

En omvärldsanalys och inventering av arbete för ökad digital delaktighet

Norge, Danmark, Finland, Storbritannien och Tyskland

a·focus

15 years DELIVERING CUSTOMER
INSIGHTS

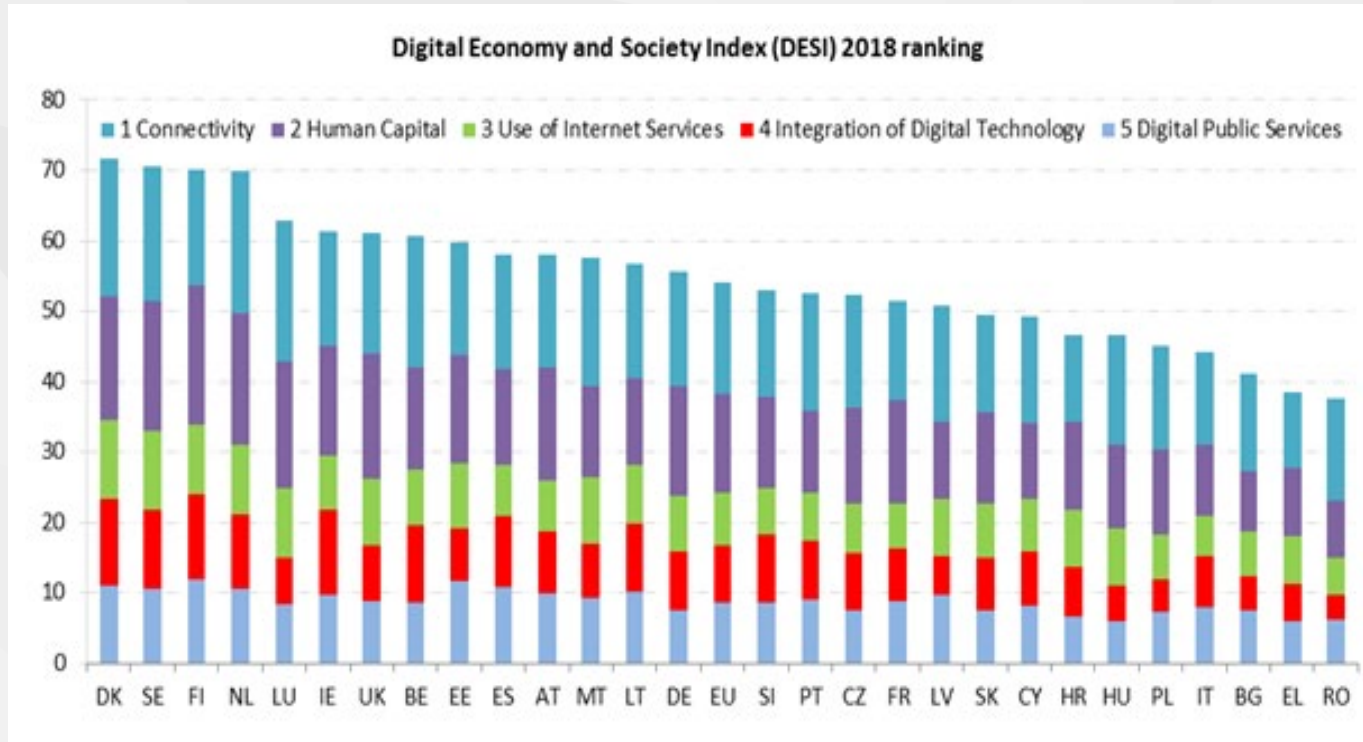
På uppdrag av Digitaliseringsrådet

Januari 2019

Bakgrund

- A-focus har fått i uppdrag av Digitaliseringsrådets kansli att genomföra en övergripande granskning/inventering för att identifiera hur några andra länder arbetar med fokus på digital delaktighet och utanförskap.
- **Exempel på frågeställningar för kartläggningen:**
 - Finns nationell strategi/målsättning/ansvarsstruktur för frågan. Inriktning och innehåll?
 - Vad säger befintlig statistik om utanförskap delaktighet och trender?
 - Vilka kunskapssammanställningar finns som visar på effekter och insatser?
 - Vilka lärande exempel, insatser, kan Sverige lära av?
- **Utvalda länder**
 - Norge, Danmark, Finland, Storbritannien, Tyskland

Ranking DESI 2018



- Danmark – 1a plats
- Sverige – 2a plats
- Finland – 3e plats
- Norge – ej med i EU, men skulle få en 5e plats
- Storbritannien – 7e plats
- Tyskland – 14e plats

Fakta (urval) som grund för DESI-ranking

Land	Andel med tillgång till fast bredband (täckning, ej abg)	Andel med tillgång till NGA (täckning, ej abg)	Andel av vuxna befolkningen som använder internet	Andel av internetanv. som använder digitala banktjänster	Andel av internetanv. som läser nyheter digitalt	Kommentar
Sverige	99	78	95	90	88	Utmaning i att behålla hög nivå i takt med utvecklingen.
Danmark	99,5	95	95	92	86	Långt över genomsnittet. Fokus digitalisering av offentliga tjänster.
Finland	97	75	92	93	90	Relativt låg anslutningsgrad på NGA
Norge	96	82	96	95	93	Över genomsnittet i alla aspekter
Storbritannien	99,5	94	93	72	72	Låg användning av digitala tjänster. Medveten satsning på statlig nivå sedan 2014, positiv utveckling
Tyskland	98	84	87	62	74	Stora skillnader i NGA mellan tätbebyggt och landsbygd, långt efter i utv. av digitala offentliga tjänster.

Övergripande reflektioner

- Alla länder arbetar frågan med syfte att förebygga digitalt utanförskap.
- De länder som har granskats har ett tydligt fokus i delaktighetsarbetet genom att man pekar på att de är offentliga tjänster som ska göras tillgängliga för alla.
- Det i sin tur leder till ett mer konkret utvecklingsarbete än i Sverige.
- Det konkreta arbetet är närmare tjänsteutvecklingen än i Sverige, t ex
 - På nationell nivå prioriteras tjänster som alla ska kunna använda.
 - Tips och råd till offentliga verksamheter om hur man arbetar med tillgänglighet – både för de som är digitala och de som behöver hjälp och stöd.
 - Delegerar övriga, mer generella kunskapsinsatser, till lokal nivå.
- Statistik kring digital delaktighet finns på nationell nivå, lika eller sämre än Sverige.
- Dålig uppföljning av effekter på insatser.

Danmark

– Tvärfunktionellt samverkansarbete på hög nivå och konkret handlingsplan

- Digitaliseringsstyrelsen har det övergripande arbetet för det offentliga digitaliseringen och genomförandet av den nationella digitaliseringsstrategin. Digitaliseringsstyrelsen ligger under Finansdepartementet.
- Nationell digitaliseringsstrategi
 - ”Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020” (den 5e digitala strategin i ordningen).
 - Fokusområde 9 i digitaliseringsstrategin är ”Digitalisering för alla”.
 - Insatsområde 9.2 i digitaliseringsstrategin avser ökad delaktighet ”Kommunikation og hjælp til borgere og virksomheder”. Sårbara grupper har definierats som unga , icke-västliga invandrare, äldre och socialt utsatta.
- Problemformulering
 - De flesta danska är digitala, men det finns fortsatt medborgare och verksamheter som har svårt med den digitala kommunikationen med offentliga myndigheter.
 - Danmark har målet att myndigheter ska kommunicera tydligt och anpassat till olika målgrupper om de digitala tjänsterna och gränssnittet till den offentliga sektorn.
- Digitaliseringsstyrelsen tar fram handlingsplaner för respektive insatsområde.
 - Handlingsplan för insatsområde 9.2 togs fram 2017 ”Handlingsplan for kommunikation og hjælp 2017”.
 - Handlingsplanen beskriver insatser som ska verkställas för att understödja medborgare och verksamheter som står utanför digitalt.
- Handlingsplanens genomförande drivs genom
 - Digitaliseringsstyrelsen
 - Arbetsgrupp bestående av följande aktörer: Digitaliseringsstyrelsen (formand), Erhvervsstyrelsen, KL, Danske Regioner, Slots- og Kulturstyrelsen, SKAT , ATP

Danmark

– Nätverket för digital inkludering

- 2015 etablerade Digitaliseringsstyrelsen ett landstäckande nätverk, Netværk for digital inklusion
 - Organiserade under arbetsgruppen och är till för dem. Nätverket arbetar konkret med insatsområde 9.2. Består av personal på ledningsnivå i dessa organisationer.
 - Målet med nätverket: Hjälpa till sårbara målgrupper
 - Nätverket ska identifiera och kvalificera nya problemställningar och generera nya idéer till hur man bäst kan ta om hand de grupper som inte är digitala. Utgångspunkten är att understödja och förbättra insatserna för de målgrupper som har fortsatt behov av hjälp för att kunna kommunicera med det offentliga.
 - Ca 60 aktörer ingår i nätverket och består av myndigheter, bibliotek, brukarorganisationer (äldre, unga, socialt utsatta, fysisk/psykisk ohälsa, invandrare). De träffas två gånger per år. Vid dessa träffar genomförs workshops där fokusområden för fortsatt inkludering diskuteras och identifieras. Digitaliseringsstyrelsen dokumenterar, analyserar och sammanställer resultatet, vilket stäms av med nätverket.
 - Nätverket tar om hand frågor som rör prioriterade målgrupper, prioriterade insatser och fördelning av lämpliga insatsområden. Använder vägledningar, filmer, demomiljöer, försöker nå målgrupper där de är. Ska även utforma effektmål på insatser.
 - Handlingsplanen uppdateras varje år, den senaste trädde i kraft i mars 2018 och den för 2019 arbetas just nu fram.
 - Nätverket ska:
 - dela med sig, utveckla och sprida material och annat relevant material gentemot målgrupperna
 - Höja kvaliteten i undervisnings, hjälp- och kommunikationsprodukter
 - Input till hur målgrupperna kan hjälpas och stötta i sådana arrangemang
 - Stötta i problemställning
 - Koordinera och strömlinjeforma undervisning, budskap och kommunikationsinsatser om digitala kommunikation gentemot det
 - Nätverket för inkludering är en fortsättning på en liknande insats "Lär mer om IT" och har således funnits sedan 2009.
 - Var i Sverige i juni 2018 och beskrev sitt arbete, kontaktperson: Pär Lannerö, PTS

Danmark

– Exempel på konkreta initiativ från nätverket

- Följa upp/uppdatera handlingsplan
- Identifierat behov av nya vägledningar som digitaliseringsstyrelsen tagit fram, ska kommuniceras och nätverket används på lämpligt sätt.
 - It-säkerhet för äldre
 - Webbtillgänglighetsdirektivet
 - Info om dataskyddsförordningen
 - Digitala fullmarket
 - NemID och NemSMS
- Nätverket utnyttjas i stor utsträckning som kommunikationskanal för vägledningar, informationsmaterial och dylikt.
- Nätverket används även för att hitta testpersoner när nya produkter/insatser ska utvecklas.
- Digitaliseringsstyrelsen ser nätverket som en stor tillgång för genomförandet av strategin.
- Ett annat initiativ av Danmarks regering är “The Disruption Council”, ett initiativ/investering i förmågan att möta framtidens teknik, genom lättare access till utbildning, livslångt lärande. Har samlat representanter från offentlig, privat sektor och akademien för att förbereda danska medborgare för framtidens arbetsmarknad, (bildades mars 2017).

Danmark

– Reflektion

- Tydligt fokus på att medborgarna ska kunna kommunicera digitalt och använda offentliga digitala tjänster.
- Bryter ner den nationella digitaliseringsstrategin till ett konkret arbete. Stegvis process från vision/strategi till handlingsplan och genomförande.
- Använder en arbetsform som möjliggör ett brett, tvärfunktionellt arbete (dels nationellt/regionalt/lokalt, dels över målgrupperna).
- Sverige skulle kunna kopiera arbetssättet genom DIGG.

Danmark

– Bra länkar och kontaktuppgifter

- Statistik kring it-användning

www.statistikbanken.dk

- Sökningsfunktion i ”Statistikdokumentation for It-anvendelse i befolkningen 2017”

<http://www.statistikbanken.dk/statbank5a/selectvarval/define.asp?PLanguage=0&subword=tabel&MainTable=FABRI T01&PXSid=148922&tablestyle=&ST=SD&buttons=0>

- Nationell digitaliseringsstrategi

<https://digst.dk/strategier/digitaliseringsstrategien/>

- Kontor for styring af digitaliseringsstrategin

www.digst.dk

Kontakt: Michala Høg Daimar, Sekretariatsleder, mihda@digst.dk eller Tlf.: 6196 8546

- Nätverket för digital inklusion

<https://digst.dk/digital-service/digital-inklusion/netvaerk-for-digital-inklusion/>

- Handlingsplan för 2018

<https://digst.dk/media/18177/handlingsplan-for-initiativ-92-2018.pdf>

- The Disruption Council

<https://lo.dk/en/the-disruption-council/>

Norge

– Inte så tydligt nationell styrning mot ökad digital delaktighet (längre)

- Har en Digital Agenda från 2016 - Regeringen uttrycker höga ambitioner om att förnya, förenkla och förbättra offentlig sektor. Från DA har en nationell digitaliseringsstrategi tagits fram "Difis tvärgående digitaliseringsstrategi" version 1.2 (från april 2018). Därefter har en handlingsplan tagits fram.
- Process: Digital agenda – målbild, Digitaliseringsstrategi – strategiska satsningsområden, handlingsplan – åtgärder på tvärsen strukturerade utifrån de strategiska satsningsområdena. Fokus ligger på digitalisering av offentlig sektor gentemot medborgare (invånare och företag). Digitalt förstaval gäller. (se separat bild).
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet har det övergripande ansvaret för den offentliga sektorns digitalisering. Innan utgången 2018 ska departementet utvärdera vilka tjänster som bör vara gemensamma mellan verksamheter och om tjänster ska utvecklas enskilt eller som tjänstekedjor, de ska även ta fram planer/strategier för utveckling av tjänsterna. I kartläggningen ingår att se om nuvarande tjänster är användarvänliga eller om de ska ändras, förenklas eller tas bort.
- Direktoratet for forvaltning og IKT (myndighet/förvaltningsorgan) har ansvar för att ställa om och modernisera offentlig förvaltning.
- Har bildat Skate, ett strategiskt samarbetsråd och rådgivande organ som skall bidra till att digitalisering av offentlig sektor samordnas och skapar nytta för invånare, näringsliv och förvaltning (Styring og Koordinering Av Tjenester i E-forvaltning). Har medverkat till 40-tal utvecklingsprojekt, inget handlar om förbättrad digital delaktighet. Skatesekretariatet är organiserad under Difi.
- I Norge skapades ett Digitaliseringsråd redan 2015, det ska stötta statliga verksamheter att lyckas med digitaliseringsprojekt. Rådet ska också bidra till att statliga enheter ska lära sig av misstag och framgång.
- I tidigare digitala agenda var ökad digital delaktighet ett särskilt målområde. Svaga grupper definierades (äldre, de som står utanför arbetslivet, första generationens invandrare, människor med funktionsned-sättning, andra svaga brukare). Under perioden 2015-2017 drev regeringen programmet Digidel 2017 (plattform för lärande), för ökad digital delaktighet mot dessa grupper. Digidel.no har tagits över av Kompetense i Norge. Vid uppföljning i slutet av 2017 visar statistik från flera källor en tydlig nedgång i antalet svaga brukare.

Difis tverrgående digitaliseringsstrategi



Digital agenda for Norge

Visjon

Offentlig forvaltning er endringsvillig, deler og gjenbraker informasjon sikkert, effektivt og har enklere dialog med brukerne

Prinsipper

BRUKERORIENTERING

VERDISKAPING

EFFEKTIVISERING

KUN ÉN GANG

SAMORDNING

Strategiske satsingsområder

STYRING, SAMORDNING OG
FINANSIERING

FELLES FUNDAMENT

NYSKAPING OG UTPRØVING

KOMPETANSE OG KULTUR

Tiltak

- En sterkere nasjonal prioritering og finansiering av tverrgående digitaliseringstiltak
- Fremtidens digitale kommune

- Deling av data
- Samhandlingsarkitektur for offentlig sektor
- Regelverk for en datadrevet forvaltning
- Mer effektiv datalagring
- Felles rammeverk for informasjonsforvaltning
- Felles API-oversikt
- Kontaktinformasjon og fullmakter for virksomheter (KoFuVi)
- Fullmakter innbyggere
- Metode for identifisering og sikring av dokumentasjon

- Innovative digitaliseringsanskaffelser
- Etablere en offentlig-privat test- og læringsarena (lab)

- Øke den strategiske IKT-kompetansen hos ledere i offentlig sektor
- Sette fart på gevinstrealisering

Norge

– Universell utformning och verktyg för kommuner

- Norge har ett stort fokus på användarvänliga tjänster, sätta brukaren i centrum, universell utformning. Läser det som att enklare tjänster och lägre trösklar ska bidra till ökad digital delaktighet.
- Redan 2013 införde Norge en föreskrift om universell utformning (UU) av IKT-tjänster. Alla IKT-lösningar ska vara universellt utformade 1 januari 2021. Varje sektor har som ansvar att ta fram riktlinjer för universell utformning i sin sektor. I Norge har nationella standarder för universell utformning och tjänster som omfattar digitala tjänster, t ex bank- och posttjänster (NS 11034, detaljhandel (NS 11035), transporttjänster (NS 11036) osv. Samtliga har egna avsnitt för digitala tjänster.
- Kompetanse i Norge arbetar för att vuxna ska ha den kompetens de behöver både i och utanför arbetslivet. Däri ingår ökad digital kompetens. Tar fram temarapporter, genomförde en studie kring digital färdigheter under 2018. I denna diskuteras utanförskapet (ca 400 000 vuxna) år 2018). Slutsatser är att tjänsterna måste vara enkla att använda och att medborgare ska få hjälp och vägledning att använda de digitala tjänsterna(digihjelpen och digidel är viktiga verktyg).
- Kompetanse i Norge är ett direktorat under Norska utbildningsdepartementet (Kunnskapsdepartementet).
- En viktig slutsats är att behovet av insatser för digitala färdigheter kommer att finnas kvar länge.
- Anser dock att kommuner är bäst skickade att arbeta med konkreta insatser för digital delaktighet. KMD har tecknat en överenskommelse med KS om att stötta kommunerna genom att utveckla vägledningar som bidra till ökad digital delaktighet. Digihjälpen blev en näthandbok för kommuner. Näthandboken, www.digihjelpen.no ska ge kommuner råd och tips om hur de kan stötta sina medborgare och utveckla lättanvända tjänster.
- I Norge har vuxna rätt att få utbildning i grundläggande digitala färdigheter genom kommunen. I tidigare arbete utvecklades samarbetsarenor för utbildning och vägledning samt elär-plattformar. Kan laddas ner från digidel.no
- Dessutom kan verksamheter och frivilliga organisationer söka pengar genom Kompetansepluss (ett bidragsprogram som hanteras av Kompetanse i Norge) för att få grundläggande färdigheter i läsning, räkning....och digitala färdigheter. Ansökan sker genom samarbete mellan utbildningsföretag och verksamhet i syfte att ge anställd utbildning.
- KMD anser att det saknas bra indikatorer för att beskriva digital färdigheter. Ett arbete de vill utveckla tillsammans med Difi, SSB, SIFO och Kompetanse i Norge.

Norge

– Reflektion

- Begränsat kring digitalt utanförskap i de nationella styrdokumentet.
- Tydligt att fokus är offentliga digitala tjänster.
- Utgångspunkt att arbeta med i förenklade, konkreta lösningar och användbarhet.
- Verktyg är universell utformning, webbtillgänglighet samt att prioritera viktiga tjänster (kartläggning ska vara klart under 2018).
- Insatser för ökad digital delaktighet sker i första hand genom kommunerna och genom utbildningsinsatser för vuxna. Anser att behovet bäst omhändertas på lokal nivå.

Norge

– Bra länkar och kontaktuppgifter

- Statistik kring it-användning
www.ssb.no
- SSBs mediebarometer ger årlig statistik kring internetanvändning
<https://www.ssb.no/kultur-og-fritid/artikler-og-publikasjoner/norsk-mediebarometer-2017>
- Regeringens digitaliseringsarbetet
www.difi.no
- Nationell digitaliseringsstrategi
<https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/digitalisering-og-samordning/digitaliseringsstrategi>
- Digihjelpen (hemsida för att stötta kommuner i deras arbete mot ökad digital delaktighet)
www.digihjelpen.no
<http://www.ks.no/globalassets/digihjelpen/digihjelpen-rapport.pdf>
- Universell utformning
<https://uu.difi.no/>
- Föreskrift om universell utformning
<https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-06-21-732>
- Norsk Regnesentral - Forskningsorgan som bl.a. Arbetar med universell utformning – kontakt Kristin Skeide Fuglerud Kristin.Skeide.Fuglerud@nr.no.
<https://www.nr.no/>
- Kontakt om digital universell utformning (vet bland annat en hel del om branschstandarderna.
Rudolph Brynn, rudolph@universellutforming.org
- Skate
<https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/digitalisering-og-samordning/skate>
- Kompetanse i Norge (driver digidel.no)
<http://www.digidel.no/>
www.kompetansenorge.no
- Kompetansepluss
<https://www.kompetansenorge.no/Kompetansepluss/>
- Vid frågor om digital delaktighet blir jag hänvisad till
www.difi.no

Finland

– Fokus på stöd vid användning av offentliga tjänster samt skolan

- Har en Digital Agenda som huvuddokument/nationell strategi: Productive and inventive Finland, Digital Agenda for 2011-2020. Ett särskilt avsnitt rör digital delaktighet ”Improving skills and access”, målet är att *Alla ska möjlighet och förmåga att använda digitala tjänster.*
- Digital Agenda har tagits fram av Kommunikationsministeriet i Finland.
- I avsnittet i digital agenda finns 9 initiativ listade för att nå målen. Förutom flera initiativ för skolan/högre utbildning har den som grund att alla individer ska samma möjligheter att använda e-tjänster. Det ska vara möjligt genom fri access till terminaler på publika/offentliga servicepunkter. Även stöd och praktiska råd till personer över hela landet.
- Mer detaljerat så menas att alla individer ska ha likvärdiga möjligheter att ta del av den informations-spridning som sker i samhället och att använda digitala tjänster. I det läggs in; tillgång till snabbt bredband över hela landet är en förutsättning, anslutningar ska finnas tillgängliga framförallt för skolor och publika/offentliga servicepunkter. Utbildning måste utvecklas. Kompetens och färdigheter är basen för internationell konkurrenskraft....
- 93 procent har tillgång till grundläggande bredband i Finland, för de resterande 7 procenten bedöms satellit vara alternativet.
- Statistikcentralens uppgifter som visar att två tredjedelar av 75–89-åringarna och en fjärdedel av 65–74-åringarna använder nätet väldigt sällan eller aldrig.
- Har haft nätverket ”Nätverket inkludera fler” och ”Nätverket inkludera ännu fler”, drivits av Bildningsalliansen (ett öppet nätverk för kommuner, intresseorganisationer och aktivister) som arbetat med digital delaktighet sedan 2013. Har ordnat informationsträffar, utmaningar, seminarier och kampanjer för att nå sitt mål – att minska den digitala klyftan. Nätverkets verksamhet har koordinerats av en arbetsgrupp. Nivån på aktiviteter i dagsläget verkar tveksam..
- Make It Finland är en ideell, icke vinstbringande förening vars mission är att stöda och möjliggöra aktivt deltagande i det digitala samhället för alla. Deras vision är att alla i Finland ska ha möjlighet att ta till sig den nivå av digitala kompetens som de behöver i sin livssituation oberoende av ålder, kön, etnicitet eller andra faktorer. Make It Finland erbjuder via workshops, seminarier, läger och andra evenemang aktiviteter för att utveckla den digitala kompetensen hos barn och unga, familjer, andra vuxna och seniorer.
- Biblioteken är en viktig kanal i Finland precis som i Sverige (och övriga länder).

Finland

– Exempel på projekt

- I Finland är bedömningen att tillgång till digitala förmågor och Teknik ska vara grundläggande rättigheter som mat, kläder och samhällskydd.
- För att stimulera grundläggande digitala färdigheter har Utbildningsstyrelsen beviljat 7 miljoner euro i stöd till medborgarinstitut, folkhögskolor, sommaruniversitet och studiecentraler (november 2018). Målgruppen för utbildningarna är vuxna som behöver stärka sina digitala färdigheter, speciellt arbetslösa eller personer som hotas av arbetslöshet, sjukpensionärer, pensionärer, branschbytare och invandrare.
- Digi i vardagen -delegationen är en kanal för samarbete och dialog mellan frivilligorganisationer, forskare och finansministeriet som ansvarar för digitaliseringen av de offentliga tjänsterna. Delegationens mandatperiod är 8.3.2017–28.2.2019. Delegationen har som mål att stödja utvecklingen av de digitala tjänsterna så att olika befolkningsgrupper på ett likvärdigt sätt ska kunna ta vara på de möjligheter som digitaliseringen för med sig. Målet med delegationens arbete är att hitta och understöda nya slags sätt att organisera samarbetet mellan förvaltningen och medborgarorganisationer.
- En av delegationens (Digi i vardagen) uppgifter är att föra fram medborgarsamhällets åsikter om digitaliseringsprojekt som pågår inom den offentliga förvaltningen, och som syftar till att utveckla digitala tjänster åt alla slags människor. Delegationens mandatperiod är 8.3.2017–28.2.2019.
- Ansatsen kan vara liknande nätverket för digital inkludering i Finland, informationen finns dock främst på finska.
- Digi i vardagen ligger under Finansdepartementet/Finansministeriet.
- Finansministeriet har även en särskild arbetsgrupp: Arbetsgruppsarbetet om färdplanen för digitala tjänster färdigt. I juni 2017 publicerade gruppen 100 förslag om hundra offentliga tjänster (112) som riktats till personkunder eller företag och där det digitala ärendehanteringsledet i fortsättningen ska vara det primära. Målet med färdplansarbetet är att hjälpa den offentliga förvaltningen att satsa i utbudet av lättanvända och datasäkra digitala tjänster som håller hög kvalitet. Rapporten finns endast på finska.
- Vägvisarna-tävlingen går ut på att identifiera betydande digitala insatser inom den offentliga förvaltningen som fungerar som inspirerande exempel på främjande av digitaliseringen och goda praxis. Insatserna ska vara delvis eller helt genomförda inom den offentliga förvaltningen. (Delas ut av ministern).

Finland

– Särskilt om verksamhetsmodellen ”Digitalt stöd”

- Förslag till verksamhetsmodell för digitalt stöd presenterades av AUTA-projektgruppens slutrapport (pågick till och med december 2017). Analys av behov och förslag på insatser/aktörer för att fler ska kunna använda den digitala tjänsterna. Modellen prövas nu med regionala försök och med det arbetet som Befolkningsregistercentralen gör. Befolkningsregistercentralen har en central roll i Finland som utvecklare av nationellt digitalt stöd.
- Digitalt stöd är det användarstöd i anslutning till digitala myndighetsbesök, tjänster och smartenheter som syftar till att hjälpa kunden att använda smartenheter och sköta ärenden självständigt och säkert samt att förstå de allmänna principerna för digitala tjänster. Det finns många typer av digitalt stöd. Det kan bestå av:
 - närstöd (till exempel e-servicepunkter, gruppstöd och stöd i hemmet)
 - distansstöd (till exempel chatt, telefon- eller videostöd)
 - utbildning (till exempel via online-utbildningar, medborgarinstitut och videon)
- De olika rollerna för verksamhetsmodellen för digitalt stöd:
 - Befolkningsregistercentralen ska erbjuda stöd till dem som tillhandahåller digitalt stöd och utveckla det digitala stödet nationellt. Rollen innefattar bland annat att erbjuda utbildningar för dem som tillhandahåller digitalt stöd och att kartlägga god praxis kring digitalt stöd. Målet är att på detta vis göra det stöd som erbjuds runt om i landet mer enhetligt och högklassigt.
 - Landskapen har rollen som regional samordnare och utvecklare av det digitala stödet. Landskapet ska bedöma det regionala behovet av digitalt stöd och bilda ett regionalt nätverk för dem som tillhandahåller digitalt stöd. Med detta vill man säkerställa att det digitala stödet är tillgängligt och lätt att hitta, och att de regionala särdragen beaktas.
 - Bägge aktörerna ska med tanke på den fortsatta utvecklingen samla in och sammanställa information om genomförandet och användningen av det digitala stödet.
 - Finansministeriet vidareutvecklar den riksomfattande verksamhetsmodellen för digitalt stöd, styr Befolkningsregistercentralens verksamhet när det gäller att verkställa det digitala stödet och ansvarar för kommande ändringar i lagstiftningen.
- Har bildat ett nätverk för de som har att göra med digitalt stöd i ditt arbete eller genom frivilligverksamhet.

Finland

– Bra länkar och kontaktuppgifter

- [Statistik kring IT-användning](#)
[Statistikcentralen; www.stat.fi](#)
https://www.stat.fi/til/sutivi/index_sv.html
 - [Ansvarig för Digital Agenda; Ministry of Transport and Communications/Kommunikationsministeriet/Liikenne- ja viestintäministeriö](#)
<https://www.lvm.fi/en/-/increased-productivity-through-development-of-information-society-782512>
 - [Digi i vardagen](#)
<https://vm.fi/sv/digi-i-vardagen-delegationen>
[Delegationens sekretariat:](#)
 - [johanna Nurmi, konsultativ tjänsteman, tfn 02955 30171, johanna.nurmi\(at\)vm.fi](#)
 - [Marjukka Saarijärvi, konsultativ tjänsteman, 02955 30010, marjukka.saarijarvi\(at\)vm.fi](#)
 - [Heikki Talkkari, konsultativ tjänsteman, tfn 02955 30096, heikki.talkkari\(at\)vm.fi](#)
 - [Tips från kontakt i Finland: En av medlemmarna är Nina af Hällström, verksamhetsledare för SAMS – Samarbetsförbundet kring funktionshinder.](#)
- Förslag till verksamhetsmodell för digitalt stöd, AUTA-projektgruppens slutrapport
- https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/2c278a11-3503-448d-803b-14adb2c9c681/8dabb759-bee0-479d-8eaf-2762f4dc73df/KIRJE_20180131130831.pdf
 - [Make it Finland](#)
<http://makeitfinland.com/>
Haft viss inledande kontakt med Linda Mannila på linda@makeitfinland.com (ej gett något än)
 - [Autaprojektets slutrapport och verksamhetsmodell "digitalt stöd".](#) Haft mailkontakt med med :
Tanja.Railo@vm.fi
<https://vm.fi/sv/auta-projektet>
 - [Har även bildat ett nätverk för de som arbetar med digitalt stöd](#)
https://vrk.fi/artikkeli/-/asset_publisher/digitalt-stod-galler-alla-ar-din-organisation-redan-med-
 - [Rapport om 112 tjänster som ska digitaliseras \(endast på finska\)](#)
<https://vm.fi/documents/10623/4944360/Tiekartalle+valitu+t+palvelut+2017-2020/2d6b9048-1763-4ba6-b8c8-40260e6a61ab/Tiekartalle+valitut+palvelut+2017-2020.pdf>
 - [Programmet "Den digitala tidens kompetenser" med 80 utbildningsprojekt](#)
https://minedu.fi/sv/artikel/-/asset_publisher/digiaikakauden-taidot-ohjelma-kaynnistyy-80-toimijan-voimin
 - [Kan vara intressant, dock endast finska](#)
<https://suomidigi.fi/>

Finland

– Reflektion

- Tydligt att fokus är utveckling av tillgängliga offentliga digitala tjänster, det är det som ska snabbas på.
- Utgångspunkt är att utgå från användarna i utformningen av tjänsterna.
- Verkar främst ha ideella initiativ som driver på utvecklingen samtidigt som både "AUTA-projektet" och "Digi i vardagen" verkar se ett behov av att hitta nya sätt att arbeta som bygger på samarbete mellan myndigheter och brukarorganisationer. Eventuellt på väg mot något liknande tvärfunktionellt arbete som i Danmark.

Storbritannien

– En egen Government Digital inclusion strategy och tillgängliggörande av 25 tjänster

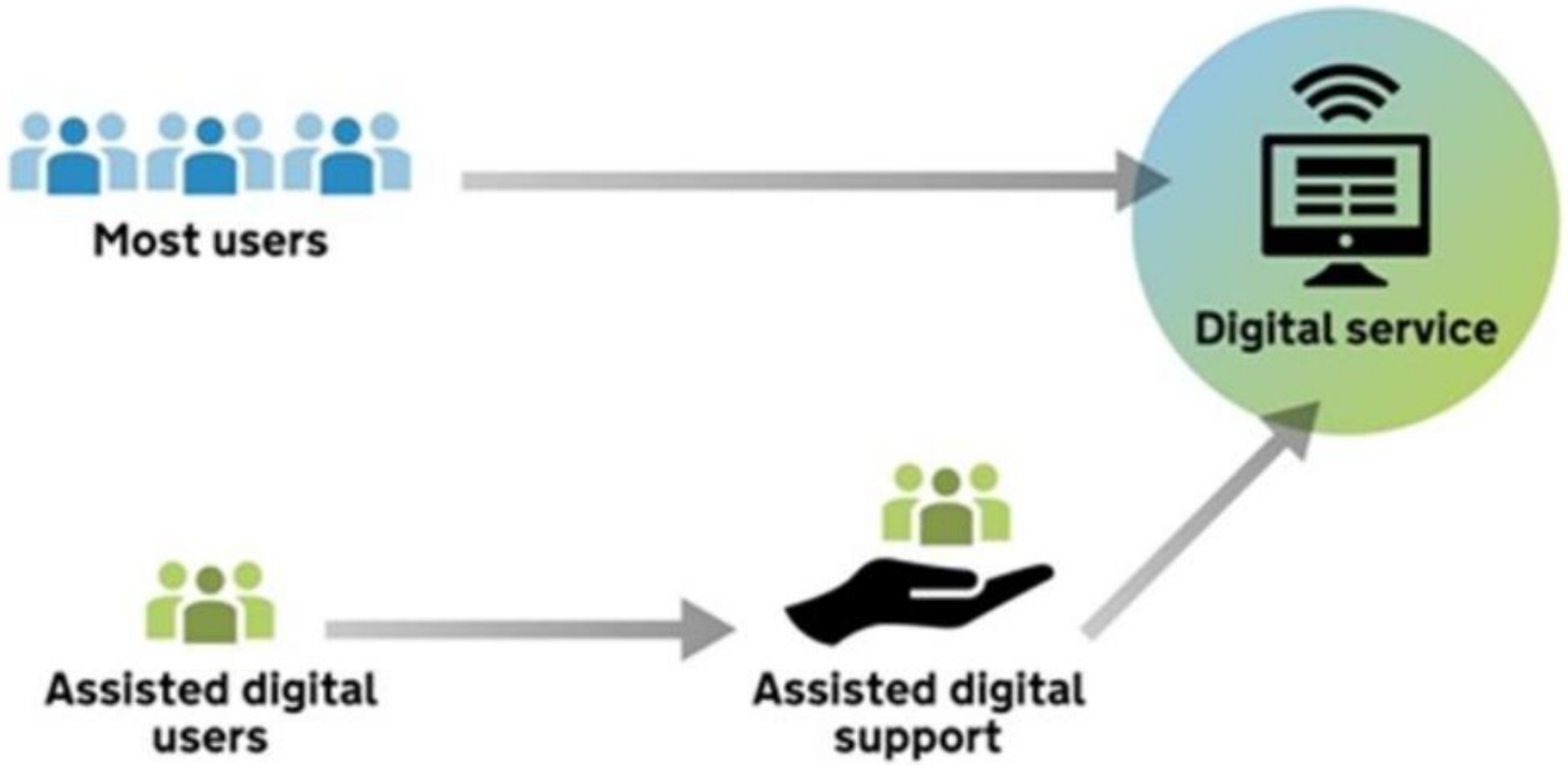
- Har en särskild strategi för inkludering ”Digital Inclusion Strategy” (2014). 10 aktiviteter har listats för att minska digitalt utanförskap.
- GDS är huvudportalen/organisationen som verkar för digitalisering i Storbritannien.
- I sin Digital Inclusion Strategy formulerades ett mål om att minska till 9 procent utanförskap 2020. I en nyligen genomförd studie visar det sig att
 - 11.3 million people (21%) lack the full basic digital skills
 - 4.3 million (8%) have no basic digital skills at all
 - 5.4 million working adults (10%) are without basic digital skills
 - people with a registered disability are 4 times as likely to be offline
 - 28% of those aged 60+ are offline
- Fyra huvudutmaningar; access, kunskap, motivation och tillit. Digital inkludering handlar om att komma över samtliga.
- Konstaterar som vi att det görs mycket med inte tillräckligt samordnat och effektivt. Därför har de också beslutat att
 - Stoppa insatser som adderar litet värde eller fragmenterad offentliga utgifter.
 - Mer support till initiativ och aktörer som gör skillnad
 - Skapa en mer fungerande miljö för bättre samverkan och samarbete mellan olika privata och offentliga aktörer
- Storbritanniens motsvarighet till Utbildningsdepartementet ”Department for Education” har definierat vad basic digital skills är och i september 2018 publicerades ”Guidance Essential digital skills framework”, ett ramverk som riktar sig till aktörer som i sin tur stöttar vuxna att förbättra sina grundläggande digitala kunskaper.
- År 2020 ska de ta fram kurser/utbildning som syftar till ”basic digital skills” för vuxna, baserad på en nationell standard.
- Redan idag har de organisationer/företag som erbjuder kurser och stöd i digitala kunskaper, t ex We are digital.

Storbritannien

– XXXX

- Anser inte att alla kommer att nå "basic digital capabilities". För dessa ska offentliga verksamheter erbjuda "Assisted Digital".
- Assisted Digital ska finnas tillgänglig för medborgare som inte har den kunskap, tillgänglighet eller trygghet i att använda de offentliga digitala tjänsterna på egen hand. Det kan vara telefonsupport, hemma-hos-hjälp. Som stöd gentemot de offentliga verksamheterna har regeringen tagit fram en manual. Ett stort ansvar för ökad delaktighet läggs således på respektive verksamhet.
- Erbjuder kurs/program för att skriva/formulerar användarcentrerat innehåll, Writing for GOV.UK. Även det konkret stöd för verksamheterna att bli mer inkluderande.
- Det stora programmet "The digital transformation programme", omfattade 25 tjänster som skulle omvandlas digitalt och bli enklare, tydligare och snabbare att använda. Ett tvärfunktionellt arbete mellan åtta departement. Användardriven utveckling/behovsdriven utveckling framför behovet som det offentliga hade.
- Identifieringen av dessa 25 tjänster var ett sätt börja arbeta konkret med den digitala omställningen,, men ett sätt att få igång arbetet.
- GDS har tagit fram designprinciper för digital inkludering (redan januari 2014), checklista
 1. Börja med användarbehov – inte dina egna
 2. Förbättra accessen – sluta göra det som är svårt
 3. Motivera människor – hitta det som engagerar
 4. Gör det säkert
 5. Arbeta tillsammans med andra
 6. Fokusera på resultatet – mät





Storbritannien

– Bra länkar och kontaktuppgifter

- Statistik kring internetanvändning - office for national statistics

<https://www.ons.gov.uk/>

<https://www.ons.gov.uk/businessindustryandtrade/itandinternetindustry/datasets/internetusers>

- Intressant: Internet access – households and individuals, Great Britain: 2018

<https://www.ons.gov.uk/peoplepopulationandcommunity/householdcharacteristics/homeinternetandsocialmediausage/bulletins/internetaccesshouseholdsandindividuals/2018>

- Government Digital Service

<https://www.gov.uk/government/organisations/government-digital-service>

<https://gds.blog.gov.uk/>

- Digital Inclusion Strategy

<https://www.gov.uk/government/publications/government-digital-inclusion-strategy>

- Manual för Assisted Digital

<https://www.gov.uk/service-manual/helping-people-to-use-your-service>

<https://gds.blog.gov.uk/category/assisted-digital/>

- [De 25 tjänster som prioriterades 2013, inclusive status](https://www.gov.uk/government/publications/gds-transformation-programme-2013-to-2015/digital-transformation-programme)

<https://www.gov.uk/government/publications/gds-transformation-programme-2013-to-2015/digital-transformation-programme>

- Designprinciper

<https://www.gov.uk/guidance/government-design-principles>

Storbritannien

– Reflektion

- Tydligt att fokus är utveckling av tillgängliga offentliga digitala tjänster och att verksamheterna ska ta eget ansvar.
- Har definierat vad Basic digital skills är, uppdaterar dem, och knyter aktiviteter mot det målet.
- Tydliga med att det behövs kompletterande stöd för de som inte kan (av olika anledningar).

Tyskland

– Fokus på landets tillväxtpotential i industrin

- Nationell digital strategi (mars 2018) ”Digitala strategi 2025”. Publicerad av Federal Ministry for Economic Affairs and Energy.
- Digitaliseringsrådet bildades i augusti 2018.
- Finns ett avsnitt i strategin som handlar om ”Introducing digital education to all phases of life”. Handlar om utbildning och livslångt lärande, inte något om digital delaktighet.
- Offentlig sektor ska genomgå en digital omställning, ligger efter Sverige i offentlig digital utveckling.
- 87 procent är internetanvändare.
- Satsar mycket pengar på utbyggnad av fiber och 5G (satsar 2,5 miljarder euros fram till och med 2025 för bättre internetanslutning)
- Digitalpakt#D – initiativ med pengar för att ansluta skolor och universitet – satsar 5 miljarder euros till 40 000 skolor (2016)
- Digital work 4.0 – nationellt strategi för att minska barriärerna för att byta jobb. En del av ett större program som heter Work 4.0 och som handlar om hela arbetsmarknadens omställning.

Tyskland

– Bra länkar och kontaktuppgifter

- [Statista – Das Statistik-Portal](#)

- [Statistik kring internetanvändning](#)

<https://de.statista.com/themen/2033/internetnutzung-in-deutschland/>

- [Digital strategi](#)

https://www.de.digital/DIGITAL/Redaktion/EN/Publikation/digital-strategy-2025.pdf?__blob=publicationFile&v=9

- **Information om Digitaliseringsrådet i Tyskland**

<https://www.bundesregierung.de/breg-de/aktuelles/digitalrat-experten-die-uns-antreiben-1504866>

- **Digital-Pakt#D**

<https://www.bmbf.de/de/sprung-nach-vorn-in-der-digitalen-bildung-3430.html>

Tyskland

– Reflektion

- Tysklands arbete kring digitalisering verkar ligga lite efter de övriga länderna (och Sverige).
- Har ett stort fokus på samhället och industrins omställning.
- Prioriterat är nu den geografiska bredbandstäckningen, precis som vi gjort i Sverige fram till de senaste åren.



a-focus

08 – 679 99 00 | www.a-focus.se | office@a-focus.se