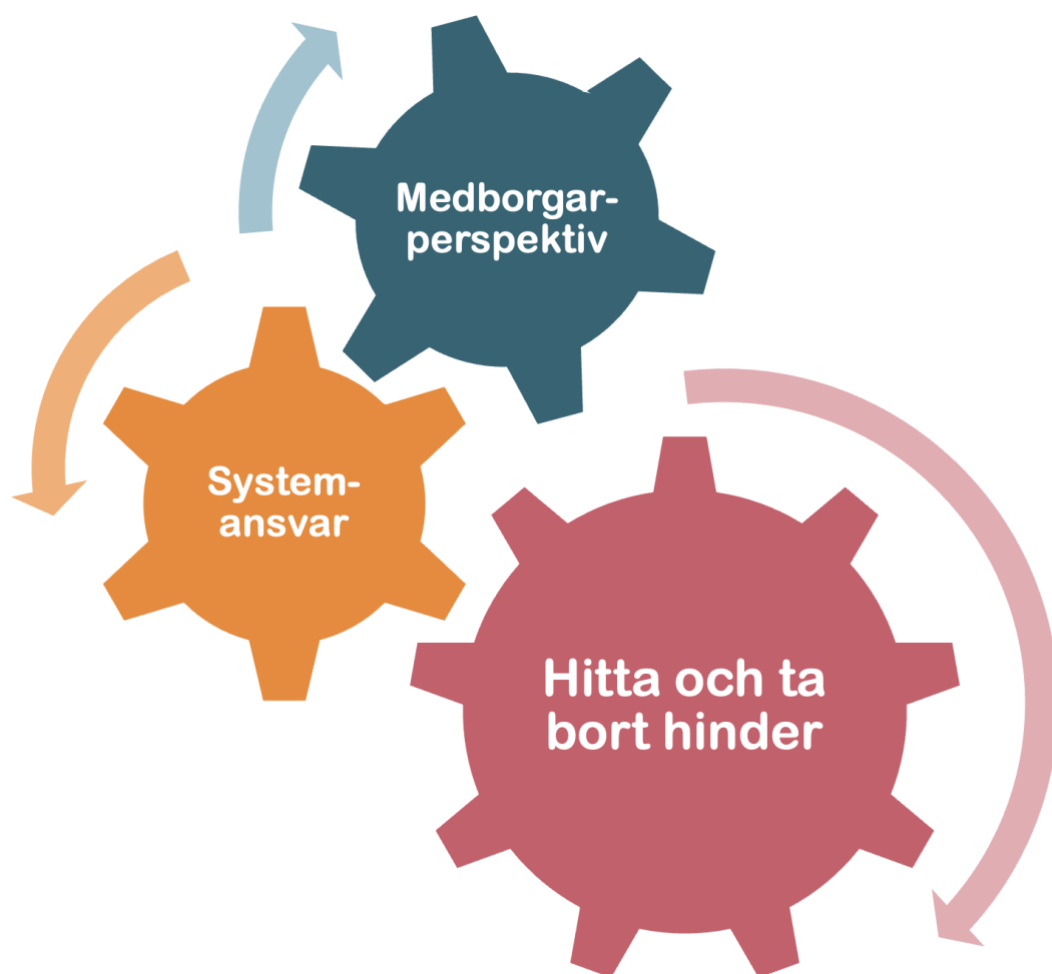


Gotland i en digital tid.

Förutsättningar för digital inkludering.



Gotland i en digital tid.
Förutsättningar för digital inkludering.

februari 2025

Beställare	Region Gotland Regional utveckling och Regional biblioteksutveckling
i samarbete med	Samordningsförbundet Finsam.
Förfrågningar	Amanda Andersson amanda.andersson@gotland.se Cecilia Björkander cecilia.bjorkander@gotland.se Linda Wagenius linda.wagenius@gotland.se

Datainsamling, analys och sammanställning har utförts av konsult Terese Raymond (Aprendi AB) som även ingår i samordningsfunktionen för Digidel, ett nationellt kunskapsnätverk för aktörer som arbetar med digital delaktighet. Under 2023–2027 är Digidels samordningsfunktion ett interregionalt strategiskt utvecklingsprojekt för digital delaktighet med elva regioner.

Det är tillåtet att kopiera och på annat sätt mångfaldiga innehållet. De bilder som är markerade med CC-BY 4.0 är skapade av Terese Raymond och får fritt återanvändas med korrekt erkännande enligt licensen.

Om du citerar, var god uppge källan på följande sätt:

Raymond, T. (2025) Gotland i en digital tid. Förutsättningar för digital inkludering. Rapport från Region Gotland.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Introduktion	4
Viktiga begrepp	6
Arbete med digital inkludering	8
Från teknisk infrastruktur till mänskliga rättigheter: Sveriges digitala utmaningar	13
Kartläggning med exempel från Gotland	18
1. Så använder vi internet	20
2. IT-handledning	41
3. Att legitimera sig digitalt	50
4. Grundläggande betaltjänster	53
5. Betalningsförmåga	56
6. Komplexa informationsmiljöer	60
7. Vilka involveras vid utveckling av digitala tjänster?	66
8. Effektivisering, eller förflyttning av arbetsinsatsen?	70
9. Samma problem, varje månad	75
10. Digital post	78
11. Svåra konsumentmarknader	82
12. Språk och begriplighet	85
13. Livssituationer med hög oro, stress och sorg	89
14. Lagkrav på tillgänglighet	92
15. Digital arbetsmiljö	95
16. När stuprören står i vägen för digital inkludering	98
Aktörskarta för arbete med digital inkludering	102
Aktörskartläggning på Gotland, hösten 2024	107
Avslutande ord	116
Referenser	117
Bilaga 1. Intervjuförteckning	126
Bilaga 2. Större version av bild 2	127
Bilaga 3. Modell i bild 2 som lista	128
Bilaga 4. Större version av bild 13	129

Sammanfattning

Digital exkludering får konsekvenser för människors möjligheter till självbestämmande, delaktighet, hälsa, utbildning, arbete, fritid, demokrati och frihet. Region Gotland har därför genomfört en kartläggning av vilka förutsättningar som finns för vidare arbete med digital inkludering. Kartläggningen syftar till att belysa digitala samhällshinder som är exkluderande, samt identifiera relevanta aktörer och möjliga insatser för att bidra till en ökad digital inkludering på Gotland.

Den här rapporten ger en samlad bild av olika områden där arbete med digital inkludering har stor potential att skapa en hållbar samhällsutveckling. Digital teknik har inget egenvärde. Det är vad som ska uppnås med digitaliseringen, och vägen dit, som spelar roll.

Inledningsvis finns en genomgång av arbete med digital inkludering som även pekar på aktuell forskning och hur den relaterar till andra insatser med social hållbarhet i fokus. Här presenteras även fyra grundläggande områden på nationell nivå som kommer att vara avgörande för vidare arbete med digital inkludering.

Kartläggningen är uppdelad i 16 avsnitt. Där presenteras statistik och insatser på nationell nivå med en direkt koppling till förhållanden på Gotland. Rapporten avslutas med en aktörskartläggning för att underlätta fortsatt samverkan för att skapa synergieffekter i olika insatser.

Alla avsnitt i rapporten innehåller en tematisk handlingsplan, som visar vägen från analys till handling. Först sammanfattas utmaningen och dess konsekvenser, sedan presenteras konkreta förslag på åtgärder som Region Gotland kan vidta för att stärka den digitala inkluderingen.

Introduktion

I korsningen vid Östercentrum, där Österväg möter Kung Magnus väg, är det lätt att bli förvirrad. När många fotgängare ska ta sig över vägen så får bilarna vänta länge. Vem ska egentligen lämna företräde för vem? Svaret är enkelt i teorin. Biltrafiken har företräde eftersom Östercentrums gågata upphör i korsningen och det saknas övergångsställe. I verkligheten är det inte lika självklart att göra rätt – varken som bilförare eller som fotgängare. För de som inte ser eller kan tolka skyltningen är det såklart ännu svårare.

På samma sätt förhåller det sig i mötet mellan en människa och digital teknik. Det finns ett rätt sätt att ta sig fram, men det är inte alltid självklart hur man ska göra. Särskilt inte vid första försöket. Men där upphör egentligen likheterna. Till exempel krävs det inte att alla som passerar korsningen ska ha tillgång till internet eller BankID. Det är ofta ett villkor för att få tillgång till digitala tjänster. En annan stor skillnad är att fotgängare sällan tar på sig skulden eller känner sig inkompetenta på en för smal trottoar eller i en svår korsning. Det motsatta gäller digital teknik. Det är vanligt att den som stöter på ett digitalt hinder känner sig otillräcklig istället för att lägga skulden på tekniken. Man behöver heller inte vara stadsplanerare, racerförare eller trafiklärare för att ha åsikter om gator och torg. Vi tar hänsyn till allas upplevelser och försöker anpassa miljön efter människornas behov. Det finns regelverk för att enkelt avhjälpa hinder i publika lokaler och på allmänna platser ska åtgärdas och göras tillgängliga och användbara för personer med nedsatt rörelse- eller orienteringsförmåga.

Ett genomgående perspektiv i *Vårt Gotland 2040 – regional utvecklingsstrategi för Gotland* är att utvecklingen ska vara hållbar och att ingen ska lämnas utanför.¹ Den här publikationen handlar om att ta ansvaret för digitala platser. Vi måste utforma både digitala och fysiska platser med mångfald som utgångspunkt så att så många som möjligt kan använda dem på lika villkor.

Bakgrund

Smart teknik har potential att underlätta vardagen. Bra digitala system är nyttiga, hjälpsamma och intuitiva. Dessvärre skapar mindre bra system betydande hinder för många personer. Att inte längre kunna utföra grundläggande saker som att betala, få tag på information eller kontakta vården leder till integritetsförlust och maktlöshet. Den som, av någon anledning är utestängd från digitala lösningar, blir i hög grad beroende av andra

¹ Region Gotland (2021) *Vårt Gotland 2040. Regional utvecklingsstrategi*.

personer vilket kan medföra otrygghet och försämrad livskvalitet. Om digital teknik används ojämlikt finns även en risk att befintliga sociala och ekonomiska klyftor ökar.²

Digital exkludering får konsekvenser för människors möjligheter till självbestämmande, delaktighet, hälsa, utbildning, arbete, fritid, demokrati och frihet. Region Gotland har därför genomfört en kartläggning av vilka förutsättningar som finns för vidare arbete med digital inkludering. Kartläggningen syftar till att belysa digitala samhällshinder som är exkluderande, samt identifiera relevanta aktörer och möjliga insatser för att bidra till en ökad digital inkludering på Gotland.

Förslag på insatser utgår från centrala styrdokument för Gotlands utveckling, såsom den regionala utvecklingsstrategin *Vårt Gotland 2040* med tillhörande genomförandeprogram för samhandling mellan gotländska utvecklingsaktörer.³ Föreslagna anpassningar och insatser följer även regionens *Omvärldsanalys 2024* samt *Handlingsplanen för tillgänglighet* och *Handlingsplanen Vår ö, vår hälsa – Region Gotlands färdplan för omställning till ett hälsosystem för Hälsa genom hela livet*. Den senare slår fast att: "Alla processer som innefattar medborgare behöver i högre grad utgå och utformas från individen, dennes förutsättningar och livssituation."⁴

Kartläggningen relaterar även till *Svensk nationell färdplan för EU:s digitala decennium* som följer på det europeiska policyprogrammet för det digitala decenniet 2030. Som referenspunkt i samband med föreslagna anpassningar och insatser föreslås den europeiska förklaringen om digitala rättigheter och principer för det digitala decenniet.⁵

En offentlig digitalisering med ökat fokus på människan och förbättrad användarvänlighet främjar goda, jämlika och jämställda arbets- och livsvillkor. Det är även ett arbete för mångfald, inkludering och icke-diskriminering samtidigt som skattemedel förvaltas på ett hållbart, ansvarsfullt och kostnadseffektivt sätt.⁶ Insatser för att öka digital inkludering har därför en stor potential att stärka Region Gotlands övergripande hållbarhetsarbete.

² van Dijk, J. A. G. M. (2020) *The digital divide*.

³ I synnerhet genomförandeprogrammet *Kraftsamling för hälsa och ett socialt hållbart Gotland 2024–2027*.

⁴ Region Gotland (2023) *Region Gotlands färdplan för omställning till ett hälsosystem för Hälsa genom hela livet – God och nära vård*.

⁵ Europeisk förklaring om digitala rättigheter och principer för det digitala decenniet 2023/C 23/01.

⁶ Digg (2024) *Ett samhälle i förändring – underlag till regeringens strategiska prioriteringar*.

Viktiga begrepp

Begreppen nedan har ingen vedertagen definition. Här förtydligas hur de används i den här rapporten.

Delaktighet betyder att vara med i ett sammanhang eller en grupp – att delta men också att kunna påverka. Delaktighet betyder också att självständigt kunna välja, välja bort och använda det som samhället erbjuder. Begreppet **digital delaktighet** används här för att betona värdet av att inte endast kunna använda digitala saker utan också kunna vara med och påverka.

Utanförskap används i svenska språket ungefär som begreppet social exclusion, men på engelska har social exclusion två olika betydelser. Den ena betydelsen refererar till en exkluderande process och den andra till ett tillstånd. Det svenska ordet utanförskap relaterar endast till ett tillstånd. I politiken har utanförskap använts för att karakterisera människor i en viss situation. Begreppet digitalt utanförskap har på samma sätt kommit att beskriva individens tillstånd i förhållande till tekniken. Som exempel i konstaterandet att den digitala utvecklingen går så fort att vissa har svårt att anpassa sig. Digital exkludering leder till digitalt utanförskap.

Normer är gemensamma förväntningar på vad som är "normalt" eller "rätt" i olika situationer men också vad som är avvikande och annorlunda. Normer kan vara positiva, som när de skapar ordning och förutsägbarhet. Men normer kan även skapa begränsningar, utsatthet och diskriminering. De som följer rådande normer kanske aldrig ens tänker på att de finns där. De som tillhör normen har också vissa fördelar. De behöver inte förklara sig eller sitt beteende. En norm märks ofta inte förrän man avviker från den.

Digitisering handlar om att omvandla fysisk information till digital data, till exempel genom att skanna en pappersfaktura eller att samla in information i ett standardiserat digitalt formulär. *Digitisering* är en förutsättning för att *digitalisering* ska fungera.

Digitalisering handlar om att förändra arbetssätt, metoder eller organisationer för att åstadkomma ett nytt, digitalt fenomen som skapar mervärde.

Användvärd är ett ord som här betonar värdet av att använda en viss teknik. För att förstå skillnaden på användbar och användvärd kan man göra liknelsen till begreppen läsbar och läsvärd.

Digital omtanke handlar om att förstå och ta hänsyn till hur digitala lösningar påverkar människor i olika livssituationer, särskilt de som är sårbara eller har särskilda behov. Det innebär att vara vaksam på oönskade konsekvenser och utforma tjänster som möter människors faktiska behov och förutsättningar.⁷

Digitala samhällshinder är brister i teknik, innehåll eller infrastruktur. Utgångspunkten är att olika aktörer i samhället bygger och skapar digitalt utanförskap. I och med det finns även möjligheter att göra annorlunda. Digitalt utanförskap behandlas här som "ett görande" som även kan göras på andra sätt – utanförskapet kan både undvikas och förstärkas.⁸

Inkludering är ett komplext begrepp som även innehåller ett maktperspektiv – någon inkluderar någon annan.⁹ Språkforskare rekommenderar därför att skrivelser angående inkluderande insatser utgår från *mångfald* och *variationer*. Inom arbete med inkluderande samhällen handlar **social inkludering** om att känna social gemenskap och skapa strukturer så att alla, särskilt de mest utsatta, har möjlighet att delta fullt ut i samhället.¹⁰

Digital inkludering får i det här sammanhanget innefatta allt det motsatta till digital exkludering. Det finns ingen vedertagen definition av digital inkludering. Genom att utgå från förståelsen av social inkludering går det att rikta betydelsen till:

Att möjliggöra för alla människor att kunna delta fullt ut i det digitala samhället.

- 1) Genom att utforma digitala miljöer, tjänster och produkter så att de är tillgängliga och användbara för alla.
- 2) Genom att stärka individens förutsättningar att använda och dra nytta av digitala miljöer, tjänster och produkter.

⁷ Axbom, P. (2019) *Digital omtanke*.

⁸ Gidlund, K., Raymond, T. (2022) *Digitala samhällshinder – En rapport om människans möte med teknik i det digitala samhället och hur vi tillsammans kan underlätta det mötet*.

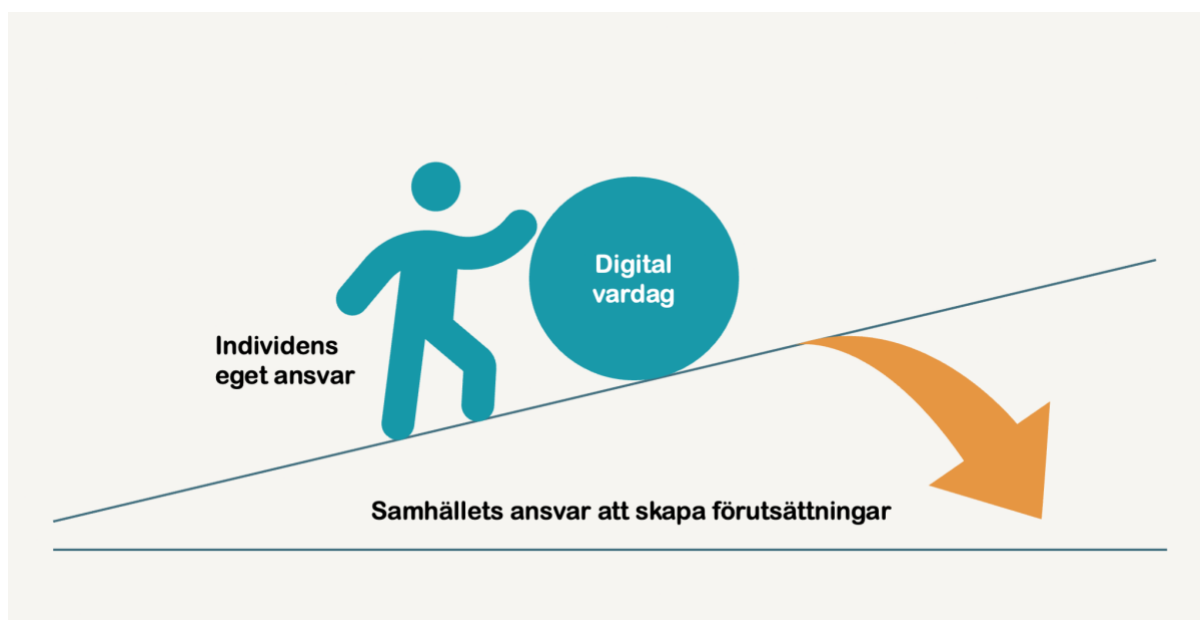
⁹ Göteborgs universitet (2024) *Stina Ericsson prisas för framstående språkforskning*.

¹⁰ Boverket (2022) *Social inkludering och plats för möten*.

Arbete med digital inkludering

Digital service är i dag en grundläggande del av samhällets uppdrag. Det betyder att samhället har ett ansvar att skapa förutsättningar för alla att kunna delta i det digitala samhället på lika villkor. Tillgång till digital välfärd och digital samhällsservice är en demokratifråga.

Bild 1. Balans mellan individens och samhällets ansvar för digital delaktighet.



Bilden illustrerar sambandet mellan samhällets och individens ansvar genom en liknelse med en backe som samhället kan och ska göra mindre brant. Bilden är inspirerad av en illustration i Region Gotlands *Omvärldsanalys 2024* som tydliggör samspel mellan individ och samhälle när det gäller bestämningsfaktorer för hälsa.¹¹ Denna bild är gjord av Terese Raymond (2025) CC-BY 4.0.

Digital teknik har inget egenvärde. Det är vad som ska uppnås med digitaliseringen, och vägen dit, som spelar roll. Teknik är inte förutbestämd utan vi kan aktivt välja hur den ska användas och vad vi vill uppnå med digitaliseringen. Detta väcker frågan om vilka "vi" egentligen är, hur delaktigheten sett ut hittills och hur vi vill att den ska se ut framöver.¹² En digitaliseringsprocess som utgår från mångfald och delaktighet kommer att leda till digital inkludering.

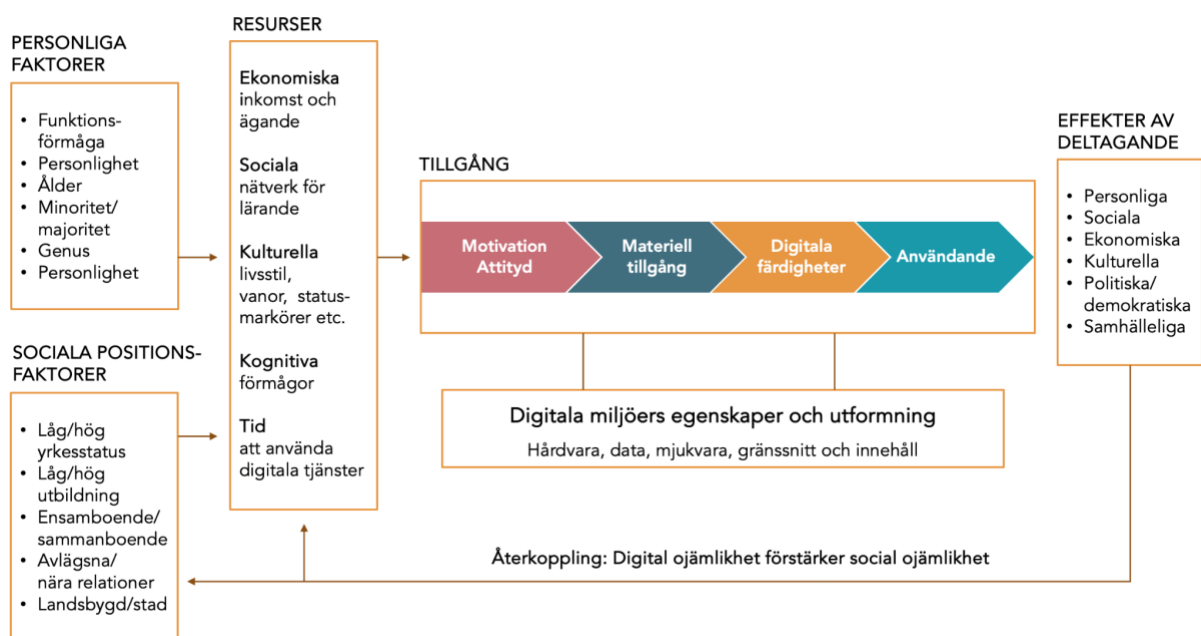
¹¹ Region Gotland (2024) *Omvärldsanalys 2024*. Sidan 26. Illustrationen är ursprungligen publicerad i Östgöta kommissionen för folkhälsa och är gjord av Carolina Hawranek, Östergötland, 2014.

¹² Ewald, F. (2023) *Vem tjänar algoritmerna? Ett maktperspektiv på digitalisering*.

Digitala klyftor i samhället är en komplex process som går att beskriva på många sätt. De flesta tar avstamp i arbetet av professor Jan van Dijk. I van Dijks forskning är tillgång (access) ett viktigt begrepp. Man måste till exempel ha tillgång till uppkoppling och digital teknik. Dessutom menar van Dijk att motivation, färdigheter (skills) samt vad man använder digitaliseringen till (usage), är olika former av tillgångar.

I sin modell *A causal and sequential model of digital media access* visar van Dijk både hur olika faktorer påverkar varandra (kausal = orsak och verkan) och i vilken ordning (sekventiell) som människor får tillgång till digital teknik. Tillgången till digital teknik beror på resurser i livssituationen som i sin tur beror på både sociala och personliga faktorer. Att ha tillgång till digital teknik och använda den kan i sin tur leda till effekter som påverkar ens resurser osv. Modellen visar både vad som leder till att digitala klyftor uppstår och att digital ojämlikhet riskerar att förstärka befintliga samhällsklyftor. När vissa grupper kan dra större nytta av digitala verktyg ökar avståndet till de som inte har samma förutsättningar att delta digitalt.

Bild 2. Översättning av van Dijks kausala och sekventiella modell för tillgång till digitala medier.

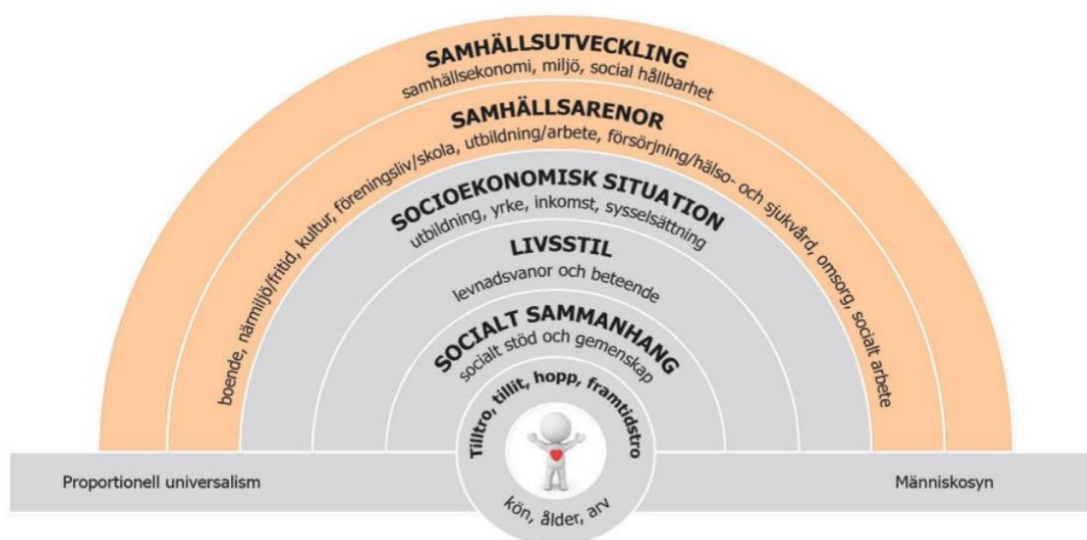


Modellen visar hur olika faktorer påverkar varandra och individers tillgång till digitala miljöer. Tillgången beror även på digitala miljöers egenskaper och utformning. Ett arbete med digital inkludering handlar både om tillgänglig utformning och om att skapa rätt förutsättningar i någons livssituation. Modellen finns även i en större version i bilaga 2 och i form av en lista i bilaga 3. Bilden är en översättning av van Dijk (2020, s 32) och inspirerad av bearbetning av Chew, H.E., Soon, C. (2021, s 3). Denna bild är gjord av Terese Raymond (2025).

Principen om universell utformning handlar om att skapa lösningar som fungerar för så många som möjligt redan från början. Universell utformning utgår från mångfalden hos befolkningen. Då inkluderas fler från början vilket innebär färre anpassningar i efterhand.

Arbete med digital inkludering har stora likheter med ett hälsofrämjande arbete. Flera av de socioekonomiska, sociala, personliga och kulturella kategorierna/resurserna i van Dijk's modell återfinns även i etablerade modeller som visar faktorer som påverkar varandra och den enskilda personens hälsa. Bild 3 är *Regnbågsmodellen för hälsans bestämningfaktorer*.¹³ Regnbågsmodellen visar tydligt att det finns faktorer som ligger utanför individens möjlighet att påverka. Det samma gäller i arbetet med digital inkludering. Många digitala hinder är svåra att lösa för den som drabbas. Det är hur man utformar digitala tjänster – och möjliggör för att alla ska kunna använda dessa – som spelar roll.¹⁴

Bild 3. Regnbågsmodellen för hälsans bestämningfaktorer.



Regnbågsmodellen beskriver faktorer som påverkar varandra och slutligen den enskilda personens hälsa. De grå halvcirklarna innehåller faktorer som individen delvis kan påverka, men de är beroende av lagren utanför. De yttre halvcirklarna visar faktorer samhället kan påverka för att ge människor förutsättningar för hälsa. Bilden är hämtad från Region Gotlands Omvärldsanalys 2024.¹⁵

¹³ Region Gotland (2024) Omvärldsanalys 2024.

¹⁴ Gidlund, K., Raymond, T. (2022) *Digitala samhällshinder – En rapport om människans möte med teknik i det digitala samhället och hur vi tillsammans kan underlätta det mötet*.

¹⁵ Hälsans bestämningfaktorer kommer ursprungligen från Dahlgren, G., Whitehead, M. (1991) *Policies and strategies to promote social equity in health*. Regnbågsmodellen har publicerats i många olika versioner. Det här är Östgötamodellen för jämlik hälsa – ett samspel mellan individ, miljö och samhälle som utvecklades av Jolanda van Vliet och Margareta Kristenson (2014) till Östgöta-kommissionen för folkhälsa.

I botten på regnbågsmodellen finns ytterligare två perspektiv som kompletterar olika former av insatser för ökad social hållbarhet: "människosyn" och "proportionell universalism". Människosyn, i det här sammanhanget, innebär att god hälsa är en mänsklig rättighet och att ojämlika förutsättningar är orättvisa och ska motverkas. Proportionell universalism innebär att insatser behöver riktas till alla, men anpassas till de som har störst behov, både vad gäller omfattning och utformning.¹⁶ Det är en viktig insikt även när det gäller arbete med digital inkludering. Utgångspunkten är universell utformning men för att skapa delaktighet kommer det även att krävas särskilt riktade insatser.

Förebyggande arbete, eller prevention, brukar förklaras på tre nivåer: universell nivå (generella insatser), selektiv nivå (riktade insatser) och indikerad nivå (individuellt stöd).¹⁷ Kraftsamling för hälsa och ett socialt hållbart Gotland använder modellen Preventionstriangeln för att visa hur aktiviteter inom samma område kan sättas in på olika nivåer för att skapa en förflyttning mot målen.¹⁸ På liknande sätt går det att strukturera insatser för ökad digital inkludering. Som exempel blir digitala miljöer, tjänster och produkter tillgängliga och användbara för alla genom arbete enligt principen om universell utformning, medan kurser och folkbildning anpassas till vissa målgrupper. Samtidigt finns även situationer med behov av att ge individuellt stöd.

Bild 4. Preventionstriangeln.



Modellen visar att förebyggande arbete sker på tre nivåer: universell nivå, selektiv nivå och indikerad nivå. Denna bild är inspirerad av Socialstyrelsen (2024) och Skolverket (2024). Bilden är gjord av Terese Raymond (2025) CC-BY 4.0.

¹⁶ Region Gotland (2024) *Omvärldsanalys 2024*.

¹⁷ Socialstyrelsen (2024) *Kunskapsguiden – Om brottsförebyggande arbete med barn och unga*.

¹⁸ Region Gotland (2023) *Kraftsamling för hälsa och ett socialt hållbart Gotland 2023–2027*. Sidan 7.

Slutligen handlar arbete med digital inkludering även om att vara vaksam på, och minimera, oönskade negativa konsekvenser av digitaliserade processer. Per Axboms begrepp "digital omtanke" adresserar den påverkan som digitala tjänster/produkter har på sina användare.¹⁹ Hur påverkas människor med särskilda behov, eller med egenskaper som gör dem sårbara, av en viss digital lösning? Hur hänsynstagande är den digitala lösningen till användare som befinner sig i olika utsatta livssituationer? Det kan handla om allt från ekonomisk stress och sjukdom till att vara trött eller ha svårt att fokusera. Digital omtanke är särskilt relevant som perspektiv när offentlig sektor digitaliserar tjänster för stödinsatser.

Avsnittet i korthet

- Digital teknik har inget egenvärde. Det är vad som ska uppnås med digitaliseringen, och vägen dit, som spelar roll.
- En digitaliseringsprocess som utgår från mångfald och delaktighet kommer att leda till ökad digital inkludering
- Digital inkludering är en demokratifråga där samhällets aktörer har ett ansvar att skapa förutsättningar för alla att delta i det digitala samhället på lika villkor.
- Arbete med digital inkludering liknar hälsofrämjande arbete och båda områdena relaterar till social hållbarhet.
- Universell utformning är en central princip som handlar om att skapa digitala lösningar som fungerar för så många som möjligt från början. Då inkluderas fler och anpassningar slipper göras i efterhand.

¹⁹ Axbom, P. (2019) *Digital omtanke*.

Från teknisk infrastruktur till mänskliga rättigheter: Sveriges digitala utmaningar

Digital identitet

E-legitimation är, liksom internet, en del av samhällets digitala basinfrastruktur. Internet utgör grunden för digital kommunikation, medan e-legitimation möjliggör säker identifiering och tillgång till digitala tjänster. Ansvaret för att utveckla en sådan har nyligen flyttats från Myndigheten för digital förvaltning (Digg) till Polismyndigheten, som också kommer att utfärda den.²⁰ När detta kan ske är ännu inte beslutat.

I Sverige är BankID den dominerande e-legitimationen med 8,5 miljoner användare.²¹ För att få BankID krävs:

- Svenskt personnummer
- Bankkonto i en bank som utfärdar BankID
- Förmåga att använda BankID självständigt

Omkring 10 procent av den vuxna befolkningen, främst äldre, saknar BankID.²² Det saknas även digitala ombudstjänster för privatpersoner. Sedan ett antal år är det till exempel inte längre möjligt för en patient att ge åtkomst till e-tjänster som 1177 Journalen till närstående.²³ Digg pekar ut en statlig säker och tillgänglig digital identitet som den absolut viktigaste åtgärden för ökad digital tillgänglighet.²⁴

Delning av grunddata

Delning av grunddata mellan myndigheter är ett annat utpekat utvecklingsområde inom nationell digitaliseringspolitik.²⁵ När myndigheter kan dela grundläggande information med varandra behöver medborgare och företag inte upprepa samma uppgifter i olika e-tjänster. Genom att återanvända grunddata kan viktiga fält i en ansökan redan vara korrekt ifyllda. Förifyllda uppgifter i digitala tjänster ger flera fördelar: färre fel i ansökningar, enklare hantering för både användare och myndigheter, samt effektivare handläggning.²⁶ Ena är

²⁰ Prop. 2024/25:1. *Budgetpropositionen för 2025.*

²¹ Finansiell ID-Teknik (2024) *BankID i siffror.*

²² SOU 2023:16 *Allas möjligheter att betala och tillgången till betaltjänster.*

²³ Admund Funck, M. (2024). *Region sätter press på regeringen om digital ombudstjänst.*

²⁴ Digg (2024) *Ett samhälle i förändring – underlag till regeringens strategiska prioriteringar. Slutredovisning av regeringsuppdrag Strategiska prioriteringar för digitaliseringspolitiken 2025–2030.*

²⁵ Ibid.

²⁶ RiR 2023:6. *Digitala tjänster till privatpersoner – stora utvecklingsmöjligheter för statliga myndigheter.*

namnet på den förvaltningsgemensamma digitala infrastrukturen som tolv myndigheter etablerat tillsammans för att information ska kunna utbytas på ett säkert och effektivt sätt. Arbetet samordnas och leds av Digg.²⁷

Att utgå från livshändelser

Digg förespråkar en förvaltning som möter medborgarna utifrån livshändelser snarare än myndighetsgränser. Detta kan ske på olika nivåer: från samlad information som guidar till rätt myndighet, till helt integrerade tjänster där olika ärenden kan hanteras sömlöst. Digg menar att nästa steg är proaktiva tjänster som förutser invånarnas behov, så att de inte själva behöver leta rätt information vid rätt tidpunkt.²⁸

Sverige, Cypern, Kroatien, Lettland och Litauen är de fem EU-länderna som saknar en gemensam digital ingång för medborgarna.²⁹ Enligt Digg har Sveriges tidiga digitalisering, där varje myndighet utvecklade egna system, paradoxalt nog försvårat utvecklingen av en gemensam digital plattform. De övriga nordiska länderna har utvecklat medborgarportaler som inte bara utgår från livshändelser, utan även tar hänsyn till individens hela livssituation för att skapa mer personanpassade offentliga digitala tjänster.³⁰

Ukrainas medborgarmöte i form av Diia³¹ samlar över 130 statliga tjänster i en enda plattform och har blivit en global förebild för effektiv digital förvaltning. Sedan lanseringen 2020 erbjuder Diia medborgarna möjlighet att via mobilappen eller webbportalen hantera viktiga dokument som ID-kort, pass och körkort digitalt. För att främja transparens och internationellt samarbete har Diia-plattformen skapats med öppen källkod.³²

En prototyp för en gemensam digital ingång för privatpersoner har tagits fram inom eSam – ett medlemsdrivet program för samverkan mellan 41 svenska myndigheter. Innehållet är organiserat efter områden och inkluderar befintliga guider och byggblock från Ena. Prototypen synliggör de utmaningar som måste lösas innan en fullt fungerande gemensam ingång kan etableras.³³ Även Digg har skapat en prototyp för det digitala medborgarmötet och visualiserat hur en app skulle kunna vara utformad.³⁴

²⁷ Digg (2024) *Om Ena*.

²⁸ Digg (2024) *Ett samhälle i förändring – underlag till regeringens strategiska prioriteringar. Slutredovisning av regeringsuppdrag Strategiska prioriteringar för digitaliseringspolitiken 2025–2030*.

²⁹ Ibid

³⁰ Digg (2025) *Förslag till långsiktig utveckling och förvaltning av Ena – Slutredovisning*.

³¹ Ordet Diia betyder "handling" och är också en akronym för en ukrainsk fras som betyder "staten och jag".

³² Digg (2025) *Förslag till långsiktig utveckling och förvaltning av Ena – Slutredovisning*.

³³ eSam (2024) *Första steget mot en digital ingång till Sveriges myndigheter för privatpersoner*.

³⁴ Digg (2025) *Bilaga Medborgarmöte – till slutredovisningens Förslag till långsiktig utveckling och förvaltning av Ena*.

Digitala rättigheter

I beslutet om inrättandet av det europeiska policyprogrammet En färdväg för det digitala decenniet satte EU-länderna gemensamma digitala mål för alla medlemsländer. EU lägger stor vikt vid rättigheter och principer som sätter människans välbefinnande i centrum. Ordförandena för den Europeiska kommissionen, Europaparlamentet och Europeiska rådet har undertecknat en förklaring om digitala rättigheter och principer för det digitala decenniet.³⁵ Det är en referenspunkt för alla i EU och en vägledning för beslutsfattare och företag som utvecklar digital teknik.

EU:s principer är uppbyggda kring sex teman.

1. **Delaktighet**

Medborgarna bör kunna delta i den demokratiska processen på alla nivåer och ha kontroll över sina personuppgifter.

2. **Människan i centrum**

Digital teknik bör skydda människors rättigheter, stödja demokratin och säkerställa att alla digitala aktörer agerar ansvarsfullt och säkert. EU främjar dessa värden i hela världen.

3. **Trygghet och säkerhet**

Den digitala miljön bör vara säker och trygg. Alla användare, från barndom till ålderdom, bör ges egenmakt och skyddas.

4. **Valfrihet**

Människor bör dra nytta av en rättvis onlinemiljö, vara skyddade mot olagligt och skadligt innehåll och få egenmakt när de använder ny och framväxande teknik som artificiell intelligens.

5. **Solidaritet och inkludering**

Tekniken bör förena, inte splittra, människor. Alla bör ha tillgång till internet och digitala offentliga tjänster samt kunna utveckla digitala färdigheter, etc.

6. **Hållbarhet**

Digitala enheter bör stödja hållbarhet och den gröna omställningen. Människor måste känna till dessa enheters miljöpåverkan och energiförbrukning.

³⁵ Europeisk förklaring om digitala rättigheter och principer för det digitala decenniet 2023/C 23/01.

Sverige saknar ett samlat arbete med digitala rättigheter och principer där människans välbefinnande står i centrum. Digg pekar på två huvudproblem: otillgängliga offentliga tjänster och avsaknad av ett sammanhållet fokus på användarnas behov. Samhällets aktörer behöver hjälpa alla grupper att hitta och använda digitala tjänster, förstå hur de relaterar till olika livssituationer, samt känna till sina rättigheter och skyldigheter.³⁶

Avsnittet i korthet

- **E-legitimation** är en central del av digital basinfrastruktur. En statlig säker och tillgänglig digital identitet har identifierats som den viktigaste åtgärden för ökad digital tillgänglighet.
- **Ena** är namnet på den förvaltningsgemensamma digitala infrastrukturen där information kan utbytas säkert och effektivt.
- **Delning av grunddata** skulle bland annat möjliggöra förifyllda uppgifter i e-tjänster och skapa effektivare handläggning med färre fel.
- **Sverige saknar en gemensam digital ingång för medborgarna.** De övriga nordiska länderna har utvecklat medborgarportaler som tar hänsyn till individens hela livssituation och Ukrainas Diia-plattform har blivit en internationell förebild.
- **EU har etablerat digitala rättigheter och principer** som betonar medborgardelaktighet, människocentrerad teknikutveckling, digital trygghet, solidaritet, inkludering och hållbarhet – områden där Sverige ännu saknar ett samlat arbete.

³⁶ Digg (2024) Ett samhälle i förändring – underlag till regeringens strategiska prioriteringar. Slutredovisning av regeringsuppdrag Strategiska prioriteringar för digitaliseringspolitiken 2025–2030.

Förslag på konkreta åtgärder för ökad digital inkludering på Gotland.

Nationella digitala strukturer växer fram. Genom utvecklingen av Ena skapas nya förutsättningar för en mer sammanhållen digital förvaltning. Tolv myndigheter arbetar redan med olika komponenter inom Ena och Digg lyfter fram vikten av att möta medborgarna utifrån deras livssituationer snarare än myndighetsgränser.

Konsekvens: Om Region Gotland ska kunna dra nytta av den nationella utvecklingen behöver organisationen förbereda sig för kommande förändringar.

För att ligga i fas med utvecklingen kan Region Gotland:

- Påbörja arbetet med att organisera regionens digitala tjänster utifrån livshändelser snarare än förvaltningsstruktur.
- Förbereda för möjlighet att nyttja byggblock, ramverk och digitala tjänster via Ena – Sveriges digitala infrastruktur.

I myndigheters och organisationers digitaliseringsarbete ligger ofta fokus på teknik och effektivisering. Men minst lika viktigt är demokratiperspektivet – att säkerställa att alla medborgare kan ta del av och påverka samhällets digitala utveckling.

Konsekvens: När tekniska perspektiv dominerar i digitaliseringsarbetet riskerar viktiga samhällsvärden och demokratiska principer att förbises.

För att lyfta demokratiperspektivet ytterligare kan Region Gotland:

Utgå från EU:s digitala rättigheter och principer i digitaliseringsarbetet. Detta innebär bland annat att ta med nedanstående punkter i en framtida digitaliseringsstrategi.

- Tillgång till internet och digitala tjänster som en grundläggande rättighet.
- Skydd av personlig integritet och data i den digitala miljön.
- Inkludering och jämlik tillgång till digitala möjligheter.
- Transparens och ansvarsutkrävande i digitala beslutsprocesser.
- Möjlighet till kritik och inflytande över digitaliseringens riktning.

Om Region Gotland tar hänsyn till både teknik och demokrati i sin digitalisering kan den stärka allas möjlighet att delta i samhället.

Kartläggning med exempel från Gotland

Kartläggningen bygger på befintliga kunskapsunderlag, officiell statistik, intervjuer och dokumentation från en workshop som genomfördes i samband med förstudie. Intervjuer genomfördes med personer som arbetar med, eller är ideellt engagerade i, verksamhet med relevans för kartläggningen.

Tabell 1. Följande verksamheter intervjuades under kartläggningen.

Aktör	Relevans för kartläggning
1177 direkt Gotland och 1177 på telefon Hälso- och sjukvårdsförvaltningen	Vård- och hälsorelaterad rådgivning och information via chatt och telefon.
Arbetsmarknadstorget Utbildnings- och arbetslivsförvaltningen	En arena för arbetssökande som erbjuder aktiviteter, råd och stöd för vägar vidare.
FUNKISAM Gotland	Ett nätverk med alla organisationer för personer med funktionsnedsättning på Gotland.
Försörjningsstödsenheten Socialförvaltningen	Arbetar med ekonomiskt bistånd. Uppdraget innebär dels att hjälpa människor att komma tillrätta med sina försörjningsproblem och dels att pröva rätten till ekonomiskt stöd under tiden.
Gotlands Bildningsförbund	På Gotland samlas studieförbunden under Gotlands Bildningsförbund.
Korpens bibliotek IT-stöd i hemmet och på folkbiblioteket Regionstyrelseförvaltningen	Folkbibliotek i Visby med it-handledning både på plats i biblioteket och via hembesök.
Länsstyrelsen Bevakning av grundläggande betaltjänster	Ett av Länsstyrelsens uppdrag är att bevaka tillgången till grundläggande betaltjänster och arbetar med regionala stöd- och utvecklingsinsatser. ³⁷
Regionupplysningen Regionstyrelseförvaltningen	Besvarar frågor om regionens service och verksamheter, både från allmänheten och från anställda på Region Gotland.

³⁷ SOU 2024:43 Staten och kommunsektorn – samverkan, självstyrelse, styrning.

SFI – svenska för invandrare Utbildnings- och arbetslivsförvaltningen	Undervisning i svenska för personer med annat modersmål. Har en särskild kurs: Bli tryggare i det digitala samhället.
Synskadades förening (SRF) Gotland	Förening som arbetar för att synskadade på Gotland ska kunna känna sig aktiva och delaktiga i samhället

1. Så använder vi internet

Varje år genomför Internetstiftelsen undersökningen *Svenskarna och internet*. Under 2024 visade undersökningen att var femte person, som är 18 år eller äldre, behöver hjälp med något som är relaterat till digital teknik och internet. Det kan handla om att byta till en ny telefon, hantera lösenord, använda parkeringsappar eller att förstå tekniska termer.³⁸ Samma undersökning visar att 5 procent av befolkningen inte använder internet alls medan 91 procent av befolkningen använder internet dagligen. Även Statistikmyndigheten SCB undersöker befolkningens it-användning på årsbasis.³⁹ I mätningen 2024 uppger 3 procent att de aldrig har använt internet medan 96 procent har använt internet under de senaste tre månaderna. SCB rapporterar även att 94 procent av befolkningen har tillgång till internet hemma. Den generella statistiken visar alltså på en hög grad av användande. Men, det finns stora skillnader i hur olika grupper upplever och använder internet.

Vartannat år genomför även organisationen Begripsam en skuggundersökning som heter *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet* (SMFOI). Den är baserad på samma frågor som Internetstiftelsens undersökning men respondenterna har även besvarat frågor som gör att de kan kategoriseras in i grupper med olika funktionsnedsättningar. För att jämföra om det finns skillnader mellan personer som har, eller inte har, funktionsnedsättning finns det i SMFOI en jämförelsegrupp av personer utan funktionsnedsättning.

SMFOI 2023 visar att det finns stora skillnader i människors bedömning angående om internet är svårt. Bland de som inte har en funktionsnedsättning, oavsett ålder, är det över 80 procent som inte tycker det är svårt att använda internet. Motsvarande siffra för personer som är blinda är 32 procent, för personer med intellektuell funktionsnedsättning är siffran 36 procent och för personer som har svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera är det 43 procent. Här finns det stor digital klyfta som går att relatera till funktionsnedsättning och i förlängningen till digitala samhällshinder i form av bristande tillgänglighet och användbarhet.⁴⁰

En annan tydlig bild från SMFOI 2023 är att ju mer komplexa tjänsterna är, desto större blir skillnaderna i användning mellan personer som har eller inte har funktionsnedsättning. Komplexa tjänster består ofta av flera steg och av olika moment där användaren till exempel både måste legitimera sig och där ekonomiska transaktioner är inblandade. Svårigheterna kan delas i två tydliga grupper. I den största gruppen finns personer som tycker att tjänsterna är svåra i relation till hur de är utformade. Interaktionskoncept, logik, design och språk, skapar det som kan kallas bristande kognitiv tillgänglighet. I den andra,

³⁸ Internetstiftelsen (2024) *Svenskarna och internet* 2024.

³⁹ Statistikmyndigheten SCB (2024) *Befolkningens it-användning*.

⁴⁰ Begripsam (2024) *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet* 2023.

och numerärt mycket mindre, gruppen finns personer som är blinda. De är beroende av att tjänsternas tekniska konstruktioner följer standarder. I båda fallen leder bristfälligt utformade tjänster till att tjänsterna upplevs som otillgängliga av användarna.⁴¹

Enligt Folkhälsomyndighetens folkhälsodata lever var fjärde gotlänning (26,5 procent) med en funktionsnedsättning av något slag.⁴² Redovisningen bygger på frågor i Nationella folkhälsoenkäten om långvarig sjukdom, syn, hörsel och rörelseförmåga.

Bild 5. Folkhälsomyndigheten, funktionsnedsättning (självrapporterat)

	09 Gotlands län						
	Långv sjukdom med nedsatt arbetsförmåga	Kraftigt nedsatt hörsel	Kraftigt nedsatt syn	Nedsatt rörelseförmåga	Rörelsehinder	Svårt rörelsehinder	Funktionsnedsättning
	Andel	Andel	Andel	Andel	Andel	Andel	Andel
	Totalt	Totalt	Totalt	Totalt	Totalt	Totalt	Totalt
2021-2024	32,3	13,9	4,7	19,9	9,0	4,1	26,5

De personer som tillhör en eller flera av de fyra kategorierna: långvarig sjukdom, kraftigt nedsatt syn, kraftigt nedsatt hörsel och personer med rörelsehinder, definieras av Folkhälsomyndigheten som att de har funktionsnedsättning. Bild: Folkhälsodata.

Långvarig sjukdom: De som har svarat ja på frågan "Har du någon långvarig sjukdom, besvär efter olycksfall, någon nedsatt funktion eller annat långvarigt hälsoproblem?" samt även svarat "Ja, i hög grad" på följdfrågan: medför dessa besvär att din arbetsförmåga är nedsatt eller hindrar dig i dina andra dagliga sysselsättningar?

Kraftigt nedsatt syn: De som har svarat "nej (inte ens med glasögon eller linser)" på frågan "Kan du utan svårigheter se och urskilja vanlig text i en dagstidning?"

Kraftigt nedsatt hörsel: De som har svarat "nej (inte ens med hörapparat)" på frågan "Kan du utan svårighet höra vad som sägs i ett samtal mellan flera personer?"

Personer med rörelsehinder:

- Nedsatt rörelseförmåga: De som inte kan gå upp ett trappsteg utan besvär
- Rörelsehinder: inte kan ta en kortare promenad (cirka 5 minuter) i någorlunda rask takt

⁴¹ Begripsam (2024) *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2023*.

⁴² Folkhälsomyndigheten (2024) *Folkhälsodata*. Funktionsnedsättning (självrapporterat) efter region, kön och år. Andel (procent).

- Svårt rörelsehinder: behöver hjälpmedel eller hjälp av någon annan person för att förflytta sig utomhus.

Statistikmyndigheten SCB kartlägger hur befolkningen använder internet genom att fråga vad människor gjort online under de senaste tre månaderna. Frågorna används i hela EU för att möjliggöra internationella jämförelser.⁴³ SCB mäter hur befolkningen använder internet inom 24 områden. Formuleringarna nedan är direkt hämtade från SCB:s undersökning om befolkningens IT-användning.

Lista med 24 områden i SCB:s undersökning om befolkningens IT-användning.

1. Skicka/ Ta emot e-post.
2. Sökt information om varor/tjänster.
3. Utfört bankärenden.
4. Läst nyheter online. T.ex. via nyhetssajter, e-tidningar.
5. Lyssnat på musik. T.ex. webbradio, streamat eller laddat musik.
6. Skrivit snabbmeddelanden. T.ex. genom Skype, Messenger, WhatsApp, Facetime, Zoom, Teams.
7. Tittat på streamade TV-kanaler via internet. T.ex. livesändning eller spela upp från början, SVT, TV4.
8. Telefon-/ Videosamtal. T.ex. genom Skype, Messenger, WhatsApp, Facetime, Zoom, Teams.
9. Titta på filmer och klipp via streamingtjänster för delning. T.ex. YouTube.
10. Deltagit på sociala nätverkssajter. T.ex. Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, TikTok.
11. Tittat på filmer, serier från tjänster såsom Netflix, HBO, Viaplay, SF Anytime.
12. Sökt hälsorelaterad information. T.ex. om skada, sjukdom, livsstil eller diet.
13. Bokat tid hos läkare eller tandläkare via en webbsida eller app. T.ex. på sjukhus eller vårdcentral.
14. Tagit del av sin personliga hälsojournal på nätet.
15. Lyssnat på podcasts eller laddat ner podcasts.
16. Spela / ladda ner spel.
17. Använt andra hälsovårdstjänster. T.ex. fått ett recept eller en konsultation på nätet istället för att fysiskt behövt besöka sjukhus eller läkare
18. Sålts varor eller tjänster. T.ex. via Blocket, Tradera, Facebook Marketplace, Sellpy, Shpock.
19. Uttryckt personliga åsikter om politik och samhällsfrågor. T.ex. via sociala medier, bloggar.
20. Deltagit i officiella diskussioner för att påverka medborgerliga eller politiska ämnen. T.ex. stadsplaneringsfrågor, omröstningar eller namninsamlingar på internet.

⁴³ Eurostat (2024) *Digital economy and society statistics - households and individuals*.

21. Använt lagringsutrymme på internet för att spara dokument, bilder, musik eller andra filer. T.ex. Google Drive, Dropbox, Microsoft Onedrive, iCloud eller Amazon Drive.
 22. Laddat upp eller delat material som man själv skapat. T.ex. text, bilder, musik, videos, mjukvara.
 23. Letat efter lediga jobb eller skickat in en jobbansökan
 24. Styrkt hushållsutrustning eller apparater via internet. T.ex. termostat, robotdammsugare, säkerhetssystem eller lampor.
-

SCB delar in statistiken i redovisningsgrupper, till exempel ålder, utbildning och inkomst. Dessa innehåller undergrupper som till exempel åldersintervaller och utbildnings- eller inkomstnivåer från lägst till högst.

Nu följer en genomgång av statistiken över befolkningens it-användning baserat på ett urval av SCB:s data. Texten kompletteras med översiktssbilder där färgkodning används för att tydliggöra skillnader i användningsgrad mellan olika grupper. I bilderna representerar beige och gult låg användning (under 40%), blått medelhög användning (40–59%), grönt högre användning (60–79%) och rosa/lila mycket hög användning (80–99%). Mörkare nyanser indikerar högre användningsgrad. Bilderna har alternativ beskrivning av färgkodad statistik för läsare med synnedsättning.

Bild 6. Färgkoder för användningsgrad.

Andel procent (%)	1-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90-99
Färgkod									

Av de 24 användningsområden som SCB undersöker presenteras härnäst de 20 områdena där statistiken möjliggör gruppjämförelser. Det är viktigt att komma ihåg att de digitala klyftor och ojämlikheter som syns i statistiken inte är statiska – de går att påverka.

Hur använder olika åldersgrupper internet?

Tabellen i bild 7 visar hur stor andel av en viss åldersgrupp som har använt en digital tjänst under de senaste tre månaderna. Den första lodräta kolumnen (SE) är snittet i hela befolkningen. Den första vågräta raden uppifrån handlar om e-post. Den rosafärgade rutan högst upp i SE-kolumnen berättar att av hela Sveriges befolkning så har 88 procent använt e-post under de senaste tre månaderna. Nästa ruta i samma vågräta rad är gul och berättar att i gruppen som är äldre än 85 år så är det 39 procent som har använt e-post under de senaste tre månaderna osv.

Bild 7. Så används internet i olika åldersgrupper.

Användning	SE	85+	75-84	65-74	55-64	45-54	35-44	25-34	16-24
1. E-post	88	39	70	84	92	94	96	93	87
2. Sökt info	85	31	68	81	90	92	92	92	88
3. Bank	81	41	69	83	91	89	88	84	61
4. Nyheter	78	32	64	77	85	85	84	82	67
5. Musik	74	12	36	48	70	85	88	91	93
6. Meddelanden	73	14	34	52	73	81	88	88	89
7. TV-kanaler	72	18	43	65	75	80	82	80	76
8. Videosamtal	71	22	35	52	73	78	86	85	85
9. Videoklipp	68	7	18	38	63	79	84	91	91
10. Nätverkssajter	67	12	28	43	65	75	78	85	89
11. Netflix etc.	66	9	23	39	62	76	83	84	85
12. Sökt hälsoinfo	64	20	45	55	63	68	74	75	64
13. Bokst läkare	49	15	33	43	50	53	56	60	43
14. Hälsojournal	44	17	42	47	46	44	48	51	39
15. Podcasts	41	...	11	19	33	45	56	64	52
16. Spela	40	8	14	22	28	42	48	54	73
17. Hälsovård övr.	31	11	26	30	36	34	34	33	24
18. Sål något	25	...	8	14	24	31	40	32	22
19. Uttryckt åsikt	10	8	9	13	10	10	14
20. Velat påverka	6	5	4	6	5	8	7

Siffrorna anger procentandel som använt respektive tjänst under de senaste tre månaderna.

Datakälla: Befolkningens it-användning 2024 (SCB). Bilden är skapad av Terese Raymond (2025) CC-BY 4.0.

Basfunktioner som e-post, informationssökning och banktjänster är det som mest används sett över hela befolkningen. Jämförelser med ålder som indelning visar att det är först i gruppen som är äldre än 85 år som en bredare digital tröskel blir synlig. Här sjunker användningen markant för nästan alla tjänster. Men bilden är komplex – även i denna grupp är det fyra av tio personer som använder digitala banktjänster och e-post. Generationsskillnader är påfallande när det gäller underhållning. Musik och videoklipp används av över 90 procent av unga, men betydligt mindre av äldre.

Det finns även ett mönster kring e-hälsorelaterade aktiviteter som att söka hälsoinformation på nätet:

- Högst användning finns i den unga åldersgruppen 25–34 år (75%)
- Användningen håller sig relativt stabil upp till 45–54 år (68%)
- En gradvis minskning syns hos äldre grupper: 65–74 år (55%) och 75–84 år (45%)
- Lägst användning i gruppen äldre än 85 år (20%)

För hälsojournalen och läkarbokningar är siffrorna lägre, men detta speglar troligen både digital vana och faktiskt vårdbehov under perioden. Hälsojournalen:

- Högst användning i gruppen 25–34 år (51%)
- Relativt jämn användning (42–48%) i åldrarna 35–74 år
- Sjunker till 17 procent för gruppen som är äldre än 85 år

Att boka läkare digitalt:

- Högst i åldersgruppen 25–34 år (60%)
- Relativt stabil användning (50–56%) för åldrarna 35–64 år
- Markant lägre för gruppen som är äldre än 85 år (15%)

Rad 17 "Hälsovård övr." innebär till exempel att ha fått ett recept eller en konsultation över internet istället för ett fysiskt besök. Om än med liten marginal så är det åldersgruppen 55–64 år som använt sig mest av den typen av tjänster.

Även om yngre åldersgrupper generellt visar högre digital användning, är siffrorna för e-hälsotjänster förhållandevis låga jämfört med andra digitala aktiviteter. Detta kan delvis förklaras av att många inte haft behov av vårdkontakt under mätperioden, men det tyder också på att det finns andra hinder för användning av digitala vårdtjänster än just ålder.

Detta är det första nedslaget i hur internetanvändningen skiljer sig mellan grupper. Redan här framgår att ålder spelar roll, men att mönstren är mer nyanserade än vad som kanske först antas.

Utbildningsnivå spelar roll

Gotland tillhör länsgruppen Småland och öarna. En jämförelse mellan befolkningen som helhet och länsgruppen visar inte på några generella skillnader i it-användning. Det finns emellertid ett undantag som sticker ut: länsgruppen Småland och öarna använder sin digitala hälsojournal i högre grad än riksgenomsnittet (se rad 13 i bild 8). Det borde vara av intresse för de fyra regionerna i länsgruppen (Jönköping, Kronoberg, Kalmar och Gotland) att undersöka om det är en av regionerna som lyckats särskilt väl i implementeringen av hälsojournalen ut till invånare eller om den positiva trenden gäller alla fyra.

Bild 8. Så används internet i olika befolkningsgrupper.

Användning	SE	SmÖ	U1	UM	U2	Utbildningsnivå
1. E-post	88	84	71	88	96	SE: Samtliga i landet, 16+ år SmÖ: Småland och öarna
2. Sökt info	85	83	69	86	94	
3. Bank	81	77	55	83	91	
4. Nyheter	78	71	58	79	89	U1: Förgymnasial utbildning (*) UM: Gymnasial utbildning U2: Eftergymnasial utbildning
5. Musik	74	72	59	71	85	
6. Meddelanden	73	68	58	69	86	
7. TV-kanaler	72	67	53	71	83	
8. Videosamtal	71	67	58	66	86	
9. Videoklipp	68	64	53	65	80	
10. Nätverkssajter	67	67	55	65	77	
11. Netflix etc.	66	61	51	63	78	
12. Sökt hälsoinfo	64	61	43	62	78	
13. Bokat läkare	49	46	29	49	59	
14. Hälsojournal	44	48	30	46	50	
15. Podcasts	41	39	24	37	57	
16. Spela	40	42	43	39	41	
17. Hälsovård övr.	31	25	21	32	35	
18. Sält något	25	25	16	24	33	
19. Uttryckt åsikt	10	9	9	9	12	(*) Statistikdatabasen inkluderar även 16-18-åringar i den här gruppen. Dessa utgör cirka 30 procent.
20. Velat påverka	6	...	5	5	8	

Siffrorna anger procentandel som använt respektive tjänst under de senaste tre månaderna.

Datakälla: Befolkningens it-användning 2024 (SCB). Bilden är skapad av Terese Raymond (2025) CC-BY 4.0.

Redovisningsgrupperna som baseras på utbildningsnivå visar på stora skillnader i internetanvändning, särskilt mellan grupperna som har högst- och lägst utbildning. Här är det emellertid viktigt att notera att unga personer, 16–18 år gamla, utgör cirka 30 procent av gruppen med lägst utbildningsnivå.⁴⁴ Det skulle till exempel kunna vara en förklaring till den höga andelen som spelar eller laddar ner spel (rad 16). Det kan även förklara den stora skillnaden när det gäller att utföra bankärenden (rad 3).

Det är ändå anmärkningsvärt att användningsgraden på nästintill samtliga områden visar att desto högre utbildning, desto högre användande. Även om de med lägre utbildning genomgående visar lägre användning av digitala tjänster är det värt att notera att många i denna grupp ändå använder internet regelbundet. Detta tyder på att det finns potential att öka användningen av samhällsviktiga e-tjänster genom riktade insatser.

Enligt befolkningsstatistiken (2023) finns det cirka 7 700 personer på Gotland som är över 20 år och endast har förgymnasial utbildning. Av dessa är 60 procent (4 676 personer) äldre än 65 år.⁴⁵

Ekonomiska skillnader speglas i användning av digitala samhällsfunktioner. Den disponibla inkomsten har stor betydelse för individers möjlighet till konsumtion och sparande. Inkomstkventiler används för att mäta och jämföra disponibel inkomst per konsumtionsenhet, det vill säga den inkomst hushållen har att röra sig med varje månad. Sveriges befolkning har delats in i fem lika stora inkomstkventiler. Kvintil 1 har de lägsta inkomsterna, kvintil 2 har de näst lägsta inkomsterna, kvintil 3 har de mellersta inkomsterna, kvintil 4 har de näst högsta inkomsterna och kvintil 5 har de högsta inkomsterna.

Även grupperna som baseras på inkomstkventiler (hushållens disponibla inkomst) följer mönstret att användandet inom samtliga områden ökar i relation med inkomsten, se bild 9 på nästa sida. De största skillnaderna i användande syns i samband med bankärenden (rad 3), nyheter (rad 5), streamade TV-kanaler (rad 9) samt boka läkare online (rad 14). Samma mönster som i bild 8 – de med lägst och högst utbildning. De stora skillnaderna mellan grupperna när det gäller digital nyhetskonsumention och digitala TV-kanaler är en viktig insikt i samband med samhällsinformation och krisberedskap.

⁴⁴ Statistikmyndigheten (2023) *Statistikdatabasen. Befolkning 16–95+ år efter region, utbildningsnivå, ålder och kön.*

⁴⁵ Ibid.

Bild 9. Så används internet i olika inkomstgrupper.

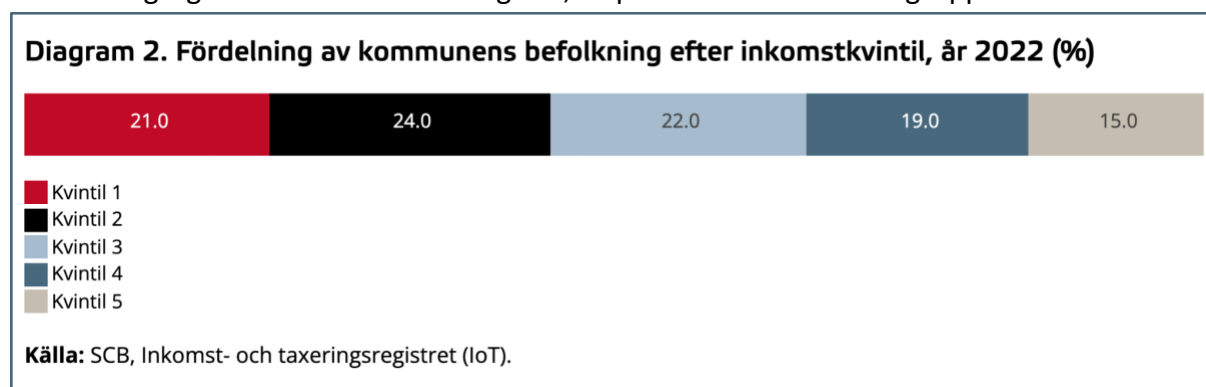
Användning	SE	K1	K2	K3	K4	K5	Disponibel inkomst
1. E-post	88	76	79	88	92	97	SE: Samtliga i landet K1. Kvintil 1 K2. Kvintil 2 K3. Kvintil 3 K4. Kvintil 4 K5. Kvintil 5
2. Sökt info	85	71	76	86	93	95	
3. Bank	81	62	70	82	87	94	
4. Nyheter	78	60	70	76	84	90	
5. Musik	74	63	63	74	80	84	
6. Meddelanden	73	64	62	70	80	83	
7. TV-kanaler	72	52	62	71	78	87	
8. Videosamtal	71	64	59	69	76	83	
9. Videoklipp	68	62	55	67	75	75	
10. Nätverkssajter	67	57	57	68	73	74	
11. Netflix etc.	66	50	54	65	73	79	
12. Sökt hälsoinfo	64	53	53	66	70	72	
13. Bokat läkare	49	37	42	49	53	57	
14. Hälsojournal	44	34	39	47	49	49	
15. Podcasts	41	31	30	40	48	52	
16. Spela	40	39	39	42	44	38	
17. Hälsovård övr.	31	23	24	33	34	37	
18. Sält något	25	20	21	23	28	31	
19. Uttryckt åsikt	10	10	10	10	11	8	
20. Velat påverka	6	5	6	6	6	5	

Digital användning (%) fördelat på hushåll med de lägsta inkomsterna (K1), de näst lägsta inkomsterna (K2), de mellersta inkomsterna (K3), de näst högsta inkomsterna (K4) och de högsta inkomsterna (K5). Siffrorna anger procentandel som har använt respektive tjänst under de senaste tre månaderna. Datakälla: Befolkningens it-användning 2024 (SCB). Bilden är skapad av Terese Raymond (2025) CC-BY 4.0.

Fördelningen av Gotlands befolkning i procent efter inkomstkventil.

- 21 procent av Gotlands befolkning tillhör gruppen med de lägsta inkomsterna
- 24 procent av Gotlands befolkning tillhör gruppen med de näst lägsta inkomsterna
- 22 procent av Gotlands befolkning tillhör gruppen med de mellersta inkomsterna
- 19 procent av Gotlands befolkning tillhör gruppen med de näst högsta inkomsterna
- 15 procent av Gotlands befolkning tillhör gruppen med de högsta inkomsterna

Bild 10. Segregationsbarometerns diagram, disponibel inkomst i fem grupper.



Fördelningen av Gotlands befolkning i procent efter inkomstkventil. Bilden är hämtad från Segregationsbarometern, Boverket.

Olika livssituationer påverkar digital användning

En annan jämförelse som kan göras är mellan ensamhushåll och hushåll med två eller fler vuxna. Ensamhushållen är särskilt viktiga att uppmärksamma i arbetet med digital inkludering. Till skillnad från den som delar hushåll med andra saknar de ofta någon i sin direkta närhet att fråga om råd eller be om hjälp när de stöter på digitala problem. Bild 11 visar ensamhushållen i kolumnen H1 och hushåll med två vuxna eller fler i H2. Samma bild inkluderar även jämförelse mellan två grupper baserat på bakgrund. Kolumnen F1 är gruppen utrikes födda medan kolumnen F2 har Sverige som födelseland.

Bild 11. Så används internet i olika befolkningsgrupper.

Användning	SE	H1	H2	F1	F2	Hushållstyp
1. E-post	88	81	89	81	89	Bakgrund
2. Sökt info	85	78	88	74	89	
3. Bank	81	77	82	62	86	
4. Nyheter	78	70	80	64	82	SE: Samtliga i landet
5. Musik	74	62	77	67	76	H1. Hushåll med en vuxen H2. Hushåll med två vuxna
6. Meddelanden	73	64	75	70	74	
7. TV-kanaler	72	60	75	54	77	F1. Utrikes födda F2. Inrikes födda
8. Videosamtal	71	60	75	76	70	
9. Videoklipp	68	58	71	65	68	
10. Nätverkssajter	67	57	70	61	69	
11. Netflix etc.	66	50	70	55	69	
12. Sökt hälsoinfo	64	58	65	56	66	
13. Bokat läkare	49	41	51	45	50	
14. Hälsojournal	44	42	45	37	47	
15. Podcasts	41	35	43	31	44	
16. Spela	40	34	42	34	43	
17. Hälsovård övr.	31	29	31	29	31	
18. Sålt något	25	17	28	23	26	
19. Uttryckt åsikt	10	10	10	13	9	
20. Velat påverka	6	5	6	8	5	

Siffrorna anger procentandel som använt respektive tjänst under de senaste tre månaderna.

Datakälla: Befolkningens it-användning 2024 (SCB). Bilden är skapad av Terese Raymond (2025) CC-BY 4.0.

Ensamhushållen använder genomgående digitala tjänster i lägre grad, med ett undantag: när det gäller att läsa sin hälsojournal online ligger båda grupperna på samma nivå som riksgenomsnittet. Den största skillnaden mellan grupperna syns i användningen av streamingtjänster som Netflix och HBO. Detta kan delvis bero på att ensamhushåll måste bära kostnaden för olika abonnemang på egen hand.

Statistiken visar även skillnader i digital användning mellan inrikes- och utrikes födda, men dessa siffror behöver tolkas med försiktighet. Både gruppen inrikes födda och gruppen utrikes födda rymmer stora interna variationer. Att generalisera digital användning enbart utifrån födelseland ger därför en missvisande bild. När särskilda insatser för digital inkludering planeras är det mer relevant att utgå från faktorer som språkkunskaper, vistelsetid i Sverige och utbildningsbakgrund.

Eftersom banktjänster ofta är en nyckel till andra digitala tjänster genom BankID är det emellertid viktigt att lyfta en markant skillnad i användning av banktjänster mellan utrikes födda (62%) och inrikes födda (86%). Det är intressant att notera att videosamtal är ett av få områden där utrikes födda har högre användning (76%) än inrikes födda (70%). Detta skulle kunna spegla ett större behov av att hålla kontakt med familj och vänner i andra länder.

När utvecklare och användare lever i olika digitala världar

Nästa jämförelse handlar om digitala vanor i olika yrkesgrupper. Bild 12 visar hur digital användning skiljer sig mellan olika branscher. Här utmärker sig tre yrkesgrupper som "superanvändare" med användningsnivåer på över (95–99%) för många digitala tjänster (markerat i lila). Det är yrken inom offentlig förvaltning (YO), informations- och kommunikationsverksamhet (YI) samt juridik, ekonomi, vetenskap och teknik (YE). Det här innebär att de yrkesgrupper som utvecklar och implementerar digitala lösningar för hela samhället också är de som använder digitala tjänster allra mest.

Den stora statistiska avvikelsen med resten av befolkningen visar en viktig utmaning för de som arbetar med offentlig digitalisering: när de som arbetar med digitalisering själva är "superanvändare" finns en risk att de utvecklar lösningar som passar dem själva men som blir svåränvända för många andra.

Bild 12. Så används internet i olika yrkesgrupper.

Användning	SE	YHo	YB	YT	YV	YHa	YU	YO	YE	YI
1. E-post	88	84	92	91	92	96	96	99	99	99
2. Sökt info	85	79	86	93	90	94	95	97	98	99
3. Bank	81	65	86	88	84	91	90	97	97	97
4. Nyheter	78	66	78	81	81	86	90	94	95	96
5. Musik	74	84	75	87	80	86	87	89	94	94
6. Meddelanden	73	76	71	75	84	86	87	89	94	94
7. TV-kanaler	72	70	73	76	75	80	86	91	88	90
8. Videosamtal	71	72	65	77	79	82	85	92	91	91
9. Videoklipp	68	91	73	80	73	79	79	84	87	93
10. Nätverkssajter	67	79	66	69	77	82	79	80	82	82
11. Netflix etc.	66	71	72	75	73	77	81	83	87	93
12. Sökt hälsoinfo	64	54	53	65	73	68	79	80	81	82
13. Bokat läkare	49	50	47	55	50	54	54	55	68	65
14. Hälsojournal	44	38	44	45	52	46	55	51	50	50
15. Podcasts	41	42	47	45	41	54	55	58	68	65
16. Spela	40	53	31	40	40	45	46	49	42	60
17. Hälsovård övr.	31	...	30	29	33	36	40	33	39	43
18. Sält något	25	...	25	27	27	32	31	33	40	39
19. Uttryckt åsikt	10	12	11	12	10	9	...
20. Velat påverka	6	8	...	8

Datakälla: Befolkningens it-användning 2024 (SCB). Bilden är skapad av Terese Raymond (2025) CC-BY 4.0.

- Hotell och restaurang (YHo)
- Byggverksamhet (YB)
- Tillverkning (YT)
- Vård och omsorg (YV)
- Handel (YHa)
- Utbildning (YU)
- Offentlig förvaltning (YO)
- Juridik/ekonomi/vetenskap/ teknik (YE)
- Informations- och kommunikationsverksamhet (YI)

Bild 12 visar även ett mönster i användande mellan yrken som huvudsakligen utförs vid en skärm och de som inte gör det. Personer inom offentlig förvaltning, IT och juridik/ekonomi spenderar större delen av arbetsdagen vid datorn, ofta med egen arbetsdator och kontinuerlig tillgång till internet. För dessa grupper blir steget kortare till att använda digitala tjänster på rasten eller efter jobbet – tekniken finns alltid nära till hands och används naturligt under hela dagen.

I kontrast står praktiska yrken inom exempelvis byggverksamhet, vård och hotell/restaurang. Även om de flesta yrken idag använder digitala verktyg i många moment så är det fortfarande många yrkesgrupper som inte vistas stora delar av dagen vid en egen dator. Personer som arbetar i mer praktisk verksamhet måste aktivt sätta sig vid en dator eller ta fram mobilen, kanske efter en lång arbetsdag. Detta skulle delvis kunna förklara skillnaderna i digital användning mellan branscherna.

De som utformar och beslutar om digitala lösningar arbetar i en miljö med konstant uppkoppling och digital närvaro. Risken är att beslutsfattare och utvecklare omedvetet skapar tjänster som speglar deras digitala vardag, snarare än användarnas faktiska förutsättningar och behov. För den som vistas sällan vid en egen dator är det viktigt med e-tjänster som:

- Fungerar bra på mobilen, som ofta är den tillgängliga enheten.
- Erbjuder alternativa kontaktvägar när det digitala blir ett hinder.
- Minimerar antalet steg och den information som behöver fyllas i.
- Sparar information mellan sessioner, så att användaren inte behöver börja om från början om hen behöver avbryta och återkomma vid ett senare tillfälle.

Även "superanvändarna" visar lägre användning av vårdtjänster. Detta kan dock förklaras av att statistiken endast speglar användning under de senaste tre månaderna, och därmed inte fångar personer som normalt använder digitala vårdtjänster men inte haft behov under denna period. Insamlingen av respondenternas svar har skett under april och maj 2024 så frågan pekar på perioden under den första halvan av året.⁴⁶

⁴⁶ Statistikmyndigheten SCB (2024) *Kvalitetsdeklaration. Befolkningens it-användning (BITA)*.

Yrkesgrupper på Gotland

Tabell 2 visar antal sysselsatta inom respektive bransch på Gotland, 2021. Bland de största yrkesgrupperna på ön finns vård och omsorg, offentlig förvaltning, utbildning, handel och byggverksamhet – vilka alla finns representerade i urvalet i bild 12 på sidan 32. Med över 5000 sysselsatta inom vård och omsorg går det att dra slutsatsen att vårdpersonalens digitala kompetens är särskilt viktig, både för den egna arbetssituationen och för förmågan att stödja patienter och brukare i användningen av digitala vårdtjänster.

Tabell 2. Antal sysselsatta inom respektive bransch på Gotland, 2021.

Sysselsättning SNI2007	Antal
Vård och omsorg	5 049
Civila myndigheter och försvaret	3 409
Utbildning	2 976
Handel	2 698
Byggverksamhet	2 580
Företagstjänster	2 149
Personliga och kulturella tjänster, mm.	1 763
Tillverkning och utvinning	1 741
Jordbruk, skogsbruk och fiske	1 641
Transport	1 479
Hotell och restauranger	1 410
Okänd bransch	799
Kreditinstitut och försäkringsbolag	679
Fastighetsverksamhet	489
Information och kommunikation	438
Energi och miljö	254
Samtliga med sysselsättning 2021 (nattbefolkning Gotland)	29 554

Källa: Nattbefolkning Ampak 2021. Tabell skapad av Terese Raymond (2025).

Digital användning och samhällets strukturer

Översikt bilden nedan (bild 13) visar tydliga mönster i hur olika grupper använder digitala tjänster. Utbildningsnivå och inkomst framstår som särskilt avgörande faktorer, med markanta skillnader mellan grupperna. Samtidigt utmärker sig vissa branscher – främst inom IT, offentlig förvaltning och ekonomi/juridik – som ”superanvändare” med nästan total digital användning.

E-hälsotjänster avviker från mönstret. Här ligger användningen lågt även bland grupper som i övrigt har hög digital aktivitet. Detta kan delvis förklaras av att friska personer helt enkelt inte har behov av vårdtjänster under en given tremånadersperiod.

Särskilt oroande är de stora skillnaderna i användning av samhällsviktiga tjänster. När det gäller bankärenden skiljer det 35 procentenheter mellan högsta och lägsta inkomstgrupp (94% mot 62%). För nyheter är motsvarande skillnad 30 procentenheter. Detta antyder att digital ojämlikhet riskerar att förstärka redan existerande samhällsklyftor.

För att möta dessa utmaningar krävs insatser på flera nivåer: mer användarvänliga digitala lösningar, anpassat stöd till olika grupper, och en djupare förståelse för hur olika faktorer samverkar i att skapa digitala klyftor.

Bild 13. Så används internet – en översiktssbild.

			Utbildningsnivå			Disponibel inkomst					Hushållstyp		Bakgrund		Bransch								
Användning	SE	SmÖ	U1	UM	U2	K1	K2	K3	K4	K5	H1	H2	F1	F2	YHo	YB	YT	YV	YHa	YU	YO	YE	YI
1. E-post	88	84	71	88	96	76	79	88	92	97	81	89	81	89	84	92	91	92	96	96	99	99	99
2. Sökt info	85	83	69	86	94	71	76	86	93	95	78	88	74	89	79	86	93	90	94	95	97	98	99
3. Bank	81	77	55	83	91	62	70	82	87	94	77	82	62	86	65	86	88	84	91	90	97	97	97
4. Nyheter	78	71	58	79	89	60	70	76	84	90	70	80	64	82	66	78	81	81	86	90	94	95	96
5. Musik	74	72	59	71	85	63	63	74	80	84	62	77	67	76	84	75	87	80	86	87	89	94	94
6. Meddelanden	73	68	58	69	86	64	62	70	80	83	64	75	70	74	76	71	75	84	86	87	89	94	94
7. TV-kanaler	72	67	53	71	83	52	62	71	78	87	60	75	54	77	70	73	76	75	80	86	91	88	90
8. Videosamtal	71	67	58	66	86	64	59	69	76	83	60	75	76	70	72	65	77	79	82	85	92	91	91
9. Videoklipp	68	64	53	65	80	62	55	67	75	75	58	71	65	68	91	73	80	73	79	79	84	87	93
10. Nätverkssajter	67	67	55	65	77	57	57	68	73	74	57	70	61	69	79	66	69	77	82	79	80	82	82
11. Netflix etc.	66	61	51	63	78	50	54	65	73	79	50	70	55	69	71	72	75	73	77	81	83	87	93
12. Sökt hälsoinfo	64	61	43	62	78	53	53	66	70	72	58	65	56	66	54	53	65	73	68	79	80	81	82
13. Bokst läkare	49	46	29	49	59	37	42	49	53	57	41	51	45	50	50	47	55	50	54	54	55	68	65
14. Hälsojournal	44	48	30	46	50	34	39	47	49	49	42	45	37	47	38	44	45	52	46	55	51	50	50
15. Podcasts	41	39	24	37	57	31	30	40	48	52	35	43	31	44	42	47	45	41	54	55	58	68	65
16. Spela	40	42	43	39	41	39	39	42	44	38	34	42	34	43	53	31	40	40	45	46	49	42	60
17. Hälsovård övr.	31	25	21	32	35	23	24	33	34	37	29	31	29	31	...	30	29	33	36	40	33	39	43
18. Sält något	25	25	16	24	33	20	21	23	28	31	17	28	23	26	...	25	27	27	32	31	33	40	39
19. Uttryckt åsikt	10	9	9	9	12	10	10	10	11	8	10	10	13	9	12	11	12	10	9	...
20. Velat påverka	6	...	5	5	8	5	6	6	6	5	5	6	8	5	8	...	8

Översikt av digital användning (%) uppdelad i olika grupper. Data kommer från Befolkningens it-användning 2024 (SCB). Denna bild finns även som en större version i bilaga 4. Bilden är skapad av Terese Raymond (2025) CC-BY 4.0.

Personer med stora vårdbehov och digitalisering

Statistiken visar ett paradoxalt mönster i relation till kunskap om hur socioekonomiska faktorer påverkar hälsan. Till exempel hänger ekonomisk oro och stress samman med sämre allmän hälsa.⁴⁷ Dålig hälsa är även 2–3 gånger vanligare bland personer med kortast utbildning än bland de med längst utbildning.⁴⁸ Ofta sammanfaller flera ogynnsamma livsvillkor hos samma individ, vilket är förknippat med ännu sämre hälsa.⁴⁹ Risken att drabbas av hälsoproblem ökar även med stigande ålder.

Även på Gotland finns skillnader i hälsa, så kallade hälsoklyftor, mellan olika grupper i befolkningen. Av öns hela befolkning är det 67 procent som anger en självupplevd bra hälsa. Andelen personer som upplever bra hälsa är mindre för kvinnor, för personer i åldersgruppen 65–84 år, för personer med förgymnasial utbildning och för personer med låg hushållsinkomst. Allra lägst upplevd bra hälsa uppgav personer med funktionsnedsättning.⁵⁰

De lägre inkomstgrupperna samt de med lägre utbildning borde följaktligen ha större behov av vårdkontakter, men använder digitala vårdtjänster i betydligt mindre utsträckning:

- Sökt hälsoinformation: 53% i lägsta inkomstgruppen jämfört med 72% i högsta
- Bokat läkare digitalt: 37% jämfört med 57%
- Använt hälsojournalen: 34% jämfört med 49%

Detta antyder att digitala vårdtjänster inte når fram till de grupper som kan ha störst behov av dem, vilket riskerar att förstärka redan existerande ojämlikheter i hälsa. Även med hänsyn till att statistiken endast speglar tre månader är skillnaderna anmärkningsvärda.

Det finns stora förhoppningar på att digital omställning ska leda till att viktig samhällsservice ska kunna upprätthållas. Detta framhålls särskilt inom vård och omsorg. Men statistiken om hur olika grupper använder internet visar på ett problem. De mest utsatta grupperna i samhället – med störst risk för ohälsa – är också de som använder e-hälsotjänster i lägst utsträckning och/eller upplever svårigheter med komplexa tjänster.⁵¹ Om den bilden stämmer kan det bli svårt att realisera potentialen av digitalisering inom vården utan särskilt riktade insatser till de mest utsatta grupperna.

⁴⁷ Finansinspektionen (2024) *Finansiellt välbefinnande och allmän hälsa i Sverige*.

⁴⁸ Folkhälsomyndigheten (2024) *Folkhälsan i Sverige 2024: ökar eller minskar ojämlikheten? Analys av ett urval av hälsotillstånd och förutsättningar för hälsa*.

⁴⁹ Bartelink, V., Lager, A. (redaktörer) (2023) *Folkhälsorapport 2023*. Stockholms län.

⁵⁰ Region Gotland (2024) *Omvärldsanalys 2024*. Se diagram, sidan 24.

⁵¹ Begripsam (2024) *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet*.

Att säkerställa digitalt inkluderande vårdtjänster relaterar väl till Region Gotlands övergripande strategiska mål i "Kraftsamling för hälsa och ett socialt hållbart Gotland 2023–2027". Det finns en tydlig koppling till målområdet "En jämlik hälsa" som lyfter vikten av att alla invånare, oavsett bakgrund, ska ha lika möjligheter till en god hälsa och tillgång till hälso- och sjukvård. Genom att identifiera och minimera digitala barriärer som särskilt drabbar vissa grupper, bidrar arbete med digital inkludering till att minska hälsoskillnaderna på Gotland.

Arbete med digital inkludering stämmer även väl överens med prioriteringarna i "Handlingsplan tillgänglighet 2024–2027" framtagen av Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Handlingsplanen betonar vikten av digital tillgänglighet och användbarhet i den offentliga servicen.

För att digitaliseringen ska komma alla medborgare till godo bör Region Gotland analysera och kompensera för skillnader i it-användning. Genom att aktivt motverka digitala klyftor i vårdens omställning kan regionen bidra till en mer jämlik och socialt hållbar utveckling på hela ön, i linje med regionens strategiska målsättningar.

Avsnittet i korthet

- Det finns stora skillnader i hur olika personer upplever och använder internet.
- Ju mer komplexa tjänsterna är, desto större blir skillnaderna i användning mellan personer som har eller inte har funktionsnedsättning.
- Ungefär var fjärde person lever med någon form av funktionsnedsättning.
- Inom gruppen med funktionsnedsättningar finns stora variationer i användande beroende på typ av funktionsnedsättning.
- Det finns en påtaglig digital klyfta som följer redan existerande samhällsstrukturer, där utbildningsnivå och inkomst är särskilt avgörande faktorer för digital delaktighet.
- Digital exkludering riskerar att förstärka redan existerande samhällsklyftor, särskilt när det gäller tillgång till samhällsviktig information och tjänster.
- Även i grupper som visar lägre användning av digitala tjänster använder många internet regelbundet. Detta tyder på att det finns potential att öka användningen av samhällsviktiga e-tjänster genom riktade insatser.
- Ensamhushåll är särskilt sårbara i den digitala omställningen då de ofta saknar någon i sin direkta närhet att fråga om hjälp.
- Yrkesverksamma inom offentlig digitalisering, inom utveckling av digitala tjänster och inom kommunikation förefaller vara "superanvändare" med betydligt högre it-användning än befolkningen i övrigt.
- Digital kompetens hos personal som arbetar inom vård- och omsorg är särskilt viktig eftersom de har en nyckelroll i att stödja patienter med digitala vårdtjänster. Yrkesgruppen "vård- och omsorg" är den statistiskt största på Gotland.
- Vårdens digitalisering behöver särskilt anpassas för att nå grupper med störst vårdbehov, som ofta sammanfaller med lägre digital användning.
- Statistiken visar på ett stort behov av att samskapa digitala lösningar med personer som tycker att internet är svårt. På så sätt utgår man från mångfalden hos befolkningen i utformningen.

Förslag på konkreta åtgärder för ökad digital inkludering på Gotland.

Statistiken visar stora variationer i hur olika grupper tar del av nyheter och söker information på internet.

Konsekvens: Ojämlig tillgång till viktig samhällsinformation skapar demokratiska utmaningar när alltmer kommunikation blir digital.

För att lösa detta kan Region Gotland fortsatt och systematiskt genomföra följande insatser:

- Säkerställa att samhällsinformation finns tillgänglig i flera olika format.
- Arbeta proaktivt genom bibliotek och servicepunkter för att nå ut brett.
- Använda klarspråk i all digital kommunikation.
- Regelbundet kvalitetssäkra nya informationssatsningar med olika målgrupper.
- Utveckla rutiner och strategier för att säkerställa att viktig information når alla.

Statistiken visar att de som utvecklar och implementerar digitala tjänster är "superanvändare", medan övriga yrkesgrupper har betydligt lägre användning.

Konsekvens: När de som utvecklar digitala tjänster har en digital vardag som kraftigt avviker från många användare riskerar tjänsterna att bli utformade utifrån utvecklarnas perspektiv snarare än användarnas behov.

För att möta denna utmaning kan Region Gotland:

- Säkerställa att användargrupper med lägre digital vana involveras tidigt i utvecklingen av e-tjänster.
- Införa rutiner för att testa digitala lösningar med olika målgrupper innan lansering.
- Utbilda utvecklare och beslutsfattare i att förstå olika användargrupperns digitala vardag.
- Etablera användarråd med bred representation från olika yrkesgrupper.

Enligt Befolkningens it-användning 2024 (SCB) är det gruppen med låg utbildningsnivå, gruppen med låg inkomst och de äldre som använder vårdrelaterade digitala tjänster allra minst.

Konsekvens: Om det stämmer kommer vårdens digitalisering inte att resultera i de tänkta effekterna, då viktiga grupper riskerar att exkluderas.

För att minska digitala klyftor i samband med digital vård och omsorg kan Region Gotland:

- Genomlysastatistiken i SCB:s “Befolkningens it-användning” som presenterats här i rapporten. Vilka redovisningsgrupper överlappar varandra och vad får det för konsekvenser?
- Använda fördjupat statistiskt underlag för att prioritera riktade stödjande insatser inom e-hälsa till rätt platser, verksamheter och individer.

2. IT-handledning

En stor del av Sveriges grundläggande samhällsfunktioner, till exempel betalningar, resor med kollektivtrafik och vårdkontakter, är digitaliserade. Detta ställer höga krav på att offentliga utförare och kommersiella aktörer ger alla sina användare det stöd och den support som behövs för att använda just deras digitala lösningar.

Samtidigt måste alla medborgare ha grundläggande digitala färdigheter. Det kan till exempel handla om att skaffa sig en e-post eller att bli en säker och medveten internetanvändare. Här fyller det svenska utbildningsväsendet en viktig funktion tillsammans med andra samhällsaktörer med bildnings- och demokratiuppdrag.

Biblioteken på Gotland

Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska verka för det demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning.⁵² I bibliotekslagen står det även att "folkbiblioteken ska verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet".⁵³ Därför är biblioteken viktiga aktörer i samhällets digitala omställning.

De flesta av Gotlands folkbibliotek erbjuder digital teknik som besökare kan nyttja på plats. Öppet wifi, lånedatorer och skrivare/skanner som registrerade låntagare kan använda finns på Almedalsbiblioteket, Gråbobiblioteket, Klintehamn bibliotek, Hemse bibliotek, Östergarns bibliotek, Roma bibliotek, Slite bibliotek och Fårösunds bibliotek. Gotlänningar kan även kostnadsfritt låna hem en surfplatta från sitt närmaste bibliotek eller genom *Boken kommer*.⁵⁴ Lånetiden är tre månader och den som vill kan få hjälp att komma igång med surfplattan.

IT-handledning finns på Hemse bibliotek och på Korpens bibliotek. Hemse bibliotek erbjuder it-handledning i sina lokaler. Korpens bibliotek erbjuder IT-handledning både på plats och via hembesök, där det senare är särskilt viktigt för personer som har svårt att ta sig till biblioteket eller behöver hjälp med stationär utrustning. Långa väntetider för bibliotekens it-handledning visar på ett stort och växande behov av hjälp i en digital vardag.

⁵² Bibliotekslag (2013:801).

⁵³ Ibid.

⁵⁴ *Boken kommer* är en tjänst där bibliotekspersonal gör hembesök en gång per månad och lämnar färdiga boken till lånarens önskemål. *Boken kommer* är till för invånare som har svårt att ta sig till biblioteket på egen hand på grund av ålder, funktionsnedsättning eller sjukdom.

Frågorna varierar stort mellan besökarna. En del behöver grundläggande hjälp med att starta telefonen medan andra frågor är relaterade till särskilda digitala tjänster. På Korpen startade it-handledningen under pandemin i syfte att bryta isoleringen som drabbade äldre personer. Med tiden har handledningen breddats till att inkludera alla åldersgrupper. Korpens bibliotek är strategiskt lokaliserat i samma byggnad som flera vårdinrättningar, vilket gör det naturligt tillgängligt för många besökare.

På Hemse och Korpen är it-handledningen en del av den ordinarie verksamheten och kan upprätthållas med befintlig personal. Hembesöken, samordningsrollen för it-handledningen och särskilda utbildningsinsatser är beroende av externa medel. Medlen kommer från Sveriges kommuner och regioner för arbete inom området systematisk patient-, brukar- och anhörigmedverkan i vården och omsorgen. Att verksamheten är beroende av externa medel är en särskild utmaning eftersom det skapar osäkerhet och avbrott i kontinuiteten. Detta är problematiskt eftersom målgruppen ofta behöver långsiktigt och regelbundet stöd. Det tar tid att bygga förtroende och nå ut till alla som behöver hjälp. En ryckig finansiering försvårar den externa kommunikationen.⁵⁵

Under hösten 2024 genomförde it-handledare en särskild utbildningsinsats (4 gånger á 4 timmar) för personer med funktionsnedsättning i FUNKISAM:s lokaler. Vid intervjutillfället, i samband med kartläggningen, berättade en styrelseledamot från FUNKISAM att utbildningen var mycket uppskattad och att de önskade liknande aktiviteter i framtiden.⁵⁶

Det är en bra modell att it-handledare på biblioteket samarbetar med det lokala föreningslivet som har verksamhet nära sina medlemmar. Folkbildningsstrategen på Gotlands bildningsförbund beskriver studieförbunden på Gotland som "ett rotsystem som går ut i varenda bygd". Nästan alla öns 900 föreningar, med uppskattningsvis sammanlagt 30 000–35 000 föreningsmedlemmar, är kopplade till något av studieförbunden. Det är en unik infrastruktur för att nå människor.⁵⁷

Många verksamheter ger stöd i digital vardag

På Gotland finns även andra verksamheter som på olika sätt bidrar med stöd i en digital vardag till sina målgrupper. Träffpunkt Gråbo, ett samarbete mellan Visby Stadsmission, Röda Korset och Socialförvaltningen, erbjuder Surfsupport för sina seniora besökare i samarbete med Wisbygymnasiet. Här kan äldre besökare få hjälp med sina digitala frågor genom både drop-in och bokade tider.

⁵⁵ Informant i intervju C den 11 november 2024.

⁵⁶ Informant i intervju J den 18 december 2024.

⁵⁷ Informant i intervju F den 10 december 2024.

För personer med funktionsnedsättning finns flera riktade insatser. Got-IT Resurscenter ger stöd kring teknikbaserade hjälpmedel för kommunikation, kognition, syn och motorik. Inom daglig verksamhet finns Kreativ media med datorn i centrum. Verksamheten gör bland annat tidningen "De Kreativa". Komvux som anpassad utbildning erbjuder kursen "Praktisk digital kompetens" för personer med intellektuell funktionsnedsättning eller förvärvad hjärnskada.

För personer med annat modersmål finns särskilt anpassad svenskundervisning som inkluderar kursen "Bli tryggare i det digitala samhället". Även Gotlands Folkhögskola jobbar aktivt med digital delaktighet och stöttar sina deltagare i den digitala vardagen. Att hantera olika digitala verktyg är även en del av det ideella föreningslivet. RF-SISU Gotland arrangerar till exempel fortbildningstillfällen i olika system och appar som idrottsföreningarna använder tillsammans med sina aktiva. Civilsamhället är även en arena för livslångt lärande. Interesseorganisationerna hjälper ofta sina medlemmar med olika digitala frågor och de idéburna organisationerna inom socialt arbete bistår besökare i sina olika verksamheter.

Det här är exempel på verksamheter i ett större ekosystem av stödinsatser som når olika målgrupper med skiftande behov av digital vägledning. Utmaningen är att säkerställa att hela befolkningens behov möts, att rätt stöd ges på rätt nivå och att insatserna samordnas för större effekt.

För att nå hela vägen fram behöver varje verksamhet fokusera på sina specifika målgrupper och uppdrag, samtidigt som aktörerna samverkar genom att dela erfarenheter och hänvisa till varandras verksamheter. Ett välfungerande ekosystem för digital vägledning bygger på både specialiserade insatser för särskilda målgrupper och breda stödstrukturer som fångar upp personer som inte nås av de riktade insatserna.

Exempel från andra kommuner

Ett sjuttiototal kommuner har satsat på tjänsten **digitala fixare**. Skövde kommun med 57 000 invånare har två heltidsanställda digitala fixare och beskriver tjänsten så här: *"Den digitala fixaren lär dig hur du använder en apparat, app eller digitalt verktyg, så du kan använda det på egen hand framöver. Tjänsten digital fixare är till för dig 65+ eller för dig som har ett LSS beslut inom Skövde kommun. Tjänsten är kostnadsfri."*⁵⁸

⁵⁸ Skövde kommun (2024) *Digitala fixare*.

Ett fyrtiotal kommuner har satsat på **DigidelCenter** som en gemensam plats för it-handledning, stöd och information. Ett DigidelCenter är ofta placerat på folkbiblioteket och offentliga verksamheter kan finnas på plats vid vissa tider för att möta besökare utifrån sitt uppdrag. Det kan till exempel handla om informationsinsatser om kollektivtrafiken, 1177 vårdguidens e-tjänster eller Hjälpmedelscentralen. It-handledare eller digitala fixare hjälper besökare med grundläggande teknikfrågor och bibliotekarierna kan bistå med medie- och informationskunnighet (MIK). Andra vanliga samverkansaktörer i ett DigidelCenter är föreningar, som till exempel SeniorNet eller studieförbund. Inom bevakningsuppdraget grundläggande betaltjänster kan även Länsstyrelserna arrangera olika stöd- och utvecklingsinsatser. Många DigidelCenter har även samarbete med lokala bankkontor. På sikt kan ett DigidelCenter även bli en plats för medborgardialog och samskapande i utveckling av nya offentliga e-tjänster. Biblioteken i Kungsbacka bedriver liknande verksamhet under namnet "Mera Digital" och i Lycksele heter verksamheten eRUM.

Professionellt omdöme i it-handledningen

IT-handledning handlar inte bara om att lära ut teknikanvändning, utan också om att stödja människor i att navigera i ett alltmer digitaliserat samhälle. Detta kräver både teknisk kunskap och ett empatiskt förhållningssätt till människors olika förutsättningar och behov.

IT-handledaren på Korpens bibliotek berättar om ett hembesök hos en änka som blivit ensam med all teknik i huset efter makens bortgång:

*"– Hennes make hade gått bort och deras hem hade en väldig massa teknik som hon aldrig hade hanterat. Det fanns flera routrar, lika många mobila bredband och ett antal telefoner och datorer. Vi hann kika lite på helheten men det mest akuta behovet var att lära sig hantera telefonen så det blev fokus för det första hembesöket."*⁵⁹

Exemplet visar tydligt hur it-handledning ofta handlar om mer än bara teknisk support – det handlar om att hjälpa människor genom stora livsförändringar där digital kompetens plötsligt blir nödvändig för att klara vardagen. Situationen illustrerar även att det digitala ansvaret ofta är ojämnt fördelat inom ett hushåll.

⁵⁹ Informant i intervju C den 11 november 2024.

När digitala tjänster blir den huvudsakliga vägen till samhällsservice uppstår nya utmaningar i mötet mellan invånare och stödpersoner. IT-handledare hamnar till exempel ofta i situationer där de förväntas hjälpa till med ärenden som innehåller känsliga personuppgifter eller privatekonomi. Detta skapar ett etiskt dilemma. Å ena sidan behöver människor konkret hjälp för att kunna hantera viktiga ärenden i sitt liv. Å andra sidan är det svårt att ge hjälpen på ett sätt som skyddar både den som söker hjälp och den som ger den. Situationen blir särskilt komplex eftersom de som söker denna typ av hjälp ofta befinner sig i en utsatt position. De kanske saknar andra att vända sig till eller har svårt att navigera i det digitala samhället på egen hand. Utan tydliga strukturer för hur denna typ av stöd ska ges riskerar vi att skapa både säkerhetsrisker och etiska konflikter i vardagens digitala medborgarservice.

DigidelCenter har fyra gemensamma principer för vägledning i digital vardag

1. Delaktighet

Vi vägleder på ett sådant sätt att det ger trygghet, självständighet och egenmakt för den som får vägledningen.

2. Integritet

Vi vet att vi ibland kan ta del av privata uppgifter om den som får vägledning. Sekretess gäller.

3. Vägledning

Vi guidar och dirigerar men trycker inte på tangentbordet eller skärmen för någon annan. Särskilt inte i samband med att bekräfta, beställa eller liknande.

4. Opartiskhet

Vi informerar på ett tydligt och neutralt sätt. Vi har inga band till leverantörer av produkter eller tjänster som vi ger vägledning i.

Biblioteket – samhällets dolda digitalsupport

Det är viktigt att skilja mellan olika typer av digital vägledning. Att stödja en kund eller invånare i olika digitala lösningar är en administrativ support som respektive utförare ansvarar för. Att vägleda i hur man hittar, värderar och använder samhällsinformation och offentliga handlingar kan däremot ses som en del av demokratiuppdraget inom biblioteksväsendet. När andra aktörer hänvisar sina användare till folkbiblioteken suddas denna viktiga gräns ut.

Folkbiblioteken märker av att andra aktörer allt oftare hänvisar människor som behöver hjälp dit, även när det gäller aktörernas egna tjänster. Detta skapar ett dilemma för bibliotekspersonalen – om de nekar hjälp hamnar besökaren i en återvändsgränd, eftersom de inte kan använda de digitala tjänsterna på egen hand. Å andra sidan, när de hjälper besökaren så skapas en form av dold digital support som egentligen inte ingår i bibliotekets uppdrag.

När digitaliseringen leder till att användare tvingas söka hjälp hos andra verksamheter har dessutom ingen verklig effektivisering skett – själva ärendet har endast förflyttats från en organisation till en annan.

Avsnittet i korthet

- På Gotland ger flera aktörer, med olika specialiseringar och målgrupper, stöd i digital vardag. Ett systematiskt samarbete mellan dessa aktörer skulle stärka det gemensamma stödnätverket och göra det lättare att lotsa människor till rätt hjälp.
- Gotlands föreningsliv är en viktig infrastruktur som aktivt bör involveras i det strategiska arbetet för digital inkludering.
- IT-handledning på både folkbibliotek och i andra sammanhang fyller en kritisk funktion för digital inkludering, men tvingas ofta hantera känsliga ärenden utan tydliga riktlinjer. Detta skapar både säkerhetsrisker och etiska dilemman som behöver adresseras på strukturell nivå.
- Projektfinansiering av centrala digitala stödtjänster, som hembesök och samordning, skapar instabilitet och försvårar långsiktig utveckling. En övergång till reguljär finansiering skulle säkra kontinuiteten för både personal och medborgare.
- Det växande behovet av it-handledning pekar på två utmaningar: bristande användarvänlighet i digitala tjänster och höga förväntningar på medborgarnas digitala färdigheter. Lösningen kräver både bättre systemdesign och riktat användarstöd.
- När bibliotek och andra offentliga verksamheter fungerar som informell support för kommersiella och offentliga e-tjänster döljs systembrister som borde åtgärdas. Ett strukturerat system för återkoppling skulle kunna driva på förbättringsarbetet.

Förslag på konkreta åtgärder för ökad digital inkludering på Gotland.

Flera verksamheter erbjuder stöd för digital delaktighet på Gotland, med olika målgrupper och uppdrag. Detta skapar ett ekosystem av stödinsatser, men utan tydlig samordning.

Konsekvens: Utan samordning riskerar insatserna att bli isolerade öar, vilket kan leda till att vissa grupper missas medan andra får överlappande stöd.

För att stärka ekosystemet kan Region Gotland:

- Skapa strukturer för erfarenhetsutbyte mellan olika verksamheter.
- Utveckla system för att hänvisa personer till rätt stödinsats.
- Identifiera eventuella luckor i stödet och grupper som inte nås.
- Stödja samverkan mellan aktörer utan att ta över deras specifika uppdrag.

IT-handledare möter invånare som behöver hjälp med känsliga ärenden som rör personuppgifter och privatekonomi, utan att alltid ha tydligt nedskrivna riktlinjer för hur detta ska hanteras.

Konsekvens: Både it-handledare och användare kan hamna i sårbara situationer där integritet och sekretess riskeras. Detta kan leda till att människor antingen avstår från viktiga digitala tjänster eller tvingas dela känslig information på ett osäkert sätt.

För att ta ansvar för integritetsaspekten kan Region Gotland:

- Utveckla gemensamma principer eller riktlinjer för hur it-handledare och andra berörda funktioner/aktörer ska hantera känsliga situationer.
- Skapa rutiner för när och hur ärenden ska hänvisas vidare. Samverka till exempel med banker.
- Utbilda nya it-handledare i sekretess och integritetsfrågor.

Hembesöken, samordningsrollen för it-handledningen och särskilda utbildningsinsatser är beroende av externa medel.

Konsekvens 1: Missade möjligheter för personalen till strategisk planering och samverkan.

- Kortsiktig finansiering skapar osäkerhet och hindrar långsiktig verksamhetsutveckling.
- Personalen kan inte bygga stabila strukturer för kunskapsöverföring och metodutveckling.
- Svårigheter att rekrytera och behålla kompetent personal när tjänsten upplevs som tillfällig.

Konsekvens 2: Brister i medborgarnas tillit när verksamheten "försvinner".

- Medborgare upplever otrygghet när stödinsatser kan upphöra när som helst.
- Risker för att påbörjade digitaliseringsprocesser avbryts mitt i genomförandet.
- Försämrade förmåga att bygga långsiktiga relationer och förtroende hos utsatta grupper.

För att avsluta beroende av externa medel kan Region Gotland:

- Etablera funktionen "it-handledning i hemmet" eller "digital fixare" som en reguljär verksamhet.
- Säkerställa grundfinansiering i den ordinarie budgeten för digitalt stöd.
- Implementera ett systematiskt uppföljningssystem för att visa verksamhetens samhällsnytta.
- Integrera it-handledning i kommunens ordinarie välfärds- och stödverksamheter.

Digital självservice ställer höga krav på användarnas digitala färdigheter och kognitiva förmågor.

Konsekvens: Den som stöter på digitala hinder riskerar att lämnas ensam med problemet.

För att säkerställa trygg digital självservice kan Region Gotland:

- Ha som utgångspunkt att alla e-tjänster med digital självservice i regionen regi även ska ha en utpekad support- och handledningsfunktion.
- Säkerställa att handledningsstöd finns både digitalt, per telefon och genom personlig kontakt.
- Regelbundet följa upp och förbättra tillgängligheten i digitala tjänster.

IT-handledning i offentlig regi kan leda till en digital "support i det tysta".

Konsekvens: E-tjänsteleverantörer får ingen chans att förbättra sina system när problem förblir osynliga.

För att synliggöra digitala samhällshinder kan Region Gotland:

- Ta fram en tydlig mall för hur it-handledare kan rapportera och kategorisera digitala hinder, inte minst gällande Region Gotlands egna tjänster
- Utveckla en gemensam rapporteringskanal där it-handledare kan samla och kommunicera systembrister.
- Bjud in e-tjänsteleverantörer till regelbundna dialogmöten om förbättringsmöjligheter.

Tips! Digidel har en enkätlösning som folkbibliotek och DigidelCenter runtom i Sverige använder för att systematiskt kartlägga digitala samhällshinder.⁶⁰

⁶⁰ Digidel (2025) Allmänhetens hjälpbehov i en digital vardag. <https://digidel.se/feedbackloop>

3. Att legitimera sig digitalt

Grundfunktionalitet och nationell infrastruktur beskrivs i avsnittet om "Digital identitet". Här följer kompletterande kunskap och även konkreta exempel från Gotland.

SMFOI 2023 visar att minst användning av Mobilt BankID finns i grupperna intellektuell funktionsnedsättning, personer som är blinda och bland personer som har svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera.⁶¹ Eftersom det bara är BankID som går att använda vid betalningar så kan användning av andra e-legitimationer, till exempel Freja eID, inte kompensera för de personer som inte får eller kan använda BankID.

Gravt synskadade kan använda Mobilt BankID med hjälp av voice over. Identifieringen sker enklast via touch- eller FaceID men med hjälp av voice over går det även att ange en kod. Att använda BankID med hjälpmedel kräver viss övning. Enligt rådgivningstjänsten Synlinjen, hos Synskadades riksförbund, finns det stora variationer i hur de regionala Syncentralerna informerar och utbildar sina gravt synskadade invånare i de här möjligheterna.⁶² Synlinjen är en rikstäckande informations- och rådgivningstjänst för synskadade, anhöriga, skolpersonal, arbetsgivare, myndigheter med flera.

It-handledaren på Korpens bibliotek berättar att BankID är en vanlig anledning till att personer söker hjälp hos bibliotekets it-handledning. Det är något många känner oro inför, särskilt kopplat till säkerhet och bedrägerier.⁶³

Ett grundläggande problem i Sverige är att BankID används för både banktjänster och allmän identifiering, trots att det från början utvecklades av bankerna för just bankärenden. Det är som att använda samma nyckel till både postboxen och bankfacket – om någon får tag i nyckeln kan de komma åt allt. Ett telefonsamtal från någon som påstår sig vara från till exempel Skatteverket kan starta ett bedrägeri. Den som ringer upp ber mottagaren att legitimera sig med BankID för att bekräfta sin identitet. Det kan kännas rimligt eftersom BankID är standardsättet för myndighetskontakter idag. Men eftersom BankID också är nyckeln till bankkonton, kan bedragaren i nästa steg utnyttja samma inloggning för att överföra pengar. Sverige sticker ut genom att ha låtit bankernas ID-lösning bli standardverktyget för all identifiering, vilket gör systemet extra sårbart för bedrägerier.

⁶¹ Begripsam (2024) *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2023*.

⁶² Kompletterande information via telefonsamtal med samordnare för rådgivningstjänsten Synlinjen, den 17 januari 2025.

⁶³ Informant i intervju C den 11 november 2024.

Utredningen Gode män och förvaltare – en översyn konstaterar att den digitalisering som sker i samhället i många fall innebär ett utanförskap för personer som har en god man eller förvaltare.⁶⁴ Ett stort problem är till exempel att ställföreträdare inte kan legitimera sig med sin e-legitimation för att utföra ärenden för huvudmannens räkning digitalt. Utredningen föreslår att ett nationellt register över ställföreträdarskap ska inrättas.

Enligt Överförmyndarstatistiken 2023 fanns det 934 huvudmän på Gotland som hade ställföreträdare, fördelade på 822 ställföreträdare.⁶⁵ Sammantaget berör detta problem uppåt 2000 invånare på Gotland.

På Gotland finns Föreningen Gotlands frivilliga samhällsarbetare som vänder sig till alla som engagerar sig som god man, förvaltare, särskild förordnad vårdnadshavare, kontaktperson, kontaktfamilj, stödfamilj, stödperson, lekmanövervakare och besökare på häkte och anstalt.

Avsnittet i korthet

- BankID:s dubbla funktion som nyckel till både bank- och samhällstjänster har skapat en grundläggande sårbarhet.
- BankID är en vanlig anledning till att personer söker hjälp hos bibliotekets it-handledning. Det är något många känner oro inför, särskilt kopplat till säkerhet och bedrägerier.
- Personer som av olika anledningar nekas BankID kan inte fullt ut kompensera detta med alternativa e-legitimationer.
- Synlinjen är en rikstäckande informations- och rådgivningstjänst för synskadade, anhöriga, skolpersonal, arbetsgivare, myndigheter med flera. Här kan man till exempel få information om digitala hjälpmedel och tillgänglighet.
- Cirka 2000 gotlänningar påverkas av att ställföreträdare saknar digital åtkomst till huvudmännens ärenden.
- Den statliga e-legitimationens införande kräver systemanpassning men ger också möjlighet att skapa mer inkluderande lösningar.

⁶⁴ SOU 2021:36 *Gode män och förvaltare – en översyn*.

⁶⁵ Länsstyrelsen i Dalarnas län (2024) *Överförmyndarstatistik*.

Förslag på konkreta åtgärder för ökad digital inkludering på Gotland.

En statlig e-legitimation är under utveckling i Sverige.

Konsekvens: Systemägare och verksamheter behöver på sikt förbereda sig på omfattande förändringar i digitala legitimationsprocesser, vilket kräver flexibilitet och proaktiv anpassning.

För en framtida hantering av statlig e-legitimation kan Region Gotland:

- Skapa en arbetsgrupp som följer utvecklingen av den nya statliga e-legitimationen i syfte att på ett proaktivt sätt möta implementeringen.
- Inventera nuvarande legitimationsrutiner i regionens olika verksamheter.
- Utveckla en handlingsplan för stegvis övergång till den nya e-legitimationen.
- Bjuda in *Föreningen Gotlands frivilliga samhällsarbetare* till rundabordssamtal om digitala utmaningar.
- Dokumentera konkreta exempel på när digitala system inte fungerar i samband med ställföreträdarskapet.
- Utse en kontaktperson för Föreningen Gotlands frivilliga samhällsarbetare som underlättar ställföreträdarskapet i en digital tid.

4. Grundläggande betaltjänster

Det politiska målet är att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser. Det målet uppnås inte idag.⁶⁶ Länsstyrelserna har under flera år rapporterat om bristande tillgång till betaltjänster, framför allt för grupperna äldre och personer med funktionsnedsättning. Problemen handlar främst om svårigheter att få tillgång till, eller att kunna använda, de digitala betaltjänsterna. Ordförande för Synskadades förening (SRF) Gotland berättar att förut så kunde han betala räkningar via sin internetbank. Men efter en uppdatering från bankens sida i ordning och kodning av olika fält så fungerar inte längre talsyntesen och det går inte att signera.

”– Digitaliseringen kräver många promenader. Och färdtjänst.”⁶⁷

Utredningen Allas möjligheter att betala och tillgången till betaltjänster visade att ungefär en miljon vuxna saknar tillgång till mobil- eller internetbank, vilket i praktiken ställer många utanför stora delar av den digitala betalningsmarknaden och gör dem beroende av andra, ofta närstående.⁶⁸ En undersökning i samband med samma utredning visade att behovet av hjälp för att göra en digital betalning är störst bland äldre. I åldersgruppen 65–85 år uppgav en tredjedel att de ibland behöver hjälp och hälften av de hjälpbehövande behöver hjälp minst en gång i månaden. Även bland personer med låg utbildning är behovet av hjälp större än i andra grupper.⁶⁹

Att samhällets grundläggande funktioner – som betalningsmarknaden – digitaliseras på ett sätt som gör att redan utsatta grupper ställs utanför skapar en ny form av ekonomisk orättvisa.⁷⁰ Riksbanken menar att många av problemen på betalningsmarknaden har uppstått för att kontanterna har marginaliserats utan att tillräckligt bra digitala alternativ har funnits på plats. Enligt Riksbanken måste bankerna förbättra tillgången till betalkonto och bör erbjuda anpassade tjänster för personer som inte är digitalt delaktiga. Riksbanken anser även att den offentliga sektorn behöver ta ett större ansvar och erbjuda betaltjänster för dem som inte vill eller kan betala digitalt. Till exempel genom att privatpersoner erbjuds hjälp att göra betalningar vid Statens servicecenters servicekontor eller på kommunens medborgarkontor.⁷¹

⁶⁶ Länsstyrelsen i Dalarnas län (2024) *Bevakning av grundläggande betaltjänster 2024*.

⁶⁷ Informant i intervju J den 18 december 2024.

⁶⁸ SOU 2023:16 *Allas möjligheter att betala och tillgången till betaltjänster*.

⁶⁹ Ibid.

⁷⁰ Halldén, L., & Petersén, M. (2024) *Kontanternas värde: Fattigdom och utanförskap i Sveriges digitala ekonomi*.

⁷¹ Sveriges Riksbank (2024) *Betalningsrapport 2024*.

Många kommersiella aktörer tar även ut en extra serviceavgift av den som inte kan beställa och betala digitalt. Vid bokning av färjeresor med Destination Gotland via telefon/terminal tillkommer en serviceavgift på 70 kronor (folkbokförda på Gotland betalar en serviceavgift på 35 kr om priset på biljetten understiger 300 kr). De resenärer som upplever hinder i Destination Gotlands digitala bokningssystem drabbas ekonomiskt genom en extra serviceavgift som känns onödig och orättvis.

Det går att betala räkningar kontant på Sparbanken Gotlands kontor i Hemse och Roma, för de personer som har konto där. Men det finns ingen möjlighet på Gotland att betala räkningar kontant för de som saknar ett svenskt bankkonto, till exempel asylsökande, papperslösa, utländska studenter eller de som av någon anledning har fått sitt bankkonto avslutat. Det finns uttags- och insättningsautomater på ön, men möjligheten att faktiskt använda kontanter är betydligt mer begränsad. Verksamhetssamordnare på Länsstyrelsen menar att situationen är särskilt anmärkningsvärd med tanke på internationella turister som är vana att kunna använda kontanter i sitt hemland och växlat till sig svensk valuta.⁷²

Avsnittet i korthet

- Cirka en miljon vuxna i Sverige saknar tillgång till mobil- eller internetbank.
- Länsstyrelserna har under flera år rapporterat om bristande tillgång till betaltjänster, framför allt för grupperna äldre och personer med funktionsnedsättning.
- Serviceavgifter för icke-digitala betaltjänster, som Destination Gotlands bokningsavgift, straffar de som inte kan använda digitala alternativ.
- Avsaknaden av kontantbaserade betaltjänster drabbar även internationella besökare vilket är särskilt problematiskt för en turistregion som Gotland.
- Ett fungerande betalsystem är en samhällskritisk funktion som kräver bred samverkan mellan banker, offentlig sektor och civilsamhälle för att säkra tillgänglighet för alla.

⁷² Informant i intervju D den 9 december 2024.

Förslag på konkreta åtgärder för ökad digital inkludering på Gotland.

Bristande tillgång till grundläggande betaltjänster.

Konsekvens: Digital exkludering som slår hårdast mot äldre, personer med funktionsnedsättning och de som står utanför det traditionella banksystemet.

För att främja tillgång till grundläggande betaltjänster på ön, kan Region Gotland:

- Initiera en bred samverkansgrupp med representanter från banker, länsstyrelsen och berörda intresseorganisationer
- Kartlägga de specifika betaltjänstutmaningarna på Gotland.
- Upprätta en handlingsplan kopplad till *Vårt Gotland 2040* för tillgängliga betaltjänster

5. Betalningsförmåga

Begränsad betalningsförmåga medför hinder att vara så digital som man önskar – och så digital som samhället kräver. För att vara digital krävs tillgång till både digitala tjänster och produkter. Det innebär kostnader för inköp och månadsavgifter. Mobiltelefoner, liksom surfplattor och datorer, är dyra och behöver bytas ut med jämna mellanrum. Kostnader för supportavtal, reparationer, bredbandsinstallation och olika abonnemang kan leda till stora utgifter. Verksamhetssamordnare på Länsstyrelsen lyfter att problematiken i samband med fiberutbyggnad där efteranslutningar kan bli kostsamma för enskilda hushåll.⁷³

Förväntningar på allmänhetens förmåga att nyttja digitaliseringens möjligheter måste utgå från rimliga förväntningar på hushållens faktiska förutsättningar att införskaffa digitala tjänster och produkter.

Det finns olika sätt att mäta ekonomisk utsatthet i samhället.

Låg ekonomisk standard mäter hur många som lever i hushåll med en disponibel inkomst under 60 procent av landets medianinkomst.

12,9 procent av Gotlands befolkning som är 25 år och äldre lever med låg ekonomisk standard (2022).⁷⁴

Låg inkomststandard mäter om hushållets disponibla inkomst inte räcker för nödvändiga levnadskostnader som mat, boende, hemförsäkring, barnomsorg, lokala resor och så vidare.

3,3 procent av Gotlands befolkning som är 25 år och äldre lever med låg inkomststandard (2022).⁷⁵

En nackdel med båda måtten – låg inkomststandard respektive låg ekonomisk standard – är att de inte tar hänsyn till hushållens tillgångar eller skulder. Man kan till exempel ha tillgångar att leva av som innebär att man klarar sig bra med liten inkomst. Samtidigt kan hushåll som inte hamnar under gränsen ändå ha en ekonomiskt utsatt situation, exempelvis på grund av stora skulder.

⁷³ Informant i intervju D den 9 december 2024.

⁷⁴ Folkhälsomyndigheten, Folkhälsodata, Folkhälsan i Sverige, 4 Inkomster och försörjningsmöjligheter (2022).

⁷⁵ Ibid.

Nationella folkhälsoenkäten från Folkhälsomyndigheten innehåller också frågor om hushållens ekonomi.⁷⁶ Den visar att:

- **20,6 procent av Gotlands befolkning skulle inte klara av att betala en oväntad utgift** på 13 000 kronor inom en månad utan att låna eller be om hjälp.
- **15,1 procent av Gotlands befolkning har haft svårigheter att klara de löpande** utgifterna för mat, hyra och räkningar vid minst ett tillfälle det senaste året.
- **8,8 procent av Gotlands befolkning har avstått från att söka tandläkarvård** under de senaste tre månaderna på grund av ekonomiska skäl, trots att de anser sig vara i behov av vård.

Betalningsanmärkning

Att ha en betalningsanmärkning medför att man nekas att teckna abonnemang och att köpa hemteknik på avbetalning, oavsett hur privatekonomin ser ut i övrigt. Därför finns det anledning att bevaka hur skuldsättningen utvecklar sig över tid i befolkningen. Det kommer att påverka i vilken utsträckning som invånarna kan ombesörja ett hållbart uppkopplat hem. Under januari 2024 larmade Kronofogdemyndigheten om den största ökningen av svenskarnas skulder sedan 1990-talet.⁷⁷ Antalet krav har ökat kraftigast i gruppen som är 35–44 år och bland dem som är över 65 år.

4,0 procent av Gotlands befolkning har skulder hos Kronofogdemyndigheten.⁷⁸

Ekonomiskt bistånd

Den som inte kan försörja sig på något annat sätt kan söka ekonomiskt bistånd från kommunen. Ekonomiskt bistånd beviljas först när alla andra vägar till försörjning är uttömda. Man kan till exempel inte ha sparade medel eller tillgångar som går att sälja. Den som får ekonomiskt bistånd måste stå till arbetsmarknadens förfogande⁷⁹ samt ansöka om alla andra relevanta bidrag som a-kassa eller aktivitetsstöd, utvecklingsersättning, sjukpenning, föräldrapenning och bostadsbidrag från Försäkringskassan. Ekonomiskt bistånd innebär en levnadsnivå på existensminimum och alla personliga utgifter kontrolleras noga.

⁷⁶ Folkhälsomyndigheten (2024) Folkhälsodata.

⁷⁷ Kronofogdemyndigheten (2024) *Stor ökning av svenskarnas skulder hos Kronofogden*.

⁷⁸ Kronofogden (2024) *Statistik om antal skuldsatta*.

⁷⁹ Undantag ges vid läkarintyg om nedsatt arbetsförmåga.

Socialstyrelsen, som ansvarar för de nationella riktlinjerna kring ekonomiskt bistånd, har vid upprepade tillfällen uttryckt oro över att nivån för riksnormen inte överensstämmer med deras syn på en skälig levnadsnivå.⁸⁰ Socialförvaltningen på Gotland beviljar inköp av smartphone till en kostnad av 899 SEK.⁸¹ Det är den billigaste telefonen på marknaden med möjlighet att installera Mobilt BankID. Däremot beviljas inte inköp av dator/surfplatta. Anledningen är att en smartphone med internetuppkoppling bedöms uppfylla samma behov som en dator.⁸² När det gäller internet så ersätter socialförvaltningen en kostnad om 300 SEK per månad.⁸³

2 procent av Gotlands befolkning (18–65+) fick ekonomiskt bistånd vid något tillfälle under 2023.⁸⁴ Det motsvarar 1 084 personer. Det var 443 barn (0–17 år) på Gotland som berördes av ekonomiskt bistånd under 2023.⁸⁵

Avsnittet i korthet

- Inköp av digital utrustning är en ekonomisk utmaning för många.
- Betalningsanmärkningar stänger ute personer från teknikabonnemang och avbetalning, oavsett nuvarande betalningsförmåga. På Gotland har 4% av befolkningen skulder hos Kronofogden.
- För personer med ekonomiskt bistånd begränsas digitala möjligheter av låga ersättningsnivåer – en smartphone för 899 kr bedöms täcka alla digitala behov, medan dator inte beviljas.
- Kotsamma efteranslutningar till fiber riskerar att skapa digitala skillnader mellan hushåll baserat på betalningsförmåga.
- Offentliga platser med gratis wifi och lånemöjligheter blir allt viktigare för att säkra digital tillgång för alla, där bibliotek och bygdegårdar utgör en vital infrastruktur.

⁸⁰ Sveriges Stadsmissioner (2024) *Fattigdomsrapporten 2024*.

⁸¹ Informant i intervju A den 24 oktober 2024.

⁸² Kammarrätten i Göteborg har i dom den 11 december 2018 i mål nr 3255–18 avslagit en ansökan om bistånd till dator med motiveringen att sökande ägde en smartphone som uppfyllde samma behov som en dator med internetuppkoppling.

⁸³ Informant i intervju A den 24 oktober 2024.

⁸⁴ Socialstyrelsen (2024) *Statistikdatabas för ekonomiskt bistånd – månadsstatistik*.

⁸⁵ Ibid.

Förslag på konkreta åtgärder för ökad digital inkludering på Gotland.

Den disponibla inkomsten har betydelse för tillgång till digital teknik.

Konsekvens: Ekonomiskt utsatta riskerar att hamna utanför den digitala utvecklingen och missa viktiga samhällstjänster.

För att utjämna skillnader i tillgång till digital teknik kan Region Gotland:

- Fortsätta erbjuda gratis wifi och lånedatorer på biblioteken.
- Fortsätta erbjuda möjligheten att låna surfplattor via biblioteken.
- Undersöka intresset av att utöka tillgången till teknik och wifi i bygdegårdar och Folkets hus på ön. Detta arbete bör ske i samverkan med Gotlands bygdegårdsdistrikt och Hela Gotland ska levas sockenutvecklingsgrupper.

6. Komplexa informationsmiljöer

Digitala offentliga tjänster är inte alltid anpassade efter medborgarnas behov och de hänger sällan samman, vilket resulterar i bristande tillgänglighet och låg användbarhet.⁸⁶ När E-hälsomyndigheten undersökte behov och utmaningar i digitala ingångar till vård och omsorg lyfte nästan alla patientföreningar svårigheter att hitta rätt information. Myndigheten konstaterar bland annat förbättringsmöjligheter genom ett gemensamt och enkelt språk samt ett mer samordnat utbud av digitala ingångar och e-tjänster.⁸⁷

Verksamhetschef för 1177 på telefon bekräftar att ett återkommande problem är de olika 1177-tjänsterna som är förvirrande lika till namnet. Det finns flera olika ingångar – telefon, chatt, webbplats och e-tjänster – som inte alltid är sammankopplade, inte ens internt. Till exempel har personalen som svarar i chatten tillgång till journalsystemet (Take Care) som används av Region Gotland, men det har inte personalen som svarar i telefon.⁸⁸

Den som tar kontakt med sjukvården via telefon möts nästan alltid av talsvar. Knappval i telefonsystemet kan vara särskilt problematiskt för äldre eller personer med hörselnedsättning.

”– Nästan sju eller åtta olika alternativ i vissa talsvar... Det är inte att vara snäll mot en människa som verkligen försöker att lyssna och göra rätt.”⁸⁹

SMFOI 2023 lyfter vårdappen Alltid öppet som exempel på en app med tillgänglighetsproblem. Bland annat tvingas användare att hoppa mellan appen och webbsidor.⁹⁰ En av intervjupersonerna delade sin upplevelse om övergången från vårdkallelser på papper till vårdappen Alltid öppet. För att komma till kallelsen behöver hen göra ett antal val i appen efter inloggning. Ibland kommer vårdhändelser som är relaterade till samma besök i separata kallelser.⁹¹ Forskningen visar hur viktigt det är med bättre tillgänglighet, enklare gränssnitt, tydligare instruktioner och ett stödjande system för att öka den digitala delaktigheten.⁹²

⁸⁶ Digg (2024) *Ett samhälle i förändring – underlag till regeringens strategiska prioriteringar*.

⁸⁷ E-hälsomyndigheten (2023) *Digitala ingångar till vård och omsorg – Kartläggning av behov och utmaningar*.

⁸⁸ Informant i intervju E den 9 december 2024.

⁸⁹ Ibid.

⁹⁰ Begripsam (2024) *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2023*.

⁹¹ Skribenten har valt att anonymisera vilken intervju.

⁹² Normand, C.L., Gustavsson, C., Alfredsson Ågren, K., Heitplatz, V.N., Chadwick, D.D., Johansson, S. (2024) *Mum Helps Me When the Internet Messes Up...*

Bild 14 visar äldres möjliga vård- och omsorgskontakter. Den visar också hur många olika informationskanaler som patienten förväntas hantera. Med mängden informationskanaler ökar risken för att olika aktörer använder olika informationssätt. Meddelanden eller notiser kan komma i någon av 1177:s kanaler, i appen Alltid Öppet, som digital post, som pappersbrev eller som sms.

Bild 14. Illustration med exempel på äldres möjliga vård och omsorgskontakter.



Den som är i behov av vård (i det här fallet en äldre patient) kan behöva ha kontakt med många olika vårdgivare, organisationer och kontakter. Bilden är ett exempel på behovet av struktur och samordning av information och dialog med patienten. Illustration av Sveriges kommuner och regioner (2019).⁹³

Finsam Gotland är ett samordningsförbund för Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och Region Gotland. Inom regionen handlar det om hälso- och sjukvårdsförvaltningen, socialförvaltningen, regionstyrelseförvaltningen samt gymnasie- och vuxenutbildningsförvaltningen. Finsam Gotlands målgrupp är personer i behov av insatser från två eller flera av de samverkande parterna.

⁹³ Sveriges kommuner och regioner (2019) *SIP för äldre – satsning för att stödja gemensamt kunskapslyft*.

Precis som bild 14 visar hur äldre möter ett komplext nätverk av vårdkontakter, befinner sig Finsams målgrupper i en liknande situation fast med andra aktörer. Personer som behöver stöd från flera av Finsams parter (Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, hälso- och sjukvården, socialtjänsten och vuxenutbildningen) måste navigera i ett minst lika omfattande kontaktnät. Detta skapar en komplex informationssituation där individen behöver:

- Hålla kontakt med flera olika handläggare och vårdgivare
- Förstå och hantera olika digitala system och plattformar
- Koordinera information mellan olika myndigheter

Personer som behöver stöd från flera parter möter ett komplext nätverk av både digitala och analoga kontaktvägar:

- Digitala myndighetssystem och e-tjänster
- Fysiska besök och möten
- Telefonkontakter
- Pappersutskick (till exempel kallelser och beslut)
- Appar och sms-tjänster
- Information via anhöriga eller stödpersoner

För personer i behov av samordnade insatser blir den splittrade kommunikationen en extra börda i en redan utmanande livssituation.

Avsnittet i korthet

- Vårdens olika digitala ingångar är bristfälligt samordnade och förvirrande lika i namn, vilket försvårar för patienter att hitta rätt och få överblick.
- Knappval i telefonsystemet kan vara särskilt problematiskt för äldre eller personer med hörselnedsättning.
- En patient förväntas kunna hantera många olika informationskanaler.
- För personer i behov av samordnade insatser blir den splittrade kommunikationen en extra börda i en redan utmanande livssituation.
- Samordning mellan vårdgivare, myndigheter och digitala system blir avgörande för att förenkla för individen, särskilt för dem som behöver omfattande stöd.

Förslag på konkreta åtgärder för ökad digital inkludering på Gotland.

Digitala offentliga tjänster är inte alltid anpassade efter medborgarnas behov och de hänger sällan samman, vilket resulterar i bristande tillgänglighet och låg användbarhet.

Konsekvens: I ett komplext vårdlandskap riskerar patienten att missa viktig information och tappa översikten i olika digitala tjänster och kommunikationskanaler.

För att underlätta för patienter och anhöriga kan Region Gotland:

- Genomföra en grundlig kartläggning av digitala och analoga kommunikationskanaler som används inom vård och omsorg.
- Utveckla en standardiserad process för kartläggning av informations- och kommunikationskanaler i samband med upprättande av SIP (Samordnad Individuell Plan).
- Erbjud personligt stöd och digital handledning till patienter och anhöriga som behöver hjälp att navigera i de olika kanalerna.
- Upprätta tydliga riktlinjer för vårdgivare om vilka kommunikationskanaler som ska användas i olika sammanhang.

På sikt och tillsammans med Inera och Region Stockholm:

- Skapa en gemensam digital ingång med överskådlig information om tillgängliga e-tjänster och kommunikationsvägar.
- Arbeta för ökad samordning mellan olika e-tjänster och system så att de hänger bättre ihop.
- Regelbundet utvärdera användbarheten i de digitala lösningarna och göra förbättringar utifrån användarnas behov.
- Utveckla ett samordnat utbud av digitala ingångar och e-tjänster baserat på etablerade standarder. På så vis kan patienten själv välja de informationskanaler som fungerar bäst i deras vårdssammanhang.

Detta hänger väl samman med Region Gotlands färdplan för omställning till ett hälsosystem för "Hälsa genom hela livet – God och nära vård".⁹⁴ Genom att öka tillgängligheten och användarvänligheten i de digitala tjänsterna skapas bättre förutsättningar för en personcentrerad vård som utgår från individens behov.

⁹⁴ Region Gotland (2023) *Region Gotlands färdplan för omställning till ett hälsosystem för Hälsa genom hela livet – God och nära vård*.

Personers behov av samordnat stöd försvåras av splittrade kommunikationsvägar.

Konsekvens: Finsams målgrupper måste i utsatta livssituationer navigera mellan många olika digitala och analoga kontaktvägar hos flera myndigheter samtidigt.

För att förbättra situationen kan Finsams parter:

- Kartlägga var i kontakten med myndigheterna som de största utmaningarna uppstår.
- Identifiera möjligheter att samordna och förenkla kommunikationen mellan parterna
- Utveckla stöd som hjälper individen att navigera i det komplexa nätverket av kontakter.
- Initiera dialog mellan parterna om hur den samlade kommunikationsbördan kan minskas.

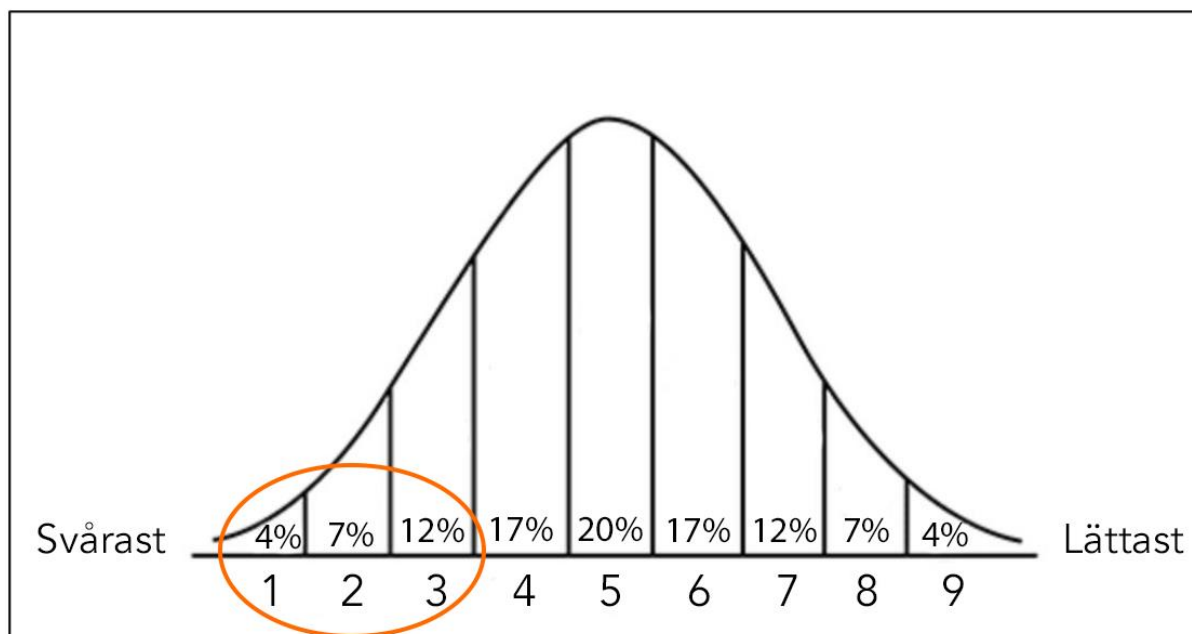
Genom att utgå från individens hela situation kan Finsam bidra till att göra det enklare för personer att få det samordnade stöd de har rätt till.

7. Vilka involveras vid utveckling av digitala tjänster?

För att skapa digitala tjänster som fungerar för en större del av befolkningen är det avgörande att redan i utvecklingsfasen involvera de användare som upplever störst svårigheter. Grundtanken är enkel men effektiv: när tjänsterna utvecklas tillsammans med, och fungerar väl för, de som har störst utmaningar med digitala verktyg, kommer de också vara tillgängliga och användarvänliga för majoriteten av befolkningen. Detta tillvägagångssätt kallas ibland "design för alla" och är en beprövad metod för att skapa mer inkluderande digitala lösningar. När de mest utmanande användarfallen tas om hand från början, gynnar det alla användare genom bättre användbarhet och tillgänglighet.

En normalfördelningskurva beskriver den fördelning av värden som i statistisk teori anses mest sannolik. Med hjälp av en normalfördelningskurva kan man, på ett förenklat sätt, visualisera befolkningen i nio skalsteg. Skalan går från de som har det svårast att använda internet till de som har det lättast.⁹⁵ Normalfördelningskurvan är en visuell bild, inte ett statistiskt säkerställt underlag. De tre skalstegen till vänster i modellen representerar personer i befolkningen som har svårast att använda digitala tjänster.

Bild 15. Förenklad normalfördelningskurva.



Cirkeln markerar de tre skalstegen som rymmer befolkningen med störst svårigheter att använda digitala tjänster. Bilden är inspirerad av en modell i *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2023*. Bilden är skapad av Terese Raymond (2025).

⁹⁵ Begripsam (2024) *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2023*.

En översättning av normalfördelningskurvan till Sveriges befolkning innebär att det är cirka 2,3 miljoner människor (23 procent) som har det svårast att använda digitala tjänster. Av dessa befinner sig ungefär 400 000 personer i det skalsteg som har allra svårast att använda digitala tjänster. För Gotlands skulle det innebära att cirka 14 000 personer (23 procent) befinner sig i de skalstegen som har det svårast med cirka 2 400 personer som har det allra svårast.

Många designmetoder handlar om att hitta gemensamma behov i ett slags tvärsnitt av en större grupp människor. Problemet är att det skapar en slags normalisering.⁹⁶ När digitala tjänster utvecklas med utgångspunkt i "genomsnittliga användare" och främst testas av de mest digitalt kunniga (skalsteg 5–9), skapas lösningar som utestänger stora delar av befolkningen. Digitaliseringen blir då inte den samhällsförändrande kraft den skulle kunna vara, utan förstärker i stället befintliga ojämlikheter. Resultatet blir att resursstarka personer får nya verktyg att göra samma saker som förut, medan andra lämnas utanför den digitala utvecklingen.⁹⁷

SMFOI 2023 visar att personer inom normen är mindre känsliga för dålig design – det gör dem till dåliga testpersoner vid utveckling.⁹⁸ Att samarbeta med användare som kan uppleva att det är svårt att använda tjänsterna är särskilt viktig när det gäller stora och samhällsviktiga digitala tjänster.

Begripsam och forskningsprogrammet CoDeAC (Co-Design for Accessibility) har tagit fram ett koncept där så kallade "extremanvändare" får stort inflytande över designprocessen. Metoden finns fritt tillgänglig i "En guide för användarmedverkan" som Funktionsrätt Skåne och Begripsam är huvudansvariga för.⁹⁹

⁹⁶ Axbom, P. (2019) Digital omtanke.

⁹⁷ Begripsam (2024) *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2023*.

⁹⁸ Ibid.

⁹⁹ Funktionsrätt Skåne med flera (2024) *Användarmedverkan i praktiken – Hur gör man? En guide för användarmedverkan. Version 3.0*.

Avsnittet i korthet

- Digitala lösningar som utvecklas tillsammans med, och fungerar väl för, de som har störst utmaningar är bättre för samtliga användare.
- Perspektiv från personer som har svårigheter med digitala tjänster saknas ofta i utvecklingsprocessen, vilket leder till exkluderande lösningar.
- När digitala tjänster utvecklas utifrån "normala användare" förstärks befintliga ojämlikheter i stället för att minska dem – resursstarka får nya verktyg medan andra lämnas utanför.
- Personer utan funktionsnedsättningar är mindre känsliga för dålig design och därmed sämre testpersoner vid utveckling av samhällsviktiga digitala tjänster.
- Civilsamhällets organisationer utgör en outnyttjad resurs för att säkra användarmedverkan från personer med olika förutsättningar, men detta kräver tydliga samverkansstrukturer och nya ersättningsmodeller.

Förslag på konkreta åtgärder för ökad digital inkludering på Gotland.

Personer utan normbrytande svårigheter är mindre känsliga för dålig design.

Konsekvens: Personer med funktionsnedsättningar eller andra normbrytande behov fortsätter att drabbas av digitala hinder eftersom deras perspektiv inte tillräckligt beaktas i samband med utveckling och tester av nya digitala lösningar.

För att säkerställa att de digitala tjänsterna utformas för att fungera lika bra för alla invånare kan Region Gotland:

- Prioritera arbetssätt där medborgare är medskapare av digitala lösningar.
- Avsätta nödvändiga resurser för att möjliggöra ett kontinuerligt, aktivt samarbete.
- Ha extra fokus på användare som kan uppleva svårigheter att använda de digitala tjänsterna.
- Säkerställa att testgrupper återspeglar mångfalden hos invånarna.
- Samla in detaljerade användarinsikter från grupper som normalt exkluderas.
- Analysera och åtgärda identifierade problem utifrån de mest utsatta användarnas behov.
- Använda etablerade samverkansstrukturer som Tillgänglighetsrådet och Pensionärsrådet i digitaliseringsarbetet.
- Bjuda in civilsamhällets organisationer att delta aktivt i designprocessen för nya digitala tjänster och lösningar.
- Skapa arbetsgrupper där användarrepresentanter har reellt inflytande över prioriteringar, utformning och testning.
- Utveckla rutiner för återkommande utvärderingar och förbättringar tillsammans med intresseorganisationerna.
- Utveckla en ersättningsmodell som möjliggör att intresseorganisationer kan delta i testverksamhet och prototypande av nya digitala tjänster.
- Tydliggöra förväntningar och ansvar i samverkansavtal med de organisationer som involveras.

Genom nära partnerskap kan Region Gotland dra nytta av organisationernas kunskap och stärka möjligheterna att skapa digitala lösningar som är till verklig nytta för alla invånare.

8. Effektivisering, eller förflyttning av arbetsinsatsen?

Digitalisering kommer ofta med löften om effektivare kommunikation och minskad administration. Inom verksamheten är en vanlig ekvation att digitaliseringen ska leda till att en viss arbetsuppgift går snabbare att göra för att frigöra tid till något annat, mer värdeskapande. Till allmänheten kommuniceras ofta enkelhet eller "alltid öppet" som argument för digital självservice. Men, har det blivit enklare och stämmer det att administrationen har minskat?

Digitisering handlar om att konvertera information från analog till digital form. När datan är digitiserad kan man börja använda automatisering för att till exempel utföra analyser av den. Värdet av digitisering uppstår när offentlig sektor kan analysera, automatisera och återanvända data i sina system och därigenom förenkla interna processer.¹⁰⁰ Forskning visar att digital självservice flyttar stora delar av administrationen från institutionen till invånarna.¹⁰¹ I den digitala tjänsten digitiserar dessutom invånaren sin information eftersom många ärenden kräver att man bifogar information från flera andra aktörer. Detta innebär arbete med att logga in i flera olika tjänster och ladda ner dokument. Det är även vanligt att en del av informationen, till exempel identifikationshandlingar eller räkningar, endast finns hos privatpersoner i pappersformat. Detta medför skanning och vidare hantering av PDF:er. Ibland krävs även utskrift för att signera och sedan skanning för att ladda upp intyg. Detta gäller särskilt personer som inte kan få en e-legitimation att signera digitalt med.

Data-arbete handlar om att skapa, samla in, hantera, analysera, kontextualisera och kommunicera data.¹⁰² Genom att studera "synligt" och "osynligt" arbete i organisationer visar forskningen att en stor del av det faktiska data-arbetet som utförs av tjänstepersoner ofta är osynligt för organisationen eftersom det är oklart hur mycket arbete som läggs på att generera, forma och presentera data i för systemet passande format.¹⁰³ Här går det att dra paralleller till den arbetsinsats som invånare gör i digital självservice, både i själva insamlingen av information och i den datakonvertering som ofta måste göras för att lämna uppgifterna i korrekt format.

¹⁰⁰ Lindgren et al, (2024) *What Public Services are Suitable for Digitalization? A Classification of Public Service Characteristics*.

¹⁰¹ Madsen et al, (2022) *The accidental caseworker – How digital self-service influences citizens administrative burden*.

¹⁰² Sun et al, (2023) *Data Work of Frontline Care Workers: Practices, Problems, and Opportunities in the Context of Data-Driven Long-Term Care*.

¹⁰³ Crivellari et al, (2024) *Unveiling the Invisible: Caseworkers' Data Work in a Public Welfare Organization*.

Nyttokalkyler

En nyttokalkyl tydliggör kostnader, effekter och nyttor av olika initiativ. Det underlättar möjligheten att jämföra olika initiativ med varandra om en prioritering skulle behöva ske. För varje projekt, införande av ny teknik eller nytt arbetssätt som ska införas, använder exempelvis Socialförvaltningen på Gotland Ineras mall för nyttokalkyl.¹⁰⁴ I Ineras nyttokalkyl sätter man bland annat ett värde på alla timmar som krävs för att realisera ett projekt, införande av ny teknik eller ett nytt arbetssätt. Man värderar också effekten (nyttan). Bland annat genom att värdera alla timmar som insatsen i fråga förväntas spara in. Eftersom även invånarnas fritid är värdefull så finns invånarnas nedlagda eller insparade tid med som en variabel i Ineras mall för nyttokalkyl.¹⁰⁵

- Personalens tid beräknas utifrån medellönen för den berörda personalgruppen *1,54, beräknat per timme.
- Invånarnas tid beräknas utifrån medellönen för invånare i regionen *1,54, beräknat per timme.

Det är ovanligt att nyttokalkyler för införande av digital självservice, välfärdsteknik eller andra digitala processer innehåller poster för:

- Antal timmar som personal ska vägleda och stödja invånare i den nya tekniken under införandefasen.
- Antal timmar som invånaren ägnar för att lära sig ny teknik under införandefasen.
- Antal timmar som invånare som upplever svårigheter kommer att ägna åt problemlösning.
- Antal timmar som anhöriga till invånare som upplever svårigheter kommer att ägna åt problemlösning.
- Antal timmar som personal vägleder och stöttar invånaren med den digitala lösningen, även efter införandefasen.
- Antal timmar som invånare ägnar åt felsökning i samband med ett supportärende.
- Investeringskostnader som invånaren har för att skapa de förutsättningar som krävs, till exempel inköp av konsumentteknik, bredband eller telefonitjänster.
- Antal timmar som personal ägnar åt trygghetsskapande arbete tillsammans med omsorgstagare, samt eventuellt anhöriga, vid införande av välfärdsteknik.

¹⁰⁴ Region Gotland (2024) *Socialförvaltningens Digitaliseringsplan 2025–2027*.

¹⁰⁵ Inera (2024) *Öppen info: Nyttokalkyler. Kalkylfaktorer*.

Avsnittet i korthet

- Digital självservice ålägger invånaren att utföra administrativa byråkratiska arbetsuppgifter. Till exempel att samla in, hantera, konvertera och förmedla information från olika källor.
- Det "osynliga arbetet" i form av datainsamling, konvertering och hantering tas sällan med i beräkningen när digitaliseringsprojekt planeras och utvärderas, vilket leder till missvisande effektivitetskalkyler.
- Genom att komplettera nyttokalkyler med ofta förbisedda faktorer som personalens vägledning under och efter införandet, invånarnas inlärningstid och problemlösning samt anhörigas stödinsatser, ges en mer rättvisande bild av digitaliseringens verkliga kostnader och effekter.
- Genom att inkludera "dolda" kostnader i planeringen kan regionen bättre dimensionera sina resurser för att stödja olika målgrupper och säkerställa att digitaliseringen blir inkluderande och effektiv för hela befolkningen.

Förslag på konkreta åtgärder för ökad digital inkludering på Gotland.

Effektiviseringsperspektivet visar inte hela bilden.

Konsekvens: Införandet av digital självservice medför "osynliga kostnader" som riskerar att försummas.

För att undvika orealistiska förväntningar på de förväntade effekterna kan Region Gotland:

- Addera faktorer i Ineras nyttokalkyl som synliggör den tid som invånaren kommer att behöva för att lära sig det nya arbetssättet. Inkludera även tid för att invånaren ska anpassa sig till kommande uppdateringar.
- Addera faktorer i Ineras nyttokalkyl som synliggör att personalen kommer att behöva vägleda och stötta vissa målgrupper i att använda de digitala lösningarna. Inkludera även tid för att hantera frågor i samband med kommande uppdateringar.
- Addera faktorer i Ineras nyttokalkyl som synliggör den tid som anhöriga investerar i att hjälpa till.

Bild 16 (på nästa sida) visar ett exempel på en nyttokalkyl som har adderat kostnader för personalen som ska vägleda och stödja invånare under första året. Genom att ta höjd för de resurser som krävs för att stötta invånare i digitaliseringen kan Region Gotland skapa mer realistiska förväntningar och säkerställa att digital självservice fungerar för alla.

Bild 16. Exempel från Inera på en nyttokalkyl som adderat tid för att vägleda och stödja invånare under första året.

Räkna på kostnader

Gemensam informationsförsörjning, GIF

7. VÄGLEDA OCH STÖDJA INVÅNARE UNDER FÖRSTA ÅRET

Vägleda och stödja invånare under första året

KOSTNADENS NAMN

Testkommun

INTRESSENT

Omfördelning ☺

KATEGORI

Vad behöver invånarna?

En kommun som infört en tjänst som påverkade invånare i liknande utsträckning som GIF hade till exempel:
 - 2,5 månader med extra stöd i form av öppet hus på halvtid
 - Extra informationstillfällen
 - Avsatte tid för handläggaren i varje enskilt möte för att gå igenom den nya tjänsten.
 - Boendestödjare och medborgarkontor ägnade tid åt extra stöd.

FAKTOR	TROLIGT	LÄGST	HÖGST	KÄLLA
Handläggare: extra tid till informationstillfällen och öppet hus				
Antal månader som invånare får extra stöd, genom ex. öppet hus och informationstillfällen	3,0	3,0	3,0	SKRs uppskattning
Antal heltidstjänster som används för att ge extra stöd invånare under perioden	0,5	0,5	0,5	SKRs uppskattning
Antal årsarbetstimmar per handläggare (heltidsarbete)	1 700	1 700	1 700	Hämtas från Räkna på nyttor, rad 88
Totalt antal timmar som handläggare lägger på att ge i extra stöd	213	213	213	Beräkning

Publicerad med tillstånd från Inera. Version 1.0.

9. Samma problem, varje månad

Under kartläggningen lyfte flera av intervjupersonerna att många personer har återkommande problem i två digitala processer: att aktivitetsrapportera och att skriva ut bankkontoutdrag. Socialförvaltningen, Arbetsmarknadstorget, Röda Korset och SFI hjälper sina besökare/elever med olika moment relaterade till Aktivitetsrapporten.

Bankkontoutdrag skrivs ofta ut på biblioteken och det händer även att eleverna på SFI ber om att få skriva ut just bankkontoutdrag. Även Socialförvaltningen har en skrivare i receptionen som bland annat används för detta syfte.

Digital aktivitetsrapportering kan skapa särskilda utmaningar

Aktivitetsrapporten fylls i på Arbetsförmedlingens webbsida och är ett sätt att visa att man fullföljer sina åtaganden på väg mot en egen försörjning. Även ekonomiskt bistånd förutsätter att den sökande har aktivitetsrapporterat till Arbetsförmedlingen.

Aktivitetsrapporten ska lämnas in senast den 14 varje månad.

Arbetsförmedlingens förnyelseresa (2014–2021) fokuserade starkt på digitalisering av myndighetens service. Myndigheten har en kund- och kanalstrategi där arbetssökande i första hand ska använda digital självservice och i andra hand fördjupat stöd. Det ska leda till färre personliga fysiska möten mellan arbetsförmedlare och arbetssökande.¹⁰⁶ Om en arbetssökande har behov av fördjupat stöd behöver Arbetsförmedlingen ett medicinskt utlåtande av en läkare eller någon annan profession.¹⁰⁷

Enligt socialsekreterare på Försörjningsstödsenheten kan psykisk ohälsa och/eller olika kognitiva funktionsnedsättningar vara orsaker till att man glömmer eller inte klarar av att fylla i aktivitetsrapporten på egen hand.¹⁰⁸ Det överensstämmer med en granskning av Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) som rapporterar att psykisk ohälsa eller någon form av funktionsnedsättning kan göra att aktivitetsrapporteringen leder till en extra belastning eller något som den sökande inte klarar av.¹⁰⁹ I samma granskning lyfte även handläggare att aktivitetsrapporteringen inte kom vissa grupper av arbetssökande till nytta. Exempel på sådana grupper var långtidsarbetslösa, personer med funktionshinder,

¹⁰⁶ Statskontoret (2019) *Arbetsförmedlingens interna styrning. Slutrapport om förändringsarbetets genomslag*.

¹⁰⁷ Arbetsförmedlingen (2024) *Medicinsk utlåtande*.

¹⁰⁸ Informant i intervju A den 24 oktober 2024.

¹⁰⁹ Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (2018) *Aktivitetsrapportering – till vilken nytta och för vem? Rapport 2018:5*.

personer som är i någon form av rehabilitering, språksvaga och halvtidssjukskrivna.¹¹⁰ Denna insikt är särskilt relevant för Finsams arbete, då många av personerna som behöver samordnade insatser berörs av Aktivitetsrapporteringen till Arbetsförmedlingen. personer

Bankens digitalisering blev bibliotekets pappersutskrifter

Ansökan om ekonomiskt bistånd görs månadsvis och ska innehålla underlag på samtliga utgifter som man beräknas ha den kommande månaden. Det är viktigt att bifoga en utskrift på sitt bankkontoutdrag så att socialförvaltningens försörjningsstödsenhet kan kontrollera alla ekonomiska transaktioner. Flera av bankkontoren tar ut en avgift per utskrift. På Almedalsbiblioteket, i likhet med många andra folkbibliotek runt om i landet, märker man ett ökat antal utskrifter av bankkontoutdrag i slutet av månaden. Den här hanteringen förefaller vara analog, eftersom utskrifter är inblandade. Men egentligen har bankens digitalisering skapat ett hinder för den som söker ekonomiskt bistånd att på ett enkelt sätt förmedla sin information till Socialförvaltningen.

Under 2024 sjösatte SKR ett kommungemensamt handslag; en ny målbild och en gemensam riktning som mynnat ut i ett antal konkreta digitaliseringsinitiativ. Ett av dessa initiativ är Gemensam Informationsförsörjning (GIF) ekonomiskt bistånd. Det går i korta drag ut på att den som ansöker om ekonomiskt bistånd ska logga in på ett ställe med möjlighet att samla efterfrågad information.¹¹¹

¹¹⁰ Ibid.

¹¹¹ Sveriges kommuner och regioner (2024) *Gemensam InformationsFörsörjning (GIF) – Ekonomiskt bistånd*.

Avsnittet i korthet

- Aktivitetsrapporteringen till Arbetsförmedlingen har visat sig vara en extra belastning för personer som lider av psykisk ohälsa eller har någon form av funktionsnedsättning. Detta kan även äventyra deras försörjning.
- Hanteringen av kontoutdrag medför både praktiska problem och kostnader varje månad. Bankernas digitalisering har paradoxalt nog skapat nya hinder för personer som söker ekonomiskt bistånd.
- Folkbibliotek har blivit en informell lösning för utskrift av bankkontoutdrag. Detta visar hur digitaliseringen kan skapa oförutsedda hinder i vardagen för ekonomiskt utsatta personer.
- Det finns potentiella lösningar på gång genom SKR:s initiativ *Gemensam Informationsförsörjning (GIF) ekonomiskt bistånd*, dock inte inom närtid.

Förslag på konkreta åtgärder för ökad digital inkludering på Gotland.

En del personer har återkommande svårigheter att hantera den digitala aktivitetsrapporteringen till Arbetsförmedlingen, särskilt de med psykisk ohälsa eller kognitiva funktionsnedsättningar. Aktivitetsrapporten, som ska lämnas in digitalt varje månad till Arbetsförmedlingen, kan därför bli ett särskilt kritiskt moment för många i Finsams målgrupper.

Konsekvens: När aktivitetsrapportering primärt sker digitalt behöver det finnas stöd som säkerställer att personer inte riskerar sin försörjning på grund av tekniska barriärer. Glömda eller ofullständiga aktivitetsrapporter kan leda till komplikationer kring både aktivitetsersättning och ekonomiskt bistånd, vilket skapar oro och osäkerhet för den enskilde.

För att underlätta digital aktivitetsrapportering kan Finsams parter:

- Kartlägga vilka moment i aktivitetsrapporteringen som upplevs särskilt utmanande för målgrupperna.
- Identifiera var i processen personer riskerar att få problem med rapporteringen.
- Utveckla anpassat stöd för aktivitetsrapportering som utgår från individens förutsättningar.

Genom att fokusera på just aktivitetsrapporteringen kan Finsam bidra till att en central digital tjänst blir mer tillgänglig för alla som behöver använda den.

Personer som söker ekonomiskt bistånd behöver månadsvis skaffa utskrifter av sina bankkontoutdrag, vilket skapar merarbete och kostnader.

Konsekvens: Den digitala utvecklingen hos bankerna har oavsiktligt skapat ett praktiskt hinder i handläggningen av ekonomiskt bistånd.

För att minska de praktiska hinder som drabbar de mest utsatta medborgarna kan Region Gotland:

- Ta initiativ till samverkan med bankerna för att förenkla åtkomsten till och delningen av bankkontoutdrag (Socialförvaltningen).
- Undersöka möjligheterna att vara med och påverka SKR:s initiativ "Gemensam Informationsförsörjning ekonomiskt bistånd" så att inte utskrifterna av bankkontoutdragen fortsätter att orsaka merarbete.

10. Digital post

Utredningen om digital post (2024:47) analyserade möjligheterna att införa en skyldighet att skicka och ta emot digital post. Utredaren lämnade förslaget om en ny lag att statliga myndigheter, kommuner och regioner ska skicka digital post. Däremot landade utredningen i att det bör vara valfritt för privatpersoner och företag att ta emot digital post.¹¹² Införande och utveckling av Digital post är ett av initiativen som pågår i Handslaget för digitalisering (SKR). Målet för initiativet är att alla invånare och företag som har en säker digital brevlåda ska få minst 80 procent av sin viktiga post från kommunen till denna.

Det finns idag tre digitala brevlådor för privatpersoner – Kivra, Billo och Min myndighetspost. Min myndighetspost är bara för att ta emot post från offentliga aktörer. Med de andra två kan man ta emot digital post från både offentliga aktörer och från privata företag. Med sex miljoner användare är Kivra AB den överlägset största aktören inom digitala brevlådor i Sverige.¹¹³

It-handledaren på Korpens bibliotek berättar att ett grundläggande problem är att många inte vet om att de har en digital brevlåda.¹¹⁴ Detta kan få allvarliga konsekvenser. Det har till exempel hänt att personalen har hjälpt någon att logga in och de hittade flera fakturor som redan hade förfallit. En annan informant berättade om erfarenheten att ha råkat ut för en straffavgift från Skatteverket på grund av ovetskap om att myndigheten använde den digitala brevlådan.¹¹⁵ Detta tyder på brister i informationskedjan till användarna.

Digital kompetens handlar inte bara om att kunna använda teknik, utan också om att kunna prioritera och filtrera den information som kommer genom olika digitala kanaler. Både It-handledaren och bibliotekarien på Korpens bibliotek lyfte att många användare har svårt att sälla mellan viktig och mindre viktig information i telefonens notifikationer.

*”– Folk har väldigt många notiser på telefonen och det är vanligt att vi får höra ”Vad är det här? Hur ska jag ta bort det? Det är irriterande.”*¹¹⁶

Problemet blir särskilt allvarligt när viktiga meddelanden blandas med mindre viktiga. Till exempel när notiser om vårdkallelser eller betalningspåminnelser hamnar mitt i en stor mängd nyhetsnotiser.

¹¹² SOU 2024:47 *Digital myndighetspost. Betänkande av Utredningen om digital post.*

¹¹³ Digg (2024) *Statistik och prognoser för digital post. Vecka 50, 2024.*

¹¹⁴ Informant i intervju C den 11 november 2024.

¹¹⁵ Skribenten har valt att anonymisera vilken intervju.

¹¹⁶ Informant i intervju C den 11 november 2024.

Avsnittet i korthet

- Många vet inte att de har en digital brevlåda och riskerar därför att missa viktig post från myndigheter och offentlig verksamhet. Detta kan leda till förseningsavgifter, inkassokrav och andra ekonomiska påföljder.
- Digital kompetens handlar inte bara om teknisk kunskap – det handlar också om att kunna filtrera och prioritera information. Många har svårt att sälla mellan viktiga meddelanden och mindre viktiga notiser i telefonen.
- Det finns tre digitala brevlådor i Sverige, där Kivra är störst med sex miljoner användare. Min myndighetspost är enbart för offentliga aktörer, medan Kivra och Billo hanterar både offentlig och privat post.
- En ny lag föreslår att myndigheter, kommuner och regioner ska skicka digital post. SKR:s mål är att 80% av all viktig kommunal post ska nå invånare digitalt. Men det ska vara frivilligt för privatpersoner att ta emot digital post.
- För att helt lyckas med övergången till digital post behöver Region Gotland utveckla hela informationskedjan, erbjuda riktat stöd till sårbara grupper och säkerställa att det finns analoga alternativ för de som behöver det.

Förslag på konkreta åtgärder för ökad digital inkludering på Gotland.

Brister i informationskedjan till användarna angående digital post

Konsekvens 1: Personer som inte har fått adekvat information om hur digital post fungerar riskerar att missa viktiga meddelanden från offentlig verksamhet, vilket kan leda till ekonomiska påföljder som inkassokrav och straffavgifter.

Konsekvens 2: Ökade kostnader för verksamheter som inför digital post om inte kommunikationen och implementeringen fungerar som förväntat, då de behöver hantera fler manuella utskick och förfrågningar.

För att skapa bättre förutsättningar för invånare att ta emot digital post kan Region Gotland:

- Vidareutveckla hela informationskedjan gällande digital post och identifiera särskilt sårbara målgrupper och deras behov.
- Samverka nära organisationer som FUNKISAM Gotland, PRO Gotland, SPF Seniorerna Gotlandsdistriktet och SKPF för att inkludera deras perspektiv och synpunkter.
- Utveckla en kommunikationsplan för att säkerställa att alla invånare får tydlig och lättförståelig information om regionens digitala post.
- Erbjuder riktade utbildningsinsatser och personligt stöd i regionens lösningar för digital post. Särskilt för äldre och personer med funktionsnedsättning.
- Säkerställa att det finns analoga alternativ för de som inte kan eller vill ta emot digital post, så att ingen lämnas utanför.
- Genomföra regelbunden uppföljning och utvärdering av informationsinsatserna för att kontinuerligt förbättra och anpassa kommunikationen.

Genom att aktivt involvera invånarnas perspektiv och behov kan Region Gotland minimera riskerna och skapa en smidig övergång till digitala posttjänster.

11. Svåra konsumentmarknader

Konsumentverkets statistik visar att många upplever problem vid köp av abonnemang och prylar som är nödvändiga i en digital vardag. Dessutom har e-handeln vuxit explosionsartat de senaste åren. Digitalisering och ökad internationell konkurrens har lett till alltmer komplexa konsumentmarknader.

Dåliga köp kostar Sveriges konsumenter 40 miljarder om året.¹¹⁷ Konsumentverkets Konsumentskadeundersökning visar att flest problem uppstår vid köp av livsmedel, telekomtjänster (summan av andelarna för internet, mobiltelefoni och tv-kanaler), kläder, restaurangbesök, hemelektronik och tågresor.¹¹⁸ År 2023 kom det in 32 303 ärenden till ARN, vilket är en ökning med 6 262 ärenden jämfört med året innan.¹¹⁹ Det ökade antalet anmälningar till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) visar att många konsumenter får problem med sina köp.¹²⁰

När det gäller telekomtjänster uppgav 22 procent av de tillfrågade att de hade fått problem eller blivit missnöjda under de senaste 12 månaderna, efter ett köp där de ansåg att de hade anledning att klaga.¹²¹ Tidigare studier om unga vuxna och deras ekonomi, lyfter räkningar som har att göra med mobiltelefoner och abonnemang som en anledning till att unga hamnar i skuldfällan.¹²² På Gotland finns särskilda utmaningar med begränsad konkurrens bland teleoperatörer, där Telia dominerar marknaden, särskilt på landsbygden. Detta påverkar tillgängligheten och valfriheten för digitala tjänster. It-handledaren lyfte även aktuella konsumentproblem kopplade till stängningen av Teliabutiken i Visby.¹²³

Sveriges Konsumenter granskade hösten 2024 uppsägningsprocessen hos 20 digitala underhållnings- och nyhetstjänster. Samtliga tjänster använder sig av vilseledande webbdesign som försvårar för konsumenten att avsluta sitt abonnemang. Det kan röra sig om onödigt många klick, förvirrande färgval eller att uppsägningsfunktionen är svår att hitta eller saknas helt. Resultatet visar på ett tydligt behov av stärkt konsumentskydd inom området digitala prenumerationer.¹²⁴

¹¹⁷ Konsumentverket (2024) *Konsumentskadan i Sverige - vad kostar det när köpet gått fel?*

¹¹⁸ Ibid.

¹¹⁹ Allmänna reklamationsnämnden (2024) *Statistik*.

¹²⁰ Regeringen (2024) *Uppdrag till Konsumentverket att stärka och utveckla stödet till den kommunala konsumentvägledningen*.

¹²¹ Ibid.

¹²² Larsson, S., Svensson, L., & Carlsson, H. (2016) *Digital Consumption and Over-Indebtedness Among Young Adults in Sweden*.

¹²³ Informant i intervju C den 11 november 2024.

¹²⁴ Sveriges konsumenter (2024) *Är du säker på att du vill lämna oss? Vilseledande webbdesign i 20 medietjänsters uppsägningsflöden*.

Att konsumentmarknaderna blir mer komplexa innebär att konsumenters behov av information och vägledning ökar.¹²⁵ Bland annat PRO:s medlemmar lyfter fram behovet av konsumentvägledning på det digitala området.¹²⁶ De menar att det är svårt att veta vilka produkter och tjänster man behöver, och vad som är rimligt att betala för dem.

I Sverige finns olika aktörer som ger oberoende stöd till konsumenter. Kommunernas konsumentvägledning är särskilt viktig för de som behöver stöd via personliga möten.¹²⁷ Till skillnad från budget- och skuldrådgivning är konsumentvägledning ingen obligatorisk kommunal tjänst. På Gotland, liksom i 122 andra kommuner (42 procent), saknas lokal konsumentvägledning. Gotlänningarna är i stället hänvisade till:

- Digitala råd på nätet.
- Konsumentverkets rådgivning.
- Konsumentbyråernas stöd via telefon, chatt eller e-post.

En lokal konsumentvägledare skulle kunna ge mer anpassat stöd utifrån öns specifika utmaningar än vad de nationella aktörerna kan erbjuda.

Avsnittet i korthet

- Digitala konsumentmarknader blir alltmer komplexa. Telekomtjänster och hemelektronik är bland de vanligaste områdena där konsumenter upplever problem.
- Gotland saknar lokal kommunal konsumentvägledning. Invånarna är hänvisade till digitala råd och nationell rådgivning som inte kan ge anpassat stöd utifrån öns specifika förutsättningar.
- Särskilt äldre och andra sårbara grupper efterfrågar personlig konsumentvägledning för att kunna navigera i det digitala landskapet. De behöver hjälp att förstå vilka produkter och tjänster de behöver och vad som är rimligt att betala.
- En lokal konsumentvägledning skulle kunna erbjuda personligt stöd, samarbeta med lokala organisationer och arrangera utbildningar för att minska risken för kostsamma felbeslut i de digitala konsumentmarknaderna.

¹²⁵ Regeringen (2024) *Uppdrag till Konsumentverket att stärka och utveckla stödet till den kommunala konsumentvägledningen*.

¹²⁶ Pensionärernas riksorganisation (2023) *Pensionärers digitala vardag – 14 insikter*.

¹²⁷ Konsumentverket (2024) *Läget i landet 2023 – Konsumentvägledning*.

Förslag på konkreta åtgärder för ökad digital inkludering på Gotland.

Telekomtjänster och hemelektronik är svåra konsumentmarknader.

Konsekvens: Kotsamma konsumentproblem för Gotlands invånare, särskilt för utsatta grupper som riskerar att drabbas hårdast.

För att underlätta för Gotlands konsumenter kan Region Gotland:

- Etablera en kommunal konsumentvägledning som kan adressera öns specifika konsumentutmaningar. Denna vägledning bör:
 - Erbjuder personlig rådgivning och praktisk hjälp för att konsumenter ska kunna göra informerade val i samband med både e-handel, telekomtjänster och hemelektronik.
 - Samarbeta med lokala intresseorganisationer för att nå ut till äldre och andra sårbara grupper
 - Arrangera informations- och utbildningstillfällen för allmänheten för att höja kunskapen om hur man undviker att bli lurad på nätet.

Genom en proaktiv kommunal konsumentvägledning kan Region Gotland bidra till att minska de ekonomiska konsekvenserna för invånarna i dessa utmanande konsumentmarknader.

12. Språk och begriplighet

Svåra ord och begrepp skapar stora digitala hinder för vissa användare. Dessutom leder det till merarbete för handläggare som måste korrigera felaktigheter. Att förenkla språket är därför en viktig del av arbetet med digital tillgänglighet.

När Riksrevisionen granskade statliga digitala tjänster till privatpersoner påpekades flera brister. Bland annat innehåller tjänsterna begrepp som tycks utgå ifrån ett myndighetsinternt språkbruk.¹²⁸ Även forskare vid KTH, som granskat e-hälsotjänsten 1177 direkt, lyfter språknivån som ett problem och påpekar att 20–25 procent av befolkningen har generella läs- och skrivsvårigheter.¹²⁹

Om många lämnar fel uppgifter i en e-tjänst beror det troligtvis på att något brister i dialogen med användaren. I samband med en förbättring av e-tjänsten för ansökan om sjukpenning konstaterade tillgänglighetsstrategen på Försäkringskassan att de inte riktigt lyckades förklara vilket datum som ska fyllas i.¹³⁰ Försäkringskassan tog därför hjälp av extremanvändare för att få veta "Hur frågar vi så att användare förstår?" Tillsammans skissade gruppen på nya formuleringar och en ny design av datumfältet. När det nya formuläret ersatte det gamla halverades antalet som fyllde i fel datum.¹³¹ Färre behövde komplettera och fler ansökningar kunde behandlas automatiskt. En enorm utdelning på en förhållandevis minimal insats.

Ett annat vanligt förekommande hinder i användning av offentlig digital självservice är att användaren ännu inte har lärt sig svenska språket på den nivå som krävs. Problemet är återkommande, eftersom många e-tjänster enbart finns på svenska.¹³² Under pandemin hade till exempel eleverna på SFI svårt att navigera viktiga digitala tjänster som covidtestning, vaccinbokning och att hitta korrekt hälsoinformation.¹³³ Den allra mest essentiella informationen var översatt men svår att hitta till.

*"– Trots att information fanns tillgänglig på olika språk, som arabiska och tigriska, kunde den vara svår att hitta och låg ofta "sju klick på svenska" bort."*¹³⁴

¹²⁸ Riksrevisionen (2023) *Digitala tjänster till privatpersoner – stora utvecklingsmöjligheter för statliga myndigheter*.

¹²⁹ Jonsson et al. (2023) *Tillgänglighet och användbarhet i 1177 direkt*.

¹³⁰ Raymond, T. (2024) *Digital delaktighet. Digitalisering som inte lämnar någon utanför*.

¹³¹ Söderström, J. (2024) *Hur en liten ändring sparade elva årsarbetstider*.

¹³² Riksrevisionen (2023) *Digitala tjänster till privatpersoner – stora utvecklingsmöjligheter för statliga myndigheter*.

¹³³ Informant i intervju H den 13 december 2024.

¹³⁴ Informant i intervju H den 13 december 2024.

När en digital plattform som Unikum blir den primära kommunikationsvägen mellan skola och hem, och dessutom kräver BankID för inloggning, skapas dubbla barriärer för många vårdnadshavare. Många vuxenstuderande på SFI är även vårdnadshavare vilket gör att verksamhetsutvecklare på SFI har fått insikter om hur svårnavigerad lärplattformen Unikum är för någon som har språkbarriärer.¹³⁵ Det finns en risk att viktig information missas.

En studie i Uddevalla kommun visar att barn med språksvaga föräldrar får ta ett stort ansvar de inte ska behöva ta. Barnen blir den som tolkar mellan sina föräldrar och bland annat skola, vård och andra verksamheter, där det är viktigt att förstå vad som sägs och skrivs för att kunna göra rätt. Barnen får även hjälpa till att hantera och vägleda i e-tjänster där det inte får bli fel såsom Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan eller Migrationsverket.¹³⁶

Tillgång till digital information ersätter inte personlig vägledning

På Visby Servicekontor (Statens Servicecenter) är det många besökare som bara vill försäkra sig om att de gjort rätt i de digitala systemen. Som kontorsområdeschefen uttrycker det:

"– Våldigt många av våra kunder skulle kunna klara sig själva om de bara kände trygghet."¹³⁷

Även hos Regionupplysningen har karaktären på frågorna förändrats över tid. Tidigare förekom många enkla frågor om öppettider och liknande men nu handlar det ofta om att hjälpa människor tolka den information som de redan hittat. Som regionupplysaren uttrycker det:

"– Enklare medborgarfrågor existerar i mindre omfattning idag. De flesta som ringer har varit inne på webbsidan och läst. Vi behövs i nästa steg, när de ska tolka informationen och agera på den."¹³⁸

¹³⁵ Informant i intervju H den 13 december 2024.

¹³⁶ Nilsson, E., Tutic, M. (2024) *Digital delaktighet för utrikesfödda. Ett projekt för likvärdigt arbete inom Uddevalla kommun.*

¹³⁷ Informant i intervju G den 12 december 2024.

¹³⁸ Informant i intervju I den 13 december 2024.

Avsnittet i korthet

- Svårt språk i digitala tjänster skapar onödiga hinder och merarbete. När Försäkringskassan förbättrade språket i ett datumfält halverades antalet fel – ett exempel på hur små språkförbättringar kan ge stora effekter.
- E-tjänster finns ofta bara på svenska och även när information finns på andra språk kan den vara svår att hitta.
- Vårdnadshavare med språkbarriärer har särskilt svårt med skolans lärplattform Unikum. När digital kommunikation blir huvudkanal mellan skola och hem riskerar viktig information att missas.
- Många besökare på Visby Servicekontor och Regionupplysningen behöver hjälp att tolka information de redan hittat. Som en regionupplysare uttrycker det: "Vi behövs i nästa steg, när de ska tolka informationen och agera på den."
- Barn till språksvaga föräldrar tvingas ofta agera tolkar i viktiga myndighetskontakter och e-tjänster. Detta lägger ett orimligt ansvar på barnen i situationer där det är avgörande att göra rätt.

Förslag på konkreta åtgärder för ökad digital inkludering på Gotland.

Det är svårt att förklara så att alla förstår.

Konsekvens: Språket i e-tjänster och på offentliga webbplatser utgör ett digitalt hinder för användare med svårigheter att läsa och förstå mer komplicerad information.

För att underlätta för användarna kan Region Gotland och Finsams parter:

- Arbeta systematiskt med att förenkla och anpassa språket i e-tjänster och på webbplatser, så att innehållet blir lättläst och lättförståeligt.
- Erbjuder lättillgängligt material och instruktioner på fler språk än enbart svenska för att öka tillgängligheten.
- Genomföra tester med så kallade "extremanvändare" för att identifiera och åtgärda svårbegripliga inslag.
- Säkerställa att det finns möjlighet till personligt stöd och vägledning, exempelvis via Regionupplysningen och Visby servicekontor (Statens servicecenter), för de som behöver hjälp att tolka information.
- Utbilda organisationernas egna medarbetare i klarspråk och användarvänlig kommunikation.
- Utvärdera effekterna av förenklingsarbetet kontinuerligt och göra justeringar vid behov.

Tips!

Projektet "Begriplig text" har publicerat råd utifrån ett helhetsgrepp på vad som gör texter begripliga.¹³⁹

¹³⁹ Dyslexiförbundet m fl. (2019) *Begriplig text*. Webbresurs: <https://begripligtext.se/>

13. Livssituationer med hög oro, stress och sorg

När regelverken är komplexa och livssituationen osäker är det extra svårt att använda digitala tjänster. Vissa myndighetsärenden kan skapa starka känslor av oro och stress. Det gäller särskilt när användaren måste lösa vissa uppgifter där ett misslyckande kan få stora konsekvenser.¹⁴⁰ Vissa digitala tjänster ska användas vid just nedsatt hälsa och/eller nedsatt funktionsförmåga. Detta gäller särskilt myndigheters e-tjänster inom hälso- och sjukvård eller inom socialförsäkringssystemet.

Riksrevisionen konstaterade att personer under 30 år var en av de grupper som mest behövde Försäkringskassans telefonservice. Detta trots att unga generellt anses vara bra på digitala tjänster. Dessa personer kontaktar ofta myndigheten för att de befinner sig i utsatta situationer med psykisk ohälsa, osäkra jobb och ekonomiska problem. De har också ofta begränsad kunskap om socialförsäkringssystemet. Exemplet från Försäkringskassan visar på glappet mellan myndighetens förväntningar – att användare ska hitta information och ansöka digitalt på egen hand – och vad man klarar i en svår livssituation.¹⁴¹ Detta är särskilt relevant för samordningsförbundet Finsams målgrupper som ofta har en komplex livssituation med flera myndighetskontakter och där personligt stöd kan vara avgörande – oavsett ålder eller digital vana.

Begreppet "digital omtanke" adderar perspektiv som utgår från verklig förståelse för människors olika livssituationer och förutsättningar.¹⁴² Detta är särskilt relevant när offentlig sektor digitaliserar sina tjänster. En e-tjänst för ekonomiskt bistånd används av någon i ekonomisk kris. Ett digitalt vårdmöte genomförs med en person som är sjuk. En digital blankett för LSS-stöd fylls i av någon som redan kämpar med många myndighetskontakter. Att visa digital omtanke i samband med utveckling kan till exempel vara att:

- Förstå i vilket tillstånd användaren befinner sig.
- Analysera vilken börda tjänsten lägger på individen.
- Designa med hänsyn till användarens hela livssituation.
- Erbjuder flexibilitet i hur tjänsten kan användas.

För Region Gotland innebär detta att varje digital lösning behöver utvärderas både utifrån teknisk funktionalitet och utifrån hur den påverkar människor i sårbara situationer.

¹⁴⁰ Begripsam (2022) *Rekommendationer för kognitiv tillgänglighet som är anpassade för utveckling av webbplatser och e-tjänster*.

¹⁴¹ RiR 2021:8 *Var god dröj, myndigheterna digitaliserar – service till enskilda som inte kan eller vill vara digitala*.

¹⁴² Axbom, P. (2019) *Digital omtanke*.

Efterlevandeguiden – ett föredöme inom digital omtanke

Efterlevandeguiden (efterlevandeguiden.se) är ett fint exempel på hur digital omtanke kan omsättas i praktiken. Den möter användaren i en av livets svåraste stunder – när en närstående har gått bort. Genom ett varsamt och empatiskt tilltal guidar tjänsten den sörjande genom nödvändiga praktiska steg.

Det som gör guiden särskilt användarvänlig är hur den:

- Delar upp processen i hanterbara steg.
- Använder ett medmänskligt och stödande språk.
- Erbjuder checklistor som hjälper användaren att få överblick.
- Ger tydlig information om vad som behöver göras – och i vilken ordning.
- Tar hänsyn till att användaren kan vara i chock eller sorg.

Detta är digital utveckling när den är som bäst – när tekniken utformas med djup förståelse för användarens känslomässiga situation och behov.

Avsnittet i korthet

- Många använder viktiga e-tjänster när de befinner sig i svåra livssituationer. Digital utveckling bör därför bygga på verklig förståelse för människors olika livssituationer och förutsättningar.
- Komplexa situationer med psykisk ohälsa, osäkra jobb och begränsad kunskap om socialförsäkringssystemet är en anledning till att många som "är digitala" ändå är i behov av telefonsservice.
- "Digital omtanke" handlar om att förstå användarens tillstånd, analysera tjänstens börda på individen och designa med hänsyn till hela livssituationen. Ett bra exempel är Efterlevandeguiden som möter användaren varsamt i sorgen.
- Det kan finnas ett glapp mellan myndigheters förväntningar på digital självservice och vad människor klarar i svåra livssituationer. Detta är särskilt relevant för Finsams målgrupper som kan ha en komplex livssituation med flera myndighetskontakter.
- Region Gotland behöver kartlägga när och hur deras e-tjänster används, lyssna på användarnas upplevelser och säkerställa alternativa vägar för stöd och kommunikation när den digitala vägen blir ett hinder.

Förslag på konkreta åtgärder för ökad digital inkludering på Gotland.

E-tjänster används i många olika livssituationer

Konsekvens: Användare kan befinna sig i en svår livssituation när de förväntas hantera e-tjänsten.

För att utveckla e-tjänster med digital omtanke kan Region Gotland:

- Kartlägga användarnas livssituation när de möter regionens digitala tjänster – är de oroliga, sjuka, stressade eller tyngda av andra myndighetskontakter?
- Se hela människan bakom varje digital interaktion – vilken tid på dygnet används tjänsten, i vilket sinness tillstånd, med vilka förutsättningar?
- Lyssna aktivt på brukare och brukarorganisationer för att förstå vilka moment som upplevs särskilt krävande eller känslomässigt påfrestande.
- Utforma tydliga riktlinjer för hur e-tjänster ska designas med respekt för människors olika tillstånd och behov.
- Säkerställa att det alltid finns alternativa vägar när den digitala vägen riskerar att bli ett hinder.

Med digital omtanke som ledstjärna kan regionen skapa e-tjänster som möter människor där de är, med förståelse för deras situation och med respekt för deras förutsättningar.

14. Lagkrav på tillgänglighet

Personer med vissa funktionsnedsättningar är skyddade av den lagstiftade miniminivån av digital tillgänglighet. Kommersiella aktörer ska följa Lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet (2023:254) som baseras på Tillgänglighetsdirektivet.¹⁴³ Offentliga aktörer ska följa DOS-lagen (lag 2018:1937 om digital offentlig service).

Lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet ställer tillgänglighetskrav på ett antal produkter och tjänster riktade mot konsumenter inom områdena:

- elektronisk kommunikation
- bank- och betaltjänster
- e-handel
- e-böcker
- audiovisuell media (tv)
- persontransport

DOS-lagen kräver att offentliga aktörers digitala tjänster ska vara tillgängliga. Genom att bygga in tillgänglighetskrav redan i upphandlingen följer man både lagen och principen om universell utformning. När dessa krav inkluderas i upphandlingsunderlagen säkerställer man att:

- Leverantörerna måste visa hur de möter tillgänglighetskraven.
- De tekniska lösningarna följer internationella standarder.
- Tillgänglighet blir en naturlig del av utvecklingsprocessen, inte ett tillägg i efterhand.
- Offentliga medel används effektivt genom att undvika dubbelt arbete med anpassningar.

EN 301 549 och Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 är standarder för tillgänglighet inom området informations- och kommunikationsteknik. EN 301 549 och WCAG 2.1 kompletterar varandra för att säkerställa att IKT-produkter och tjänster i EU är tillgängliga och inkluderande för personer med funktionsnedsättning. Den som följer uppsatta standarder behöver inte testa hur det fungerar utan snarare att det fungerar.

¹⁴³ Lag (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet träder i kraft 2025-06-28.

Lagen om offentlig upphandling, LOU, ställer tydliga krav på tillgänglighet vid upphandling. Som offentlig aktör är slutanvändarna ofta alla medborgare och därför behöver man hitta så universella krav som möjligt för att inte riskera att diskriminera någon. Genom att noga tänka igenom krav kring tillgänglighet skapas bättre förutsättningar att senare bedöma att leveransen motsvarar upphandlingen. Man kan se det som en logisk kedja där:

- DOS-lagen ger de juridiska ramarna.
- Upphandlingskrav omsätter DOS-lagen i praktiken.
- Universell utformning säkerställer att resultatet fungerar för alla medborgare.

På så sätt blir upphandling ett kraftfullt verktyg för att skapa ett mer inkluderande digitalt samhälle, där tekniken anpassas efter människor – inte tvärtom.

Avsnittet i korthet

- Offentliga aktörer måste följa **DOS-lagen** (lagen om digital offentlig service) som kräver att digitala tjänster ska vara tillgängliga. Genom att följa europeisk standard (EN 301 549) och WCAG 2.1 säkerställs en miniminivå av digital tillgänglighet.
- För kommersiella aktörer gäller **Lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet** inom områden som e-handel, bank- och betaltjänster, elektronisk kommunikation och audiovisuell media.
- Upphandling är ett kraftfullt verktyg för digital inkludering. När tillgänglighetskrav byggs in redan i upphandlingen följer man både lagen och principen om universell utformning – att tjänster ska fungera för alla från början.
- Leverantörer måste kunna visa hur de möter tillgänglighetskraven och de tekniska lösningarna ska följa internationella standarder. Detta förhindrar onödigt dubbelarbete med anpassningar i efterhand.
- Genom att systematiskt utvärdera tillgänglighet och samarbeta med brukarorganisationer kan Region Gotland säkerställa att digitala tjänster faktiskt fungerar för alla medborgare och inte endast uppfyller formella krav.

Förslag på konkreta åtgärder för ökad digital inkludering på Gotland.

Digitala tjänster och produkter fungerar inte för personer med vissa funktionsnedsättningar.

Konsekvens: Användare med funktionsnedsättningar riskerar att diskrimineras om de digitala lösningarna inte är tillgängliga för dem.

För att främja lika rättigheter kan Region Gotland:

- Säkerställa att alla upphandlingar av digitala tjänster och produkter följer tillgänglighetskraven enligt DOS-lagen (lagen om digital offentlig service).
- Tydliggöra och kommunicera dessa krav på tillgänglighet till potentiella leverantörer för att säkerställa att de följs.
- Utveckla rutiner för att systematiskt utvärdera huruvida de inköpta lösningarna lever upp till tillgänglighetsstandarderna i praktiken.
- Samarbeta med brukarorganisationer och experter på tillgänglighet för att identifiera relevanta krav och följa upp implementeringen.
- Integrera principen om universell utformning i den digitala utvecklingen, så att tjänster och produkter från början är fullt tillgängliga för alla.

Genom att aktivt använda offentlig upphandling som ett verktyg för att säkerställa digital tillgänglighet, kan Region Gotland bidra till att alla ges lika förutsättningar att ta del av den digitala samhällsutvecklingen.

15. Digital arbetsmiljö

Digitaliseringen påverkar stora delar av livet och även arbetsmiljön. Därför är det bra att prata om den digitala arbetsmiljön, på samma vis som vi pratar om andra delar av arbetsmiljön. Den digitala arbetsmiljön är de delar av arbetet som rör digitala program och system. Det kan vara allt från fjärrkontrollen i konferensrummet till företagets ekonomisystem.

Det är arbetsgivaren som ytterst ansvarar för arbetsmiljön, även den digitala. Brister i den digitala arbetsmiljön medför ofta kognitiva belastningar, det vill säga påfrestningar på hjärnan och tankeförmågan.

Det skapar särskilda utmaningar när medarbetare behöver använda system de sällan nyttjar, till exempel för att ansöka om semester några gånger per år. När personalen på Karolinska Institutets bibliotek räknade hur många system de använde under en dag så landade de tillsammans på 117 system.¹⁴⁴ Många användes bara av någon enstaka person under dagen. En oroande upptäckt i samband med inventeringen var att bland de tio mest använda systemen fanns det tre som personalen kommenterat som jobbiga och frustrerande att använda.

Situationen kan vara ännu mer krävande för vissa yrkesgrupper. Informationsarkitekten Jonas Söderström, som undersökt hur bristfälliga IT-system påverkar arbetsmiljön, beskriver ett talande exempel: En skolsekreterare behövde dagligen hantera 21 olika system från olika förvaltningar och myndigheter. Eftersom varje system hade separat inloggning och krävde lösenordsbyte var fjärde vecka, tvingades sekreteraren byta lösenord strax över 270 gånger per år – i genomsnitt mer än en gång per arbetsdag.¹⁴⁵

Med flera system ökar även risken för användbarhetsbrister. Om något av systemen man jobbar med medför belastningar är det kanske ett mindre problem. Har däremot flera av systemen sina egna användbarhetsbrister så kan arbetsmiljön bli kaotisk.¹⁴⁶ De flesta system som anställda växlar mellan skiljer sig åt i små, irriterande och oförutsägbara detaljer.¹⁴⁷ Sitter spara-knappen till höger eller vänster? Eller är den placerad på samma ställe som radera-knappen råkar sitta i ett annat system? Ett typiskt exempel från sjukvården är att olika system, som används parallellt under dagen, har olika format för personnummer och datum.

¹⁴⁴ Söderström, J. (2015) *Jävla skitsystem!* Räkningen gjordes den 18 februari 2014.

¹⁴⁵ Söderström, J. (2022) *270 lösenordsbyten – på 252 arbetsdagar.*

¹⁴⁶ Walldius, Å., Gulliksen, J., Lantz, A., Sandblad, B., & Åborg, C. (2015) *Digital arbetsmiljö.*

¹⁴⁷ Söderström, J. (2015) *Jävla skitsystem!*

Förvaltningarnas strategiska HR-nätverk har, tillsammans med Region Gotlands HR-direktör, enats om att utveckla arbetsmiljöarbetet utifrån Sunt arbetslivs åtta friskfaktorer.¹⁴⁸ Sunt arbetsliv har bland annat tagit fram en checklista för att göra en digital skydds rond, Digi-ronden.¹⁴⁹

Avsnittet i korthet

- Brister i digital arbetsmiljö skapar kognitiva belastningar, det vill säga påfrestningar på hjärnan och tankeförmågan. Ett exempel är när personal tvingas hantera många olika system.
- En inventering på Karolinska Institutets bibliotek visade att personalen tillsammans använde 117 system under en dag. Tre av de tio mest använda systemen beskrevs som jobbiga och frustrerande att använda.
- Personal som använder flera system parallellt kan drabbas av en omfattande lösenordshantering.
- Användbarhetsbrister förvärras när system som används parallellt har olika logik. Det kan till exempel vara att knappar för samma funktion sitter på olika ställen eller att datum och personnummer skrivs i olika format.
- Den digitala arbetsmiljön är arbetsgivarens ansvar, precis som den fysiska arbetsmiljön. Region Gotland kan använda "Digi-ronden" från Sunt arbetsliv för att kartlägga och åtgärda brister.
- För att skapa en hållbar digital arbetsmiljö behöver regionen involvera personalen aktivt, avsätta resurser för förbättringar och följa upp effekterna av åtgärderna över tid.

¹⁴⁸ Region Gotland (2023) *Verksamhetsplan 2024–2028, Hälso- och sjukvårdsnämnden*.

¹⁴⁹ Sunt arbetsliv, Digi-ronden.

Förslag på konkreta åtgärder för ökad digital inkludering på Gotland.

Brister i den digitala arbetsmiljön leder till att personalen utsätts för belastningar av olika slag.

För att integrera den digitala arbetsmiljön som en del av det ordinarie arbetsmiljöarbetet kan Region Gotland:

- Regelbundet genomföra "Digi-ronden" från Sunt arbetsliv för att kartlägga och identifiera brister i de digitala system och verktyg som personalen använder.
- Utifrån resultaten från Digi-ronden, ta fram handlingsplaner för att åtgärda de uppmärksammade problemen och förbättra den digitala arbetsmiljön.
- Involvera personalen aktivt i utvärderingen av den digitala arbetsmiljön och implementeringen av förbättringar för att ta tillvara deras praktiska erfarenheter.
- Avsätta tillräckliga resurser och kompetens för att kunna genomföra nödvändiga förändringar av digitala system och verktyg utifrån medarbetarnas behov.
- Följa upp effekterna av åtgärderna över tid och justera insatserna vid behov för att upprätthålla en god och hållbar digital arbetsmiljö.

Genom att integrera den digitala arbetsmiljön i det systematiska arbetsmiljöarbetet kan Region Gotland säkerställa att personalen får en hållbar arbetssituation, vilket direkt bidrar till Hållbarhetspolicyns mål om att "främja goda, jämlika och jämställda arbets- och livsvillkor" och att "arbeta systematiskt med hållbarhet i kvalitets- och verksamhetsutveckling".¹⁵⁰

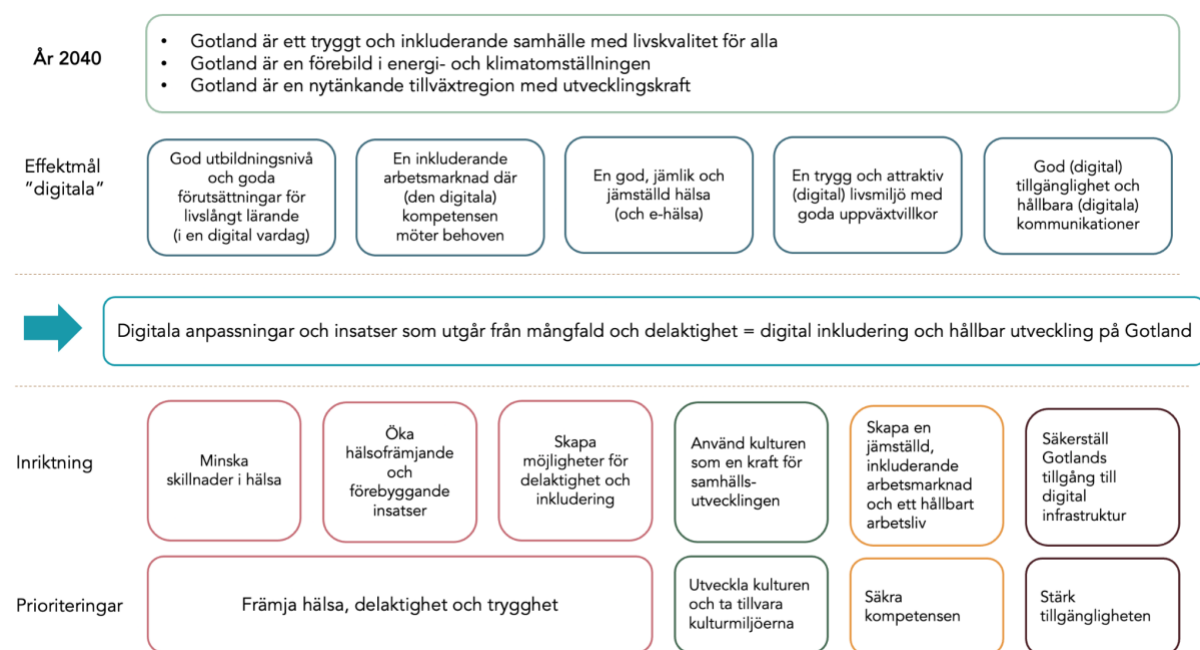
¹⁵⁰ Region Gotland (2024) *Hållbarhetspolicy*. Citat från sidan 4.

16. När stuprören står i vägen för digital inkludering

En effektivare digitalisering av Sverige kräver framför allt bättre samordning mellan olika aktörer. Problemet är att det är svårt med samarbete mellan olika delar av offentlig sektor, oavsett om det gäller mellan myndigheter, regioner eller kommuner. De arbetar ofta isolerade inom sina egna områden.¹⁵¹ När Gotland tar sikte på 2040 behöver digitaliseringen vara en naturlig del av samhällsutvecklingen, inte ett isolerat teknikprojekt. Genom att integrera digitala perspektiv som utgår från mångfald och delaktighet, i befintliga strukturer och samarbeten, byggs ett inkluderande digitalt samhälle där ingen lämnas utanför.

Bild 17 visar hur Gotlands digitala omställning skulle kunna vara en integrerad del av regionens utvecklingsstrategi mot 2040, inte ett separat spår. "Digitala" tillägg i effektmålen illustrerar hur digitala dimensioner (markerade med parenteser) skulle kunna finnas inbäddade i befintliga målsättningar.

Bild 17. Vårt Gotland 2040 och digital inkludering.



Bilden är skapad av Terese Raymond (2025) CC-BY 4.0.

¹⁵¹ Digg (2024) Ett samhälle i förändring – underlag till regeringens strategiska prioriteringar.

Nyckeln till digital inkludering är att mångfald och delaktighet genomsyrar digitala anpassningar och insatser. En tydlig riktning mot digital inkludering skapar synergieffekter för hållbar utveckling. Detta synliggörs i bildens mittsektion. Delaktighet, tillgänglighet och inkludering genomsyrar redan konkreta inriktningar och prioriteringar i Vårt Gotlands 2040.

Strukturen betonar att digital inkludering inte handlar om separata tekniska projekt, utan om att integrera digitala möjligheter i samhällets befintliga strukturer och utvecklingsprocesser. Insatser för att bryta ofrivillig ensamhet hos äldre personer kan till exempel kombineras med informationsinsatser om digitala hjälpmedel som underlättar vardagen. Detta blir särskilt relevant i en tid där AI och andra nya teknologier snabbt förändrar förutsättningarna inom många områden.

Gotlands regionala utvecklingsstrategi lyfter fram flera kraftsamlingsområden där samordning är central – särskilt inom social hållbarhet och näringslivsutveckling. Tillgänglighetsrådet och Pensionärsrådet är redan etablerade forum som representerar grupper som riskerar digitalt utanförskap. Genom dessa råd kan man:

- Fånga upp verkliga behov och utmaningar direkt från målgrupperna.
- Förankra digitala initiativ i befintliga nätverk.
- Effektivt nå ut med insatser genom etablerade kanaler.
- Undvika dubbelarbete och parallella strukturer.

En strategisk samordningsfunktion skulle kunna vara navet som kopplar ihop olika aktörer och perspektiv, utan att skapa nya administrativa lager. Denna funktion skulle även kunna vara en samarbetspartner i befintliga råd. Detta skulle ge Gotland en modell för digital inkludering som bygger på samordning och samverkan – i linje med vad Digg efterlyser på nationell nivå.

Avsnittet i korthet

- Effektiv digitalisering i Sverige kräver bättre samordning mellan aktörer. Utmaningen ligger i svårigheterna med samarbete mellan olika delar av offentlig sektor.
- Digital inkludering kan inte hanteras som isolerade teknikprojekt utan måste integreras i samhällsutvecklingen. För Gotland 2040 innebär detta att digitaliseringen bör vara en naturlig del av regionens utvecklingsstrategi, inte ett separat spår.
- Genom att integrera digitala perspektiv som utgår från mångfald och delaktighet, i befintliga strukturer och samarbeten, byggs ett inkluderande digitalt samhälle där ingen lämnas utanför.
- Etablerade forum som Tillgänglighetsrådet och Pensionärsrådet kan användas för att fånga upp verkliga behov och utmaningar direkt från målgrupperna, förankra digitala initiativ i befintliga nätverk och nå ut med insatser genom etablerade kanaler.
- En strategisk samordningsfunktion föreslås som nav för att koppla ihop olika aktörer och perspektiv, utan att skapa nya administrativa lager. Modellen skulle ge Gotland ett arbetssätt för digital inkludering som bygger på samordning och samverkan, i linje med vad Digg efterlyser på nationell nivå.

Förslag på konkreta åtgärder för ökad digital inkludering på Gotland.

Arbete med digital inkludering kräver samordning mellan flera nivåer.

Konsekvens: För att skapa verklig effekt behöver insatser samordnas mellan förvaltningar, sektorer och nivåer.

För att stärka samordningen kan Region Gotland:

- Inrätta en strategisk samordningsroll för digital inkludering som kan driva det strategiska arbetet och säkra synergieffekter mellan olika insatser.
- Adressera digital delaktighet i Tillgänglighetsrådets frågeställningar för att integrera digital tillgänglighet som en del av uppdraget.
- Adressera digital delaktighet i Pensionärsrådets frågeställningar för att integrera digital tillgänglighet som en del av uppdraget.

Med en tydlig samordning och etablerade forum för dialog ökar möjligheten att skapa positiva synergieffekter där olika initiativ förstärker varandra istället för att utvecklas parallellt.

Aktörskarta för arbete med digital inkludering

Modellen *Aktörskarta för arbete med digital inkludering* (se bild 18, nästa sida) visualiserar olika funktioner och hur de tillsammans skapar förutsättningar för digital delaktighet. Varje del i digitaliseringen påverkar människors möjligheter att delta i det digitala samhället. Alla aktörer har en viktig roll i att skapa ett digitalt samhälle som fungerar för alla på lika villkor. Det betyder:

- Att flera olika verksamheter behöver arbeta tillsammans (tvärsektoriellt arbete).
- Att staten, regionerna och kommunerna behöver samarbeta bra (flernivåsamverkan).

Modellen *Aktörskarta* visar att grunden är den nationella styrningen genom statsmakterna: riksdagen som lagstiftar och fattar beslut om budget samt regeringen som verkställer och styr genom politik, mål och reglering. Utifrån den nationella styrningen har särskilt Digg och PTS uttalat uppdrag inom digital inkludering.¹⁵² Under 2025 inleder PTS ett samordningsuppdrag för digital inkludering som följde på myndighetens kartläggning för insatser och åtgärder som behöver genomföras för att öka digital inkludering och användning av digitala tjänster i samhället.¹⁵³ Även Polismyndigheten bör lyftas särskilt eftersom de har uppdrag att utforma och utfärda en statlig e-legitimation på högsta tillitsnivå.

Samtidigt är ansvaret för att främja digital delaktighet tvärsektoriellt och myndigheter bidrar utifrån sina respektive områden och perspektiv. Ett sextiototal myndigheter och organisationer har uppdrag som är direkt eller indirekt kopplade till delmålen i regeringens digitaliseringsstrategi och därmed till digital inkludering.¹⁵⁴

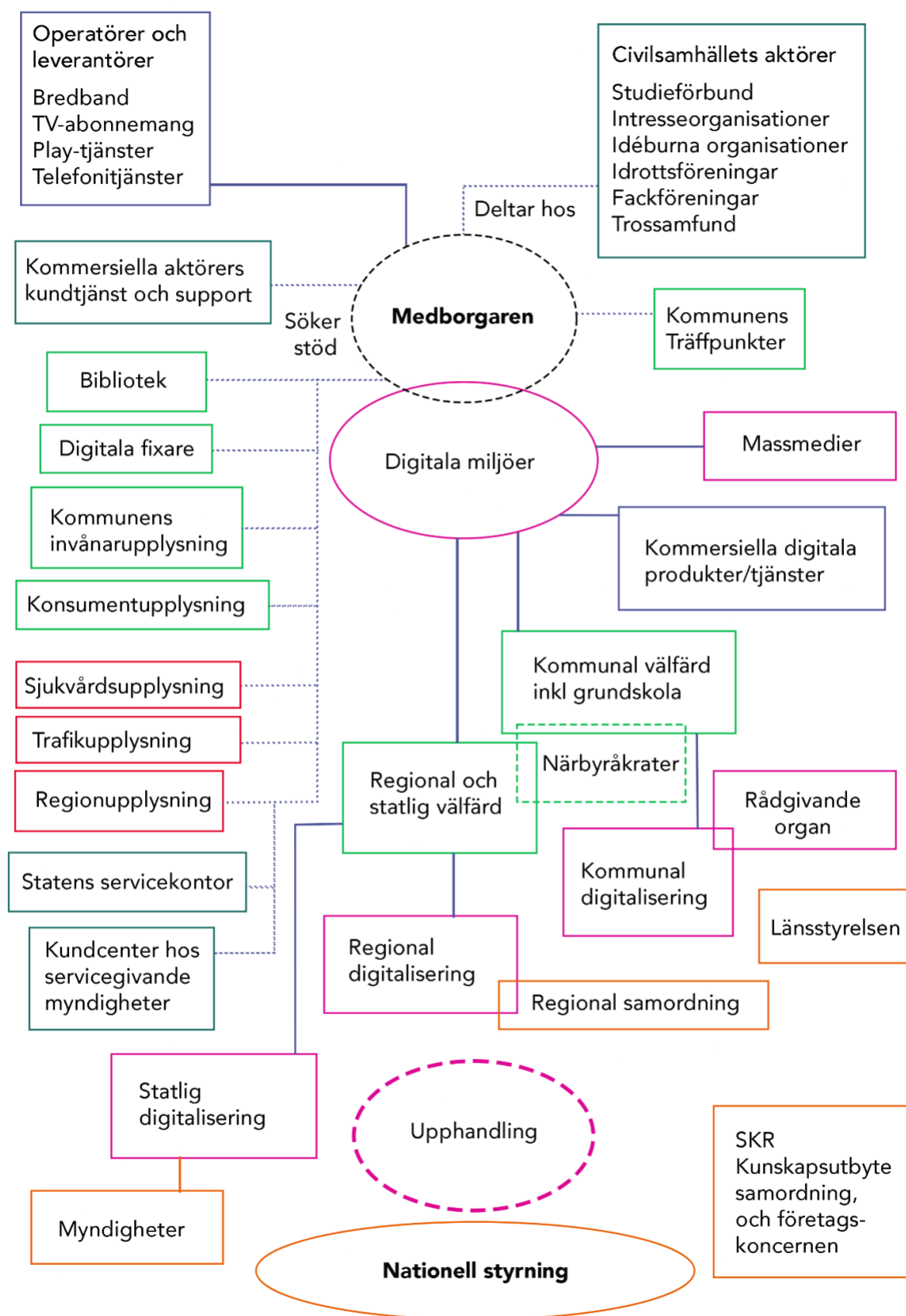
Staten, regioner och kommuner upphandlar digitala lösningar och tjänster som påverkar medborgarnas möte med det offentliga Sverige. Genom upphandling skapas förutsättningar för digitaliseringen på alla nivåer. För att säkerställa att de digitala lösningarna fungerar för alla medborgare ska upphandlingen utgå från mångfald och delaktighet. Principen om universell utformning är central – den innebär att skapa lösningar som fungerar för så många som möjligt redan från början. När man utgår från befolkningens mångfald i upphandlingen inkluderas fler från start, vilket minskar behovet av särskilda anpassningar i efterhand. Upphandling har därför en egen cirkel nära grunden i modell *Aktörskarta*.

¹⁵² SOU 2023:16 *Allas möjligheter att betala och tillgången till betaltjänster*. Sidan 194

¹⁵³ Post- och telestyrelsen (2025) *Insatser för ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster*.

¹⁵⁴ SOU 2023:16 *Allas möjligheter att betala och tillgången till betaltjänster*. Sidan 194.

Bild 18. Modell aktörskarta för arbete med digital inkludering.



Bilden är skapad av Terese Raymond (2025) CC-BY 4.0.

Rådgivande organ, som tillgänglighetsråd och pensionärsråd, är redan en etablerad del av kommunens förvaltning och kvalitetsarbete. Detta gör dem till naturliga forum för att diskutera digitalisering med medborgarens behov i centrum. Genom att använda dessa befintliga strukturer kan kommunen fånga upp värdefulla perspektiv på hur digitaliseringen påverkar olika grupper i samhället.

Närbyråkraterna¹⁵⁵ – tjänstepersonerna som möter medborgarna i vardagen – spelar en avgörande roll i samhällets digitala omställning. De är brobyggare mellan det digitala och det mänskliga. Närbyråkraterna är också de som:

- Ser medborgarnas faktiska behov och utmaningar med digitala tjänster.
- Ger praktiskt stöd och förklarar hur tjänsterna fungerar.
- Bygger tillit genom personliga möten.
- Fångar upp värdefull kunskap om vad som fungerar och inte.
- Hjälper människor att bli mer självständiga i det digitala.

Det är ofta i mötet med en närbyråkrat som medborgaren får den hjälp och det förtroende som behövs för att ta steget in i det digitala. Närbyråkraternas erfarenheter och insikter är därför värdefulla för att utveckla digitala tjänster som verkligen fungerar för alla. I modell Aktörskarta har närbyråkraterna fått en egen ruta som överlappar regional-, statlig- och kommunal välfärd.

Medborgaren står i centrum av digitaliseringen och möter digitala miljöer i alla delar av livet. För att alla ska kunna delta på lika villkor behöver samhället skapa förutsättningar som tar hänsyn till människors olika behov, funktioner och livssituationer. I modell Aktörskarta är cirkeln för medborgaren och cirkeln för digitala miljöer placerade så att de överlappar varandra. Till höger om medborgaren (i modellen) lyfts två typer av verksamheter som medborgaren kan delta hos – föreningsliv och kommunala träffpunkter/mötesplatser. Givetvis innehåller livet fler möjligheter än så, modell Aktörskarta ska endast ses som en start och ett stöd i kartläggning av aktörer där det oftast pågår arbete med digital inkludering.

Användarmedverkan och samskapande är en nyckel till framgång. Kommuner, regioner och myndigheter behöver involvera slutanvändare tidigt i processen och dra nytta av civilsamhällets djupa kunskap om olika gruppers behov. Genom att testa och utveckla tillsammans med de som ska använda tjänsterna skapas bättre lösningar. Civilsamhällets organisationer är särskilt värdefulla samverkanspartners med sina upparbetade nätverk och stora förtroende hos sina medlemmar. De förstår vardagsutmaningarna och har ofta lång

¹⁵⁵ Iacobaeus, H. (2025) *Please Handle with Discretion : Discretionary boundaries of street-level bureaucrats working for digital inclusion.*

erfarenhet av tillgänglighetsarbete. Dessutom kan de nå grupper som det offentliga ibland har svårt att nå. Genom att se civilsamhället som en resurs i både utveckling och implementering stärks förutsättningarna för att skapa digitala tjänster som fungerar för alla.

När digitala tjänster blir den huvudsakliga vägen till samhällsservice måste alla kunna använda dem. Därför är bra **support** inte en extra service utan en nödvändig del av den digitala infrastrukturen och en viktig del i arbetet för ett jämlikt digitalt samhälle där ingen lämnas utanför. Till vänster om medborgaren (i modellen) listas platser och funktioner där medborgaren kan söka support, stöd och information.

Att myndigheter ska ge stöd även när det gäller digitala miljöer, kan uttolkas i Förvaltningslag (2017:900). Där står att en myndighet ska:

- Se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla.
- Vara tillgänglig för kontakter med enskilda.
- Lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen.
- I rimlig utsträckning hjälpa den enskilde genom att själv inhämta upplysningar eller yttranden från andra myndigheter.

Att näringsidkare ska ge anvisningar, som gör att kunder kan använda deras produkter (även med digitalt innehåll) samt digitala tjänster, finns formulerat i Konsumentköplag (2022:260), kap. 4 §2.

Modellen Aktörskarta kan vara ett stöd för att utforska vilka funktioner som redan är etablerade i ett slags lokalt ekosystem för arbete med digital inkludering. I rapportens avsnitt om it-handledning finns till exempel en viktig insats som handlar om att stärka det lokala ekosystemet med funktioner som ger olika typer av stöd i en digital vardag (se sidan 47). För den insatsen är aktörerna i modell Aktörskartas vänstersida intressanta. Nästa avsnitt i rapporten innehåller en aktörskartläggning för tvärspektoriell flernivåsamverkan på Gotland.

Avsnittet i korthet

- Modellen Aktörskarta visualiserar hur olika funktioner och aktörer tillsammans skapar förutsättningar för digital delaktighet, där tvärsektoriellt arbete och flernivåsamverkan mellan stat, regioner och kommuner är centralt.
- Den nationella styrningen genom riksdag och regering utgör grunden, där särskilt Digg, PTS och Polismyndigheten har uttalade uppdrag inom digital inkludering. Ett sextiototal myndigheter och organisationer bidrar även direkt eller indirekt.
- Upphandling är en grundläggande faktor för att säkerställa att digitala lösningar fungerar för alla medborgare, där principen om universell utformning står i centrum.
- Närbyråkraterna har en nyckelroll som brobyggare i mötet människa-teknik. De ger praktiskt stöd, bygger tillit och samlar värdefull kunskap om vad som fungerar.
- Medborgaren står i centrum och möter digitala miljöer i alla delar av livet.
- Föreningsliv och mötesplatser/träffpunkter i offentlig regi utgör viktiga arenor för digital inkludering.
- Genom att se civilsamhället som en resurs i både utveckling och implementering stärks förutsättningarna för att skapa digitala tjänster som fungerar för alla. Civilsamhällets organisationer har djup kunskap om olika gruppers behov.
- Support och stöd är en nödvändig del av den digitala infrastrukturen.
- Modellen Aktörskarta kan användas som stöd för att kartlägga lokala ekosystem för digital inkludering och identifiera viktiga funktioner och samverkansområden.

Aktörskartläggning på Gotland, hösten 2024

Kartläggning över relevanta aktörer för tvärsektoriell flernivåsamverkan på Gotland. Listan gör inte anspråk på att vara komplett utan är ett verktyg i vidare arbete och samverkan.

Nationell nivå	
Regeringen	Politik, mål, lagar, regler, budgetramar.
Riksdagen	Beslutsfattande.
Post- och telestyrelsen, PTS	Uttalat uppdrag att främja digital inkludering.
Myndigheten för digital förvaltning, Digg	Uttalat uppdrag att främja digital inkludering.
Polismyndigheten	Uppdrag att utveckla och utfärda statlig e-legitimation.
Ca 60 andra myndigheter	Ett sextiototal myndigheter och organisationer har uppdrag som är direkt eller indirekt kopplade till delmålen i regeringens digitaliseringsstrategi och därmed till digital inkludering. ¹⁵⁶
Övrigt	Folkhälsomyndigheten har identifierat ca 60 myndigheter med uppdrag som har relevans för folkhälsan. ¹⁵⁷

Sveriges Kommuner och Regioner (SKR)	
Handslaget för digitalisering	Sveriges kommuner har enats om en strategisk agenda – ett handslag för välfärdsutveckling genom digitalisering. SKR, Adda och Inera har lett arbetet tillsammans.
Inera AB	Inera AB är ett digitaliseringsbolag som ägs av Sveriges regioner och kommuner, både via direktäggande och via SKR. Inera utvecklar och förvaltar digitala tjänster för invånare genom 1177 – samlingsplats för information och tjänster inom hälsa och vård. Inera utvecklar och förvaltar även nationella, digitala tjänster för verksamheter inom välfärden, exempelvis Nationell patientöversikt och Pascal.
Adda AB	Adda AB ägs av SKR samt en majoritet av Sveriges kommuner - som även utgör kundbasen. Adda är organiserade i två affärsområden. Adda Kompetens som erbjuder utbildningar i smarta format, vassa systemstöd och förlag. Adda Inköpscentral som erbjuder ramavtal och dynamiska inköpsystem.

¹⁵⁶ SOU 2023:16 *Allas möjligheter att betala och tillgången till betaltjänster*. Sidan 194.

¹⁵⁷ Folkhälsomyndigheten (2024) *Vem gör vad inom folkhälsoområdet?*

Regional samverkan	
Regional utveckling, Regionstyrelseförvaltningen	Hanterar det regionala utvecklingsuppdraget. Frågor rörande digital inkludering hanteras bland annat av strategier inom social välfärd och folkhälsa, strategier inom digitalisering, bredbandsutveckling och landsbygdsutveckling samt i viss mån övriga strategier inom regional utveckling.
Regional biblioteksutveckling	Stödjer folkbiblioteken med verksamhetsutveckling och samverkan för att uppnå mål såsom ökad digital inkludering.
Samordnings-förbundet Finsam Gotland	Stödjer samverkan mellan Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Region Gotland. Inom regionen handlar det om hälso- och sjukvårdsförvaltningen, socialförvaltningen, regionstyrelseförvaltningen samt gymnasie- och vuxenutbildningsförvaltningen.

Länsstyrelsen Gotlands län	
Länsstyrelsen Gotland	Länsstyrelsen bevakar tillgången till grundläggande betaltjänster och arbetar med regionala stöd- och utvecklingsinsatser.

Tvärsektoriell flernivåsamverkan för social välfärd	
Forum för social välfärd	Mötesplats för de verksamheter och aktörer som vill arbeta gemensamt för att Gotland ska vara ett tryggt och inkluderande samhälle med livskvalitet för alla. Forumet är öppet för aktörer (verksamheter) från hela det gotländska samhället.
Hälsofrämjande enheten – har numera uppgått i socialförvaltningens kvalitets och utvecklingsavdelning	Arbetar mot personer 65+ för att främja hälsa och motverka upplevd ensamhet samt med föreningssamverkan. Har sedan hösten 2020 samverkat med biblioteket kring utlåning av surfplattor och digital handledning. Arbetet har varit projektfinansierat men även uppgått i ordinarie verksamhet.

Regional och kommunal digitalisering	
Digitaliseringsavdelningen	Ansvarar för digital utveckling, systemförvaltning, IT-infrastruktur och arkitektur, datanät och systemintegrationer, e-tjänsteutveckling samt IT- och telefonisupport. Avdelningen leds av digitaliseringsdirektör.
Digitaliseringsnätverket	Leds av digitaliseringsdirektör med representanter från regionens samtliga förvaltningar.
Digitaliseringsfunktioner på samtliga förvaltningar	Region Gotlands samtliga förvaltningar har funktioner för digitalisering och digital utveckling inom olika roller.

Rådgivande organ	
Tillgänglighetsrådet	Tillgänglighetsrådet är ett samarbete mellan Region Gotland och organisationerna som företräder personer med funktionsnedsättningar.
Pensionärsrådet	Pensionärsrådet är ett forum för dialog och ömsesidig information mellan rikstäckande pensionärsorganisationer och Region Gotland.

Kundcenter för servicegivande myndigheter ¹⁵⁸	
Försäkringskassan	Statens servicecenter, Visby servicekontor.
Skatteverket	Statens servicecenter, Visby servicekontor.
Pensionsmyndigheten	Statens servicecenter, Visby servicekontor.
Migrationsverket	Statens servicecenter, Visby servicekontor.
Arbetsförmedlingen	Statens servicecenter, Visby servicekontor.
Arbetsförmedlingen	Arbetsförmedlingen Visby, enbart bokade besök.
Kronofogdemyndigheten	Kontor i Visby.
Polismyndigheten	Kontor i Visby.

¹⁵⁸ Länsstyrelsen i Örebro län (2024) Kartläggning av besökskontor.

Information eller rådgivning till invånare inom regional och kommunal verksamhet	
Regionupplysningen, Regionstyrelse-förvaltningen	Besvarar frågor om regionens service och verksamheter, både från allmänheten och från anställda på Region Gotland.
1177 direkt Gotland, Hälso- och sjukvårds-förvaltningen	Vårdtjänst för invånare via chatt.
1177 på telefon, Hälso- och sjukvårds-förvaltningen	Vårdtjänst för invånare via telefon.

Operatörer och leverantörer	
Tele2	Butik i Visby.
Telenor	Butik i Visby.

Banker	
Sparbanken Gotland	Kontor i Hemse och Roma. Kontanthantering och öppet för bokade rådgivningsmöten alla vardagar.
Swedbank	Kontor, öppet 10–13 mån-fre.
Länsförsäkringar	Kontor i Visby.
Nordea	Kontor i Visby.
SEB	Kontantfritt kontor med tidsbokade möten.
Handelsbanken Gotland	Kontantfritt kontor, både drop-in och tidsbokning.

Kommunal och regional verksamhet med uttalade uppdrag inom digital inkludering	
Träffpunkt Gråbo	Träffpunkt Gråbo är ett samarbete mellan Visby Stadsmission och Röda Korset samt Socialförvaltningen. Här finns till exempel Surfsupport som arrangeras tillsammans med Wisbygymnasiet (drop in, fasta tider).
Arbetsmarknadstorget, Utbildnings- och arbetslivsförvaltningen	En arena som erbjuder aktiviteter, råd och stöd för vägar vidare för arbetssökande. Under drop-in går det att få hjälp av arbetslivscoacher, studie- och yrkesvägledare samt integrationshandläggare.
SFI – svenska för invandrare, Utbildnings- och arbetslivsförvaltningen	Undervisning i svenska för personer med annat modersmål. Utbildning i grundläggande digital kompetens ingår också i svenskundervisningen. Har även en särskild kurs: Det digitala samhället.
Anpassad vuxenutbildning, Utbildnings- och arbetslivsförvaltningen	Komvux som anpassad utbildning har elever med en intellektuell funktionsnedsättning eller en förvärvad hjärnskada och som saknar utbildning från anpassade grund- eller gymnasieskolan eller grund- eller gymnasieskolan. Erbjuder kurs: "Praktisk digital kompetens".
Individ- och familjeomsorg samt äldreomsorg, Socialförvaltningen	Verksamhet med stöd och råd till personer som kan befinna sig i särskilt utsatta livssituationer. Ger ofta praktisk hjälp med olika digitala lösningar. Tillhandahåller välfärdsteknik (trygghetslarm och trygghetskamera) enligt regelverk.
Daglig verksamhet – Kreativ media, Socialförvaltningen	Daglig verksamhet med datorn i centrum.
Gotlands resurscenter Got-IT, Hälso- och sjukvårds-förvaltningen	Genom Got-IT Resurscenter kan personer med funktionsnedsättning få hjälp med tekniskbaserade hjälpmedel inom kommunikation, kognition, syn och motorik.
Syncentralen, Visby, Hälso- och sjukvårds-förvaltningen	Utprovning och anpassning av synhjälpmedel. Tillhandahåller hjälpmedel enligt regelverket.
Hörselvården, Visby, Hälso- och sjukvårds-förvaltningen	Utprovning, anpassning och service av hörhjälpmedel. Tillhandahåller hjälpmedel enligt regelverket.

Biblioteken på Gotland	
Bibliotek med it-handledning, wifi, lånedatorer med skrivare och utlåning av surfplattor	
Korpens bibliotek	IT-handledning i bibliotekets lokaler och via hembesök, samt öppet wifi, lånedatorer och skrivare/skanner.
Hemse bibliotek	IT-handledning i bibliotekets lokaler samt öppet wifi, lånedatorer och skrivare/skanner.
Bibliotek med öppet wifi, lånedatorer med skrivare och utlåning av surfplattor	
Almedalsbiblioteket	Öppet wifi, lånedatorer och skrivare/skanner.
Gråbobiblioteket	Öppet wifi, lånedatorer och skrivare/skanner.
Klintehamn bibliotek	Öppet wifi, lånedatorer och skrivare/skanner.
Östergarns bibliotek	Öppet wifi, lånedatorer och skrivare/skanner.
Roma bibliotek	Öppet wifi, lånedatorer och skrivare/skanner.
Slite bibliotek	Öppet wifi, lånedatorer och skrivare/skanner.
Fårösunds bibliotek	Öppet wifi, lånedatorer och skrivare/skanner.
Bibliotek med utlåning av surfplattor	
Burgsviks bibliotek	

Stöd och support för vårdnadshavare och elever	
Stöd och support i digitala system för förskola, grundskola, anpassad grundskola, gymnasium, anpassat gymnasium och vuxenutbildning.	<p>Vårdnadshavare som behöver hjälp eller har frågor om Unikum ska kontakta administrativ personal på respektive förskola/skola.</p> <p>I Sävhuset finns skolans 1–1-center där man kan få hjälp med teknisk support. 1–1-centret kan även nås via telefon och e-post.</p> <p>Support Itslearning för Vuxenutbildningens elever och personal, ges i första hand av ansvarig lärare.</p> <p>Övrig IT-support för Vuxenutbildningens elever (och personal), ges i första hand av ansvarig lärare.</p>

Studieförbund och folkbildning	
Träffpunkt Gråbo	Träffpunkt Gråbo är ett samarbete mellan Visby Stadsmission och Röda Korset samt Socialförvaltningen. Här finns till exempel Surfsupport som arrangeras tillsammans med Wisbygymnasiet (drop in, fasta tider).
Medlemmar i Gotlands bildningsförbund	
ABF Gotland	Flera av FUNKISAM:s medlemmar är även medlemmar i ABF Gotland. PRO Gotland är medlem i ABF Gotland.
Studieförbundet Vuxenskolan	Studieförbundet Vuxenskolan har fyra kontor på Gotland – Hemse, Roma, Visby och Fårösund och samverkar med 240 föreningar/organisationer. SPF Seniorerna Gotlandsdistriktet är medlemmar i SV.
NBV	Nykterhetsrörelsens bildningsverksamhet På nationell nivå har NBV tagit fram "AI introduktion för alla".
Sensus	I Sensus samarbetar såväl kristna och muslimska samfund som humanitära och fackliga organisationer.
Studieförbundet Bilda på Gotland	Bildas medlemsorganisationer finns främst inom frikyrkorna, de ortodoxa kyrkorna och katolska kyrkan.
Studiefrämjandet	Inriktning på natur, djur, miljö och kultur.
Folkuniversitetet Visby	Inom Folkuniversitetet finns Senioruniversitetet på Gotland.
RF-SISU Gotland	Riksidrottsförbundets och SISU Idrottsutbildarnas regionala organisation, som utvecklar och stödjer idrotten i Gotland.
Gotlands Folkhögskola	Folkhögskolan är en utbildningsform som vänder sig till vuxna som är 18 år eller äldre. Någon övre åldersgräns finns inte. Arbetar för att stärka och skapa många arenor för delaktighet.
Gotlands läns Hemslöjdsförbund (SV)	Arbetar på olika sätt för att främja slöjden och dess utveckling i länet.
Biblioteksutveckling Gotland	Stödjer folkbiblioteken med verksamhetsutveckling och samverkan för att uppnå mål såsom ökad digital inkludering.

Intresseorganisationer för personer med funktionsnedsättning	
FUNKISAM Gotland	Ett nätverk med alla organisationer för funktionsnedsatta på Gotland.
FUNKISAM:s medlemsorganisationer	
<p>Astma- och Allergiföreningen i Gotland</p> <p>Attention Gotland</p> <p>Autism- och Aspergerföreningen Gotland</p> <p>Bröstcancerföreningen Rosa Gotland (även medlem i ABF)</p> <p>DHR Gotland. DHR:s vision är ett universellt utformat samhälle – ett jämlikt och jämställt samhälle där varje människa ses som en tillgång (även medlem i ABF)</p> <p>Dyslexiförbundet Gotland</p> <p>FUB Gotland, driver daglig verksamhet</p> <p>Gotlands Diabetesförening (även medlem i ABF)</p> <p>Gotlands Fibromyalgiförening (även medlem i ABF)</p> <p>Gotlands parasportförbund</p> <p>Hörselskadades förening Gotland (även medlem i ABF)</p> <p>IF Gutakampen</p> <p>Kulturföreningen Gotland on tour</p> <p>Neuroförbundet Martallen</p> <p>Parkinson Gotland (även medlem i ABF)</p> <p>Psoriasisförbundet Gotlands län (även medlem i ABF)</p> <p>RBU Gotland</p> <p>Reumatikerförbundet Gotland</p> <p>Strokeföreningen Gotland</p> <p>Riksförbundet HjärtLung Gotlands län (även medlem i ABF)</p> <p>RSMH Kamratringen (även medlem i ABF)</p> <p>RTP Gotland</p> <p>Strokeföreningen Gotland</p> <p>Synskadades förening, SRF Gotland (ABF)</p>	

Intresseorganisationer för pensionärer/seniorer	
PRO Gotland	Medlem i ABF.
SPF Seniorerna Gotlandsdistriktet	Medlem i Studieförbundet Vuxenskolan.
SKPF	I samverkan med bibliotek och hälsofrämjande enheten erbjuder de kurs för sina medlemmar hösten 2022, på tolv träffar, för att öka den digitala tryggheten.

Intresseorganisationer för landsbygdsutveckling	
Hela Sverige ska leva Gotland	Arbetar för att stimulera och stödja det lokala utvecklingsarbetet på Gotland. Består av 95 lokala sockenutvecklingsgrupper.
Gotlands bygdegårdsdistrikt	Samordna och utvecklar bygdegårdarnas verksamhet på Gotland. Gotlands bygdegårdsdistrikt är medlemmar i ABF.
Fibernät Gotland	Paraplyorganisation för Gotlands fiberföreningar – 35 medlemsföreningar med tillsammans över 10 000 abonnenter.

Idéburna organisationer med social inriktning	
Gotlands frivilliga samhällsarbetare	Gotlands frivilliga samhällsarbetare är en förening som vänder sig till alla som engagerar sig som god man, förvaltare, särskild förordnad vårdnadshavare, kontaktperson, kontaktfamilj, stödfamilj, stödperson, lekmanövervakare och besökare på häkte och anstalt.
Röda Korset	Verksamhet för hälsa och social hållbarhet.

Avslutande ord

Bra digitala system är nyttiga, hjälpsamma och intuitiva. Dessvärre skapar mindre bra system betydande hinder. Digital ojämlikhet riskerar att förstärka befintliga samhällsklyftor. Därför har samhällets aktörer ett ansvar att skapa förutsättningar för alla att kunna delta i det digitala samhället på lika villkor.

Den som, av någon anledning, är utestängd från digitala lösningar, blir i hög grad beroende av andra personer. Därför är det viktigt att identifiera vad som orsakar själva problemet i en viss situation. Beror det på otydliga instruktioner eller en felaktig design? Vet användaren inte hur tekniken fungerar? Eller saknas något för att kunna lösa själva uppgiften? Endast genom att förstå orsaken till ett digitalt hinder i en viss situation går det att försöka minska risken att samma problem dyker upp igen.

Eftersom digitalisering ofta kommer med en förväntan på innovativ effektivisering är det extra viktigt att vara vaksam på digitalt konstruerade hjälpbehov. Det finns en risk att det skapas parallella stödstrukturer i det tysta. Det gäller att den verksamhet som digitaliseras även avsätter resurser för användarstöd och support. Det är även avgörande att redan i utvecklingsfasen involvera de användare som upplever störst svårigheter. Universell utformning är en central princip som handlar om att skapa digitala lösningar som fungerar för så många som möjligt från början. Då inkluderas fler och anpassningar slipper göras i efterhand.

Digital inkludering handlar inte om separata tekniska projekt, utan om att integrera digitala möjligheter i samhällets befintliga strukturer och utvecklingsprocesser. På nationell nivå har ett sextiototal myndigheter och organisationer uppdrag som är direkt eller indirekt kopplade till delmålen i regeringens digitaliseringsstrategi och därmed till digital inkludering. På regional nivå finns det en strategisk potential till synergieffekter mellan olika insatser som främjar ökad social hållbarhet. Även i det medborgarnära arbetet finns ett värdefullt ekosystem av olika aktörer där stöd i en digital vardag på olika sätt blir en naturlig del av det ordinarie uppdraget. Även här gäller det att lära känna varandras uppdrag och verksamhet. Både för att kunna dra nytta av varandras kompetens och för att utveckla system för att hänvisa personer till rätt stödinsats.

Nyckeln till digital inkludering är att mångfald och delaktighet genomsyrar digitala anpassningar och insatser. En tydlig riktning mot digital inkludering skapar synergieffekter för hållbar utveckling. Insatser för att öka digital inkludering har därför en stor potential att stärka Region Gotlands övergripande hållbarhetsarbete.

Referenser

Offentligt tryck

Bibliotekslag (2013:801). Hämtad från https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/bibliotekslag-2013801_sfs-2013-801/

Europaparlamentets och rådets beslut (EU) 2022/2481 av den 14 december 2022 om inrättande av policyprogrammet för det digitala decenniet 2030 (Text av betydelse för EES) (OJ L 323 19.12.2022, p. 4, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2022/2481/oj>)

Europeisk förklaring om digitala rättigheter och principer för det digitala decenniet 2023/C 23/01(OJ C, C/23, 23.01.2023, p. 1, CELEX: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32023C0123\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32023C0123(01)))

Förvaltningslag (2017:900). Hämtad från https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forvaltningslag-2017900_sfs-2017-900/

Konsumentköplag (2022:260). Hämtad från https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/konsumentkoplag-2022260_sfs-2022-260/

Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service. Hämtad från https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-20181937-om-tillganglighet-till-digital_sfs-2018-1937/

Lag (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet (träder i kraft 2025-06-28). Hämtad från https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag2023254-om-vissa-produkters-och-tjansters_sfs-2023-254/

Prop. 2024/25:1. Budgetpropositionen för 2025. Hämtad från https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/proposition/budgetpropositionen-for-2025_hc031/

Regeringen (2024) *Svensk nationell färdplan för EU:s digitala decennium*. Bilaga till III:2 vid regeringssammanträde den 5 oktober 2023. Hämtad från <https://www.regeringen.se/rapporter/2023/10/svensk-nationell-fardplan-for-eus-digitala-decennium/>

Regeringsbeslut Fi2024/00171, Fi2022/01164 (delvis), Fi2021/01798 (delvis) Fi2022/01164: Uppdrag till Konsumentverket att stärka och utveckla stödet till den kommunala konsumentvägledningen. Hämtad från <https://www.regeringen.se/contentassets/e5c1e96836fa45d49dcbae3545d4ba84/uppdrag-till-konsumentverket-att-starka-och-utveckla-stodet-till-den-kommunala-konsumentvagledningen.pdf>

RiR 2023:6. *Digitala tjänster till privatpersoner – stora utvecklingsmöjligheter för statliga myndigheter*. Hämtad från

<https://www.riksrevisionen.se/granskningar/granskningsrapporter/2023/digitala-tjanster-till-privatpersoner---stora-utvecklingsmojligheter-for-statliga-myndigheter.html>

RiR 2021:8. *Var god dröj, myndigheterna digitaliserar – service till enskilda som inte kan eller vill vara digitala*. Hämtad från <https://www.riksrevisionen.se/granskningar/granskningsrapporter/2021/var-god-droj-myndigheterna-digitaliserar---service-till-enskilda-som-inte-kan-eller-vill-vara-digitala.html>

SOU 2024:47 *Digital myndighetspost*. Betänkande av Utredningen om digital post. Hämtad från <https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/statens-offentliga-utredningar/2024/06/sou-202447/>

SOU 2024:43 *Staten och kommunsektorn – samverkan, självstyrelse, styrning*. Hämtad från <https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/statens-offentliga-utredningar/2024/06/sou-202443/>

SOU 2023:16 *Allas möjligheter att betala och tillgången till betaltjänster*. Hämtad från <https://regeringen.se/rattsliga-dokument/statens-offentliga-utredningar/2023/03/sou-202316/>

SOU 2021:36 *Gode män och förvaltare – en översyn*. Hämtad från <https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/statens-offentliga-utredningar/2021/05/sou-202136/>

Myndighetspublikationer

Allmänna reklamationsnämnden (2024) *Statistik*. Hämtad från <https://www.arn.se/om-arn/statistik/>

Arbetsförmedlingen (2024) *Medicinsk utlåtande*. Hämtad från <https://arbetsformedlingen.se/halso--och-sjukvarden/medicinskt-utlatande>

Boverket (2022) *Social inkludering och plats för möten*. Hämtad från <https://www.boverket.se/sv/samhallsplanering/stadsutveckling/halsa-forst/social-inkludering/>

Boverket (2024) *Segregationsbarometern*. Hämtad från <https://segregationsbarometern.boverket.se/kommun/gotland/>

Digg (2025) *Bilaga Medborgarmöte – till slutredovisningens Förslag till långsiktig utveckling och förvaltning av Ena*. Hämtad från https://www.digg.se/download/18.41bb5ce61939e3df6684132/1738330308649/Bilaga_Medborgarmo%CC%88te.pdf

Digg (2025) *Förslag till långsiktig utveckling och förvaltning av Ena – Slutredovisning*. Hämtad från https://www.digg.se/download/18.5dc93d131948db30f8dc89/1738837000456/Rapport_F%C3%B6rslag%20till%20%C3%A5ngsiktig%20utveckling%20och%20f%C3%B6rvaltning%20av%20Ena.pdf

Digg (2025) *Övervakning av digital offentlig service i Sverige 2022–2024*. Hämtad från <https://www.digg.se/analys-och-uppfoljning/publikationer/publikationer/2025-01-31-overvakning-av-digital-offentlig-service-i-sverige-2022-2024>

Digg (2024) *Ett samhälle i förändring – underlag till regeringens strategiska prioriteringar. Slutredovisning av regeringsuppdrag Strategiska prioriteringar för digitaliseringspolitiken 2025–2030*. Hämtad från <https://www.digg.se/download/18.129a4fef1939e2e1c1f25871/1730390064781/Ett%20samha%CC%88lle%20i%20fo%CC%88ra%CC%88ndring%20underlag%20till%20regeringens%20strategiska%20prioriteringar%20Digg%202024-1332.pdf>

Digg (2024) *Statistik och prognoser för digital post. Vecka 50, 2024*. Hämtad från <https://www.digg.se/digitala-tjanster/digital-post/digital-post-for-dig-som-offentlig-aktor/statistik-och-prognoser-for-digital-post>

Digg (2024) *Om Ena*. Hämtad från <https://www.digg.se/styrning-och-samordning/ena---sveriges-digitala-infrastruktur/om-ena>

E-hälsomyndigheten (2023) *Digitala ingångar till vård och omsorg – Kartläggning av behov och utmaningar*. Hämtad från https://www.ehalsomyndigheten.se/globalassets/ehm/3_om-oss/rapporter/rapporter_kartlaggningar/digitala-ingangar-till-var-d-och-omsorg_rapport_maj-2023_230505.pdf

eSam (2024) *Första steget mot en digital ingång till Sveriges myndigheter för privatpersoner*. Hämtad från <https://www.esamverka.se/aktuellt/nyheter/nyheter/2024-06-18-forsta-steget-mot-en-digital-ingang-till-sveriges-myndigheter-for-privatpersoner.html>

Finansinspektionen (2024) *Finansiellt välbefinnande och allmän hälsa i Sverige*. Hämtad från <https://www.fi.se/contentassets/2e521169864d4cb1985d84dc910d82af/rapport-finansiellt-valbefinnande.pdf>

Folkhälsomyndigheten (2024) *Folkhälsan i Sverige 2024: ökar eller minskar ojämlikheten? Analys av ett urval av hälsotillstånd och förutsättningar för hälsa*. Hämtad från <https://www.folkhalsomyndigheten.se/contentassets/e7757f28f6b34850b2c45460a499741a/folkhalsan-sverige-2024-okar-minskar-ojamlikheten-analys-halsotillstand-forutsattningar.pdf>

Folkhälsomyndigheten (2024) *Folkhälsodata?* Hämtad från https://fohm-app.folkhalsomyndigheten.se/Folkhalsodata/pxweb/sv/A_Folkhalsodata/A_Folkhalsodata/

Folkhälsomyndigheten (2024) *Vem gör vad inom folkhälsoområdet?* Hämtad från <https://www.folkhalsomyndigheten.se/om-folkhalsa-och-folkhalsoarbete/tema-folkhalsa/vem-gor-vad/>

Inera (2024) *Öppen info: Nyttokalkyler*. Hämtad från <https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/OINK/>

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (2018) *Aktivitetsrapportering – till vilken nytta och för vem?* Rapport 2018:5. Hämtad från <https://www.iaf.se/globalassets/dokument/rapporter/2017-2018/2018-5-aktivitetsrapportering-till-vilken-nytta-och-for-vem.pdf>

Konsumentverket (2024) *Läget i landet 2023 – Konsumentvägledning*. Hämtad från <https://stpubshop.blob.core.windows.net/publikationer/laget-i-landet-2023-konsumentvagledning-konsumentverket.pdf>

Konsumentverket (2024) *Konsumentskadan i Sverige - vad kostar det när köpet gått fel?* KOV 2024/159. Hämtad från <https://publikationer.konsumentverket.se/var-verksamhet/konsumentskadan-i-sverige-vad-kostar-det-nar-kopet-gatt-fel>

Kronofogdemyndigheten (2024) *Stor ökning av svenskarnas skulder hos Kronofogden*. Hämtad från <https://kronofogden.se/om-kronofogden/nyheter-och-press/pressmeddelanden/2024-01-23-stor-okning-av-svenskarnas-skulder-hos-kronofogden>

Kronofogdemyndigheten (2024) *Statistik om antal skuldsatta*. Hämtad från <https://kronofogden.se/om-kronofogden/statistik/statistik-om-antal-skuldsatta>

Länsstyrelsen i Dalarnas län (2024) *Bevakning av grundläggande betaltjänster 2024*. Hämtad från <https://www.lansstyrelsen.se/download/18.5718be071936a332693c6a0/1732890246440/Bevakning%20grundl%C3%A4ggande%20betaltj%C3%A4nster%202024.pdf>

Länsstyrelsen i Dalarnas län (2024) *Överförmyndarstatistik*. Hämtad från <https://overformyndarstatistik.lansstyrelsen.se/Statistik>

Länsstyrelsen i Örebro län (2024) *Kartläggning av besökskontor*.

Post- och telestyrelsen (2025) *Insatser för ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster*. Hämtad från <https://www.pts.se/digital-inkludering/insatser-for-okad-digital-inkludering-och-anvandning-av-digitala-tjanster/>

Region Gotland (2024) *Omvärldsanalys 2024*. Hämtad från <https://dokument.gotland.se/IntegrationService.svc/doc/content/43217>

Region Gotland (2024) *Hållbarhetspolicy*. RS 2024/1653. Hämtad från <https://dokument.gotland.se/IntegrationService.svc/doc/content/42087>

Region Gotland (2024) *Socialförvaltningens Digitaliseringsplan 2025–2027*. Socialförvaltningen. Hämtad från <https://sammantraden.gotland.se/welcome-sv/namnder-styrelser/socialnamnden/socialnamnden-2024-12-04/agenda/sof-digitaliseringsplan-2025-2027.pdf>

Region Gotland (2024) *UTKAST. Verksamhetsplan 2024–2028*, Hälso- och sjukvårdsnämnden. Hämtad från <https://sammantraden.gotland.se/welcome-sv/namnder-styrelser/halso-och-sjukvardsnamnden/halso-och-sjukvardsnamnden-2023-12-19/agenda/verksamhetsplan-2024-2028-utkast-hsnpdf>

Region Gotland (2023) *Region Gotlands färdplan för omställning till ett hälsosystem för Hälsa genom hela livet – God och nära vård*. Hämtad från <https://sammantraden.gotland.se/welcome-sv/namnder-styrelser/gymnasie-och-vuxenutbildningsnamnden/gymnasie-och-vuxenutbildningsnamnden-2023-04-18/agenda/fardplan-30-beslutadpdf>

Region Gotland (2023) *Handlingsplan tillgänglighet 2024–2027*. Hälsö- och sjukvårdsförvaltningen. Hämtad från <https://sammantraden.gotland.se/welcome-sv/namnder-styrelser/halso-och-sjukvardsnamnden/halso-och-sjukvardsnamnden-2024-10-22/agenda/tillganglighet-handlingsplan-2024-2027pdf>

Region Gotland (2023) *Kraftsamling för hälsa och ett socialt hållbart Gotland 2023–2027*. Hämtad från <https://dokument.gotland.se/IntegrationService.svc/doc/content/31725>

Region Gotland (2021) *Vårt Gotland 2040. Regional utvecklingsstrategi*. Hämtad från <https://dokument.gotland.se/IntegrationService.svc/doc/content/12745>

Regionförbundet Östsam (2014) *Östgöta kommissionen för folkhälsa. Slutrapport*. Östgöta kommissionen. Hämtad från <https://www.regionostergotland.se/download/18.193d1c5618827c47a556cf7/1685707389898/Folkha%CC%88slorapport%20m%20omslag.pdf>

Riksrevisionen (2023) *Digitala tjänster till privatpersoner – stora utvecklingsmöjligheter för statliga myndigheter*. Hämtad från <https://www.riksrevisionen.se/granskningar/granskningsrapporter/2023/digitala-tjanster-till-privatpersoner---stora-utvecklingsmojligheter-for-statliga-myndigheter.html>

Skolverket (2024) *Extern samverkan för att tidigt möta barns och elevers behov*. Hämtad från <https://www.skolverket.se/skolutveckling/inspiration-och-stod-i-arbetet/stod-i-arbetet/extern-samverkan-for-att-tidigt-mota-barns-och-elevers-behov>

Socialstyrelsen (2024) *Statistikdatabas för ekonomiskt bistånd – årsstatistik*. Hämtad från https://sdb.socialstyrelsen.se/if_ekb/val.aspx

Socialstyrelsen (2024) *Kunskapsguiden – Om brottsförebyggande arbete med barn och unga*. Hämtad från <https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/barn-och-unga/barn-och-unga-som-begar-brott/brottsforebyggande-arbete-med-barn-och-unga/>

Statistikmyndigheten SCB (2024) *Befolkningens it-användning*. Statistikdatabasen. Hämtad från https://www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START_LE/

Statistikmyndigheten SCB (2024) *Kvalitetsdeklaration. Befolkningens it-användning (BITA)*. Version 1.0. Hämtad från https://www.scb.se/contentassets/e990c2fbd1e14545804150efd6208bb9/le0108_kd_2024_v1_2024_1018.pdf

Statistikmyndigheten (2023) *Statistikdatabasen. Befolkning 16–95+ år efter region, utbildningsnivå, ålder och kön*. Hämtad från https://www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START_UF_UF0506_UF0506B/UtbBefRegionR/

Statskontoret (2019) *Arbetsförmedlingens interna styrning. Slutrapport om förändringsarbetets genomslag* (2019:03) Hämtad från <https://www.statskontoret.se/siteassets/rapporter-pdf/2019/2019-3.pdf>

Sveriges Riksbank (2024) *Betalningsrapport 2024*. Hämtad från <https://www.riksbank.se/sv/betalningar--kontanter/sa-betalar-svenskarna/betalningsrapport--2024/>

Walldius, Å., Gulliksen, J., Lantz, A., Sandblad, B., & Åborg, C. (2015) *Digital arbetsmiljö*. Arbetsmiljöverket. Rapport 2015:17. Hämtad från https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/rapporter/digital_arbetsmiljo-rap-2015-17.pdf

Övriga publikationer

Admund Funck, M. (2024). *Region sätter press på regeringen om digital ombudstjänst*. Dagens Medicin, 11 oktober 2024. Hämtad från <https://www.dagensmedicin.se/vardens-styrning/digitalisering/region-satter-press-pa-regeringen-om-digital-ombudstjanst/>

Axbom, P. (2019) *Digital omtanke*. Eget förslag Sverige AB.

Bartelink, V., Lager, A. (redaktörer) (2023) *Folkhälsorapport 2023*. Stockholms län. Centrum för epidemiologi och samhällsmedicin. Region Stockholm. Hämtad från https://www.folkhalsorapportstockholm.se/globalassets/verksamheter/forskning-och-utveckling/centrum-for-epidemiologi-och-samhallsmedicin/folkhalsorapport-2023/pdf/ces_folkhalsorapport_2023.pdf

Begripsam (2024) *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2023*. Huvudrapport. Hämtad från <https://www.begripsam.se/forskning/internet/2023-rapporter-och-resultat>

Begripsam (2022) *Rekommendationer för kognitiv tillgänglighet som är anpassade för utveckling av webbplatser och e-tjänster*. Hämtad från <https://www.begripsam.se/lar-dig-mer/kognitiv-tillganglighet>

Chew, H.E., Soon, C. (2021) *Towards a Unified Framework for Digital Literacy in Singapore*. IPS Working Papers No. 39. Hämtad från https://lkyspp.nus.edu.sg/docs/default-source/ips/working-paper-39_towards-a-unified-framework-for-digital-literacy-in-singapore.pdf

Crivellari, I., Oskarsen, J.S., Grøder, C.H. (2024) *Unveiling the Invisible: Caseworkers' Data Work in a Public Welfare Organization*. In: Janssen, M., et al. *Electronic Government. EGOV 2024. Lecture Notes in Computer Science*, vol 14841. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-70274-7_11

Dahlgren, G., Whitehead, M. (1991) *Policies and strategies to promote social equity in health*. Hämtad från <https://www.iffs.se/publikationer/arbetsrapporter/policies-and-strategies-to-promote-social-equity-in-health/>

Digidel (2025) *Allmänhetens hjälpbehov i en digital vardag*. Hämtad från <https://digidel.se/feedbackloop>

Digidel (2024) *Principer för vägledning i digital vardag*. Hämtad från <https://digidel.se/digidelcenter/principer-for-vagledning-i-digital-vardag/>

Digidel (2024) *Insikter från statistikinsamling 1.0*. Hämtad från <https://digidel.se/nyheter/insikter-fran-statistikinsamling-1-0/>

Dyslexiförbundet m.fl. (2019) *Begriplig text*. Hämtad från <https://begripligtext.se/>

Eurostat (2024) *Digital economy and society statistics – households and individuals*. Hämtad från https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Digital_economy_and_society_statistics_-_households_and_individuals

Ewald, F. (2023). *Vem tjänar algoritmerna? Ett maktperspektiv på digitalisering*. I S. Vinge & M. Fjaestad (red.), *AI & makten över besluten*. Stockholm: 8tto, Volante förlag.

Finansiell ID-Teknik (2024) *BankID i siffror*. Hämtad från <https://www.bankid.com/om-oss/statistik>

Funktionsrätt Skåne m fl. (2024) *Användarmedverkan i praktiken – Hur gör man? En guide för användarmedverkan*. Version 3.0.

Gidlund, K., Raymond, T. (2022) *Digitala samhällshinder – En rapport om människans möte med teknik i det digitala samhället och hur vi tillsammans kan underlätta det mötet*. Hämtad från <https://www.rvn.se/globalassets/rvn/utveckla-vasternorrland/samhallsutveckling/digitalisering/digitala-samhallshinder.pdf>

Göteborgs universitet (2024) *Stina Ericsson prisas för framstående språkforskning*. Hämtad från <https://www.gu.se/nyheter/stina-ericsson-prisas-for-framstaende-sprakforskning>

Halldenius, L., & Petersén, M. (2024) *Kontanternas värde: Fattigdom och utanförskap i Sveriges digitala ekonomi*. Lund Human Rights Reports and Working Papers; Nr. 2. Lund University. Hämtad från <https://portal.research.lu.se/sv/publications/kontanternas-varde-fattigdom-och-utanforskap-i-sveriges-digitala->

Internetstiftelsen (2024) *Svenskarna och internet 2024*. Hämtad från <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2024/>

Iacobaeus, H. (2025) *Please Handle with Discretion : Discretionary boundaries of street-level bureaucrats working for digital inclusion*. PhD dissertation, Linköping University Electronic Press. Hämtad från <https://doi.org/10.3384/9789180759694>

Jonsson, M., Gustavsson, C., Gulliksen, J., Pettersson, L., Johansson, S. (2023) *Tillgänglighet och användbarhet i 1177 direkt*. Hämtad från <https://www.kth.se/hct/mid/projects-publications/ongoingprojects/codeac-1.1023083>

Larsson, S., Svensson, L., & Carlsson, H. (2016) *Digital Consumption and Over-Indebtedness Among Young Adults in Sweden*. Hämtad från <https://lup.lub.lu.se/search/ws/files/5430972/8840814.pdf>

Lindgren, I., Madsen, C.Ø., Rydén, H.H., Heggertveit, I., Hofmann, S., Sæbø, Ø. (2024) *What Public Services are Suitable for Digitalization? A Classification of Public Service Characteristics*. In: Janssen, M., et al. *Electronic Government. EGOV 2024. Lecture Notes in Computer Science*, vol 14841. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-70274-7_13

Madsen, C. O., Lindgren, I., & Melin, U. (2022) *The accidental caseworker – How digital self-service influences citizens administrative burden*. *Government Information Quarterly*, 39(1). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101653>

Nilsson, E., Tutic, M. (2024) *Digital delaktighet för utrikesfödda. Ett projekt för likvärdigt arbete inom Uddevalla kommun*. Dnr: KFN/2024:320.

Normand, C.L., Gustavsson, C., Alfredsson Ågren, K., Heitplatz, V.N., Chadwick, D.D., Johansson, S. (2024) *Mum Helps Me When the Internet Messes Up....* Ur: Antona, M., Stephanidis, C. (eds) *Universal Access in Human-Computer Interaction. HCII 2024. Lecture Notes in Computer Science*, vol 14697. Springer, Cham. Hämtad från: https://doi.org/10.1007/978-3-031-60881-0_14

Raymond, T. (2024) *Digital delaktighet. Digitalisering som inte lämnar någon utanför. Fördjupningsrapport från Region Västernorrland*. Hämtad från <https://www.rvn.se/contentassets/8acb7d26c2754f148a1de07e95b4675f/digital-delaktighet-rapport-rvn-digidel-240530.pdf>

Skövde kommun (2024) *Digitala fixare*. Hämtad från <https://skovde.se/digital-fixare/>

Sun, Y., Ma, X., Lindtner, S., He, L. (2023) *Data Work of Frontline Care Workers: Practices, Problems, and Opportunities in the Context of Data-Driven Long-Term Care*. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*. 7. 1-28. 10.1145/3579475.

Suntarbetsliv, Digi-ronden. <https://digironden.suntarbetsliv.se/om-digital-arbetsmiljo/>

Sveriges kommuner och regioner (2024) *Gemensam InformationsFörsörjning (GIF) – Ekonomiskt bistånd*. Hämtad från

<https://skr.se/skr/naringslivarbetedigitalisering/digitalisering/handslagfordigitalisering/initiativhandslagfordigitalisering/initiativ/gemensaminformationsforsorjninggifekonomisktbistand.81827.html>

Sveriges kommuner och regioner (2019) *SIP för äldre – satsning för att stödja gemensamt kunskapslyft*. Rapport om satsning efter regeringsbeslut 2018-07-19 S2018/03724/FST. Hämtad från <https://www.uppdragpsyiskhalsa.se/wp-content/uploads/2019/04/Bilaga-1.-Rapport-SIP-f%C3%B6r-%C3%A4ldre.pdf>

Sveriges konsumenter (2024) *Är du säker på att du vill lämna oss? Vilseledande webbdesign i 20 medietjänsters uppsägningsflöden*. Hämtad från

<https://www.sverigeskonsumenter.se/media/5aejrqo2/vilseledande-webbdesign-i-medietjanster.pdf>

Sveriges Stadsmissioner (2024) *Fattigdomsrapporten 2024*. Hämtad från

<https://sverigesstadsmissioner.se/nyheter/fattigdomsrapporten-2024/>

Söderström, J. (2024) *Hur en liten ändring sparade elva årsarbetstider*. Hämtad från

<https://www.dagenssamhalle.se/opinion/gastkronika/jonas-soderstrom-hur-en-liten-andring-sparade-elva-arsarbetstider/>

Söderström, J. (2022) *270 lösenordsbyten – på 252 arbetsdagar*. Hämtad från

<https://www.dagenssamhalle.se/opinion/gastkronika/270-losenordsbyten-pa-252-arbetsdagar/>

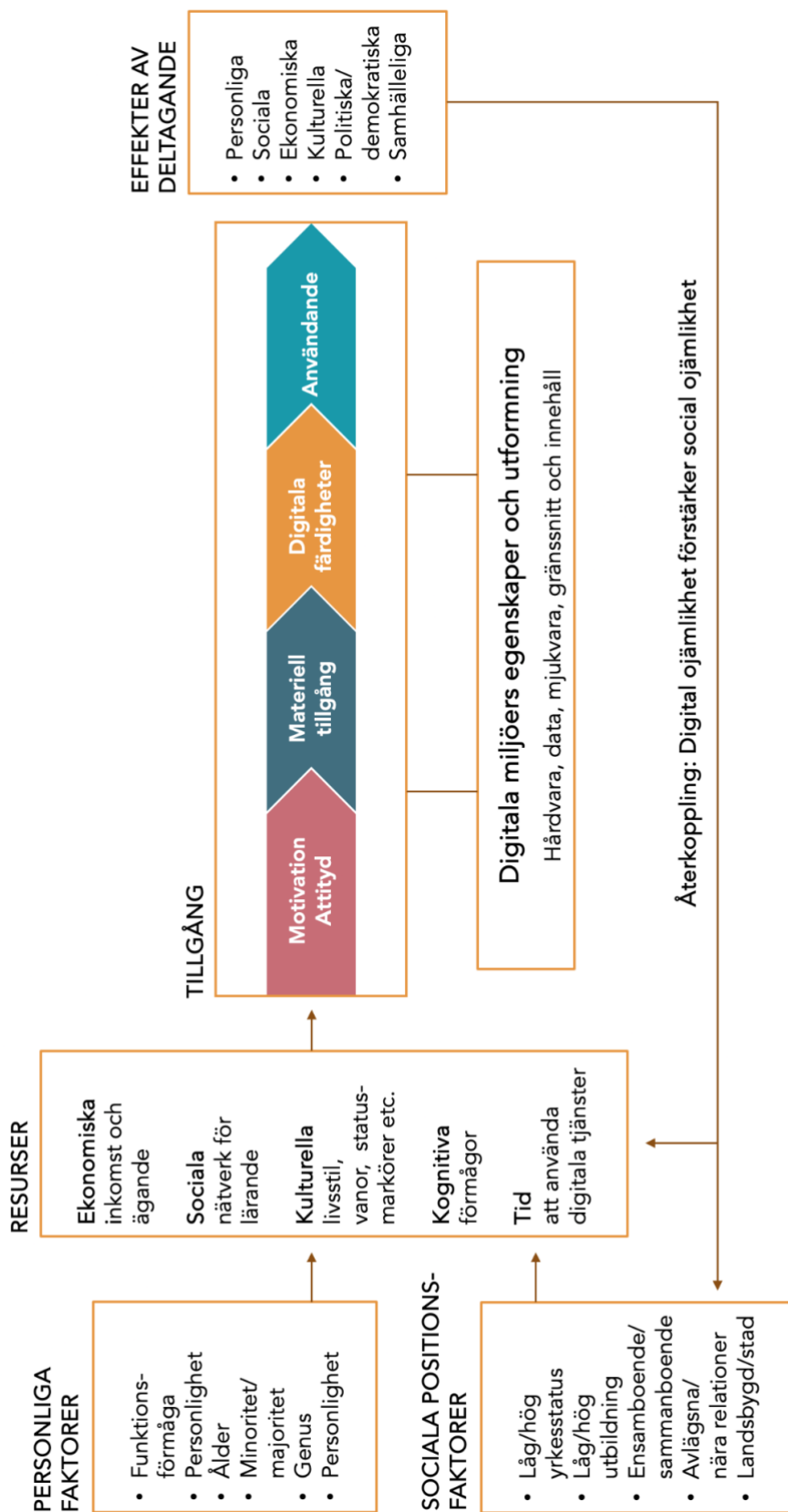
Söderström, J. (2015) *Jävla skitsystem!* Stockholm. Karneval förlag.

van Dijk, J. A. G. M. (2020) *The Digital Divide*. Cambridge. Polity Press.

Bilaga 1. Intervjuförteckning

Intervjuförteckning			
A	Försörjningsstödsenheten Socialförvaltningen	Socialsekreterare (även digitaliseringsombud)	2024-10-24
B	Arbetsmarknadstorget Utbildnings- och arbetslivsförvaltningen	Arbetslivscoach	2024-10-24
C	Korpens bibliotek IT-stöd i hemmet och på biblioteket	IT-handledare Bibliotekarie	2024-11-11
D	Länsstyrelsen Bevakning av grundläggande betaltjänster	Verksamhetssamordnare Landsbygdsenheten Projektadministratör Landsbygdsenheten	2024-12-09
E	1177 direkt Gotland och 1177 på telefon	Planerare 1177 på telefon Verksamhetschef 1177 på telefon	2024-12-09
F	Gotlands bildningsförbund	Folkbildningsstrateg	2024-12-10
G	Visby servicekontor Statens servicecenter	Kontorsområdeschef	2024-12-12
H	SFI – svenska för invandrare	Rektor, SFI Verksamhetsutvecklare, SFI	2024-12-13
I	Regionupplysningen	Regionupplysare	2024-12-13
J	FUNKISAM Gotland	Sekreterare Vice ordförande	2024-12-18
K	Synskadades förening (SRF) Gotland	Ordförande	2024-12-18

Bilaga 2. Större version av bild 2 – sida 9



Bilaga 3. Modell i bild 2 som lista

Kausal och sekventiell modell för tillgång till digitala medier.

Personliga faktorer:

- Funktionsförmåga
- Personlighet
- Ålder
- Minoritet/majoritet
- Genus
- Personlighet

Sociala positionsfaktorer:

- Låg/hög yrkesstatus
- Låg/hög utbildning
- Ensamboende/sammanboende
- Avlägsna/nära relationer
- Landsbygd/stad

Resurser:

- Ekonomiska: inkomst och ägande
- Sociala nätverk för lärande
- Kulturella: livsstil, vanor, statusmarkörer etc.
- Kognitiva förmågor
- Tid att använda digitala tjänster

Tillgång (sekventiell process):

- Motivation/Attityd
- Materiell tillgång
- Digitala färdigheter
- Användande

Digitala miljöers egenskaper och utformning:

Hårdvara, data, mjukvara, gränssnitt och innehåll

Effekter av deltagande:

- Personliga
- Sociala
- EkonomiskaKulturellaPolitiska/demokratiska
- Samhälleliga

Återkoppling:

Digital ojämlikhet förstärker social ojämlikhet

Bilaga 4. Större version av bild 13 – sida 35

Användning			SE	SmÖ	Utbildningsnivå			Disponibel inkomst					Hushållstyp		Bakgrund		Bransch								
					U1	UM	U2	K1	K2	K3	K4	K5	H1	H2	F1	F2	YHo	YB	YT	YV	YHa	YU	YO	YE	YI
1. E-post	88	84	71	88	96	76	79	88	92	97	81	89	81	89	81	89	84	92	91	92	96	96	99	99	99
2. Sökt info	85	83	69	86	94	71	76	86	93	95	78	88	74	89	74	89	79	86	93	90	94	95	97	98	99
3. Bank	81	77	55	83	91	62	70	82	87	94	77	82	62	86	62	86	65	86	88	84	91	90	97	97	97
4. Nyheter	78	71	58	79	89	60	70	76	84	90	70	80	64	82	64	82	66	78	81	81	86	90	94	95	96
5. Musik	74	72	59	71	85	63	63	74	80	84	62	77	62	76	67	76	84	75	87	80	86	87	89	94	94
6. Meddelanden	73	68	58	69	86	64	62	70	80	83	64	75	70	74	70	74	76	71	75	84	86	87	89	94	94
7. TV-kanaler	72	67	53	71	83	52	62	71	78	87	60	75	54	77	54	77	70	73	76	75	80	86	91	88	90
8. Videosamtal	71	67	58	66	86	64	59	69	76	83	60	75	76	70	76	70	72	65	77	79	82	85	92	91	91
9. Videoklipp	68	64	53	65	80	62	55	67	75	75	58	71	65	68	65	68	91	73	80	73	79	79	84	87	93
10. Nätverkssajter	67	67	55	65	77	57	57	68	73	74	57	70	61	69	61	69	79	66	69	77	82	79	80	82	82
11. Netflix etc.	66	61	51	63	78	50	54	65	73	79	50	70	55	69	55	69	71	72	75	73	77	81	83	87	93
12. Sökt hälsoinfo	64	61	43	62	78	53	53	66	70	72	58	65	56	66	56	66	54	53	65	73	68	79	80	81	82
13. Bokad läkare	49	46	29	49	59	37	42	49	53	57	41	51	45	50	45	50	50	47	55	50	54	54	55	68	65
14. Hälsojournal	44	48	30	46	50	34	39	47	49	49	42	45	37	47	37	47	38	44	45	52	46	55	51	50	50
15. Podcasts	41	39	24	37	57	31	30	40	48	52	35	43	31	44	31	44	42	47	45	41	54	55	58	68	65
16. Spela	40	42	43	39	41	39	39	42	44	38	34	42	34	43	34	43	53	31	40	40	45	46	49	42	60
17. Hälsovård övr.	31	25	21	32	35	23	24	33	34	37	29	31	29	31	29	31	...	30	29	33	36	40	33	39	43
18. Sält något	25	25	16	24	33	20	21	23	28	31	17	28	23	26	23	26	...	25	27	27	32	31	33	40	39
19. Uttryckt åsikt	10	9	9	9	12	10	10	10	11	8	10	10	13	9	13	9	12	11	12	10	9	...
20. Velat påverka	6	...	5	5	8	5	6	6	6	5	5	6	8	5	8	5	8	...	8