

Digitala klyftor

Delrapport

Désirée Nilsson, SIKa
2007-11-08



Innehåll

SAMMANFATTNING	7
1 INTRODUCTION	9
2 TILLGÅNG TILL IT-UTRUSTNING OCH ANVÄNDNING AV INTERNET	11
2.1 Bredbandsutveckling	16
3 ANVÄNDBARHET OCH TILLGÄNGLIGHET	19
3.1 Räckvidd och tillgänglighet.....	19
3.2 Organisationer som arbetar med och för användbarhet.....	21
3.3 Design för alla	22
4 IT OCH FUNKTIONSHINDRADE	25
4.1 Organisationer som verkar för funktionshindrades tillgång till och användning av informationsteknik	25
4.2 IT-baserade hjälpmedel	30
5 FOLKBILDNING, SKOLA OCH DET UNGA INTERNET	33
5.1 Folkbildning	33
5.2 Skola — IT kompetens hos elever och lärare.....	35
5.3 Det unga Internet — Generationsklyftan	38
6 IT OCH ÄLDRE	41
7 IT-KOMPETENS I NÄRINGSLIVET	45
8 DIGITAL KLYFTA, IT-KOMPETENS OCH UTLÄNDSK BAKGRUND	47
9 SAMMANFATTANDE DISKUSSION OCH FÖRSLAG TILL ÅTGÄRDER	49
REFERENSER	51
BILAGA 1 E-CENTRET PROJEKT	53
BILAGA 2 PTS TJÄNSTER OCH FÖRSÖK	57
BILAGA 3 BEVILJADE PROJEKT 2007 INOM ”DIGITALA KLYFTAN” (FOLKBILDNINGEN)	59

Sammanfattning

I dagens samhälle finns alltmer av viktig information och diverse samhällsfunktioner tillgängligt via Internet. Informationsteknikens snabba framväxt har fört med sig möjligheter för myndigheter, företag och övriga organisationer att effektivisera sitt arbete. Informationen på Internet finns åtkomlig oberoende av tid och rum vilket skapar ett öppnare samhälle. Samtidigt finns även risken att det digitala informationssamhällets framväxt exkluderar medborgare som saknar förutsättningar och kunskap att delta i denna utveckling. Detta leder till att digitala klyftor skapas i samhället.

Statens institut för kommunikationsanalys, SIKÅ, har fått i uppdrag att kartlägga de insatser som görs i samhället för att överbrygga digitala klyftor. I denna delrapport redovisas en inventering av dessa insatser. Organisationer (huvudsakligen offentliga myndigheter och intresseorganisationer) har inkommit med svar på hur de arbetar med att överbrygga digitala klyftor. De insatser som identifierats har sorterats in under rubriker som handlar om användbarhet, funktionshindrade, folkbildning, skola, generationsskillnader, äldre, utländsk bakgrund samt näringslivet.

Det läggs allt större vikt vid att produkter och tjänster ska kunna användas av så många som möjligt, oavsett brukarnas olika förutsättningar — enligt principen *Design för alla*. De insatser som riktar sig till funktionshindrade personer kan ofta vara även äldre människor till gagn. Det finns ett flertal olika projekt som syftar till att med teknikens hjälp underlätta för funktionshindrade personer och äldre i vardagen och att deras olika förutsättningar inkluderas i utvecklingen av diverse digitala produkter och tjänster. Det är värt att observera att regelverket kring IT-baserade hjälpmedel inte har följt med i den snabba utvecklingen som informationstekniken har haft. Bland medborgare med utländsk bakgrund kan det finnas grupper där kunskap och förutsättningar för nyttjande av informationsteknik är låg. Endast ett fåtal insatser riktade till dessa individer har identifierats. Informationstekniken medför möjligheter till effektiviseringar inom näringslivet. För att kunna dra nytta av dessa behöver anställda ha tillräcklig kompetens för att kunna använda tekniken. Det kan därför behövas en uppföljning av IT-kompetens bland företag och deras anställda. I denna kartläggning har det påträffats ett fåtal insatser inom detta område. I dagsläget finns många vägledningar och kompetenshöjande information om digitala tjänster och produkter utlagt på Internet — det forum där flertalet individer saknar kunskap och förutsättningar att använda. Här finns anledning att överväga andra medier (förutom Internet) och dessutom flera olika forum för att skapa en bred medvetenhet om digitala klyftor och vad som kan göras för att få fler medborgare delaktiga i det framväxande informationssamhället.

1 Introduktion

Vad menas med digitala klyftor? Frågan är komplex och det finns inte en entydig definition av begreppet. Frågan har dock aktualiserats i och med att allt mer av viktig samhällsinformation och vissa samhällsfunktioner nästan enbart finns tillgängligt på Internet eller via annan digital teknik. Information och digitala tjänster finns tillgängligt på Internet 24 timmar om dygnet. Det enda som krävs är att man kopplar upp sig och hämtar hem den information som man behöver. För att göra detta behövs oftast en dator, en Internetanslutning och dessutom kunskap om hur man använder dessa och vart man sen hittar den information som eftersöks. Den ökade digitaliseringen av information och samhällsfunktioner ställer större krav på enskilda medborgare. Det är tydligt att en allt större digitalisering av informationen i samhället medför risk för att en del medborgare marginaliseras och utesluts ur samhällsdebatten. Inom forskningen på området förekommer flera olika begrepp; eMedborgare, eInclusion, e-demokrati, e-government med flera för att försöka definiera de följdverkningar som kommer med en alltmer digitaliserad värld.

Statens institut för kommunikationsanalys, SIKA, har fått i uppdrag att kartlägga de insatser som görs i samhället för att överbrygga digitala klyftor¹. Vidare efterfrågas en sammanställning av den forskning som bedrivs på området. Denna delrapport ska ses som ett utkast till den slutrapport som kommer i slutet av december. Detta innebär att ytterligare information tillkommer efterhand som projektet fortgår. Delrapporten fokuserar huvudsakligen på de insatser som görs i samhället för att överbrygga de digitala klyftorna. Delrapporten kommer att kompletteras med bland annat vidare diskussion kring begreppet digitala klyftor, forskning inom området och ytterligare insatser i samhället för att göra medborgare mer delaktiga i det digitala informationssamhället.

Informationsteknikens snabba framväxt har fört med sig möjligheter för myndigheter, företag och övriga organisationer att effektivisera sitt arbete. Delvis har detta gjorts genom att låta samhällsmedborgare utföra vissa funktioner på egenhand. Exempel på detta återfinns hos bland annat banker. Många bankärenden uträttas idag via en Internetuppkopplad dator, där betalas räkningar, öppnas sparkonton, handlas med aktier, pensionssparande m.m. Genom att låta kunderna själva hantera sina bankärenden frisläpps resurser i banken som kan användas till annat eller som resursbesparande åtgärder. Den som, av olika anledningar, trots allt vill fortsätta att betala sina räkningar via postgiro- eller bankgiroblanketter eller direkt på banken får betala en extra avgift för detta. Det är kostsamt för organisationer, myndigheter och övriga samhällsfunktioner att upprätthålla dubbla system. I dagens samhälle, om valet står mellan en effektiv lösning och en betydligt mer resurskrävande hantering av verksamhet, har oftast effektivitet företräde. Vad får detta för konsekvenser? De som inte har ekonomiska förutsättningar, tillräcklig kunskap eller på annat sätt är hindrade från att använda och tillgodogöra sig den digitala informationen riskerar att uteslutas.

¹ Regeringsbeslut IJ2007/2713/D, Integration och Jämställdhetsdepartementet

Den nya tekniken behöver därför inte enbart vara positiv för samhällsutvecklingen utan den kan försämra den demokratiska delaktigheten för en del medborgare.

I denna rapport inventeras de insatser som görs för att reducera de klyftor som uppstår med det digitala informationssamhällets intåg. De aktörer som verkar för att utjämna skillnader mellan medborgarna återfinns på den lokala, regionala och nationella nivån i samhället. I kartläggningen av insatser har ungefär 30 organisationer (huvudsakligen offentliga myndigheter och intresseorganisationer) inkommit med svar på hur de arbetar med att överbrygga digitala klyftor. Deras insatser har sedan sorterats under rubriker som handlar om användbarhet, funktionshindrade, folkbildning, skola, generationsskillnader, äldre, utländsk bakgrund samt näringslivet. Det går inte att säga att inventeringen är komplett men den ger indikationer på inom vilka områden som det kan behövas ytterligare åtgärder.

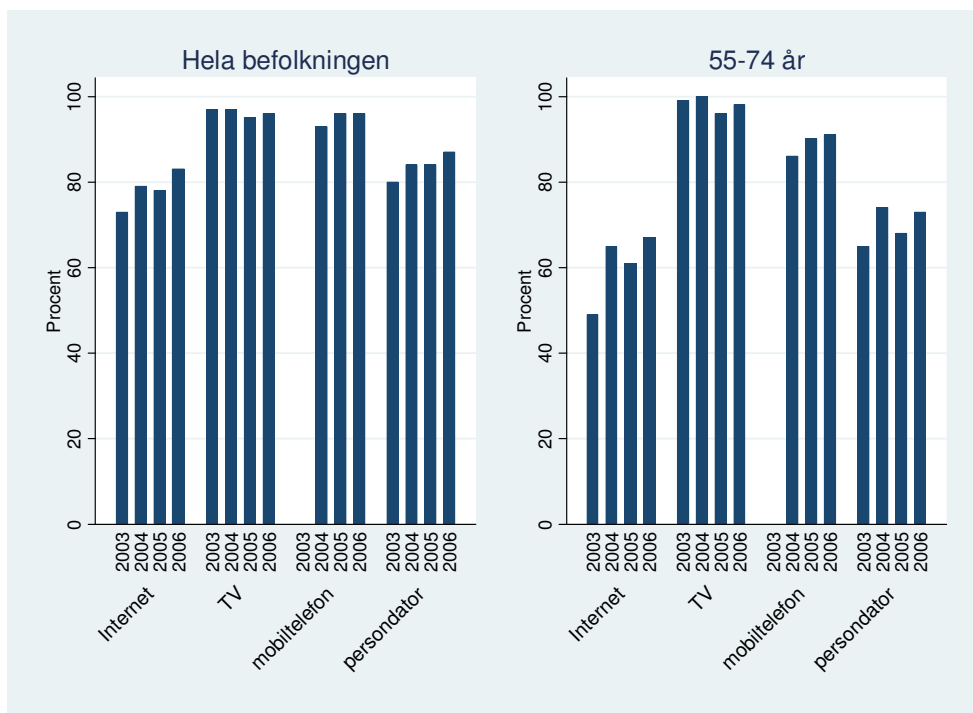
Inventeringen visar på att det finns ett flertal organisationer som verkar för att funktionshindrade och äldre människors behov och förutsättningar beaktas i utvecklingen av nya produkter och tjänster inom informationstekniken. Dock kan det vara aktuellt att se över regelverket för IT-baserade hjälpmedel och hur kostnadsansvaret för dessa hjälpmedel ska fördelas. Det finns pedagogiska resurser på Internet som lärare dels kan nyttja för att höja sin egen IT-kompetens och dels för att lättare inkludera användandet av informationsteknik i sin undervisning inom övriga ämnesområden. Liknande resurser finns för undervisande inom folkbildningen. Till den svaga gruppen av IT-användare brukar vanligtvis också personer med utländsk bakgrund räknas. Migrationen till Sverige har under de senaste årtiondena till stor del bestått av flyktingar från olika krigs- och orosområden runt om i världen. Informationsteknik är troligen inget välbekant för denna grupp. Insatser riktade till denna grupp av medborgare har varit begränsade. Folkbildningen har under hösten inkluderat några kurser som riktar sig till invandrare som dessutom har en kort utbildningsbakgrund. Vidare har det observerats att mycket av kompetenshöjande information och vägledningar för IT-användning finns att hitta på Internet. Med tanke på att det är just i detta forum de svaga grupperna saknar kunskap och förutsättningar kan det vara bra att överväga andra medier och forum för att nå ut med insatser för att minska digitala klyftor.

Dispositionen i rapporten börjar med en statistisk överblick över hur användningen av Internet fördelar sig på kön, ålder, utbildningsnivå, och geografisk tillhörighet. Här syns det tydligt att skillnaden i Internetanvändning mellan män och kvinnor kvarstår under 2000-talets början. Efter den statistiska bakgrundsinformationen börjar redogörelsen av kartläggningen, uppdelat på de områden som tidigare har nämnts. Avslutningsvis inkluderas en sammanfattande diskussion om resultatet i kartläggningen samt förslag till ytterligare åtgärder för att överbrygga digitala klyftor i det digitala informationssamhället.

2 Tillgång till IT-utrustning och användning av Internet.

Det här avsnittet ger en översiktlig bild över hur användningen av Internet fördelar sig på kön, utbildning, ålder och geografisk tillhörighet. Den statistik som används är hämtad från SCB och deras undersökningar av levnadsförhållanden (ULF)².

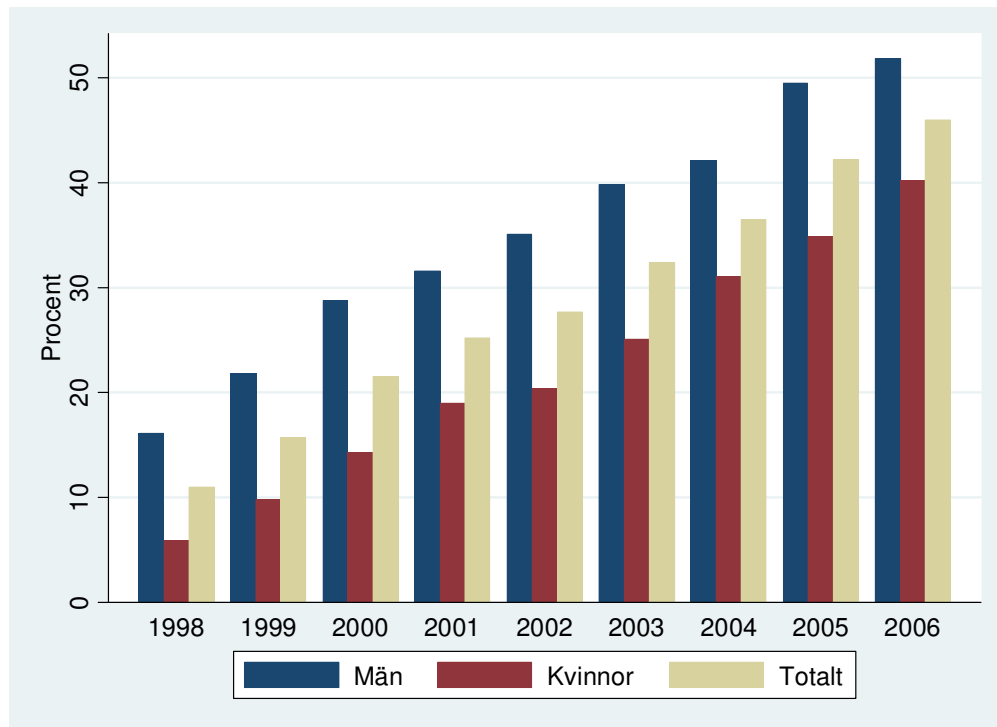
En förutsättning för att använda Internet är att man har tillgång till någon form av IT-utrustning. Figur 2.1 visar tillgången till IT-utrustningen fördelar sig på de vanligaste formerna av utrustning för att tillgodogöra sig digital information. TV och mobiltelefon är de vanligaste produkterna bland hela befolkningen. Ungefär 95 procent av befolkningen har tillgång till en TV eller mobiltelefon. Tillgången till Internet och persondator är lägre, drygt 80 procent av befolkningen har tillgång till Internet och en något högre andel disponerar en persondator. Det högra stapeldiagrammet visar tillgången till IT-utrustning hos den äldre skaran av befolkningen. Fördelningen ser här något annorlunda ut. Tillgången till TV är högre än genomsnittet för befolkningen. Övriga tre redskap visar alla en lägre spridning bland de äldre. Lägst är tillgången till Internet och persondator, drygt 60 procent av den äldre befolkningen har tillgång till Internet och 70 procent har möjlighet att nyttja en persondator.



Figur 2.1 Tillgång till IT-utrustning. Källa: SCB

² Dessa undersökningar baseras på intervjuer.

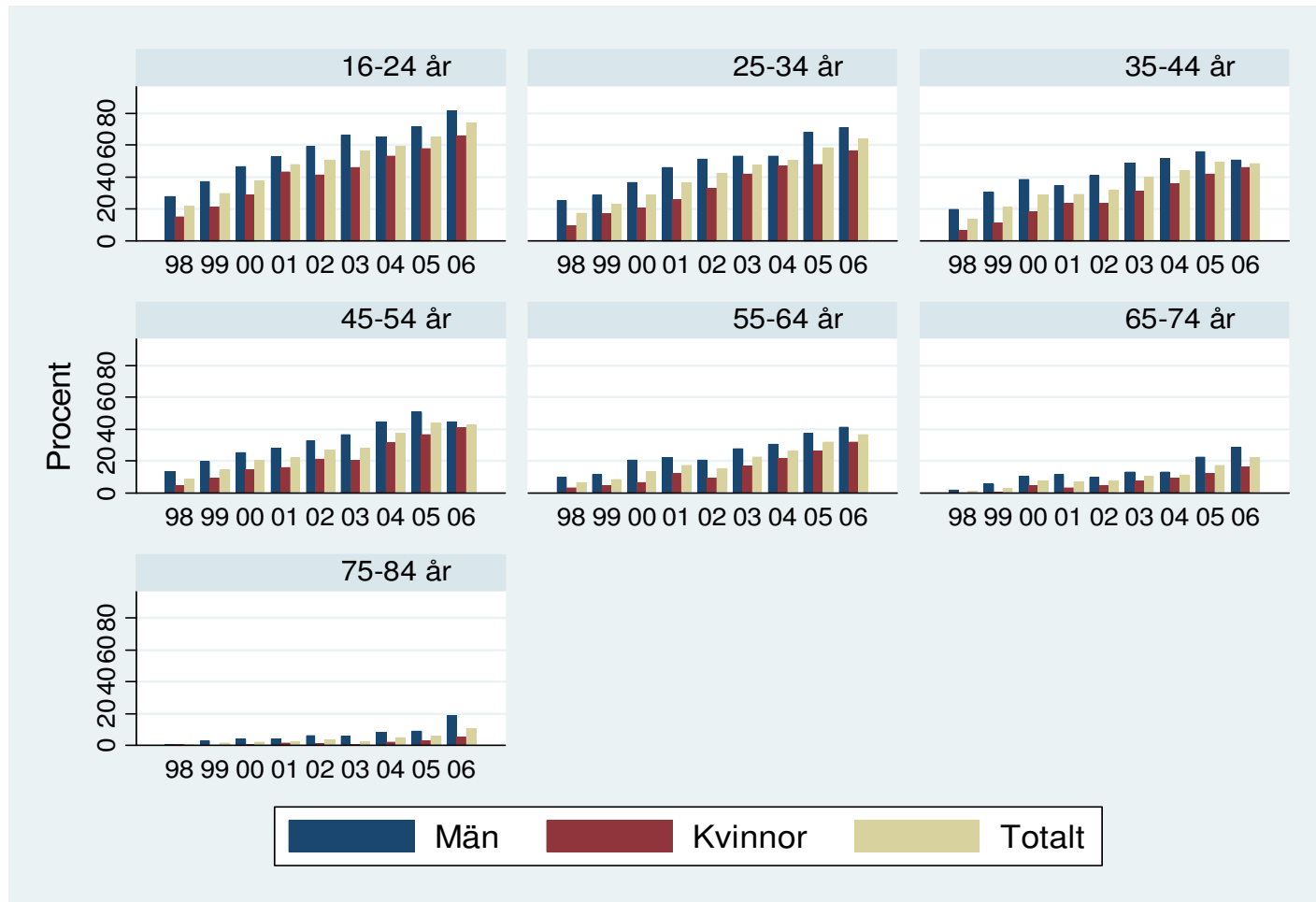
Användningen av Internet har stadigt ökat sedan 1998. Figur 2.2 visar användningen av Internet fördelat på män och kvinnor. Andelen män som använder Internet är högre än andelen kvinnor. 2006 använde mer än 50 procent av männen Internet flera gånger i veckan, samma siffra för kvinnor sträckte sig enbart upp till 40 procent. Det ser heller inte ut som om skillnaden mellan män och kvinnor visar tecken på att minska. Orsakerna bakom denna konsekventa skillnad har det spekulerats om i tidigare studier.



Figur 2.2 Använder Internet flera gånger i veckan i hemmet, hela befolkningen fördelat på kön.

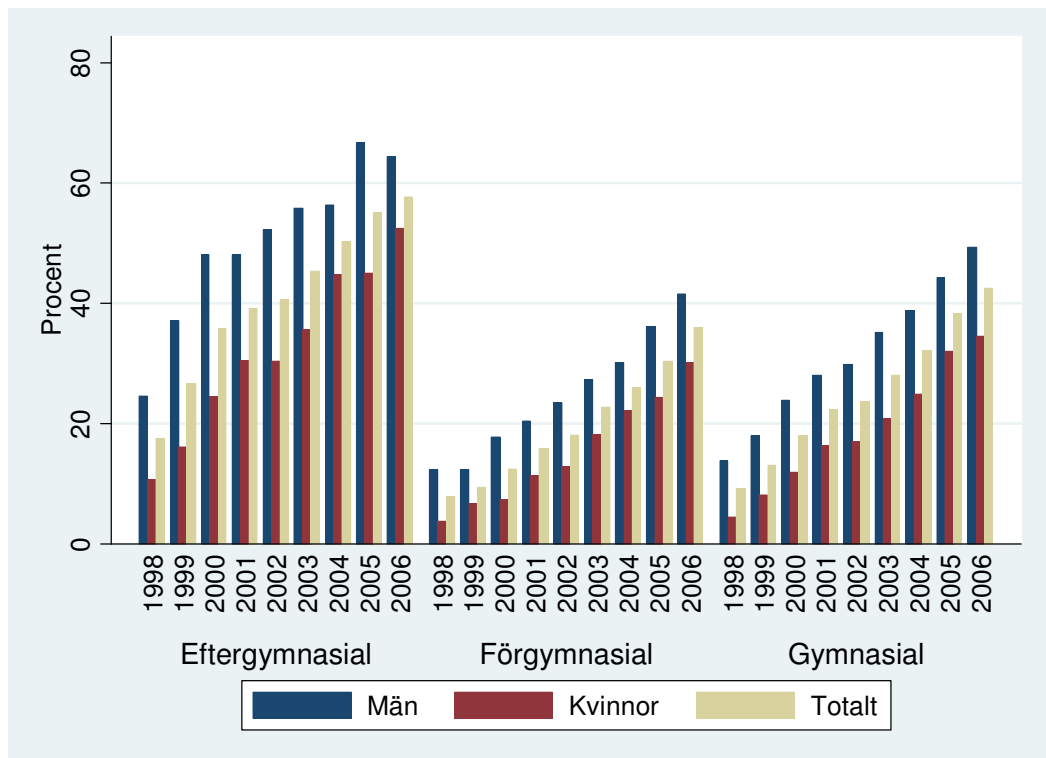
Källa: SCB, Undersökningarna av levnadsförhållanden (ULF)

Om vi fördelar Internetanvändningen även på olika ålderskategorier går det att upptäcka vissa skillnader. Figur 2.3 visar att andelen av respektive ålderskategori som använder Internet avtar med stigande ålder. 16-24-åringar följd av 25-34-åringar har den största andelen individer som nyttjar Internet. Skillnaden i förhållande till de äldsta är stor. Här syns även skillnaden mellan män och kvinnor tydligt. I efterföljande två ålderskategorier, 34-44 år och 45-54 år, reduceras kraftigt skillnaden mellan män och kvinnor under 2006. Liknande utjämnning mellan könen inträffade för ålderskategorin 25-34 år 2004 men den blev inte långvarig.



Figur 2.3 Användning av Internet flera gånger i veckan i hemmet fördelat på åldersgrupper och kön.
Källa: SCB, Undersökningarna av levnadsförhållanden (ULF)

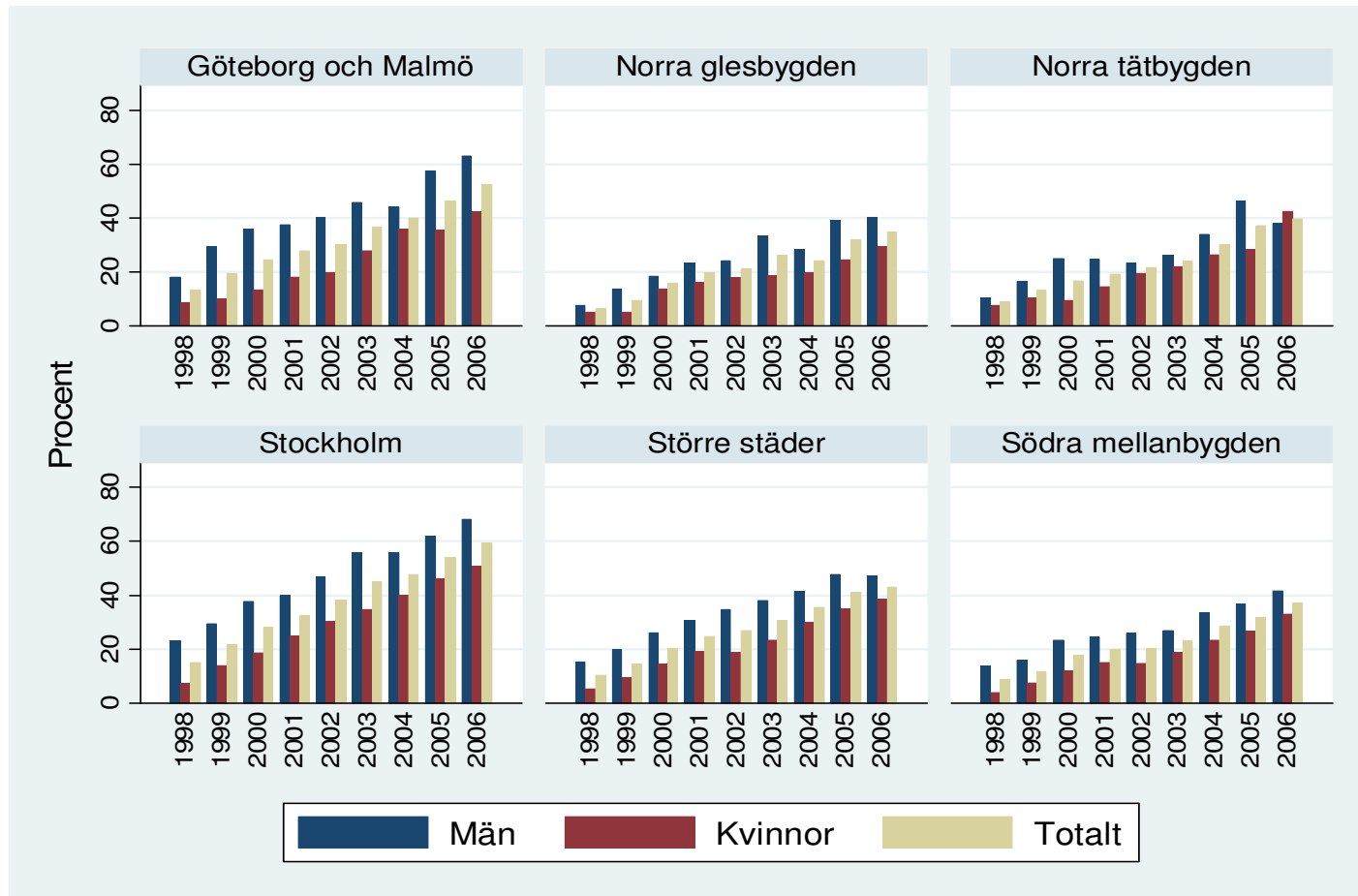
Figur 2.4 visar hur Internetanvändningen skiljer sig beroende på utbildningsnivå. De tre kategorierna består av individer med enbart grundskola som längsta utbildning, de med en gymnasieexamen samt de som fortsatt sina studier efter gymnasiet. I respektive av de tre kategorierna har användningen av Internet stigit successivt över tidsperioden. Andelen individer med eftergymnasial utbildning som nyttjar Internet är högst. Skillnader mellan könen är störst just för den eftergymnasiala gruppen. Skillnaden mellan män och kvinnor har varit mer konstant för de övriga två grupperna.



Figur 2.4 Användning av Internet flera gånger i veckan i hemmet fördelat på utbildningsnivå och kön.

Källa: SCB, Undersökningarna av levnadsförhållanden (ULF)

Den geografiska fördelningen av Internetanvändning reflekteras i figur 2.5. Storstäderna Stockholm, Göteborg och Malmö har den största andelen individer som använder Internet, följt av större städer. Den Norra glesbygden har lägst andel av Internetanvändare. Vi kan också observera att skillnaden mellan kvinnor och män är störst i storstäderna. I de norra delarna av Sverige finns tendenser emellanåt till en utjämning mellan könen.



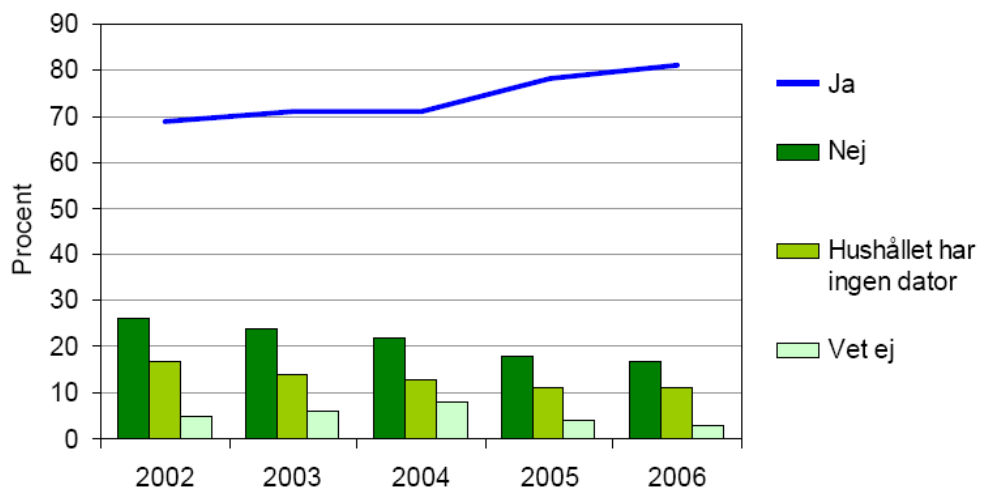
Figur 2.5 Användning av Internet i hemmet fördelat på H-regioner.
Källa: SCB, Undersökningarna av levnadsförhållanden (ULF)

2.1 Bredbandsutveckling

För att fullt ut kunna använda många de multimediatjänster som finns tillgängliga via Internet behövs det en viss uppkopplingshastighet. Därför är bredbandsutvecklingen särskilt viktig för den digitala infrastrukturen i Sverige. Post- och Telestyrelsen (PTS) har sedan 1999 följt utvecklingen av bredband i alla delar av Sverige. ”Bredband i Sverige 2007” är den senaste rapporten och utgör basen för detta avsnitt.

Sveriges kommuner har sedan 2001 kunnat ansöka om statligt stöd för etablering av bredband. Samtidigt startade Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) stödprojektet ”Samverkan kring IT-infrastruktur” för att bistå kommunerna i nyttjandet av stödet för att upprätta IT-infrastruktur i glesbygden. Det statliga stödet upphör i december 2007. Under den aktuella perioden har tillgång till bredband ökat radikalt i landets alla tätorter. Det pågår en bredbandsutredning som bland annat undersöker huruvida det behövs ytterligare stödinsatser³.

Ambitionen är att utbyggnaden av den digitala infrastrukturen så långt som möjligt ska skötas av marknaden och att det ska finnas tillräcklig ekonomisk utdelning för företag att bygga ut bredbandsnätet. Då detta inte alltid har varit möjligt har det statliga stödet funnits så att utbyggnad ändå har kunnat ske. Det har även funnits ekonomiskt stöd att söka för enskilda fastighetsägare för att ansluta sig till nätet. Figur 2.6 visar att 2006 hade över 80 procent av alla individer i landet tillgång till Internet hemma. Vidare ser vi att gapet mellan tillgång till dator och Internet har minskat under perioden 2002-2006.



Figur 2.6 Andelen individer som har tillgång till Internet hemma, oktober 2002-2006. Källa: *Bredband i Sverige 2007*, Post- och Telestyrelsen.

Under 2000-talet har det skett en successiv överflyttning till anslutningar med en hastighet av minst 2Mbit. I december 2006 hade 67 procent av abonnenterna med fast anslutning en Internetanslutning med minst 2 Mbit hastighet. Det har även skett en ökning av antalet Internetanslutningar med mer en 2 Mbit hastighet. 2006 hade 24 procent av de fasta Internetaccesserna en hastighet över 10 Mbit. Av de produkter som erbjuds på marknaden så består 82 procent med hastighet över 2 Mbit och 55 procent med hastighet över 10 Mbit. I dagsläget är 75 procent av

³ ”Utredningen Bredband 2013”, resultat redovisas senast den 18 april 2008.

hushållen anslutna via någon form av bredband och 21 procent via en uppringd anslutning. 2002 var situationen den motsatta.

PTS ska även verka för att alla kommunikationstjänster som tillhandahålls på marknaden prissätts på ett rimligt sätt. Förutom att erbjuda en sammanställning av priser på såväl telefontjänster som bredbandsuppkopplingar (se www.telepriskollen.se) övervakar de konkurrensen på respektive marknad. Prisintervallet för bredbandsuppkopplingar är stort, allt mellan 15kr per månad upp till 1000kr per månad och hastigheten varierar mellan 250kbit/s upp till 100Mbit/s. Under 2006 har konkurrensen på bredbandsmarknaden försämrats genom att antalet operatörer som äger eller har tillgång till områdesnät minskat. Dessutom har antalet tätorter med enbart en operatör, Telia Sonera, ökat. PTS har utrett möjligheten att separera en dominerande operatör i en grossist och slutkundsnivå och funnit det möjligt givet ett nytt regleringsverktyg. Kostnader i samband med en sådan åtgärd skulle bli extra transaktionskostnader för den reglerade operatören samt vissa effektivitetsförluster eftersom synergier inte kan utnyttjas fullt ut. Fördelarna med en vertikal separering är att det skulle resultera i en ökad transparens och bättre konkurrensvillkor. Ökad konkurrens är till fördel för konsumenterna eftersom det troligen leder till en större prispress på produkter och tjänster samt att servicegraden möjligen ökar.

IT-säkerhet

Post- och Telestyrelsen arbetar också aktivt med att främja IT-säkerhet bland individer. För detta tillhandahåller myndigheten bland annat en webbsida där personer kan testa säkerheten hos sin dator. På en annan webbsida som PTS ansvarar för går det att testa lösenord så att man på bästa möjliga vis skyddar sin dator mot oönskade besök. Vidare har PTS tillsammans med andra organisationer byggt upp webbsidan surfalugnt.se där ytterligare råd ges för hur man använder Internet på ett säkert sätt.

Tabell 2.1 Aktiviteter som främjar ett säkert användande av Internet.

Aktivitet	Syfte	Aktör
- Testa datorn	https://www.testadatorn.se/	PTS
- Testa lösenord	https://www.testalosenord.se/	PTS
- Internetsäkerhet	http://www.surfalugnt.se/	PTS, Telia, Krismyndigheten, SKL, IST, IT-Företagen, .SE, Dataföreningen, Microsoft, F-secure, symantec och Swedbank

3 Användbarhet och tillgänglighet

Debatten kring informationsteknikens utbredning har i många fall fokuserat på den fysiska tillgången till tekniken, i form av IT-produkter, Internetanslutning och digitala tjänster. Efterhand som allt fler införskaffar dessa produkter blir det av större vikt att brukarna har tillräcklig kunskap för att kunna använda produkterna. Ambitionen att öka användningen av IT-produkter och tjänster kan hanteras från två håll, dels från mottagaren/brukarna och dels från avsändaren. Förutom att förbättra brukarnas digitala kompetens kan de som producerar IT-produkter och tillhandahåller digitala tjänster sträva mot att så många som möjligt, oavsett ålder, kön, utbildning, etnisk bakgrund, funktionshinder och socioekonomisk tillhörighet, ska kunna använda produkterna. Detta brukar vanligtvis betecknas som att *design för alla* tillämpas i utvecklingen av produkter och tjänster.

Detta avsnitt kommer att diskutera begreppen tillgänglighet och användbarhet inom informationstekniken samt vilka resurser och mått som finns för att se till att produkter och tjänster konstrueras för största möjliga användbarhet.

3.1 Räckvidd och tillgänglighet⁴

Tillgång till informationsteknik och informationssamhället har ofta fokuserat på den fysiska tillgången av tekniken. I Sverige är förutsättningarna goda för att skapa ett digitalt informationssamhälle för alla. Infrastrukturen för Internet består generellt av hög överföringskapacitet. Post- och Telestyrelsen rekommenderar att överföringskapaciteten minst ska uppgå till 2Mbit för att anslutningen ska kunna förmedla multimediatjänster med god kvalitet. Begreppet tillgänglighet har även haft som utgångspunkt att det ligger på mottagarens och konsumentens ansvar att tillgodogöra sig den information som läggs ut på Internet och de digitala tjänster som finns tillgängliga. Genom att istället tillämpa begreppet räckvidd flyttar man ansvaret till den som producerar tjänsten, informationen eller produkten. Det blir då viktigt för företag, myndigheter och andra organisationer att se till tjänster, produkter och den information som finns tillgänglig digitalt kan användas av så många personer som möjligt.

För att tydliggöra målsättningen med en produkt, tjänst eller information uppstår det ett behov av att kunna mäta spridning och användningsgraden av en produkt eller tjänst bland de individer som produkten var avsedd för. Eventuella mått kan återkoppla till avsändaren hur den lyckas med att göra sin produkt användbar för den bestämda målgruppen. Återkopplingen kan även ge besked om vilka åtgärder som bör genomföras för att uppfylla målsättningen. Det finns idag några företag som redovisar så kallade räckviddsmått för diverse webbsidor⁵. Dessa använder sig bland annat av antalet unika webbläsare som besöker en webbsida. Det går dock inte att utläsa huruvida mottagaren av den nedladdade

⁴ Detta avsnitt baseras huvudsakligen på Gulliksen, Siljebäck och Andersen (2004)

⁵ Se exempelvis www.kiaindex.se

webbsidan har förstått den information som fanns på sidan. Inom ramen för f.d. 24-timmarsdelegationens arbete började utredare och forskare utarbeta potentiella mått på spridningsgrad. Svårigheter som finns är hur man värderar och bedömer kvalitativa faktorer inverkan på användningen av informationstekniken. I arbetet har utredare och forskare studerat utvärderingsmetoder för andra medier så som radio, dags- och kvällspress och TV. Gulliksen, Siljebäck och Andersen (2004) ger förslag på ett antal variabler som skulle kunna användas för att utvärdera räckvidd för digital information, produkter och tjänster⁶. Det behövs dock ytterligare arbete för att säkerställa deras funktion.

För utveckling av webbplatser och programvaruprodukter så att de är användbara för brukaren finns ett flertal internationella riktlinjer att följa. Exempel på dessa är World Wide Web Consortium (W3C), Web Accessibility Initiative (WAI) och International Organisation for Standardization (ISO). De två förstnämnda riktar sig främst till den tekniska och innehållsmässiga utvecklingen av webben medan ISO även inkluderar andra programvaruprodukter. Inom exempelvis ISO pågår ett revideringsarbete av standarder där tillgänglighet och användbarhet får större betydelse. Tabell 3.1 presenterar olika projekt för att öka användbarheten av produkter och tjänster inom IT.

Tabell 3.1 Aktiviteter för att främja användbarhet inom informationstekniken

Aktivitet	Syfte	År	Målgrupp	Aktörer
- Bildsymboler	Utvecklings- och standardiseringsprojekt för ökad tillgänglighet enligt <i>Design för alla</i> .			HI, SIS, Handisam, HSO, FKS och SIT.
- Bättre tillsammans	Inkludera användarnas behov i utvecklingen av IT-produkter och tjänster, utveckla kunskap om hur funktionshindrade IT-användares delaktighet kan stärkas		Generellt och funktionshindrade specifikt	HI, HSO, SRF, CID, SDR
- DfAeInclusion	Riktlinjer, påverkansarbete, utbildning och samarbete med företag som vill förbättra användbarheten på sina IT-produkter och IT-tjänster	2007-		HI och 22 internationella partners
Jämförelseprojektet	Ta fram nya mått på kvalitativa resultat, bland annat konstruerat ett Informationsindex för att utvärdera en kommuns informationsgivning. - I Västkust nätverket har kommunerna utvärderat varandras webbsidor.			SKL, rka, Finansdepartementet
- Tillgänglighetsgranskning	Tillgänglighetsgranskning av 60 svenska webbplatser			Funka.nu
- ippi	Möjliggör interaktiva informations och kommunikationstjänster på vanlig TV	2007	De som inte har en dator	In View AB

⁶ Handisam arbetar också på att ta fram en struktur för utvärdering av den handikappolitiska utvecklingen, baserat på indikatorer (t. ex. tillgänglighet till webbplatser).

3.2 Organisationer som arbetar med och för användbarhet.

Det finns ett flertal organisationer i Sverige som arbetar med användbarhet. Hjälpmiddelsinstitutet (se 4.1), Statskontoret och Verket för förvaltningsutveckling, Verva. Innan nedläggningen arbetade även 24-timmarsdelegationen med användbarhet. Under 2000-talet har det etablerats ytterligare organisationer; e-Centret, Institutet för Human Teknologi (IHT), Nationellt IT-användarcentrum (NITA) och World Internet institute (WII).

e-Centret⁷ började sin verksamhet under 2003 som en del av förnyelsearbetet med Vällingby Centrum. e-Centret arbetar för att främja användandet av e-tjänster, bredbandstjänster och e-handel. För detta ändamål har e-Centret byggt upp en testbädd för nya produkter och tjänster. Testbädden består av 400 uppkopplade individer samt en testpanel på 2 000 personer. Testbädden når ett upptagningsområde på 200 000 individer vilken innefattar såväl glesbygd som stadscentrum samt en i övrigt heterogen population. I arbetet med nya tjänster och produkter eftersträvar man att alla ska kunna använda dessa. Under årsskiftet 2004/2005 genomförde Centret tillsammans med WII en nollbasundersökning. Undersökningen försökte kartlägga personers bredbandsvanor, hur man ser på information och tjänster förmedlade via TV och hur information och tjänster anpassas på mottagarens villkor. I bilaga 1 listas övriga projekt som e-Centret har arbetat med sedan start. Bland dessa finns flera projekt som riktar sig till äldre och personer med funktionshinder.

Institutet för Human Teknologi (IHT)⁸ är en ideell förening som arbetar för att teknikutveckling ska luta sig mot mänskliga behov och utvecklas enligt brukarnas behov. Institutet etablerades av Nationellt användarcentrum (NITA), World Internet Institute (WII) och Bollnäs kommun. Ambitionen är att utvecklas till ett nationellt kunskapscentrum inom *Design för alla* och kunna stödja företags utveckling av IKT-baserade applikationer, tjänster och produkter. IHT har byggt upp ett nationellt nätverk med samarbetspartners, bland annat forsknings och kunskaps organisationer. Dessutom har man etablerat brukarpaneler med äldre och funktionshindrade personer för att testa produkter och tjänster inom informationsteknik.

Nationellt IT-användarcentrum (NITA) vid Uppsala universitet började sin verksamhet 2003 och verkar för en användarorienterad utveckling av informationstekniken⁹. Centret arbetar för att öka dialogen mellan forskarsamhället, näringslivet, offentlig sektor och andra intressenter av IT-användarfrågor. NITA arrangerar, bland annat, tvärvetenskapliga seminarier och bygger nätverk där identifierade problem inom IT-användning eventuellt kan få en lösning. Pågående projekt:

- Arlanda Living Lab — utveckla IT-tjänster som ska förenkla livet för resenärer och anställda på Arlanda. Samarbetspartners: IT-företaget CSC Luftfartsverket, Stockholm-Arlanda Airport, SAS Ground Services, och

⁷ Baserat på (Forsström, 2007; Ivarson Ahlstrand, 2007a, 2007b)

⁸ (IHT, 2007)

⁹ Centret har bl. a. fått finansiering från Vinnova (Vinnova, 2007)

Handelshögskolans Center for Information and Communication Research, CIC.

- Internet-Explorers — studerar studenters användning av Internet för att tidigt upptäcka nya trender.
- World Usability Day — är en årligen återkommande händelse sedan 2004 och syftar till öka medvetandet om fördelarna med produkter och tjänster som är användarvänliga.

World Internet Institute (WII) är ett forskningsinstitut med fokus på Internet och dess påverkan på människa och samhälle. WII har byggt upp testmiljöer där företag bland annat kan låta tekniktesta sina produkter och låta utvärdera hur produkterna bedöms av användare.

Verket för förvaltningsutveckling (Verva)¹⁰ bistår myndigheter, kommuner och landsting med att utveckla sin verksamhet och kompetens. Verva tillhandahåller vägledning för 24-timmarswebben. Vägledningen ger riktlinjer för utformningen av offentliga webbplatser (inkluderar hur behoven hos äldre, funktionshindrade, invandrare m.fl. ska tillgodoses). Myndigheten arbetar också med att säkerställa tillgänglighet för funktionshindrade i upphandlingar för ramavtal om produkter och tjänster inom IT-området.

Tabell 3.1 Aktiviteter in användbarhet för att över digitala klyftor, Verva

Aktivitet	Syfte	År	Målgrupp	Aktör
- Vägledning 24-timmarswebben	Riktlinjer för offentliga webbplatser	2002-	Myndigheter, kommuner och landsting	Verva
- Upphandlingar	Krav på tillgänglighet för funktionshindrade i upphandlingar för ramavtal inom IT-produkter och IT-tjänster	1988-		Verva

3.3 Design för alla

*Design för alla*¹¹ utgår från alla användare. Målsättningen är att nya produkter och tjänster ska kunna användas av så många människor som möjligt, utan att behöva komplettera med diverse tilläggstjänster och produkter. Förutom att *Design för alla* gynnar brukarna av olika produkter och tjänster strävar man efter att även näringsliv och samhälle ska se ett värde av att tillhandahålla produkter och tjänster som alla kan använda. Fler personer som kan använda en produkt leder till potentiellt större försäljningsintäkterna. Exempel på organisationer som arbetar med design för alla som inriktning är E-Centret och Institutet för Human Teknologi (IHT).

¹⁰ (Verva, 2007)

¹¹ Se EIDD Stockholm Declaration för definition

http://www.designforall.se/upload/Dokument/Stockholm%20Declaration_svensk.pdf

Design för alla.se

Är ett treårigt projekt som startade 2005 och där målet ”... är att öka efterfrågan på Design för Alla-kompetens hos offentliga beställare och privata företag och utbudet av sådan kompetens hos planerare, arkitekter, designer och brukare”.

Projektet drivs av European Institute for Design and Disability (EIDD) Sverige, Stiftelsen Svensk Industridesign (SVID), Myndigheten för handikappolitisk samordning (Handisam) och Handikappförbundens samarbetsorgan (HSO).

Under 2006 lanserades 10 samverkansprojekt inom ”Design för alla.se”¹². Ett av dessa är ”Dialogforum inom IT-området”. Målsättningen med detta forum är att utveckla nya tankar och utbyta erfarenheter i arbetet med att skapa ett informationssamhälle för alla. Forumet överlämnade ett uttalande till regeringen i oktober 2007. Deltagare i forumet består av EIDD Sverige, Handisam, Verket för förvaltningsutveckling (Verva), Post- och telestyrelsen (PTS), NITA, Sveriges Konsumenter, Ericsson och Microsoft.

¹² Se http://www.designforall.se/templates/Page_292.aspx för en lista

4 IT och funktionshindrade

I tidigare avsnitt diskuterades användbarhet som en viktig faktor för att reducera digitala klyftor. Det är även väsentligt att se på användbarheten för funktionshindrade. Den tekniska utvecklingen är snabb inom informationsteknologin, vilket skapar möjligheter för funktionshindrade likväl som det kan skapa hinder.

4.1 Organisationer som verkar för funktionshindrades tillgång till och användning av informationsteknik

Den här delen redogör för några av de organisationer som verkar för funktionshindrades delaktighet i informationssamhället och några av de projekt som de arbetar med.

Hjälpmiddelsinstitutet (HI) verkar inom området hjälpmedel och tillgänglighet för människor med funktionsnedsättning. I sin verksamhet arbetar HI med och ingår i flertalet olika projekt som berör IT och dess användbarhet för funktionshindrade.

Under perioden 1998-2005 ansvarade och koordinerade HI projektet "IT i Praktiken", ITiP. ITiP kom att omfatta 75 olika projekt, vilka huvudsakligen syftade till att utforska hur informationstekniken kan användas för att underlätta vardagen för personer med funktionshinder. Bland de projekt som beviljades var det många som utgick ifrån områden som ett tillgängligt IT-samhälle och IT-design¹³. HI arbetar kontinuerligt med att samla in och förmedla kunskap om nya produkter och tjänster in IT-området. Tabell 4.1 listar några av de projekt som HI, tillsammans med andra organisation, arbetar med.

¹³ (Eliasson, 2006)

Tabell 4.1 Aktiviteter inom handikapporganisationer för att överbygga ”Digitala klyftor, Hjälpmedelsinstitutet.

Aktivitet	Syfte	År	Målgrupp	Aktör
IT i praktiken	Hur kan IT kompensera olika funktionshinder, 75 olika projekt, tekniska möjligheter	1998-2005		Hjälpmedelsinstitutet
ID-dagarna	Utställning för att visa tekniska produkter för brukare, anhöriga, beslutsfattare m.m.	Årligen sedan 1997	Personal från rehabilitering, habilitering, skola och hjälpmedelsverksamhet samt representanter för det privata näringslivet	Hjälpmedelsinstitutet
KogniTek	Kognition och Teknik	2005-2007	Vuxna med kognitiva funktionsnedsättningar	HI, Hjärnskadeförbundet Hjärnkraft och Riksförbundet Attention
MonAMI	Europeiskt projekt, utveckla och prova den nya tidens elektroniska tjänster som kan användas via digital-TV, mobiltelefon eller Internet.		Äldre och personer med funktionsnedsättning	HI (koordinator), 14 partners från sju EU-länder
I2home	Enheter och utrustning i hemmet blir mer tillgängliga genom en ny gemensam standard för användargränssnittet.	2006-2009	äldre och personer med lindriga kognitiva funktionsnedsättningar	HI, 9 projektgrupper ifrån olika länder
Aktiv med dator	Metodbok ”Aktiv med dator—möjligheter för personer med rörelsehinder”, webbplats ”Aktiv med dator”	2004-2006	Yrkesgrupper i kontakt med personer med rörelsehinder	HI, RTP
Bättre tillsammans	Inkludera användarnas behov i utvecklingen av IT-produkter och tjänster, utveckla kunskap om hur funktionshindrade IT-användares delaktighet kan stärkas		Generellt och funktionshindrade specifikt	HI, HSO, SRF, CID, SDR

Tabell 4.1 Aktiviteter inom handikapporganisationer för att överbrygga ”Digitala klyftor, Hjälpmedelsinstitutet (forts...)”

Aktivitet	Syfte	År	Målgrupp	Aktör
Brukar-kompetens	Förbättra IT-kompetens hos funktionshindrade brukare och deras organisationer		Funktionshindrade och deras organisationer	HI
HumanTeknik		2001-2004	Personer med psykiska funktionshinder	HI, Schizofreniförbundet, RSMH

Myndigheten för handikappolitisk samordning (Handisam)¹⁴ ska understödja ett strategiskt realiserande av handikappolitiken, bistå regeringen med underlag till åtgärder för de handikappolitiska målen samt understödja arbetet med att samhället i stort, i möjligaste mån, ska vara tillgängligt för funktionshindrade. Basen för verksamheten utgörs av den nationella handlingsplanen för handikappolitisk (Prop., 1999/2000:79). Tabell 4.2 presenterar olika projekt som myndigheten arbetar med.

Handisam ger ut riktlinjer som stöd för myndigheters arbete med att göra sin verksamhet mer tillgänglig för personer med funktionshinder (för webbplatser hänvisas till Verva). Myndigheternas arbete följs upp löpande i rapporter. Under 2007 har Handisam också arbetat med att utveckla e-tjänster till myndigheter, kommuner och landsting för att stödja tillgänglighetsarbetet. I sitt regleringsbrev för 2007 har Handisam fått i uppdrag att i samverkan med sektorsmyndigheterna ta fram indikatorer för utvärdering av den handikappolitiska utvecklingen. Myndigheten är också aktiv inom *Design för alla* och den europeiska motsvarigheten *EDeAN* samt deltar i standardiseringsarbetet för att användbarhet och tillgänglighet ska få större betydelse.

¹⁴ Baserat på (Handisam, 2007)

Tabell 4.2 Aktiviteter inom handikapporganisationer för att överbrygga ”Digitala klyftor, Handisam.

Aktivitet	Syfte	År	Målgrupp	Aktör
- Tillgänglighet	Rapport om tillgänglighetsförbättringar bl. a statliga myndigheters webbplatser.	2007		Handisam
- e-tjänster	Utvecklas för stöd till arbetet med tillgänglighetsförbättringar	2007	Myndigheter, kommuner och landsting	Handisam
- Indikatorer	Utvärdering av den handikappolitiska utvecklingen, ex tillgänglighet till webbplatser	2007		Handisam, sektorsmyndigheterna
- Design för alla	Att produkter och tjänster kan användas av alla, oavsett skilda förutsättningar	2005-		Handisam, EIDD, SVID, HSO
- EDeAN	Koordinator för de svenska medlemmarna inom European Design for All e-Accessibility Network			Handisam
- Internationella webbplatser	Undersökte hur parlament och regeringar in EU klarar kraven på tillgänglighet	2007		Handisam
- Standardisering	Inom ISO för ”Ergonomi och människa dator interaktion”			Handisam
	Ledamot i SSR Konsumentråd (verkar för användarnas inflytande i standardiseringsarbetet)			Handisam

Post- och telestyrelsen (PTS)¹⁵ är den sektorsmyndighet som ansvarar för elektronisk kommunikation vilket inkluderar telekommunikationer, IT och radio. Myndighetens verksamhet utgår från konsumenternas intresse i centrum, effektiv konkurrens och resursutnyttjande samt att garantera säker kommunikation. I sitt uppdrag ska PTS verka för att alla ska kunna ta del av informationssamhällets tjänster. Konsumenternas intresse ska tillgodoses genom tillgång till ett brett utbud av kommunikationstjänster som lättanvända, prisvärda, säkra och av god kvalitet. Tabell 4.3 presenterar några av de projekt som PTS arbetar med.

¹⁵ Baserat på (PTS, 2007)

Tabell 4.3 Aktiviteter inom tillgänglighet och information för att överbygga "Digitala klyftor, PTS.

Aktivitet	Syfte	År	Målgrupp	Aktör
- Dialogforum inom IT-området	Utveckla idéer och utbyta erfarenheter i arbetet med att skapa ett informationssamhälle för alla	2006-		PTS, EIDD Sverige, Handisam, Verva, NITA, Sveriges Konsumenter, Ericsson och Microsoft.
- Strömmande läsning	Av digitala talböcker		Synskadade och personer med läs-handikap	PTS och Talboks- och punktskriftsbiblioteket (TPB)
- e-Adept (Electronic Assistance for Disabled and Elderly Pedestrians and Travellers)	Testa ett system för reseplanering och resevägledning i kombination med kollektiva färdmedel, med GPS och tröghetsnavigering för positionering	2007	Personer med kognitiva funktionsnedsättningar, äldre samt personer med synnedsättningar	PTS, Trafikkontoret Stockholms stad, Vägverket, Banverket, Malmö stad och Vinnova
- 3G-telefoner	Testa möjligheterna med mobil videotelefoni, resultat redovisade i Råd&Rön feb 2007	2006-2007	Döva, dövblinda och hörselskadade	PTS, HI och KOV
- Internationella teleunionen (ITU)	Leder arbetet, vill driva att modern teleteknik kan vara till stor nytta för alla, ett informationssamhälle för alla	2006-2010		PTS m.fl.

I sin satsning inom regeringsuppdraget "Lära, Växa, Förändra"¹⁶ har **Folkbildningen** även riktat en del av sina kurser till personer med funktionshinder. Tabell 4.4 visar ett utbud av de kurser som har blivit beviljade medel i höstens satsningar.

¹⁶ (Prop., 2005/06:192)

Tabell 4.4 Kurser inom folkbildningen som riktar sig till personer med funktionshinder

Projektnamn	Organisation	Postort
Digitalt lärande i nätverk	ABF Sörmland	Eskilstuna
Kommunicera med e-post	Studieförbundet Vuxenskolan	Umeå
IT-brygga för funktionshindrade	Folkuniversitetet	Visby
När den digitala klyftan blivit en avgrund.	Hampnäs folkhögskola	Själevad
Digitalt lärande i nätverk	ABF Sörmland	Eskilstuna
Kommunicera med e-post	Studieförbundet Vuxenskolan	Umeå
IT-brygga för funktionshindrade	Folkuniversitetet	Visby
När den digitala klyftan blivit en avgrund.	Hampnäs folkhögskola	Själevad

4.2 IT-baserade hjälpmedel

Den tekniska utvecklingen inom informationstekniken, för såväl tjänster som produkter, kan bistå personer med olika funktionshinder att bli mer integrerade i samhället. Det finns dock ingen generell definition av vad som ska innefattas i begreppet IT-baserade hjälpmedel. Hjälpmedelsutredningen (SOU, 2004) belyser den gräzon som IT produkter och tjänster hamnar i när det gäller att underlätta för funktionshindrade. Utredningen nämner två sätt att definiera handikaphjälpmedel; enligt ISO9999¹⁷ samt enligt den medicintekniska definitionen styrd av lagen SFS 1993:584¹⁸. Det är användningen av en produkt eller tjänst som är avgörande för om den definieras som ett hjälpmedel. Bristen på en tydlig definition av vad som ska räknas som ett IT-baserat hjälpmedel leder till en inkonsekvent hantering av bland annat vem som ska finansiera och ansvara för att IT produkter och tjänster finns tillgängligt för funktionshindrade personer. Om ett bättre regelverk byggs upp kring kostnadsansvaret behöver den vara flexibel för att kunna följa med i den tekniskt snabba utvecklingen som existerar inom IT. En tydligare kostnadsfördelning skulle dessutom underlätta för de företag som tillhandahåller produkter och tjänster inom IT-området.

¹⁷ ”Sådan/t produkt, instrument, utrustning eller tekniskt system som används av personer med funktionsnedsättningar, särskilt framtagna/t eller allmänt tillgängliga/t, som förebygger, kompenserar, varnar, underlättar eller neutraliserar skadan/sjukdomen eller funktionsnedsättningen” citat från (SOU, 2004)

¹⁸ ”Med en medicinteknisk produkt avses i lagen en produkt som enligt tillverkarens uppgift skall användas, separat eller i kombination med annat, för att hos människor enbart eller i huvudsak
1. påvisa, förebygga, övervaka, behandla eller lindra en sjukdom,
2. påvisa, övervaka, behandla, lindra eller kompensera en skada eller ett funktionshinder,
3. undersöka, ändra eller ersätta anatomin eller en fysiologisk process, eller
4. kontrollera befruktning.” citat från (SOU, 2004)

Det finns 17 regionala resurscentra för datorhjälpmedel i Sverige¹⁹. Några av dessa har profilerat sig och arbetat upp spetskompetens inom ett specifikt område, exempelvis ögonstyrning. I hanteringen av IT-hjälpmedel är det också väsentligt att det finns support att tillgå. Detta har visat sig vara en bristvara. HI ska med finansiering av Allmänna Arvsfonden undersöka hur en supportorganisation skulle kunna organiseras och finansieras. HI arbetar kontinuerligt med att samla in och förmedla kunskap om nya produkter och tjänster inom IT-området. Socialstyrelsen har fått i uppdrag av Regeringen att se över statens stöd till elektronisk kommunikation för vissa personer med funktionshinder. Tabell 4.5 visar olika projekt som knyter an till IT-baserade hjälpmedel.

Tabell 4.5 IT-baserade hjälpmedel

Aktivitet	Syfte	År	Aktör
- Support	Hur organisera och finansiera supportorganisation för IT-hjälpmedel	kommande	HI
- IT i Hemmet	Rapport som inventerar IT-hjälpmedel för tryggt boende för äldre och funktionshindrade	2007	SKL
- IT-baserade hjälpmedel	Samarbete för bättre förståelse att se användning och möjligheter för företagen	2007	IT & Telekomföretagen och HI
- Statligt stöd till elektronisk kommunikation	Se över och föreslå förändringar i statens stöd till elektronisk kommunikation för vissa personer med funktionshinder (gäller bl. a döva, gravt hörselskadade och dövblinda)	2007	Socialstyrelsen

¹⁹ Underlag HI

5 Folkbildning, skola och det unga Internet

Detta avsnitt kommer att behandla folkbildning, skola och det unga Internet. Folkbildning har en stark tradition i Sverige. De olika folkbildningsorganisationerna blir därför naturliga aktörer i arbetet med att överbrygga de digitala klyftorna. Skolan utbildar morgondagens samhällsmedborgare och har därför en avgörande betydelse när det gäller vilka instrument och verktyg de unga får med sig. Barn och unga idag introduceras ofta i den digitala världen i tidiga år, vilket gör att det inte alltid är lätt för vuxna att hänga med.

5.1 Folkbildning

Folkbildningsrådet är en ideell organisation med tre medlemsorganisationer; Folkbildningsförbundet, Sveriges Kommuner och Landsting och Rörelsefolkhögskolornas intresseorganisation. Folkbildningsrådet arbetar med att överbrygga de digitala klyftorna utgår från att till en början skapa förutsättningar för sina medlemmar att arbeta med frågan. 1996 skapades en elektronisk plattform, Folkbildningsnätet, som studieförbund och folkhögskolor kan använda sig av i ibland annat sina distanskurser. Det var angeläget att Folkbildningsnätet skulle vara användarvänligt och att Internetanslutningar med låg hastighet också skulle kunna hantera sidan. Folkbildningsnätet används av såväl lärare som kursdeltagare. 2001 utvecklades även en öppen databas med pedagogiska resurser på Internet (www.resurs.folkbildning.net) för folkbildningsrådets medlemmar.

Folkbildningsrådet har deltagit i forskningsprojekt och även samordnat utvecklingsprojekt som syftar till att utveckla pedagogiken kring IT-lärandet (t.ex. tillsammans med KK-stiftelsen). Folkbildningens arbete med IT-stött lärande har här igenom resulterat i ett antal utvärderingsrapporter²⁰. Vidare har folkbildningsrådet även producerat rapporter användbara i arbetet med IT och förmedling av kunskap via informationsteknik²¹ Tabell 5.1 visar olika projekt inom folkbildningen för att överbrygga digitala klyftor.

²⁰(E. Andersson, 2006; P. Andersson, 2002; Byström, 2005; Folkbildningsrådet, 2007; Landström, 2004)

²¹ Folkbildning.net (2006), IT-handbok för folkbildning (2003), IT-strategiska frågor för folkbildningen 2003-2005 (2004)

Tabell 5.1 Aktiviteter inom folkbildningen för att överbrygga digitala klyftor.

Aktiviteter	Syfte	År	aktörer
www.folkbildning.net	Elektronisk plattform för medlemsorganisationerna verksamhet	1996	Folkbildningsrådet, CFL bidrog med finansiellt stöd
www.resurs.folkbildning.se - IT och lärande, olika forskningsprojekt - E-demokrati	Pedagogiska resurser Forskningsprogrammet LearnIT Webbsida på studieförbundens hemsida med material om digital delaktighet och exempel på verksamhet.	2001	Folkbildningsrådet Folkbildningsrådet, KK-stiftelsen Folkbildningsrådet
Regeringsuppdraget - Upptaktskonferens till ”Digitala klyftor”	Idékonferens om Demokrati och digital delaktighet, http://www.resurs.folkbildning.net/page/3652/demokratiochdigitaldelaktighet.htm	2007-2008 Maj 2007	studieförbunden, folkhögskolorna och utbildningsradion
- Stöd till metodutveckling och dokumentation kring digitala klyftor - Folkbildning och digital delaktighet	37 beviljade projekt inom ”Digitala klyftor” för att arbeta med den problematik som digitala klyftor utgör. (se bilaga 1 för en lista) Fortbildningskurs för cirkelledare, folkhögskolelärare och annan pedagogisk personal inom folkbildning, öka medvetenhet samt ge verktyg för att minska digitala klyftor.	2007-	studieförbunden, folkhögskolorna och CFL
- TV- och radioprogram, kurser	Programverksamhet på temat digitala klyftor i samverkan med insatser som folkbildningen gör. Flertalet TV-program och 20 st. radioprogram inplanerade.	2008-	utbildningsradion

I regeringens folkbildningsproposition ”Lära, Växa, Förändra”²² uppdrog regeringen åt Folkbildningsrådet att verka för att äldre och andra grupper med låg kompetens inom IT-användning skulle öka sina förutsättningar för att använda den moderna tekniken. Projektet ska pågå under 2007 och 2008 och redovisas 2009. Folkbildningen hade innan propositionen uppvaktat regeringen och visat sitt engagemang i frågan. Inför planeringen för 2007 lade representanter från Folkbildningsrådet, studieförbunden och folkhögskolorna fram ett förslag på satsningar inom området ”Digitala klyftor” för CFL:s planeringsråd, vilken beslutade enligt förslaget. Den första aktiviteten bestod av en upptaktskonferens där man samlade företrädare från studieförbund och folkhögskolor för att sammanställa kunskap, idéer och inspiration inför regeringsuppdraget. Denna idékonferens ägde rum i maj 2007 och resulterade i ett antal förslag på kurser, seminarier m.m.

Inom ramen för den budget som CFL beslutade om har 37 olika projekt beviljats medel (se bilaga 1). Dessa projekt består av kurser och seminarier, vilka bland annat handlar om praktisk användning av informationstekniken, samtala kring själva frågan och hur man kan överbygga de digitala klyftorna. Kurserna riktar sig huvudsakligen till äldre, invandrare, kvinnor, funktionshindrade och den egna personalen (för att höja deras kompetens att använda IT i sina studiecirklar). Förutom att organisera kurser som direkt handlar om datorer och IT-användning försöker man även att inkludera informationstekniken i övriga kurser. Många av dem som inte använder Internet idag saknar intresse för det eller har inte insett nyttan av att använda Internet. Genom att inkludera Internetanvändning i övrig kursverksamhet går det att indirekt visa på användningen av Internet och på så vis skapa ett intresse.

Organisationerna bakom de 37 projekten samlas i ett nätverk för att få mentorstöd och kunna utbyta erfarenheter. Aktiviteter inom projekten ska även fortlöpande rapporteras på Folkbildningsnätets sida för pedagogiska resurser (Tema: Demokrati och Digital Delaktighet). I samverkan med folkbildningens insatser kommer även Utbildningsradion att under 2008 sända både radio- och TV-program inom ramen för projektet ”Digitala klyftor”²³.

5.2 Skola — IT kompetens hos elever och lärare

När det gäller skolans verksamhet och exempelvis arbetet med IT-kompetens och digital delaktighet för lärare och elever finns två organisationer, Skolverket och Myndigheten för skolutveckling (MSU), som främst påverkar arbetet.

Skolverket²⁴ bedriver ingen aktiv verksamhet ute i skolorna, utan detta lämnas till MSU. Skolverket har huvudsakligen genomfört ett antal utvärderingar och undersökningar där datoranvändning och IT-kompetens har kartlagts bland lärare och elever. Dessutom har även återkommande kartläggningar gjorts beträffande den fysiska tillgången av datorer och Internetanslutningar. Under 2007 arbetar

²² (Prop. 2005/06:192)

²³ Baserat på (UR, 2007)

²⁴ Baserat på (Skolverket, 2007)

Tabell 5.2 Aktiviteter inom skolan för att öka IT-kompetens hos lärare.

Aktiviteter	Syfte	År	Aktörer
- Uppföljning av användning och kompetens inom IT	Plan för förbättrad uppföljning av användning och kompetens inom IT i förskola, skola och vuxenutbildning, dnr 2006:2496 (2007) också en genomgång av tidigare IT-undersökningar	2007	Skolverket
- Tillgång till IT	Kartläggning av skolans datorer, svar på kvantitativa frågor.	1993-2001 (vartannat år)	Skolverket
- Undersökningar och utvärderingar om IT	Attityder till skolan — Undersökning vart tredje år, bl.a. fråga(or) om lärares kunskap och kompetens att använda datorer i arbetet, information på Internet inför gymnasievalet, förekomst av digitala kränkningar	1993-	Skolverket
	Nationell utvärdering av grundskola — Frågor om datoranvändning, användningsområden, lärares kunskap och kompetens att använda datorer i undervisningen.	2003	Skolverket
	Nationell utvärdering av gymnasieskola — Bland annat om gymnasieutbildades färdigheter inom datoranvändning och informationsteknik	2005	Skolverket
- Digital kompetens	Se över skolans styrdokument beträffande IKT-frågor. I samband med detta anordnades under våren två seminarier med experter från Sverige och Norden för att definiera kunskaper, färdigheter och attityder inom digital kompetens. Under hösten kommer ett PM med förslag till insatser inom IKT.	2007	Skolverket, Myndigheten för skolutveckling och KK-stiftelsen
- Infrabas	Projekt för att stödja kommunerna i deras planering och utveckling av IT-infrastrukturlösningar och e-posttjänster för skola	1999-2000	Delegationen för IT i skolan och Svenska kommunförbundet

Tabell 5.3 Aktiviteter inom skolan för att öka IT-kompetens hos lärare (fortsättning).

Aktiviteter	Syfte	År	Aktörer
Myndigheten för skolutveckling²⁵			
- IT i skolan	Webbresurs som innehåller; Digitala lärresurser, IT för pedagoger, IT för skolledare, Kolla källan, Mjuk infrastruktur, Multimediateknik, Praktisk IT för pedagoger (PIM), Länkskafferiet		
- Det unga Internet	Sprida kunskap om unga och Internet, Internetsäkerhet, arrangerar seminarier, startade 2005 och pågår under 2007 och 2008, finansieras av EU.	2005-2008	Medierådet, Myndigheten för skolutveckling och Bris
Utbildningsradion²⁶			
- SVIT	Stödja skolutveckling med medier och IT, erfarenhetsutbyte och samtal kring digital teknik	årligen	UR
- Mediepedagogik för lärarutbildningen	Seminarier för lärarutbildare		UR och Medierådet

²⁵ Underlag från Myndigheten för skolutveckling och myndighetens webbsida

²⁶ Underlag från Utbildningsradion

Skolverket med en plan för att bättre kunna följa upp användning och kompetens inom IT och förutom detta ser man även över skolans styrdokument beträffande IKT-frågor.

Myndigheten för skolutveckling bistår aktivt skolan med vägledning i frågor som rör informationsteknik och dess tillämpning i undervisningen. Myndigheten tillhandahåller material via sin webbsida skolutveckling.se. Under temarubriken IT i skolan finns praktisk vägledning (kurser, tjänster samt stöd- och inspirationsmaterial) för lärare att öka sin egen kompetens samt i hur de kan använda datorer och Internet i sin undervisning (se Digitala lärresurser, IT för pedagoger, Praktisk IT för pedagoger (PIM) och Multimediabyrån). Här finns även tillgång till information om hur utvecklingen av lärresurser i Sverige förhåller sig till motsvarande arbete inom EU och internationellt. I den djungel av information som finns tillgängligt på Internet ställs det större krav på att mottagaren kan sälla och värdera den information som den får. ”Kolla källan” ger bland annat stöd och handledning i informationssökning, fakta och fördjupning om källkritik, information om fusk och plagiat i skola samt material om säkerhet på nätet. Webbsidan är främst riktad till lärare och skolbibliotekarier men det finns även vissa avsnitt som vänder sig direkt till elever. ”Länkskafferiet” består av en länksamling med kvalitetsgranskade och kortfattat beskrivna länkar till Internetsidor som kan användas i skolarbetet. Sidan är användbar i arbetet med att lära elever informationssökning och källkritik.

Förutom det material som MSU tillhandahåller på sin webbsida har de även engagerat sig i projekt som berör ungdomskulturen på Internet. Tillsammans med Medierådet och BRIS arrangerades en landsomfattande seminarieserie om ”Det unga Internet” vars syfte var att sprida kunskap om unga och deras användning av Internet. Vidare användes kampanjen för att skapa en dialog mellan barn och vuxna om säkerhet på Internet. Kampanjen har också resulterat i en webbsida som kan nås från Medierådets hemsida (www.medieradet.se)

5.3 Det unga Internet — Generationsklyftan

Barn och unga introduceras i den digitala världen i en allt tidigare ålder. Efterhand lär de sig mer och mer om informationssamhället och unga använder idag Internet i stor omfattning. Den tidiga introduktionen ger ofta unga ett försprång framför sina föräldrar. Genom Internet skaffar sig många unga ett socialt nätverk. Det finns många sidor s.k. communities, där unga träffas. Det finns människor i samhället som i sin tur använder Internet till att lura och utnyttja barn och unga. Eftersom det digitala informationssamhället är tillgängligt för de flesta kan också vem som helst lägga ut information och det är svårt att alltid kontrollera den information som läggs ut. En av de mer omdiskuterade frågorna är därför säkerheten på Internet. I sökandet efter information på Internet blir det också viktigare att vara källkritisk. Det är långt ifrån alla sidor som genomgår någon form av granskning med avseende på innehåll och korrekt fakta.

De insatser som genomförts har varit på såväl nationell som lokal nivå (se exempel i tabell 5.4). Metoder för genomförandet har varit bland annat direktkontakt med målgruppen (huvudsakligen skolpersonal, fritidsledare, föräldrar och ungdomar) genom seminarier, kursdagar och föräldramöten. Dessutom finns det webbsidor med övergripande information (rapporter) om de ungas Internetanvändning. Webbsidorna omfattar även material till lärare och

övrig skolpersonal (Medierådet och Myndigheten för skolutveckling) som direkt kan användas i undervisningen.

Myndigheten för skolutveckling har naturligt inriktat sig på skolans verksamhet. Medierådet i sin tur har en bredare inriktning där de vill nå ut till föräldrar och andra personer som arbetar med barn och unga. Båda organisationerna har konstruerat webbsidor med information om hur unga använder Internet och vilka eventuella faror som de unga behöver se upp med. Förutom webbsidorna arrangeras även seminarier och möten med berörda målgrupper. Medierådet har haft en landsomfattande turné där de har samlat människor för att diskutera och föreläsa om de unga och Internet.

Förutom offentliga myndigheter så driver Hassela Skåne och KK-stiftelsen också projekt för att öka kunskapen om unga personers användning av Internet. Hassela Skåne arrangerar nätvandringar om den digitala ungdomskulturen. För KK-stiftelsen räkning skrivs en bok om unga nätkulturer. ABF i Malmö arrangerar en kurs i programmet skola24 för att underlätta kommunikationen mellan skola och föräldrar beträffande barnen.

Tabell 5.4 Generationsklyftan

Aktivitet	Syfte	År	Målgrupp	Aktörer
Det unga Internet	; sprida kunskap om unga och Internet, Internetsäkerhet arrangerar seminarier, startade 2005 och pågår under 2007 och 2008. Besökta orter: Falun, Stockholm, Emmaboda, Lycksele, Göteborg, Jönköping, Piteå, Sundsvall, Östersund	2005-2008	föräldrar, lärare, förskollärare, skolledare, fritidsledare och andra som arbetar med barn och ungdomar	Medierådet, Myndigheten för skolutveckling och Bris, finansieras av EU
Internet och generationsklyftan	Pratar om barn och ungdomars användande av Internet och visar populära ungdomssidor på Internet	2007	Skolpersonal, föräldrar	Nora kommun
Hassela Nätvandrare	Hemsida, föräldramöten med ”nätvandringar” om den digitala ungdomskulturen	2007-	Föräldrar	Hassela Skåne
Unga nätkulturer	Blogg om unga nätkulturer, http://www.kollegiet.com/unganatkulturer , resultera i en bok	2007	Lärare och andra vuxna	KK-stiftelsen
Föräldrakontakt på nätet	Samarbete med Rör sjöskolan för att introducera föräldrar i skola24 (webbsystem där skola kommunicerar med föräldrar), mångkulturellt område.	2007	Föräldrar	ABF i Malmö

6 IT och äldre

Den demografiska sammanställningen av medborgare, i majoriteten av de industrialiserade länderna, innebär en växande andel av äldre personer. Informationstekniken har på relativt kort tid utvecklats och expanderat snabbt. Den äldre generationen möter inte informationstekniken i sin vardag på samma sätt som barn, ungdomar och yrkesverksamma gör. Informationstekniken kan underlätta vardagen för äldre och skapa förutsättningar för att äldre till exempel ska kunna bo kvar hemma så länge som möjligt. De insatser som görs för att inkludera äldre i utvecklingen återfinns inom anpassning och utveckling av teknik för äldre samt projekt som syftar till att få äldre att använda den nya tekniken. Tabell 6.1 och 6.2 listar några av de aktiviteter som görs för äldre användning av informationsteknik.

Tabell 6.1 Teknisk utveckling av informationsteknik anpassad till äldre och deras förutsättningar.

Aktivitet	Syfte	År	Målgrupp	Aktörer
- e-Adept (Electronic Assistance for Disabled and Elderly Pedestrians and Travellers)	Testa ett system för reseplanering och resevägledning i kombination med kollektiva färdmedel, med GPS och tröghetsnavigering för positionering		Personer med kognitiva funktionsnedsättningar, äldre samt personer med synnedsättningar	PTS, Trafikkontoret Stockholms stad, Vägverket, Banverket, Malmö stad och Vinnova
- Hemma med IT	Teknikutveckling och tester av produkter och tjänster i syfte att stödja äldre personer med kognitiva funktionsnedsättningar	2004-2007	Äldre personer med kognitiva funktionsnedsättningar	HI, HSO, Hudiksvall kommun, Hudiksvallbostäder, Svenska bostäder, Stockholm Stad (Hässelby/Vällingby), Tierpsbyggen och Tierps kommun
- Teknik och demens	Personer med demens och deras närstående ska få tillgång till teknikstöd.	2004-2007	Äldre personer	HI, Alzheimerföreningen i Sverige och Demensförbundet
- Teknik och demens i Norden	Tillvarata och sprida kunskap inom kunskapsområdet		Äldre personer	(Sv:) HI, (No:) Nasjonalt kompetenssenter for demens (Dk:) Hjaelpemiddel-instituttet, (SF:) Stakes, (Island:) Tryggingastofnun ríkisins

Tabell 6.1 Teknisk utveckling av informationsteknik anpassad till äldre och deras förutsättningar (forts...)

Aktivitet	Syfte	År	Målgrupp	Aktörer
- MonAMI	Europeiskt projekt, utveckla och prova den nya tidens elektroniska tjänster som kan användas via digital-TV, mobiltelefon eller Internet.		Äldre och personer med funktionsnedsättning	HI (koordinator), 14 partners från sju EU-länder
- I2home	Enheter och utrustning i hemmet blir mer tillgängliga genom en ny gemensam standard för användargränssnittet.	2006-2009	Äldre och personer med lindriga kognitiva funktionsnedsättningar	HI, 9 projektgrupper ifrån olika länder
- NordBo	Lyfta fram frågor om boende för äldre med funktionsnedsättningar			(Sv:) HI, Swedish Care Institute, (No:) Rikstrygdeverket, (Dk:) Hjaelpemiddelinstittet, (SF:) Stakes, (Island:) Tryggingastofnun ríkisins
- Teknik för äldre	Bättre tillgång till funktionella och säkra produkter och tjänster där teknik underlättar olika aktiviteter i vardagen.	2007-2009	Äldre	Anhörig- och pensionärsorganisationer, kommuner, Brukarorganisationer, Hälso- och sjukvården, Utvecklings-, tillverknings- och försäljningsföretag, Bostadsföretag, Swedish Medtec, IT-Företagen, Swedish Care Institute, Lokala FoU-enheter, Centrumbildningar och forskare.
- IT i Hemmet	Rapport som inventera IT-hjälpmiddel för tryggt boende för äldre och funktionshindrade	2007		SKL
- Ambient Assisted Living	Ett europeiskt program som bl.a. uppmärksammar hur IT kan stödja behoven hos äldre	2007		Vinnova

Många av insatserna för äldre riktar sig även till funktionshindrade. Ett flertal av projekten syftar till att underlätta vardagen för äldre. Utvecklingen inom informationstekniken har ofta använts för att effektivisera omsorgen om äldre. Produkter och tjänster inom IT kan exempelvis skapa förutsättningar för äldre att bo kvar hemma så länge som möjligt, vilket underlättar belastningen inom äldreomsorgen i övrigt.

Det är dock inte alltid som ny teknik fungerar bättre än den gamla. Skiftet från det allmänna telenätet till bredbandstelefonti skapar exempelvis bekymmer för hanteringen av trygghetstelefonter. Dels gäller det att ta fram trygghetstelefonter som fungerar med bredbandstelefonti och dels uppvisar bredbandstelefonti inte samma tillgänglighetsnivå som det allmänna telenätet²⁷.

Förutom att anpassa informationstekniken till äldres förutsättningar pågår även aktiviteter för att öka äldres delaktighet i informationssamhället. Några av dessa projekt visas i tabell 6.2 och 6.3. Pensionärernas Riksorganisation har sedan länge arbetat med IT-utbildningen ”PROsIT”. Utbildningen leds av pensionärer för pensionärer och är en grundutbildning i datoranvändning. Hittills har 55 000 PRO-medlemmar deltagit. Förutom datoranvändning arrangerar även PRO en cirkelutbildning i mobiltelefoni, ”Mobilär”. SeniorNet.se är en IT-förening för äldre som ska verka för en öka användning av informationstekniken bland äldre. SeniorNet har fått i uppdrag av Vinnova att utreda vilka åtgärder som behövs för att förbättra äldres möjligheter att delta i dagens informationssamhälle. Resultatet av utredningen presenteras i en rapport i november 2007. Tabell 6.3 listar kurser ur höstens satsning inom folkbildningen på digitala klyftor som riktar sig till äldre personer

Tabell 6.2 Aktiviteter för att främja äldre personers digitala delaktighet

Aktivitet	Syfte	År	Målgrupp	Aktörer
- Äldre och telefoni	Undersöker hur äldre använder sin mobiltelefon och hur man skulle vilja använda den, vilka hinder som finns för optimal användning.	2007		PRO, HI och IT-företagen
- Mobiltelefoner - seniorNET.se	Provning av mobiltelefoner IT-förening för äldre, främja användning av informationsteknik bland äldre.			PRO och HI seniorNET.se

²⁷ (HI, 2007)

Tabell 6.3 Kurser ur höstens satsning inom folkbildningen för Digitala klyftor riktade till äldre

Kurs	Studieförbund	Ort
"SENIORDATA" för IVAN & VANJA	ABF Österlen	Ystad
DataNytta	Medborgarskolan Nord	Umeå
Seniorforum – digital verkstad	Nordens Folkhögskola Biskops- Arnö	Bålsta
Sök och res	Nordvästra Skånes folkhögskola	Munka Ljungby
Häng_med@once	Medborgarskolan Region Mälardalen	Enköping
Halvledarkonceptet	Medborgarskolan	Ystad
Demokrati och digital delaktighet Nybro SV	Studieförbundet Vuxenskolan Nybro	Nybro

7 IT-kompetens i näringslivet

I propositionen ”Ett informationssamhälle för alla”²⁸ förordades en satsning på att förbättra IT-kompetensen i småföretag. Tabell 7.1 presenterar olika projekt för att främja IT-användning i småföretag. Nutek utarbetade ett program i samarbete med Företagarnas Riksorganisation, vilket fick namnet ”IT.SME.se”²⁹. Nutek har genom finansiering bistått olika projekt som syftat till att öka kunskapen om IT i företagen. Projektet Reg-IT riktade sig till småföretag i glesbygden. Nuteks nuvarande projekt inom IT för företag riktar sig till företag som redan har en viss kunskap om IT och vet på vilket sätt som de vill utvecklas på området. Nutek har vidare uppdragit åt ITPS, Institutet för tillväxtpolitiska studier, att studera amerikanska insatser för att stimulera IT-användning i småföretag

Tabell 7.1 Aktiviteter för att öka användning av informationsteknik i småföretag

Aktivitet	Syfte	År	Målgrupp	Aktörer
IT.SME.se	Att höja den strategiska IT-kompetensen bland Sveriges småföretagare, 83 projekt, erfarenhetsseminarier/workshops	2001-2004	företag/företagare som inte använder IT	Nutek
Reg-IT	främja IT-användandet i glesbygd, regional affärsutveckling med stöd av IT	2002-2005	Småföretag i glesbygd	Nutek
Handlingskraft med IT	Öka affärsmöjligheterna och stärka konkurrenskraften hos små och medelstora företag genom användningen av IT.	-2009	Företag som efterfrågar e-tjänster och innehar relevant kunskap om IT-tillämpning	Nutek
IT för småföretagare	öka kunskaperna inom IKT bland småföretagare med hjälp av flexibelt lärande	2007	Småföretagare i Haparanda	Sverigefinska folkhögskolan

Ovanstående insatser riktar sig till företagen/företagarna för att kunna effektivisera sin verksamhet genom att utnyttja informationstekniken. Det behövs också återkommande uppgradering av personalens kunskaper inom området IT. I de arbetsmarknadsutbildningar som arbetssökande deltar i ingår ofta datakurser. Kunskaper inom dataanvändning gör ofta de arbetssökande mer attraktiva på arbetsmarknaden. Samtidigt som behovet av IT-kompetens ökar märker man att

²⁸ (Prop., 1999/2000:86)

²⁹ Slutredovisning i (Nutek, 2004)

studenters intresse för IT-utbildningar har svalnat³⁰. IT-Företagen försöker förebygga återväxten av IT-utbildade personer genom att bland annat motivera gymnasieelever till att välja IT-utbildningar (se www.valjit.nu).

Tabell 7.2 IT-kompetens hos anställda.

Aktivitet	Syfte	År	Målgrupp	Aktörer
www.valjit.nu	Motivera gymnasieelever att välja IT-utbildningar			universitet och högskolor, bransch/arbetsgivarorganisationer och arbetstagarorganisationer.

³⁰ (SvensktNäringsliv, 2001)

8 Digital klyfta, IT-kompetens och utländsk bakgrund

Migrationen till Sverige har sedan 1970-talet till stor del bestått av flyktingar från olika krigsområden runt om i världen. De senaste årtiondena är inga undantag. Majoriteten av länderna där krig härjat har varit utvecklingsländer där informationsteknik knappast varit en del av vardagen. De nya medborgarna behöver därför förutom att lära sig det svenska språket även introduceras i informationsteknikens komplexa värld för att kunna tillgodogöra sig viktig samhällsinformation. Vervas vägledning för offentliga webbplatser förordar att information lämnas på mer än ett språk. I de flesta fall har myndigheter och organisationer valt att även publicera information på engelska. Detta gör samhällsinformationen något mer tillgänglig för dessa nya medborgare. Dock kvarstår den bristande kunskapen när det gäller datorer och användning av Internet.

Ett fåtal insatser för invandrare har hittats när det gäller att öka deras IT-kompetens och främja en större delaktighet i det digitala informationssamhället (tabell 8.1). Cisco hade tillsammans med Högskolan i Halmstad ett utbildningsprojekt inom IT för kvinnor främst med utländsk bakgrund. 22 kvinnor skulle certifieras som nätverksutvecklare. Uppsalaavdelningen (Dataföreningen i Sverige) utbildade under 2006 22 personer från 10 etniska föreningar i praktisk IT-kunskap.

Tabell 8.1 Aktiviteter för att reducera digitala klyftor för invandrare

Aktivitet	Syfte	År	Målgrupp	Aktörer
- IT-utbildning	certifieras som nätverksutvecklare		kvinnor (främst med utländsk bakgrund)	Cisco och Högskolan i Halmstad
- IT för invandrare	2 personer från 10 etniska föreningar utbildas i praktisk IT och mentorskap, dessa för sedan kunskapen vidare i föreningen.	2006	Etniska föreningar	Dataföreningen
- Ordbron	Flerspråkig frågetjänst på nätet	-2008		Regionbiblioteket Skåne och Regionbiblioteket Västra Götaland.

Ordbron är en frågetjänst på flera språk som Regionbiblioteket Skåne driver tillsammans med Regionbiblioteket Västra Götaland. Efter projektets slut ska tjänsten integreras med ”Fråga biblioteket”-tjänsten. Folkbildningen har också ett flertal kurser under hösten inom IT som riktar sig till invandrare med dålig kunskap inom datoranvändning och Internet. Tabell 8.2 redovisar dessa.

Tabell 8.2 Kurser ur höstens satsning inom folkbildningen för Digitala klyftor riktade till invandrare

Kurs	Studieförbund	Ort
Broar över den digitala klyftan	Folkbildningsföreningen i Malmö	Malmö
DataNytta	Medborgarskolan Nord	Umeå
Sök och res	Nordvästra Skånes folkhögskola	Munka Ljungby
DISK - Digital integration genom Internet, Samarbete och Kommunikation	ABF Sydhalland	Halmstad
Häng_med@once	Medborgarskolan Region Mälardalen	Enköping
Informationssamhället för alla	SV- Internationellt Kulturcentrum (IKC)	Stockholm
Ta plats! Digital kompetens för invandrade kvinnor med kort utbildning	Kvinnofolkhögskolan	Göteborg
”Testa flexibelt lärande!”	Karlskoga folkhögskola	Karlskoga
Flexibelt lärande för alla	Studieförbundet i Uppsala	Uppsala
Datorn lika självklar som sambusa	Sjöviks folkhögskola	Krylbo
Språngbräda till Sverige.nu	Studieförbundet i Norra Stor-Stockholm	Sundbyberg
Föräldrakontakt på nätet	ABF i Malmö	Malmö

9 Sammanfattande diskussion och förslag till åtgärder

Syftet med denna delrapport har varit att kartlägga de insatser som görs för att överbrygga de digitala klyftor som finns i samhället. Kartläggningen av dessa insatser har gjorts utifrån de svar som inkommit ifrån organisationer som arbetar med frågan samt genom en övergripande informationssökning. De insatser som hittills har påträffats har sorterats in under rubriker som handlar om användbarhet, funktionshindrade, folkbildning, skola, generationsskillnader, äldre, utländsk bakgrund samt näringslivet. Det existerar och har funnits många aktiviteter under 2000-talets början för att reducera kunskapsskillnader inom IT-användning, öka IT-kompetens och främja förståelse för olika individers förutsättningar att nyttja produkter och tjänster som bygger på informationsteknik.

Ett område som fått ökad betydelse i utvecklingen av produkter och tjänster inom IT är deras användbarhet. Det läggs allt större vikt vid att produkter och tjänster ska kunna användas av så många människor som möjligt, oavsett brukarnas olika förutsättningar. Den så kallade *Design för alla*-principen förordas. Anledningar till detta kommer dels av möjligheterna till skalekonomi, dvs. att ett företag kan sänka sin enhetskostnad för en vara genom att öka sin produktion av den varan. Att konstruera en produkt för ett fåtal möjliga användare är ofta väldigt kostsamt. Företag kan ha stora utvecklingskostnader för att ta fram en ny produkt. Om de istället beaktar funktionalitet för funktionshindrade i samband med annan funktionalitet går det att undslippa extrakostnader för att utveckla komplement så att även funktionshindrade kan använda den nya produkten.

Det finns ett flertal organisationer i Sverige som verkar för att funktionshindrade ska få tillgång till nya produkter och tjänster inom informationstekniken och att funktionshindrade också ska kunna vara delaktiga i det digitala informationssamhället. Informationstekniken kan i många fall underlätta tillvaron för funktionshindrade men det finns också risker för att den utestänger från delaktighet i samhället. I denna delrapport finns det listat ett antal olika projekt som syftar till att med teknikens hjälp underlätta för funktionshindrade i vardagen och att deras olika förutsättningar inkluderas i utvecklingen av diverse digitala produkter och tjänster. Det är värt att observera att regelverket kring IT-baserade hjälpmedel inte har följt med i den snabba utvecklingen som informationstekniken har haft. Detta har lett till en inkonsekvent hantering av kostnadsansvaret vilket i sin tur har drabbat den enskilde individen³¹. Det kan därför vara dags att se över regelverket för IT-baserade hjälpmedel och då särskilt överväga hur det ska konstrueras för att komma i kapp samt även fortsättningsvis kunna hänga med i den framtida utvecklingen inom IT-området.

De insatser som görs för funktionshindrade kan i betydande omfattning även komma den äldre delen av befolkningen till gagn. IT-produkter och IT-tjänster

³¹ (SOU, 2004)

kan behöva anpassas till äldres behov och förutsättningar. Det framgår tydligt i statistiken att nyttjandet av Internet inte har anammats på bred front bland de äldre. Samtidigt ser vi också att efterhand som dagens äldre ersätts av morgondagen äldre följer en större grad av Internetanvändning. Morgondagens äldre har ofta introducerats i informationsteknik under sin yrkesverksamhet.

I rapporter gjorda för näringslivet har det observerats att efterhand som informationstekniken får allt större betydelse för företag så kommer det att behövas kompetent personal för att hantera tekniken. Det kan därför behövas en uppföljning av IT-kompetens bland företag och deras anställda. I denna kartläggning har det påträffats ett fåtal insatser inom detta område.

Bland medborgare med utländsk bakgrund kan det finnas grupper där kunskap och förutsättningar för nyttjande av informationsteknik är låg. Denna rapport har endast identifierat ett litet antal insatser för dessa grupper.

I kartläggningen av insatser har det noterats att information och diverse vägledningar för att förbättra sin IT-kompetens återfinns ofta på Internet. Webbresurser finns tillgängligt för lärare i hur de kan använda datorer och Internet i sin undervisning, hur pedagogiken skiljer sig m.m. Detsamma gäller kurser för folkbildningens räkning. De risker och faror som barn och unga kommer i kontakt med ute på Internet finns också information om på Internet. Det finns information för att överbrygga digitala klyftor men den finns till stor del på Internet. Denna information är inte tillgänglig för individer som saknar kunskap och förutsättningar att använda Internet. Här finns anledning att överväga andra medier och former för att nå ut och skapa en medvetenhet om digitala klyftor. Radio och TV är medier som idag har större räckvidd än vad Internet har, framförallt när det gäller de svaga grupperna i informationsområdet som exempelvis äldre och invandrare. Naturligtvis har också tidningar en viktig funktion att fylla. Det kan vara särskilt angeläget att få med lokaltidningarna för att täcka upp det geografiska informationsflödet.

Referenser

(Kompletteras)

- Andersson, Eva (2006). *Deltagarröster om folkbildning på distans - motiv, betydelser och datoranvändning*. Institutionen för pedagogik och didaktik, enheten för Lärande i vuxenliv, Göteborgs universitet
- Andersson, Per (2002). *IT-stött lärande i folkbildningen; En utvärdering av utvecklingsåtgärder 1999-2001*. Folkbildningsrådet utvärderar No 2, Linköpings universitet
- Byström, Jan & Fredrika, Säfström (2005). *Studiecirkeldeltagare 2004; Två rapporter om deltagare i studieförbundens cirkelverksamhet*. Folkbildningsrådet utvärderar No 1,
- Eliasson, Folke (2006). *IT i Praktiken - Slutrapport*. Hjälpmedelsinstitutet
- Folkbildningsrådet (2007). *Arbetslinjen inom folkhögskolesatsningen; Uppföljning av SAGA 2007*.
- Forsström, Lars (2007). *Innovationsarena e-Centret; Sammanfattning*. e-Centret
- Gulliksen Jan, Siljebäck Hans och Sinclair Andersen (2004). *Räckvidd; Om ansvar och tillgänglighet i informationssamhället*. 24-timmarsdelegationen,
- Handisam (2007), *Handisam minskar Digitala klyftor*, SIKA Dnr. 166-200-07
- HI (2007). *Trygghetstelefoner och otrygga i framtidens telenät*. Hemma med IT. Hjälpmedelsinstitutet,
- IHT (2007). *RiktA: Regional tillväxt genom kompetenscentrum för användbarhet inom Informations- och Kommunikationsteknologi för alla*. Institutet för Human Teknologi
- Ivarson Ahlstrand, Kerstin (2007a). *En sammanfattning av e-Centrets utveckling*. e-Centret
- Ivarson Ahlstrand, Kerstin (2007b). *Tillgänglighet för alla*. e-Centret
- Landström, Inger (2004). *Folkbildningens IT-mönster; En Kartläggning och analys av nuläge och förutsättningar att använda modern informationsteknik*. Folkbildningsrådet utvärderar No 1, Linköpings universitet
- Nutek (2004). *Programmet IT.SME.se; Slutrapport*. Nutek
- Prop. (2005/06:192). *Lära, växa, förändra*. Regeringens folkbildningsproposition
- Prop. (1999/2000:79). *Från patient till medborgare - en nationell handlingsplan för handikappolitiken* Socialdepartementet
- Prop. (1999/2000:86). *Ett Informationssamhälle för alla*. Näringsdepartementet
- PTS (2007), *Svar till SIKA angående förfrågan om PTS insatser för att minska den digitala klyftan*, SIKA Dnr: 166-200-07
- Skolverket (2007), *Digitala klyftor*, SIKA Dnr. 166-200-07
- SOU (2004). *Hjälpmedel*. SOU 2004:83
- Svenskt Näringsliv (2001). *Behov av IT-kompetens i svenskt näringsliv*. Svenskt Näringsliv och IT-Företagen
- UR (2007), *Digitala klyftor undersöks och analyseras*, SIKA Dnr.166-200-07

Verva (2007), *Vervas insatser för att minska digitala klyftor*, SIKA Dnr. 166-200-07

Bilaga 1 e-Centret projekt

(Källa: Ivarson Ahlstrand Kerstin, En sammanfattning av e-Centrets utveckling)

2005:

- **Hässelby-Vällingby 100%-ett nätsamhälle som omfattar alla** – ett projekt med syfte att ta fram förutsättningar och en handlingsplan för hur visionen – ett nätsamhälle som omfattar alla – skall kunna realiseras. Projektet undersökte också på möjligheten att titta på TV:n som interaktiv informationskanal. Projektet beställdes av Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning och finansierades av Stockholm Stads Kompetensfond.
- **e-TV-piloten** – ett projekt där 40 hushåll fick testa interaktiva bredbands-TVtjänster. Beställare var Svenska Bostäder och medfinansiärer var AB Framtiden genom Poseidon AB, Järfällabygdens hus AB, Försäkringskassan samt Hässelby- Vällingby stadsdelsförvaltningen genom projektet Hässelby-Vällingby 100% - ett nätsamhälle som omfattar alla.
- **Skol-TV** – en förstudie bedrevs under sista kvartalet 2005. Syftet med förstudie var att kartlägga förutsättningarna för att erbjuda Stockholms skolor en bredbandstjänst innehållande TV-kanaler såväl som tillgång till olika multimediearkiv och olika interaktiva tjänster lämpade i undervisningen. Beställare var Stockholm Stads Kompetensfond.
- **Västerorts e-tjänstearena** – Projektet syftade till att bidra till att öka kunskapen om och främja användandet av e-tjänster, speciellt med inriktning mot små och medelstora företags affärsmöjligheter. Beställare: EU-projektet Innovativa åtgärder. Projektkostnad:
- **Sverige.se-alltid närvarande** – en förstudie bedrevs för att ta fram förutsättningar och en modell för hur visionen ”sverige.se–alltid närvarande” skulle kunna realiseras. Beställare: Verva. Projektkostnad:

2006:

- **e-TV-piloten** - Ett projekt för att testa interaktiva bredbandstjänster via TV i samarbete med bl.a. Svenska Bostäder, Mediakompaniet, Framtiden AB, UPC, Rymdbolaget och Northport
- **Försäkringskassan på TV** - Projektet har utvecklat Försäkringskassans självbetjäningstjänster för interaktiv TV samt tittat strategiskt på hur Försäkringskassan kan nå medborgarna i olika digitala kanaler. Projektet har bedrivits i samarbete med f.d. Riksförsäkringsverket och Försäkringskassan i Stockholms län.
- **Svenska Bostäder på TV** - Projektet har utvecklat interaktiva TV-tjänster åt Svenska Bostäder för att öka deras boendeservice samt minska deras administrativa kostnader. Projektet har bedrivits i samarbete med IT-boenheten på Svenska Bostäder.

- **Sverige.se** - Projektet har analyserat sverige.se utifrån människors sökstrategier och gett förslag på strategier för vidareutveckling av tjänsten. Projektet har bedrivits i samarbete med Statskontoret (idag Verva).
- **Regeringens e-strategi** - Projektet har analyserat regeringens e-strategi och tillämpningen av denna för att ta fram ett pedagogiskt presentationsstöd för Verva i sin kommunikation med berörda parter. Projektet har bedrivits i samarbete med Statskontoret (idag Verva).
- **Skol-TV-projektet** - Projektet har utvecklat ett pedagogiskt hjälpmedel för lärare och elever som med modern teknik, interaktivt medieinnehåll, kommunikation och rörliga bilder tillför utbildningen inspiration, flexibilitet och samarbete. Skol-TV skall bidra till att öka tillgängligheten samt sänka kostnaderna för skolorna. Projektet har bedrivits i samarbete med bl.a. Stokab, Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning och Mediateket, Northport, MPS Broadband, WM-data samt ett antal pedagogiska referenspersoner.
- **Hässelby-Vällingby 100 % - Ett nätsamhälle som omfattar alla** - Utifrån tidigare framtagna handlingsplan har projektet analyserat förutsättningarna för att nå 100% av medborgarna via digitala tjänster och byggt upp en komplett testbädd inklusive logistik. Ett omfattande pilotprojekt med uppkopplade hushåll har genomförts för att utvärdera 100%-modellen. Detta har krävt ett komplext utvecklingsarbete inom tjänster och öppen teknik. Projektet har innefattat en mängd olika aktörer, däribland Stockholms Stad och Hässelby-Vällingby Stadsdelsförvaltning, Stokab, Försäkringskassan, Svenska Bostäder, Posten Sverige AB, Acreo, Northport, Rymdbolaget, Zitius, Kompetenstorget och WM-data.
- **Mobila terminaler för bredbandstjänster (Mobile terminal portal for broadband services)** - Ett internationellt studentprojekt för att studera anpassning av interaktiva TV-tjänster till mobila portaler och plattformar. Projektet har genomförts i samarbete med mCity och KTH/IT-universitetet 4
- **Lägenhetsnätverk (Apartment Area Network)** - Ett internationellt studentprojekt för att utvärdera olika typer av lägenhetsnätverk för bredband, såsom kopparnät (TP), Elnät (PLC) och Fiber. Projektet har genomförts i samarbete med Svenska Bostäder och KTH/IT-universitetet
- **Tensta Bo** - Ett projekt för att demonstrera interaktiva bredbandstjänster via TV under Tensta Bo-mässan 2006. Projektet genomfördes i samarbete med Svenska Bostäder och Zitius.
- **Förstudie kring bredbands- och e-tjänster för personer med funktionsnedsättning** - Projektet har analyserat behov och önskemål på bredbandstjänster för personer med olika typer av funktionsnedsättning. Projektet har genomförts i samarbete med Hjälpmedelsinstitutet och avdelningen för omsorg om funktionshindrade inom Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd.
- **Testbädd Vällingby (mobil)** - Projektet har analyserat förutsättningar för att bygga ut testbädden med avseende på utvärdering av mobila tjänster. Detta inkluderar såväl plattformar som tjänster, metoder och förvaltningsmodell. Projektet har genomförts i samarbete med Stockholms stad, WM-data och Northport.
- **ELSA** - Projektet har tillsammans med Verva analyserat framtida strategier för Sveriges elektroniska samhällsservice och tagit fram ett pedagogiskt

material inklusive en filmatisk demonstrator för att synliggöra olika strategiers konsekvenser för medborgare och företag. Projektet avslutas i mars 2007.

- **Förstudie: Strömmande läsning i bredbands-TV och mobil för personer med läshandikapp** - Projektet har utrett förutsättningar för och tagit fram en lösning som möjliggör strömmande läsning via standardiserad teknik i olika digitala kanaler. Projektet har genomförts i samarbete med PTS, FMLS, TPB, Centrum för Lättläst och FUB
- **MUSIS** - Projektet har utvärderat en mobil tjänst för att prenumerera på innehåll, bland annat filmer, från olika leverantörer och har genomförts i samarbete med Telia-Sonera, Bamboo Media Casting Inc., CeLeKT (Växjö Universitet), Stockholms stad, Luleå Universitetet, Smålandsposten samt TV4 Sydost
- **Mobilanpassning av plattform** - Projektet har påbörjat anpassning av en öppen plattform för att fungera med mobila tjänster, samt designmässigt anpassat en interaktiv TV-tjänst för mobila terminaler. Projektet har bedrivits i samarbete med mCity, WM-data, Rossvik.se och Northport Under 2007 drivs/har drivits följande projekt:
- **ELSA forts** – Tilläggsuppdrag till projektet ELSA
- **Strömmande läsning i bredbands-TV och mobil för personer med läshandikapp** – Framtagande av teknisk lösning samt en lästjänst för bredbands-TV för personer som har problem med läsförståelsen. Tjänsten testas i ett 5 fälttest under oktober november 2007. Projektet har genomförts i samarbete med PTS, FMLS, TPB, Centrum för Lättläst, FUB och Accedo Broadband.
- **Skol-TV** – fortsättningsuppdrag. Projektet har bedrivits i samarbete med bl.a. Stokab, Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning, Mediateket, Historiska museet, Accedo Broadband samt ett antal pedagogiska referenspersoner.
- **Stockholms stads e-tjänster via olika digitala kanaler** – Projektet är en fortsättning på projektet Hässelby-Vällingby 100%. Projektet ska visa på hur Stockholm stads e-tjänster kan realiseras och tillgängliggöras via olika digitala kanaler för att på så sätt förbättra medborgarservicen i form av ökad tillgänglighet, valfrihet och livskvalitet för individen, samt sänka förvaltningens kostnader. Tjänsterna ska därmed bidra till att uppfylla Stockholm stads övergripande vision om att alla i samhället ska ha möjlighet att ta till sig tjänster och information och vara delaktiga, utan diskriminerande villkor. Resultaten ska kunna användas för fortsatt utveckling av stadens kanalstrategi för e-tjänster. Projektet har genomförts i samarbete med bl.a. Stockholms stad, stadsdelen Hässelby-Vällingby och Benefit.
- **Grimsta och Hässelby gård 100%** - Svenska Bostäder arbetar aktivt med IT- och bredbandsfrågor, t ex utbyggnad av lägenhetsnät och bredband. Projektet har undersökt olika tekniska lösningar för lägenhetsnät, har utvecklat tjänster på hyresgästernas villkor och tagit fram affärsmodeller mm. Projektet genomfördes i samarbete med bl.a. Svenska Bostäder, Accedo Broadband, och IT-universitetet/KTH i Kista.
- **Hässelgården** – Hässelgården har av Stadsledningskontoret i Stockholm (SLK) utsetts till en testbädd där olika samarbetsprojekt skall testa IT-baserade tjänster för äldre. Vårt projekt skall ansluta Hässelgården till e-Centrets tjänsteplattform och sedan sköta driften av plattformen så länge test av

tjänster pågår på Hässelgården. Projektet genomförs i samarbete med bl.a. SLK, Stokab, MiCasa och stadsdelen Hässelby-Vällingby.

Bilaga 2 PTS tjänster och försök

Tjänster:

- Utsträckt lantbrevbärarservice till äldre och funktionshindrade i glesbygd
- Portofri befordran av blindskriftsförsändelser
- Förmedlingstjänst för bildtelefoni
- Förmedlingstjänst för texttelefoni
- Teletal
- Kostnadsfri nummerupplysning 118 400

Försök:

- Flexitext — tillgänglighet texttelefoni
- Ring direkt — flexibel användning av förmedlingstjänster
- SMS 112 — nödanrop till nödnummer 112 med hjälp av SMS
- Test av 3G-telefoner
- e-Adept — navigeringsstöd för funktionshindrade och äldre
- Strömmande läsning — distribution av digitala talböcker
- Strömmande läsning i bredbands-tv och mobiltelefon för personer med läshandikapp
- Audio 4all — verktyg för distribution och navigering i ljudburen information

Bilaga 3 Beviljade projekt 2007 inom ”Digitala klyftan” (Folkbildningen)

Projektname	Organisation	Postort
"SENIORDATA" för IVAN & VANJA	ABF Österlen	Ystad
Broar över den digitala klyftan	Folkbildningsföreningen i Malmö	Malmö
DataNytta	Medborgarskolan Nord	Umeå
Seniorforum – digital verkstad	Nordens Folkhögskola Biskops-Arnö	Bålsta
Sök och res	Nordvästra Skånes folkhögskola	Munka Ljungby
Folkbildningen skapar e-demokrati i glesbygden	Gotlands folkhögskola	Hemse
Data för nybörjare	Studieförbundet Bilda för kyrka och samhälle	Umeå
Digitalt lärande i nätverk	ABF Sörmland	Eskilstuna
Föräldrakontakt på nätet	ABF i Malmö	Malmö
DISK - Digital integration genom Internet, Samarbete och Kommunikation	ABF Sydhalland	Halmstad
Lära nytt	Vieböcks folkhögskola	Nässjö
E-demokrati	ABF Stockholm	Stockholm
Digital delaktighet i Kalmar län	Kalmar läns bildningsförbund	Vimmerby
Kommunicera med e-post	Studieförbundet Vuxenskolan	Umeå
Digital delaktighet – en demokratifråga	Hellidens folkhögskola	Tidaholm
Handens digitala kunskap	NBV Stockholm	Stockholm
Häng_med@once	Medborgarskolan Region Mälardalen	Enköping
Halvledarkonceptet	Medborgarskolan	Ystad
Den digitala bryggan – ett samarbete mellan NBV:s medl. org. i Halland	NBV Halland	Varberg
IT-brygga för funktionshindrade	Folkuniversitetet	Visby
Informationssamhället för alla	SV- Internationellt Kulturcentrum (IKC)	Stockholm
IT för småföretagare	Sverigefinska folkhögskolan	Haparanda
Digitala broar i unga lärmiljöer	Sundsgårdens Folkhögskola	Helsingborg
Ta plats! Digital kompetens för invandrade kvinnor med kort utbildning	Kvinnofolkhögskolan	Göteborg
Demokrati och digital delaktighet i SV Region Sydost	Studieförbundet Vuxenskolan, Region Sydost	Växjö
Från information till kunskap – den ”fjärde basfärdigheten”	Länsbildningsförbundet Sörmland	Flen
”Testa flexibelt lärande!”	Karlskoga folkhögskola	Karlskoga

Deltagande lärande med IT i skolan	Sundbybergs Folkhögskola	Sundbyberg
Flexibelt lärande för alla	Studieförbundet i Uppsala	Uppsala
En bro över den digitala klyftan – Kom igång med distansstudier	ABF Boden	Boden
Språngbräda till Sverige.nu	Studieförbundet i Norra Stor-Stockholm	Sundbyberg
Demokrati och digital delaktighet Nybro SV	Studieförbundet Vuxenskolan Nybro	Nybro
När den digitala klyftan blivit en avgrund.	Hampnäs folkhögskola	Själevad
Digitala minnen	Sunderby Folkhögskola	Södra Sunderbyn
Flex med lokalt stöd	Brunnsviks folkhögskola	Ludvika
Second life - en ny folkbildningsvärld	Studieförbundet Vuxenskolan, Uppvidinge	Åsheda
Datorn lika självklar som sambusa	Sjöviks folkhögskola	Krylbo
