

• Digital delaktighet

Digitaliseringen pågår i alla delar av samhället och skapar möjligheter som på många sätt bidrar till att göra samhället bättre. Utvecklingen sker dock i olika hastighet och med olika effekter. I en snabb teknikutveckling och hög förändringstakt riskerar individer, grupper och platser att hamna i ett utanförskap med begränsade möjligheter att ta del av utvecklingen eller att påverka den. För att kunna tillvarata de möjligheter som finns med digitaliseringen krävs en digital delaktighet samt en insikt och handlingskraft att agera på negativa konsekvenser av digitalisering. Digital delaktighet bör därför vara en central del i insatser som rör social hållbarhet, som jämställdhet, integration och folkhälsa.

I många fall sker digitalisering i en takt som innebär att det kan vara svårt att överblicka konsekvenserna och förutse negativa aspekter som kan komma, vilket kräver ett fortlöpande arbete för att identifiera och stötta grupper till delaktighet. En utmaning är att det i dag inte finns ett tydligt samlat ansvar för den digitala delaktigheten, vilket bidrar till att insatser blir kortsiktiga och fragmenterade.

Digitala tjänster måste vara tillgängliga, det måste finnas digital kompetens hos invånarna för att kunna leva och verka i en digital tid¹⁰. Det krävs också samhällsstrukturer och institutioner som

bibliotek och skola för att både skapa fysiska och organisatoriska noder som har stödande som sitt uppdrag.

Organisationer inom civilsamhället har arbetat framgångsrikt med uppsökande verksamhet och riktade insatser till målgrupper med låg digital kompetens. I en tid där förändring sker snabbt i samhället krävs insatser som bidrar till att digitalisering stärker tilliten i samhället, bidrar till förtroende mellan människor och till de institutioner och system som samhället är uppbyggt av.

Det finns utmaningar i att digitaliseringsinsatser ofta genomförs utan medverkan och delägarskap från de som ska arbeta på nya sätt. Det medför risk för negativa effekter, resursslöseri och att digitala lösningar snarare skapar minskad effektivitet och ökad stress. Digitaliseringen behöver göras mer jämlik i termer av hur olika grupper involveras och har möjlighet att forma teknologier och transformation, samt med modeller som bygger på användarinvolvering och tillit till såväl medarbetare som användare, brukare och kunder.

Att kunna delta i det digitala samhället är en demokratifråga, en förutsättning för att kunna ta del av och vara en del av samhället. Det finns också möjlighet att genom digitalisering fördjupa det



¹⁰ <https://digitaliseringsradet.se/aktuellt/foerdjupningsomraaden-2019/delaktighet-i-en-digital-tid/>

demokratiska samtalet genom nya sätt att vara delaktig i politiska beslutsprocesser. Öppna data bidrar också till en ökad transparens. Länets utbildningsinstitutioner och kunskapsförmedlare i form av till exempel grundskola, gymnasium, komvux, folkhögskolor och civilsamhällets organisationer har en central roll i att stärka invånarnas möjligheter.

Digitalisering av viktig samhällsservice som myndighetstjänster, betaltjänster samt hälso- och sjukvård behövs för att kunna möta behov, förväntningar och för en ökad livskvalitet. Men digitaliseringen får inte bidra till att skapa utanförskap och försämrad livskvalitet för vissa grupper i samhället. Därför krävs att insatser för digital delaktighet finns med som en integrerad del i den digitala transformationen, från tillgängligheten i tjänster och processer, till kunskap och kompetens hos individer och på arbetsplatser.

Det digitala utanförskapet kan analyseras genom fyra steg: Motivation, tillgång, färdigheter och användning, där motivationen utgör den breda basen för individens delaktighet.

Digitala tjänster används på olika sätt av olika grupper i befolkningen. En genomlysning av fem samhällstjänster¹¹ visar att män i högre utsträckning använder digitala tjänster som är förknippade

med ekonomi medan fler kvinnor använder digitala tjänster för sjukvård. Det krävs analyser av hur digitala tjänster används av olika grupper i samhället utifrån exempelvis kön, ålder och socioekonomi för att digitalisering ska bidra till en jämställd och jämlik inkludering.

Samtidigt behövs insikt om att vissa typer av arbete och processer inte bör digitaliseras, eller kanske endast ska kompletteras av digitala lösningar, till exempel inom områden där det mänskliga mötet är viktigt. AI och robotisering kan bidra till ett jämlikt bemötande när till exempel myndighetsärenden hanteras, men medför också en risk att individer behandlas diskriminerande om de faller utanför den norm på vilken maskinernas funktion baserats. Fysiska möten kan ge en känsla av trygghet eller socialt innanförskap, medan det digitala mötet kan ge en känsla av distansering och utanförskap¹². Det är därför viktigt att digitaliseringen har med ett konsekvensperspektiv ur individens synvinkel för att vara socialt hållbar.

Nyckelåtgärder

- Skapa eller vidareutveckla metoder för att identifiera och stärka grupper eller aktörer i samhället som befinner sig i, eller riskerar att hamna i, digitalt utanförskap.
- Utveckla och sprida kunskap avseende metoder och arbetssätt som främjar delaktighet, jämlikhet och jämställdhet i digitaliseringsprocesser hos företag, offentliga organisationer och civilsamhälle.
- Implementera eller utveckla strukturer och modeller som stärker samordningen, rollerna och långsiktigheten i lokalt och regionalt delaktighetsarbete kopplat till digitalisering.

¹¹ Svenskarna och internet, 2019, <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2019/>

¹² VINNOVA (2021) Sveriges förutsättningar i den digitala strukturomvandlingen, analysbilaga. <https://www.vinnova.se/publikationer/sveriges-forutsattningar-i-den-digitala-strukturomvandlingen/>