utanförskapet ska minskas krävs minst följande strategiska insatser och förändringar:

- Digitalisering är en dimension i alla förändringsprocesser. Man bör betrakta digitalisering som en horisontell indikator, som verkar tvärsektoriellt i utvecklingsprogram. För detta krävs utveckling av verktyg för mätning av effektmål i lokala, regionala, statliga och EU-program.
- Digitalisering är en central fråga som påverkar andra områden. Därför måste det finnas en myndighet med tydligt ansvar för frågan. Centrala politiska instanser och myndigheter och samhällsnyttiga organisationer med relevans i frågan som Folkbildningsrådet, Digitaliseringskommissionen, ESF, Tillväxtverket, och andra aktörer bör ha skapat samsyn i frågan om digitalt utanförskaps koppling mot digitalisering och samhällsutveckling och då vilka insatser som bör genomföras.
- Arbetet kräver partnerskap mellan aktörer som kan skapa en positiv förändring. Det krävs därmed partnerskap mellan ideell, offentlig och privat sektor.
- För hållbar utveckling i frågan krävs en central nationell strategi där frågan om hur det IT-politiska målet påverkas av insatser för minskat digitalt utanförskap. Många av de som lever i digitalt utanförskap har ett beroende till särskilt kommunerna för försörjning och samhällsfinansierade tjänster. Kommunernas kunskap om målgruppernas behov måste utvecklas, så att detta leder till en utveckling där även de i digitalt utanförskap kan inkluderas in i det digitala sammanhanget.

Tillgängliga medel

Det finns redan nu tillgängliga medel för såväl produktutveckling, strukturell utveckling och kompetensutveckling för att minska det digitala utanförskapet. Bland annat kan medel sökas från ERUF, ESF och Vinnova. I dessa fonder saknas dock medel för vissa insatser som också de har stor relevans för att öka det digitala utanförskapet. Därför kommer det att krävas politiska beslut som tillskjuter medel för vissa typer av insatser. I de förslag som olika instanser gett för att minska det digitala utanförskapet visar studien att följande har stor relevans:

- Ökad kunskapsinhämtning
- Kompetensutveckling bland chefer i kommuner
- Kompetenscentra för utbildning av dem med utbildningsbehov kring publika webbtjänster.
- Säkerställa hög tillgänglighet och god användarvänlighet av e-tjänster för personer med funktionsnedsättningar

Studien pekar på att följande förslag har lägre grad av relevans:

- Skattelättnader för dem som väljer att investera i teknik och kunnande. Detta beroende på att många i behov av utbildning eller infrastruktur inte har någon beskattningsbar inkomst

Förslag på konkreta insatser och dess effekter

Studien presenterar här egna förslag på konkreta insatser på lokal, regional och nationell nivå:

1. Grundläggande IT-utbildning för nyanlända invandrare som en del i etableringsprocessen, eller att alla asylsökande får ta del av en sådan utbildning som de då har nytta av oavsett om de får stanna i Sverige eller inte.
2. Särskilda kunskapsinhämtande insatser för att undersöka behoven hos personer med invandrarbakgrund samt med låg eller ingen utbildning.
3. Att området om digitalt utanförskap och de insatser som genomförs för att minska utanförskapet blir föremål för följeforskning och att kunskapsbasen sedan kan användas i kunskapsutbyte och metodutveckling ibland annat EU
4. Särskilt utvecklade strategier för hur digitaliseringen kan utnyttjas bättre i arbetet med integration.
5. Grundläggande IT-utbildning för äldre personer som i dag inte använder IT
6. Översyn av bidragsregler för försörjningsstöd så att bredband och hårdvara som dator inkluderas i normen
7. Motivationshöjande insatser för att äldre personer väljer att ansluta sina hushåll till bredband.
8. Strategiska lokala och regionala partnerskap mellan ideell, kommersiell och offentlig sektor som särskilt driver produktutvecklingsfrågor kopplat för dem som lever i digitalt utanförskap.

Effekterna av de insatser som denna studie föreslår är att:

- Insatserna bidrar till det nationella IT-politiska målet.

- Frågan om digitalt utanförskap ses både ur ett samhälls- som individperspektiv, och att digitalt utanförskap sätts i kontexten av övrigt utanförskap.
- Insatserna bidrar till produktivitetsutveckling av samhällsfinansierade tjänster.
- Insatserna bidrar till ett rättviseperspektiv där digitaliseringsperspektivet inkluderas i fattigdomsbekämpande insatser.
- Insatserna bidrar till ökad egenmakt för personer som lever i beroende av samhällstjänster och bidragsberoende.
- Insatserna bidrar till att digitaliseringen kan bidra till en förbättrad integration av utrikesfödda, särskilt flyktingar.
- Insatserna bidrar till modernisering av försörjningsstödet.
- Insatserna skapar högre grad av kunskap vilket ökar medborgarnyttan och möjlighet till kunskapsutbyte.
- Att de som i dag inte har Internet i hemmet eller hårdvara kan få det. Denna studie visar att denna grupp består av minst 600 000 vuxna personer i Sverige.

Förbättra kunskapsunderlagen

Denna studie pekar på att kunskapsunderlaget på medborgarnivå är för svagt för att rätt slags insatser för ett ökat digitalt innanförskap ska initieras och genomföras. Särskilt saknas kunskap om äldre personers och personer med invandrarbakgrunds eventuella särskilda behov för dessa också ska inkluderas in i digitala sammanhang. Däremot finns ett mycket gott kunskapsunderlag om vinsterna i ett fortsatt arbete för att det i Sverige ska fortsättas med arbetet att nå målet med IT-politiken. Det finns tydliga indikationer om att Sverige förlorar i digital förmåga i jämförelse med andra länder när det gäller den offentliga sektorns förmåga att interagera med medborgare och organisationer via användandet av digitala tjänster. Kanske kan denna negativa utveckling vara ett resultat av att personer som är i behov av tjänster och stöd från den offentliga sektorn inte har kapacitet att använda de digitala tjänster som den offentliga sektorn utvecklat och kontinuerligt utvecklar. Om så är fallet konstateras att vi i Sverige har ett ökat antal äldre personer som över tid kommer att få ett allt större behov av samhällsfinansierade tjänster samtidigt som vi Sverige har en stor utmaning i att integrera personer som flytt fattiga länder som inte genomgått någon större digital samhällsomvandling in i arbetsmarknad och samhälle. Den offentliga sektorns utmaningar, med bara dessa två frågeställningar, ökar alltså över tid. Detta kräver antingen att större ekonomiska resurser anslås eller att organisationerna i den offentliga sektorn skapar förutsättningar för ett mer effektivt resursutnyttjande. För båda lösningarna krävs innovativ utveckling som stärker såväl skattebasen som den bidrar till att nya metoder och angreppsätt kan skapas. Ett led i en sådan utvecklingsprocess är att se digitaliseringens möjligheter även i perspektivet, inkludering och integration. För i ett sammanhang där digitaliseringsperspektivet kommit att bli en integrerad komponent i så gott som alla frågor i samhället innebär också digitalisering en potential i samhällsfrågor som integration, äldreomsorg, arbetsmarknadspolitik och fattigdomsbekämpning.

Digitalisering är en tvärsektoriell fråga som omfattar samhället på alla dess plan. Detsamma gäller frågorna om inkludering. Respektive fråga är bred och komplicerad, och kräver var och en hög

förståelse och vederhäftigt kunskapsunderlag för att så skapa samsyn och nätverk som sedan fungerar som plattformar för breda lösningar där många aktörer gemensamt bidrar till positiv utveckling. Den fråga som denna studie bearbetat innefattar såväl frågan om digitalisering och inkludering, vilket då ökar behovet ytterligare i frågor om kunskapsunderlag och skapande av plattformar som innefattar nätverk där samhällets alla aktörer ges utrymme att bidra till ett ökat digitalt innanförskap.

Växande utmaningar i samhället bör mötas med utvecklingsinsatser. Ett växande utanförskap bör mötas med insatser för ökad inkludering. I det digitala tidevarvet måste alla sådana utvecklingsinsatser för ökad inkludering också innehålla en digital dimension. Att verka för digital inkludering är alltså att verka för inkludering, vilket är det samma som att verka för alla medborgares rättigheter och stärkta egenmakt.

REFERENSER

Offentligt tryck

Ds 2013:19, Regeringskansliet, Framtidskommissionen (2013), Svenska framtidsutmaningar, slutrapport.

Prop. 2009/10:193. Regeringens budgetproposition. Tillgängliga elektroniska kommunikationer

Prop. 2015/16:1 Regeringens budgetproposition 2015 www.regeringen.se/contentassets/49618bcb4fd94b6081d9696f55bc 7f8d/forslag-till-statens-budget-for-2016-finansplan-och-skatte fragor-kapitel-1-12-och-bilagor-1-16.pdf (Hämtad 2016-02-26).

Regeringsbeslut, riksdagsskrivelser

Regeringskansliet (2011) IT i människans tjänst – en digital agenda för Sverige.

Riksdagens utredningstjänst genomlysning av olika statistiska räknemetoderna över arbetsmarknadsstatistiken för 2013. Beställd av riksdagsman Staffan Danielsson, Centerpartiet

SOU 2012:63, Utredningen om ökad it-användning i småföretag (2012) Små företag – stora möjligheter med it. Slutbetänkande.

SOU 2013:31 Digitaliseringskommissionen (2013) En digital agenda i människans tjänst – Sveriges ekosystem. dess aktörer och drivkrafter, delbetänkande.

SOU 2013:75 E-delegationen (2013) Organisering av framtidens e-förvaltning, betänkande från E-delegationen.

SOU 2014:13 Digitaliseringskommissionen (2014) En digital agenda i människans tjänst – en ljusnande framtid kan bli vår, delbetänkande.

SOU 2015:28 Digitaliseringskommissionen (2015), Gör Sverige i framtiden – digital kompetens, delbetänkande.

SOU 2015:65 Digitaliseringskommissionen (2015), Om Sverige i framtiden – en antologi om digitaliseringens möjligheter, delbetänkande.

SOU 2015:66 E-delegationen (2015), En förvaltning som håller ihop, slutbetänkande.

Myndighetsrapporter

Myndigheten för delaktighet, (2014) Digitala tjänster, delrapport.

Regeringskansliet (2008), Handlingsplan för eFörvaltning – Nya grunder för IT-baserad utveckling i offentlig förvaltning.

Regeringskansliet, Globaliseringsrådet (2009), Utvecklingskraft och omställningsförmåga, slutrapport, www.regeringen.se/sb/d/5146/a/126550 (Hämtad 2016-03-19)

Statistiska centralbyrån (2014), Företagens användning av it.

Statistiska centralbyrån (2014), Vuxnas deltagande i utbildning 2011/2012. Temarapport 2014:3. Utbildning.

Statistiska centralbyrån (2014). Trender och prognoser

Statistiska centralbyrån (2015). Privatpersoners användning av datorer och internet

Statistiska centralbyråns befolkningsstatistik, www.scb.se/sv_/Hitta-statistik/Statistik-efter-amne/Befolkning /Befolkningens-sammansattning/Befolkningsstatistik/25788/ 25795/Helarsstatistik---Riket/26040 (Hämtad 2016-03-22).

Statskontoret (2005) Gratis för arbetsgivare. Dyrt för stat och kommun

Övriga källor

Encell - Jönköpings universitet. http://center.hj.se/encell/aktiviteter/reportage/arkiv/2012-08-14-digitalt-utanforskap---spelar-det-nagon-roll.html (hämtad 2016-04-02)

FN, statistik över internetanvändande i världen för 2014 www.globalis.se (hämtad 2016-05-27)

IIS, rapport (2014) Svenskarna och internet

Institutionen för data-och systemvetenskap - Stockholms universitet. http://dsv.su.se/utbildning/alla-utbildningar/distans/2.27873 (hämtad 2016-04-02)

Linköpings universitet, slutrapport, Integrationsfonden 2008-2014, Internet som möjlighet i Integrationsarbetet.

LO, rapport (2016), Kunskapsklyftor raserar den svenska modellen, en strategi för stat och parter

Skellefteå kommun, slutrapport av insatser för arbetslösa personer med invandrarbakgrund och låg utbildning

World Economic Forum, Government Online Service Index 2014

OM SVENSKA STADSNÄTSFÖRENINGEN

Svenska Stadsnätsföreningen är en bransch- och intresseorganisation som representerar stadsnät i över 180 kommuner och 130 leverantörer av tjänster och utrustning inom bredbandsområdet. Föreningen företräder därmed en absolut majoritet av de aktörer som aktivt investerar i ny modern infrastruktur för bredband i Sverige.

Svenska Stadsnätsföreningen arbetar med information och kunskapsspridning om möjligheterna med digitalisering för medborgare, näringsliv och det offentliga. Vidare arbetar föreningen med att stödja och utveckla bredbandsbranschen genom framtagning av t.ex. standarder, gemensamma stödsystem samt säkerställa robusta nät som klarar samhällets ökande krav.

Svenska Stadsnätsföreningens vision är att det digitaliserade samhället har en fullt utbyggd fiberbaserad infrastruktur som tillgodoser det digitala behovet, året runt och under dygnets alla timmar. Det digitaliserade samhället har förmågan och de verktyg som krävs för att använda digitala tjänster oavsett om det är inom ramen för privatlivet, i arbetet eller inom välfärden.

OM UMECON AB

Umecon AB är ett Umeåbaserat IT-företag med två affärsområden varav det första innefattar utveckling av tjänster för särskilt universitets-och högskolemiljöer och det andra innefattar utveckling av kunskap och metoder som ska bidra till mer effektiva integrationsprocesser, då med koppling till den politiska sakfrågan, integrering av personer födda utanför Sverige. I det senare området arbetar Umecon AB särskilt med kunskapsutveckling i frågan om digitalt utanförskap och överför då kunskap till organisationer som med stöd av detta kan utveckla och genomföra insatser för ökad delaktighet i samhället. Särskilt har Umecon AB i detta arbetat för att skapa kunskapsplattformar som kan användas i sökande av externa projektmedel från stat och EU.

Umecon AB

Skolgatan 52, 903 27 Umeå

Författare: Torbjörn Hornliden, torbjorn.hornliden@umecon.se
Fritz Sprung, fritz.sprung@umecon.se

På uppdrag av:

Svenska Stadsnätsföreningen

Holländargatan 17, 111 60 Stockholm

www.ssnf.org