

**Mottagare**  
Regionstyrelsen

## Rapport Gotland i en digital tid: förutsättningar för digital inkludering

### Förslag till beslut

- Regionstyrelsen beslutar att ta emot informationen.

---

### Sammanfattning

Digital utveckling skapar stora möjligheter men medför också betydande utmaningar, inte minst för den enskilde individen. Skillnader i digital kompetens, tillgång och förutsättningar riskerar att cementera och förstärka redan befintliga ojämlikheter i samhället. Digital exkludering kan få konsekvenser för människors möjligheter till självbestämmande, delaktighet, hälsa, utbildning, arbete, fritid, demokrati och frihet.

Kartläggningen *Gotland i en digital tid: förutsättningar för digital inkludering* är ett arbete som genomförts under åren 2023-2025 av Regional utveckling och Regional biblioteksutveckling (Region Gotland) och Finsam Gotland, i nära samarbete med ett stort antal verksamheter inom offentlig sektor, civilsamhälle, nätverk och samverkansforum på Gotland.

Kartläggningen beskriver vilka förutsättningar som finns för att komma vidare i arbetet med digital inkludering och belyser bland annat digitala samhällshinder som är exkluderande och identifierar relevanta samverkansaktörer och möjliga insatser för att bidra till en ökad digital inkludering på Gotland. Kartläggningen har resulterat i ett stort antal rekommendationer och förslag på insatser.

Kartläggningen och dess rekommendationer kommer att användas över tid som kunskapsunderlag i ordinarie utvecklingsprocesser. För att få bestående effekt behöver arbetet med digital inkludering genomsyra hela regionens digitaliserings-, kvalitets-, verksamhetsutvecklings- och kommunikationsarbete. Rapporten presenterades för KLG den 9 oktober där följande beslutades:

- Revidering av den regionala digitaliseringsstrategin utifrån rapporten och den nationella digitaliseringsstrategin.
- Rapporten används som en grund för verksamhetsutveckling och sprids via de strategiska nätverken och andra relevanta nätverk och samverkansforum.
- Ett nytt samverkansforum bildas för samordning av digital hjälp och handledning för allmänheten med interna och externa aktörer.

- Den 16 december 2025 arrangeras ett kunskapsseminarium för interna och externa aktörer för att sprida innehållet i rapporten, med föreläsning av rapportförfattaren och panelsamtal om vägen framåt.

### **Ärendebeskrivning**

Digital utveckling skapar stora möjligheter men medför också betydande utmaningar, inte minst för den enskilde individen. Skillnader i digital kompetens, tillgång och förutsättningar riskerar att cementera och förstärka redan befintliga ojämlikheter i samhället. Digital exkludering kan få konsekvenser för människors möjligheter till självbestämmande, delaktighet, hälsa, utbildning, arbete, fritid, demokrati och frihet.

Digitala tjänster utformas ofta utan hänsyn till personer med normbrytande behov och när tekniska perspektiv dominerar riskerar viktiga samhällsvärden som tillgänglighet, delaktighet och demokrati att äventyras. När processer digitaliseras med målet att effektivisera flöden, flyttas dessutom ofta arbetsinsatsen från verksamheten till individen utan att detta blir synligt i uppföljningar och analyser. För att digitalisering ska bli mer inkluderande krävs ett helhetsperspektiv, där utvecklingen sker utifrån människors faktiska livssituationer. En stärkt samordning mellan aktörer och ett tydligt fokus på användarbehov är avgörande för att skapa en inkluderande och hållbar digital förvaltning.

I flera styrdokument har Region Gotland skrivningar och mål om digital tillgänglighet, delaktighet och inkludering, se till exempel:

*Handlingsplan för psykisk hälsa:*

Mål: Region Gotland har en god digital tillgänglighet för främjande av psykisk hälsa. Mål: Region Gotland ska i samverkan med andra skapa förutsättningar till att fler blir digitalt delaktiga.

Vårt Gotland 2040 - Gotlands regionala utvecklingsstrategi: *"Mot bakgrund av en allt mer utbredd digitalisering i samhället och av viktiga samhällsfunktioner behöver förutsättningarna för digital delaktighet förbättras. Att inte vara digitalt delaktig kan innebära både ett samhälleligt utanförskap och praktiska problem i utförandet av vardagliga ärenden. Det behöver finnas infrastrukturella, ekonomiska och kunskapsmässiga förutsättningar för alla att delta i det digitala samhällslivet."*

*Genomförandeprogrammet Kraftsamling för hälsa och ett socialt hållbart Gotland (2023-2027):* Aktiviteter för att minska digitalt utanförskap och lyfta digitaliseringens möjligheter för alla.

Kartläggningen *Gotland i en digital tid: förutsättningar för digital inkludering* är ett arbete som genomförts under åren 2023-2025 av Regional utveckling och Regional biblioteksutveckling (Region Gotland) och Finsam Gotland, i nära samarbete med ett stort antal verksamheter inom offentlig sektor, civilsamhälle, nätverk och samverkansforum på Gotland. Kartläggningen finansierades av Tillväxtverket genom uppdraget Digitaliseringskoordinator på Regional utveckling, av Biblioteken på Gotland, med Regional

biblioteksutveckling som samverkanspart, genom SKR:s brukarsamverkansmedel och av Finsam Gotland (delrapport). Rapportförfattare är Terese Raymond, expert på digital inkludering och nationell samordnare för Digidelnätverket.

Kartläggningen beskriver vilka förutsättningar som finns för att komma vidare med arbetet med digital inkludering, den belyser bland annat digitala samhällshinder som är exkluderande, identifierar relevanta aktörer och möjliga insatser för att bidra till en ökad digital inkludering på Gotland. Den ger även en samlad bild av olika områden där arbete med digital inkludering har stor potential att skapa en hållbar samhällsutveckling. Kartläggningen avslutas med en aktörskartläggning för att underlätta fortsatt samverkan och att skapa synergieffekter i olika insatser.

Kartläggningen berör områden såsom:

- Nationella digitala utmaningar
- Så använder vi internet
- IT-handledning och stöd
- Digital självservice
- Att legitimera sig digitalt
- Betaltjänster
- Betalningsförmåga
- Komplexa informationsmiljöer
- Inkludering vid utvecklandet av tjänster
- Effektivisering eller förflyttning av arbetsinsatsen?
- Återkommande problem
- Digital post
- Svåra konsumentmarknader
- Språk och begriplighet
- Livssituationer med hög oro, stress och sorg
- Lagkrav på tillgänglighet
- Digital arbetsmiljö

Rapporten inkluderar ett stort antal rekommendationer, vilka var för sig kan stärka den digitala inkluderingen på Gotland och som tillsammans skulle bidra till ett mer lyhört och sammanhållet samhälle där fler får möjlighet att delta på lika villkor. Nedan listas några av rekommendationerna:

- En framtida regional digitaliseringsstrategi behöver ännu tydligare utgå från nationell nivå och EU:s direktiv gällande digitala rättigheter och principer.
- Rutiner och strategier för kommunikationsuppföljning, för att säkerställa att viktig information når målgrupper med behov av tillgänglighetsanpassningar.

- Möjligheten att utveckla rutiner för att systematiskt utvärdera huruvida inköpta systemlösningar lever upp till tillgänglighetsstandarderna i praktiken behöver ses över.
- Olika användargrupper behöver aktivt inkluderas vid utformning av digitala lösningar och tjänster.
- Principen om universell utformning behöver integreras i den digitala utvecklingen, så att tjänster och produkter från början är fullt tillgängliga för alla.
- Identifierade problem behöver analyseras och åtgärdas med digitala tjänster utifrån de mest utsatta användarnas behov.
- Berörda tjänstepersoner (beställare och utförare), utvecklare och beslutsfattare behöver utbildas i att förstå olika användargrupperns digitala vardag.
- Ett nytt förvaltningsöverskridande nätverk för verksamheter inom digital handledning och stöd till allmänhet behöver skapas.
- En kartläggning av de digitala och analoga kommunikationskanaler som används inom vård och omsorg behöver genomföras

### **Vägen framåt**

Kartläggningen kommer att användas över tid som kunskapsunderlag i ordinarie utvecklingsprocesser och i befintliga strukturer. För att få bestående effekter behöver arbetet med digital inkludering genomsyra hela regionens digitaliserings-, kvalitets-, verksamhetsutvecklings- och kommunikationsarbete.

Kartläggningen presenterades i KLG den 9 oktober och följande beslut fattades:

- Revidering av den regionala digitaliseringsstrategin utifrån rapporten och den nationella digitaliseringsstrategin.
- Rapporten släpps internt från och med KLGs möte.
- Rapporten presenteras för politiken.
- Rapporten används som en grund för verksamhetsutveckling och sprids via de strategiska nätverken kommunikation, digitalisering och kvalitet och andra relevanta nätverk och samverkansforum, t ex social välfärd och verksamhetsutveckling.
- Ett nytt samverkansforum bildas för samordning av digital hjälp och handledning för allmänheten med interna och externa aktörer.
- Den 16 december arrangeras ett kunskapsseminarium för att sprida innehållet i rapporten, med föreläsning av rapportförfattaren och panelsamtal om vägen framåt. Målgruppen för seminariet är politiker, direktörer, avdelnings- och enhetschefer, strateger och utvecklare, tjänstepersoner som arbetar med e-tjänster, digital handledning, kommunikation, kundtjänst med mera. Samt även studieförbund, sociala föreningar, pensionärsföreningar och föreningar för funktionsrättsfrågor med flera.

### **Bedömning**

Bedömningen är att rapportens resultat och rekommendationer kommer att vara till stor nytta för regionens arbete med digital inkludering.  
Regionstyrelseförvaltningen föreslår regionstyrelsen att ta emot informationen.

### **Beslutsunderlag**

Bilaga Rapport Gotland i en digital tid – förutsättningar för digital inkludering  
Bilaga Rapportsammanfattning  
Regionstyrelseförvaltningens tjänsteskrivelse 2025-10-17

Regionstyrelseförvaltningen

Stefan Hollmark  
Regiondirektör

Angelica Andersson Fihn  
Avdelningschef kultur och fritid