

Kompletterande rapport till Finsam

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.

Rapporten inleds med en genomgång av arbete med digital inkludering, aktuell forskning samt hur området digital inkludering 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.

Själva kartläggningen är uppdelad i 16 avsnitt. Samtliga avsnitt redovisar 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.

Denna kompletterande rapport innehåller särskilt de avsnitt från kartläggningen som är särskilt relevanta för Finsam. I slutet finns originalrapportens innehållsförteckning med läshänvisningar till Finsams parter. Allra sist finns modellen aktörskarta för arbete med digital inkludering som visualiserar olika funktioner och hur de tillsammans skapar förutsättningar för digital delaktighet.

Leverans: 2025-04-30 // Skribent: Terese Raymond

Komplexa informationsmiljöer – avsnitt 6

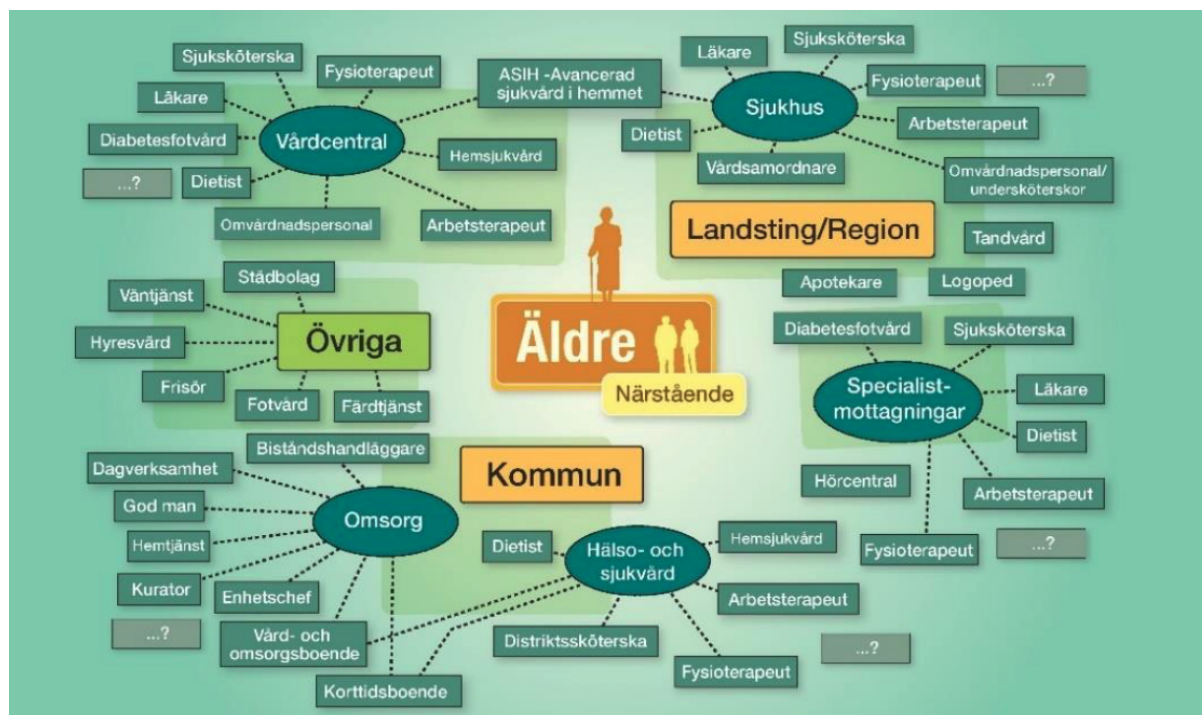
Avsnittet i korthet

- 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.
-

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

Bilden på nästa sida 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.

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).¹

Finsams målgrupp är individer som är i behov av samordnade rehabiliteringsinsatser för att uppnå eller förbättra sin förmåga till förvärvsarbete.

Precis som bilden 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

¹ Sveriges kommuner och regioner (2019) *SIP för äldre – satsning för att stödja gemensamt kunskapslyft*.

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.

Förslag på konkreta åtgärder för ökad digital inkludering på Gotland

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.

Samma problem, varje månad – avsnitt 9

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.
-

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.

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.

Enligt socialsekreterare på Försörjningsstödsenheten kan psykisk ohälsa och/eller olika kognitiva funktionsnedsättningar vara orsaker till att man glömmer eller inte klarar av att

ylla i aktivitetsrapporten på egen hand.² 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.³ 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, personer som är i någon form av rehabilitering, språksvaga och halvtidssjukskrivna.⁴ Denna insikt är särskilt relevant för Finsams arbete, då många av personerna som behöver samordnade insatser berörs av Aktivitetsrapporteringen till Arbetsförmedlingen.

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.

² Informant i intervju A den 24 oktober 2024.

³ Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (2018) *Aktivitetsrapportering – till vilken nytta och för vem?* Rapport 2018:5.

⁴ Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (2018) *Aktivitetsrapportering – till vilken nytta och för vem?* Rapport 2018:5.

Språk och begriplighet – avsnitt 12

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.
-

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.⁵ 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.⁶

⁵ Riksrevisionen (2023) *Digitala tjänster till privatpersoner – stora utvecklingsmöjligheter för statliga myndigheter*.

⁶ Jonsson et al. (2023) *Tillgänglighet och användbarhet i 1177 direkt*.

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.⁷ 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.⁸ 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 svenska⁹. Under pandemin hade till exempel eleverna på SFI svårt att navigera viktiga digitala tjänster som covidtestning, vaccinbokning och att hitta korrekt hälsoinformation.¹⁰ Den allra mest essentiella informationen var översatt men svår att hitta till.

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.¹¹

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."*¹²

⁷ Raymond, T. (2024) *Digital delaktighet. Digitalisering som inte lämnar någon utanför.*

⁸ Söderström, J. (2024) *Hur en liten ändring sparade elva årsarbetstider.*

⁹ Riksrevisionen (2023) *Digitala tjänster till privatpersoner – stora utvecklingsmöjligheter för statliga myndigheter.*

¹⁰ Informant i intervju H den 13 december 2024.

¹¹ Nilsson, E., Tutic, M. (2024) *Digital delaktighet för utrikesfödda. Ett projekt för likvärdigt arbete inom Uddevalla kommun.*

¹² Informant i intervju G den 12 december 2024.

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.

Genom ett systematiskt fokus på förståelighet och tydlighet kan Region Gotland bidra till att överbrygga de språkliga barriärer som idag skapar digitala hinder för många invånare.

Tips! Projektet "Begriplig text" har publicerat råd utifrån ett helhetsgrepp på vad som gör texter begripliga.¹³

¹³ Dyslexiförbundet m fl. (2019) *Begriplig text*. Webbresurs: <https://begripligtext.se/>

Livssituationer med hög oro, stress och sorg – avsnitt 13

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.
-

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.¹⁴ 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

¹⁴ Begripsam (2022) *Rekommendationer för kognitiv tillgänglighet som är anpassade för utveckling av webbplatser och e-tjänster*.

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.¹⁵ 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.¹⁶ 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.

¹⁵ RiR 2021:8 *Var god dröj, myndigheterna digitaliserar – service till enskilda som inte kan eller vill vara digitala.*

¹⁶ Axbom, P. (2019) *Digital omtanke.*

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 och Finsams parter:

- 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 sinnestillstånd, 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 skapas e-tjänster som möter människor där de är, med förståelse för deras situation och med respekt för deras förutsättningar.

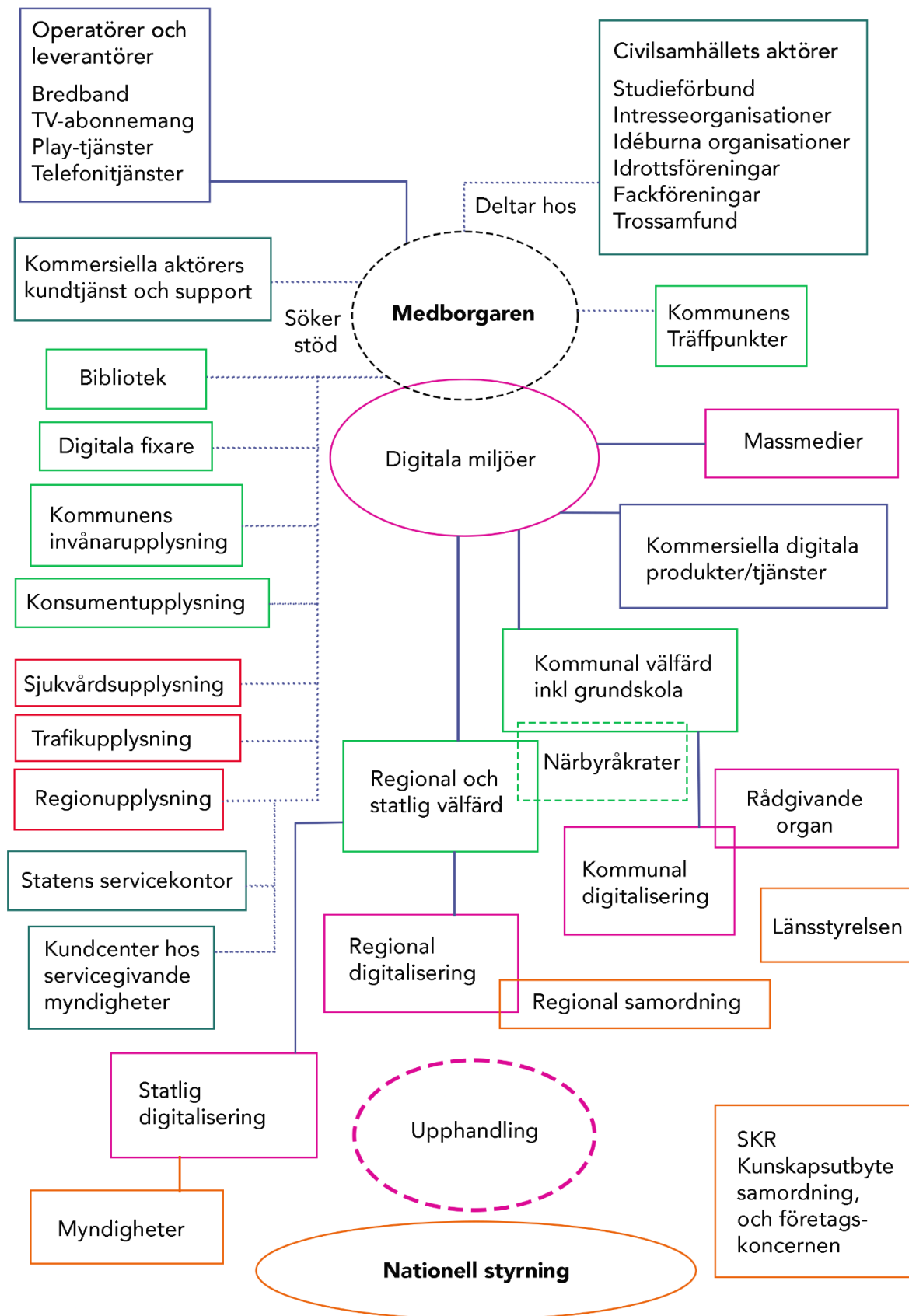
Originalrapportens innehåll – en översikt till Finsams parter

Gulmarkerade avsnitt nedan finns även summerade i denna kompletterande rapport.

Avsnitt	Kommentar
Sammanfattning	Information om rapporten
Introduktion	Möte människa-teknik
Viktiga begrepp	Betydelse i den här rapporten.
Arbete med digital inkludering	Teoretiskt avsnitt. För Finsams parter kan det vara intressant att ta del av likheter med hälsofrämjande arbete.
Från teknisk infrastruktur till mänskliga rättigheter: Sveriges digitala utmaningar	Digital identitet Delning av grunddata Att utgå från livshändelser EU:s digitala rättigheter och principer
1. Så använder vi internet	Statistikavsnitt
2. IT-handledning	Stöd och support i en digital vardag
3. Att legitimera sig digitalt	Fördjupande kunskap och exempel från Gotland
4. Grundläggande betaltjänster	Att stå utanför den digitala betalningsmarknaden och vara beroende av andra, ofta närstående.
5. Betalningsförmåga	Begränsad betalningsförmåga medför hinder att vara så digital som man önskar – och så digital som samhället kräver.
6. Komplexa informationsmiljöer	Utmaningar i en fragmenterad informationsmiljö.
7. Vilka involveras vid utveckling av digitala tjänster?	Problematiserar digital utveckling baserat på majoritetens behov och beskriver normbrytande samskapande.
8. Effektivisering, eller förflyttning av arbetsinsatsen?	Konsekvenser när digital självservice ålägger invånaren att utföra administrativa byråkratiska arbetsuppgifter.
9. Samma problem, varje månad	Aktivitetsrapportering och bankkontoutdrag.
10. Digital post	Brister i informationskedjan till användarna angående digital post.
11. Svåra konsumentmarknader	Många upplever problem vid köp av abonnemang och prylar som är nödvändiga i en digital vardag.

12. Språk och begriplighet	Olika typer av språkbarriärer i offentlig digital självservice.
13. Livssituationer med hög oro, stress och sorg	Att använda viktiga e-tjänster och befinna sig i en svår livssituation.
14. Lagkrav på tillgänglighet	Lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet samt DOS-lagen.
15. Digital arbetsmiljö	Brister i digital arbetsmiljö skapar kognitiva belastningar.
16. När stuprören står i vägen för digital inkludering	Så skulle Gotlands digitala omställning kunna vara en integrerad del av regionens utvecklingsstrategi mot 2040.
Aktörskarta för arbete med digital inkludering	Modellen Aktörskarta för arbete med digital inkludering (se bild nästa sida) visualiserar olika funktioner och hur de tillsammans skapar förutsättningar för digital delaktighet.
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.
Avslutande ord	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.
Referenser	Med länkar till alla offentligt publicerade publikationer

Bild. Modell aktörskarta för arbete med digital inkludering.



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