

Gör Sverige i framtiden

– digital kompetens



STATENS OFFENTLIGA
UTREDNINGAR

SOU 2015:28

Gör Sverige i framtiden – digital kompetens

Delbetänkande av Digitaliseringskommissionen

Stockholm 2015



STATENS OFFENTLIGA
UTREDNINGAR

SOU 2015:28

SOU och Ds kan köpas från Fritzes kundtjänst.
Beställningsadress: Fritzes kundtjänst, 106 47 Stockholm
Ordertelefon: 08-598 191 90
E-post: order.fritzes@nj.se
Webbplats: fritzes.se

För remissutsändningar av SOU och Ds svarar Fritzes Offentliga Publikationer
på uppdrag av Regeringskansliets förvaltningsavdelning.

Svara på remiss – hur och varför.

Statsrådsberedningen, SB PM 2003:2 (reviderad 2009-05-02)

En kort handledning för dem som ska svara på remiss. Häftet är gratis och kan laddas ner
som pdf från eller beställas på regeringen.se/remiss.

Layout: Kommittéservice, Regeringskansliet.

Omslag: : Klas Remahl, URBANT™.

Tryck: Elanders Sverige AB, Stockholm 2015.

ISBN 978-91-38-24261-2

ISSN 0375-250X

Till statsrådet Mehmet Kaplan

Den 7 juni 2012 beslutade regeringen att tillsätta en kommitté, Digitaliseringskommissionen, med uppgiften att verka för att det it-politiska målet uppnås och att regeringens ambitioner inom området fullföljs (dir. 2012:61). Samma dag förordnades Jan Gulliksen, professor vid KTH, som ordförande.

Den 28 november 2013 beslutade regeringen om tilläggsdirektiv (dir. 2013:108) för Digitaliseringskommissionen. Genom beslutet ska kommissionen, utöver det ursprungliga uppdraget, även administrera det frivilliga regionala signatärskapet samt ta över den administrativa funktionen för Användningsforum.

Den 26 februari 2015 beslutade regeringen om ett ytterligare tilläggsdirektiv (dir. 2015:18) där Digitaliseringskommissionen under den återstående utredningstiden ska genomföra en omvärldsanalys, identifiera strategiska områden samt utreda hur främjandet inom området bör bedrivas.

Till experter förordnades från och med den 30 januari 2013 chefen Kristina Alexanderson, projektledaren Johanna Berg, chefen Jenny Birkestad, verkställande direktören Niklas Derouche, säkerhetschefen Anne-Marie Eklund-Löwinder, chefsstrategen Daniel Forslund, kommunikatören Mikael Hansson, konsulten Jan Hylén, civilekonomen Cecilia Marlow, chefen Per Mosseby, verkställande direktören Sofia Svanteson och doktoranden Daniel Westman.

Den 20 juni 2012 förordnades Erik Borälv till sekreterare fr.o.m. den 2 juli 2012. Den 12 september förordnades Loth Hammar till huvudsekreterare och kanslichef fr.o.m. den 1 oktober 2012 t.o.m. 30 april 2014. Den 2 oktober förordnades Nicklas Liss-Larsson som sekreterare fr.o.m. den 3 oktober 2012 t.o.m. den 28 februari 2014. Samma dag förordnades Janne Elvelid som sekreterare fr.o.m. den 1 december 2012 t.o.m. den 28 februari 2014. Den 16 oktober förordnades Isobel Hadley-Kamptz som sekreterare fr.o.m. den

19 november. Samma dag förordnades Jeanette Krusell till sekreterare fr.o.m. den 3 december. Den 25 mars 2014 förordnades Susanne Bergman som sekreterare fr.o.m. 5 maj. Samma dag förordnades AnnSofi Persson-Stenborg som sekreterare fr.o.m. den 28 april.

Erik Borälv förordnades den 4 februari 2014 till tillförordnad huvudsekreterare fr.o.m. den 22 januari 2014 t.o.m. 7 maj 2014. Den 7 maj 2014 förordnades Lena Carlsson till huvudsekreterare och kanslichef fr.o.m. 8 maj. Den 2 maj 2014 förordnades Andreas Richter till sekreterare i Användningsforum.

Enligt direktiven ska Digitaliseringskommissionen slutredovisa arbetet senast den 31 december 2015. Delbetänkanden, där analys av utvecklingen, eventuella förslag till åtgärder samt övrigt arbete enligt uppdraget redovisas, ska årligen lämnas senast den 1 mars. Det första delbetänkandet, En digital agenda i människans tjänst – Sveriges digitala ekosystem, dess aktörer och drivkrafter (SOU 2013:31) överlämnades den 3 maj 2013 i enlighet med tilläggsdirektiv (dir. 2012:122) som regeringen fattade beslut om den 14 december 2012. Det andra delbetänkandet En digital agenda i människans tjänst – en ljusnande framtid kan bli vår (SOU 2014:13) överlämnades till regeringen den 13 mars 2014.

Digitaliseringskommissionen överlämnar härmed sitt tredje delbetänkande, Gör Sverige i framtiden– digital kompetens (2015:28)

Stockholm i mars 2015

Jan Gulliksen

/ Lena Carlsson
Erik Borälv
Susanne Bergman
Isobel Hadley-Kamptz
Jeanette Krusell
AnnSofi Persson-Stenborg
Andreas Richter

“Vad tänker du på när du hör ordet it?

System. Datorer. Är väl egentligen samma sak som digitalisering men känns gammalt och något som var nytt för länge sen”.

Kvinna 33 år, projektledare organisation

Innehåll

Ordlista.....	15
Sammanfattning	19
Summary	29
Lättläst sammanfattning.....	39
1 Utgångspunkter för arbetet och dess genomförande	47
1.1 Inledning.....	47
1.2 Utredningens direktiv.....	47
1.3 Utredningens tolkning av uppdraget och avgränsningar.....	48
1.4 Utredningsarbetet.....	50
1.4.1 Visa på digitaliseringens möjligheter och kommunicera den digitala agendan	51
1.4.2 Digitalasverige.se	52
1.4.3 Administrera signatärskapet	52
1.4.4 Användningsforum.....	52
1.4.5 Visualisering av en individs resa mot digital kompetens.....	53
1.4.6 Samverkan	53
1.4.7 Övriga arbetsmodeller i detta betänkande	55
1.5 Betänkandets disposition.....	55

2	Uppföljning av arbetet med de regionala digitala agendorna.....	57
2.1	Status i länens arbete med att ta fram regionala digitala agendor.....	57
2.2	Länens samverkan och uppföljning av de regionala agendorna.....	59
2.3	Anknytning av de regionala digitala agendorna till de regionala utvecklingsstrategierna.....	62
2.3.1	Samarbete med andra län och status i arbetet.....	63
2.3.2	Digitaliseringsarbetet prioriteras i olika utsträckning.....	65
2.3.3	Kommunerna och högskolorna är nyckelaktörer för länens digitalisering.....	66
2.4	Lärdomar och slutsatser från länens digitaliseringsarbete	67
2.4.1	Engagerade nyckelpersoner och framgångsrik aktörssamverkan viktigt.....	68
2.4.2	Primära utmaningar och framgångsfaktorer för arbetet	68
2.4.3	Det fortsatta digitaliseringsarbetet – centrala utmaningar och framgångsfaktorer.....	71
2.5	Fallstudier	71
2.5.1	Blekinge	71
2.5.2	Värmland.....	74
2.5.3	Norrbottn	76
3	Sverige i internationell jämförelse	79
3.1	Inledning.....	79
3.2	Framgångsrika länder och förändringar det senaste året	80
3.3	Utvecklingen av digital kompetens inom de fyra livsområdena i internationell jämförelse	83

4	Digital kompetens	97
4.1	Inledning.....	97
4.2	Digital kompetens – vad är det?	99
4.2.1	Kompetensbegreppets framväxt och relevans.....	99
4.2.2	Digital kompetens – Digitaliseringskommissionens definition	102
4.2.3	Digital kompetens i fyra livsområden	103
4.3	Digital kompetens i privatlivet.....	104
4.3.1	Användning av internet	104
4.3.2	Digital kontakt.....	106
4.3.3	Digitala tjänster.....	108
4.3.4	Det digitala skapar nya beteenden	111
4.3.5	Digitala producenter och konsumenter	112
4.3.6	Normerna på nätet är annorlunda	114
4.3.7	Användardriven utveckling	114
4.4	Digital kompetens i samhällslivet	115
4.4.1	Demokrati i den digitala tidsåldern	119
4.4.2	Ett samhällsliv i förändring	123
4.4.3	Tillit, integritet och säkerhet	124
4.5	Digital kompetens i utbildning	126
4.5.1	Utbildningen i kunskapssamhället	126
4.5.2	Utbildningsväsendet – omfattar en tredjedel av befolkningen	128
4.5.3	Digitalisering i utbildningar	128
4.5.4	Flexibla utbildningar.....	129
4.6	Digital kompetens i arbetslivet	132
4.6.1	Den digitala tjänsteindustrin.....	133
4.6.2	Digitaliseringen av arbetslivet	136
4.6.3	Kompetensbrist hinder för ökad användning av digitala verktyg.....	138
4.6.4	Det digitala ledarskapet	141
4.6.5	Genusperspektivet i it-sektorn	142
4.7	Andra länders arbete med digital kompetens.....	145
4.7.1	Norges arbete med digital kompetens.....	145

4.7.2	Danmarks utveckling av digital kompetens genom offentlig sektors initiativ	146
4.7.3	EU projektet Grand Coalition for Digital Jobs	147
4.8	Sammanfattande slutsatser	147
5	Överväganden och bedömningar	151
5.1	Digitaliseringen innebär stora förändringar	151
5.2	Bedömning av behov av digital kompetens	153
5.2.1	Kontinuerlig kunskapsuppbyggnad behövs	154
5.2.2	Delaktighet är grunden för likvärdighet och demokrati	155
5.2.3	Jämställdheten måste förbättras	158
5.3	Utgångspunkter för utredningens bedömningar	160
5.3.1	Kontinuerlig utveckling av individers digitala kompetens är nödvändig	160
5.3.2	Digital kompetens krävs för att stärka Sveriges välfärd och utvecklingen i offentlig sektor och näringsliv	161
5.3.3	Digital kompetens är en likvärdighets- och demokratifråga	161
5.3.4	Statens roll behöver ständigt bedömas i relation till den utveckling som sker	161
5.4	Utredningens förslag	162
5.4.1	Kontinuerlig kunskapsuppbyggnad om digitalisering inom högre utbildning	162
5.4.2	Kunskapsuppbyggnad om könsobalans inom it-utbildningar	163
5.4.3	Skattereduktion för kompetenshöjning genom handledning och teknisk support i hemmet	164
5.4.4	Digitala servicecenter i kommunal regi	167
	Referenser	171

Bilagor

Bilaga 1	Kommittédirektiv 2012:61	187
Bilaga 2	Kommittédirektiv 2012:122	199
Bilaga 3	Kommittédirektiv 2013:108	201
Bilaga 4	Kommittédirektiv 2015:18	205
Bilaga 5	Användningsforum	211
Bilaga 6	Beskrivning av statistik och index	221
Bilaga 7	Konsekvensanalys	229

Ordförandens förord

Enligt internationell forskning riskerar mer än hälften av alla arbetstillfällen att försvinna inom den kommande 20-årsperioden till följd av digitalisering och automatisering. Digitaliseringen är därmed den mest samhällsomvälvande process vi sett sedan industrialiseringens dagar. Detta är ännu mer påtagligt i Sverige som kan komma att förlora fler jobb än exempelvis USA, framförallt för att vi har en högre andel tunga industrijobb som automatiseras. Samtidigt som många arbetstillfällen försvinner räknar man med att det inom EU kommer att saknas närmare en miljon personer inom it-området mot slutet av 2015. I Sverige kan det enligt EU-kommissionen röra sig om mer än 50 000 jobb. Det är tjänster som inte går att tillsätta på grund av att företagen inte hittar personer med rätt kompetens eller arbeten som inte skapas.

Arbetsmarknaden har redan i dag en stor efterfrågan och ett ännu större behov av personer, med it-inriktad utbildning. Ingenjörer och programmerare saknas, men även andra yrken kommer att kräva en ökad digital kompetens. Detta innebär att alla från lärare till mjölkbönder kommer att behöva mer kunskap om och förståelse för digitalisering och digitala verktyg, för att kunna utföra sina arbeten på ett effektivare sätt. Det finns också stora behov av digitalt ledarskap med insikt i hur digitaliseringen ändrar förutsättningarna för affärsmodeller och affärsprocesser.

Helt nya yrken skapas i och med digitaliseringen. Designer av användarupplevelser, app-utvecklare och sociala medier-strateger är yrken som inte fanns för tio år sedan men som nu är alltmer efterfrågade. Programmerare har blivit Sveriges åttonde vanligaste jobb och har därmed gått om grundskollärare. Bland svenska män är programmerare det näst vanligaste yrket. Fyra av fem programmerare och en nästan lika stor andel av hela it-branschen är män. It-branschen är fortsatt snabbt växande och bär stora delar av

ekonomin. Avsaknaden av kvinnor i it-branschen är inte bara allvarligt för företagen utan även för samhället i stort. Behovet av digitalt kompetenta personer växer också starkt i övriga branscher. För att kunna möta de stadigt ökande rekryteringsbehoven och för att vidareutveckla kvaliteten behöver kvinnornas andel i både it-relaterade utbildningar och yrken öka kraftigt.

Vi kan konstatera att i den ena änden försvinner jobb och i den andra finns inte den kompetens som behövs för att kunna ta sig an de nya jobben och den förändring som vissa av dagens yrken och branscher genomgår. Det som kan balansera detta är en ökad digital kompetens. Digital kompetens är avgörande för framtidens arbetsliv, dels för att möta de utmaningar som uppkommer i och med att jobb försvinner till följd av digitaliseringen och dels för att möjliggöra framväxten av nya jobb, verksamheter och företag.

Människor börjar bygga sin digitala kompetens så snart de kommer i kontakt med och börjar använda digital teknik och de behöver fortsätta att utveckla denna genom hela livet. I Sverige börjar användningen av digitala verktyg tidigt, hälften av tvååringarna är online, och användningen fortsätter med omfattande frekvens högt upp i åldrarna. Ett livslångt perspektiv på kunskap och kompetens är nödvändigt och innebär stora utmaningar för hela utbildningssystemet, från förskolan och skolan, till den högre utbildningen och yrkesutbildningen vidare till folkbildningen och studieförbunden. Det räcker inte längre med att bara ta en examen. I en snabbt föränderlig värld krävs att man kontinuerligt kan ställa om och utveckla den kompetens som behövs för att möta nya utmaningar. Hela lärandesystemen behöver utformas till att innefatta ett livslångt lärande och byggande av digital kompetens. För att vara framgångsrika även i framtiden behövs en ökad samverkan mellan näringsliv, offentlig sektor och utbildningsväsende. Alla måste ges möjlighet att utveckla och fördjupa sin digitala kompetens eftersom digitaliseringen är grundläggande för utvecklingen av hela vårt moderna samhälle.

Enligt internationella studier beror Sveriges framstående position inom digitaliseringen på att vi arbetar för att skapa jämlika möjligheter för alla att vara delaktiga. Detta är värden vi måste värna om. Digital kompetens är något som behövs genom hela livet i dag-och än mer i framtiden. Det är de individer som har hög digital kompetens och har de förutsättningar som behövs för att

skapa innovativa lösningar, som kan generera nya jobb, skapa nytta och som är nödvändiga för att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter.

Stockholm i mars 2015

A handwritten signature in dark ink, reading "Jan Gulliksen". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke extending from the end of the name.

Jan Gulliksen

Ordlista

Denna ordlista ger korta beskrivningar av utvalda ord som förekommer i betänkandet.

Agil utveckling	Ett samlingsnamn på lättroliga och flexibla metoder inom utveckling av it-system. Poängen är att man arbetar iterativt (upprepande), i nära samarbete med beställare och användare, och därigenom kontinuerligt kan möta och anpassa sig till nya krav och förändringar. (agilemanifesto.org)
Big Data	Big Data är en beskrivning av datamängder som är för stora att hantera med konventionella data-hanteringsverktyg och metoder. Vad som anses vara stora data varierar beroende på kapacitet hos olika organisationer och begreppet är därmed relativt till sin karaktär. Stora data har möjligheten att skapa en bättre användning av data för att förbättra beslutsfattande. (Tillväxtanalys)
Digitalisering	Digitalisering innebär att digital kommunikation och interaktion mellan människor, verksamheter och saker blir självklara. Allt större delar av tillvaron är digitaliserad samtidigt som vi i allt mindre grad kan skilja ut det digitala från det icke-digitala. (Digitaliseringskommissionen)
Digital kompetens	Digital kompetens innefattar säker och

	kritisk användning av informationssamhällets teknik i arbetslivet, på fritiden och för kommunikationsändamål. Den underbyggs av grundläggande IKT-färdigheter, dvs. användning av datorer för att hämta fram, bedöma, lagra, producera, redovisa och utbyta information samt för att kommunicera och delta i samarbetsnätverk via Internet. (EUR-Lex)
Digital kompetens	Digital kompetens utgörs av i vilken utsträckning man är förtrogen med digitala verktyg och tjänster samt har förmåga att följa med i den digitala utvecklingen och dess påverkan på ens liv. Digital kompetens innefattar: • kunskaper att söka information, kommunicera, interagera och producera digitalt • färdigheter att använda digitala verktyg och tjänster • förståelse för den transformering som digitaliseringen innebär i samhället med dess möjligheter och risker • motivation att delta i utvecklingen. (Digitaliseringskommissionen)
Folkrörelserna	En i Sverige sedan sekelskiftet 1900 vanlig benämning på massorganisationer i vilka från början det oppositionella draget i förhållande till stats- och samhällsinstitutioner var helt centralt. (Nationalencyklopedin)

Funktionsnedsättning	Funktionsnedsättning beskriver nedsättning av fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsförmåga. Det är något som en person har, inte något som en person är. Ett funktionshinder är något som uppstår i en miljö som ställer upp hinder för personer med funktionsnedsättning. (Diskrimineringsombudsmannen)
Gränssnitt/Interface	Användargränssnitt kallas den del av ett datorprogram som användaren ser framför sig på bildskärmen och samverkar med. Användaren ser ofta gränssnittet som själva systemet, och tänker inte på hur det bakomliggande programmet är utformat. (Arbetsmiljöverket)
Informationsdigitalisering	Med informationsdigitalisering avses den process där analog information transformeras till digital information. Det innebär att informationen blir strukturerad, sökbar och tillgänglig genom digitala kanaler och verktyg. (Digitaliseringskommissionen)
Livslångt lärande	Den livslånga dimensionen innebär att man lär under hela livet men inte nödvändigtvis i det formella utbildningssystemet utan att man inkluderar även icke-formellt och informellt lärande. Det livslånga lärandet är beroende av individens lust, motivation och attityd till utbildning och lärande. (Skolverket)
Nyckelkompetenser	Nyckelkompetenserna för livslångt lärande är en kombination av kunskaper, färdigheter och attityder till olika sammanhang. Tillgodogörandet av nyckelkompetenser passar in på jämlikhetsprincipen om principen om lika tillgång för alla. (EUR-Lex)

Moln, molntjänster	Molntjänster innebär att exempelvis processorkraft, lagring och funktioner tillhandahålls av leverantörer som tjänster över internet. (Datainspektionen)
Sakernas internet	Sakernas internet (Internet of Things) är ett begrepp för den utveckling som innebär att alla våra saker förses med inbyggda sensorer och datorer som kan uppfatta sin omvärld, kommunicera med den och skapa smarta, attraktiva och hjälpsamma miljöer, varor och tjänster. (VINNOVA)
Smarta städer	Genom integrerad, sektorsövergripande planering, höjda ambitionsnivåer och användande av ny teknik kan man åstadkomma välfungerande och attraktiva stadsmiljöer där hög livskvalitet går hand i hand med förbättrad miljö, ekonomisk tillväxt, social sammanhållning och minimerad klimatpåverkan. (Delegationen för hållbara städer)
Öppna data	Öppna data är all information som uppfyller kraven för s.k. öppen kunskap (opendefinition.org), dvs. information som tillhandahålls fritt utan krav på avgifter och med få eller inga tekniska eller rättsliga begränsningar för hur den får användas. (E-delegationen)

Sammanfattning

Digitaliseringen är i dag en del av vardagen för de flesta människor. Utvecklingen av datorer, läsplattor och smartphones med uppkopplingsmöjligheter till internet har starkt bidragit till att de flesta individer använder digitala verktyg och tjänster. Det skapar ett behov av att utveckla digital kompetens. Oavsett vilken del av livet det gäller såsom privatliv, samhällsliv, utbildning eller arbetsliv används digitala verktyg och tjänster i vardagen. Utredningen har valt att fördjupa sig i och lämna förslag avseende området digital kompetens utifrån dessa fyra livsområden. Förslagen ska bidra till att öka förståelsen för behovet av digital kompetens och ge förutsättningar för individen att stärka sin digitala kompetens. Vidare ska förslagen bidra till att säkra att kunskapsunderlag byggs upp för framtida analyser och förslag till insatser.

Uppdraget och utgångspunkter

Digitaliseringskommissionen har i uppdrag att verka för att det it-politiska målet – att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter – uppnås. I uppdraget ingår att löpande följa utvecklingen i Sverige utifrån indikatorer och jämföra med ett urval länder i Europa och andra delar av världen. Därutöver har utredningen även följt upp arbetet med de regionala digitala agendorna. Vidare har utredningen fördjupat sig i och lagt förslag inom området digital kompetens.

Utgångspunkten är att digitaliseringen driver samhällsutvecklingen och transformerar de flesta områden och verksamheter. Med detta är utveckling och spridning av kunskap viktiga förutsättningar för tillväxt och samhällsutveckling vare sig det gäller individens förmåga att utveckla digital kompetens eller

producerande verksamheters förmåga till omställning. Globaliseringen innebär ett högt omvandlingstryck där teknikutvecklingen och digitaliseringen inverkar på behovet av att utveckla digital kompetens. Utvecklingen påverkar också vilka kunskaper och kompetenser som kommer vara såväl önskvärda som efterfrågade men också nödvändiga i ett samhälle i förändring.¹

Analys – Sverige i internationell jämförelse och regionala digitala agendor

Sverige i internationell jämförelse

Digitaliseringskommissionen har i det här betänkandet gjort jämförelser av digital kompetens, utifrån fyra livsområden: privatliv, samhällsliv, utbildning och arbetsliv i jämförelse med andra länder. Utredningen redovisar de indikatorer som påverkar den digitala kompetensen inom dessa områden i jämförelse med andra länders resultat. Eurostat gör årligen statistiska jämförelser mellan länderna av fastställda indikatorer. Sveriges siffror är redovisade till Eurostat av Statistiska centralbyrån (SCB).²

Vidare redovisar utredningen internationella index som jämför digitaliseringen. De index som bedömts mest relevanta för att utgöra en god jämförelsegrund är ICT Development Index (IDI), Network Readiness Index (NRI)³, The Web Index, Digital economy Rankings⁴ samt EU:s Digital agenda scoreboard⁵.

Sverige har en stark position i internationella jämförelser och har rankats i topp sedan mätningarna inleddes. De senaste uppdateringarna av indexen visar också att Sverige är det enda land som placerar sig bland de fem högst rankade länderna i alla tre index. Eurostats redovisning för 2014 visar att i flera indikatorer har ett flertal länder i Europa kommit ikapp och Sverige har i och med detta tappat vissa toppositioner.

¹ Globaliseringsrådets kansli (2009), Utvecklingskraft och omställningsförmåga. En globaliserad svensk ekonomi. Slutrapport, <http://www.regeringen.se/sb/d/5146/a/126550>.
² se bilaga 2

³ World Economic Forums hemsida <http://www.weforum.org/issues/global-information-technology/the-great-transformation/network-readiness-index>.

⁴ World Wide Web Foundations hemsida <http://thewebindex.org/>.

⁵ EU:s Digital Agenda hemsida <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-agenda-scoreboard>.

De regionala digitala agendorna

I januari 2014 genomförde utredningen en första nulägesanalys av länens arbete med agendorna. I december samma år gjordes en uppföljning av hur arbetet framskrider. Uppföljningen visar att samtliga regionala digitala agendor förväntas vara antagna under första halvåret 2015.

Länens arbete med de regionala digitala agendorna har liknande inriktning men olika strukturer. Flera agendor har eller kommer att ha tydligt avgränsade sakområden med insatser kopplade till varje område. Andra län har valt att ge agendan tematiska eller mer övergripande indelningar där flera sakområden vävs samman.

Uppföljning av de regionala digitala agendorna ger möjlighet att lyfta fram genomförda insatser och konkreta resultat i syfte att uppmuntra till fortsatt utvecklingsarbete. I de flesta län ses den regionala digitala agendan som en del av eller specificering av den regionala utvecklingsstrategin.

Många län befinner sig fortfarande i ett tidigt skede av arbetet med de regionala digitala agendorna och de har inte formulerat eller genomfört konkreta insatser kopplade till agendan. Det går inte heller att ge en samlad bild över hur prioriterade digitaliseringsfrågorna är i de olika länen. Flertalet län ser att digitaliseringsfrågorna får en allt viktigare roll men att frågorna ofta får stå tillbaka för annat utvecklingsarbete inom länen. Nyckelpersoner och framgångsrik aktörssamverkan har i många fall visat sig vara avgörande för arbetet med agendan men det kommer under lång tid framöver vara svårt att bedöma på vilket sätt som arbetet med de regionala digitala agendorna bidrar till digitaliseringen inom länen.

Sammantaget har länen identifierat en rad centrala utmaningar och framgångsfaktorer för det fortsatta digitaliseringsarbetet. Med hjälp av detta har man tagit fram ett antal rekommendationer för det fortsatta arbetet med de regionala digitala agendorna. En av utmaningarna är att skapa engagemang hos centrala aktörer framförallt på ledningsnivå. Det saknas också nationellt stöd för att driva på digitaliseringen regionalt.

Digital kompetens inom fyra livsområden

För att främja en ökad användning av digitaliseringens möjligheter utgår Digitaliseringskommissionen från den digitala kompetens som finns, behövs och bör utvecklas inom olika områden. I de livsområden som utredningen har belyst, privatliv, samhällsliv, utbildning och arbetsliv utgör digital kompetens en grundpelare i dagens samhällsutveckling. Genom att förtydliga och åskådliggöra vad som avses med digital kompetens, hur lägesbilden ser ut och vilka behov som finns inom dessa områden läggs grunden för utredningens bedömningar och förslag.

För att rama in begreppet digital kompetens har utredningen fört ett resonemang runt begreppet digitalisering och kompetens var för sig. Digitalisering innebär i korthet att digital kommunikation och interaktion mellan människor, verksamheter och saker blir självklara. Resonemanget runt kompetensbegreppet har utgått från de egenskaper EU:s nyckelkompetenser har för det livslånga lärandet. En nyckelkompetens beskrivs som en kombination och integrering av kunskaper, färdigheter och attityder. Nyckelkompetenserna bedöms vara nödvändiga för Europas välbefinnande och tillväxt liksom för alla individers självförverkligande och personliga utveckling, den sociala sammanhållningen och ett aktivt medborgarskap samt möjligheter på arbetsmarknaden.

Digital kompetens utifrån Digitaliseringskommissionens definition utgörs av i vilken utsträckning man är förtrogen med digitala verktyg och tjänster samt har förmåga att följa med i den digitala utvecklingen och dess påverkan på ens liv.

Utredningen utgår från fyra livsområden och ger en lägesbeskrivning som tydliggör de behov som finns inom dessa områden. Den kompetens man har och utvecklar påverkar och påverkas av varandra inom dessa områden, vilket innebär att de inte helt går att särskilja.

Privatlivet

Digital kompetens i privatlivet handlar om vad vi som enskilda individer gör i det digitala och hur vi använder de digitala verktyg och tjänster som finns och erbjuds. Det digitala privatlivet

innehåller områdena kommunikation, informationsinhämtning, lärande, konsumtion av kommersiella varor och tjänster eller av offentlig service och eget skapande.

Digitaliseringen har förändrat våra kommunikationsmönster men också hur vi konsumerar varor och tjänster. Individen är i dag som konsument mer pådrivande. Utvecklingen av digitaliserade verktyg och tjänster har gått från att ha drivits av entreprenörer och utvecklare till att i allt större utsträckning drivas av konsumenternas efterfrågan. Sociala medier är forum som skapat nya kommunikationsmönster hos individen och de flesta ser dessa som ett ytterligare forum att kommunicera med omvärlden vare sig det gäller privata eller offentliga dialoger.

Sammantaget kan man se att en allt större del av befolkningen inte gör någon större skillnad på det digitala och icke-digitala. I dag är integreringen av internet i det övriga livet en självklar del i såväl barns som vuxnas aktiviteter.

Samhällslivet

Samhällslivet består av de verksamheter som berör människor som medborgare i samhället. Det handlar exempelvis om de offentliga institutionerna, civilsamhället och kulturlivet. Det svenska civilsamhället består av både stora och små organisationer såsom folkrörelseorganisationer, kooperativ, kyrkor och samfund, politiska organisationer, fackföreningar, media och så vidare.

Den strukturella förändring som kommer med digitaliseringen innebär att organisationer och institutioner både utvecklas och förändras i hur de värderar ny kunskap och vilken kunskap som kan anses vara trovärdig. Allt tyder på att samhällsstrukturen genomgår en förändring som är mycket svår att förutspå. Digitaliseringen har ökat möjligheten för alla att hämta och sprida information, kunskap och åsikter på ett sätt som inte tidigare varit möjligt. Då det mesta i dag kommuniceras i en digital kontext och att digitala medier och teknologier utgör en fundamental del av vår tillvaro, blir de verktyg och tjänster som erbjuds digitalt en del av det samhällsliv vi befinner oss i.

Utbildning

I dagens kunskapssamhälle får skola, högre utbildning och kompetensutveckling en allt viktigare betydelse för att skapa tillväxt och välfärd i en alltmer konkurrensutsatt omvärld. Lärande handlar om överföring av kunskaper och utveckling av färdigheter vilket sker genom information, kommunikation och interaktion. Det är dessa områden som digitaliseringen transformerar vilket kommer att påverka skola och utbildning i grunden.

Digitaliseringen innebär att de flesta människor under sitt arbetsliv kommer att behöva lära om och kontinuerligt utveckla nya kompetenser. Det ställer i sin tur högre krav på flexibilitet, kreativitet och nytänkande samt att ha vilja och möjlighet att vidareutbilda sig. Därmed kommer betydelsen av att ha inlärningsförmåga, kritiskt tänkande, problemlösningsförmåga, kommunikationsförmåga och förmåga att hantera en stor mängd information att öka. De generella kompetenserna blir även de allt viktigare i utbildningsväsendet och de så kallade icke-kognitiva förmågorna betonas i allt större utsträckning, det vill säga förmågor som handlar om attityder och beteenden.

Arbetsliv

Näringsliv och offentlig sektor har i allt högre grad digitaliserats. Såväl tjänsteföretag som producerande företag, oavsett sektor arbetar i dag digitalt både när det gäller utvecklingsarbete, digitala tjänster eller med digitala verktyg. Arbetslivet har genom digitaliseringen genererat nya arbetstillfällen och nya yrken men det innebär också att befintliga yrken omdefinieras och vissa yrken helt kommer att försvinna.

Den digitala tjänstesektorn väntas fortsatt öka och det är i dag kompetensbrist inom flera delar av sektorn. Marknaden är i allt högre grad globaliserad vilket innebär dels att man kan vinna större marknadsandelar men också att företagen är mer konkurrensutsatta. En utmaning när det gäller att upprätthålla konkurrenskraften är att kunna bibehålla och utveckla den arbetskraft man har och att kunna nyanställa kompetent arbetskraft. Arbetskraftsinvandringen är en del av lösningen men det kommer att behövas mer insatser för att vara konkurrenskraftig

på en framtida marknad. En del av den framtida utmaningen är bristen på kvinnor i it-yrken. Kvinnors kompetens och erfarenhet är viktiga parametrar för utvecklingen av digitala verktyg och tjänster vilket bidrar till en högre konkurrenskraft. I dag utgör endast en knapp femtedel av yrkesverksamma i branschen kvinnor.

Digitaliseringen påverkar såväl företagen som arbetskraften. It har en central roll i de flesta företag i och med att digitaliseringen bidrar till att förenkla och effektivisera verksamheten och dessutom kan fungera som en motor för att utveckla nya processer, produkter och tjänster. Detta i sin tur kräver att företagen genom ägaren och ledningen har förmåga att bedöma hur en hög digital kompetens strategiskt kan ge affärsnytta och konkurrensfördelar på den marknad de är aktörer på.

Det digitala ledarskapet innebär ett nytt sätt att leda och organisera arbetet på, vilket behövs för att kunna hantera förändringstakten på ett insiktsfullt sätt från såväl företagens som personalens perspektiv. Den digitala transformationen är utmanande just för att den berör varje del inom organisationen och kräver ny kompetens och nya investeringar.

Utredningens bedömningar

Digitaliseringen utgör tillsammans med flera andra starka megatrender en samhällsomvandling som är att likna vid tidigare genomgripande skiften i samhället. Till skillnad från tidigare samhällsförändringar utvecklas det digitaliserade informations- och kunskapssamhället i snabbare takt och verkar ha en annan komplexitet än tidigare skiften. Det är mycket svårt att förutse framtiden och mer komplicerat att identifiera vad olika problem kan bero på. Det är också svårt att bedöma vilka effekter olika insatser skulle kunna ge.

Om Sverige fortsättningsvis ska använda digitaliseringens möjligheter på bästa sätt, behöver den digitala kompetensen fortsätta att utvecklas. Det behövs insatser för kontinuerlig kunskapsuppbbyggnad inom flera områden för att säkerställa allas möjligheter till delaktighet och för att jämställdheten inom it-sektorn ska förbättras. För att kunna ge underbyggda förslag till åtgärder som kan utveckla utbildningssektorns förutsättningar med

att stärka digital kompetens hos individen fordras samlade lägesbeskrivningar och analyser. Utredningen ser ett behov av samlad kunskap om hur väl utbildningsprogrammen svarar upp mot de behov som utvecklas inom arbetsmarknaden utifrån digitaliseringen.

Samhällets stöd behöver utformas för att tillgodose att alla individer ska kunna få stöd för att använda digitala tjänster utifrån sina behov alldeles oavsett vilken tjänst det kan röra sig om. Målet är att digital kompetens och högre tillit till digitala verktyg och tjänster utvecklas hos individen. Trots hög kvinnlig förvärvsfrekvens på svenska arbetsmarknaden är könsbalansen inom it-sektorn ojämn. Attityder, förväntningar och utvecklingsmöjligheter lyfts fram som områden där det finns behov av förändring. En samlad övergripande kunskap om och analyser av orsaker till varför jämställdheten är låg inom området, behövs för att åtgärder ska kunna genomföras.

Digitaliseringskommissionens bedömningar inom området digital kompetens utgår från följande utgångspunkter:

- Kontinuerlig utveckling av individers digitala kompetens är nödvändig.
- Digital kompetens krävs för att stärka Sveriges välbefinnande och utvecklingen i offentlig sektor och näringsliv.
- Digital kompetens är en likvärdighets- och demokratifråga.
- Statens roll behöver ständigt bedömas i relation till den utveckling som sker.

Vad staten kan, bör och ska göra för att främja utvecklingen är centrala frågeställningar för utredningen. Statens roll är att undanröja hinder och genom insatser stärka förutsättningarna för bättre användning av digitaliseringens möjligheter. Vad staten ska göra måste också sättas i relation till hur utvecklingen ser ut utan statliga insatser, vilka insatser som redan pågår eller som bör utföras av andra.

Utredningens förslag

Utredningen bedömer att regeringen bör ta ett ansvar inom följande områden för att stärka utvecklingen av digital kompetens så att Sverige kan använda digitaliseringens möjligheter på bästa sätt.

- Regeringen bör ge Universitetskanslersämbetet i uppdrag att årligen följa och analysera utvecklingen av digital kompetens inom högre utbildning samt föreslå åtgärder för hur digital kompetens kan vidareutvecklas inom verksamheterna.
- Regeringen bör ge Universitetskanslersämbetet i uppdrag att kontinuerligt följa och analysera könsbalansen inom it-utbildningar samt föreslå åtgärder som bidrar till ökad könsbalans.
- Regeringen bör införa en skattereduktion för kompetenshöjande insatser för digital kompetens i hemmet. Skattereduktionen ska avse insatser som exempelvis handledning och teknisk support för att öka kompetensnivån och individens förmåga vad gäller användningen av digitala verktyg och tjänster i hemmet.
- Sveriges kommuner bör erbjuda digitala servicecenter till invånarna för att utveckla invånarnas digitala kompetens. Stödet ska utformas så att det möjliggör för alla att ta del av grundläggande samhällstjänster på internet. Kommunerna väljer själva hur stödet utformas och organiseras. Utöver kommunernas egna digitala tjänster bör kommunernas service även innefatta digitalt servicestöd för användande av statliga e-tjänster för olika myndigheter.

Summary

Digitalisation is now a part of everyday life for most people. The development of computers, tablets and smartphones with internet connections has been a major reason why most individuals use digital tools and services. This creates a need to develop digital skills. Be it in people's private lives, in community life, in education or in working life, digital tools and services are used every day. This Commission has chosen to concentrate on and submit proposals in the area of digital skills based on these four areas of life. The proposals are intended to help increase understanding for the need for digital skills and create the conditions for individuals to improve their digital skills. The proposals are also intended to ensure that a knowledge base is built up for future analysis and proposals for measures.

Remit and points of departure

The Digitalisation Commission has been instructed to work towards the achievement of the ICT policy objective – that Sweden is to be best in the world at using the opportunities offered by digitalisation. This remit includes continuously monitoring developments in Sweden on the basis of indicators and comparing them with developments in a selection of countries in Europe and other parts of the world. In addition, the Commission has followed up the work carried out on the regional digital agendas. The Commission has also concentrated and presented proposals in the area of digital skills.

The starting point is that digitalisation is advancing developments in society and transforming most areas and activities. In light of this, the development and dissemination of knowledge is an important prerequisite for growth and social development,

whether regarding the ability of individuals to develop digital skills or the ability of manufacturing businesses to adapt. Globalisation brings with it great pressure to adjust, with technical developments and digitalisation influencing the need to develop digital skills. This trend also affects what knowledge and skills will be desirable and in demand, but also necessary in a changing society.⁶

Analysis–Sweden in an international comparison and regional digital agendas

Sweden in an international comparison

In this report, the Digitalisation Commission has compared digital skills based on four areas of life – private life, community life, education and working life – and it has only made comparisons with other countries. The Commission has described the indicators that influence digital skills in these areas in comparison with the results of other countries. Eurostat conducts annual statistical comparisons between countries in terms of specified indicators. Sweden's figures are reported to Eurostat by Statistics Sweden.⁷

Moreover, the Commission has described the international indexes that compare digitalisation. The indexes considered most relevant for forming a good basis for comparison are the ICT Development Index (IDI)⁸, the Network Readiness Index (NRI)⁹, the Web Index, the Digital Economy Rankings¹⁰ and the EU's Digital Agenda Scoreboard¹¹.

Sweden occupies a strong position in international comparisons and has been ranked among the top countries since comparisons began. The most recent updates of the indexes also show that

⁶ Office of the Globalisation Council (2009), Development capacity and ability to adapt. A globalised Swedish economy. Final report ISBN 978-91-85935-36-9

⁷ See Appendix 2.

⁸ ITU website <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/facts/default.aspx>. Accessed on 2 February 2015.

⁹ World Economic Forum website <http://www.weforum.org/issues/global-information-technology/the-great-transformation/network-readiness-index>. Accessed on 3 February 2015.

¹⁰ World Wide Web Foundation website <http://thewebindex.org/>. Accessed on 3 February 2015.

¹¹ EU Digital Agenda website <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-agenda-scoreboard>. Accessed on 3 February 2015.

Sweden is the only country to rank among the top five countries in all three indexes. Eurostat's 2014 results show that in several indexes a number of countries in Europe have caught up and Sweden has thus dropped from certain top positions.

The regional digital agendas

In January 2014, the Commission conducted an initial status analysis of the counties' work on the digital agendas. In December of the same year, a follow-up assessment was carried out to monitor how the work was progressing. The follow-up assessment shows that all regional digital agendas are expected to be adopted during the first half of 2015.

The regional digital agendas have a similar focus but varying structures. Several agendas have, or will have, clearly defined areas with measures linked to each area. Other counties have chosen to divide their agenda up into thematic or more overarching sections, in which several areas are interwoven.

Following up the regional digital agendas will provide the opportunity to highlight measures carried out and concrete results, with a view to encouraging continued development work. In most counties, the regional digital agenda is also seen as part of—or a specification of—the regional development strategy.

Many counties are still in the early stages of their work on the regional digital agenda and have not yet formulated or carried out concrete measures linked to the agenda. It is not possible either to give an overall picture of how much of a priority digitalisation issues are in the different counties. The majority of counties recognise that digitalisation issues have an increasingly important role, but these issues often have to take a back seat behind other development work within the county. Key individuals and successful stakeholder cooperation has, in many cases, proven to be crucial for work on the agenda, but for some time to come it will be difficult to assess in what way the work on the regional digital agendas will contribute to digitalisation within the counties.

All in all, the counties have identified a number of key challenges and success factors for continued digitalisation efforts. Using this as a guide, a number of recommendations have been

produced for continued work on the regional digital agendas. One of the challenges is to inspire the engagement of key actors, primarily at management level. Support is also lacking, as is guidance from national level, to move forward with digitalisation regionally.

Digital skills in the four areas of life

To promote the greater use of the opportunities offered by digitalisation, the Digitalisation Commission has taken its cue from the digital skills that exist, those that are needed and those that should be developed in the different areas. In the areas of life highlighted by the Commission – private life, community life, education and working life – digital skills are one of the cornerstones of social development today. Clarifying and illustrating what is meant by digital skills, what the status quo is and what needs exists in these areas lays the foundation for the Commission's assessments and proposals.

To define the term 'digital skills', the Commission has considered the terms 'digitalisation' and 'skills' separately. In short, digitalisation means the process whereby digital communication and interaction between people, businesses and things become a matter of course. The reasoning concerning the term 'skills' has been based on the EU's key competences for lifelong learning. A key competence is described as a combination and the integration of knowledge, skills and attitudes. The key competences are considered necessary for Europe's welfare and growth, as well as for all individuals' self-fulfilment and personal development, social cohesion and active citizenship, and opportunities in the labour market.

In the Digitalisation Commission's definition, digital skills are determined by the extent to which people are familiar with digital tools and services and have the ability to keep up with digital developments and their influence on our lives.

The Commission has focused on four areas of life and provides a status report that clarifies the needs that exist in these areas. The skills people have and develop influence others and are influenced

by others in these areas, which means that they cannot be kept completely separate.

Private life

Digital skills in private life are about what we as individuals do online and how we use the digital tools and services that exist and are on offer. Digital private life covers the areas communication, information gathering, learning, consumption of commercial goods and services or public services, and personal creativity.

Digitalisation has changed our communication patterns and how we now consume goods and services. Individuals are more proactive consumers. The development of digitalised tools and services has gone from being pursued by entrepreneurs and developers to being determined to a greater extent by consumer demand. Social media are forums that have created new communication patterns in individuals and most people regard these as an additional forum in which to communicate with others, be it private conversations or public debates.

On the whole, we can see that an ever larger proportion of the population does not differentiate between the digital and non-digital world. Today, the integration of the internet into other parts of our lives is a natural part of the activities of both children and adults.

Community life

Community life is made up of the activities that affect people as citizens in society. Examples include public institutions, civil society and cultural life. Swedish civil society is made up of both large and small organisations, such as popular movement organisations, cooperatives, churches and faith communities, political organisations, trade unions, media, etc.

The structural changes that come with digitalisation mean that organisations and institutions both develop and change in terms of how they value new knowledge and what knowledge can be seen as credible. Everything points to societal structures undergoing a change that is very difficult to predict. Digitalisation has increased

the opportunities for everyone to gather and spread information, knowledge and opinions in a way that was not previously possible. As most things are now communicated in a digital context and digital media and technologies are a fundamental part of our existence, the tools and services offered in digital form become a part of the community life in which we exist.

Education

In today's knowledge-based society, school, higher education and continuing professional development are increasingly important for creating growth and welfare in an increasingly competitive world. Learning is about transferring knowledge and developing skills, which occurs through information, communication and interaction. It is these areas that are being transformed by digitalisation, and this will affect schools and education in a fundamental way. Digitalisation means that most people will have to learn new things and continuously develop new skills in the course of their working life. This in turn places greater demands in terms of flexibility, creativity and innovativeness, as well as opportunities and the desire to undergo further training or education. Therefore, the importance of learning abilities, critical thinking, problem-solving abilities, communicative abilities and the ability to deal with a large amount of information will grow. General skills will also become increasingly important in the education system, and there will be greater focus on 'non-cognitive' skills, i.e. attitudes and behaviour.

Working life

The business sector and the public sector have gone increasingly digital. Both service companies and manufacturing companies, irrespective of sector, are now working digitally with development work, digital services or digital tools. As a result of digitalisation, working life has generated new jobs and new professions, but this has also meant that existing professions have been redefined and some professions will disappear completely.

The digital services sector is expected to continue growing and there is already a skills shortage in several parts of the sector. The market is increasingly globalised, which means that greater market shares can be gained, but also that companies are facing greater competition. One challenge when it comes to maintaining competitiveness is being able to retain and develop the labour you have and to recruit new skilled labour. Labour migration is part of the solution, but additional measures will be needed to remain competitive in the market of the future. One part of the future challenge is the lack of women in IT professions. Women's skills and experience are important parameters for the development of digital tools and services, contributing to greater competitiveness. Currently, not even one fifth of professionals in the sector are women.

Digitalisation is affecting both companies and the labour force. ICT plays a key role in most companies as digitalisation helps to simplify and streamline operations, and it can also act as a driving force for the development of new processes, products and services. This in turn requires companies – through their owners and management – to be able to assess how high levels of digital skills can provide strategic business benefits and competitive advantages in the market in which they operate.

Digital leadership entails a new way of managing and organising work, which is needed to be able to deal with the pace of change in an insightful way, from both corporate and staff perspectives. The digital transformation is challenging for the very reason that it affects every part of the organisation and requires new skills and new investments.

The Commision's assessments

Together with several other strong megatrends, digitalisation represents a societal transformation that can be compared to previous radical shifts in society. Unlike previous societal changes, the digitalised information and knowledge-based society is developing at a faster pace and is more complex than previous changes. It is very difficult to predict the future and more

complicated to identify the origin of various problems. It is also difficult to assess what effects various measures could have.

If Sweden is to continue using the opportunities of digitalisation in the best possible way, we need to continue developing digital skills. Measures are needed for continuous capacity-building in several areas to ensure everyone's opportunity for participation and to improve gender equality in the IT sector. Comprehensive status reports and analyses are needed to be able to provide well-founded proposals for measures that can enhance the conditions for the education sector to strengthen the digital skills of individuals. The Commission sees the need for comprehensive knowledge of how well education programmes respond to the needs that have emerged in the labour market as a result of digitalisation.

Society's support needs to be designed so as to ensure that all individuals are given help to use digital services based on their needs, regardless of which service this may involve. The aim is to develop individuals' digital skills and greater confidence in digital tools and services. Despite the high level of women's participation in the Swedish labour market, the gender balance in the ICT sector is uneven. Attitudes, expectations and development opportunities are highlighted as areas where there is a need for change. Overall knowledge and analysis of the causes of lacking gender equality in the area are needed so that measures can be taken.

The assessments of the Digitalisation Commission in the area of digital skills are based on the following points:

- digital skills are a matter of equity and democracy;
- digital skills are necessary to strengthen Sweden's welfare and development in the public and business sectors;
- continuous development of individuals' digital skills is necessary; and
- the role of central government needs to be continuously assessed in relation to the developments taking place.

What central government can, should and has to do to promote these developments are key questions for the Commission. The role of central government is to remove barriers and take measures

to strengthen the conditions for the better use of the opportunities provided by digitalisation. What central government has to do must also be seen in relation to what developments would be like without central government measures, what measures are already under way and what should be done by others.

The Commission's proposals

The Commission considers that the Government should take responsibility within the following areas to strengthen the development of digital skills so that Sweden can use the opportunities provided by digitalisation in the best possible way.

- The Government should instruct the Swedish Higher Education Authority to annually monitor and analyse the development of digital skills in higher education and to propose measures to further develop digital skills in higher education.
- The Government should instruct the Swedish Higher Education Authority to continuously monitor and analyse the gender balance in ICT education programmes and to propose measures aimed at achieving a greater gender balance.
- The Government should introduce a tax reduction for skills enhancement initiatives for digital skills in the home. The tax reduction should cover initiatives such as instruction and technical support so as to increase skills levels and individuals' abilities regarding the use of digital tools and services in the home.
- Sweden's municipalities should offer digital service centres to inhabitants to develop their digital skills. This support should be designed such that it enables everyone to use basic social services online. The municipalities should decide for themselves how to design and organise this support. Beyond the municipalities' own digital services, the municipalities' service should also cover digital service support for the use of state eServices for various government agencies.

Lättläst sammanfattning

Om den här rapporten

Det här är en sammanfattning av en rapport från myndigheten Digitaliserings-kommissionen.

Här kan du läsa om vad vi tycker att Sverige behöver göra för att bli bättre på digital teknik.

Texten är skriven på lättläst svenska.

Några av orden kan vara svåra.

De orden förklarar vi i ordlistan.

Första gången orden står i texten är de understrukna.

Hela rapporten finns att ladda ner på Digitaliserings-kommissionens webbplats.

Om oss som har skrivit rapporten

Digitaliserings-kommissionen är en tillfällig myndighet.

Vi arbetar med

Sveriges digitala utveckling.

Regeringen vill att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digital teknik.

Vårt uppdrag är att hjälpa till att nå det målet.

Därför har vi gjort den här undersökningen.

Ordlista

Digital kompetens = det en person kan om digital teknik (till exempel att använda datorer, internet och olika tjänster på nätet)

Digitalisering = en utveckling i samhället när människor använder allt mer digital teknik, till exempel datorer och internet. Digitaliseringen innebär att kommunikation ofta sker digitalt.

It: informations-teknologi.
Är en del av den digitala tekniken.

Län: ett område i Sverige som styrs av en läns-styrelse.
I Sverige finns det 21 län.

Vad har vi undersökt?

Vi har tittat på hur Sverige arbetar med digital utveckling.
Vi har också jämfört Sverige med andra länder.

I rapporten ger vi förslag på hur Sverige kan bli bättre på digital utveckling.

Undersökningen handlar om digital kompetens på fyra områden:

1. Privatliv
2. Utbildning
3. Arbetsliv
4. Samhällsliv

Vad är digitalisering?

Digitalisering betyder digital utveckling.

Vi använder ordet för att prata om den ökade användningen av datorer och internet.

Digitaliseringen påverkar alla människor.

Datorer och smarta telefoner har blivit vanliga och används till mycket.

Det kan vara bra och praktiskt.

Men det betyder också att alla behöver lära sig hur tekniken fungerar.

Resultaten av undersökningen

Sverige jämfört med andra länder

Sverige ligger långt fram

med den digitala utvecklingen.

I flera undersökningar som beskriver länders digitalisering ligger Sverige bland de fem högst placerade länderna.

Men nu börjar andra länder komma ikapp.

Det finns planer för hur utvecklingen ska gå till

För fyra år sedan, år 2011,

gjorde regeringen en plan för Sveriges digitala utveckling.

Planen heter "Den digitala agendan".

Alla Sveriges län fick i uppgift att utveckla egna sådana planer.

Nu har många län gjort planer.

Men det är inte så många län som har gjort någon förändring än.

Många tycker att digital utveckling är viktigt.

Men det finns annat som länen tycker det är viktigare att jobba med.

För att den digitala utvecklingen ska fortsätta måste länen bestämma vem som har ansvaret – alltså någon som ser till att det blir gjort. Länen tycker också att de behöver mer hjälp från den svenska staten.

Kunskap om digital teknik behövs överallt

I dag använder människor digital teknik nästan överallt. Man använder det när man utbildar sig och när man ska arbeta. Många människor har också delar av sitt privatliv på internet.

Det här betyder att alla människor behöver kunskap om digital teknik för att kunna vara en del av samhället.

I det här avsnittet beskriver vi hur digital teknik används i fyra olika områden. Vi beskriver vilken kunskap som krävs av den som vill vara med i olika aktiviteter.

1. Privatliv

Internet har blivit en stor del av många människors liv. Både barn och vuxna använder internet för att hitta information, lära sig saker och umgås. Sociala medier, som till exempel Facebook, är viktigt för många.

För att kunna vara med måste man klara av att använda många olika tekniska verktyg.

2. Utbildning

Sverige är ett land där kunskap och utbildning är viktigt. Förut fanns fler jobb som inte krävde att du hade studerat länge.

Nu behöver alla lära sig nya saker hela tiden.
Det räcker inte att bara lära sig läsa och skriva.

I nästan alla utbildningar
behöver du kunna använda digital teknik.

Även personer som har ett jobb
måste lära sig nya saker i framtiden.
Förutom att veta hur man använder digital teknik
är det viktigt att man är bra på att lösa problem.
Man måste också kunna ta till sig mycket information.

3. Arbetsliv

Digitaliseringen har förändrat arbetslivet också.
Det har uppstått nya sorters yrken
och vissa jobb har förändrats.
Några yrken kommer att försvinna helt.

Nästan alla företag arbetar i dag digitalt på något sätt.
I framtiden kommer det att bli ännu fler jobb
där det behövs mycket digital kunskap.

Att utveckla den digitala kompetensen.
är viktigt både för företagen och för de anställda.
Redan nu saknas det personer som kan tillräckligt mycket om
digital teknik.
Därför behöver Sverige utbilda fler
inom digital teknik och it.

Av personerna som jobbar med it
är bara en femtedel kvinnor.
Det är synd,
eftersom kvinnors erfarenhet är viktig.

4. Samhällsliv

Med samhällsliv menar vi olika verksamheter som du som medborgare kommer i kontakt med. Verksamheterna är till exempel

- myndigheter
- fackföreningar
- politiska partier
- kultur-verksamheter
- teve, tidningar och radio.

I väldigt mycket av samhällslivet måste man ha digital kunskap. Information och kommunikation finns oftast på internet. Verksamheternas tjänster och verktyg är ofta digitala. Det betyder att den som vill använda dem måste ha digital kunskap.

Det är svårt att veta hur samhället kommer att utvecklas. Men troligtvis kommer man behöva ha ännu mer digital kunskap än vad man behöver i dag.

Våra förslag

I det här avsnittet presenterar vi våra förslag på hur Sverige borde arbeta för att utveckla den digitala kompetensen.

Här är våra förslag på vad regeringen borde göra:

- Fortsätta att följa den digitala utvecklingen i Sverige och bygga upp mer kunskap där det saknas.

- Försöka få fler kvinnor att bli intresserade av IT och utbilda sig inom det.
- Göra det billigare för människor att få hjälp att förbättra sin digitala kompetens.
- Sveriges kommuner borde erbjuda digitala service-center där invånarna kan få hjälp att lära sig mer om digital teknik.
På service-centren kan invånarna också få hjälp att använda myndigheternas internet-tjänster.

Varför behövs den här utvecklingen?

Digitaliseringen av samhället innebär nya möjligheter. Om digitaliseringen ska vara bra för Sverige måste vi utveckla kunskapen.

Digital kompetens är också en demokrati-fråga. Alla människor ska få hjälp att lära sig digital teknik så att de har möjlighet att delta i samhället.

1 Utgångspunkter för arbetet och dess genomförande

1.1 Inledning

Regeringen beslutade den 29 september 2011 om en bred och sammanhållen strategi för it-politiken, It i människans tjänst – en digital agenda för Sverige (dnr N2011/342/ITP). Det it-politiska målet är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Som ett led i att bland annat följa upp det it-politiska målet tillsattes Digitaliseringskommissionen.

1.2 Utredningens direktiv

Utredningens uppdrag framgår av direktiven 2012:61 som beslutades av regeringen den 7 juni 2012 och 2013:108 som beslutades av regeringen den 28 november 2013. Enligt direktiven ska Digitaliseringskommissionen verka för att det it-politiska målet i agendan uppnås och att regeringens ambitioner inom området fullföljs.

Digitaliseringskommissionen har dels arbetat med att utforma en handlingsplan, definierat och föreslagit nyckelindikatorer som löpande följs upp. Utredningen har även arbetat med att synliggöra nyttan av digitaliseringen och användningen av it och har genom dialog och öppenhet presenterat och diskuterat den digitala agendan med olika aktörer. Vidare har utredningen arbetat med att inspirera och engagera olika aktörer samt informera om kommissionens uppdrag och arbete.

Kommissionen har också ansvar för att administrera signatärskapet och det regionala signatärskapet vilket innebär att företag och organisationer, länsstyrelser, landsting och samverkansorgan m.fl. signerar en frivillig avsiktsförklaring om att de delar

ambitionen att Sverige ska bli bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Kommissionen följer även upp arbetet med de regionala digitala agendorna.

Direktivet anger även utredningens avgränsningar då det inom flera sakområden pågår aktiviteter som kan knyta an till kommissionens uppdrag. Kommissionen ska inte utreda följande frågor:

- strategiska frågor för myndigheternas arbete med e-förvaltning
- vissa standardiseringsfrågor
- frågor som berör vård och omsorg
- fortsatt främjande av utbyggnad av bredband
- upphovsrättsfrågor.

Kommissionen har från den 1 januari 2014 ansvar för den administrativa funktionen för Användningsforum som regeringen beslutade att inrätta den 29 mars 2012 för åren 2012–2015.

1.3 Utredningens tolkning av uppdraget och avgränsningar

Uppdraget från regeringen är brett och håller en hög ambitionsnivå. Digitaliseringskommissionens ambition är att i sina betänkanden dels redovisa arbetet inom de områden som direktivet anger samt fördjupa sig i vissa, utvalda, områden för att kunna hålla en så hög kvalitet som möjligt på betänkandena. De betänkanden som tidigare redovisats har avgränsats genom redovisning av de huvuduppgifter som anges i direktivet samt till ett eller flera områden där utredningen har fördjupat sin analys och lämnat förslag. Digitaliseringskommissionen har hittills lämnat två delbetänkanden SOU 2013:31 och SOU 2014:13.

Kommissionen ska, enligt direktivet, i sitt arbete med att ta fram betänkandena söka samverkan och inhämta synpunkter av relevanta aktörer samt stödja initiativ som syftar till att etablera forum för inflytande och dialog.

I det första delbetänkande, En digital agenda i människans tjänst – Sveriges digitala ekosystem, dess aktörer och drivkrafter (SOU

2013:31) redovisade kommissionen arbetet med indikatorer, uppföljning av insatser och åtgärder i den digitala agendan samt kartläggning av sakområdenas ekosystem, det vill säga en kartläggning av de aktörer som är verksamma inom de olika sakområdena. Utredningen redovisade även tidigare initiativ inom it-området samt förslag som dessa initiativ tagit fram. I vissa avseenden berördes samtliga 22 sakområden i den digitala agendan, men följande områden analyserades djupare:

- digitalt innanförskap
- jämställdhet
- skola och undervisning
- digital kompetens
- entreprenörskap och företagsutveckling.

I det andra delbetänkande, En digital agenda i människans tjänst – en ljusnande framtid kan bli vår (SOU 2014:13) redovisade utredningen en genomgång av internationella index, dess beståndsdelar och Sveriges position i internationella jämförelser. Vidare redovisades genom ett antal nyckelindikatorer utvecklingen inom den digitala agendans samtliga 22 sakområden.

Resultatet av uppföljningen om de insatser som regeringen presenterade i den digitala agendan redovisades. En genomgång av hur arbetet det regionala signatärskapet fortlöper beskrivs också.

I delbetänkandet uppmärksammas särskilt ett av den digitala agendans sakområden: Skola och undervisning. Kommissionen presenterar en fördjupad lägesgenomgång och ett antal förslag som på olika sätt syftar till att öka de digitala inslagen i den svenska grund- och gymnasieskolans undervisning. Parallellt med delbetänkandet introducerades webbplatsendigitalasverige.se. På webbplatsen finns lättillgängliga uppgifter om indikatorer, insatser och aktörer med öppna data som ger möjlighet att göra kompletterande analyser på det redovisade material.

I detta delbetänkande fokuserar Digitaliseringskommissionen på området digital kompetens och har identifierat fyra livsområden, privatliv, samhällsliv, utbildning och arbetsliv där digital kompetens har stor betydelse för individens förutsättningar i dagens samhälle.

Begreppet digitalisering

Digitalisering är ett centralt begrepp inom it-politiken. Digitalisering innebär för Digitaliseringskommissionen att digital kommunikation och interaktion mellan människor, verksamheter och saker blir självklar. Möjligheten att samla in, tolka, tillämpa och utveckla allt större kvantiteter av data innebär genomgripande utvecklingsmöjligheter inom de flesta områden. Vad vi gör, hur vi gör och vad som går att göra förändras i och med digitaliseringen.

Digitaliseringskommissionen har tidigare inbegripit informationsdigitalisering¹² i definitionen av digitalisering, men har i detta betänkande samlat definitionen runt den samhälleliga digitalisering som sker.

När vi talar om digitalisering i detta betänkande avser vi huvudsakligen samhällelig digitalisering om inget annat anges.

1.4 Utredningsarbetet

Utredningen ska aktivt söka kunskap från aktörer som representerar olika perspektiv till exempel näringsliv, offentlig sektor, intresseorganisationer, akademi och slutanvändare samt beakta det internationella perspektivet i en globalt uppkopplad värld. En utvecklad dialog med berörda aktörer ger möjlighet för utredningen att ta till vara på erfarenheter och kunskap hos dessa. Formerna för dialogen anpassas efter frågornas karaktär och de behov som finns.

Kommissionen strävar efter att nå ut och väcka engagemang bland äldre och yngre, kvinnor och män, pojkar och flickor samt olika etniciteter och grupper som i dag av olika skäl inte tar del av digitaliseringens utveckling. Texter ska genom publicering på Digitaliseringskommissionens webbsida ge engagerade aktörer möjlighet att ge synpunkter.

Digitaliseringskommissionen har valt att arbeta främst med bilaterala kontakter med representanter för olika organisationer som företräder såväl offentlig sektor som näringsliv och arbets-

¹² Med informationsdigitalisering avses den process där en analog information transformeras till digital information. Det innebär att informationen kan bli strukturerbar, sökbar och tillgänglig genom digitala kanaler.

tagarorganisationer. Utredningen har också omvärldsbevakat området via olika möten på EU-nivå och möten med företrädare för offentliga organisationer från andra länder. Vidare har individuella dialogmöten förekommit med deltagare från den expertgrupp som regeringen utsåg i samband med Digitaliseringskommissionens bildande.

Löpande förankring med expertgruppen har genomförts mellan de formella expertgruppsmötena. Utredningen har också engagerat signatärerna genom en webbenkätundersökning och genom att ge möjlighet till att kommentera utkast till betänkandet på webbsidan.

Digitaliseringskommissionen har haft två expertgruppsmöten och ett rundabordsamtal med utvalda aktörer under tiden fram till betänkandets överlämnande. Andra pågående offentliga utredningar har också kontaktats i arbetet för att bidra till kunskapsutbyte mellan varandra.

I uppdraget finns angivet att redovisa det arbete som har bedrivits utöver att analysera utvecklingen i förhållande till det it-politiska målet. Följande arbeten har bedrivits i utformandet av betänkandena.

1.4.1 Visa på digitaliseringens möjligheter och kommunicera den digitala agendan

Digitaliseringskommissionen har använt olika former för kommunikation. Dels har såväl bilaterala möten som möten i större grupp förekommit. Kommunikationen har även skett via olika digitala sociala medier och föredragningar i olika fora. De varierande formerna för kommunikation fyller olika funktioner och når ut till olika målgrupper. Digitaliseringskommissionens webbplats är en viktig kanal, där det finns information om kommissionens uppdrag och verksamhet men också inlägg av debatt liksom diskussioner i kommentarsfälten. Andra digitala verktyg som kommissionen verkar genom är Twitter och Facebook. Dessa medier uppdateras regelbundet med aktuell information.

1.4.2 Digitalasverige.se

I samband med delbetänkande En digital agenda i människans tjänst – en ljusnande framtid kan bli vår (SOU 2014:13), skapades webbplatsen digitalasverige.se. Webbplatsen innehåller indikatorer, aktörer och insatser från den digitala agendan som på ett tillgängligt sätt åskådliggör hur det går för Sverige, vem som gör vad och hur man gör det. Informationen är även tillgänglig som öppna data så att intresserade kan göra egna analyser av de data som finns redovisade. Inför detta delbetänkande kommer nya data föras in på digitalasverige.se.

1.4.3 Administrera signatärskapet

I uppdraget ingår att administrera de så kallade signatärerna till den digitala agendan. Signatärerna utgörs av företag, myndigheter och ideella organisationer som ställt sig bakom den digitala agendans övergripande inriktning, bland annat genom att aktivt bidra till agendans genomförande. Det senare gör de i första hand inom ramen för sina egna verksamheter. Signatärerna kan genom sina kunskaper och kärnverksamheter bidra till att förverkliga den digitala agendan och arbetet mot det it-politiska målet.

Signatärerna har till detta delbetänkande varit delaktiga i arbetet genom att medverka i en webbenkät om hur de ser på kompetensbehovet i sina företag. De har även beretts möjlighet att inkomma med synpunkter på vissa texter.

1.4.4 Användningsforum

Användningsforum skapades i syfte att peka på viktiga konkreta förutsättningar för användbarhet och tillgänglighet och visa på exempel om hur användbarhet och tillgänglighet kan genomföras av ansvariga aktörer (dnr N2012/1799/ITP). Forumet ska fungera som plattform för en kontinuerlig dialog mellan det allmänna och användargrupper, it-branschen, forskarsamhället samt representanter för slutanvändarorganisationer. Digitaliseringskommissionen har regelbunden kontakt med Användningsforum i deras

arbete och samverkar med forumet för att få inspel av dem och kunskap om deras arbete.

1.4.5 Visualisering av en individs resa mot digital kompetens

Digitaliseringskommissionen har genom uppdrag beställt en visualisering av individens resa mot digital kompetens. Detta uppdrag har genomförts med hjälp av en intervjugrupp bestående av individer i olika åldrar och med olika livserfarenhet. Genom denna intervjugrupp har en visualiseringskarta skapats och med den vill utredningen visa hur en individ i de fyra livsområdena använder och utvecklar sin digitala kompetens. Visualiseringen visar också hur dessa områden integrerar och interagerar med varandra samt vilka möjligheter och utmaningar det kan medföra för individen i ett alltmer digitaliserat samhälle. Vidare har citat från olika intervjuade placerats i betänkandet som åskådliggör hur en individ upplever dels begreppet it, digitalisering men också digital kompetens.

1.4.6 Samverkan

För att Sverige ska bli bäst i världen på att ta tillvara digitaliseringens möjligheter är samverkan med andra aktörer av stor betydelse. Kontakter har upprättats med aktörer på nationell, regional och lokal nivå som har ansvar inom de områden som den digitala agendan omfattar. Inför detta betänkande har kunskap och erfarenheter från olika myndigheter och organisationer inhämtats.

Kommissionen har haft ett kontinuerligt samarbete med bland annat IT & Telekomföretagen, e-delegationen, Bredbandsforum, Verket för innovationssystem (VINNOVA), Tillväxtanalys, Post- och telestyrelsen för att ta del av deras kunskap och erfarenheter i de frågor som utredningen har behandlat i detta betänkande. En rad andra aktörer har medverkat genom att bidra med sina erfarenheter till detta betänkande, såväl formellt som informellt. Som exempel kan nämnas Sveriges Kommuner och Landsting (SKL), Sveriges Civilingenjörer, Unionen, Landsorganisationen (LO), Jusek, Svenskt näringsliv, Pensionärernas riksförbund (PRO), Folkbildningsrådet (FBR), Yrkeshögskolan, Socialstyrelsen med

flera. På den internationella arenan kan nämnas att Digitaliseringskommissionens ordförande Jan Gulliksen ingår i EU:s europeiska nätverk av så kallade Digital Champions. Kommissionen har även medverkat i seminarium arrangerade av EU-arbetsgruppen, Grand Coalition for Digital Jobs.

Lilla Kommissionen

Lilla kommissionen är Digitaliseringskommissionens expertgrupp med barn och ungdomar. Lilla kommissionen består av fyra pojkar och fyra flickor från hela Sverige, mellan 7 och 19 år. De ger utredningen råd och inspel utifrån sin horisont.

Under 2014 har Lilla Kommissionen haft två sammankomster. I maj besökte de Mobile Life och fick ta del av deras arbete och forskning. Kommissionärerna gjorde en tolkning av den digitala agendan, vad den ska innehålla och hur den ska presenteras. De presenterade även hemuppgiften som kommissionärerna tagit del av på KTH där de skulle beskriva ett scenario där tekniken kan användas i vardagen, i framtiden eller i ett större samhällsperspektiv. Till mötet i oktober på .SE Stiftelsen för internetinfrastruktur och spelföretaget Paradox Interactive medverkade representanter från pensionärsorganisationerna och från SeniorNET. Seniorerna var inbjudna för att ta del av kommissionärernas presentation av hemuppgiften som var att intervjua någon äldre person om vad de tycker om it och hur de använder sig av digitala verktyg och tjänster.

Expertgruppen

I januari 2013 tillsatte regeringen tolv personer i en expertgrupp för Digitaliseringskommissionen. Deras synpunkter och överväganden bidrar i kommissionens arbete. Gruppen har formellt en rådgivande funktion och medlemmarna ska inte betraktas som ansvariga för kommissionens arbete. Expertgruppen har en stor bredd både avseende kompetens och intressen. Sedan införandet av expertgruppen har sju möten genomförts. Därutöver har enskilda medlemmar i gruppen bidragit till arbetet, utifrån sina expertkunskaper i vissa sakfrågor, i framtagandet av samtliga betänkanden.

1.4.7 Övriga arbetsmodeller i detta betänkande

Digitaliseringskommissionen har i sitt arbete med detta betänkande, förutom det tidigare beskrivna, även inhämtat kunskap via olika underlag. Kommissionen har genom uppdragen tagit del av denna kunskap.

Uppdragen har utformats utifrån de återrapporteringar som anges i direktivet dels avseende administrationen av de regionala digitala agendorna dels internationella index och dels de konsekvensanalyser som har utformats till de förslag som utredningen ger.

Kunskap har i övrigt inhämtats från, i så hög grad som möjligt, litteratur som är vederhäftig för de frågor som behandlas. Detta innefattar facklitteratur, vetenskapliga rapporter samt övriga redovisade rapporter och undersökningar från myndigheter, företag och branschorganisationer.

1.5 Betänkandets disposition

Betänkandet inleds med ordförandens förord, sammanfattning och en ordlista, därefter följer:

- Kapitel 1 ger en beskrivning av utredningens uppdrag, tolkning och avgränsning samt utredningarbetet som bedrivits.
- Kapitel 2 gör en genomgång av hur arbetet med de regionala digitala agendorna bedrivs och framskrider.
- Kapitel 3 redovisar de internationella index som är relevanta till betänkandets inriktning.
- Kapitel 4 sammanställer utredningens inriktning – digital kompetens. Digital kompetens beskrivs utifrån fyra livsområden. privatliv, samhällsliv, utbildning och arbetsliv.
- Kapitel 5 redogör utredningens analys, bedömningar och förslag.
- Utvik med visuell beskrivning av en individs digitala resa.

2 Uppföljning av arbetet med de regionala digitala agendorna

Inom ramen för genomförandet av den digitala agendan för Sverige inbjöds länsstyrelser, landsting och samverkansorgan att ingå ett regionalt signatärskap genom att skriva under en frivillig avsiktsförklaring. Signatärskapet innebär att länen ska verka för att ta fram regionala digitala agendor.

Digitaliseringskommissionen administrerar det frivilliga regionala signatärskapet. I januari 2014 genomförde Digitaliseringskommissionen en första nulägesanalys av länens arbete med de digitala agendorna. Vid den tidpunkten hade tre län antagit sina agendor och övriga län hade påbörjat arbetet med att ta fram en regional digital agenda.

En andra uppföljning av länens arbete har genomförts i slutet av oktober 2014. Den utveckling som därefter skett i länen ingår inte i uppföljningen. I detta kapitel redovisas en sammantagen och övergripande nulägesanalys av länens arbete.¹³

2.1 Status i länens arbete med att ta fram regionala digitala agendor

Vid den nulägesanalys som genomfördes i januari 2014 hade Norrbottens, Uppsala och Östergötlands län antagit sina regionala digitala agendor. I mars 2014 antogs den regionala digitala agendan i Blekinge län och i juni Örebro läns regionala digitala agenda. Reste-

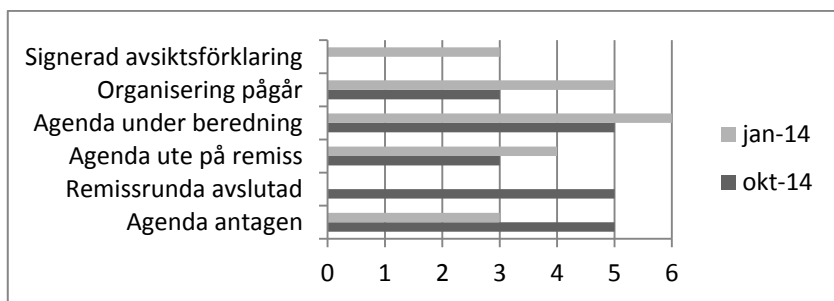
¹³ Uppföljningsstudien är genomförd av Ramböll Management Consulting på uppdrag av Digitaliseringskommissionen (N2012:04/2014/18). Arbetet har omfattat dokumentstudier och intervjuer med en eller flera representanter från samtliga 21 län. Fördjupade fallstudier har genomförts i tre län.

rande sexton län arbetar med att ta fram sina agendor, men har kommit olika långt i processen.

Tre län befinner sig fortfarande i en inledande fas. I fem län är organisering och rollfördelning på plats och arbetet med att ta fram agendans innehåll med mål, visioner och inriktning har påbörjats. I tre av länen har arbetet resulterat i en agenda som är på remiss och i ytterligare fem län är remissrundan avslutad men agendan ännu inte antagen.

Figuren nedan illustrerar var i processen länen befann sig vid den föregående uppföljningen i januari 2014, samt var de befinner sig i oktober 2014.

Diagram 2.1 Status över var länen befann sig i processen att anta en regional digital agenda i januari 2014 respektive i oktober 2014



Källa: RMC.

Jämfört med föregående uppföljning av arbetet i januari 2014 har processen att anta en regional digital agenda flyttat sig framåt i 14 av de 18 län som i januari 2014 inte hade antagit en agenda.

I fyra län har processen inte rört sig framåt. I två av dessa län håller aktörerna fortfarande på att organisera sig. Ett av länen befinner sig fortsatt i en beredningsfas och i det fjärde länet befinner sig agendan fortsatt på remiss. I de fall arbetet så långt har stannat av eller försenats hänvisar länen huvudsakligen till projektledarbyten, svårigheter att involvera berörda aktörer eller pågående regionbildning som orsaker.

Samtliga regionala digitala agendor förväntas vara antagna under första halvåret 2015

Flertalet av de sexton län som ännu inte har antagit sin agenda anger att de har en tydlig plan för hur de ska gå vidare med arbetet. Sex län bedömer att en agenda kommer att kunna antas under november eller december 2014. Ytterligare sju län uppskattar att agendan kommer att vara antagen senast sommaren 2015. Flertalet bedömer att agendan kommer att antas under första kvartalet 2015. Endast tre län bedömer att processen kommer att ta längre tid och i dessa fall beräknas agendan vara antagen senast i början av 2016. Gemensamt för alla är att dessa län befinner sig i de inledande faserna av arbetet, men planerar att arbeta mer med frågan under 2015.

Två huvudsakliga sätt att organisera sig

Länen har valt två huvudsakliga sätt att organisera sig för att ta fram sin regionala digitala agenda. Antingen har en arbetsgrupp bildats med ansvar för att arbeta fram agendan och dess innehåll, eller så har flera arbetsgrupper bildats, där varje arbetsgrupp ansvarar för särskilda temaområden. Vanligast är att flera arbetsgrupper har bildats.

I flera län har den arbetsgrupp som bildades för framtagandet av agendan även fått uppdraget att hålla ihop det fortsatta arbetet efter det att agendan har antagits. Flertalet lyfter vikten av att låta samma personer som har varit involverade i framtagandet av agendan också vara aktiva i det fortsatta arbetet med genomförande av digitaliseringsarbetet.

2.2 Länens samverkan och uppföljning av de regionala agendorna

Det flesta län har anordnat workshops eller konferenser för att formulera utgångspunkter, fokus och innehåll för agendaarbetet. Vanligtvis har representanter från offentliga organisationer, näringsliv, högskola/universitet och föreningsliv bjudits in. Många län

lyfter att det har varit särskilt svårt att få med näringslivet i arbetet. Andra län har fokuserat på att mobilisera offentliga aktörer.

I flera län har särskilda insatser genomförts för att involvera kommunerna, bl.a. genom möten eller workshops med den samlade kommunledningen, kommunernas it-chefer eller kommunchefer. Dessa personer ingår i flera fall även i en referens- eller styrgrupp för arbetet med att ta fram agendan.

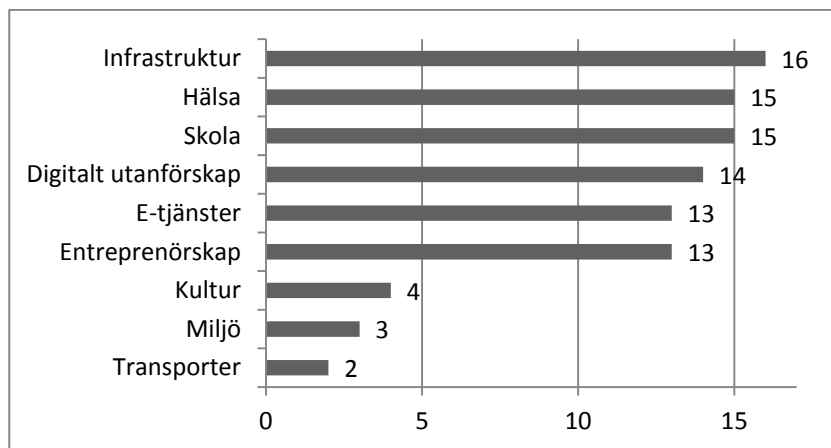
Länen har i hög utsträckning förhållit och anpassat sig till regionala förutsättningar och traditioner kring regional samverkan med att mobilisera aktörer och skapa samsyn kring digitaliseringen i länen. Mindre län med färre kommuner har i större utsträckning valt att involvera en bred uppsättning aktörer. I större län med många aktörer, samt i län där traditionen av regional samverkan uppfattas som svagare, har fokus framför allt legat på att involvera offentliga aktörer. Detta framhålls som en tillräcklig utmaning i sig.

Agendorna har liknande inriktning men olika struktur

Den sakområdesmässiga inriktningen på de regionala digitala agendorna bestäms av varje län utifrån de prioriteringar som görs i arbetet med agendan. En samlad bedömning visar att de flesta läns digitala agendor kommer att omfatta sakområdena infrastruktur, hälsa och skola. Något färre har valt att inkludera sakområdena digitalt utanförskap, e-tjänster och entreprenörskap. De flesta har valt att vidga sakområdet e-tjänster till att omfatta e-förvaltning i en vidare bemärkelse där frågor kring exempelvis öppna data och e-arkiv ingår. Endast ett fåtal län har dock valt att lyfta fram digitalisering kopplat till kultur, miljö och transporter i den regionala digitala agendan.

I figuren nedan illustreras de sakområden som har fått eller förväntas att få ett eget kapitel i agendorna, lyftas fram som ett fokusområde eller kopplas till specifika målsättningar. Fyra av länen har ännu inte har definierat agendans inriktning närmare och finns därmed inte med i sammanställningen.

Diagram 2.2 Övergripande sammanställning över vilka sakområden som ingår i de regionala digitala agendor i de 17 län som beslutat sig för inriktning



Källa: RMC.

En genomgång av antagna agendor, visar att länen har valt att strukturera innehållet i agendorna på olika sätt. Flera agendor har eller kommer att ha tydligt avgränsade sakområden med insatser kopplade till varje område, medan andra län har valt att ge agendan tematiska eller mer övergripande indelningar där flera sakområden vävs samman. I flertalet fall har länen valt att integrera vissa sakområden med andra områden och därmed låta dessa perspektiv löpa horisontellt genom agendan, exempelvis frågor kopplade till sakområdena kultur och miljö.

Uppföljning av de regionala digitala agendorna ett viktigt redskap för utvecklingsarbetet

De flesta län betonar betydelsen av att följa upp implementeringen av agendorna och sprida uppföljningsresultaten bland aktörerna som är involverade i genomförandet. Uppföljningen ses bland annat som en möjlighet att lyfta fram genomförda insatser och konkreta resultat i syfte att uppmuntra till fortsatt utvecklingsarbete.

I de agendor som hittills har antagits eller gått ut på remiss finns vanligtvis skrivningar om hur ofta agendan ska följas upp och vem eller vilka som bär huvudansvar för uppföljningen. Flera av de län som arbetar med att ta fram en regional digital agenda, samt några av de län där agendan är ute på remiss, uppger att de i nuläget saknar en plan för uppföljning.

De flesta län anger att en eller flera av de regionala aktörerna som har antagit eller kommer att anta agendan också bär huvudansvaret för uppföljningen. Andra län väljer att ge ansvaret för uppföljningen till den aktör eller samverkansgrupp som ansvarar för att hålla ihop arbetet under genomförandefasen. I ett antal län planeras årliga konferenser där resultatet från uppföljningen presenteras och goda exempel på framgångsrika insatser synliggörs för berörda aktörer.

Som stöd för uppföljningsarbetet har flertalet län valt att specificera mål. I nästintill samtliga antagna eller remissbehandlade agendor finns övergripande effektmål och i vissa agendor finns också effektmål för insatsområdena. Målen är oftast tidsatta och kan i viss utsträckning karaktäriseras som uppföljningsbara. Där så inte är fallet har länen medvetet valt att inte ange uppföljningsbara mål. Gemensamt är att de har för avsikt att skapa en agenda av mer visionär karaktär. I flera av dessa län har det, eller kommer det att utformas separata handlingsplaner för respektive fokusområde där insatser, mål och ansvar konkretiseras.

Ett antal län planerar även att uppdatera hela agendan vid två till tre tillfällen fram till år 2020. Uppdateringarna motiveras bland annat av att agendan berör områden där det sker en snabb utveckling samt att en aktuell och levande agenda är en förutsättning för ett effektivt genomförande.

2.3 Anknytning av de regionala digitala agendorna till de regionala utvecklingsstrategierna

Länens förutsättningar för att samordna de regionala digitala agendornas innehåll med de regionala utvecklingsstrategierna beror på var länen befinner sig i processen med att ta fram och uppdatera de regionala strategidokumentet. I de flesta län ses den regionala digitala agendan som en del av eller specificering av den regionala

utvecklingsstrategin. I de fall där det finns en antagen regional digital agenda eller ett utkast till en sådan är det vanligt förekommande att den regionala digitala agendans roll gentemot den regionala utvecklingsstrategin uttrycks i de inledande skrivningarna.

Länen har valt att knyta an till den regionala utvecklingsstrategin under olika delar av processen. En handfull län beskriver att den regionala utvecklingsstrategin har fått en framträdande roll tidigt i processen. Till denna grupp hör de län som har använt den regionala utvecklingsstrategin som utgångspunkt för den regionala digitala agendan och bland annat valt agendans insatsområden utifrån de områden som prioriteras i utvecklingsstrategin. Vanligast stäms innehållet i den regionala digitala löpande av mot den regionala utvecklingsstrategin. Ett av länen beskriver arbetet med att säkerställa agendans innehåll med den regionala utvecklingsstrategin som ett växelspel. Pågående insatser belystes och knöts till den regionala utvecklingsstrategin. Den regionala utvecklingsstrategin analyserades för att identifiera luckor där mer insatser behövdes med koppling till digitalisering.

De flesta län uppger att det inte har varit särskilt problematiskt att säkerställa att agendans innehåll överensstämmer med målen i den regionala utvecklingsstrategin eftersom det i många fall varit samma personer som arbetat med båda frågorna. I ett par län har arbetet med att ta fram en regional digital agenda löpt parallellt med uppdateringen av den regionala utvecklingsstrategin. Detta har underlättat arbetet med att samordna innehållet i de två dokumenten.

Vissa län har inte prioriterat att säkerställa att innehållet i den regionala digitala agendan stämmer överens med den regionala utvecklingsstrategin. Detta förklaras i huvudsak av att länen kommer att ta fram en ny utvecklingsstrategi i närtid. Den regionala digitala agendan förväntas då kunna utgöra en utgångspunkt för det arbetet.

2.3.1 Samarbete med andra län och status i arbetet

Företrädarna för framtagandet av de regionala digitala agendorna uppger att de har deltagit i arrangerade nätverksträffar. Nästintill samtliga län uppger att de läser andra läns agendor för att inhämta

inspiration och det finns sporadiska kontakter mellan enstaka län. Flera län påpekar dock att de inte efterfrågar vidare samarbeten eftersom de regionala förutsättningarna utgör utgångspunkt för arbetet.

Ett fåtal län uppger att det finns ett mer formaliserat samarbete över länsgränserna för framtagandet av den regionala digitala agendan. Två exempel på sådana samarbeten är Blekinge, Kronoberg, Kalmar och Jönköpings län som har samarbetat inom ramen för Småland-Blekinges Brysselsarbete, samt Dalarna och Värmland som har valt att arbeta tillsammans med Hedmarks fylke i Norge.

Utöver de län som redan har samarbetat under framtagandet av de regionala digitala agendorna uppger flera län att det är tänkbart att de kommer att samarbeta med andra län i genomförandet av agendorna. För att samarbeten ska bli aktuella krävs dock att förutsättningarna för digitaliseringsarbetet är någorlunda lika hos länen i fråga. Gemensamma beröringspunkter hos grannlänens agendor samt att öppna för möjligheten att tillsammans med ett eller flera grannlän söka finansiering för gemensamma insatser understödjer samarbete. Ett av storstadslänen visar även intresse för att samarbeta med storstadsregioner utanför Sverige.

Status i länens digitaliseringsarbete

Många län befinner sig fortfarande i ett tidigt skede av arbetet med de regionala digitala agendorna och har inte formulerat eller genomfört konkreta insatser kopplade till agendan. Några län har dock ett stort antal insatser igång kopplat till den regionala digitala agendan. Vissa insatser är initiativ som löpt på sedan länge medan andra är nyare initiativ som kan ses som resultat av agendaarbetet.

Bland de län där det i dag finns konkreta insatser och projekt kopplade till agendan är dessa av varierande storlek. De projekt som har initierats så långt bygger vanligtvis på externa projektmedel från strukturfonderna Verket för innovationssystem (VINNOVA) eller Tillväxtverket.

Tydliga uppfattningar om var länen ligger i digitaliseringsarbetet

De län som upplever sig ha kommit långt inom e-hälsofrågor är i stort sett län med omfattande glesbygd. Infrastruktur och bredbandsutbyggnad är ett område där flera län upplever sig ha kommit långt. Samtidigt är det också det område där flest län upplever sig ligga efter andra län. Detta skulle kunna förklaras av att kunskapen kring var länen befinner sig är väl spridd.

Flera län upplever sig också ligga långt framme vad gäller utvecklingen och användningen av e-tjänster. En handfull län upplever sig ligga långt framme vad gäller digitalisering kopplat till skolan och digitalisering kopplat till entreprenörskap, företagande och innovation.

Ett fåtal län upplever att de ligger särskilt långt framme vad gäller distansmöten och digitalisering i hemmet, användning av öppna data och digitaliseringsfrågor kopplade till kultur och digitalt utanförskap.

2.3.2 Digitaliseringsarbetet prioriteras i olika utsträckning

Det går inte att ge samlad bild över hur prioriterade digitaliseringsfrågorna är i länen. Flertalet ser att digitaliseringsfrågorna får en allt viktigare roll men frågorna får ofta stå tillbaka för annat utvecklingsarbete.

I de län där digitalisering upplevs prioriterat ses bredbandsfrågan i många fall som överordnad. Flertalet län vittnar om att detta har lett till ett ökat intresse för andra frågor kring digitalisering. Ett sådant område är e-hälsa, vilket kan förklaras av att det finns nationella medel att tillgå. Ett annat område är e-tjänster, där kommunerna kan se tydliga vinster med samverkan. Bland de län som har kommit långt i processen med att anta en regional digital agenda är det vanligare att fokus i digitaliseringsarbetet ligger på andra frågor än bredbandsinfrastruktur.

I de län där digitaliseringsfrågorna upplevs ha lägre prioritet ses bredbandsfrågan ofta prioriteras på bekostnad av andra frågor. Genom att breda frågor kring digitalisering inte upplevs hanteras på tillräckligt strategisk nivå utan delegeras nedåt i organisationerna

försvåras förändringsarbete, då mandat och resurser inte är tillräckliga.

Prioritering av digitaliseringsfrågorna yttrar sig bland annat genom att det på regional nivå tillsätts tjänster med personer som ska arbeta med frågorna, men också att finansiering allokeras i regionala och kommunala aktörers budgetar. De särskilda personella resurser som har lagts på att ta fram agendorna varierar mellan en samordningstjänst på cirka tio procent upp till 1,5 heltidstjänster fördelade mellan två regionala aktörer. Nästan hälften av länen är fortfarande osäkra kring vilka resurser som kommer att kunna allokeras för att hålla ihop arbetet och genomföra ambitionerna i de regionala digitala agendorna. Osäkerheten är som störst i de län som står inför en regionbildning.

Få län pekar ut särskilt prioriterade insatsområden framöver

Bland de län som har antagit sina agendor eller som befinner sig i slutskedet av arbetet uppfattas att agendorna bli styrande för arbetets inriktning över de kommande åren. Länen har dock svårt att peka ut områden som kommer att prioriteras eftersom det ännu inte finns beslut eller att det inte är möjligt att göra prioriteringar mellan så vitt skilda olika områden. Regionala aktörer i flera län har uppfattningen att prioriteringar inte bör göras på regional nivå, utan att det är upp till de enskilda aktörer som ska driva igenom agendans ambitioner att göra dessa prioriteringar. I de fall länen lyfter fram särskilt prioriterade frågor nämns vanligtvis infrastruktur och digitalt utanförskap eftersom de uppfattas som grundförutsättningar för att kunna genomföra satsningar inom andra områden, exempelvis e-hälsa och e-tjänster.

2.3.3 Kommunerna och högskolorna är nyckelaktörer för länens digitalisering

I nästan samtliga län anses kommunerna vara nyckelaktörer för digitaliseringsarbetet genom att de befinner sig närmast medborgarna. Utöver kommunerna är även högskolor och universitet viktiga aktörer. Universiteten är viktiga motorer eftersom de upplevs ligga långt framme i digitaliseringen, såväl vad gäller forskning

kring digitalisering som hur de använder digitala redskap för exempelvis distansundervisning. De regionala signatärerna lyfts fram som viktiga utifrån sina roller som samordnare. I flera län lyfts även det starka engagemanget bland intresseorganisationer fram, som t.ex. bredband på landsbygden och digitalt innanförskap.

Tjänstemännen mer engagerade

Engagemanget för digitaliseringsfrågorna återfinns främst på tjänstemannanivå. I flera län uppfattas enskilda nyckelpersoner spela avgörande roller för att samordna och mobilisera aktörer i länet. Bland politiker är skillnaderna i engagemang stora mellan och inom länen. I ett fåtal län upplevs ledande politiker på regional och kommunal nivå engagera sig i digitaliseringsfrågorna. Flera av länen lyfter fram betydelsen av att ytterligare engagera kommunpolitiker i det fortsatta arbetet. Det engagemang som finns i dag bland kommunpolitiker upplevs främst röra bredbandsfrågan.

2.4 Lärdomar och slutsatser från länens digitaliseringsarbete

Det är och kommer att under lång tid framöver vara svårt att bedöma på vilket sätt som arbetet med de regionala digitala agendorna bidrar till digitaliseringen inom länen. Följande övergripande nyttor pekats ut för de aktörer som är involverade i arbetet:

- Breddat intresse och engagemang för digitalisering som går utöver bredbandsfrågan.
- Ökad prioritet för digitaliseringsfrågorna i de regionala och lokala utvecklingsagendorna vilket särskilt uttrycks genom att mer resurser avsätts för digitaliseringsarbetet och att det i större utsträckning integreras i ordinarie verksamheter.
- Ökad samsyn kring vilka insatser som bör prioriteras i länet.

- Ett mer koordinerat digitaliseringsarbete genom ökad kunskaps-spridning kring digitalisering, samt bättre regional överblick kring befintliga insatser, regionala förutsättningar och behov.
- Ökad förmåga att samverka kring digitaliseringsfrågor genom stärkta regionala nätverk och regionala strukturer för samverkan.

2.4.1 Engagerade nyckelpersoner och framgångsrik aktörssamverkan viktigt

De flesta län upplever att samarbetet mellan de involverade aktörerna i arbetet med agendorna har fungerat väl. Oavsett om det endast är ett begränsat antal representanter från offentliga organisationer som involverats eller om en större mängd aktörer från näringsliv, akademi och ideell sektor har deltagit i arbetet.

Flera av de län som har valt att organisera tematiska arbetsgrupper menar att arbetet har fungerat väl mycket tack vare att det finns en ansvarig person som varit engagerad, intresserad och kunnig för respektive fokusområde. Dessa personer har bidragit till att både hålla ihop arbetet och driva det framåt vilket har uppfattats som en nyckel till framgång.

De län som upplever att förankringsarbetet har varit framgångsrikt lyfter särskilt fram samarbetet med kommunerna som en positiv erfarenhet. Såväl tjänstemän som politiker på kommunal nivå har ansett att frågorna är viktiga och har därför engagerat sig i arbetet. Dessa län framhåller betydelsen av att tidigt involvera kommunerna i arbetet och löpande under processens gång förankra agendans innehåll hos kommunerna vilket gör det möjligt att skapa bättre förutsättningar för ett konkret utvecklingsarbete.

2.4.2 Primära utmaningar och framgångsfaktorer för arbetet

När arbetet med att ta fram en agenda inte uppfattas ha fungerat väl lyfts framför allt två orsaker fram. Ungefär i en fjärdedel av länen uppfattar man att avsaknaden av tillräckliga resurser och att inte det inte funnits möjlighet att prioritera arbetet har fått negativa konsekvenser för processen och resultatet.

Andra län beskriver att problemet har bestått i ett bristande intresse bland centrala aktörer framförallt på ledningsnivå. Andra län beskriver ett bristande intresse hos kommunerna på både politisk nivå och tjänstemannanivå men det finns också exempel på bristande engagemang från andra aktörer som näringslivet. Lärdomen är enligt länen, att arbetet borde ha fått ett tydligare underifrånperspektiv. Digitaliseringen och dess möjligheter borde i större utsträckning ha diskuteras utifrån specifika frågeställningar som upplevs som relevanta för aktörerna. Dessutom borde viktiga aktörer för processen ha involverats ett tidigare skede.

Efterfrågan om riktade resurser, standarder och strukturer på nationell nivå

Länen efterfrågar såväl stöd som styrning från nationell nivå för att driva på digitaliseringen regionalt. Flera län efterfrågar nationella riktade satsningar som stimulerar till regionalt arbete inom nationellt prioriterade områden. Genom nationell finansiering för utvalda områden, uppfattas att digitaliseringen på regional och lokal nivå bättre skulle kunna möta de nationella ambitionerna på området.

Flera län upplever att de nationella stimulansmedel som avsatts för e-hälsa har varit en stark bidragande orsak till en positiv utveckling inom området på kommunal och regional nivå.¹⁴ Länen menar att en liknande modell framgångsrikt borde kunna användas även inom andra områden. Flera län betonar särskilt betydelsen av finansiering för bredbandsutbyggnaden eftersom det uppfattas vara en prioriterad fråga.

Länen efterfrågar även nationella strukturer och standarder, till exempel avseende e-legitimation och e-tjänster, som kan användas i samtliga län och möjligen vidareutvecklas inom andra områden. Genom att skapa fler nationella strukturer och riktlinjer för digitalisering är det enligt flertalet län möjligt att i större utsträckning dra nytta av och sprida den kunskap som finns på nationell nivå.

¹⁴ Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) fördelar stimulansbidrag till kommunerna via regioner, regionförbund och kommunförbund i syfte att utveckla e-hälsa i socialtjänsten. Uppdraget genomfördes inom ramen för regeringens och SKL:s överenskommelse "Stöd till en evidensbaserad praktik för god kvalitet inom socialtjänsten" (S2013/8804/FST).

Ett fåtal län önskar därutöver särskilda mötesplatser för de som på regional nivå arbetar med digitaliseringsfrågorna i syfte att dela erfarenheter och sprida goda exempel.

2.4.3 Det fortsatta digitaliseringsarbetet – centrala utmaningar och framgångsfaktorer

Länen har identifierat en rad centrala utmaningar och framgångsfaktorer för det fortsatta digitaliseringsarbetet. Dessa presenteras nedan och kan även tolkas som rekommendationer inför det fortsatta utvecklingsarbetet.

- Utforma och hantera den regionala digitala agendan som ett "levande dokument" med aktuella, konkreta och genomförbara insatser.
- Anlägg ett underifrånperspektiv på länets digitalisering genom breda diskussioner som tar sin utgångspunkt i kommunernas, näringslivets och akademins verksamheter, behov och sammanhang.
- Involvera nyckelpersoner som brinner för digitaliseringsfrågorna och som kan driva på och skapa engagemang för frågorna regionalt och lokalt.
- Kom överens om en långsiktig struktur och organisation för att förvalta den regionala digitala agendan som kan hålla ihop, driva på och stötta involverade aktörer, men också följa upp på hur arbetet går i relation till agendans ambitioner.
- Säkerställ en bred basfinansiering för att genomföra samordnade utvecklingsinsatser och möjliggöra uppväxling med externa medel.
- Synliggör och sprid goda exempel inom länet för att skapa engagemang för digitaliseringsarbetet.
- Engagera personer på ledningsnivå och politisk nivå med mandat och kapacitet att driva och stödja förändringsarbete, inte minst på kommunal nivå.

2.5 Fallstudier

2.5.1 Blekinge

Blekinges regionala digitala agenda antogs i mars 2014. Arbetet med att ta fram agendan skedde i bred samverkan mellan näringsliv,

akademi och offentliga aktörer på såväl tjänstemannanivå som politisk nivå. Blekinge bygger nu vidare på ett brett engagemang och en väl fungerande samverkan i länet, exempelvis genom att erbjuda företag, organisationer och privatpersoner att bli signatärer till den regionala agendan. På motsvarande sätt har den "Lilla kommissionen Blekinge" bildats för att fånga upp barn och ungdomars perspektiv och engagemang i det fortsatta digitaliseringsarbetet.

I Blekinge län uppfattas digitaliseringsfrågorna ligga högt på agendan hos både näringslivet, akademien och offentliga aktörer. Under de senaste två decennier har en stark it- och telekomsektor vuxit fram i Blekinge, vilket bidragit till att lyfta fram digitaliseringsfrågorna i länet. Dessutom har Blekinges Tekniska Högskola, BTH, valt att profilera sig inom områden som rör digitalisering. De offentliga aktörerna har mer och mer insett vikten av att använda digitalisering som ett verktyg för att utveckla länet. I dag beskrivs intresset för digitaliseringsfrågorna som starkt hos såväl tjänstemän som politiker.

Genomförandet ska präglas av ett arbete i trippelhelix-anda där högskola, näringsliv och offentliga aktörer arbetar i samverkan på bred front. Den regionala digitala agendan ska användas som underlag vid Länsstyrelsens, Region Blekinge, Blekinges fem kommuner och Landsingets årliga verksamhetsplanering.

/utdrag ur Blekinges regionala digitala agenda

Med utgångspunkt i det breda intresset för digitaliseringsfrågorna påbörjades arbetet med att ta fram Blekinges regionala digitala agenda under våren 2012. Framtagandet präglades av samverkan mellan en mängd aktörer. Enligt företrädare för arbetet med den regionala digitala agendan utgick arbetet från ett underifrånperspektiv där de aktörer som var tänkta att genomföra agendans insatser involverades tidigt i processen. Detta innebar bland annat att länets näringsliv, högskola, kommuner samt regionala offentliga aktörer fanns representerade inom samtliga åtta ämnesgrupper.

Agendan omfattar insatsområdena skola, digitalt innanförskap, e-hälsa, e-förvaltning, kultur, infrastruktur och intelligenta transportsystem. För varje insatsområde i agendan anges ett uppföljningsbart mål för år 2020 samt en ansvarig aktör som ska koordinera arbetet. Utöver de sju insatsområdena, omfattar agendan även tre horisontella perspektiv: hållbarhet, jämställdhet och mångfald.

De mål och insatsområden som anges i den regionala digitala agendan knyter an till innehållet i Blekinges utvecklingsstrategi. Agendan beskrivs som en handlingsplan för att nå de visioner och målsättningar som formulerats i den regionala utvecklingsstrategin. Samordningen mellan de båda dokumenten underlättades av att arbetet med att ta fram den regionala digitala agendan pågick parallellt med uppdateringen av Blekingestrategin.

CeSam Blekinge, som är en regional motsvarighet till Sveriges Kommuner och Landstings programkontor Center för eSamhälle, ansvarar för genomförandet av Blekinges regionala digitala agenda. CeSam Blekinge består av en styrgrupp, som tar initiativ till prioriterade insatser, medan en projektledare i samverkan med ansvariga aktörer koordinerar och driver arbetet framåt.

Samverkan på bred front beskrivs som en framgångsfaktor för det fortsatta arbetet. I länet finns sedan tidigare en vana av att arbeta tillsammans kring länets utmaningar, vilket beskrivs ha gynnat arbetet med att ta fram den regionala digitala agendan. Att länet är litet i termer av geografi och antal kommuner, lyfts också fram som en möjliggörare för god samverkan mellan aktörerna i länet.

I Blekinge finns ambitioner om att ytterligare förstärka engagemanget och involvera fler i arbetet då ett brett engagemang ses som en förutsättning för att bedriva ett framgångsrikt digitaliseringsarbete. Som ett led i detta uppmanas företag, organisationer och privatpersoner att bli regionala signatärer till Blekinges regionala digitala agenda. Tanken är att signatärerna ska spela en aktiv roll i digitaliseringsarbetet och fungera som ett nätverk som vill bidra med sitt engagemang till den regionala digitala agendan.

Blekinges Lilla kommissionen är ytterligare ett exempel på hur Blekinge arbetar för att involvera fler grupper i genomförandet av den regionala agendan. Förhoppningen är att Lilla kommissionen ska utgöra ett stöd i länets digitaliseringsarbete och att de idéer som lyfts fram av kommissionen ska kunna vävas in i de insatser som genomförs inom ramen för den regionala digitala agendan.

Blekinges aktörer har genom agendan samlats kring ett antal prioriterade områden och valt ut konkreta insatser som ska genomföras i syfte att uppnå gemensamma målsättningar. Agendan uppges ha bidragit till att digitaliseringsarbetet blivit både mer metodiskt och medvetet. De horisontella perspektiv som lyfts in i den

regionala digitala agendan har även bidragit till en ökad medvetenhet om betydelsen av hållbarhet, jämställdhet och mångfald i arbetet.

2.5.2 Värmland

Värmlands regionala digitala agenda antogs i december 2014. Arbetet med agendan präglas i hög grad av de traditioner av samverkan mellan näringsliv, akademi och offentliga aktörer som finns i Värmland. Förhoppningen är att det breda engagemanget ska bli en framgångsfaktor även för det fortsatta arbetet. För att säkerställa ett fortsatt intresse för digitalisering planerar länet bland annat en årligt återkommande it-dag där länets aktörer kan mötas och inspireras. Så långt uppfattas arbetet med den regionala digitala agendan ha bidragit till ett breddat fokus på digitalisering i länet.

I Värmland finns en tradition av att samverka kring digitalisering. Samverkan har redan tidigare skett i arbetet med e-tjänster och e-hälsoområdet. Länets kluster av it- och telekomföretag har bidragit till utveckling och etablering av flera it-relaterade projekt och nätverk där näringsliv, Karlstad universitet och offentliga aktörer deltar.

Mot bakgrund av det redan pågående digitaliseringsarbetet påbörjades under våren 2013 arbetet med att ta fram en regional digital agenda för Värmland. En styrgrupp tillsattes med ansvar för att ta fram en digital agenda som bestod av de högsta tjänstemännen från Länsstyrelsen Värmland, Region Värmland, Landstinget i Värmland och Drift- och servicenämnden i Karlstads kommun. Och en beredningsgrupp skapades bestående av representanter från de fyra organisationerna, projektsamordnare och referensgrupp för att involvera näringsliv, akademi och offentliga aktörer i processen.

Den regionala digitala agendan omfattar sex arbetsområden: tillgång till bredband, digitalt innanförskap, e-tjänster/e-förvaltning, e-hälsa, näringsliv och innovation, samt skola och undervisning. För varje område beskrivs mål, beslutade insatser och åtgärder på nationell nivå. Därefter anges både genomförda och framtida regionala åtgärder för Värmland, samt en målbild med både övergripande mål och etappmål fram till år 2020.

Målsättningarna i agendan knyter an till länets regionala utvecklingsstrategi, men agendans målformuleringar tar även avstamp i andra strategidokument, såsom den europeiska respektive nationella digitala agendan. Nästa steg är att berörd aktör i Värmland tar fram en intern handlingsplan för att nå målen i agendan. Att låta många aktörer vara delaktiga i framtagandet uppfattas som en framgångsfaktor för digitaliseringsarbetet i Värmland. Eftersom många aktörer har involverats i processen med att ta fram en regional digital agenda har arbetet förankrats hos de som kommer att bli viktiga för genomförandet av agendan.

I Värmland samverkar näringslivet, det offentliga, klustren, Karlstads universitet och flera andra utbildningsanordnare för att skapa fler nya företag och få befintliga att växa. Trots olika satsningar mot näringsliv, och entreprenörskap så ser många IT-företagare i regionen med oro på en tilltagande kompetensbrist som kan få allvarliga konsekvenser för Värmlands tillväxtpotentialer. Därför är det viktigt att offentliga aktörer i Värmland i allmänhet och Karlstads universitet och IT-stiftelsen Compare i synnerhet, tar initiativet till en bred, gemensam och kraftfull satsning på att profilera Digitala Värmland – dels för att locka kompetens, dels för att få ungdomar i regionen att satsa på tekniska utbildningar som leder till jobb.

/Utdrag från remissversionen av Värmlands regionala digitala agenda

Sedan tidigare finns redan upparbetade strukturer för samverkan mellan länets aktörer, men arbetet med den regionala digitala agendan har synliggjort behovet av ökad samverkan kring digitalisering. Företrädare för den regionala digitala agendan pekar på betydelsen av en samverkansarena som kan samordna det fortsatta arbetet. Utformningen av organisationen och finansieringen är inte klar, men mycket talar för att den styrgrupp och beredningsgrupp som ansvarade för framtagandet av den regionala digitala agendan kommer att spela en central roll även i fortsättningen.

Att skapa samsyn mellan länets kommuner och få såväl stora som små kommuner att spela en aktiv roll i det fortsatta utvecklingsarbetet ses som en utmaning men beskrivs som avgörande för det fortsatta arbetet. Kommunerna har olika förutsättningar och för att få med alla kommuner bedöms ytterligare kommunövergripande samverkan behövas med ett särskilt stöd till länets mindre kommuner.

Under de senaste åren har intresset för digitaliseringsfrågorna ökat i Värmland och det finns en större beslutsamhet och vilja att dra nytta av digitaliseringsarbetet hos såväl näringsliv, akademien och offentliga aktörer vilket har gett digitaliseringsfrågorna en högre prioritet i länet.

För att hålla digitaliseringsfrågorna levande och ge bästa möjliga förutsättningar för det fortsatta arbetet med den regionala digitala agendan kommer genomförandefasen att inledas med en it-dag där ett stort antal berörda aktörer bjuds in och där de insatser som pågår kommer att presenteras. Förhoppningen är att evenemanget ska vara årligt återkommande och fungera både som en mötesplats och en inspirationsdag för kunskapsspridning och erfarenhetsutbyte bland länets aktörer.

Fram till nu uppfattas arbetet med den regionala digitala agendan bland annat ha bidragit till ett breddat perspektiv i digitaliseringsarbetet. Tidigare uppfattas digitalisering främst ha förknippats med bredbandsfrågan. Arbetet har gett aktörerna en samlad bild av vad som pågår inom flera områden och därmed lyft fram de möjligheter som finns inom respektive område.

2.5.3 Norrbotten

Som glesbefolkat län präglat med en åldrande befolkning har Norrbottens län en tradition av välfungerande samverkan mellan kommuner och regionala aktörer. Med utgångspunkt i dessa förutsättningar har Norrbottens län mobiliserat en bred uppsättning aktörer för att driva på digitaliseringen inom länet. Norrbottens regionala digitala agenda antogs i januari 2014 och upplevs så långt ha spelat en viktig roll för länets arbete i att tydliggöra prioriteringar och ansvar. Länets aktörer har lyft fram att arbetet av IT Norrbotten som en samlande nod och motor, i kombination med samverkansarbetet som har präglats av kontinuitet, har varit viktiga framgångsfaktorer. Norrbotten var tidigt ute med att integrera digitaliseringsfrågorna i länets regionala utvecklings- och strategiarbete framförallt i frågan kring länets bredbandsinfrastruktur.

Agendan är uppdelad i problemformulering och målbild, följt av en konkret lista över prioriterade åtgärder i länet. Åtgärdernas indelning följer den nationella digitala agendan. För varje åtgärd

anges vem som är ansvarig aktör för att insatsen genomförs samt under vilken tidsperiod som insatsen ska genomföras.

För framtagandet av agendan bildades en arbetsgrupp under ledning av IT Norrbotten som ägs av länets 14 kommuner och Norrbottens läns landsting. I arbetsgruppen deltog även Kommunalförbundet i Norrbotten, Norrbottens läns landsting, Länsstyrelsen i Norrbotten, Luleå tekniska universitet, Lantbrukarnas Riksförbund Norrbotten och Företagarna i Norrbotten. Mycket av arbetet har handlat om att identifiera och ta tillvara olika aktörers intressen och behov, där varje aktör har fått i ansvar att driva projekt inom sina respektive fokusområden. Den digitala kompetensen bland särskilt mikro- och småföretag utgör en utmaning för Norrbottens näringsliv och arbete pågår med att nå målgruppen genom LRF Norrbotten och Företagarna i Norrbotten.

Arbetsgruppen har haft kontinuerliga avstämningar där involverade aktörer kan lyfta sina problem, utmaningar och framgångsfaktorer. Detta arbetssätt har gett möjlighet till uppföljning av arbetet att genomföra utpekade insatser i agendan men också möjlighet till stöd från andra aktörer för att komma vidare i arbetet. Uppdateringar och kompletteringar av agendan kommer att ske kontinuerligt, där en första revidering förväntas under den senare delen av 2015.

Agendan ska vara ett levande dokument som uppdateras och kompletteras årligen. Länets invånare ska kunna se vad som planeras och följa upp resultaten, och själva kunna lämna kommentarer löpande.

/utdrag ur Norrbottens regionala digitala agenda

Det arbete som har genomförts i arbetsgruppen ses som en framgångsfaktor för länets digitaliseringsarbete och fler aktörer har fått upp ögonen för digitaliseringsfrågorna i länet vilket har bidragit till att gruppen utvidgats.

I Norrbotten bildades i början av 2013 en e-nämnd med det huvudsakliga syftet att utveckla arbetssätt och samverkansformer för att gemensamt jobba med utvecklingen av e-tjänster i länet. I det arbetet är Luleå kommun värdkommun och samlar 13 av länets 14 kommuner. Kommunerna finansierar gemensamt en heltidstjänst för samordning av nämnden.

Den regionala digitala agendan upplevs så långt ha spelat en viktig roll för länets arbete i att tydliggöra prioriteringar och krav på

ingående parter att leverera. Trots att många aktörer är involverade i arbetet med Norrbottens regionala digitala agenda sker långt ifrån allt arbete i samverkan. IT Norrbotten har fungerat som en samlande nod och motor för arbetet även i de skeden där tydliga beslut om det fortsatta arbetet upplevs ha saknats och de har också uppdraget att fortsatt samordna utvecklingsarbetet kring digitalisering i länet.

Flera framgångsfaktorer lyfts fram för digitaliseringsarbetet i länet. En har varit att länet sedan tidigare har en lång tradition av samverkan mellan kommuner och med regionala aktörer som landstinget och länsstyrelsen. En annan framgångsfaktor som har identifierats i arbetet handlar om att genomföra större insatser som förankras brett i verksamheterna exempelvis genom olika pilotprojekt. Den främsta utmaningen med digitaliseringsarbetet upplevs inte handla om det "tekniska" utan om att ändra rutiner och att få verksamheten inom exempelvis sjukvården att ändra sitt sätt att jobba. Digitaliseringen skapar mot bakgrund av Norrbottens glesbygdprofil och åldrande befolkning stora möjligheter för kostnadsbesparingar genom distansöverbryggande teknik. Det kommer därför att bli särskilt viktigt att det digitala utvecklingsarbetet fortsättningsvis kommuniceras till berörda organisationer och "rätt" personer för att säkerställa att det finns mandat och mottagarkapacitet för omställningen mot en mer digitaliserad framtid.

3 Sverige i internationell jämförelse

3.1 Inledning

I direktiven till Digitaliseringskommissionen ingår att analysera utvecklingen i förhållande till det it-politiska målet – att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Det it-politiska målet är relativt och för att bedöma måluppfyllnaden värderas Sveriges utveckling i förhållande till omvärlden. Ett sätt att formulera det it-politiska målet konkret har varit att Sverige ska ligga i topp i de internationella index och rankningar som mäter digitalisering. Det finns flera olika index, rankningar och rapporter som på olika sätt följer och beskriver utvecklingen i världen avseende digitaliseringen. Dessa index och rankningar tar fasta på olika aspekter av digitalisering. Vissa fokuserar på den tekniska delen av digitalisering, andra på konsekvenser av digitaliseringen för människor, företag och samhällsutvecklingen i stort.

De index som bedömts som mest relevanta för att utgöra en god jämförelsegrund är ICT Development Index (IDI),¹⁵ Networked Readiness Index (NRI)¹⁶ och The Web Index¹⁷. Kommissionen använder även EU:s Digital agenda scoreboard¹⁸ som innehåller ett antal olika indikatorer där länder rankas i relation till varandra.¹⁹

Digitaliseringskommissionen har gjort ett urval på 108 indikatorer som speglar utvecklingen inom den digitala agendans 22 sakområden och som möjliggör internationella

¹⁵ Se ITU:s hemsida <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/facts/default.aspx> Hämtad 2015-02-02.

¹⁶ Se World Economic Forums hemsida <http://www.weforum.org/issues/global-information-technology/the-great-transformation/network-readiness-index> Hämtad 2015-02-03.

¹⁷ Se World Wide Web Foundations hemsida <http://thewebindex.org/> Hämtad 2015-02-03.

¹⁸ Se EU:s Digital Agenda hemsida <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-agenda-scoreboard> Hämtad 2015-02-03.

¹⁹ För mer information se bilaga 3 Beskrivning av statistik och index.

jämförelser. Mer detaljerad information om alla 108 indikatorer inom de 22 sakområdena finns på webbplatsen digitalasverige.se.²⁰

Den nordiska modellen av att prioritera bred tillgång och jämlikt deltagande är något som pekas ut som en framgångsfaktor i Web Index. Sverige har en hög digital delaktighet i jämförelse med omvärlden. Offentliga medel investeras i forskning och utveckling kring it och Sverige har en hög allmän kompetens, såväl avseende baskompetens för hela befolkningen som individer med specialistkompetens i jämförelse med andra länder. Det har gett oss ett försprång i många av de genomförda rankningarna och bidragit till att Sverige har placerat sig högt i dessa.

Utredningen redovisar i detta avsnitt dels Sveriges utveckling i internationella index, dels digital kompetens utifrån fyra livsområden: privatliv, samhällsliv, utbildning och arbetsliv. Sveriges utveckling beskrivs i detta avsnitt endast i jämförelse med andra länder.

3.2 Framgångsrika länder och förändringar det senaste året

Sverige har en stark position i internationella jämförelser och har rankats i topp sedan mätningarna inleddes. De senaste uppdateringarna av indexen visar att Sverige är det enda land som placerar sig bland de fem högst rankade länderna i alla tre index.

Som tabellen nedan illustrerar befinner sig Sverige bland topp tre i två av de tre indexen. Det är ett sämre resultat än föregående år. Plats tre är nu Sveriges högsta placering, att jämföra med en förstaplats i Web Index vid föregående mätning och en andraplats i IDI vid 2011 års mätning.

²⁰ <http://digitalasverige.se/>

Tabell 3.1 De fem högsta placeringarna i de senaste indexen

ICT Development Index (IDI)		Networked Readiness Index (NRI)		The Web Index	
2013		2014		2014	
1	Danmark (2)	Finland (1)		Danmark (6)	
2	Sydkorea (1)	Singapore (2)		Finland (7)	
3	Sverige (3)	Sverige (3)		Norge (2)	
4	Island (4)	Nederländerna (6)		Storbritannien (3)	
5	Storbritannien (7)	Norge (7)		Sverige (1)	

I tabellen återfinns föregående års placering inom parentes. En rad förändringar i indexen när det gäller de fem högst rankade länderna har skett. Sverige upprätthåller en fortsatt god position. Danmark placerar sig på första plats i två av tre index, vilket är en förbättring jämfört med 2013. När det gäller NRI, återfinns Danmark på en trettonde plats.

En sammanställning över olika länders placering i de olika indexen visar att ett antal länder har avancerat i minst ett av indexen. Enstaka länder, som Storbritannien och Finland, har i något fall gått från en plats utanför topp fem till en placering bland de högst rankade länderna.

Jämfört med 2012 års IDI har det skett flera förändringar bland länderna i toppen. Storbritannien gick från sjunde plats år 2012 till femte plats år 2013, Danmark avancerade från andra plats år 2012 till första plats år 2013. Enligt Internationella teleunionen (ITU), som sammanställer IDI, beror Danmarks avancemang på att landet snabbt har anpassat sig till ny teknologi och har en befolkning med hög it-kompetens. Danmark har en högt utvecklad it-infrastruktur och en hög andel av de danska hushållen har tillgång till internet. Vidare har Danmark en väl utvecklad bredbandsmarknad och en hög bredbandsanvändning. Sveriges poängvärde sjönk något från 2012 till 2013, men Sverige behöll sin placering på rankningen.

Finlands tätposition i NRI förklaras enligt World Economic Forum (WEF) av en god it-infrastruktur, att mer än 90 procent av befolkningen använder internet, hög utvecklingsgrad av tekniska och icke-tekniska innovationer samt ett robust innovationssystem. Singapore har behållit sin placering och det förklaras av WEF framförallt av att landet har världens bästa företags- och

innovationsklimat, goda effekter av digitaliseringen, särskilt i termer av sociala effekter. Vidare har Singapore förbättrat sin it-infrastruktur under de senaste åren och har ett världsledande system för e-förvaltning, samt är en av de mest kunskapsintensiva ekonomierna i världen.

Enligt World Wide Web Foundation förklaras Sveriges, Danmarks, Norges och Finlands höga placeringar på Web Index delvis av att de nordiska länderna sedan länge arbetar för att skapa jämlika möjligheter för sina medborgare. World Wide Web Foundation lyfter även fram att de nordiska länderna, i högre utsträckning än många andra länder, bedriver ett aktivt policyarbete som syftar till att alla ska ha tillgång till och möjlighet att vara delaktiga i digitaliseringen.

Internationella delindex

De index som ingår i urvalet är uppbyggda av ett antal delindex för olika områden inom digitalisering. En sammanställning över rankingarna utifrån delindexen ger möjlighet att närmare granska hur de ledande länderna placerar sig på olika områden.

I tabellen nedan framgår att Sverige får höga poäng i både IDI och NRI när det gäller användning av it i samhället. Däremot rankas Sverige något lägre i de delindex som avser it-kompetens och näringslivsklimat. Gällande it-kompetens är skillnaderna mellan länderna dock små. Danmark placerar sig högt när det handlar om användning av it och får höga poäng i de delindex inom Web Index som avser den allmänna tillgången till kvalitativ och prisvänlig internetinfrastruktur och investeringar i it-utbildningar samt medborgarnas friheter och rättigheter på internet. Finland får genomgående höga poäng och placerar sig högt upp i alla fyra delindex som ingår i NRI, det vill säga näringslivsklimat, beredskap, användning och effekter. Finland placerar sig dessutom väl i det delindex inom Web Index som handlar om allmän tillgång till it-infrastruktur och investeringar i it-utbildning.

Tabell 3.2 Sverige, Danmark och Finlands placeringar i delindex

Index	Delindex	Sverige	Danmark	Finland
ICT Development Index (IDI) 2013	Tillgång	9	11	29
	Användning	2	1	4
	Kompetens	24	12	3
Networked Readiness Index (NRI) 2014	Näringslivsklimat	8	16	3
	Beredskap	3	14	1
	Användning	1	7	2
	Effekter	4	19	2
The Web Index 2014	Allmän tillgång	5	1	2
	Frihet & öppenhet	11	1	6
	Relevant innehåll	7	8	9
	Empowerment	3	4	5

3.3 Utvecklingen av digital kompetens inom de fyra livsområdena i internationell jämförelse

Digital kompetens i privatlivet

Digitaliseringens genomslag medför att digital kompetens är något varje individ behöver utveckla. Digital kompetens för individen i dennes privatliv handlar bland annat om att kunna hantera och ta del av den transformering som digitaliseringen leder till i alla delar av livet utan alltför stora svårigheter.

Svenskarnas internetanvändning har ökat kraftigt under de senaste tio åren och Sverige tillhör de sex länder i Europa där flest invånare regelbundet använder internet. Andelen svenskar i åldern 16–74 år som regelbundet (varje vecka under den senaste tremånadersperioden) använder internet uppgick till 91 procent vid den senaste mätningen år 2014 vilket placerade Sverige på en sjätte plats i Europa. Av mätningarna framgår att de nordiska länderna tillsammans med Luxemburg och Nederländerna har placerat sig bland de sex bästa länderna vid samtliga hittills genomförda mätningar. Island har legat etta vid samtliga mätningar, medan Sverige har pendlat mellan andra och sjätte

plats.²¹ I takt med att internetanvändningen ökat har även andelen svenskar (i åldern 16–74) som anger att de aldrig använt internet minskat, 12 procent år 2005 kan jämföras med 6 procent vid den senaste mätningen år 2014, en ökning från 4 procent året innan. Sverige rankades på sjätte plats i 2014 års mätning, ner två placeringar. På första plats placerade sig Island (1 procent), följt av Danmark (3 procent) och Norge (3 procent). Island har legat stabilt på första plats sedan Eurostats mätningar startade år 2005. I de nordiska länderna var andelen invånare som aldrig använt internet relativt låg redan vid den första mätningen. I flertalet andra europeiska länder låg siffrorna på en avsevärt högre nivå. Skillnaden mellan de bäst och sämst placerade länderna har minskat över tid.²²

Enligt Eurostat ökade andelen svenskar (i åldern 16–74 år) med medel eller hög internetkompetens under åren 2005 (15 procent) till 2013 (68 procent). Av Eurostat framgår att ökningen speglar den övergripande trenden i Europa och att den svenska utvecklingen initialt var stark. Sverige avancerade från en nittonde plats vid den första mätningen år 2005 till en andra plats år 2012 för att sedan placera sig på tredje plats år 2013. Andelen svenskar med medel eller hög internetkompetens fortsätter att öka men utvecklingstakten har stannat av något.²³ Inom ramen för digital kompetens i privatlivet placerar sig Sverige på första plats bland

²¹ "Individuals who are regular internet users (at least once a week)" [http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\"indicator-group\":\"internet-usage\",\"indicator\":\"i_iuse\",\"breakdown\":\"IND_TOTAL\",\"unit-measure\":\"pc_ind\",\"ref-area\":\[\"AT\",\"BE\",\"BG\",\"HR\",\"CY\",\"CZ\",\"DK\",\"EE\",\"EU27\",\"MK\",\"FI\",\"FR\",\"DE\",\"EL\",\"HU\",\"IS\",\"IE\",\"IT\",\"LV\",\"LT\",\"LU\",\"MT\",\"NL\",\"NO\",\"PL\",\"PT\",\"RO\",\"RS\",\"SK\",\"SI\",\"ES\",\"SE\",\"TR\",\"UK\"\]}\(2015-02-02\).](http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\)

²² "Individuals who have never used the internet" [http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\"indicator-group\":\"internet-usage\",\"indicator\":\"i_iux\",\"breakdown\":\"IND_TOTAL\",\"unit-measure\":\"pc_ind\",\"ref-area\":\[\"AT\",\"BE\",\"BG\",\"HR\",\"CY\",\"CZ\",\"DK\",\"EE\",\"EU27\",\"MK\",\"FI\",\"FR\",\"DE\",\"EL\",\"HU\",\"IS\",\"IE\",\"IT\",\"LV\",\"LT\",\"LU\",\"MT\",\"NL\",\"NO\",\"PL\",\"PT\",\"RO\",\"RS\",\"SK\",\"SI\",\"ES\",\"SE\",\"TR\",\"UK\"\]}\(2015-02-02\).](http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\)

²³ "Individuals with medium or high internet skills (3 or more of 6 internet activities)" [http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\"indicator-group\":\"ict-skills\",\"indicator\":\"i_isk_ge_me\",\"breakdown-group\":\"any\",\"breakdown\":\"IND_TOTAL\",\"unit-measure\":\"pc_ind\",\"ref-area\":\[\"AT\",\"BE\",\"BG\",\"HR\",\"CY\",\"CZ\",\"DK\",\"EE\",\"EU27\",\"MK\",\"FI\",\"FR\",\"DE\",\"EL\",\"HU\",\"IS\",\"IE\",\"IT\",\"LV\",\"LT\",\"LU\",\"MT\",\"ME\",\"NL\",\"NO\",\"PL\",\"PT\",\"RO\",\"RS\",\"SK\",\"SI\",\"ES\",\"SE\",\"TR\",\"UK\"\]}\(2014-11-26\).](http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\)

sjutton OECD-länder avseende vuxnas problemlösningsförmåga med hjälp av internet/dator.²⁴

En aspekt av digital kompetens är förmågan att programmera. Statistik från Eurostat visar att under perioden 2003 till 2014 ökade andelen svenska datoranvändare som har programmerat ett datorprogram. År 2014 uppgav 23 procent i Sverige (i åldern 16–74) att de har skrivit ett datorprogram i ett programspråk, vilket kan jämföras med 14 procent år 2003. Sverige placerade sig på andra plats bland de europeiska länder som ingick i 2014 års mätning. Finland (28 procent) låg på första plats och Island (18 procent) på tredje plats vid samma mätning. I Sverige är andelen som har programmerat ungefär lika stor som vid förra mätningen för två år sedan, medan i Finland har andelen som programmerat ökat från 23 till 28 procent.²⁵

I Sverige har den mobila internetanvändningen ökat kraftigt sedan år 2006. År 2014 använde 65 procent av svenskarna (i åldern 16–74) internet via en mobiltelefon, att jämföra med 5 procent år 2006. Under perioden 2006 till 2012 framgår att den svenska utvecklingen överensstämmer med den allmänna trenden bland övriga länder i Europa. I den senaste EU-jämförelsen från 2012 rankades Sverige högst (46 procent) och följdes närmast av Storbritannien (42 procent) och Finland (39 procent). Sverige har placerat sig bland de tre högst rankade länderna vid samtliga mätningar som Eurostat genomfört.²⁶

²⁴ OECD, Survey of Adult Skills (PIAAC): Full selection of indicators” http://gpseducation.oecd.org/IndicatorExplorer?query=0&indicators=P001*P002*Q018*P003*P004*P005*P006*P007*P008*P011*Q001*Q005*Q006*Q010*Q011*Q012*Q013*Q014*Q015*Q016*Q017*Q019*Q022*Q025*Q027*Q030*Q031*Q034*Q035*Q036*Q037*Q040*Q041*Q044*Q045*Q046 (2014-11-26).

²⁵ ”Individuals who have written a computer program using a specialised programming language” [http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\"indicator-group\":\"ict-skills\",\"indicator\":\"i_cprg\",\"breakdown\":\"IND_TOTAL\",\"unit-measure\":\"pc_ind\",\"ref-area\":\[\"AT\",\"BE\",\"BG\",\"HR\",\"CY\",\"CZ\",\"DK\",\"EE\",\"EU27\",\"MK\",\"FI\",\"FR\",\"DE\",\"EL\",\"HU\",\"IS\",\"IE\",\"IT\",\"LV\",\"LT\",\"LU\",\"MT\",\"ME\",\"NL\",\"NO\",\"PL\",\"PT\",\"RO\",\"RS\",\"SK\",\"SI\",\"ES\",\"SE\",\"TR\",\"UK\"\]}](http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\) (2015-02-09).

²⁶ ”Individuals accessing the Internet through a mobile phone via UMTS (3G)” [http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\"indicator-group\":\"mobile\",\"indicator\":\"i_iu3g\",\"breakdown-group\":\"total\",\"breakdown\":\"IND_TOTAL\",\"unit-measure\":\"pc_ind\",\"ref-area\":\[\"BE\",\"BG\",\"CZ\",\"DK\",\"DE\",\"EE\",\"IE\",\"EL\",\"ES\",\"FR\",\"IT\",\"CY\",\"LV\",\"LT\",\"LU\",\"HU\",\"MT\",\"NL\",\"AT\",\"PL\",\"PT\",\"RO\",\"SI\",\"SK\",\"FI\",\"SE\",\"UK\",\"EU27\"\]}](http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\) (2014-11-26).

Det har skett en ökning av andelen svenskar som använder internet för att läsa tidningar eller magasin, beställa varor eller tjänster och göra bankärenden. Enligt SCB:s mätning från 2013 hade 80 procent av svenskarna läst nyhetstidningar eller magasin på internet under de senaste tre månaderna. Vid Eurostats senaste rankning från år 2012 placerade sig Sverige på tredje plats, efter Norge (91 procent) på första plats och Island (85 procent) på andra plats.²⁷

I ett alltmer digitaliserat samhälle förändras de digitala tjänsterna ständigt och nya tjänster växer fram. Tillgång till bredband med stor överföringskapacitet är därför en väsentlig faktor för befolkningens fortsatta utveckling av digital kompetens. Vid Eurostats senaste mätning år 2013 hade 31 procent av de svenska bredbandsabonnemangen en hastighet på minst 100 Mbps, vilket kan jämföras med 4 procent år 2010. Sverige placerade sig på andra plats bland de europeiska länderna vid 2013 års mätning.²⁸ Jämfört med många andra länder i Europa har Sverige ändå sammantaget en lägre andel hushåll med tillgång till bredband på minst 30 Mbps. Eurostat visar att andelen svenska hushåll som har tillgång till bredband på minst 30 Mbps ökade från 53 procent år 2011 till 71 procent år 2013. Vid de tre mätningar som genomförts sedan 2009 har Sverige legat kring plats 20. Malta, Nederländerna och Belgien har placerat sig överst på rankningen vid samtliga mätningar. År 2013, då den senaste mätningen genomfördes, placerade sig Sverige på sjuttonde plats och Malta (100 procent) på första plats, Belgien (98 procent) på andra plats och Nederländerna (98 procent) på tredje plats.²⁹

²⁷ "Reading/downloading online newspapers/news magazines" [http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\"indicator-group\":\"internet-services\", \"indicator\":\"i_iunw\", \"breakdown-group\":\"total\", \"breakdown\":\"IND_TOTAL\", \"unit-measure\":\"pc_ind\", \"ref-area\":\[\"AT\", \"BE\", \"BG\", \"CA\", \"HR\", \"CY\", \"CZ\", \"DK\", \"EE\", \"EU27\", \"MK\", \"FI\", \"FR\", \"DE\", \"EL\", \"HU\", \"IS\", \"IE\", \"IT\", \"LV\", \"LT\", \"LU\", \"MT\", \"ME\", \"NL\", \"NO\", \"PL\", \"PT\", \"RO\", \"RS\", \"SK\", \"SI\", \"ES\", \"SE\", \"TR\", \"UK\"\]} \(2014-11-26\).](http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\)

²⁸ "Share of fixed broadband subscriptions >= 100 Mbps - Advertised download speed" [http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\"indicator-group\":\"any\", \"indicator\":\"bb_speed100\", \"breakdown-group\":\"total\", \"breakdown\":\"TOTAL_FBB\", \"unit-measure\":\"pc_lines\", \"ref-area\":\[\"AT\", \"BE\", \"BG\", \"HR\", \"CY\", \"CZ\", \"DK\", \"EE\", \"EU27\", \"MK\", \"FI\", \"FR\", \"DE\", \"EL\", \"HU\", \"IS\", \"IE\", \"IT\", \"LV\", \"LT\", \"LU\", \"MT\", \"NL\", \"NO\", \"PL\", \"PT\", \"RO\", \"RS\", \"SK\", \"SI\", \"ES\", \"SE\", \"TR\", \"UK\"\]} \(2014-11-26\).](http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\)

²⁹ "NGA broadband coverage/availability (as a % of households)" [http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\"indicator-](http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\)

Privatpersoners användning av internet för att söka information och ta del av nya tjänster har ökat. I den senaste mätningen från 2013 hade 56 procent av svenskarna i åldern 16–74 använt internet de senaste tre månaderna för att söka information om hälsa (skador, sjukdomar, kost etc.), vilket kan jämföras med 21 procent år 2003. Sverige låg på sjätte plats och rankningen toppades av Island (66 procent), Finland (60 procent) och Tyskland (58 procent).³⁰ Av Eurostat framgår att Sverige tillhör de fem länder i Europa där invånarna är mest benägna att använda internet vid vårdkontakter. 19 procent av svenskarna (16–74 år) hade använt internet för att boka tid med läkare år 2014. Därmed placerade sig Sverige på fjärde plats på Eurostats rankning. Finland och Danmark delar förstaplats (33 procent) och Spanien (28 procent) på tredje plats. I Finland har andelen ökat från 26 till 33 procent på två år, i Danmark från 29 till 33 procent och i Sverige från 16 till 19 procent. Det är fortfarande stora skillnader mellan de europeiska länderna avseende den här indikatorn, EU-genomsnittet är 10 procent.³¹

Andelen svenskar (i åldern 16–74) som har beställt varor eller tjänster över internet under de senaste tolv månaderna har också ökat, från 43 procent år 2004 till 73 procent år 2013 och 75 procent 2014. Vid Eurostats senaste mätning år 2014 låg Sverige på fjärde plats efter Storbritannien (79 procent), Danmark (78 procent) och Norge

group": "broadband", "indicator": "bb_ngacov", "breakdown-group": "total", "breakdown": "TOTAL_POPHH", "unit-measure": "pc_hh_all", "ref-area": ["AT", "BE", "BG", "HR", "CY", "CZ", "DK", "EE", "EU27", "FI", "FR", "DE", "EL", "HU", "IS", "IE", "IT", "LV", "LT", "LU", "MT", "NL", "NO", "PL", "PT", "RO", "SK", "SI", "ES", "SE", "CH", "UK"] (2014-11-26).

³⁰ "Seeking online information about health" [http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\"indicator-group\": \"eHealth\", \"indicator\": \"i_ihif\", \"breakdown-group\": \"any\", \"breakdown\": \"IND_TOTAL\", \"unit-measure\": \"pc_ind\", \"ref-area\": \[\"AT\", \"BE\", \"BG\", \"HR\", \"CY\", \"CZ\", \"DK\", \"EE\", \"EU27\", \"FI\", \"FR\", \"DE\", \"EL\", \"HU\", \"IS\", \"IE\", \"IT\", \"LV\", \"LT\", \"LU\", \"MT\", \"NL\", \"NO\", \"PL\", \"PT\", \"RO\", \"SK\", \"SI\", \"ES\", \"SE\", \"UK\"\]}](http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\) (2014-11-26).

³¹ "Making an appointment with a practitioner via a website" [http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\"indicator-group\": \"eHealth\", \"indicator\": \"I_IUMAPP\", \"breakdown\": \"IND_TOTAL\", \"unit-measure\": \"pc_ind\", \"ref-area\": \[\"AT\", \"BE\", \"BG\", \"HR\", \"CY\", \"CZ\", \"DK\", \"EE\", \"EU27\", \"MK\", \"FI\", \"FR\", \"DE\", \"EL\", \"HU\", \"IS\", \"IE\", \"IT\", \"LV\", \"LT\", \"LU\", \"MT\", \"NL\", \"NO\", \"PL\", \"PT\", \"RO\", \"RS\", \"SK\", \"SI\", \"ES\", \"SE\", \"TR\", \"UK\"\]}](http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\) (2015-02-02).

(77 procent).³² Andelen svenskar i åldern 16–74 som gjort bankärenden på internet de senaste tre månaderna har ökat från 38 procent år 2003 till 82 procent år 2013 och 2014. I den senaste jämförelsen rankades Sverige på sjätte plats bland 31 europeiska länder.³³

Digital kompetens i samhällslivet

Digital kompetens i samhällslivet tar sin utgångspunkt i demokratis utveckling, social sammanhållning och aktivt medborgarskap. När allt fler tjänster i samhället blir digitala blir en bred tillgänglighet en viktig förutsättning. Det handlar bland annat om möjligheten att delta i samhällslivet och att kunna utöva sina rättigheter och skyldigheter som medborgare.

Enligt den digitala agendan ska it vara ett stöd för medborgardialog samt bidra till att öka medborgarnas kunskap, samhällsengagemang, insyn och inflytande. Andelen svenskar som använder internet för att uttrycka politiska åsikter har ökat marginellt sedan 2011 och mätningarna visar att andelen svenskar (i åldern 16–74) som via internet röstat i webbenkäter eller skrivit under namnlistor i medborgerliga eller politiska frågor ökade från 12 procent år 2011 till 14 procent år 2013. Sverige placerade sig på andra plats vid 2013 års mätning. Högst upp på rankningen låg Finland (19 procent) och på tredje plats låg Danmark (12 procent).³⁴

³² "Individuals ordering content or software that were delivered or upgraded online"

[http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\"indicator-group\": \"ecommerce\", \"indicator\": \"i_bgoodo\", \"breakdown\": \"IND_TOTAL\", \"unit-measure\": \"pc_ind_ilt12\", \"ref-area\": \[\"AT\", \"BE\", \"BG\", \"HR\", \"CY\", \"CZ\", \"DK\", \"EE\", \"EU27\", \"MK\", \"FI\", \"FR\", \"DE\", \"EL\", \"HU\", \"IS\", \"IE\", \"IT\", \"LV\", \"LT\", \"LU\", \"MT\", \"NL\", \"NO\", \"PL\", \"PT\", \"RO\", \"RS\", \"SK\", \"SI\", \"ES\", \"SE\", \"TR\", \"UK\"\]} \(2015-02-02\).](http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\)

³³ "Using online banking" [http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\"indicator-group\": \"internet-services\", \"indicator\": \"i_iubk\", \"breakdown\": \"IND_TOTAL\", \"unit-measure\": \"pc_ind\", \"ref-area\": \[\"AT\", \"BE\", \"BG\", \"HR\", \"CY\", \"CZ\", \"DK\", \"EE\", \"EU27\", \"MK\", \"FI\", \"FR\", \"DE\", \"EL\", \"HU\", \"IS\", \"IE\", \"IT\", \"LV\", \"LT\", \"LU\", \"MT\", \"NL\", \"NO\", \"PL\", \"PT\", \"RO\", \"RS\", \"SK\", \"SI\", \"ES\", \"SE\", \"TR\", \"UK\"\]} \(2015-02-02\).](http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\)

³⁴ "Taking part in on-line consultations or voting to define civic or political issues" [http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\"indicator-group\": \"internet-services\", \"indicator\": \"i_iuvote\", \"breakdown-group\": \"any\", \"breakdown\": \"IND_TOTAL\", \"unit-measure\": \"pc_ind\", \"ref-area\": \[\"AT\", \"BE\", \"CY\", \"CZ\", \"DK\", \"EE\", \"EU27\", \"FI\", \"FR\", \"EL\", \"HU\", \"IE\", \"IT\", \"LV\", \"LT\", \"MT\", \"NO\", \"PL\", \"PT\", \"SK\", \"SI\", \"ES\", \"SE\"\]} \(2014-11-26\).](http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\)

De offentliga tjänster för privatpersoner som finns tillgängliga online har ökat kraftigt under perioden 2003 till 2010. 59 procent av utvalda offentliga tjänster fanns tillgängliga online vid 2003 års mätning att jämföra med 100 procent vid den senaste mätningen år 2010. Sju europeiska länder förutom Sverige nådde 100 procent år 2010 och placerade sig därmed på första plats.³⁵

Svenskarnas användning av offentliga tjänster på internet har ökat något under de senaste åren och Sverige står sig väl i jämförelse med andra europeiska länder. År 2014 hade 81 procent av svenskarna (i åldern 16–74) använt e-förvaltningstjänster de senaste tolv månaderna, en liten ökning sedan föregående år. Vid 2014 års mätning rankades Sverige på fjärde plats. Högst upp på rankningen låg Island (85 procent) följt av Danmark (85 procent) och Norge (82 procent).³⁶

Global Open Data Index mäter i vilken utsträckning offentliga aktörer tillgängliggör öppna data för medborgare, företag, organisationer och civilsamhället. 2014 års Global Open Data Index visar att Sverige uppfyller sammanlagt 71 procent av kriterierna inom de tio områden som indexet omfattar. Sverige placerar sig därmed på trettonde plats bland de 110 länder som mätningen omfattar. Utvecklingen i Sverige har gått något långsammare än i andra länder. Sverige var på sjunde plats år 2013 av vid den mätningen totalt 70 länder. Både 2013 och 2014 års rankning toppades av Storbritannien, som vid den senaste mätningen uppfyllde 94 procent av kriterierna inom de tio områdena. Vid 2014 års mätning placerade sig Danmark (83 procent) på andra plats och Finland (81 procent) på

³⁵ "Basic public services for citizens, which are fully available online" [http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\"indicator-group\":\"egovernment\",\"indicator\":\"FOA_cit\",\"breakdown-group\":\"any\",\"breakdown\":\"TOTAL\",\"unit-measure\":\"pc_pub_serv_for_citizen\",\"ref-area\":\[\"AT\",\"BE\",\"BG\",\"HR\",\"CY\",\"CZ\",\"DK\",\"EE\",\"EU27\",\"FI\",\"FR\",\"DE\",\"EL\",\"HU\",\"IS\",\"IE\",\"IT\",\"LV\",\"LT\",\"LU\",\"MT\",\"NL\",\"NO\",\"PL\",\"PT\",\"RO\",\"SK\",\"SI\",\"ES\",\"SE\",\"TR\",\"UK\"\]}](http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\) (2014-11-26).

³⁶ "Individuals interacting online with public authorities, last 12 months" [http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\"indicator-group\":\"egovernment\",\"indicator\":\"i_iugov12\",\"breakdown-group\":\"any\",\"breakdown\":\"IND_TOTAL\",\"unit-measure\":\"pc_ind\",\"ref-area\":\[\"AT\",\"BE\",\"BG\",\"HR\",\"CY\",\"CZ\",\"DK\",\"EE\",\"EU27\",\"MK\",\"FI\",\"FR\",\"DE\",\"EL\",\"HU\",\"IS\",\"IE\",\"IT\",\"LV\",\"LT\",\"LU\",\"MT\",\"ME\",\"NL\",\"NO\",\"PL\",\"PT\",\"RO\",\"RS\",\"SK\",\"SI\",\"ES\",\"SE\",\"TR\",\"UK\"\]}](http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\) (2014-11-26).

tredje plats. Av 2014 års rankning framgår att Island (plats 20) är det enda av de nordiska länderna som placerar sig efter Sverige.³⁷

Open Data Barometer Index rankar länder utifrån i vilken utsträckning myndigheters data finns digitalt tillgängliga. Dessutom poängsätts länderna utifrån landets politiska, sociala och ekonomiska möjligheter att kunna dra nytta av öppna data. Den senaste och hittills enda upplagan av Open Data Barometer Index presenterades år 2013. Sverige fick då 86 procent av högsta möjliga poäng och placerade sig därmed på tredje plats bland 77 länder. Rankningen toppades av Storbritannien (100 procent) och USA (93 procent).³⁸ Enligt Open Data Institute och World Wide Web Foundation, som står bakom indexet, förklaras Storbritanniens och USA:s ledande positioner främst av att dessa båda länder redan 2009 tog ett nationellt initiativ för att arbeta aktivt med öppna data, vilket har gett de här frågorna hög prioritet. I Storbritannien läggs även stor vikt vid att använda öppna data för att stödja innovation och ekonomisk tillväxt, bland annat har de inrättat Open Data Institute med syfte att stödja och öka företags användning av öppna data.³⁹

Digital kompetens i utbildningen

Strategiska frågor med koppling till digital kompetens i skola och utbildning som tas upp i den digitala agendan handlar om tillgången till och användningen av datorer och it i undervisningen, digital kompetens hos eleverna, lärarnas kompetens att använda it samt lärarnas förståelse för de möjligheter som it skapar för eleverna. Digital kompetens i skola och utbildning omfattar indikatorer som hör till grund- och gymnasieskola samt högskola och universitet.

I EU-kommissionens senaste jämförelse får Sverige en mitten-placering i Europa avseende lärarnas digitala kompetens och benägenhet att använda digitala verktyg i undervisningen. Av Europeiska kommissionens mätningar framgår att andelen grundskoleelever i årskurs 8 som undervisas av lärare som använder it-

³⁷ "Global Open Data Index: Survey" <http://global.census.okfn.org/> (2014-11-26).

³⁸ Open Data Barometer Index 2014 publiceras i januari 2015 på: <http://www.opendataresearch.org/>

³⁹ Davis, T. (2013) Open Data Barometer. 2013 Global report. World Wide Web Foundation och Open Data Institute. s. 27f.

utrustning vid mer än en fjärdedel av lektionerna ökade mellan år 2006 och 2012. 24 procent år 2006 kan jämföras med 40 procent vid den senaste mätningen år 2012. Vid denna mätning låg Sverige på sjunde plats i Europa, medan Portugal (66 procent), Irland (60 procent) och Estland (57 procent) placerade sig överst på rankingen.⁴⁰

Sverige placerar sig väl när det gäller tillgången till datorer i skolan. Enligt mätningen år 2012 hade 29 procent av de svenska eleverna i årskurs 4 tillgång till en egen dator, vilket kan jämföras med 15 procent vid föregående mätning år 2006. Sverige placerade sig på fjärde plats i Europa år 2006 men tappade en placering på rankingen till femte plats år 2012. Andra europeiska länder har haft en snabbare utveckling än Sverige. 2012 års ranking toppades av Danmark (33 procent), Malta (32 procent) och Spanien (31 procent).⁴¹

Andelen svenska elever i årskurs 8 som har tillgång till en egen dator ökade från 13 procent år 2006 till 70 procent vid Eurostats mätning år 2012. Vid 2006 års mätning placerade sig Sverige på sjätte plats på Eurostats ranking. År 2012 hade Sverige gått till en förstaplats, Norge (47 procent) på andra plats och Danmark (31 procent) på tredje plats.

Offentliga investeringar i forskning och utveckling inom it har ökat tydligt i såväl Sverige som i många andra EU-länder från den första europeiska mätningen år 2006 fram till den senaste år 2012. Sverige har toppat rankingen ända sedan 2006. 2012 års ranking omfattade 29 länder och toppades av Sverige, följt av Belgien och Tjeckien.

⁴⁰ Europeiska Kommissionen (2013) Survey of Schools: ICT in Education. Benchmarking Access, Use and Attitudes to Technology in Europe's Schools. Final Study Report. s. 57.

⁴¹ "Computers for educational purposes, grade 8" [http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={"indicator-group":"ict-edu","indicator":"eun_computers","breakdown-group":"any","breakdown":"grade8","unit-measure":"nb_x100stud","ref-area":\["AT","BE","CY","CZ","DK","EE","EU27","FI","FR","EL","HU","IE","IT","LV","LT","MT","NO","PL","PT","SK","SI","ES","SE"\]}](http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={) (2014-11-26).

Digital kompetens i arbetslivet

Digitaliseringen har genererat nya jobb och nya yrken men innebär också att befintliga yrken omdefinieras och att vissa yrken helt försvinner. Allt fler arbeten inkluderar med självklarhet digitala verktyg och arbetssätt.

I internationell jämförelse placerar sig Sverige väl avseende digital kompetens i arbetslivet. Enligt Eurostats senaste mätning från år 2011 ansåg 86 procent av svenskarna (i åldern 16–74) att nivån på deras digitala kompetens skulle vara tillräcklig om de skulle söka nytt jobb inom ett år. Resultatet innebar att Sverige placerade sig på första plats. Eurostats rankning omfattade 30 europeiska länder och av dessa var det endast Sverige (86 procent), Nederländerna (85 procent) och Storbritannien (80 procent) som lyckats nå ett resultat över 80 procent.⁴²

Statistik från Eurostat tyder på att det har blivit något lättare för svenska företag (med 10 eller fler anställda) att rekrytera it-specialister. Andelen svenska företag som rekryterar it-specialister och har upplevt svårigheter att tillsätta tjänsterna ökade från 4 procent år 2007 till 6 procent år 2012 för att minska till 4 procent igen 2014. År 2012 hade Sverige näst störst andel företag bland 29 länder som uppgav rekryteringsproblem, men år 2014 på nionde plats i EU. Länder som möter större utmaningar än Sverige är bland annat Malta, Storbritannien och Danmark. Sannolikt belyser indikatorn utmaningar som beror på hur stor it-sektor landet har och därmed hur stora behov det finns av att rekrytera it-expert.⁴³

För att företagen skall stå sig starka i konkurrensen är inte enbart tillgången till rätt it-kompetens avgörande. En it-miljö som

⁴² "Workers who judge their current ICT skills sufficient for changing job within a year"
[http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\"indicator-group\": \"ict-skills\", \"indicator\": \"i_cisk_sfjob\", \"breakdown\": \"EMPL_UNE\", \"unit-measure\": \"pc_ind\", \"ref-area\": \[\"AT\", \"BE\", \"BG\", \"HR\", \"CY\", \"CZ\", \"DK\", \"EE\", \"EU27\", \"MK\", \"FI\", \"FR\", \"DE\", \"EL\", \"HU\", \"IS\", \"IE\", \"IT\", \"LV\", \"LT\", \"LU\", \"MT\", \"NL\", \"NO\", \"PL\", \"PT\", \"RO\", \"RS\", \"SK\", \"SI\", \"ES\", \"SE\", \"TR\", \"UK\"\]} \(2015-02-02\).](http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\)

⁴³ "Enterprises reporting hard-to-fill vacancies for jobs requiring ICT specialist skills"
[http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\"indicator-group\": \"ict-skills\", \"indicator\": \"E_ITSPVAC2\", \"breakdown\": \"ent_all_xfin\", \"unit-measure\": \"pc_ent\", \"ref-area\": \[\"AT\", \"BE\", \"BG\", \"HR\", \"CY\", \"CZ\", \"DK\", \"EE\", \"EU27\", \"MK\", \"FI\", \"FR\", \"DE\", \"EL\", \"HU\", \"IS\", \"IE\", \"IT\", \"LV\", \"LT\", \"LU\", \"MT\", \"NL\", \"NO\", \"PL\", \"PT\", \"RO\", \"RS\", \"SK\", \"SI\", \"ES\", \"SE\", \"TR\", \"UK\"\]} \(2015-02-02\).](http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\)

inte är anpassad efter verksamheterna ger konsekvenser för såväl företagen som deras anställda. World Economic Forums mätningar visar att tillgången till den senaste tekniken för svenska företag ökade under perioden 2008 till 2011 för att därefter sjunka. Vid den senaste mätningen år 2014 skattades tillgången till teknik till 91 procent (andel av högsta möjliga poäng). År 2012 låg Sverige på första plats och år 2014 år hade Sverige sjunkit till sjunde plats. Högst upp på rankningen återfinns Finland (94 procent) följt av USA (93 procent) och Norge (93 procent).⁴⁴

World Economic Forum undersöker även hur enkelt det är för entreprenörer i innovativa högriskprojekt att få tillgång till riskkapital. Mätningarna visar att tillgången till riskkapital i Sverige gradvis minskade under perioden 2008 till 2014. Vid 2014 års mätning skattades tillgången till riskkapital till 60 procent (andel av högsta möjliga poäng), en nedgång från 69 procent år 2008. Sverige placerade sig på en femte plats både år 2012 och 2013, men år 2014 hamnade Sverige på en elfte plats. Enligt 2014 års rankning bedömdes tillgången till riskkapital för innovativa högriskprojekt vara högst i Qatar (69 procent), följt av Malaysia (66 procent) och USA (63 procent).⁴⁵

För att det ska vara möjligt för företag att använda och erbjuda digitala tjänster behövs en grundläggande infrastruktur med väl fungerande elektroniska kommunikationer. Det finns relativt god tillgång till bredband för företag i Sverige. Enligt Eurostat hade 94 procent av företagen med fler än 10 anställda år 2013 tillgång till bredband. Sverige återfanns på en femtonde plats av totalt 31 länder i EU. Listan toppas av Finland (99 procent), Island (98 procent) och Frankrike (98 procent). Av Eurostats mätningar framgår dock att det är relativt små skillnader mellan de flesta länder.⁴⁶

⁴⁴ World Economic Forum (2014) The Global Competitiveness Report 2014–2015. s. 506.

⁴⁵ Networked Readiness Index.

⁴⁶ "Enterprises having a fixed broadband connection" [http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={"indicator-group":"broadband","indicator":"e_broad","breakdown":"ent_all_xfin","unit-measure":"pc_ent","ref-area":\["AT","BE","BG","HR","CY","CZ","DK","EE","EU27","MK","FI","FR","DE","EL","HU","IS","IE","IT","LV","LT","LU","MT","NL","NO","PL","PT","RO","RS","SK","SI","ES","SE","TR","UK"\]}](http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={) (2014-11-26).

Den digitala agendan anger att bättre e-tjänster kan förenkla vardagen för företag. Under de senaste åren har de svenska företagen ökat sin användning av internet vid kontakter med myndigheter. Jämförande data visar att andra europeiska länder har upplevt en snabbare utveckling än Sverige och att Sverige i dag placerar sig i mittfåran bland europeiska länder. 86 procent av de svenska företagen (med minst 10 anställda) använde internet vid kontakter med myndigheter enligt Eurostat år 2009. Vid den senaste mätningen år 2013 uppgav 95 procent av de svenska företagen att de använder myndigheternas e-tjänster, vilket innebar att Sverige placerade sig på åttonde plats på Eurostats ranking. På första plats låg Litauen (99 procent), följt av Finland (98 procent) och Island (98 procent). Eurostats mätningar visar att Sverige låg på en förhållandevis hög nivå redan vid den första mätningen, men i flera länder, som till exempel Litauen och Slovakien, har företagens användning av e-förvaltning ökat under de senaste tio åren, vilket lett till att skillnaderna mellan de europeiska länderna har jämnats ut.⁴⁷

Sveriges export av tjänster relaterade till informations- och kommunikationsteknik (mätt som andel av Sveriges totala export av tjänster) har legat relativt stabilt kring eller strax över 46 procent. Sverige placerade sig på tolfte plats i Världsbankens sammanställning över länders export av it-tjänster under 2012. Rankningen toppades av Filippinerna (67 procent) på första plats, Irland (66 procent) på andra plats och Indien (66 procent) på tredje plats.⁴⁸

De svenska företagens digitala försäljning har ökat under de senaste fem åren och i jämförelse med övriga europeiska länder placerar sig Sverige relativt väl. Av Eurostat framgår att andelen företag med minst 10 anställda som säljer varor eller tjänster elektroniskt uppgick till 25 procent år 2014 i Sverige. Sverige placerade sig på femte plats efter Tjeckien (27 procent), Danmark

⁴⁷ "Enterprises interacting online with public authorities" [http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={"indicator-group":"egovernment","indicator":"e_igov","breakdown-group":"any","breakdown":"ent_all_xfin","unit-measure":"pc_ent","ref-area":\["AT","BE","BG","HR","CY","CZ","DK","EE","EU27","MK","FI","FR","DE","EL","HU","IS","IE","IT","LV","LT","LU","MT","NL","NO","PL","PT","RO","RS","SK","SI","ES","SE","TR","UK"\]}](http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={) (2014-11-26).

⁴⁸ "ICT service exports (% of service exports,BoP)" http://data.worldbank.org/indicator/BX.GSR.CCIS.ZS?order=wbapi_data_value_2010+wbapi_data_value+wbapi_data_value-first&sort=asc (2014-11-26).

(27 procent), och Kroatien (26 procent) år 2014. Mellan 2009 och 2013 pendlade Sverige mellan tredje och fjärde plats på rankningen.

Eurostats mätningar visar även att företagens användning av affärssystem för att dela information mellan olika funktioner inom företaget har ökat något under de senaste åren. Den senaste mätningen från år 2014 visade att 43 procent av företagen med minst 10 anställda använder ett så kallat ERP-system⁴⁹. Vid denna mätning låg Sverige på tredje plats i Eurostats rankning. Toppade gjorde Belgien (47 procent) och sedan Österrike (46 procent).⁵⁰

⁴⁹ ERP-system är digitala affärssystem som hjälper företag att hantera och processa information internt i företaget, om t ex försäljning, kundtjänst, distribution osv.

⁵⁰ "Enterprises that share internally electronic information with an ERP" [http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\"indicator-group\":\"ebusiness\",\"indicator\":\"E_ERP1\",\"breakdown\":\"ent_all_xfin\",\"unit-measure\":\"pc_ent\",\"ref-area\":\[\"AT\",\"BE\",\"BG\",\"HR\",\"CY\",\"CZ\",\"DK\",\"EE\",\"EU27\",\"MK\",\"FI\",\"FR\",\"DE\",\"EL\",\"HU\",\"IS\",\"IE\",\"IT\",\"LV\",\"LT\",\"LU\",\"MT\",\"NL\",\"NO\",\"PL\",\"PT\",\"RO\",\"RS\",\"SK\",\"SI\",\"ES\",\"SE\",\"TR\",\"UK\"\]}](http://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\) (2015-02-02).

4 Digital kompetens

4.1 Inledning

Digitaliseringen innebär en samhällsförändring där flera olika samhällstrender understödjer varandra. Teknikutvecklingen är fortfarande central men digitaliseringen transformerar i princip alla områden. Det handlar om en strukturomvandling där information, kommunikation och interaktion sker på nya sätt, där varor och tjänster produceras och distribueras på nya sätt och där analys av stora mängder data kommer att påverka vår kunskap och förståelse.

”Modernt, väldigt aktuellt, något som konstant blir mer aktuellt. Något som ramar in vårt samhälle, eller västvärlden.”

Man 22 år, universitetsstuderande

De viktigaste utmaningarna och utvecklingsmöjligheterna berör inte bara det som vi traditionellt benämner som it. De berör både tillväxt och arbetsmarknad, utbildning och kompetensutveckling, fördelnings- och trygghetssystem, hälso- och sjukvård, social sammanhållning och demokrati. Det innebär att frågor om digitalisering i högre utsträckning behöver integreras inom samtliga politikområden och att dessa sakområden bör förhålla sig till frågor om digitalisering på samma sätt som de förhåller sig till andra generellt utpekade politikområden.

I kunskapssamhället är utveckling och spridning av kunskap en viktig förutsättning för ekonomisk tillväxt och omställningsförmåga.⁵¹ Den kunskap som behövs och efterfrågas i dag skiljer sig från den som efterfrågades igår, för individen som privatperson, som medborgare och på arbetsmarknaden. Det blir också allt svårare att förutse vilken kunskap och kompetens som kommer att efterfrågas och behövas i framtiden.

Den pågående globaliseringen innebär ett högt omvandlingstryck där teknikutvecklingen med nya maskinella lösningar (exempelvis robotar, automatisering) och digitaliseringen (exempelvis big data, sakernas internet) ger upphov till snabbt växande nya möjligheter på en gemensam marknad.

”Det är ett större skeende. Nästan lite som industrialisering. Våldigt stora förändringar.”

Man 35 år, tjänsteman

Detta påverkar vilka kunskaper och kompetenser som kommer vara både önskvärda och efterfrågade men också nödvändiga i samhället och på en global arbetsmarknad i ständig förändring.⁵² Digitaliseringen driver samhällsutvecklingen och transformerar de flesta områden och verksamheter i samhället.⁵³

För att främja en ökad användning av digitaliseringens möjligheter behöver man utgå från den digitala kompetens som finns, behövs och bör utvecklas inom olika områden. Genom att förtydliga och åskådliggöra vad som avses med digital kompetens,

⁵¹ Slutrapport från Globaliseringsrådets kansli (2009), *Utvecklingskraft och omställningsförmåga. En globaliserad svensk ekonomi*.
<http://www.regeringen.se/sb/d/5146/a/126550>

⁵² Slutrapport från Globaliseringsrådets kansli (2009), *Utvecklingskraft och omställningsförmåga. En globaliserad svensk ekonomi*. s. 102.
<http://www.regeringen.se/sb/d/5146/a/126550>

⁵³ Regeringskansliet, Utrikesdepartementet, Kansliet för strategisk analys (2014), *Strategiska trender i globalt perspektiv, 2025: en helt annan värld?* s. 50.
<http://www.regeringen.se/sb/d/19624/a/249458>

hur lägesbilden ser ut och vilka behov som finns inom områdena läggs i detta kapitel en grund för förslag till åtgärder som kan främja utvecklingen av digital kompetens hos individer.

4.2 Digital kompetens – vad är det?

För att definiera vad digital kompetens är måste man först beskriva vad såväl digitalisering är som vad kompetens innebär.

Digitalisering

Digitalisering innebär att digital kommunikation och interaktion mellan människor, verksamheter och saker blir självklara. Möjligheten att samla in, tolka, tillämpa och utveckla allt större kvantiteter av data digitalt, medför att det uppstår utvecklingsmöjligheter inom de flesta områden.⁵⁴ Vad vi gör, hur vi gör och vad som går att göra förändras i och med digitaliseringen. Allt större delar av tillvaron är digitaliserad samtidigt som det i allt mindre grad går att skilja ut det digitala från det icke-digitala.

4.2.1 Kompetensbegreppets framväxt och relevans

Med samhällsutvecklingen har begreppet kompetens – med dess komplexa blandning av teoretiska kunskaper, färdigheter, förmåga, vilja, utbildning och erfarenhet – kommit att användas alltmer. Användningen av begreppet växte fram inom arbetslivet under 1980- och 90-talen och avsåg där framförallt fortbildning och kompetensutveckling av anställda.⁵⁵ Den ökade intellektualiseringen av många arbeten förutsatte att medarbetarna hade förmåga till planering, problemlösning och beslutsfattande men även praktiska kunskaper och färdigheter. Samtidigt betonades

⁵⁴ Digitaliseringskommissionen definierade begreppet digitalisering i delbetänkande SOU 2014:13. Här definierades såväl informationsdigitalisering som samhällelig digitalisering fram. Med informationsdigitalisering avses den process där analog information transformeras till digital information. Det innebär att informationen blir strukturerbar, sökbar och tillgänglig genom digitala kanaler.

⁵⁵ Kompetensutredningen, *Kompetensutveckling – en utmaning*, Delrapport. SOU 1991:56.

betydelsen av sociala, attitydmässiga och personlighetsrelaterade kompetenser.⁵⁶

Sedan sekelskiftet har begreppet kommit att användas inom andra områden, inte minst i internationellt policyarbete. Digital kompetens introducerades i slutet av 1990-talet och definierades som förmågan att lokalisera, organisera, förstå, utvärdera och analysera information med hjälp av digital teknik.⁵⁷ Competencies, literacy och skills är begrepp som kommit att användas inom många områden och ett omfattande arbete bedrivs för att operationalisera innebörden av begreppen.⁵⁸

Utarbetande av nyckelkompetenser

Inom OECD arbetade i slutet av 1990-talet DeSeCo-gruppen fram ett antal nyckelkompetenser.⁵⁹ De tog sin utgångspunkt i vad som gör individen benägen att handla och menade att kompetenser är uppbyggda utifrån en kombination av kognitiva och praktiska förmågor, värderingar, attityder, känslor och andra sociala och beteendemässiga komponenter.⁶⁰ De utarbetade tre breda kategorier av nyckelkompetenser som de ansåg att alla individer behöver i samhället. Dels att kunna interagera i sociala heterogena grupper, dels att kunna agera autonomt samt att även kunna använda verktyg (som språk och teknik) för att interagera med omgivningen.⁶¹

Europeiska rådet antog vid mötet i Lissabon år 2000 det strategiska målet att göra EU till världens mest konkurrenskraftiga och dynamiska kunskapsbaserade ekonomi. Livslångt lärande infördes som en vägledande princip i arbetet för att underlätta övergången till kunskapssamhället och kärnan i själva strategin är

⁵⁶ Ellström, Per-Erik (1996), *Livslångt lärande*, Studentlitteratur. Se artikel http://www.kultur.gu.se/digitalAssets/1182/1182110_ellstrm.pdf

⁵⁷ Gilster, Paul (1997), *Digital Literacy*, Wiley Computer Publications. s. 6.

⁵⁸ Se exempelvis OECD, The Definition and Selection of Key Competencies. www.oecd.org/pisa/35070367.pdf, OECD Skills strategy, <http://skills.oecd.org> och EU Skills Panorama, <http://euskills panorama.cedefop.europa.eu>.

⁵⁹ Definition and Selection of Key Competencies.

⁶⁰ <http://www.oecd.org/edu/skills-beyond-school/definitionandselectionofcompetenciesdeseco.htm>.

⁶¹ <http://www.deseco.admin.ch/>.

att stärka kompetenser hos medborgarna för att uppnå målet.⁶² De åtta nyckelkompetenser som antogs år 2006 bedömdes vara nödvändiga för Europas välbefinnande och tillväxt, liksom för alla individers självförverkligande och personliga utveckling, den sociala sammanhållningen och ett aktivt medborgarskap, samt möjligheter inom arbetsmarknaden.⁶³ Kompetenserna bildar tillsammans en helhet som går in i och överlappar samt ger förutsättningar och kompletterar varandra. Digital kompetens är en av dessa åtta nyckelkompetenser.⁶⁴

Kompetens-kombination av kunskaper, färdigheter och attityder

En nyckelkompetens beskrivs som en kombination och integrering av kunskaper, färdigheter och attityder.⁶⁵

Digital kompetens beskrivs på följande sätt⁶⁶:

Digital kompetens innefattar säker och kritisk användning av informationssamhällets teknik i arbetslivet, på fritiden och för kommunikationsändamål. Den underbyggs av grundläggande IKT-färdigheter, dvs. användning av datorer för att hämta fram, bedöma, lagra, producera, redovisa och utbyta information samt för att kommunicera och delta i samarbetsnätverk via Internet.

I förslaget uttrycks de kunskaper, färdigheter och attityder som år 2005 sågs som väsentliga för digital kompetens på följande sätt:⁶⁷

Digital kompetens kräver goda **kunskaper** i hur informations-samhällets teknik fungerar och om den roll tekniken spelar och de möjligheter den ger i vardagslivet, både hemma och på arbetet. Här

⁶² Europeiska rådets resolution om livslångt lärande 27 juni 2002. Europeiska gemenskapernas officiella tidning, C 163, 9.7.2002. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/?qid=1410793134348&uri=URISERV:c11054>.

⁶³ Europaparlamentets och rådets rekommendation av den 18 december 2006 om nyckelkompetenser för livslångt lärande <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/?uri=CELEX:32006H0962&qid=1408966371090>.

⁶⁴ Se ordlista.

⁶⁵ Europaparlamentets och rådets rekommendation av den 18 december 2006 om nyckelkompetenser för livslångt lärande <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/?uri=CELEX:32006H0962&qid=1408966371090>.

⁶⁶ Europaparlamentets och rådets rekommendation av den 18 december 2006 om nyckelkompetenser för livslångt lärande <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/?uri=CELEX:32006H0962&qid=1408966371090>.

⁶⁷ Förslag till Europaparlamentets och rådets rekommendation om nyckelkompetenser för livslångt lärande /* KOM/2005/0548 slutli-COD 2005/0221 */ . s. 9. <http://www.notisum.se/rnp/eu/lag/50540548.htm>.

ingår centrala datortillämpningar som ordbehandling, kalkylprogram, databaser, lagring och hantering av information samt kunskaper om de möjligheter som skapas genom användningen av Internet och kommunikation via elektroniska medier (e-post, nätverksverktyg) för rekreation, informationsdelning och samarbetsnätverk, lärande och forskning. Man bör också känna till hur informationssamhällets teknik kan stödja kreativitet och innovation samt vara medveten om frågor som rör den tillgängliga informationens validitet och tillförlitlighet och etiska principer för interaktiv användning av denna teknik.

De **färdigheter** som behövs är förmågan att söka fram, samla in och bearbeta information och använda den på ett kritiskt sätt och att kunna bedöma dess relevans och skilja mellan fysiska och virtuella verkligheten, samtidigt som man är medveten om de samband som finns mellan dem. Man bör ha de färdigheter som behövs för att producera, redovisa och förstå komplex information och förmågan att skaffa sig tillgång till, söka fram och använda internetbaserade tjänster. Man bör också kunna använda informationssamhällets teknik som stöd för kritiskt tänkande, kreativitet och innovation.

Användningen av informationssamhällets teknik kräver en kritisk och reflekterande **attityd** när det gäller information och ansvarsfull användning av interaktiva medier. Ett intresse för att engagera sig i olika grupper och nätverk för kulturella, sociala eller yrkesrelaterade ändamål stöder också kompetensen.

4.2.2 Digital kompetens – Digitaliseringskommissionens definition

I takt med att digitaliseringen blir mer genomgripande och tekniken utvecklas i helt nya former finns det skäl att omarbete definitionen av digital kompetens. Digitaliseringskommissionen utgår från nyckelkompetensbegreppets indelning i kunskaper, färdigheter och attityder. Utredningen tolkar begreppet attityder utifrån två delar, förståelse och motivation.

Digitaliseringskommissionen definierar med utgångspunkt i detta digital kompetens på följande sätt:

Digital kompetens utgörs av i vilken utsträckning man är förtrogen med digitala verktyg och tjänster samt har förmåga att följa med i den digitala utvecklingen och dess påverkan på ens liv.

Digital kompetens innefattar:

- kunskaper att söka information, kommunicera, interagera och producera digitalt
- färdigheter att använda digitala verktyg och tjänster
- förståelse för den transformering som digitaliseringen innebär i samhället med dess möjligheter och risker
- motivation att delta i utvecklingen.

”Jag tänker på en människa som inte blir orolig när hon blir konfronterad med ny teknik. Självt är jag ganska medelmåttig vad gäller digital kompetens. Jag har inte en inneboende nyfikenhet att ladda ned senaste apparna, eller utnyttja alla nya funktioner hela tiden.”

Man 47 år, egenföretagare reklambranschen

4.2.3 Digital kompetens i fyra livsområden

Digitaliseringskommissionen har valt att beskriva hur den digitala kompetensen ser ut inom fyra livsområden: privatliv, samhällsliv, utbildning och arbetsliv. Inom dessa områden utgår utredningen från individen i sin beskrivning av vad digital kompetens innebär. Områdena ger en struktur för att kunna ge en lägesbeskrivning och tydliggöra de behov som finns. Den kompetens man har och utvecklar påverkar och påverkas av varandra inom dessa områden. För att främja användningen av digitaliseringens möjligheter i

samhället kommer utredningen beskriva vilka behov av digital kompetens som kan komma att krävas inom dessa livsområden i framtiden.

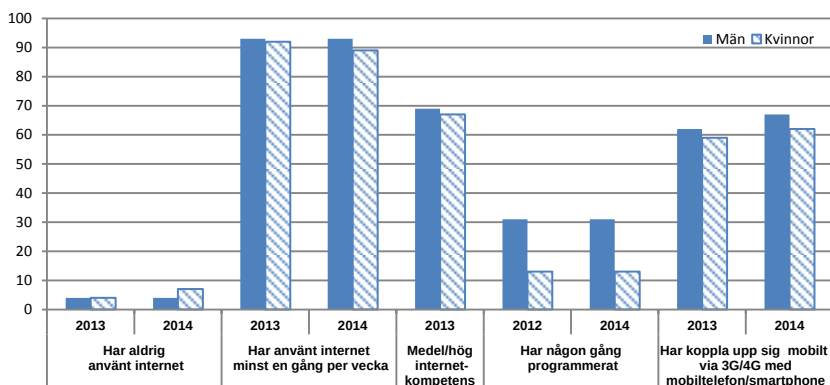
4.3 Digital kompetens i privatlivet

Digital kompetens i privatlivet handlar om vad vi som enskilda individer gör i det digitala. Det digitala privatlivet innehåller områdena kommunikation, informationsinhämtning, lärande, konsumtion (av kommersiella varor och tjänster eller av offentlig service) och eget skapande. Digitaliseringen har både förändrat våra kommunikationsmönster och hur vi konsumerar varor och tjänster.

4.3.1 Användning av internet

Statistiska centralbyrån (SCB) samlar årligen in data om privatpersoners internetanvändning. I nedanstående diagram beskrivs andelen män och kvinnor som använder internet i olika grad men SCB redovisar också resultaten fördelat på åldersgrupper och utbildningsnivå vilket återges i texten.

Diagram 4.1 Internetanvändning



Källa: Statistiska Centralbyrån (SCB) 2014⁶⁸

⁶⁸ Beskrivning av SCB datainsamling se bilaga 6 Beskrivning av statistik och index.

SCB:s undersökning visar att 91 procent använder internet varje vecka och att 6 procent aldrig har använt internet i någon form. I åldersgrupperna under 44 år är det runt 97 procent som använder internet varje vecka och i åldersgruppen 65–74 år och äldre är det 76 procent som gör det. I den senare åldersgruppen återfinns också den högsta andelen (17 procent) som aldrig har använt internet. I gruppen med endast förgymnasial utbildning är det 12 procent som aldrig använt internet. I gruppen pensionärer är det 18 procent som aldrig använt internet. Eftersom äldre både i allmänhet är pensionärer och som grupp har lägre utbildningsnivå är ickeanvändarna i de olika skärningarna i viss utsträckning samma personer. Användningen av internet är relativt stabil under de senaste åren vilket även andra undersökningar visar.⁶⁹

”Jag tänker på något kommunikationsmässigt, telefon - jag vet inte riktigt. Det känns lite som teknik, datorer, telefoner.”

Kvinna 17 år, gymnasieelev

I vilken utsträckning befolkningen har medel eller hög internetkompetens definieras utifrån om man kan utföra minst 3 av 6 specificerade aktiviteter på nätet.⁷⁰ Närmare 70 procent har medel eller hög internetkompetens bland 16–74-åringar i Sverige. Det finns en viss skillnad i kön i åldersgruppen 35–44 år, där en något högre andel av kvinnorna (82 procent) än av männen (74 procent) har denna kompetensnivå. Det finns även skillnader beroende på utbildningsnivå där 84 procent av de med eftergymnasial utbildning har medel eller hög internetkompetens i jämförelse med de med

⁶⁹ Stiftelsen för internetinfrastruktur (2014) *Svenskarna och internet* samt Post- och Telestyrelsen (2013), *Svenskarnas användning av telefoni och internet*.

⁷⁰ Se bilaga 6 Beskrivning av statistik och index.

gymnasial utbildning (64 procent) och de med förgymnasial utbildning (58 procent).

Jämfört med andra datorrelaterade aktiviteter är det relativt få personer, 22 procent, i Sverige som någon gång programmerat. I internationell jämförelse är detta dock en hög andel. Könskillnaden är markant där 31 procent av männen har programmerat i jämförelse med 13 procent av kvinnorna och det är främst i den yngre gruppen, 16–44 år, som många har programmerat, cirka 30 procent. Utbildningsnivån har också betydelse där 31 procent av de som har programmerat innehar en eftergymnasial utbildning jämfört med ca 18 procent av de med förgymnasial och gymnasial utbildning.

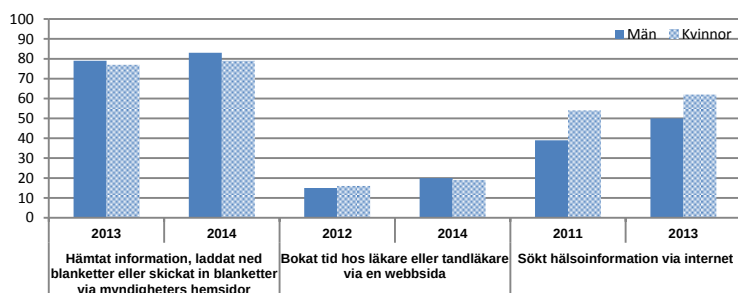
4.3.2 Digital kontakt

Definitionen av vad som anses vara grundläggande aktiviteter för att fungera i vardagslivet är föränderligt. Sociala medier har till exempel inte alltid varit en självklar del av livet medan många upplever att det kan vara svårt att avstå från dem då man lätt hamnar utanför.⁷¹ Många företag men även allt fler offentliga institutioner har utformat sina kundtjänster med hjälp av digitala tjänster vilket innebär att privatpersoner i allt större utsträckning sköter kommunikationen med dessa verksamheter digitalt.

I diagrammet nedan redovisas hur offentliga tjänster används digitalt. Diagrammet visar andelen män och kvinnor och resultat på åldersgrupper och utbildningsnivå återges i texten.

⁷¹ Stiftelsen för internetinfrastruktur (2014) *Svenskarna och internet*, s. 28, <http://www.internetstatistik.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2014/>.

Diagram 4.2 Användning av offentliga tjänster.



Källa: Statistiska Centralbyrån (SCB) 2014

När det gäller användning av offentliga digitala tjänster är det 81 procent som använder sig av dessa i form av att hämta information och ladda ned blanketter etc. Totalt sett använder 56 procent av alla, 16–74 år, internet för att söka hälsoinformation och kvinnor gör det i högre utsträckning (62 procent) än män (50 procent).

Även inom detta område är det lägst användning inom gruppen 65–74 år. I denna åldersgrupp har 63 procent laddat ned blanketter etc. och 32 procent har sökt hälsoinformation på internet. Det har skett en markant ökning mellan åren i denna åldersgrupp avseende att söka hälsoinformation på nätet från 23 procent år 2011 till 32 procent år 2013. En högre andel av individer med eftergymnasial utbildning använder nätet för dessa tjänster, 91 procent för att ladda ned blanketter etc. och 70 procent för att söka hälsoinformation.

Den aktivitet som mest utmärker sig avseende låg användning, är tjänsten att boka tid hos tandläkare och läkare, där genomslaget är svagt hos invånarna oavsett kön eller ålder. De som har en eftergymnasial utbildning använder tjänsten i högst utsträckning, fast även i denna grupp har endast 24 procent bokat tid via nätet.

Samhällstjänster

Förvaltningslagen § 5 reglerar att myndigheterna ska kunna ta emot både besök och telefonsamtal från allmänheten.⁷² Ett antal kommuner arbetar dock aktivt och strategiskt med att styra om kommunikationen till digitala kanaler. Många förskolor och skolor använder i dag e-post som primär kommunikationsväg med föräldrar. De flesta jobb måste sökas digitalt och arbetssökande som saknar egen dator och internetuppkoppling kan gå till arbetsförmedlingen och använda deras datorer.

Samhällsviktiga tjänster utförs även de i allt större utsträckning digitalt, såsom bankärenden, anmälningar till Försäkringskassan och att deklarerar hos Skatteverket.⁷³ Individen förväntas att i större utsträckning kunna använda digitala lösningar när de ska använda olika tjänster såsom att beställa tåg- och flygbiljetter. Det egna initiativet till att använda digitala tjänster, som till exempel att använda hälsoappar, ökar också märkbart.

4.3.3 Digitala tjänster

Genom att människor i Sverige var tidiga med att använda digitala tjänster, och att svenskar har en hög internetanvändning, är Sverige ett av de länder som har högst andel av befolkningen som använder banktjänster över internet.⁷⁴ Bank- eller betalärenden med manuell service erbjuds även fortsättningsvis till kunderna, om än i liten skala och till en relativt hög kostnad för individen.

I diagrammet nedan redovisas mätningar som anger hur vi använder privata tjänster digitalt. Diagrammet visar andelen män

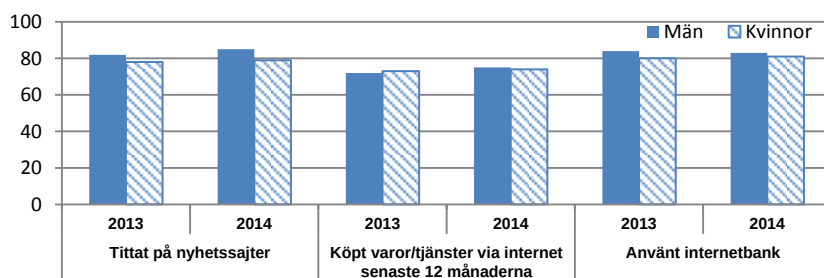
⁷² 5 §, Förvaltningslagen (1986:223).

⁷³ Post- och Telestyrelsen (2013), *Svenskarnas användning av telefoni och internet*, Stiftelsen för internetinfrastruktur (2014) *Svenskarna och internet*, <http://www.pts.se/sv/Dokument/Rapporter/Telefoni/2013/Svenskarnas-anvandning-av-telefoni-och-internet-2013---PTS-ER-201320/>.

⁷⁴ Governo AB (2011), *Nyttan av digital delaktighet ur ett producentperspektiv*, s. 18, http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.digidel.se%2Fwordpress%2Fwp-content%2Fuploads%2FDigidell_Nyttan_singelsidor_Final.pdf&ei=YCLvVLGeBqWAzAO8yYLIBQ&usq=AFQjCNEupPUO3v6AEqHCixY3N3X91NdsbQ.

och kvinnor och resultat på åldersgrupper och utbildningsnivå återges i texten.

Diagram 4.3 Användning av privata tjänster



Källa Statistiska Centralbyrån (SCB, 2014).

Användning av internet för att läsa nyheter och göra bankärenden förekommer i de flesta åldersgrupper och i stor utsträckning, 82 procent. I åldersgruppen 25–44 år använder runt 90 procent internet för att titta på nyhetssajter och 93 procent använder internetbank. I åldersgruppen 65–74 år använder man inte nätet i lika hög grad som yngre för detta. Det är dock 68 procent i denna åldersgrupp som använder internet för att titta på nyheter och nästan lika många som använder internetbank, 65 procent. I denna åldersgrupp använder en högre andel män (75 procent) internetbank jämfört med kvinnor (55 procent). Många använder också nätet för att beställa varor/tjänster, 75 procent. Ökningen från 2013 till 2014 har framförallt skett i de äldre åldersgrupperna. Ökningen är i åldersgruppen 55–74 år runt 8 procentenheter (till 68 procent bland 55–64-åringar och till 50 procent bland 65–74-åringar). De med förgymnasial utbildning är de som i minst grad använder dessa tjänster, 56 procent.

Fildelning förekommer i störst utsträckning bland unga 16–34 år och studerande, runt 50 procent. Det förekommer i mindre utsträckning i de norra delarna, 20 procent, mot övriga delar i landet som ligger runt 28 procent. De flesta användare, 93 procent, har i dag skickat e-post. Alltfler har tittat på rörlig bild via nätet (tvplay-tjänster 28 procent, youtube 47 procent), lyssnat på radio

(21 procent) och musik (57 procent) och allt fler betalar för att lyssna på musik över nätet (38 procent).⁷⁵ Både fildelningen och den illegala nedladdningen av mjukvaror har legat relativt stabilt under de senaste åren. År 2014 visade att 19 procent av svenskarna någon gång använder fildelartjänster för att dela och ladda ner till exempel musik, film, spel och dataprogram, vilket är en minskning från 21 procent 2011, 2012 och 2013. De senaste årens minskning har framförallt skett i de yngre åldersgrupperna.⁷⁶

”IT- världen och det digitala är ganska synonymt. Den kompetensen innefattar samma områden, man är haj på teknologi. Jag är född 90-talist och vuxit upp nära Internet och hela den grejen, ganska naturlig del, men jag har inget stort intresse, jag är ganska medel på den kompetensen tänker jag mig. Jag är som vem som helst, kollar Facebook och använder mail och söker artiklar i skolarbete men inget speciellt utöver det, jag har nog inga speciella kunskaper eller så.”

Man 22 år, universitetsstuderande

Befintlig data skapar nya digitala tjänster

Det digitala ger också upphov till helt nya tjänster, som inte är möjliga utan digitala verktyg. Vissa digitala tjänster fungerar som underhållning medan andra tillhör sådana uppgifter som kan anses

⁷⁵ Stiftelsen för internetinfrastruktur (2014) *Svenskarna och internet*, <http://www.internetstatistik.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2014/>.

⁷⁶ Stiftelsen för internetinfrastruktur (2014), *Svenskarna och internet*, <http://www.internetstatistik.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2014/>.

vara grundläggande i det vardagliga privatlivet. Det handlar inte bara om att överföra tjänster som redan finns till digital form, utan det är nu också möjligt t.ex. att sätta samman såväl nya som befintliga data för att skapa helt nya tjänster.

Människor med kognitiva funktionshinder kan exempelvis använda appen "Resledaren". Appen ger hjälp med information när man reser kollektivt genom påminnelser om tid, information om byten, information vid plötsliga förändringar (som en inställd buss) och hur man ska hitta när man väl klivit av. Det ger denna grupp individer större tillgänglighet till offentligheten, på ett sätt som tidigare inte var möjligt och den ökar därmed möjligheterna för den enskilde individen.⁷⁷

4.3.4 Det digitala skapar nya beteenden

En allt större del av befolkningen gör ingen större skillnad på det digitala och icke-digitala. I dag är integreringen av internet i det övriga livet en självklar del i barns och vuxnas aktiviteter. Många personer använder internet via mobiltelefonen och det enkla gränssnittet gör att alla kanske inte är medvetna om att de använder internet. I en studie om svenskar och briter som står utanför internet intervjuas exempelvis en person som själv anger att han aldrig använder nätet. Under pågående intervju tittar han dock på vädret i sin mobil.⁷⁸

Sakernas internet

Med det som kallas sakernas internet blir gränsen mellan internet och övriga livet än mer osynligt. Fordonstekniken är långt framme i denna utveckling. Navigeringshjälp och digitala styrsystem för fickparkering, farthållning och energibesparing är några exempel på

⁷⁷ <http://www.samtrafiken.se/nyheter/2014/10/21/vinnaren-av-travelhack-2013-lanserar-app/>.

⁷⁸ Reisdorf och Axelsson (2012). *Living Offlin-A Qualitative Study of Internet Non-Use in Great Britain and Sweden*,

http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CC8QFjAB&url=http%3A%2F%2Fbada.hb.se%2Fbistream%2F2320%2F11472%2F1%2FContribution285_new.pdf&ei=0yLvVL7iOcbqyQO4yIHYDw&usg=AFQjCNEuHfPUCi29m1A71lawEMBaNnaU4w.

detta. Här hamnar det digitala direkt in i det som vanligtvis betraktas som icke-digitalt. Med denna utveckling följer också behovet av helt nya kompetenser. Helt självkörande bilar finns redan i dag men hur långt borta vi är från en sådan vardag är svårt att förutspå, dock står det klart att den kompetens som kommer att krävas för att hantera en sådan bil kommer vara annorlunda.⁷⁹

Utvecklingen av sakernas internet går mot alltmer individorienterade tjänster såsom internetuppkopplade övervakningskameror, babymonitorer i hemmet, armband som mäter och levererar biodata till internet, enkla bärbara produkter med ansikts- och röstigenkänningsfunktioner. Med denna utveckling följer också ett integritetsdilemma där användarna i större grad behöver förstå vad det innebär att använda den här typen av produkter och tjänster. Parallellt med det uppstår behovet av en ökad kompetens om säkerhet och integritetsfrågor, såväl hos tillverkare som hos användare.

Det finns stora kompetensbehov vad gäller sakernas internet, såväl i form av kunskap, hur det fungerar, de färdigheter man behöver för att använda det som inställningen till hur och varför man använder det.

4.3.5 Digitala producenter och konsumenter

Det finns en väsentlig skillnad mellan användarna av digitala verktyg och tjänster beroende på vad man gör, hur man gör samt vilken kunskap och medvetenhet man har i användandet. Detta definierar om man som användare är konsument eller producent. De flesta är än så länge primärt konsumenter även om medieanvändningen till viss del har förändrats. Fler användare är mer aktiva genom att exempelvis kommentera nyheter och ge kommentarer i olika sociala medier.

I princip alla svenska barn och ungdomar är i dag digitala.⁸⁰ Den digitala kompetensen är, som tidigare konstaterats, betydligt lägre i de äldsta åldersgrupperna, de över 76 år. Många i den äldre ålders-

⁷⁹ Samtal med Michael Axelsson, vice förbundsordförande, Sveriges trafikskolors riksförbund.

⁸⁰ Stiftelsen för internetinfrastruktur (2014), *Svenskarna och internet*, <http://www.internetstatistik.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2014/>.

gruppen anger att de väljer att inte använda internet⁸¹ Äldre anger att ett viktigt skäl till att vilja använda internet är möjligheten till bättre kommunikation med den yngre generationen, såväl med släktingar som till att mer allmänt känna sig som en del av den yngre kulturen.⁸² Bristande datorkompetens är en annan orsak till att inte vara digitalt delaktig. I Sverige är det 32 procent i åldern 56–65 år, 58 procent i åldern 66–75 år och 84 procent bland åldersgruppen över 76 år som uppger sig ha bristande eller ingen datorkompetens.

”Nollor och ettor som far genom rummet, trådlös uppkoppling. Sådant som är nytt som inte fanns när jag var liten. Sådant som barnen kan som inte jag kan.”

Kvinna 54 år, chefscontroller

Lilla kommissionen, Digitaliseringskommissionens expertgrupp för barn och ungdomar, har intervjuat äldre om hur de ser på internet och vad som skulle få dem att vilja använda det. De nackdelar äldre upplever är, bl.a. säkerhetsrisker, såväl tekniska som att man inte alltid kan lita på innehållet, risker för integriteten och för it-relaterad brottslighet. Många av dem anser också att det är dyrt, krångligt och riskerar att tränga undan vanlig samvaro. De har en känsla av att hamna utanför om de inte är digitala och att det allt oftare förutsätts att alla kan göra saker på nätet. Samtidigt anser de att det finns fördelar med internet som att hålla kontakten med andra, söka information, köpa saker och betala räkningar och att det är miljövänligt eftersom det sparar både papper och transporter.

⁸¹ Stiftelsen för internetinfrastruktur (2013), *Svenskarna och internet*.

⁸² Ericsson Consumerlab, *Connecting the senior generation*, (2014), http://www.ericsson.com/news/140813-connecting-the-senior-generation_244099436_c.

4.3.6 Normerna på nätet är annorlunda

Normer och hur man agerar på nätet skiljer sig i många fall från befintlig lagstiftning. Ett tydligt exempel är fildelning, där unga nätanvändare inte ser något moraliskt problem i att fildela samtidigt som illegal fildelning är en brottslig handling med relativt högt straffvärde.⁸³

Nätkränkningar är ett annat exempel där många användare inte har kunskap om hur lagstiftningen fungerar. En bred majoritet saknar tilltro till rättssamhällets förmåga att hantera nätkränkningar. Den största gruppen som anger att de har gjort saker på nätet som varit kränkande för andra är unga män.⁸⁴ En övergripande analys visar att unga män tycker att olika former av nätkränkningar är mindre allvarliga, medan äldre kvinnor anser att de är väldigt allvarliga. Majoriteten i alla åldersgrupper oavsett kön anser dock att det är allvarligt med nätkränkningar.⁸⁵ Flickor utsätts oftare för sexuella kränkningar och allvarlig nätmobbning än pojkar.⁸⁶

Det finns två pågående utredningar som hanterar problematiken, Den personliga integriteten (Dir. 2014:65), och Ett modernt och starkt straffrättsligt skydd för den personliga integriteten (Dir. 2014:74). De har till uppgift att se över frågorna ur ett lagstiftningsperspektiv.

4.3.7 Användardriven utveckling

En stor skillnad mellan dagens digitalisering och den utveckling som ägde rum för ett drygt decennium sedan är att utvecklingen nu i stor utsträckning drivs av användarna. På 1990-talet drevs utvecklingen av entreprenörer och utvecklare som skapade tjänster och produkter de ville dela med världen. Vid den tiden fanns inte tillräckligt många konsumenter som var intresserade, hade nöd-

⁸³ Svensson och Larsson (2009), *Social norms and Intellectual property – online norms and the European legal development*, <http://lup.lub.lu.se/record/1510388/file/1515776.pdf>.

⁸⁴ Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor (2014), *Nätkränkningar-Svenska ungdomars normer och beteenden*, <http://www.mucf.se/publikationer/natkrankningar>.

⁸⁵ Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor (2014), *Nätkränkningar-Svenska ungdomars normer och beteenden*, s. 33-45.

⁸⁶ Berne, *Cyberbullying in Childhood and Adolescence-Assessment, Coping, and the Role of Appearance*, (2014), Pew Research Center (2014) *Online Harassment*.

vändig infrastruktur eller kompetens för att kunna använda dessa tjänster. Konsumenterna har sedan dess mognat i sin användning av digitala produkter och tjänster och deras efterfrågan driver i dag fram nya tjänster. Mobiltelefonin är en del av förklaringen till detta. En övervägande majoritet av befolkningen i Sverige har mobiltelefoner och använder också internet i mobiltelefonen. Denna användning har ökat från 14 procent (2009) till 65 procent (2014) på bara fem år.⁸⁷

Utbudet anpassar sig i allt större utsträckning till konsumenternas efterfrågan. Ett tydligt exempel på hur konsumenterna har gått före är i underhållningsindustrin, där det länge efterfrågades digitala tjänster som branschen inte erbjöd. Det ledde under en period till en utbredd illegal fildelning, särskilt bland unga. I dag betalar dock alltfler för tjänster som Spotify, Netflix och andra film-streamingtjänster.⁸⁸

4.4 Digital kompetens i samhällslivet

Samhällslivet består av de verksamheter som berör människor som medborgare i samhället. Det handlar exempelvis om de offentliga institutionerna, civilsamhället och kulturlivet. Det svenska civilsamhället består av både stora och små organisationer såsom folkrörelseorganisationer, kooperativ, kyrkor och samfund, politiska organisationer, fackföreningar med flera. Internationellt sett är det svenska civilsamhället räknat i medlemskap och ideellt arbete mycket aktivt. Nästan 80 procent av alla vuxna svenskar är medlem i minst en förening och omkring 50 procent av svenskarna utför frivilligt arbete inom någon ideell organisation.⁸⁹ Organisationerna och deras förhållande till det offentliga är under förändring men också samhället i stort förändras.

Sverige har en lång tradition av en rikstäckande folkrörelse med ursprung i industrisamhället. Sedan 1990-talet har en kraftig minskning av medlemmar skett i politiska föreningar och återväxten av

⁸⁷ Statistiska centralbyrån, www.scb.se.

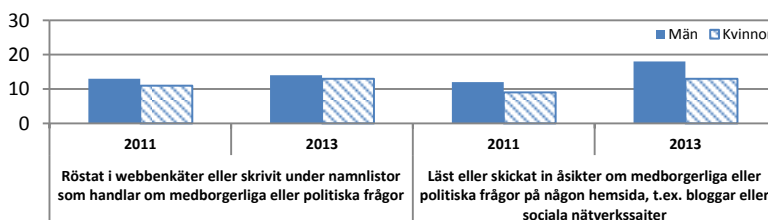
⁸⁸ Stiftelsen för internetinfrastruktur (2014), *Svenskarna och internet*, <http://www.internetstatistik.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2014/>.

⁸⁹ Regeringskansliet, Statsrådsberedningen (2013), Framtidskommissionens slutrapport: *Svenska framtidsutmaningar*, Ds 2013:19. Kapitel 7 Utmaningar för demokrati och jämställdhet. s. 211, <http://www.regeringen.se/sb/d/16541/a/213306>.

unga har varit svag.⁹⁰ Under de senaste 20 åren har de politiska partierna i genomsnitt tappat flera procent av sina medlemmar varje år och knappt fyra procent var medlemmar i något politiskt parti år 2011, mot var fjärde väljare i början på 1960-talet. Digitala medier och interaktiva sociala medier innebär att nya forum och kanaler öppnas för politiska diskussioner vilka kan komma att bli allt viktigare framöver.⁹¹

I diagrammet nedan redovisas mätningar som SCB gjort av några demokratiska aktiviteter på nätet. Diagrammet visar andelen män och kvinnor och i texten återges resultat fördelat på åldersgrupper, utbildningsnivå och inrikes eller utrikes födda.

Diagram 4.4 Demokratisk aktivitet på nätet



Källa Statistiska Centralbyrån (SCB) 2104.

Andelen personer i Sverige som använder internet för att rösta i webbenkäter som handlar om medborgerliga eller politiska frågor är 14 procent. De under 34 år har gjort det i högre utsträckning (18 procent) jämfört med de över 55 år (9 procent). Det finns här en skillnad mellan personer med olika utbildningsbakgrund, där 19 procent av de som har eftergymnasial utbildning röstat i webbenkäter mot 11 procent av de med förgymnasial utbildning. Det finns även en viss skillnad mellan inrikes och utrikesfödda, 14 procent i jämförelse med 10 procent.

⁹⁰ Regeringskansliet, Statsrådsberedningen (2013), *Framtiden och samhällets grundläggande värden*, underlagsrapport nr 6 till Framtidskommissionen, Joakim Ekman. s. 90, <http://www.regeringen.se/sb/d/16883/a/206841>.

⁹¹ Regeringskansliet, Statsrådsberedningen (2013), *Delaktighet i framtiden – utmaningar för jämställdhet, demokrati och integration*, underlagsrapport nr 2 från Framtidskommissionen, Patrick Joyce. Ds 2013:2. s. 99, http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fjamda.ub.gu.se%2Fbibtstream%2F1%2F680%2F1%2Fds13_2.pdf&ei=ICvvVKf-Icj9ygP2hYCADw&usq=AFQjCNEAY7SV1CFgsf3IsbiUJ5PHqFlGsQ.

Personer som har skickat in åsikter om medborgerliga eller politiska frågor på hemsidor eller i sociala medier har ökat med 5 procent mellan 2011 och 2013 till totalt 16 procent och det är något vanligare bland män (18 procent) än kvinnor (13 procent). Var fjärde person med eftergymnasial utbildning har skickat åsikter år 2013 i jämförelse med cirka 13 procent av de med förgymnasial och gymnasial utbildningsnivå. Det har dock skett mer än en fördubbling av personer med förgymnasial utbildning, från 5 procent 2011 till 12 procent 2013, som gjort det. Framförallt har en ökning skett bland män med förgymnasial utbildning, från 5 procent 2011 till 16 procent 2013, som skickat åsikter om medborgerliga eller politiska frågor. En högre andel av utrikesfödda (20 procent) än inrikes födda (15 procent) har använt internet för detta.

Folkbildningen

Folkbildningen är ett viktigt inslag i civilsamhället. Den har utformats med nära anknytning till de traditionella folkrörelserna. Upprinnelsen till folkbildningen och människors bildningsarbete är en strävan efter att kunna påverka och förändra samhället och den egna livssituationen. Historiskt sett har folkbildningen varit ett organ för olika grupper där ambitionen varit att man som individ har kunnat förbättra sin situation i samhället genom bildning tillsammans med andra. Det offentliga har tagit över ansvaret för stora delar av finansieringen av verksamheten och därmed har stat, kommuner och landsting också visst inflytande över dess organisering och inriktning.

Med tiden har det skett en utveckling där Folkbildningen och bildningsarbetet har anpassats till nya behov och nya förutsättningar utifrån den samhällsutveckling som har skett.⁹² Sverige har tio studieförbund, med tillsammans 180 avdelningar, som ingår i folkbildningen och som tillhandahåller ett brett utbud av studie-cirklar för deltagare som på sin fritid väljer att förkovra och utbilda sig för att utvecklas. Studieförbunden bedriver verksamhet i landets samtliga kommuner och finns representerade runt om i landet.

⁹² Regeringen, prop. 2005/2006:92 *Lära, växa, förändra–Regeringens folkbildningsproposition*, s. 7, <http://www.regeringen.se/sb/d/6312/a/60433>.

Studiecirkeln är den vanligast förekommande verksamhetsformen inom studieförbunden och deras verksamheter utgår från det deltagarna vill ha kurser i.⁹³ Varje år arrangeras drygt 270 000 studiecirklar med cirka 1 700 000 deltagare varav nära 650 000 är unika deltagare. Den totala timtiden av studiecirkarna är inom ämnet Data, två procent, och en procent är inom ämnet Teknik och Teknisk industri. I många andra studiecirklar integreras också användning av digitala verktyg och tjänster, exempelvis inom ämnena Konst, Musik och Media, som utgör 61 procent av den totala timtiden i studiecirkarna.⁹⁴ Sedan 2006 har Folkbildningsrådet digital delaktighet som ett av sina prioriterade områden och stöd ges kontinuerligt till kursledare för att de ska öka sina kunskaper och färdigheter.

Folkbildningen menar att människors intressen är en viktig drivkraft för att ta till sig ny teknik. Om teknikanvändningen ger tydliga mervärden t.ex. för en släktforskare eller körsångare i studieförbundsverksamheten så ökar den digitala delaktigheten. Det kräver i sin tur cirkelledare och lärare som är trygga i teknikanvändningen. Folkbildningsrådet uppger att den största utmaningen är en fungerande och naturlig integration av digitala verktyg och tjänster i kurser och cirklar oavsett ämne. Under 2014 intensifierade Folkbildningsrådet arbetet med att utveckla stöd till digital utveckling i studieförbunden genom rådslag och utarbetande av nya insatser.⁹⁵ Resultaten av dessa rådslag är att det råder stor uppslutning bakom att ett digitalt kompetenslyft bör genomföras som en central åtgärd för verksamma ledare i studieförbund och folkhögskolor.⁹⁶

Det finns också ideella initiativ för en ökad digital kompetens utanför de traditionella folkbildningsförbunden. Den ideella föreningen IT-guide har exempelvis arbetat med att ge seniorer

⁹³ Regeringen, prop. 2013/14:172 *Allas kunskap-allas bildning*, s. 10–11, <http://www.regeringen.se/sb/d/18296/a/235700>.

⁹⁴ Totalt har studiecirkarna 1,7 miljoner deltagare men samma deltagare återkommer i mer än en studiecirkel. se Folkbildningsrådet (2014) *Fakta om folkbildning*, <http://www.folkbildningsradet.se/publikationer/Fakta-om-folkbildning/>.

⁹⁵ Folkbildningsrådet (2014), *Folkbildningens arbete med flexibelt lärande och digital delaktighet*, <http://www.folkbildningsradet.se/publikationer/Utvarderingar/Utvarderingar-2013/Folkbildningens-arbete-med-flexibelt-larande-och-digital-delaktighet/>.

⁹⁶ Folkbildningsrådet (2014), *Rådslag 2014 om digital utveckling i folkbildningen, resultat och konsekvenser*, <http://www.folkbildningsradet.se/publikationer/Ovriga-rapporter/resultat-och-konsekvenser-av-radslag-2014-om-digital-utveckling/>.

grundläggande digital kompetens via unga guider med invandrarbakgrund. Vidare har föreningen utbildningar i samarbete med såväl banker som med Arbetsförmedlingen. I det senare fallet är mottagarna nyanlända invandrare.⁹⁷Nätverket för digital delaktighet (Digidel) bedriver även de ett omfattande arbete för att ge fler människor kompetens att använda internet och därmed digitala tjänster. Under Digidels medborgarvecka 2014 deltog 125 organisationer såsom bibliotek och Seniornet och anordnade lokala aktiviteter.⁹⁸

Folkbibliotekens roll

Bibliotekslagen anger att biblioteken skall bidra till digital kompetens: "det vill säga förmågan att utnyttja informationsteknik för att inhämta och värdera information".⁹⁹ Biblioteken har ansvar för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas i grupper där kunskap saknas, med ett särskilt ansvar för personer med funktionsnedsättningar och annat modersmål än svenska. De ska också bidra till bättre kunskaper hos redan tekniskt kunniga i att värdera digitalt tillgänglig information. I dag fungerar folkbiblioteken på många orter som samlingsplatser där personer i digitalt utanförskap kan få hjälp att hantera det digitala.¹⁰⁰

4.4.1 Demokrati i den digitala tidsåldern

Bilden av det framväxande informations- och nätverkssamhället där kommunikation ofta sker digitalt, som över internet och i sociala nätverk, innehåller flera delar. Internet upptar en allt större del av vår tid och har förändrat våra konsumtionsmönster.

De sociala nätverken består med att upprätthålla kontakten med vänner eller anordna engagemang i olika former oavsett om de är privata eller offentliga evenemang eller demonstrationer. Även

⁹⁷ Samtal med Gunilla Lundberg, IT-guide.

⁹⁸ Digidelnätverket (2014), Rapport från Digidelnätverket: *Digidels medborgarvecka 6–12* oktober 2014, <https://samverkansledningdigidel.wordpress.com/2014/10/21/medborgarveckan2014/>.

⁹⁹ Regeringen, prop. 2012/13:147, *Ny bibliotekslag*, <http://www.regeringen.se/sb/d/16860/a/215252>.

¹⁰⁰ Se exempelvis Region Skånes projekt för digital delaktighet inom Digidel 2013.

politiska diskussioner förs i olika konstellationer i sociala medier och nya politiska rörelser interagerar via nätet. Digitaliseringen ökar möjligheter för alla att inhämta och sprida information, kunskap och åsikter på ett sätt som inte tidigare varit möjligt. Detta kan skapa nya forum för den dialog och de interaktioner som en levande demokrati behöver.

”Jag tänker på någon som syns mycket i sociala media.”

Kvinna 28 år, egenföretagare frisör

Dessa möjligheter har gett oss en ständig tillgång till och möjlighet att sprida information. Det har i sin tur skapat helt nya mönster för hur människor interagerar med och förstår sin omvärld. Informationsflöden kan inte kontrolleras på samma sätt som det tidigare har varit möjligt att göra. Det innebär att traditionella auktoriteter utmanas på ett sådant sätt att det kan få såväl politiska, ekonomiska som kulturella konsekvenser.¹⁰¹ Samtidigt betyder det också att det oöverskådliga och mycket omfattande utbudet av information, sociala nätverk och medier ger ökande skillnader i mediekonsumtion.

Sveriges Kommuner och Landstings (SKL) årliga granskning av medborgarnas möjligheter att få information om kommunerna via kommunernas webbplatser visar att den kommunala öppenheten har ökat år för år under perioden 2009–2014. Kommunernas öppenhet granskas utifrån 35 frågeställningar/kriterier som på olika sätt berör medborgarnas möjlighet att få information om kommunen och de förtroendevalda samt insyn och delaktighet i den demokratiska processen. Den senaste mätningen från 2014 visade att Sveriges kommuner uppfyllde i genomsnitt 70 procent av frågeställningarna/kriterierna som handlar om öppenhet och

¹⁰¹ Regeringskansliet, Statsrådsberedningen (2012), *Framtidens civilsamhälle*, underlagsrapport till Framtidskommissionen, s. 103, <http://www.regeringen.se/sb/d/108/a/219099>.

påverkan, vilket var två procentenheter mer än år 2013 och 22 procentenheter mer än år 2009.¹⁰²

Den digitala utvecklingen förändrar villkoren för att delta i samhället och i debatter genom att nya kanaler utvecklas. Det ställer allt större krav på individens kompetens. En demokratiutredning tillsattes 2014 som ska belysa hur individens möjligheter till delaktighet i och inflytande över det politiska beslutsfattandet mellan de allmänna valen kan stärkas. Digitaliseringen är en bland flera faktorer som utredningen kommer att belysa.¹⁰³

Medias påverkan på demokratin

Digitaliseringen förändrar opinionsbildningen genom att den dominerande roll som traditionella medier (dagstidningar och public service, tv- och radiokanaler) länge har haft, i att tolka, definiera och formulera frågor i samhällsdebatten, förskjuts till andra forum, vilket är positivt då det bidrar till ett större och bredare engagemang. Det innebär också att många kan välja att ta del av information och åsikter som bekräftar den verklighetsbild man redan har, vilket inte bidrar till förståelse för olika perspektiv på samhällsfrågor.

Individen har också möjlighet att ta del av ett allt större utbud av medier och nyheter vilket riskerar att leda till att allt färre i samhället har gemensamma referensramar. Det innebär en utmaning för demokratin då den sociala sammanhållningen riskerar att försvagas. För den sociala sammanhållningen är en någorlunda gemensam verklighetsuppfattning central och bildar grunden för samtal och dialog. Studier visar att skillnaden ökar mellan de individer som är motiverade och har förmåga att söka information, kunskap och fördjupning än de som inte är det.¹⁰⁴ Individens utbildningsnivå har generellt sett stor betydelse för motivationen att söka information, kunskap och fördjupning. Denna skillnad kan

¹⁰² "Information till alla-en granskning av information till medborgarna"
<http://skl.se/4.409b7ad7144f9a5c5ae78603.html>.

¹⁰³ Kommittédirektiv 2014:111, <http://www.regeringen.se/sb/d/16266/a/243926>.

¹⁰⁴ Regeringen (2013), Framtidskommissionens slutrapport, *Svenska framtidsutmaningar*, Ds 2013:19. Kapitel 7 Utmaningar för demokrati och jämställdhet,
<http://www.regeringen.se/sb/d/16541/a/213306>.

öka polariseringen i samhället och försvaga den demokratiska dialogen. Framtidskommissionen för fram att en förutsättning för demokratin är att dessa kunskapsklyftor inte blir för stora och att behovet av gemensamma referensramar behöver mötas.¹⁰⁵

Inom medieområdet pågår ett arbete, på såväl nationell som internationell nivå, med att föra fram frågan om vilken kunskap och kompetens som individer behöver utifrån digitaliseringen och utvecklingen inom medieområdet. Sektorn använder begreppet medie- och informationskunnighet (MIK) som betonar att individer behöver kunskap om mediernas roll i samhället, hur medier fungerar och skapar mening och hur medie- och informationsindustrin fungerar. MIK fokuserar på områdena att finna, analysera och kritiskt värdera information samt det egna skapandet av medier och att kommunicera dessa.^{106 107}

Kulturlivet

Att främja och göra kulturlivet tillgängligt och att bevara och tillgängliggöra vårt kulturarv är viktiga uppgifter för hela samhället – det allmänna lika väl som den enskilda. Alla individer ska ges möjlighet att delta i kulturlivet. Kulturen påverkas också av den globalisering och teknikutveckling som sker. De tekniska framstegen, genom tillgången till internet, ger kulturlivet och individen nya möjligheter till eget deltagande och medskapande samt ökat konsument- och medborgarinflytande. Internet har genom den höga tillgängligheten och snabba spridningseffekten gett ett vidgat kulturutbud.¹⁰⁸ Internet förändrar också förutsättningarna för

¹⁰⁵ Regeringen (2013), Framtidskommissionens slutrapport, *Svenska framtidsutmaningar*, Ds 2013:19. Kapitel 7 Utmaningar för demokrati och jämställdhet, <http://www.regeringen.se/sb/d/16541/a/213306>.

¹⁰⁶ Se MIK-rummet, <http://mik.statensmedierad.se/>.

¹⁰⁷ Nordicom (2014), *Medie- och informationskunnighet. En nyckel till demokrati och yttrandefrihet*,

<http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCUQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.nordicom.gu.se%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Fkapitel-pdf%2Fcarlsson.pdf&ei=0C7vVIKfLoTnyQOlmYLwCQ&usg=AFQjCNGViRvZV2DplWqAgy6szQ11rQqxbA>.

¹⁰⁸ Regeringen, prop. 2009/2010:3 Tid för kultur, s. 13-17, <http://www.regeringen.se/sb/d/11704/a/132104>.

kunskapsspridning vilket kan förändra konsumtionsmönstret i ett längre perspektiv.

4.4.2 Ett samhällsliv i förändring

Den strukturella förändring som kommer med digitaliseringen innebär att organisationer och institutioner både utvecklas och förändras i hur de ska värdera ny kunskap och vilken kunskap som kan anses vara trovärdig.¹⁰⁹

Allt tyder på att vi står inför en genomgripande förändring av grundläggande samhällsstrukturer som är mycket svåra att förutspå. Som samlande begrepp för detta fenomen använder man ofta "den digitala revolutionen".¹¹⁰ Då det mesta i dag placeras i en digital kontext och digitala medier och teknologier utgör en fundamental del av vår tillvaro, blir en av knäckfrågorna hur stor tillit vi kan eller ska ha till digitala systemen.

"Ett smartare samhälle."

Kvinna 33 år, projektledare organisation

Smarta städer-stadsutveckling i informationssamhället

Samhällsutvecklingen innebär att urbaniseringen ökar vilket ger utmaningar för stadsutvecklingen. Ett växande koncept är det som kallas smarta städer. Det innebär att städer ska bli mer hållbara och funktionella utifrån de möjligheter digitaliseringen innebär.

¹⁰⁹ Larsson, Stefan och Runesson, Per (2014), DigiTrust: Tillit till det digitala, Pufendorinstitutet, Lunds universitet, s.8, <https://lup.lub.lu.se/search/publication/4461283>.

¹¹⁰ Kenneth Nyberg, Från stordatorer till sociala medier, 2014, <http://digihist.se/1-den-digitala-revolutionen/fran-stordatorer-till-sociala-medier/>.

Utvecklingen av smarta städer har växt fram ur ett allt större behov av att möta de miljö-, energi- och klimatutmaningar som den ökade urbaniseringen innebär.¹¹¹ Ambitionen med smarta städer har över tid också utvecklats till att it och digitalisering används för att skapa städer som är hållbara inte bara ur miljöaspekter utan också i ekonomiskt, socialt och kreativt hänseende och inte minst avseende de inkluderande aspekterna.¹¹² Användningen av informations- och kommunikationsteknik genom big data och sakernas internet möjliggör stadsutveckling av smarta städer. Smarta städer med dess insamling och användning av individdata innebär också en utmaning för den personliga integriteten.

Kampen om våra data

Den tekniska infrastrukturen som finns tillgänglig för att lagra data innebär att stora mängder information går att samla in över hur vi rör oss såväl i den fysiska som i den digitala världen. Kampen om våra data blir till stora delar en fråga om vem som ska äga och ta del av våra data, vem som ska få veta vad vi gör och vem som ska få göra något med den informationen. Detta lyfter frågan om statens förhållande till medborgarna och i vilken mån medborgarna har förtroende för sin stat och för den delen andra stater. Centrala samhällsfrågor som då uppstår är tilliten till systemen och frågan om integritet och säkerhet.

4.4.3 Tillit, integritet och säkerhet

I dag är digitala verktyg en integrerad del av våra liv där väl-informerade och medvetna it-användare som ställer krav på säkerheten är avgörande för tilliten till digital kommunikation.

¹¹¹ Göteborg stads arbete med smart cities.

http://goteborg.se/wps/portal/invanare/kommun-o-politik/internationellt-samarbete/europeiskt-samarbete/euprojekt/smart-cities--projekt!/ut/p/b1/04_SjzQ0MjAxNTc0N9GP0I_KSyzLTE8syczPS8wB8aPM4kMNDQItN AwdDdwNPF0NHP29zMy8AjyN_b2MgAoigQoMcABHA0L6_Tzyc1P1c6NyLADDKzdS/dl4/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/.

¹¹² Se exempelvis EU:s arbete inom området <http://www.smart-cities.eu/?cid=01&ver=3> och IBM En smart stad – ett holistiskt perspektiv på samtliga system, http://www.ibm.com/smarterplanet/se/sv/smarter_cities/cities/.

Allmänheten har hög tillit till olika samhällsfunktioner som banker, bibliotek och medier vid övergången till det digitala. En majoritet anser att myndigheter har rätt att samla in och bearbeta data som berör dem. Säkerhetsaspekten är en betydande faktor men är inte tillräcklig för att vinna användarnas hela tillit till de digitala systemen.¹¹³

I Post och Telestyrelsens senaste konsumentundersökning om internetsäkerhet från år 2013 uppgav 50 procent av de svarande (i åldern 16–84 år) att de har tillräcklig information för att hålla sig uppdaterade om säkerhet på internet. Jämfört med de tidigare undersökningstillfällena år 2009 och 2011 har andelen svarande med denna uppfattning minskat marginellt (3 procentenheter). Denna minskning kan dels bero på minskad kompetens, men även att insikterna om hur svårt det är att uppnå tillräcklig säkerhet har ökat.¹¹⁴

Rättsystemet spelar en viktig roll i att reglera datainsamling om medborgarna. Regler och avtal som finns ska skydda individens integritet, i den datainsamling som nu är möjlig att göra om dem, och de tekniska lösningarna behöver utvecklas för att säkerställa ett tillräckligt skydd. Inom EU pågår ett arbete med att se över hur personuppgifter får samlas in och bearbetas. EU-kommissionen uppger att de nya reglerna syftar till att bättre skydda individens integritet.¹¹⁵

Demokratifrågan aktualiseras också där det finns skillnader mellan hur medborgarna ser på den övervakning som finns och under vilka villkor den kan betraktas som acceptabel. Tilliten är en fråga om respekt för individens integritet vilket är central när det ställs i relation till olika samhällsfunktioner som myndigheter, serviceinrättningar och medier. Det är något som måste värnas i det digitala samhället.¹¹⁶

¹¹³ Larsson, Stefan och Runesson, Per (2014), DigiTrust: Tillit till det digitala, Pufendorinstitutet, Lunds universitet, <https://lup.lub.lu.se/search/publication/4461283>.

¹¹⁴ Post- och telestyrelsen (2013) Konsumentundersökning om internetsäkerhet. s. 24, <http://www.pts.se/sv/Dokument/Rapporter/Internet/2013/Konsumentundersokningom-internetsakerhet/>.

¹¹⁵ EU-kommissionen http://ec.europa.eu/justice/newsroom/data-protection/news/120125_en.htm.

¹¹⁶ Larsson, Stefan och Runesson, Per (2014), DigiTrust: Tillit till det digitala, Pufendorinstitutet, Lunds universitet, s. 44-45, <https://lup.lub.lu.se/search/publication/4461283>.

4.5 Digital kompetens i utbildning

Det svenska utbildningsväsendet har som målsättning att ge individer de kunskaper och förmågor de behöver för att påverka sina livsförutsättningar och sin framtid.

I dag är datorer, it och internet centrala verktyg för att få kunskap. Samtliga skolformer och utbildningar arbetar för att utveckla elevernas och de studerandes förmåga att använda modern teknik, för att söka information, kommunicera och interagera. Det livslånga lärandet delas in i olika former av lärande; formell utbildning, icke-formell utbildning och informellt lärande. Utbildningsväsendet ansvarar för det formella lärandet.¹¹⁷

4.5.1 Utbildningen i kunskapssamhället

I dagens kunskapssamhälle får förskola, skola och högre utbildning en allt viktigare betydelse för att skapa tillväxt och välfärd i en alltmer konkurren utsatt omvärld.¹¹⁸ Barn, elever och studerande behöver grundläggande kunskaper och förmågor för att fortsätta utvecklas men också för att ständigt kunna lära nytt. För de flesta människor kommer arbetsuppgifterna att växla någon gång under arbetslivet. Det innebär att det ställs högre krav på flexibilitet, kreativitet och nytänkande och att betydelsen av specifika sakkunskaper minskar något. Däremot ökar betydelsen av inlärningsförmåga, kritiskt tänkande, problemlösningsförmåga, kommunikationsförmåga och förmåga att hantera en stor mängd information.¹¹⁹

Under de senaste decennierna har utbildningssektorn också fört in dessa förmågor i styrdokument. De uttrycks på olika sätt i olika policy- och inriktningsdokument. I styrdokument för det

¹¹⁷ Formell utbildning omfattar det reguljära utbildningsväsendet. Icke-formell utbildning är organiserad vid sidan av det reguljära utbildningsväsendet. Icke-formell utbildning kan delas upp på personalutbildning och icke-formell utbildning på fritiden.

¹¹⁸ Björklund, A., Fredriksson, P., Gustafsson, J-E., Öckert, B. (2010) *Den svenska utbildningspolitikens arbetsmarknadseffekter. Vad säger forskningen?* IFAU Rapport 2010:13, <http://www.ifau.se/sv/Forskning/Publikationer/Rapporter/2010/Den-svenska-utbildningspolitikens-arbetsmarknadseffekter-vad-sager-forskningen/>.

¹¹⁹ Globaliseringsrådets kansli (2009), *Utvecklingskraft och omställningsförmåga. En globaliserad svensk ekonomi*. Slutrapport. s. 102, <http://www.regeringen.se/sb/d/5146/a/126550>.

svenska skolväsendet ingår skrivningar av generell karaktär i samtliga ämnen, såsom analys och problemlösningsförmåga, kreativitet och självtillit, tilltro till egen förmåga och att eleverna ska utveckla förståelse för olika aspekter och perspektiv. I grund- och gymnasieskolan eftersträvar varje ämne att utveckla elevernas förmåga att reflektera, analysera och kritiskt granska, söka och värdera information, uttrycka och värdera olika ståndpunkter etc.¹²⁰ I högskolelagen beskrivs de generella färdigheter som utbildning ska utveckla hos de studerande på följande sätt: ”förmåga att göra självständiga och kritiska bedömningar, förmåga att självständigt urskilja, formulera och lösa problem och beredskap att möta förändringar i arbetslivet”.¹²¹

Digital kompetens är en av flera generella kompetenser

De generella kompetenserna blir även de allt viktigare inom utbildningsväsendet. Detta som en följd av att fler länder infört kompetensbaserade läroplaner samt att en harmonisering av styrdokumentet för utbildningar skett. Det innebär en delvis förändrad syn på vilka kunskaper och förmågor som behövs och kommer att behövas i framtiden. Här betonas även så kallade icke-kognitiva förmågor som handlar om individers attityder och beteenden. De kan exempelvis vara förmågor som motivation, samarbetsförmåga, självdisciplin och ansvarstagande.¹²² Det är mot bakgrund av denna utveckling av synen på kunskap, färdigheter och attityder som begreppet kompetens vuxit fram och i den kontexten som digital kompetens ses som en nyckelkompetens.

¹²⁰ Skolverket (2011), Läroplaner och kursplaner för grundskolan, <http://www.skolverket.se/laroplaner-amnen-och-kurser/grundskoleutbildning/grundskola> och Läroplan, examensmål och gymnasiegemensamma ämnen för gymnasieskola 2011, http://www.skolverket.se/om-skolverket/publikationer/visa-enskild-publikation?_xurl_=http%3A%2F%2Fwww5.skolverket.se%2Fwtpub%2Fws%2Fskolbok%2Fwpubext%2Ftrycksak%2FRecord%3Fk%3D2705.

¹²¹ Högskolelagen 2006:173, 8 §.

¹²² Skolverket (2013), *Betydelsen av icke-kognitiva förmågor*. Aktuella analyser. http://www.skolverket.se/om-skolverket/publikationer/visa-enskildpublikation?_xurl_=http%3A%2F%2Fwww5.skolverket.se%2Fwtpub%2Fws%2Fskolbok%2Fwpubext%2Ftrycksak%2FRecord%3Fk%3D2981.

4.5.2 Utbildningsväsendet – omfattar en tredjedel av befolkningen

Utbildningsväsendet i Sverige består av skolformerna förskola, förskoleklass, grundskola (och grundsärskola, specialskola, sameskola), fritidshem, gymnasieskola (och gymnasiesärskola) samt kommunal vuxenutbildning (och särskild utbildning för vuxna och utbildning i svenska för invandrare). Yrkeshögskolan är en eftergymnasial utbildning liksom utbildning vid högskola och universitet. Folkhögskolornas långa kurser räknas också in i det formella lärandet.¹²³

Skola och utbildning är centrala i ett digitaliserat kunskaps-samhälle och de berör dagligen en stor del av befolkningen vilket gör att denna sektor är central för Sveriges möjligheter att använda digitaliseringens möjligheter. Närmare tre miljoner ingår i utbildningsväsendet som barn, elev, studerande eller undervisande personal. Minst 2,5 miljoner barn, unga och vuxna ingick i utbildningsväsendets verksamheter år 2013. De som arbetar med pedagogisk verksamhet och undervisning uppgick till över 300 000 personer.¹²⁴

4.5.3 Digitalisering i utbildningar

Digitaliseringen påverkar skola och utbildning i grunden. Lärande handlar om överföring av kunskaper och utveckling av färdigheter vilket sker genom information, kommunikation och interaktion. Det är just dessa områden som digitaliseringen transformerar.¹²⁵

I Digitaliseringskommissionens delbetänkande, *En digital agenda i människans tjänst – en ljusnande framtid kan bli vår*¹²⁶, är digitaliseringen i grund-, gymnasieskolan och den högre utbild-

¹²³ Inom EU och i annan internationell statistik ingår folkhögskolornas långa kurser i formell utbildning.

¹²⁴ Se bilaga 6, Beskrivning av statistik och index.

¹²⁵ Digitaliseringskommissionens definiering av begreppet digitalisering görs i dessa två betydelser. Se Digitaliseringskommissionen, *En digital agenda i människans tjänst – en ljusnande framtid är vår*. Delbetänkande. SOU 2014:13, s. 28, <https://digitaliseringskommissionen.se/rapporter/en-digital-agenda-i-manniskans-tjanst-en-ljusnande-framtid-kan-bli-var-sou-201413/>.

¹²⁶ Digitaliseringskommissionen, *En digital agenda i människans tjänst – en ljusnande framtid är vår*. Delbetänkande. SOU 2014:13,

ningen i fokus. Utredningen går i detta avsnitt inte in på dessa skolformer igen. Förskolan är det första steget i det formella livslånga lärandet och därmed en verksamhet som lägger grunden för det fortsatta lärandet. Situationen i förskolan behandlas inte närmare då insatser för förskolan bör, där det är relevant, hanteras ihop med insatser för grund- och gymnasieskolan och de som är verksamma inom dessa skolformer.

I detta avsnitt fokuserar utredningen på de formella utbildningsområden som inte belysts tidigare dvs. yrkeshögskolan och folkhögskolornas verksamhet.

4.5.4 Flexibla utbildningar

Utbildningar med stark arbetslivsanknytning

Yrkeshögskoleutbildningar (YH) och kvalificerade yrkesutbildningar (KY) är eftergymnasiala utbildningar som kombinerar teoretiska studier med arbetslivsanknytning utifrån arbetslivets behov av kompetens. I takt med en allt större omställning inom arbetslivet till följd av globalisering och teknikutveckling ökar behovet av utbildningar som utgår från behov inom olika yrkessektorer.¹²⁷

Yrkeshögskolan startade 2009 efter en allt större efterfrågan på utbildningar som svarar mot behoven av kvalificerad arbetskraft i arbetslivet. Utgångspunkten var och är att arbetsliv och utbildningsanordnare utformar utbildningarna utifrån arbetslivets behov. Det regionala perspektivet är centralt och utbildningar som ger störst effekt i arbetslivet ska prioriteras. Statliga universitet och högskolor, kommuner, landsting och enskilda utbildningsanordnare ansöker om att utbildningen ska ingå i yrkeshögskolan efter initiativ från arbetslivet och deras behov av en specifik kompetens.

¹²⁷ Se Myndigheten för yrkeshögskolans instruktion, SFS Förordning (2011:1162) med instruktion för Myndigheten för yrkeshögskolan. http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Forordning-20111162-med-ins_sfs-2011-1162/.

Utbildningarna inom Yrkeshögskolan ska:

Ha sin grund i kunskap som genererats dels i produktionen av varor och tjänster, dels i vetenskap och utformas så att en hög kvalitet och yrkesrelevans nås.

Ge sådana teoretiska, praktiska och erfarenhetsbaserade kunskaper som krävs för att självständigt och i arbetslag kunna utföra kvalificerade uppgifter i arbetslivet.

Präglas av såväl stark arbetslivsanknytning som teoretisk förankring.

Utvecklas och bedrivs i samverkan mellan arbetsliv och utbildningsanordnare.

Bidra till att bryta traditioner i fråga om könsbundna utbildnings- och yrkesval.¹²⁸

Varje utbildning har en ledningsgrupp som formar utbildningen. Majoriteten av representanterna i ledningsgrupperna kommer från arbetslivet och specifikt från den berörda branschen. Utbildningarna blir på så sätt flexibla och anpassningsbara för att tillgodose kompetensbehov över tid. Utbildningarna kombinerar teoretiska studier med en stark arbetslivsanknytning vilket i praktiken innebär att delar av utbildningen sker genom praktik, lärande i arbete (LIA).

Utifrån analyser av arbetsmarknadens behov av utbildningar beslutar Myndigheten för yrkeshögskolan vilka utbildningar som ska ingå i yrkeshögskolan och statsbidrag beviljas till utbildningsanordnarna.¹²⁹

Ett av utbildningsområdena är Data/IT. Det är det utbildningsområde där efterfrågan ökat mest sedan 2010 och områdets andel av alla pågående utbildningar var 2013 tio procent. Under perioden 2011–2013 har antalet beviljade utbildningar inom

¹²⁸ Myndigheten för yrkeshögskolan (2014), *Årsrapport 2014 Yrkeshögskolan, kompletterande utbildningar samt tolkutbildning inom folkbildningen*. s.11, <https://www.myh.se/Publikationer/Arssrapport-2014-Yrkeshogskolan-kompletterande-utbildningar-samt-tolkutbildning-inom-folkbildningen/>.

¹²⁹ Myndigheten för yrkeshögskolan (2014), *Årsrapport 2014 Yrkeshögskolan, kompletterande utbildningar samt tolkutbildning inom folkbildningen*, <https://www.myh.se/Publikationer/Arssrapport-2014-Yrkeshogskolan-kompletterande-utbildningar-samt-tolkutbildning-inom-folkbildningen/>.

Data/IT fördubblats, från 20 till 39 stycken.¹³⁰ Antalet studerande som gick Data/IT utbildningar var år 2013 närmare 4 700 stycken och runt tre av fyra av dessa var män. För att kunna möta arbetslivets behov av yrkeshögskoleutbildade inom Data/IT behöver rekryteringen av nya studerande öka de närmaste åren.¹³¹ Myndigheten för yrkeshögskolan menar dock att många som skulle vilja gå dessa utbildningar har otillräckliga förkunskaper i ämnet programmering.

Yrkeshögskolan ser även via ansökningar från utbildningsanordnarna, hur områden som media och grafiska branschen, process- och byggindustrin samt hälso- och sjukvårdssektorn får allt större inslag av digitalisering. Därmed blir yrkeshögskolan i någon mening en indikator på hur arbetslivet digitaliseras.¹³² Det saknas däremot statistik om i vilken utsträckning de övriga yrkesutbildningarna arbetar med it eller digitala verktyg och tjänster.

Myndigheten för yrkeshögskolan ansvarar även för att samordna en nationell struktur för validering av utbildning och yrkeskompetens, och är nationell samlingspunkt för European Qualifications Framework (EQF) som ska göra det lättare att jämföra utbildnings- och yrkeskvalifikationer inom EU.¹³³

Folkhögskolornas långa kurser

Folkbildningsrådet framförde 2009 att det borde vara självklart att se de digitala färdigheterna som den fjärde basfärdigheten utöver att läsa, skriva och räkna.¹³⁴ Under 2007 och 2008 hade de i uppdrag av regeringen att göra särskilda insatser för att främja digital delaktighet. Sedan dess har området prioriterats inom

¹³⁰ Denna prioritering kommer att slå igenom i statistiken över pågående utbildningsomgångar från Myndigheten för yrkeshögskolan först 2014.

¹³¹ Se synpunkter i Myndigheten för yrkeshögskolans yttrande över En digital agenda i människans tjänst – en ljusnande framtid kan bli vår (SOU 2014:13).

¹³² Myndigheten för yrkeshögskolan har för Digitaliseringskommissionens räkning genomfört en kartläggning för att få en uppfattning om digitala inslag i yrkeshögskoleutbildningar de senaste åren.

¹³³ European Qualification Framework (EQF), http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/living_and_working_in_the_internal_market/c11104_en.htm.

¹³⁴ Folkbildningsrådet (2013), *Folkbildningens arbete med flexibelt lärande och digital delaktighet*, <http://www.folkbildningsradet.se/publikationer/Utvarderingar/Utvarderingar-2013/Folkbildningens-arbete-med-flexibelt-larande-och-digital-delaktighet/>.

Folkbildningsrådet och detta finns även angivet i regeringens riktlinjer till rådet.

En utvärdering av folkbildningens arbete med it och digitala verktyg visade att folkhögskolorna har ökat användningen av flexibelt lärande under det senaste decenniet men att det fortfarande sker i liten omfattning. För att bidra till att utveckla användningen av it i svensk folkbildning liksom digital delaktighet vill folkbildningen öka andelen kurser som tillåter flexibelt lärande och kompetensen hos lärarna. Med ett digitalt lärarlyft, där kunskapen om de digitala möjligheterna i lärandet står i fokus, avser man att öka det digitala inom folkhögskolornas utbildningar.

4.6 Digital kompetens i arbetslivet

Sverige har rankats som ett av världens mest kreativa länder av Global Creativity Index. Indexet (tre T: teknik, talang, tolerans) mäter befolkningens teknologiska kunnande, arbetskraftens kapacitet och kompetens samt öppenhet för nya idéer.¹³⁵ Det finns en stark tillväxtpotential inom hela näringslivet om företagens kärnverksamheter och affärsprocesser kopplas mot digitaliseringen. En ytterligare bidragande framgångsfaktor är dessutom om digital kompetens finns och utvecklas hos arbetstagarna. Därmed blir arbetstagarna viktiga aktörer för att realisera möjligheterna och vinsterna med digitalisering i företagen.¹³⁶ Det innebär att Sverige har goda förutsättningar att i ännu högre grad öka tillväxt, konkurrenskraft och handel.

Näringsliv och offentlig sektor har en alltmer omfattande grad av digitalisering i arbetslivet oavsett om kärnverksamheterna är digitala eller inte. It-lösningar som leder fram till nya produkter och tjänster, utvecklingen av en effektivare administration men också en ökad it-användning, kan ge ökad konkurrenskraft eller ge tillgång till nya marknader. Detta kan tillämpas på såväl närings-

¹³⁵ Regeringen, Statsrådsberedningen (2013) Sveriges framtidsutmaningar – slutrapport från regeringens framtidskommission, Ds 2013:19, s. 19–20, <http://www.regeringen.se/sb/d/16541/a/213306>.

¹³⁶ Tillväxtanalys (2014), Rapport 2014:13, Digitaliseringens bidrag till tillväxt och konkurrenskraft i Sverige, <http://www.tillvaxtanalys.se/sv/publikationer/rapportserien/rapportserien/2015-01-15-digitaliseringens-bidrag-till-tillvaxt-och-konkurrenskraft-i-sverige.html>.

livets som den offentliga sektorns verksamheter. I princip alla tjänsteföretag men även många tillverkande företag, oavsett sektor arbetar i dag digitalt vare sig det gäller utvecklingsarbete, digitala tjänster eller arbete med digitala verktyg.

Digitaliseringen påverkar också företagandet genom att det bidrar till att demokratisera entreprenörskapet. Nystartade innovativa företag kan i dag etablera sig internationellt och utmana globala jättar redan vid start. Digitaliseringen har bidragit till detta genom att entreprenörens möjlighet att gå från idé till produkt har förenklats och tiden från idé till produkt har förkortats.¹³⁷

4.6.1 Den digitala tjänsteindustrin

It- och telekomsektorn förväntas fortsatt utvecklas starkt i förhållande till den övriga ekonomin. Det beror främst på digitaliseringens spridning och betydelse för de flesta verksamheter, men också på det starka trycket på produktutveckling såväl inom it-sektorn som inom andra sektorer där it och telekom är bärande delar. Det leder till ett ökat kompetensbehov där systemutveckling kommer att ske på en högre och alltmer komplex nivå. Kompetens kommer också att krävas för att anpassa system till kundens processer och för att hantera telekominfrastruktur.¹³⁸

Arbetsförmedlingen konstaterar i sin långsiktiga utblick¹³⁹ att arbetslösheten är förhållandevis låg i sektorn och de som är arbetslösa saknar eller har en utbildningsinriktning som inte motsvarar det arbetsgivarna efterfrågar. Kvalificerad it-personal efterfrågas inom de flesta områdena på arbetsmarknaden, inom såväl privat som offentlig verksamhet. Personer som utöver sina kompetenser inom it även har erfarenhet av den verksamhet it-systemen används inom är ofta eftertraktade. Efterfrågan på spetskompetens i it-sektorn väntas fortsatt öka vilket innebär goda möjligheter för anställning då det förväntas vara liten konkurrens om de jobben.

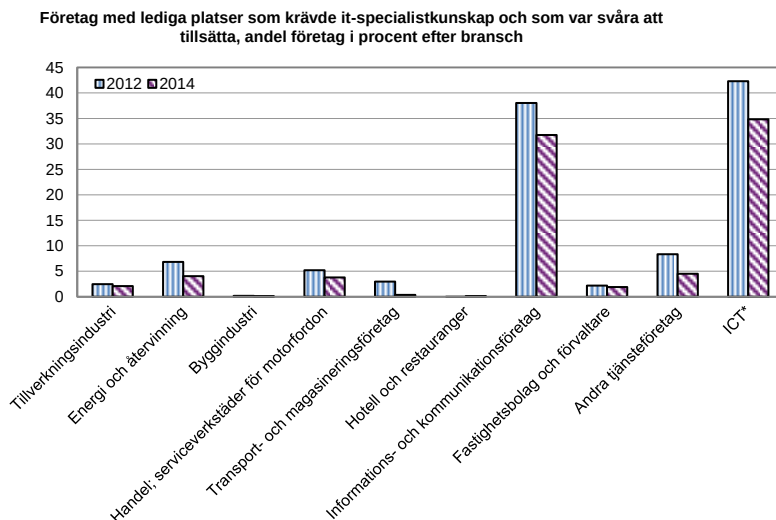
¹³⁷ SOU 2014:13.

¹³⁸ IT- och telekomsektorns kompetensbrist (2012), http://www.itotelekomforetagen.se/fakta-och-debatt/rapporter_1/rapport-kompetensrapport

¹³⁹ Arbetsförmedlingen (2014), Var finns jobben? Bedömning till och med första halvåret 2015 och en långsiktig utblick, s. 14, <http://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss/Statistik-prognoser/Prognoser/Prognoser/Riket/2014-06-26-Jobben-okar-inom-de-flesta-yrkesomraden.html>.

Oberoende av branschinriktning och verksamhetens art finns det också betydande andelar av arbetskraften som arbetar med it i sin yrkesprofession.

Diagram 4.5 Branschspecifika behov av it-specialister



Källa: Statistiska Centralbyrån (SCB) 2014.

Programmering och systemutveckling av enklare karaktär har flyttat ut till lågkostnadsländerna men allteftersom verksamheterna har växt och blivit mer omfattande har arbetskraft flyttats från lågkostnadsländerna till Sverige. Detta för att komma närmare de verksamheter som man systemutvecklar för i Sverige.¹⁴⁰

Det pågår ett antal teknikutvecklingsprocesser som tillsammans får konsekvenser för aktörerna på marknaden. Som exempel kan nämnas en pågående prestandaförbättring, moduler som ingår i it-system som i allt större utsträckning är färdiga produkter, som är lätta att implementera och integrera tekniskt, genom att tekniken finns där. Utmaningen blir att få dem att fungera i verksamheterna.

¹⁴⁰ IT- och telekomsektorns kompetensbrist (2012), http://www.itotelekomforetagen.se/fakta-och-debatt/rapporter_1/rapport-kompetensrapport.

Det finns en gemensam bild av att det råder stark tillväxt inom området.¹⁴¹

Molnfenomenet har bidragit till att systemfunktionalitet, lagring och drift blir tillgängligt på distans, på platser med skalfördelar och med låga utvecklingskostnader. Utvecklingen av mobiltelefoner och andra mobila enheter i kombination med en allt högre användarvänlighet bidrar och möjliggör utvecklingen av helt nya tjänster som i vissa fall helt ersätter gamla system.¹⁴²

Utvecklingsprocesserna blir allt snabbare och produktlivscyklerna allt kortare vilket bidrar till att behoven av att förändra arbetssätten uppstår. System utvecklas i dag i större grad stegvis och i samverkan med kund och användare s.k. agil utveckling.

”Det man kan göra via Internet. Möjligheter som finns och som Internet ger oss. IT-branschen, datorer och Internet, datorer i företag och i andra syften.”

Man 48 år, butiksansvarig detaljhandeln

Detta ställer stora krav på företagens förmåga att kunna anpassa sig och bidra till att utveckla kundens egna processer. Kunder och användare är it-mogna och det finns högre krav på att produkter och system inte bara fungerar utan verkligen stödjer kundens verksamhet. Användbarhet står mer i fokus som ett krav från kunden.

¹⁴³

¹⁴¹ IT- och telekomsektorns kompetensbrist (2012), http://www.itotelekomforetagen.se/fakta-och-debatt/rapporter_1/rapport-kompetensrapport.

¹⁴² IT- och telekomsektorns kompetensbrist (2012), http://www.itotelekomforetagen.se/fakta-och-debatt/rapporter_1/rapport-kompetensrapport.

¹⁴³ IT- och telekomsektorns kompetensbrist (2012), http://www.itotelekomforetagen.se/fakta-och-debatt/rapporter_1/rapport-kompetensrapport.

Oräkneliga nya yrken, varor och tjänster växer fram i och med digitaliseringen som förändrar innehåll och utförande av befintliga varor, tjänster och yrken. Ett helt nytt arbets- och affärsliv håller på att växa fram med nya affärsmodeller. I den digitala tjänsteindustrin är såväl innovationskraften som entreprenörskapet starka drivkrafter vilket skapar förutsättningar för nya företags-etableringar och behov av arbetskraft i sektorn.¹⁴⁴ För att möta arbetsmarknadens behov av olika yrkeskategorier bidrar arbetskraftsinvandring med att tillgodose en del av de vakanser som finns inom området. Det finns dock utmaningar för företagen då väntetider för tillstånd och förlängningar av beviljade tillstånd för den som man vill anställa ställer till problem. Det är särskilt ett problem inom it-området då det handlar om en snabbväxande bransch med en global arbetsmarknad.¹⁴⁵

4.6.2 Digitaliseringen av arbetslivet

Arbetslivet har genom digitaliseringen genererat nya arbetstillfällen och nya yrken men utvecklingen innebär också att befintliga yrken omdefinieras och att vissa yrken kommer försvinna. Oxford University har i forskning visat på hur vissa yrken kan komma att försvinna på grund av utvecklingen inom automatisering och robotisering. Forskningen visar att många nuvarande yrken riskerar att ersättas av digital teknik.¹⁴⁶ Samtidigt saknas prognoser och forskning om vilka nya yrken som tillkommer. Den trend som går att se är att en fortsatt efterfrågan på välutbildad arbetskraft, inte minst inom teknik och data/it.¹⁴⁷

¹⁴⁴ IT- och telekomsektorns kompetensbrist (2012), http://www.itotelekomforetagen.se/fakta-och-debatt/rapporter_1/rapport-kompetensrapport

¹⁴⁵ Stockholms Handelskammars analys 2014:2 (2014), Arbetskraftsinvandring är avgörande för Stockholmsjobben, <http://www.chamber.se/rapporter/arbetskraftsinvandringen-avgörande-for-stockholmsj.htm>.

¹⁴⁶ Oxford University (2013), Frey, Osborne, *The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation*, <http://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/publications/view/1314>.

¹⁴⁷ Arbetsförmedlingen (2014), *Var finns jobben? Bedömning till och med första halvåret 2015 och en långsiktig utblick*, s. 6, <http://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss/Statistik-prognoser/Prognoser/Prognoser/Riket/2014-06-26-Jobben-okar-inom-de-flesta-yrkesomraden.html>.

Rutinartade arbetsuppgifter inom administration och handel men även vissa högkvalificerade jobb riskerar dock att försvinna genom att de blir ersatta av digital teknik.

Många branscher förändras snabbt. Vissa yrkeskategorier får genom en högre digitalisering förändrade yrkesroller samtidigt som digitaliseringen i andra yrkeskategorier bidrar till krav på förändrade arbetssätt. Krav på samarbete i olika former mellan leverantörer, beställare och den enskilde individen bidrar också de till nya arbetssätt.¹⁴⁸

”Jobbigt. Grejer som inte funkar. Som strular som egentligen ska vara jättebra men inte funkar som de ska.”

Kvinna 29 år, tandsköterska

Den snabba tekniska utvecklingen med ett digitaliserat arbetsliv där arbetstagarna i sitt arbete är beroende av digitala verktyg gör att arbetssätten kontinuerligt behöver utvecklas och förändras. Huvudförutsättningen för ett modernt arbetssätt är att när man arbetar med digitala verktyg, redan från början i en arbetsprocess, arbetar med digitala arbetsflöden. Det digitala arbetssättet ger nya möjligheter att följa upp verksamheten, säkerställa kvaliteten och öka effektiviteten.¹⁴⁹

Arbetstempot är högt med ett brett nyhetsflöde av produkter, tjänster och information. Arbetstagaren är dessutom i allt större utsträckning uppkopplad i sitt arbete. Digitaliseringen av arbetet innebär även konsekvenser för arbetstagarna i deras arbetsmiljö. De

¹⁴⁸Stiftelsen för strategisk forskning (2014), *Vartannat jobb automatiseras inom 20 år – utmaningar för Sverige*, http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.stratresearch.se%2Fdocuments%2Ffolder.pdf&ei=SyHvVIv_EqTOygOj3oG4BQ&usg=AFQjCNG2oImh4pT-giceFhyzUAF1JOVpxg

¹⁴⁹e-bok: Cathrin Frisemo (2013) WIFL, *Work in fake life*, <http://wifl.se/sammanfattning/>.

senaste tio åren har antalet system som vi använder i arbetet ökat i det närmaste explosionsartat. Gränssnitten för systemen är i många fall inte pedagogiskt uppbyggda vilket bidrar till att skapa svårigheter för användarna och hindrar möjligheten till flexibilitet.¹⁵⁰ Genom det ökade informationsöverflödet och att arbeta med flera uppgifter och i flera system, uppstår risken för stress om arbetsmängden blir för stor och splittrad.¹⁵¹

Dagens verksamheter ställer krav på att individen i arbetslivet behöver ha en bred och djup kompetens samt att denne ska kunna samarbeta med andra kompletterande kompetenser. Samtidigt som kraven på utvecklad kompetens ökar, minskar tiden för lärande, kompetensutveckling och reflektion. För att människor och verksamheter ska kunna utveckla sin kompetens behöver arbetet organiseras för ett kontinuerligt lärande. Vid sidan av den nödvändiga sakkunskapen och den sociala kompetensen finns också ett behov av att utvidga kompetensen ytterligare i syfte att öka anställningsbarheten.¹⁵² Att lära, omvärdera och förkasta sådant man redan har lärt sig och att lära om är en del av det digitala arbetslivet. Förändringstempot har blivit högre och därmed krävs en ständig kunskaps- och kompetensutveckling.¹⁵³

4.6.3 Kompetensbrist hinder för ökad användning av digitala verktyg

It har en central roll i de flesta företag i och med att digitaliseringen bidrar till att förenkla och effektivisera verksamheten och dessutom kan fungera som en motor för att utveckla nya processer, produkter och tjänster.¹⁵⁴ Tjänstemän påverkas i allt större grad av digitaliseringen då det till största del är de digitala verktygen som används i det dagliga arbetet. Om it-miljön inte är anpassad efter verksamheterna får det konsekvenser både för de som arbetar i dem och för företaget. It-investeringar kan också få negativa

¹⁵⁰ e-bok; Publit (2011), Jonas Söderström, *Jävla skitsystem*

¹⁵¹ <http://www.arbetsmiljoupplysningen.se/Amnen/Teknikstress/>.

¹⁵² Fria eller förvirrade – en studie av tjänstemännens gränslösa situation, <http://www.unionen.se/filer/fria-eller-forvirrade-en-studie-av-tjanstemannens-granslosa-arbetsituation>

¹⁵³ e-bok: Cathrin Frisemo, (WIFL), *Work in fake life*, Samtal med branschorganisationer.

¹⁵⁴ IT i människans tjänst – en digital agenda för Sverige N2011:12, Näringsdepartementet dnr 2011/342/ITP, <http://www.regeringen.se/sb/d/14216/a/177256>.

ekonomiska konsekvenser för företagen om de inte är rätt optimerade för just deras verksamhet.

Statistiska centralbyrån (SCB)¹⁵⁵ konstaterar i sin rapport om företagens användning av it 2013, att användningen av datorer i svenska företag är väl utbredd. Statistiken visar att 98 procent av företag med 10 anställda eller flera använder datorer och den siffran har varit i stort sett konstant sedan 2000. För de små företagen har tillgången till datorer och internet varit konstant sedan mätningarna började 2008. Statistiken visar även att när det gäller andelen svenska småföretag (med 1–9 anställda) som använder internet vid kontakter med myndigheter för att söka information (e-förvaltning) ökade den från 76 procent 2009 till 84 procent 2012, men har därefter minskat något till 82 procent vid den senaste mätningen år 2013.¹⁵⁶

Andelen internetuppkopplade anställda har från 2003 ökat från 52 procent till 70 procent år 2013. Av resultaten framgår också att stora företag i större utsträckning använder mer it i sin verksamhet, tillhandahåller bärbara datorer med internetanslutning till sina anställda, har en miljöpolicy som innebär att man ska välja telefon/webb-/video- möten för att undvika resor samt att de också i betydligt större utsträckning använder elektronisk fakturering. Att anpassa it-systemen till sin egen organisation och att tidigt skapa rutiner för användarmedverkan vid införande och uppföljning av ett nytt system, bidrar till en effektivare och mer kompetent organisation.¹⁵⁷

Det digitala arbetssättet lyfter också flera dimensioner av arbetsmiljöns utformning. En lyckad utformning av det digitala arbetssättet bidrar till att skapa framgångsrika företag och verksamheter. När det gäller resfria möten i näringslivet visar SCB:s data att

¹⁵⁵ Statistiska centralbyrån (2013), *Företagens användning av it 2013*, s. 7, http://www.scb.se/sv/_/Hitta-statistik/Publiceringskalender/Visa-detalljerad-information/?publobjid=19211

¹⁵⁶ Statistiska Centralbyrån (2013) *Företagens användning av it 2013*, s. 34, http://www.scb.se/sv/_/Hitta-statistik/Publiceringskalender/Visa-detalljerad-information/?publobjid=19211

¹⁵⁷ Unionen (2012). *Tjänstemännens IT-miljö – Ett steg framåt och två tillbaka*, http://www.google.se/url?sa=t&rcrt=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Funionenopinion.se%2Fwp-content%2Fuploads%2F2012%2F08%2FTj%25C3%25A4nstem%25C3%25A4nnens_it_mi_lj%25C3%25B6_FINAL.pdf&ei=sCDvVNnfB-i6yP62oKYAQ&usg=AFQjCNG9xjyLXhS1XZTOCZ3p10aY_d7aNA

andelen företag (med 10 anställda eller fler) som har en miljöpolicy eller liknande som innebär att anställda skall välja telefon-, webb- eller videomöten istället för fysiska möten ökade från 25 procent till 33 procent mellan 2009 och 2013. 40 procent av företagen (med 10 anställda eller fler) har anställda som regelbundet arbetar utanför företagets lokaler med tillgång till företagets it-system enligt SCB:s mätning år 2014. En jämförelse med tidigare mätningar visar att distansarbetet har ökat med drygt 10 procentenheter sedan år 2009, men att det skett en knapp minskning sedan förra mätningen. År 2013 hade 55 procent av företagen anställda som distansarbetade.¹⁵⁸

I utredningen *Små företag – stora möjligheter med it* (SOU2012:63) påtalas att bristen på kompetens och bristen på tid för att kompetensutbilda, hindrar it-användningen i småföretag. Framförallt är det tidsbristen som bidrar till att befintliga it-system inte moderniseras i småföretag. För att småföretagen ska kunna följa med i teknikutvecklingen, utveckla sin marknadsföring och genom it skapa bättre administrativa förutsättningar, behöver de överlag utveckla den digitala kompetensen. Det ger dem möjlighet att hålla nere kostnaderna och därmed stå bättre rustade inför framtida behov och utmaningar som de utsätts för. Framförallt är det ägarens och ledningens förmåga att se hur en hög digital kompetens strategiskt kan ge affärsnytta och konkurrensfördelar på den marknad de är aktörer på som är viktigt i sammanhanget. Kompetensutvecklingsinsatser behöver därmed också riktas mot ägare och ledning för att få god effekt.

IT- och telekomföretagen har identifierat ett antal områden i sektorn där de bedömer att det finns förbättringspotential och där riktade åtgärder skulle kunna skapa framtida gynnsammare förutsättningar för de verksamheter/företag som verkar inom dessa områden. Det finns få statistikkällor som fångar omfattningen av de olika produkt- och tjänsteområdena.¹⁵⁹ Inom följande områden har framtida utmaningar identifierats:

¹⁵⁸ "IT i företag. Distansarbete efter storleksklass (3 grupper). Andel företag." <http://www.scb.se/nv0116/>

¹⁵⁹ IT- och telekomsektorns kompetensbrist (2012)., http://www.itotelekomforetagen.se/fakta-och-debatt/rapporter_1/rapport-kompetensrapport

- verksamhetsstödjande it
- it i produktutveckling av inbyggda system
- publik telekominfrastruktur med tillhörande tjänster och it-infrastruktur
- tillverkning av hårdvara och industriell it
- digitala tjänster som molntjänster
- innehållshantering som underlättar åtkomst till information i programvara och system.

4.6.4 Det digitala ledarskapet

Digitaliseringen förändrar ledarskapet på olika sätt. Förändringar sker i hur vi interagerar och kommunicerar mellan kollegor och med chefer/ledare när mer arbete utförs virtuellt. Nya sätt att leda och organisera arbetet behövs där man kan hantera förändringstakten på ett förståndigt sätt utifrån både företagets och arbetstagarens perspektiv.¹⁶⁰

Ur ett organisationsperspektiv behövs ett digitalt ledarskap med insikt i hur den digitala transformationen på bästa sätt kan stärka organisationen utifrån dess förutsättningar. Annars finns det risk för att organisationen inte fullt ut kan dra nytta av möjligheterna som uppstår för värdeskapande, verksamhetsutveckling och konkurrensfördelar. Den digitala transformationen kan dessutom vara utmanande just för att den berör varje del inom organisationen samt kräver ny kompetens och investeringar.¹⁶¹

Allteftersom it integreras i olika verksamheter efterfrågas nya typer av ledarskap som kombinerar kompetenser ur olika discipliner.¹⁶² It-chefer behöver öka sin kunskap om

¹⁶⁰ Nätverket Arbetsliv, <http://gottarbetsliv.se/tank-om-tank-nytt-tank-digitalt-som-chef-och-ledare/>.

¹⁶¹ McKinsey & Company (2014)., *The seven traits of effective digital enterprises*, http://www.mckinsey.com/insights/organization/the_seven_traits_of_effective_digital_enterprises

¹⁶² Empirica GmbH (2013), *e-Leadership: e-skills for Competitiveness and Innovation Vision. Roadmap and Foresight Scenarios*, <http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fec.europa.eu%2Fenterprise%2Fsectors%2F>

kärnverksamheten och affärschefer behöver bättre förstå hur digital information och digitala verktyg kan skapa fördelar ur exempelvis ett marknadsförings- eller slutkundsperspektiv.¹⁶³ Drivkrafterna bakom utvecklingen hänger samman med att organisationerna integrerar it i större utsträckning såväl i verksamhetsdriften som för innovation och utveckling. Kunskap om hur digitala verktyg kan användas mer effektivt eller köpas in på ett flexibelt sätt ökar också.

4.6.5 Genusperspektivet i it-sektorn

I Sverige arbetar man för jämställdhet både genom lagstiftning och attitydförändring. Sverige har hög kvinnlig förvärvsfrekvens i arbetslivet, hög kvinnlig representation i politiska församlingar men trots detta finns ännu inte likvärdiga villkor för kvinnor och män i många avseenden. Löneskillnaderna kvarstår, många kvinnor deltidsarbetar när de har blivit föräldrar och en liten del av kvinnor som förvärvsarbetar driver egna företag.¹⁶⁴

Digitaliseringskommissionen har såväl i det första, SOU 2013:31, som i det andra delbetänkandet, SOU 2014:13, konstaterat att andelen kvinnor i it-branschen är låg och att tillväxttakten på inflöde av kvinnor till branschen visserligen har ökat något men är fortsatt låg. En samlad kartläggning av fakta och forskning inom området jämställdhet avseende orsaker till könsobalansen som finns inom it-sektorn har, på uppdrag av Digitaliseringskommissionen, genomförts av Winnet. I kartläggningen föreslås bland annat satsning på vidare forskning som kan stödja förändringsarbete, forskningsresultat bör spridas, jämförande studier av olika it-utbildningar och vidareutveckling av olika former för lärande.

2Fict%2Ffiles%2Feskills%2Fvision_final_report_en.pdf&ei=LyDvVMatG8vcywOXwYHAAg&usg=AFQjCNE3DuWTfr-BVukm5bLbGMEWYtgoag

¹⁶³ CapGemini (2013), The Digital Talent Gap – Developing Skills for Today’s Digital Organizations, <http://www.capgemini.com/resources/the-digital-talent-gap-developing-skills-for-todays-digital-organizations>

¹⁶⁴ Regeringen, Statsrådsberedningen (2013), Sveriges framtidsutmaningar – slutrapport från regeringens framtidskommission Ds 2013:19, 2013, s. 199–204, <http://www.regeringen.se/sb/d/16541/a/213306>

Vid högskole- och universitetsutbildningar med inriktning mot it har en viss förbättring avseende könsbalansen skett under senare år. År 2003 var 18 procent av nybörjarstudenterna på högskolornas it-utbildningar kvinnor, vilket kan jämföras med 24 procent vid den senaste mätningen från år 2013.¹⁶⁵

It-sektorn och kvinnor

Från 2006 till 2012 ökade andelen kvinnor i it-branschen från 18,2 procent till 19,6 procent. Sedan 2010 har siffrorna varit i stort sett oförändrade.¹⁶⁶ När det gäller löneskillnaderna inom it-branschen visar uppgifter från Tillväxtanalys att med samma yrke och med kontroll för ålder, utbildning, arbetstid och sektor tjänade kvinnor i it-branschen 6 procent mindre än män vid den senaste mätningen år 2010.¹⁶⁷

Enligt Andra AP-fonden ökade andelen kvinnor i ledande befattning i svenska börsnoterade it-bolag med knappt tre procentenheter under åren 2003 till 2014. Vid 2003 års mätning var 12 procent av ledarna i de börsnoterade it-bolagen kvinnor och år 2014 uppgick andelen kvinnor till 15 procent. Ökningen skedde framförallt mellan år 2013 och 2014. Under perioden 2003-2014 har andelen kvinnor i styrelserna i de svenska börsnoterade it-bolagen också ökat, från 9 procent till 26 procent 2012, därefter har det varit oförändrat.¹⁶⁸

EU sammanfattar i sin undersökning från 2013¹⁶⁹ att det finns alltför få kvinnor i it-sektorn, att kvinnor i högre utsträckning

¹⁶⁵ Tillväxtanalys (2012), *Uppföljning av handlingsplanen Jämställd IT-utveckling för ökad tillväxt*, för siffror senare än 2010, SCB, http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.tillvaxtanalys.se%2Fdownload%2F18.56ef093c139bf3ef8902a4c%2F1349864262124%2FWP_PM_2012_05.pdf&ei=cR_vVJq_LsfcywP604LQAQ&usg=AFQjCNH3umgXxZWkExKAe7bXCZ8a7Fxnqg

¹⁶⁶ Ibid.

¹⁶⁷ Tillväxtanalys (2010), *Uppföljning av handlingsplanen Jämställd IT-utveckling för ökad tillväxt*, http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.tillvaxtanalys.se%2Fdownload%2F18.56ef093c139bf3ef8902a4c%2F1349864262124%2FWP_PM_2012_05.pdf&ei=-h7vVNHiO4GWygPsgoCoBQ&usg=AFQjCNH3umgXxZWkExKAe7bXCZ8a7Fxnqg.

¹⁶⁸ Andra ap-fondens Kvinnoindex (2014), <http://www.ap2.se/sv/ap2-som-agare/kvinnoindex-2010/>

¹⁶⁹ Pressmeddelande, EU Commission, Women active in the ICT sector (2013), http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-905_sv.htm

väljer att sluta i förtid och att många kvinnor som har en it-utbildning väljer att inte alls arbeta i sektorn. Slutsatsen av undersökningen var att om fler kvinnor väljer en karriär inom sektorn skulle det gynna såväl branschen som kvinnorna och ekonomin i Europa. Undersökningen föreslår fyra frågor som bör prioriteras:

Förnya branschens image bland kvinnor och i samhället till exempel genom att upplysa unga kvinnor om de aspekter av it-branschen som är intressanta (ett spännande, varierande och högavlönat arbete).

Ge kvinnor i branschen större inflytande genom att tillsammans med företagen främja harmoniserade utbildningar som ger enhetliga och tydliga karriärmöjligheter.

Öka antalet kvinnliga egenföretagare i IKT-branschen till exempel genom att underlätta tillgången till startbidrag och riskkapital.

Förbättra arbetsvillkoren i branschen till exempel genom att framhålla att företag som anställer kvinnor får bättre resultat.

Undersökningen ger också flera exempel på en rad olika kvinnor som arbetar med it, allt från dataspelsutvecklare och specialister på digital kommunikation till beslutsfattare om it. Den konstaterar att det bästa sättet att få fler flickor att intressera sig för en framtid i it-branschen är att ge dem förebilder och göra kvinnorna i sektorn mer synliga.

Kraftsamlingar i branschen

Även it-branschen har uppmärksammat det faktum att antalet kvinnor i branschen är låg och flera ansträngningar görs för att locka kvinnor till branschen. Framförallt fungerar bildade nätverk som en katalysator för att locka kvinnor både till att stanna i branschen men också för att söka sig till branschen. De mest uppmärksammade nätverken är i dagsläget initierade av såväl branschorganisationer som av privata företags initiativ.¹⁷⁰

¹⁷⁰ Nätverken Föreningen Datatej och ITQ Stockholm arbetar med att föra samman, stärka och sprida kunskap, påverka branschen Föreningen Winnet arbetar med att samordna och stödja kvinnors regionala och lokala resurscentrum och nätverk.

4.7 Andra länders arbete med digital kompetens

4.7.1 Norges arbete med digital kompetens

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) bildades år 2008 och är underställt Kommunal- og moderniseringsdepartementet, som departementets expertorganisation inom it-politiken. De ger stöd och hjälp kring upphandling och koordinering av e-förvaltning, men arbetar också brett med utveckling av offentlig verksamhet. Difi ansvarar för norge.no, en portal för statliga och kommunala tjänster, som är den huvudsakliga kanalen för information om tjänster på nätet.

Direktoratet erbjuder även digitala tjänster på nationell nivå, som säker e-post för utskick från myndigheter. Användare kan välja mellan två upphandlade leverantörer, alternativt välja att stå utanför och fortsatt få fysiska brev. Norge har valt marknadslösningar med motivationen att detta ökar innovation och konkurrens på området. Regeringen har beslutat att lösningen för epost till invånarna ska användas av alla statliga förvaltningsmyndighet senast 2016.¹⁷¹

Difi genomför kartläggningar av digitalt utanförskap, och drivkrafter och önskemål hos de som står utanför (särskilt äldre personer). Det finns mål i Digital agenda for Norge (2012–2013), om att alla som önskar ska kunna använda digitala verktyg och tjänster, samt att antalet som står utanför inom fem år ska halveras från 270 000 till 135 000. Som en konsekvens har ett tvåårigt program för ökat innanförskap lanserats genom programmet Digital kompetanse og deltagelse¹⁷². Vidare har regeringen under 2013 infört en förordning om att it-lösningar och -tjänster för allmänheten ska kunna användas av så många människor som möjligt, s.k. universell design.¹⁷³ Reglerna gäller både offentliga organisationer och privata företag.

¹⁷¹ Sikker digital post, https://www.regjeringen.no/nb/tema/statlig-forvaltning/ikt-politikk/sikker-digital-post/id2342472/?regj_oss=20

¹⁷² Program for digital deltagelse og kompetanse i befolkningen 2017, <https://www.regjeringen.no/nb/tema/statlig-forvaltning/ikt-politikk/digital-kompetanse-og-deltagelse/id2340254/>

¹⁷³ Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger, <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-06-21-732?q=Forskrift%20om%20universell%20utforming%20av>.

4.7.2 Danmarks utveckling av digital kompetens genom offentlig sektors initiativ

Digitaliseringsstyrelsen bildades år 2011 och är en del av det danska Finansministeriet. Styrelsen ansvarar för övergången till ett mer digitalt offentligt Danmark. Digitalisering ses som ett verktyg för att effektivisera och modernisera administrationen, öka produktiviteten och skapa gemensamma offentliga lösningar.

Danmark har en tradition av central offentlig digitalisering baserat på gemensamma fleråriga e-förvaltningsstrategier. Dessa strategier möjliggör digitaliseringspolitiken för den offentliga sektorn. Ett exempel på it-politiskt mål är att under 2015 ska minst 80 procent av medborgarnas och företagens kommunikation med det offentliga ske via digitala kanaler. För medborgare är övergången till digitala tjänster för vissa uppgifter obligatoriska, som att ta emot e-post från myndigheter (lanserades och genomfördes under 2014).¹⁷⁴ Myndigheten beräknar att detta sparar 900 miljoner DKK årligen.

Över 70 offentliga tjänster har lanserats som digitala självbetjäningstjänster. Övergången till dessa har skett i ett antal omgångar, med första lanseringen 2012. I den första omgången fanns exempelvis tjänster för adressändring, ansökan till förskola och dagis, och betalning av jaktlicens. Tre lanseringar har succesivt genomförts och den fjärde avslutande sker 2015.¹⁷⁵

Ministeriets projektkontor, MPK, är en organisation som är gemensam för samtliga departement.¹⁷⁶ De har hand om ett antal centrala funktioner, för it-drift, gemensamma projekt- och utvecklingsmodeller, samt ansvarar för riskbedömningar och uppföljning av offentliga it-projekt som har en budget över 10 miljoner DKK. Kontoret erbjuder även statliga myndigheter råd och coachning när dessa står inför att genomföra stora it-projekt. Projektkontoret har erfarna it-projektledare som resurs till riskfyllda och strategiskt viktiga program och it-projekt i staten.

¹⁷⁴ Digital Post from public authorities, <http://www.digst.dk/ServiceMenu/English/Policy-and-Strategy/Digital-Post-from-public-authorities>

¹⁷⁵ Mandatory digital self-service, <http://www.digst.dk/ServiceMenu/English/Policy-and-Strategy/Mandatory-digital-self-service>

¹⁷⁶ The IT project Council and IT Project and Programme Models, <http://www.digst.dk/ServiceMenu/English/Policy-and-Strategy/Interministerial-Project-Office>

4.7.3 EU projektet Grand Coalition for Digital Jobs

Inom Europa råder det brist på personal med digital kompetens såväl inom it-sektorn som i andra sektorer. Som ett resultat av detta lanserade EU kommissionen i mars 2013 projektet Grand Coalition for Digital Jobs.¹⁷⁷

Konceptet Grand Coalition for Digital Job innebär ett partnerskap med flera aktörer där man eftersträvar att underlätta samarbete mellan näringsliv och utbildningsanordnare, offentliga och privata aktörer. Med olika åtgärder som utbildning och omskolning vill man skapa förutsättningar för att unga människor ska välja it-sektorn. Målet med arbetet är att öka arbetskraftsutbudet i Europa under 2015. Genom workshops och möten tar de olika parterna del av varandras erfarenheter. Här kan aktörerna redovisa vilka lärdomar och vilken praxis som har fungerat för de åtgärder som genomförts. Hittills har mer än 50 organisationer engagerat sig i arbetet. Arbetet fortsätter med att bredda medlemskapet till ytterligare it- och it-användande företag. Grand Coalition for Digital Jobs har också som mål att nå ut till fler personalchefer, arbetsförmedlingar och inte minst till allmänheten.

I Storbritannien har Tech Partnership UK skapat ett framgångsrikt samarbete där bland annat nya breda treåriga universitetsutbildningar tagits fram för att möta näringslivets behov.¹⁷⁸ Utbildningarna kombinerar it med affärskunnande och projektledning. Utbildningarna lockar 33 procent kvinnliga studenter att jämföra med 13 procent för traditionella it-utbildningar.¹⁷⁹ Alla studenter garanteras jobb efter avslutad utbildning.

4.8 Sammanfattande slutsatser

Digital kompetens, som Digitaliseringskommissionen definierar den, innefattar den förståelse, de kunskaper, de färdigheter och den motivation som individen behöver i den förändring som digitaliseringen innebär. Utvecklingen sker kontinuerligt vilket

¹⁷⁷ Grand Coalition for Digital Jobs, <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/grand-coalition-digital-jobs>

¹⁷⁸ <https://www.thetechpartnership.com/>

¹⁷⁹ <https://www.thetechpartnership.com/news-events/news/employer-involvement-key-in-addressing-gender-gap-on-computer-science-degrees/>

innebär att de krav som ställs på digital kompetens, i privatliv och samhällsliv liksom inom utbildning och arbetsliv, fortlöpande förändras. Innebörden av definitionen är inte statisk utan förändras med teknikens och de digitala tjänsternas utveckling och användning inom allt fler områden. Utvärdering av innebörden behöver fortlöpande ske, utifrån olika verksamheters och enskildas behov, för att kunna identifiera insatser av kompetensutveckling, utbildning, rekrytering etc. Individen kommer kontinuerligt behöva utveckla sin digitala kompetens och kunna använda digitala verktyg och tjänster för att ha förutsättningar inom de fyra livsområdena.

Sverige har generellt sett invånare med en mycket god digital kompetens. Vi ligger i topp i världen vad gäller användning av digitala verktyg och nätbaserade tjänster och de allra flesta individer är i någon mening digitala. Undersökningar om det digitala utanförskapet visar att också det krymper. Vissa använder digitala verktyg och nätbaserade digitala tjänster, utan att uppfatta sig som digitala användare och det blir allt svårare att dra definitiva gränser mellan det digitala och det icke-digitala, bland annat genom att de flesta av oss använder smartphones och genom utvecklingen av sakernas internet. Det finns dock ett behov av större kompetens både hos användarna och producenterna vad gäller allt från säkerhet och integritet till själva handhavandet och den bakomliggande tekniken.

Den digitala kompetensen innefattar i dag inte bara att kunna använda en dator och surfa på internet. Utvecklingen har gått snabbt till användning av nya digitala verktyg och tjänster som kan tillfredsställa de behov som har uppstått genom en alltmer frekvent användning av digitala lösningar. En betydande utveckling av den digitala kompetensen har skett när vi har gått från att använda mobiltelefonen för samtal och sms till att använda den som ett digitalt verktyg med tillgång till digitala tjänster. Det finns också stor spridning av digital kunskap hos enskilda individer, allt från att vara konsument av olika digitala tjänster till att vara producent av detsamma. Bredden av kunskap och verktyg gör att digital kompetens innefattar ett stort område som vi i vår definition har försökt täcka in.

Uppdelningen av kompetensen inom de olika livsområdena är på många sätt en förenkling av verkligheten. Digital kompetens inom privatlivet leder i allmänhet till ökad digital kompetens inom

arbetslivet och tvärtom. Att vara en aktiv digital samhällsmedborgare innebär också att man med stor sannolikhet känner sig förtrogen med såväl digitala utbildningar som användning av digitala verktyg och tjänster i privatlivet. Dessa exempel på synergieffekter visar komplexiteten i att definiera målgrupper och insatser. Det innebär utmaningar men också möjligheter och alldeles särskilt ödmjuk måste man kanske vara inför att detta är något som befinner sig i ständig förändring.

5 Överväganden och bedömningar

5.1 Digitaliseringen innebär stora förändringar

Digitaliseringen anses vara den enskilt största förändringsfaktorn i världen fram till år 2025.¹⁸⁰ Digitaliseringen innebär att digital kommunikation och interaktion mellan människor, verksamheter och saker i allt snabbare takt blir självklar. Mängden data som produceras och är tillgänglig växer exponentiellt. De möjligheter som finns och utvecklas av att allt större kvantiteter av data kan samlas in, tolkas och tillämpas på nya sätt, innebär genomgripande förändringar. Automatisering, robotar och artificiell intelligens har nu nått en mognad som innebär att vi under det närmaste decenniet står inför betydande marknadsintroduktioner av verktyg, varor och tjänster.¹⁸¹ Förutom att tidigare sätt att göra saker på digitaliseras innebär transformeringen framförallt att helt nya saker och sätt att göra saker på kontinuerligt utvecklas.

Områden som näringsliv, vård och omsorg, utbildning, miljö, klimat och demokrati, förändras genom digitaliseringen. Den strukturomvandling vi upplever utmanar hur vi gör saker, hur vi tar oss an uppgifter, hur vi finner lösningar och hur vi tar beslut. Verksamheter, processer, egenskaper och inte minst människan och samhället förändras. Det krävs nya sätt att tänka för att t.ex. utveckla affärsmodeller, utveckla kvalitet i skola, vård och omsorg, men också för att förstå vad utvecklingen innebär för individens rättigheter och skyldigheter i förhållande till det offentliga, civilsamhället, näringslivet och andra människor.

¹⁸⁰ Regeringskansliet, Kansliet för strategisk analys (2014), *Strategiska trender i globalt perspektiv, 2025: en helt annan värld?* s. 50, <http://www.regeringen.se/sb/d/19624/a/249458>

¹⁸¹ Regeringskansliet, Kansliet för strategisk analys (2014), *Strategiska trender i globalt perspektiv, 2025: en helt annan värld?* s. 20, <http://www.regeringen.se/sb/d/19624/a/249458>

Digital kompetens, utifrån Digitaliseringskommissionens definition, utgörs av i vilken utsträckning man är förtrogen med digitala verktyg och tjänster samt har förmåga att följa med i den digitala utvecklingen och dess påverkan på ens liv. Digital kompetens innefattar de kunskaper, färdigheter, den förståelse och motivation som individen behöver i den förändringsprocess digitaliseringen innebär. Utvecklingen sker kontinuerligt vilket innebär att de krav som kommer att ställas på digital kompetens, i privatlivet och samhällslivet liksom inom utbildningen och arbetslivet, fortlopande förändras. Livslångt lärande, utbildning, kompetensutveckling och omskolning bli allt viktigare för individer, företag och samhälle. Digital kompetens är inte statisk, innebörden av begreppet förändras utifrån teknikens och tjänsternas utveckling. Individen kommer i och med detta kontinuerligt behöva utveckla sin digitala kompetens för att ha förutsättningar att använda digitala verktyg och tjänster utifrån sina egna behov och utifrån det som förväntas av individen inom de fyra livsområdena.

Digitaliseringen utgör tillsammans med flera andra starka megatrender en samhällsomvandling som är att likna vid tidigare genomgripande skiften i samhället.¹⁸² Konkurrensen mellan länder ökar och en tilltagande urbanisering sker. Sverige, liksom andra länder, är i allt högre utsträckning ömsesidigt beroende av varandras ekonomiska och politiska utveckling. Det innebär att det blir allt svårare att styra ett lands utveckling genom enbart nationella politiska beslut. Företagen utvecklas även de i ett globalt perspektiv. De avregleringar som Sverige genomfört har bidragit till att det privata näringslivet erbjuder tjänster som tidigare endast utfördes inom offentliga verksamheter. Det innebär sannolikt att företagens politiska roll kommer att bli mer framträdande i framtiden, då dessa inte bara kommer att verka som utförare av politiska beslut utan även kommer att bidra i utformningen av besluten.¹⁸³ Statens roll kommer att behöva förändras i och med detta. Kansliet för strategisk analys menar att det finns behov av att

¹⁸² För utförligare beskrivningar av de globala megatrenderna se Regeringen, Framtidskommissionen (2013), *Svenska framtidsutmaningar*, s slutrapport Ds 2013:19, och Regeringen (2009), *Utvecklingskraft och omställningsförmåga*, Globaliseringsrådets kanslis slutrapport.

¹⁸³ Regeringskansliet, Kansliet för strategisk analys (2014), *Strategiska trender i globalt perspektiv, 2025: en helt annan värld?* s. 54, <http://www.regeringen.se/sb/d/19624/a/249458>

staten i högre utsträckning främjar partnerskap mellan olika aktörer, har en starkare inriktning på att facilitera utvecklingsarbete och inte minst fungerar som ett reglerande och kvalitetssäkrande organ.¹⁸⁴

Tidigare genomgripande samhällsförändringar, som den vetenskapliga revolutionen och industrialiseringen, förändrade samhället i dess grundvalar vad gäller värderingar och attityder, beteenden och verksamheter, institutioner och lagstiftning. Till skillnad mot tidigare samhällsförändringar utvecklas det digitaliserade informations- och kunskapssamhället i snabbare takt. Det innefattar också en annan komplexitet än tidigare då trenderna driver och påverkar varandra på sätt som gör det mycket svårt att förutse framtiden. Det är också svårare att identifiera vad olika problem kan bero på, liksom att bedöma vilka effekter olika offentliga insatser skulle kunna ge.

5.2 Bedömning av behov av digital kompetens

Sverige är ett av de länder i världen som har bäst förutsättningar att utnyttja digitaliseringens möjligheter. Vår högteknologiska position och relativt starka konkurrenskraft, våra välutbildade invånare och i jämförelse med andra länder, jämlika och jämställda befolkning utgör några av dessa förutsättningar. Såväl inom den digitala tjänsteindustrin som i övriga sektorer är arbetet digitaliserat i någon form.

Välfärdsområdet är en sektor som i stor utsträckning använder digitala verktyg och tjänster i arbetet. Ett allt större tryck finns även från patienter/brukare/kunder på att tjänsterna inom området ska fungera, förbättras och förenklas med digitala lösningar. De resurser Sverige har och kommer att ha för välfärdsområdet är begränsade och här kan digitaliseringen bidra till en högre effektivitet och en bättre användning av resurserna. Det innebär att den digitala utvecklingen kommer att vara en viktig parameter för vår framtida välfärd.

För att Sverige fortsättningsvis ska använda digitaliseringens möjligheter på bästa sätt behöver den digitala kompetensen fortsätta att utvecklas. Det behövs insatser för kontinuerlig kunskapsuppbyggnad inom flera områden, för att säkerställa att

¹⁸⁴ Regeringskansliet, Kansliet för strategisk analys (2014), *Strategiska trender i globalt perspektiv, 2025: en helt annan värld?* s. 53, <http://www.regeringen.se/sb/d/19624/a/249458>.

möjligheter till delaktighet samt för att jämställdheten inom it-sektorn ska förbättras. I detta arbete har många en roll att spela. Förutom regeringen har individer, företag, kommuner, landsting och samverkansorgan alla en viktig roll i arbetet.

5.2.1 Kontinuerlig kunskapsuppbyggnad behövs

Digitaliseringen genererar nya yrken och gamla arbeten försvinner. Mycket tyder på att digitalisering och automatisering kommer transformera de flesta yrken vilket gör att alla individer fortlöpande kommer att behöva utveckla sin digitala kompetens. De föränderliga kompetenskrav som uppstår i och med digitaliseringen är en utmaning för såväl utbildningsväsendet som för arbetslivet. Kvaliteten inom den högre utbildningen och forskningen vid högskolor och universitet utgör förutsättningar för Sveriges tillväxt, sysselsättning och framtida välbefinnande.

Utredningen kan konstatera att det inom många områden är svårt att hitta samlad kunskap och lägesbeskrivningar om hur den digitala kompetensen ser ut och vilka behoven av digital kompetens är. Det finns inte heller tillräcklig samlad kunskap om vilka satsningar på it och digitalisering som genomförts i högre utbildning och vilka effekter det gett för digital kompetens.

För att ha underbyggda förslag till åtgärder som kan utveckla utbildningssektorns förutsättningar och för att stärka den digitala kompetensen hos individen behövs samlade lägesbeskrivningar och analyser. Digitaliseringskommissionen ser ett behov av samlad kunskap om hur väl utbildningsprogrammen svarar upp mot det föränderliga som de helt nya behov som utvecklas inom arbetsmarknaden utifrån digitaliseringen. Det finns också behov av att samla kunskap om hur utbildningsprogram inom akademien använder digitala verktyg och tjänster integrerat i utbildningen.

Yrkesutbildningarna vid yrkeshögskolan utvecklas i samverkan med olika branschers behov av kompetens. Syftet är att utforma ett gemensamt språk och definitioner av de kvalifikationer arbetslivet efterfrågar. Denna samverkan behöver fortsätta att utvecklas. För att arbetet ska vara framgångsrikt förutsätts att näringslivet prioriterar att samverka med myndigheten för yrkeshögskolan.

Vilken kunskap som behövs är också under ständig utveckling. Generella kompetenser, som kritiskt tänkande, problemlösningsförmåga och förmåga att ta till sig och hantera stora mängder information ökar utöver de tekniska kompetenserna. Även betydelsen av personliga egenskaper och så kallade icke-kognitiva förmågor, som individens motivation, samarbetsförmåga och sociala kompetens, växer. Det väcker frågor om hur utbildning och arbetsliv kan stärka dessa förmågor.

Utvecklingen innebär även stora utmaningar för arbetslivet. Kraven på chefer kommer innefatta att de strategiskt kan leda organisationer i ständig förändring, där digitala verktyg och tjänster används för utveckling av verksamheten, för bättre effektivisering och för lönsamhet. Ledarskapet i de verksamheter och de företag som transformeras av digitaliseringen handlar därför om en kontinuerlig kunskapsuppbyggnad i fråga om vilken digital kompetens som verksamheten behöver. Förutom att rekrytera individer med rätt kompetens behöver kompetensutveckling av befintlig personal genomföras för att säkra tillgången till adekvat digital kompetens. För att säkerställa fortsatt tillgång till digital kompetens behöver arbetskraftsinvandring av de kompetenser som saknas i Sverige fungera smidigt och snabbt.

5.2.2 Delaktighet är grunden för likvärdighet och demokrati

Alla individer kommer kontinuerligt att behöva utveckla sin digitala kompetens för att vara delaktiga i samhället. Vissa individer och grupper har dock inte förmågan, möjligheten eller viljan att följa med i den digitala utvecklingen som sker av olika tjänster och produkter. Diskussionen om vilket stöd samhället bör tillhandahålla för att bidra till digital delaktighet uppkommer i och med detta. E-delegationen arbetar med att ge stöd till och driva på utvecklingen av e-förvaltningen inom offentlig verksamhet.¹⁸⁵ Många verksamheter och företag som tillhandahåller digitala tjänster uppmärksammar behovet av användarcentrerad utveckling

¹⁸⁵ Se presentation av e-delegationens arbete och stödmaterial
<http://www.edelegationen.se/Stod-och-verktyg/>

och strävar därför efter att utveckla så användbara och tillgängliga lösningar som möjligt.¹⁸⁶

Samhällets stöd behöver utformas för att tillgodose att alla individer ska kunna få stöd för att använda de digitala tjänster som krävs av dem från det offentliga samhällets sida. Det rör sig exempelvis om olika e-tjänster hos offentliga aktörer. Önskvärt är att individer kan få stöd utifrån sina behov alldeles oavsett vilken tjänst det kan röra sig om, så att digital kompetens och högre tillit till digitala verktyg och tjänster utvecklas hos individen. Det bidrar till delaktighet i samhällslivet och kan stärka möjligheterna till delaktighet i arbetslivet.

Säkerhets- och integritetsfrågorna är centrala

Brist på kunskap och förmåga att delta i den digitala utvecklingen innebär att tilliten till samhället kan rubbas. Samhället är beroende av att människor känner tillit till varandra och till samhällsinstitutionerna. Här återspeglas också behovet av säkerhet och integritet för individen där staten har ansvar för att skapa de regelverk som kan hantera olika utmaningar avseende dessa frågor t.ex. hur individers data får samlas in och användas, av privata och offentliga aktörer.

Socialstyrelsens förslag och rekommendationer för att säkra digital delaktighet behöver efterlevas

Det är viktigt att säkerställa att alla har möjlighet att använda digitala verktyg och tjänster och ha tillgång till dator eller liknade utrustning med internetuppkoppling. Enligt Socialtjänstlagen har enskildarätt till ekonomiskt bistånd, så kallat försörjningsstöd, från kommunen för att ha en skälig levnadsnivå.¹⁸⁷ En riksnorm fastställs årligen för ett antal löpande behovsposter inom försörjningsstödet, bland annat livsmedel och kläder. En behovspost innehåller kostnader för dagstidning, telefon och radio-

¹⁸⁶ Se exempelvis e-delegationens vägledning för behovsdriven utveckling <http://www.behovsdrivenutveckling.se/>

¹⁸⁷ 4 kap. 1 § Socialtjänstlagen (SoL).

och tvavgift. Socialstyrelsen föreslog redan 2007 att den posten borde ses över och byta namn för att bättre spegla samhällsutvecklingen och användningen av digitala verktyg och tjänster som internet. Beloppen i riksnormen är schablonbelopp, vilket innebär att den enskilde som får försörjningsstödet får använda medlen fritt. Det innebär att den enskilde redan i dag kan välja att ha ett internetabonnemang istället för en dagstidning. Trots denna frihet anser utredningen att förordningarna bör ses över utifrån Socialstyrelsen förslag.

I Socialstyrelsens allmänna råd om ekonomiskt bistånd (SOSFS 2013:1) anges att dator med internetuppkoppling bör ingå i den hemutrustning som enskilda kan få ekonomiskt bistånd till. Råden anger att socialnämnden särskilt ska ta hänsyn till behoven hos barn och ungdomar som går i skolan vid beslut om ekonomiskt bistånd till dator med internetuppkoppling. De allmänna råden utgör en rekommendation till kommunerna men är inte bindande för dem. Digitaliseringskommissionen anser att Socialstyrelsen allmänna råd ska följas av huvudmännen för att säkerställa att även de med små ekonomiska resurser får möjlighet att bli digitala medborgare. I den mån ytterligare författningar behövs för att skärpa säkerställandet av att de med försörjningsstöd får tillgång till utrustning med internetuppkoppling bör dessa tas fram. Socialstyrelsen bör vidare följa upp hur huvudmännen efterlever de allmänna råden och i vilken utsträckning enskilda med ekonomiskt bistånd ges möjligheter att vara digitalt delaktiga.

Folkbildningen kan nå många som vill stärka sin digitala kompetens

Folkbildningsrådet(FBR) och folkbildningens olika studieförbund har lång erfarenhet av att inventera olika gruppers behov och utforma studiecirklar som utvecklar digital kompetens hos deltagarna. De arbetar för att ha en stark lokal närvaro och nå fler människor med folkbildningens pedagogik och metodik, att skapa mellanmänniskliga möten, demokratiska arenor och kulturell verksamhet. FBR prioriterar arbete för att stärka den digitala kompetensen och gör en satsning inom området under de närmaste åren. Detta arbete är angeläget då de i samarbete med olika grupper, såsom pensionärs-

organisationer, invandrarföreningar etc., utvecklar studiecirklar för att stärka deltagarnas digitala kompetens utifrån deras specifika behov.

Medlemsorganisationer kan främja medlemmarnas digitala kompetens

Hos många medlemsorganisationer finns en tradition av att tillhandahålla rabatter och erbjudanden till medlemskretsen. De flesta seniororganisationer erbjuder i dag sina medlemmar sådana typer av förmåner för t.ex. försäkringar och resor. Pensionärernas riksförbund (PRO) erbjuder även kostnadsfri datasupport som en medlemsförmån. Supporten gäller exempelvis operativsystem, bredband, internet, brandväggar/säkerhet, Office-program och navigering på PRO:s webbplats. Seniororganisationen AARP i USA erbjuder sin medlemskrets ett paket innehållande en anpassad läsplatta och dygnetrunt support för cirka 1 500 kronor.¹⁸⁸ Läsplattan är särskilt anpassad för den som är obekant med digitala verktyg. Mot bakgrund av att ungefär hälften av Sveriges 1,8 miljoner ålderspensionärer är medlemmar i en seniorförening bör det finnas goda möjligheter att finna liknande lösningar, anpassade efter svenska seniorers behov och önskemål. Därtill uppmuntrar Digitaliseringskommissionen fler seniororganisationer att överväga att inkludera kostnadsfri support som en medlemsförmån.

5.2.3 Jämställdheten måste förbättras

Digitaliseringen fortsätter att driva ekonomin, såväl inom it-sektorn, som i andra sektorer. Trots hög kvinnlig förvärvsfrekvens på den svenska arbetsmarknaden är könsbalansen inom it-sektorn ojämn. Det är fortfarande få kvinnor som läser en högre it-utbildning och för få som arbetar i sektorn även om utvecklingen långsamt går åt rätt håll. Könsbalansen varierar på olika tekniska utbildningar vid svenska lärosäten och andelen kvinnor som börjar en it-utbildning har ökat men är endast i genomsnitt 24 procent. Kvinnoandelen har dock ökat betydligt i it-företags styrelser under senare år. Där har man närmast sig övriga branscher vad gäller andelen kvinnliga styrelseledamöter (26 procent). Det är positivt

¹⁸⁸ <http://www.aarprealpad.org/?intcmp=IMAX-SB-HP-realpad>

då kvinnliga förebilder anses gynna utvecklingen mot ökad jämställdhet.¹⁸⁹

Det har varit svårt både för akademien och branschen att attrahera kvinnor till it-relaterade utbildningar och yrken. För fortsatt tillväxt och för att bättre använda digitaliseringens möjligheter krävs att kvinnor också tilltalas av dessa yrken. Under åren har flera satsningar genomförts för att attrahera kvinnor såväl inom högre utbildning som inom it-sektorn, men effekterna av dessa är svåra att slå fast. Kön har en väsentlig roll inom it-området och påverkar karriärmöjligheter och kvinnors möjligheter att få ett yrke som motsvarar deras utbildningsnivå.¹⁹⁰ Attityder, förväntningar och utvecklingsmöjligheter lyfts fram som områden där det finns behov av förändring för att kvinnor ska vilja utbilda sig, arbeta inom och stanna kvar i it-sektorn. En samlad övergripande kunskap och analyser om orsaker till varför jämställdheten är låg inom området, behövs för att åtgärder ska kunna genomföras.

It- och telekombranschens engagemang är nödvändig för framgång

Digitaliseringskommissionen anser att it- och telekom-branschen arbete och engagemang i frågorna är mycket viktiga och att de ytterligare bör intensifiera ansträngningarna för att öka andelen kvinnor i it-yrken. Det kan bland annat ske genom kartläggningar av villkoren för kvinnor inom it-sektorn och analyser av vad som påverkar könsobalansen. Sådana kartläggningar och analyser skulle kunna fungera både som kunskapsunderlag och som goda benchmark-exempel på hur företag själva kan arbeta för att främja jämställdheten inom sektorn.

¹⁸⁹ EU (2013), Pressmeddelande EU Commission, Women active in the ICT sector, 13 oktober, 2013, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-905_en.htm

¹⁹⁰ Holth, Gonäs, Almasri, Rosenberg (2012) *IT-ingenjörers etablering på arbetsmarknaden*, Arbetsmarknad och arbetsliv, nr 2, 2012, <http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A574819&dsid=9964>

5.3 Utgångspunkter för utredningens bedömningar

Digitaliseringen innebär en ständig och fortlöpande transformering av samhället inom överskådlig tid. I vilken utsträckning individen är digitalt kompetent kommer påverka de egna förutsättningarna inom livsområdena privatliv, samhällsliv, utbildning och arbetsliv och Sveriges förutsättningar för utveckling och välbefinnande.

Digitaliseringskommissionen utgår i sina bedömningar och förslag inom området digital kompetens från följande utgångspunkter:

- Kontinuerlig utveckling av individers digitala kompetens är nödvändig.
- Digital kompetens krävs för att stärka Sveriges välbefinnande och utvecklingen i offentlig sektor och näringsliv.
- Digital kompetens är en likvärdighets- och demokratifråga.
- Statens roll behöver ständigt bedömas i relation till den utveckling som sker.

5.3.1 Kontinuerlig utveckling av individers digitala kompetens är nödvändig

Samhällsutvecklingen förutsätter att individer kan använda och ta del av de nya tjänster som utvecklas. Utvecklingen sker kontinuerligt och kommer att omstrukturera de livsområden som varje människa befinner sig i under sitt liv: i skola och utbildning, inom vård och omsorg, i kontakter med företag, i arbetslivet, för rekreation etc. Det är nödvändigt att alla människor kontinuerligt stärker sin digitala kompetens för att kunna delta på ett likvärdigt sätt i samhället. En fördjupad förståelse för vad digitaliseringen innebär samt växande kunskaper och färdigheter är något som alla kommer att behöva. Motivation för att utveckla det egna användandet och möjligheter till att kontinuerligt utveckla sin digitala kompetens är avgörande. I vilken utsträckning man väljer att använda de möjligheter som finns är upp till individen men samhällsutvecklingen innebär att det kommer att krävas att alla är digitalt delaktiga.

5.3.2 Digital kompetens krävs för att stärka Sveriges välstånd och utvecklingen i offentlig sektor och näringsliv

I och med att kunskap är ett ledande begrepp för samhällsutvecklingen som produktionsfaktor, har begreppet fått ett högre ekonomiskt värde, parallellt med dess humanistiska och demokratiska betydelse. Sveriges tillväxt sker i allt större utsträckning inom den kunskapsintensiva tjänstesektorn där digitalisering och teknikutveckling är starka drivkrafter. I Sveriges ekonomi är därför humankapital, innovationskraft och ledare med kompetens att använda digitaliseringen för att utveckla företag och verksamheter avgörande för ekonomins utveckling. Att individers digitala kompetens fortlöpande förstärks utgör en nödvändig grund för att möta omvärldsutvecklingen med dess nya förutsättningar, krav och behov inom områdena sysselsättning, tillväxt och välstånd.

5.3.3 Digital kompetens är en likvärdighets- och demokratifråga

Digital kompetens och möjligheten att delta digitalt i samhällslivet, i form av kontakter med offentliga verksamheter, företag och andra aktörer i civilsamhället, är grundläggande för social tillit och sammanhållning. Det är också nödvändigt att alla har möjlighet att delta i samtidens former för samhällsengagemang och debatt.¹⁹¹ Digitaliseringen ger möjligheter till nya former för delaktighet och påverkan i samhället vilket innebär att befolkningens digitala kompetens är en viktig likvärdighets- och demokratifråga.

5.3.4 Statens roll behöver ständigt bedömas i relation till den utveckling som sker

Vad staten kan, bör och ska göra för att främja utvecklingen är centrala frågeställningar för utredningen. Statens roll är att undanröja hinder och genom insatser stärka förutsättningarna för bättre

¹⁹¹ Regeringen, Framtidskommissionen (2013), Svenska framtidsutmaningar, Slutrapport, DS 2013:19, kapitel 7 *Utmaningar för demokrati och jämställdhet*, <http://www.regeringen.se/sb/d/16541/a/209123>

användning av digitaliseringens möjligheter. Vad staten ska göra behöver sättas i relation till hur utvecklingen ser ut utan statliga insatser, vilka insatser som redan pågår och vilka insatser som bör göras av andra.

Det finns behov av en förstärkt digital kompetens i samhället inom flera områden. Individer, företag och offentliga verksamheter utvecklar på egen väg den digitala kompetensen. Människor utvecklar kontinuerligt sin digitala kompetens utifrån eget intresse och genom att använda de digitala produkter och tjänster som erbjuds. På samma sätt utvecklar och utformar de flesta offentliga verksamheter, företag och andra aktörer sin verksamhet kontinuerligt utifrån digitaliseringens möjligheter. Vissa agerar proaktivt och driver på utvecklingen, andra gör det reaktivt när det är nödvändigt.

5.4 Utredningens förslag

Utredningen bedömer att regeringen behöver ta ett ansvar inom ett antal områden för att stärka utvecklingen av digital kompetens så att Sverige kan använda digitaliseringens möjligheter på bästa sätt.

5.4.1 Kontinuerlig kunskapsuppbyggnad om digitalisering inom högre utbildning

Utredningens förslag: Regeringen bör ge Universitetskanslersämbetet i uppdrag att årligen följa och analysera utvecklingen av digital kompetens inom högre utbildning samt föreslå åtgärder för hur digital kompetens kan vidareutvecklas inom verksamheterna.

Skälen för utredningens förslag: För närvarande saknas en samlad bild av hur den högre utbildningen arbetar för att utveckla digital kompetens hos studerande inom utbildningsprogrammen. Det innebär att bilden som återges är fragmentarisk och ofullständig. Universitetskanslersämbetet har för närvarande i uppdrag att följa upp, analysera och sammanställa en årsrapport över utvecklingen vid högskolor och universitet. Utbildningens betydelse för

samhällets välbefinnande kan inte underskattas. För att arbetskraften ska kunna möta de nya behov och krav på digital kompetens som samhällsutvecklingen för med sig behöver utvecklingen av digital kompetens hos de studerande följas inom den högre utbildningen. Vidare behöver förslag till åtgärder för att den högre utbildningen på ett bättre sätt ska använda sig av digitaliseringsens möjligheter kontinuerligt tas fram.

5.4.2 Kunskapsuppbyggnad om könsbalans inom it-utbildningar

Utredningens förslag: Regeringen bör ge Universitetskanslers-ämbetet i uppdrag att kontinuerligt följa och analysera könsbalansen inom it-utbildningar samt föreslå åtgärder i syfte att uppnå ökad könsbalans.

Skälen för utredningens förslag: I högre utbildning är jämställdhet ett prioriterat område. Utredningen kan konstatera att jämställdheten och könsbalansen är svag inom it-området såväl inom utbildningarna som på arbetsmarknaden. Jämställdheten är viktig för den digitala utvecklingen och kvinnors kompetens och idéer behövs för att tillvarata digitaliseringsens möjligheter. Kvinnor använder digitala verktyg och tjänster i lika hög utsträckning som män vilket gör det angeläget att även de behöver delta i utformningen av dessa. Arbetsmarknaden har ett stort behov av arbetskraft inom it-sektorn. Om en ökad andel kvinnor väljer högre it-utbildningar kan det bidra till att möta delar av de behov som it-sektorn har. För att utbildningarna ska bli mer attraktiva för kvinnor behövs mer kunskap om orsakerna till varför kvinnor inte söker sig till sektorn. Det finns signifikanta skillnader internationellt om andelen kvinnor på tekniska och naturvetenskapliga utbildningar men också om andelen kvinnor inom it-relaterade utbildningar och yrken. Goda exempel ur ett såväl nationellt som internationellt perspektiv bör analyseras för att förslag till åtgärder som påverkar arbetet för ökad jämställdhet inom högre it-utbildningar ska kunna tas fram.

5.4.3 Skattereduktion för kompetenshöjning genom handledning och teknisk support i hemmet

Utredningens förslag: Regeringen bör införa en skattereduktion för kompetenshöjande insatser för digital kompetens i hemmet. Skattereduktionen för it-relaterade tjänster avser exempelvis handledning och teknisk support och syftar till att öka individers digitala kompetensnivå och förmåga att använda sig av digitala verktyg och tjänster i hemmet.

Skälen till utredningens förslag: Digitaliseringen transformerar samhället i snabb takt och utvecklingen kommer att fortsätta under överskådlig tid. Det påverkar alla individer och utredningen bedömer att förslaget i första hand kan ge möjlighet till kontinuerlig utveckling av digital kompetens. Förslaget innebär även att en tjänstemarknad kan utvecklas för att möta de behov som finns och kommer öka framöver. Införandet av skattereduktionen kan förstärka Sveriges kapacitet att ta tillvara digitaliseringens möjligheter inför framtiden. Vidare ger införandet av skattereduktionen sysselsättningseffekter på närmare 1 300 nya arbetstillfällen, företrädesvis för unga.

En åtgärd med skattereduktion för individen för kompetensutveckling i hemmet skulle kunna underlätta vardagen för breda samhällsgrupper och stimulera personer att fortsätta utveckla sin digitala kompetens oavsett vilken kompetensnivå denne befinner sig på. Precis som hem-pc-reformen¹⁹² på kort tid, runt år 2000, innebar att datorer blev mycket vanliga i de svenska hemmen, innebär åtgärden med en skattereduktion för kompetenshöjning en möjlighet till en betydande ökning av digital kompetens hos många.

Samtidigt som en allt större andel av Sveriges befolkning använder sig av internet ökar också den tid som svenskar ägnar åt internet. En fungerande digital hemmiljö blir därför allt viktigare. Mot bakgrund av det ökande användandet och behovet av att använda digitala tekniker och verktyg upplever många behov av

¹⁹² Hem-pc-reformen infördes 1998, och gav anställda i Sverige en möjlighet att låna- eller hyra mot s.k. bruttolöneavdrag - en persondator med tillhör skattefritt.

stöd och hjälp. De upplevda problemen är tilltagande med ålder. Kvinnor upplever större problem än män. Mot bakgrund av denna problembild kan en skattereduktion för it-relaterade tjänster i hemmet öka individers digitala kompetensnivå och förmåga att använda sig av digitala verktyg och tjänster i hemmet. Styrkan i skattereduktionskonstruktionen ligger i möjligheten för individen att anpassa efterfrågan av stöd mot sina behov.

En tjänstemarknad som kan möta dessa behov finns inte i dag. Orsaken är att marknaden inte är villig att tillhandahålla tjänster till ett pris som konsumenter är villiga att betala. Skattereduktionen ska därför bidra till att stimulera en fungerande tjänstemarknad som kan möta ett växande behov av it-relaterade tjänster i hemmet.

Genom en skattereduktion kommer en större andel tjänster att professionaliseras och utföras av kommersiella aktörer vilket genererar skatteintäkter. En skattereduktion på dessa typer av tjänster kan få positiv inverkan på den befintliga tjänstemarknaden. Erfarenheter från efterfrågetillväxten på s.k. RUT-tjänster visar att det kan ske en snabb attitydförändring och en ökad efterfrågan kan i sin tur stimulera till ett ökat utbud av aktörer som erbjuder dessa tjänster som över tid skapar en stärkt tjänstemarknad. Det kommer i förlängningen stimulera till ny efterfrågan enligt spiralprincipen.

Skattereduktionens utformning

Skattereduktionen avser arbetskostnaden för support, installation, handledning och utbildning i hemmet eller fritidsbostaden. Skattereduktionen omfattar all digital apparatur i hemmet, dock ej tjänster avseende nyinstallation av fiber. Tjänsterna ska i huvudsak utföras på plats i hemmet. Handledning och utbildning i användning av mjukvara, samt support och problemlösning av det trådlösa nätverket är exempel på tjänster som medger till skattereduktion.

Skattereduktionen har undersökts med utgångspunkt att ingå inom ramen för befintlig skattereduktion för hushållsnära tjänster (RUT och ROT), dvs. avseende halva arbetskostnaden upp till en sammanlagd skattereduktion på 50 000 kronor per person och år. Konsekvensutredningen bedömer även utnyttjandegraden och dess

konsekvenser av ett förändrat maximalbelopp om 25 000 kronor per person och år.¹⁹³

En skattereduktion för it-tjänster i hemmet kan få en fördelningspolitiskt positiv effekt. Skattereduktionen kan i större utsträckning förväntas användas av de personer som anser sig vara i större behov av hjälp. I denna grupp återfinns en högre andel äldre och analysen pekar även på att kvinnor är mer intresserade av att konsumera tjänsten jämfört med män. Kvinnor har också en större betalningsvilja.

Ökad bredd i tjänsteutbudet, förbättrad tillgänglighet till serviceutbud, marknadsföring av tjänster kommersiellt och enligt mun till mun-metoden, samt förbättrad service pga. ökad konkurrens är alla faktorer som sannolikt kommer att driva efterfrågan över tid.

Sysselsättningseffekter

Utifrån beräkningar och antaganden som redovisas i bilaga 7 uppskattar utredningen att 1 293 nya arbetstillfällen skapas som en effekt av skattereduktionen till och med år 2 efter införandet av skattereduktionen. Merparten, 1 025 tjänster, är kvalificerade tjänster, medan resterande är enklare tjänster som kan täckas av okvalificerad arbetskraft.

Samhällsekonomiska effekter och konsekvenser för staten

Utredningen bedömer att den samlade samhällsekonomiska effekten av att införa en skattereduktion på hushållsnära it-tjänster är svår att bedöma. Nettoeffekten för stat, företag och enskilda blir tydligt positiv men den samlade nettoeffekten är inte möjlig att kvantifiera. Teoretiskt kan den samhälleliga nettoeffekten illustreras genom att summera den offentligfinansiella nettoeffekten med det beräknade producent- och konsumentöverskottet. Den samlade samhällsekonomiska nettoeffekten blir då 227 miljoner kronor per år. Denna siffra bör tolkas som en indikator för riktningen på den samhällsekonomiska effekten, inte som en uppskattning av dess storlek.

¹⁹³ Se bilaga 7 Konsekvensanalys.

Utredningen bedömer genom konsekvensanalysen att de direkta effekterna av en skattereduktion på hushållsnära it-tjänster leder till en nettoförlust för staten. Den direkta offentligfinansiella nettoeffekten bedöms till minus 166 miljoner kronor per år enligt gällande nivåer för maxbelopp på skattereduktion och arbetsgivaravgifter för unga.

Om maxbeloppet för skattereduktion sänks till 25 000 kronor per person och år blir den offentligfinansiella nettoeffekten minus 138 miljoner kronor och den totala offentligfinansiella nettoeffekten minus 219 miljoner kronor. Om ungdomsarbetsgivaravgifterna dessutom höjs till homogena nivåer förbättras den offentligfinansiella nettoeffekten till minus 78 miljoner kronor.

5.4.4 Digitala servicecenter i kommunal regi

Utredningens förslag: Sveriges kommuner bör erbjuda digitala servicecenter till invånarna för att utveckla invånarnas digitala kompetens. Stödet ska utformas så att det möjliggör för alla att ta del av grundläggande samhällstjänster på internet. Kommunerna väljer själva hur stödet utformas och organiseras.

Utöver kommunernas egna digitala tjänster bör kommunernas service även innefatta digitalt servicestöd för användande av statliga e-tjänster för olika myndigheter.

Regeringen bör anslå statliga medel som Sveriges kommuner kan söka för att upprätta digitala servicecenter. Statliga medel bör även avsättas för nationell samordning och uppföljning av arbetet.

Skälen till utredningens förslag: Digitaliseringen inom alla delar av samhället går mycket snabbt. Varje år förändras kraven som olika aktörer i samhället ställer på individer att ta del av och använda olika e-tjänster. Det sker en snabb utveckling av e-tjänstelösningar för kommunikation och service mellan det offentliga och individer. Utvecklingen mot allt fler e-tjänster sker samtidigt med att statliga aktörer flyttar över allt större delar av sitt tjänsteutbud till digitala kanaler och minskar den fysiska närvaron på plats ute i kommunerna. Samma utveckling kring fysisk närvaro och bemanning kan ses avseende andra viktiga samhällsfunktioner,

som exempelvis banker. Detta innebär att en snabb och bred digital kompetensutveckling behövs bland Sveriges befolkning. Utvecklingen innebär samtidigt att problematiken för de individer som inte följer med i denna utveckling ökar.

Utredningen bedömer att samhället behöver säkerställa att alla individer ges möjlighet att ta del av viktiga samhällstjänster i takt med att samhället digitaliseras. Förslaget om digitala servicecenter bör i huvudsak ses i ett demokratiskt perspektiv med utgångspunkt i individens rättighet att på likvärdigt sätt kunna ta del av samhällets service. Åtgärden är dock möjlig att koppla till vissa samhällsekonomiska nyttor förknippade med en ökad digital kompetensnivå i samhället och ökad användning av e-tjänster.

För privatpersoner finns i dag ingen central myndighet eller nationell samordningsfunktion att vända sig till vid frågor inom det digitala området som till exempel praktisk handledning för att använda olika e-tjänster som det offentliga erbjuder. De nationella och kommunala lösningarna av e-tjänster leder till en ojämn fördelning av möjligheter och förutsättningar i olika delar Sverige. Särskilt gäller det för de grupper som har lägst digitalt delaktighet och som är i störst behov av digitalt stöd. Den offentliga servicen tillhandahålls inte på ett enkelt och samlat sätt för individen.

Statligt utvecklingsbidrag

Digitaliseringskommissionens förslag innebär att Sveriges kommuner kan ansöka om bidrag av statliga medel för att upprätta digitala servicecenter. Dessa servicecenter säkerställer att individen kan använda viktiga samhällstjänster i takt med att samhället digitaliseras. Förslaget riktar sig primärt till de individer som befinner sig i så kallat digitalt utanförskap eller har låg digital kompetens.

Utredningen bedömer att bidraget kan finansieras via utgiftsområde 22, Kommunikationer. Förslaget om digitala servicecenter kan även falla inom ramen för andra utgiftsområden då de primärt etableras för att säkerställa digital delaktighet och kompetens hos alla oavsett kön, ålder, etnicitet, regional placering. Detta berör därmed politikområden som demokrati, jämställdhet, äldre, integration, och regional hemvist vilket innebär att flera andra utgiftsområden ur ett finansieringsperspektiv kan vara

lämpliga. En finansiering av digitala servicecenter kan medverka till att individer kan utveckla digital kompetens för att använda de moderna kommunikationskanaler som utvecklas för att bland annat tillgodogöra sig samhällets tjänster. Förslaget bidrar till att den digitala kompetensen förstärks hos människor såväl i utsatta grupper som för den enskilde individen genom att lika förutsättningar kan råda i hela landet.

Det statliga bidraget kommunerna kan söka bör löpa över 3 år och utbetalas med utgångspunkt i kommunernas kostnadsberäkningar. Stödet ska företrädesvis gå till personalkostnader och kompetensutveckling av personal, men kan även användas för inköp av datorer och annan utrustning i den mån befintlig infrastruktur behöver kompletteras.

Utformningen av digitala servicecenter

Stödet ska utformas så att det möjliggör för alla individer att utveckla sin digitala kompetens så att de kan använda grundläggande samhällstjänster via internet. Kommunerna ansvarar själva för hur de digitala servicecentren utformas och organiseras utifrån de lokala förutsättningarna och det befintliga serviceutbudet. Kommunerna kan exempelvis bygga vidare på befintlig infrastruktur kring lokala servicepunkter och verksamheter som bibliotek, bokbussar, studieförbund, servicekontor, medborgarkontor, äldreboenden etc. Det kan också handla om att involvera olika typer av aktörer i arbetet med de digitala servicecentren, exempelvis genom att myndigheter och banker ställer sin personal och kompetens till förfogande för de tjänster som de erbjuder allmänheten. En utgångspunkt för förslaget är att ett digitalt servicestöd utformas på ett sådant sätt att invånare i olika delar av kommunen enkelt kan ta del av stödet.

Utöver kommunernas egna e-tjänster och informationslösningar bör kommunernas digitala servicecenter även innefatta stöd för användande av statliga e-tjänster. De tjänster som i nuläget bedöms som särskilt relevanta för att medborgarna ska kunna ta del av samhällets service är: Mina sidor (Försäkringskassan), Dina pensionssidor (Pensionsmyndigheten), deklaration (Skatteverket), e-legitimation och Mina meddelanden.

Nationell samordning av stöd till huvudmännen

Utredningen bedömer att det finns behov av att samordna arbetet nationellt. En nationell samordningstjänst bör ha till uppgift att bygga upp stödstrukturer för ett effektivt genomförande och uppföljningsarbete av genomförandet.

Digitaliseringskommissionen bedömer att en överenskommelse med Sveriges kommuner och landsting (SKL) bör upprättas för genomförandet av åtgärden. Ett skäl till det är att SKL bedöms ha bäst förutsättningar att använda befintliga relevanta samordnings- och nätverksstrukturer, exempelvis nätverket för regionala samordnare för e-förvaltning. SKL har också förutsättningar att administrera en nationell samordningstjänst och hålla ihop arbetet på nationell nivå.

Konsekvenser för staten

Baserat på genomförda kostnadsberäkningar och en förväntad nyttjandegrad på 75 procent föreslås en samlad kostnadsram för de statliga anslagen uppgå till 69 miljoner kronor under en treårsperiod. Kostnaden år 1 bedöms bli 36,5 miljoner kronor. Kostnaden för år 2 bedöms bli 16 miljoner kronor och år 3 16,5 miljoner kronor. I kostnadsramen ingår även avsatta medel för utvärdering och en nationell samordningstjänst.

De statliga medlen för digitala servicecenter bör betraktas som stimulansmedel till kommunerna för att utföra uppgifter som till huvudsaklig del faller inom ramen för kommunernas ansvar. Bidraget är frivilligt att söka och utredningen föreslår en statlig medfinansieringsgrad på 50 procent för de uppskattade personalkostnaderna för att kompensera kommunerna för det utökade uppdraget.

Utifrån ett antagande om att hälften av avsatta medel för kommunala personalkostnader direkt eller indirekt kommer resultera i nyanställningar bedöms åtgärden även skapa 37 nya arbetstillfällen år 1 och 19 arbetstillfällen år 2 och 3. Om vi tar hänsyn till ökade intäkter för staten genom inkomstskatt och arbetsgivaravgifter blir den direkta offentligfinansiella nettoeffekten av åtgärden totalt minus 43,5 miljoner kronor över en treårsperiod.¹⁹⁴

¹⁹⁴ Se bilaga 7 Konsekvensanalys.

Referenser

Lagar

Förvaltningslagen (1986:223).

Högskolelagen (2006:173).

Socialtjänstlagen (2001:453), SoL.

Förordningar

Myndigheten för yrkeshögskolans instruktion, SFS Förordning (2011:1162) med instruktion för Myndigheten för yrkeshögskolan.

[http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Forordning-20111162-med-ins_sfs-2011-1162/)

[Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Forordning-20111162-med-ins_sfs-2011-1162/](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Forordning-20111162-med-ins_sfs-2011-1162/) Hämtad 2015-02-09

Offentligt tryck

Prop. 2005/2006:92, *Lära, växa, förändra – Regeringens*

folkbildningsproposition,

<http://www.regeringen.se/sb/d/6312/a/60433> Hämtad 2015-02-09

Prop. 2009/2010:3 *Tid för kultur*,

http://www.regeringen.se/download/a7e858d4.pdf?major=1&minor=132104&cn=attachmentPublDuplicator_0_attachment
Hämtad 2015-02-09

Prop. 2012/13:147, *Ny bibliotekslag*,

http://www.regeringen.se/download/b5afa39c.pdf?major=1&minor=215252&cn=attachmentPublDuplicator_0_attachment
Hämtad 2015-02-09

- Prop. 2013/14:172, *Allas kunskap-allas bildning*,
http://www.regeringen.se/download/3f9e078a.pdf?major=1&minor=235700&cn=attachmentPublDuplicator_0_attachment
Hämtad 2015-02-26
- Regeringskansliets publikation *Stöd till en evidensbaserad praktik för god kvalitet inom socialtjänsten* (S2013/8804/FST),
http://www.regeringen.se/download/0c0dcd0b.pdf?major=1&minor=230564&cn=attachmentPublDuplicator_0_attachment
Hämtad 2015-02-13
- SOU 1991:56, *Kompetensutredningen, Kompetensutveckling – en utmaning*, Delrapport
- SOU 2014:13, *En digital agenda i människans tjänst – en ljusnande framtid kan bli vår*,
https://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCAQFjAA&url=https%3A%2F%2Fdigitaliseringskommissionen.se%2Fwp-content%2Fuploads%2F2014%2F03%2FSOU-2014_13_total.pdf&ei=Ce_dVN_yNojXyQOSmILQCw&usg=__AFQjCNEalDBgOlJ-HGollErlonj0fIRTQ&bvm=bv.85970519,d.bGQ Hämtad 2015-02-13

Direktiv

- Dir. 2014:111, *Demokratisk delaktighet och inflytande över det politiska beslutsfattandet*,
http://www.regeringen.se/download/3909c282.pdf?major=1&minor=243926&cn=attachmentPublDuplicator_0_attachment
Hämtad 2015-02-09

Regeringsbeslut, riksdagsskrivelser, DS

- Ds 2013:2, Regeringskansliet, Statsrådsberedningen, *Delaktighet i framtiden – utmaningar för jämställdhet, demokrati och integration, underlagsrapport nr 2 från Framtidskommissionen*, Patrick Joyce.
<http://www.regeringen.se/download/04f4b418.pdf?major=1&>

minor=209123&cn=attachmentPublDuplicator_0_attachment
Hämtad 2015-02-09

Ds 2013:19 Regeringskansliet, Statsrådsberedningen (2013),
Framtidskommissionens slutrapport: Svenska framtidsutmaningar
http://www.regeringen.se/download/9cde7be8.pdf?major=1&minor=213306&cn=attachmentPublDuplicator_0_attachment
Hämtad 2015-02-09

Myndighetsrapporter

Arbetsförmedlingen (2014), *Var finns jobben? Bedömning till och med första halvåret 2015 och en långsiktig utblick*,
<http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.arbetsformedlingen.se%2Fdownload%2F18.6d504f61146aa443d689e1%2F1403764275326%2FVar%2Bfinns%2Bjobben%2Btom%2Bf%25C3%25B6rsta%2Bhalv%25C3%25A5ret%2B2015.pdf&ei=RPDdVJmLGKm3ygOQ3oFw&usq=AFQjCNFJ-dAjkHwmsjBFu-HVTHi7SNAccA&bvm=bv.85970519,d.bGQ> Hämtad 215-02-13

Globaliseringsrådets kansli (2009), *Utvecklingskraft och omställningsförmåga. En globaliserad svensk ekonomi*,
http://www.regeringen.se/download/103dc7cc.pdf?major=1&minor=126550&cn=attachmentPublDuplicator_0_attachment
Hämtad 2015-02-09

IT i företag. Distansarbete efter storleksklass (3 grupper). Andel företag. <http://www.scb.se/nv0116/> hämtad 2015-02-09

Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor (2014),
Nätkränkning-Svenska ungdomars normer och beteenden,
http://www.mucf.se/sites/all/modules/hacked/pubdlnet/pubdlnet.php?file=http://www.mucf.se/sites/default/files/publikationer_uploads/natkrankninga-svenska-ungdomars-normer-och-beteenden.pdf&nid=1229 Hämtad 2015-02-09

- Myndigheten för yrkeshögskolan (2014), *Årsrapport 2014 Yrkeshögskolan, kompletterande utbildningar samt tolkutbildning inom folkbildningen*,
<https://www.myh.se/Publikationer/Arssrapport-2014-Yrkeshogskolan-kompletterande-utbildningar-samt-tolkutbildning-inom-folkbildningen/> Hämtad 2015-02-09
- Post- och telestyrelsen (2013) *Konsumentundersökning om internetsäkerhet*,
<http://www.pts.se/upload/Rapporter/Internet/2013/rapport-konsumentundersokning-om-internetsakerhet-131002.pdf/>
Hämtad 2015-02-09
- Post- och Telestyrelsen (2013), *Svenskarnas användning av telefoni och internet*,
<http://www.pts.se/sv/Dokument/Rapporter/Telefoni/2013/Svenskarnas-anvandning-av-telefoni-och-internet-2013---PTS-ER-201320/> Hämtad 2015-02-09
- Regeringen (2009), *Utvecklingskraft och omställningsförmåga*, Globaliseringsrådets kanslis slutrapport,
<http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.regeringen.se%2Fcontent%2F1%2Fc6%2F12%2F65%2F50%2F103dc7cc.pdf&ei=8fDdVJmHC KatyGPC- YGYDA&usg=AFQjCNH2lErOJrVf7kS5N0ajJdy2Lv4k5A>
Hämtad 2015-02-13
- Regeringskansliet (2011), *It i människans tjänst – en digital agenda för Sverige*, Dnr. 2011/342/ITP,
http://www.regeringen.se/download/5a2560ce.pdf?major=1&minor=177256&cn=attachmentPublDuplicator_0_attachment
Hämtad 2015-02-06
- Regeringskansliet, Kansliet för strategisk analys (2014), *Strategiska trender i globalt perspektiv, 2025: en helt annan värld*,
http://www.regeringen.se/download/f13353b3.pdf?major=1&minor=249458&cn=attachmentPublDuplicator_0_attachment
Hämtad 2015-02-13
- Regeringskansliet, Statsrådsberedningen (2012), *Framtidens civilsamhälle*, underlagsrapport till Framtidskommissionen,

- <http://www.regeringen.se/content/1/c6/20/32/53/f87c9d70.pdf>
Hämtad 2015-02-09
- Regeringskansliet, Statsrådsberedningen (2013), *Framtiden och samhällets grundläggande värden*, underlagsrapport nr 6 till Framtidskommissionen,
http://www.regeringen.se/download/32d4704a.pdf?major=1&minor=219132&cn=attachmentPublDuplicator_0_attachment
Hämtad 2015-02-11
- Regeringskansliet, Utrikesdepartementet, Kansliet för strategisk analys (2014), *Strategiska trender i globalt perspektiv, 2025: en helt annan värld*.
http://www.regeringen.se/download/f13353b3.pdf?major=1&minor=249458&cn=attachmentPublDuplicator_0_attachment
Hämtad 2015-02-09
- Statistiska Centralbyrån (2014) *Företagens användning av it 2013*,
http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.scb.se%2Fstatistik%2F_Publikationer%2FNv0116_2013A01_BR_IT02BR1401.pdf&ei=IvHdVPuqEObVygPevICwCQ&usg=AFQjCNHLxzjNsQglAlG4Fpqlaql5V1QtrA Hämtad 2015-02-13
- Stiftelsen för internetinfrastruktur (2014), *Svenskarna och internet*,
<https://www.iis.se/docs/SOI2014.pdf> Hämtad 2015-02-09
- Tillväxtanalys (2010), *Uppföljning av handlingsplanen Jämställd IT-utveckling för ökad tillväxt*,
http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.tillvaxtanalys.se%2Fdownload%2F18.56ef093c139bf3ef8902a4c%2F1349864262124%2FWP_PM_2012_05.pdf&ei=T_HdVKXTD4jMyAPzw4Ig&usg=AFQjCNH3umgXxZWkExKAe7bXCZ8a7Fxnqg Hämtad 2015-02-13
- Tillväxtanalys, Rapport 2014:13, *Digitaliseringens bidrag till tillväxt och konkurrenskraft i Sverige*, 2014,
http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.tillvaxtanalys.se%2Fdownload%2F18.5d7f98bb14ab6eab1b1d6c0b%2F1421312452536%2FRapport_2014_13_Digitaliseringens%2Bbidrag%2Btill%2Btillv%25C

3%25A4xt%2Boch%2Bkonkurrenskraft%2Bi%2BSverige.pdf&ei=ePHdVIOkF8X5ywOOioHwBw&usg=AFQjCNEqVghZBZ6YSpiRV_I7O7ibgjN8nA Hämtad 2015-02-13

Övrigt

Andra ap-fondens Kvinnoindex (2014),
<http://www.ap2.se/Global/Kvinnoindex/NIS%20AP2%20Kvinnoindex%202014.pdf> Hämtad 2015-02-13

Arbetsmiljöupplysningen, *Teknikstress*
<http://www.arbetsmiljoupplysningen.se/Amnen/Teknikstress/>
 Hämtad 2015-02-09

Berne, *Cyberbullying in Childhood and Adolescence-Assessment, Coping, and the Role of Appearance*, (2014),
https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/35753/1/gupea_2077_35753_1.pdf Hämtad 2015-02-13

Björklund, A., Fredriksson, P., Gustafsson, J-E., Öckert, B. (2010)
Den svenska utbildningspolitikens arbetsmarknadseffekter. Vad säger forskningen? IFAU Rapport 2010:13,
<http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ifau.se%2Fupload%2Fpdf%2Fse%2F2010%2F10-13-Den-svenska-utbildningspolitikens-arbetsmarknadseffekter-vad-sager-forskningen.pdf&ei=7fHdVKDXAsTgyQPUhYLgCQ&usg=AFQjCNGHq2p9YbQsdMpi22ZlyRYJ4CZ15g> Hämtad 2015-02-13

CapGemini, *The Digital Talent Gap – Developing Skills for Today´s Digital Organizations*, 2013,
http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCUQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.capgemini.com%2Fresource-file-access%2Fresource%2Fpdf%2Fthe_digital_talent_gap27-09_0.pdf&ei=HfLdVKrOMcjyWP0koK4Cw&usg=AFQjCNEephKmZwlmvgQobRvm6QHo6qp4og&bvm=bv.85970519,d.bGQ Hämtad 2015-02-13

- Davis, T. (2013) *Open Data Barometer. 2013 Global report*. World Wide Web Foundation och Open Data Instiute, http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCMQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.opendataresearch.org%2Fdl%2Fodb2013%2FOpen-Data-Barometer-2013-Global-Report.pdf&ei=RvLdVMrfBqOdygPut4LoCg&usg=AFQjCNHpJU1e_7j3HKh8bj2R3V__Duw6xw&bvm=bv.85970519,d.bGQ Hämtad 2015-02-13
- Digidelnätverket (2014), *Rapport från Digidelnätverket: Digidels medborgarvecka 6-12 oktober 2014*, https://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCUQFjAB&url=https%3A%2F%2Fsamverkansledningendigidel.wordpress.com%2F2014%2F10%2F21%2Fmedborgarveckan2014%2F&ei=pvLdVIbjOKKeygP8_YDgBA&usg=AFQjCNG9GjUuUKG4rQWlaJv3S7atUcu9QQ&bvm=bv.85970519,d.bGQ Hämtad 2015-02-13
- Digital Agenda for Europe, hemsida <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-agenda-scoreboard> Hämtad 2015-02-03
- Digital Agenda for Europe, *Grand Coalition for Digital Jobs*, <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/grand-coalition-digital-jobs> Hämtad 2015-02-09
- Digitala Sverige, <http://digitalasverige.se/> Hämtad 2015-02-10
- Digitaliseringsstyrelsen, Danmark, *Digital Post from public authorities*, <http://www.digst.dk/ServiceMenu/English/Policy-and-Strategy/Digital-Post-from-public-authorities> Hämtad 2015-02
- Digitaliseringsstyrelsen, Danmark, *Mandatory digital self-service*, <http://www.digst.dk/ServiceMenu/English/Policy-and-Strategy/Mandatory-digital-self-service> Hämtad 2015-02-09
- Digitaliseringsstyrelsen, Danmark, *The IT project Council and IT Project and Programme Models*, <http://www.digst.dk/ServiceMenu/English/Policy-and-Strategy/Interministerial-Project-Office> Hämtad 2015-02-09

- e-bok: Cathrin Frisemo, *WIFL, Work in fake life*,
<http://wifl.se/wp-content/uploads/WIFL-2.0-ORIGINAL-Provla%CC%88s-1.pdf> Hämtad 2015-02-13
- e-bok; Publit (2011), Jonas Söderström, *Jävla skitsystem*,
<http://www.publit.se/sv/blog/2010/09/09/publit-inget-javla-skitsystem/> Hämtad 2015-02-13
- E-delegationen, presentation av e-delegationens arbete och stödmaterial <http://www.edelegationen.se/Stod-och-verktyg/> Hämtad 2015-02-10
- Ellström, Per-Erik (1996), *Livslångt lärande*, Studentlitteratur. Se artikel
http://www.kultur.gu.se/digitalAssets/1182/1182110_ellstrm.pdf Hämtad 2015-02-06
- Empirica GmbH, *e-Leadership: e-skills for Competitiveness and Innovation Vision. Roadmap and Foresight Scenarios*,
http://eskills-guide.eu/fileadmin/guide/documents/eLeadership_flyer.pdf Hämtad 2015-02-13
- Ericsson Consumerlab, *Connecting the senior generation*, (2014,
http://www.ericsson.com/news/140813-connecting-the-senior-generation_244099436_c Hämtad 2015-02-13
- EU Skills Panorama, <http://euskillspace.cedefop.europa.eu/> Hämtad 2015-02-02
- EU:s arbete inom området smart cities, <http://www.smart-cities.eu/?cid=01&ver=3> Hämtad 2015-02-06
- EU:s Digital Agenda hemsida <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-agenda-scoreboard> Hämtad 2015-02-03
- EUR-Lex, Access to European Union Law, <http://eur-lex.europa.eu/homepage.html> Hämtad 2015-02-13
- Europaparlamentets och rådets rekommendation av den 18 december 2006 om nyckelkompetenser för livslångt lärande
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/?uri=CELEX:32006H0962&qid=1408966371090> Hämtad 2015-02-02.
- Europeiska Kommissionen (2013) *Survey of Schools: ICT in Education. Benchmarking Access, Use and Attitudes to Technology in Europe's Schools*. Final Study Report,

- <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/survey-schools-ict-education> Hämtad 2015-02-13
- Europeiska kommissionen (2013), Pressmeddelande *EU Commission, Women active in the ICT sector*,
http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-905_sv.htm Hämtad 2015-02-13
- Europeiska rådets resolution om livslångt lärande 27 juni 2002,
[http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/?uri=CELEX:32002G0709\(01\)](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/?uri=CELEX:32002G0709(01)) Hämtad 2015-02-13
- Europeiska gemenskapernas officiella tidning, C 163, 9.7.2002.
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/?qid=1410793134348&uri=URISERV:c11054> Hämtad 2015-02-02
- Folkbildningsrådet (2013), Folkbildningens arbete med flexibelt lärande och digital delaktighet,
<http://www.folkbildningsradet.se/globalassets/rapporter/nationell-utvardering/rapport-flexibelt-larande-131219.pdf?epieditmode=true> Hämtad 2015-02-13
- Folkbildningsrådet (2014) *Fakta om folkbildning*,
<http://www.folkbildningsradet.se/globalassets/fakta-om-folkbildning/fakta-om-folkbildning-2014.pdf?epieditmode=true> Hämtad 2015-02-13
- Folkbildningsrådet (2014), Rådslag 2014 om digital utveckling i folkbildningen, resultat och konsekvenser,
<http://www.folkbildningsradet.se/globalassets/rapporter/ovriga-rapporter/resultat-konsekvenser-radslag-2014.pdf?epieditmode=true> Hämtad 2015-02-13
- Föreningen Winnet,
<http://www.winnetsverige.se/Ny%20struktur%20f%C5%A1r%20skydd%20av%20m%C5%A0nskliga%20r%C5%A0ttigheter/web/printpreview.aspx?printpreview=1&refid=108> Hämtad 2015-02-13

- Förslag till Europaparlamentets och rådets rekommendation om nyckelkompetenser för livslångt lärande /* KOM/2005/0548 slutli-COD 2005/0221 */
<http://www.notisum.se/rnp/eu/lag/50540548.htm> Hämtad 2015-02-06
- Gilster, Paul (1997), *Digital Literacy*, Wiley Computer Publications,
<http://www.ncsu.edu/meridian/jul99/downloads/diglit.pdf>
Hämtad 2015-02-13
- Global Open Data Index: Survey <http://global.census.okfn.org/>
Hämtad 2015-02-10
- Globaliseringsrådets kansli (2009), *Utvecklingskraft och omställningsförmåga. En globaliserad svensk ekonomi*. Slutrapport. ISBN 978-91-85935-36-9,
<http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.regeringen.se%2Fcontent%2F1%2Fc6%2F12%2F65%2F50%2F103dc7cc.pdf&ei=WuzdVIXBP MbiywOYhoC4AQ&usg=AFQjCNH2lErOJrVf7kS5N0ajJdy 2Lv4k5A> Hämtad 2015-02-13
- Governo AB (2011), *Nyttan av digital delaktighet ur ett producentperspektiv*.
Göteborg stads arbete med smart cities
http://goteborg.se/wps/portal/invanare/kommun-o-politik/internationellt-samarbete/europeiskt-samarbete/euprojekt/smart-cities--projekt/!ut/p/b1/04_SjzQ0MjAxNTc0N9GP0I_KSyzLTE8syczPS8wB8aPM4kMNDQItNawdDdwNPF0NHP29zMy8AjjN_b2MgAoigQoMcABHA0L6_Tzyc1P1c6NyLADDKzdS/dl4/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/ Hämtad 2015-02-06
- Holth, Gonäs, Almasri, Rosenberg (2012) *IT-ingenjörers etablering på arbetsmarknaden*, Arbetsmarknad och arbetsliv, nr 2, 2012
http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.diva-portal.org%2Fsmash%2Fget%2Fdiva2%3A574819%2FFULLTEXT02&ei=EvbuVLzNFuPnygPeqYLgCw&usg=AFQjCNHaQklLSC0BlyofmrQZJB_uM1v4A Hämtad 2015-02-22

IBM En smart stad – ett holistiskt perspektiv på samtliga system,
http://www.ibm.com/smarterplanet/se/sv/smarter_cities/cities/
Hämtad 2015-02-06

ICT Development Index, <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/facts/default.aspx> Hämtad 2015-02-02

Information till all-en granskning av information till medborgarna
<http://skl.se/4.409b7ad7144f9a5c5ae78603.html> Hämtad 2015-02-06

International Telecommunication Union, ICT Development Index (IDI) <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/facts/default.aspx> Hämtad 2015-02-02

Intruduction to DeSeCo <http://www.deseco.admin.ch/> Hämtad 2015-02-02.

IT- och telekomsektorns kompetensbrist, (2012),
http://www.itotelekomforetagen.se/MediaBinaryLoader.axd?MediaArchive_FileID=0bfb7bba-6481-4265-9222-78a4521e8d96&FileName=Kompetensbrist_rapport.pdf
Hämtad 2015-02-09

ITU:s hemsida <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/facts/default.aspx> Hämtad 2015-02-02

Kenneth Nyberg, *Från stordatorer till sociala medier*, 2014,
<http://digihist.se/1-den-digitala-revolutionen/fran-stordatorer-till-sociala-medier/> Hämtad 2015-02-06

Larsson, Stefan och Runesson, Per (2014), *DigiTrust: Tillit till det digitala*, Pufendorinstitutet, Lunds universitet

Lovdata, *Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger*,
https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-06-21-732?q=Forskrift%20om%20universell%20utforming%20av*
Hämtad 2015-02-09

Läroplan, examensmål och gymnasiegemensamma ämnen för gymnasieskola 2011,
http://www.skolverket.se/om-skolverket/publikationer/visa-publikation?_xurl_=httpprocent3Aprocent2Fprocent2Fwww5.skolverket.seprocent2Fwtpubprocent2Fwsprocent2Fskolbokpr

- oent2Fwpubextprocent2Ftrycksakprocent2FRecordprocent3F
kprocent3D2705 Hämtad 2015-02-06
- McKinsey & Company, *The seven traits of effective digital enterprises*,
http://www.mckinsey.com/insights/organization/the_seven_traits_of_effective_digital_enterprises Hämtad 2015-02-13
- Networked Readiness Index, <http://widgets.weforum.org/global-information-technology-report-2014/> Hämtad 2015-02-13
- Nordicom (2014), *Medie- och informationskunnighet. En nyckel till demokrati och yttrandefrihet*,
<http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.nordicom.gu.se%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Fkapitel-pdf%2Fcarlsson.pdf&ei=YufdVJCujKXfywOQ7IHoaQ&usg=AFQjCNGViRvZV2DplWqAjj6szQ11rQqxbA> Hämtad 2015-02-13
- Norska regeringen, *Program for digital deltagelse og kompetanse i befolkningen 2017*, <https://www.regjeringen.no/nb/tema/statlig-forvaltning/ikt-politikk/digital-kompetanse-og-deltagelse/id2340254/> Hämtad 2015-02-09
- Norska regeringen, *Sikker digital post*,
https://www.regjeringen.no/nb/tema/statlig-forvaltning/ikt-politikk/sikker-digital-post/id2342472/?regj_oss=20 Hämtad 2015-02-09
- Nätverk, Föreningen Datatjej, <http://datatjej.se/> Hämtad 2015-02-13
- Nätverk, ITQ Stockholm,
<https://www.dfs.se/taxonomy/term/1121> hämtad 2015-02-13
- Nätverket Arbetslivet, *Tänk om, tänk nytt, tänk digitals som chef och arbetsledare*, <http://gottarbetsliv.se/tank-om-tank-nytt-tank-digitalt-som-chef-och-ledare/> Hämtad 2015-02-09
- OECD, The Definition and Selection of Competencies.
<http://www.oecd.org/edu/skills-beyond-school/definitionandselectionofcompetenciesdeseco.htm>
Hämtat 2015-02-02

OECD, The Definition and Selection of Key Competencies.
www.oecd.org/pisa/35070367.pdf Hämtad 2015-02-02

OECD Skills strategy, <http://skills.oecd.org> hämtad 2015-02-02

Open Data Barometer Index 2014,

<http://www.opendataresearch.org/> Hämtad 2015-02-10

Oxford University, Carl Benedikt Frey, Michael A. Osbourne,
(2013), *The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation*

Pew Research Center (2014) Online Harassment,

<http://www.pewinternet.org/2014/10/22/online-harassment>

Hämtad 2015-02-13

Pressmeddelande, EU Commission, Women active in the ICT
sector, 2013, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-905_sv.htm Hämtad 2015-02-13

Real Pad, Real Aha, <http://www.aarprealpad.org/?intcmp=IMAX-SB-HP-realpad> Hämtad 2015-02-10

Region Skånes projekt för digital delaktighet inom Digidel 2013,
http://www.skane.se/sv/Webbplatser/Kultur-Skane-samlingsnod/Kultur_Skane/Folkbildning1/Digital-delaktighet/
Hämtad 2015-02-13

Reisdorf och Axelsson (2012). Living Offline-A Qualitative Study
of Internet Non-Use in Great Britain and Sweden,
http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CC8QFjAB&uurl=http%3A%2F%2Fbada.hb.se%2Fbitstream%2F2320%2F11472%2F1%2FContribution285_new.pdf&ei=1ejdVKT8NsPlywP9joGgBA&usg=AFQjCNEuHfPUCi29m1A71lawEMBaNnaU4w Hämtad 2015-02-13

Samtrafiken, Vinnaren av Travelhack 2013 lanserar app,

<http://www.samtrafiken.se/nyheter/2014/10/21/vinnaren-av-travelhack-2013-lanserar-app/> Hämtad 2015-02-04

Skolverket (2011), Läroplaner och kursplaner för grundskolan,

<http://www.skolverket.se/laroplaner-amnen-och-kurser/grundskoleutbildning/grundskola> Hämtad 2015-02-06

Stiftelsen för strategisk forskning, 2014, *Vartannat jobb*

automatiseras inom 20 år – utmaningar för Sverige, 2014,

<http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&>

- source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.stratresearch.se%2Fdocuments%2Ffolder.pdf&ei=IOndVP7dOuvVywOr2YCwBA&usg=AFQjCNG2oImh4pT-giceFhyzUAF1JOVpxg Hämtad 2015-02-13
- Stockholms Handelskammars analys 2014:2, *Arbetskraftsinvandring är avgörande för Stockholmsjobben*, 2014,
<http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.chamber.se%2Fcdocpart%2F2498.pdf&ei=P-ndVL-wK6j7ywPB9oDADg&usg=AFQjCNEoJGID5QSN87BXZviqApyLvNI14Q> Hämtad 2015-02-13
- Svensson och Larsson (2009), *Social norms and Intellectual property—online norms and the European legal development*,
<http://nms.sagepub.com/content/14/7/1147.shor> Hämtad 2015-02
- Tech Partnership, <https://www.thetechpartnership.com/> Hämtad 2015-02-09
- The World Bank Group, ICT service exports (% of service exports, BoP)
http://data.worldbank.org/indicator/BX.GSR.CCIS.ZS?order=wbapi_data_value_2010+wbapi_data_value+wbapi_data_value-first&sort=asc Hämtad 2015-02-10
- Unionen, (2012) *Tjänstemännens IT-miljö – Ett steg framåt och två tillbaka*,
http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Funionenopinion.se%2Fwp-content%2Fuploads%2F2012%2F08%2FTj%25C3%25A4nstem%25C3%25A4nnens_it_milj%25C3%25B6_FINAL.pdf&ei=DurdVNmIL8fcywOQ6oDgBw&usg=AFQjCNG9xjyLXhS1XZTOCZ3p10aY_d7aNA Hämtad 2015-02-13
- Unionen, *Fria eller förvirrade—en studie av tjänstemännens gränslösa situation*,
http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.unionen.se%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Ffria_eller_forvirrade_0.pdf&ei=RurdVMOdJoWqy

wOv3IHwCQ&usg=AFQjCNGjUziSae84pvu9411d7YnRowL
2Pg Hämtad 2015-02-09

World Economic Forum (2014), *The Global Competitiveness Report*
2014–2015,

[http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CDIQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww3.weforum.org%2Fdocs%2FWEF_GlobalCompetitivenessReport_2014-](http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CDIQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww3.weforum.org%2Fdocs%2FWEF_GlobalCompetitivenessReport_2014-15.pdf&ei=eerdVM3AKKHnyQPjk4L4Dw&usg=AFQjCNFv_OoE5b6sbOQyufMUMau4PWWMemA)

[15.pdf&ei=eerdVM3AKKHnyQPjk4L4Dw&usg=AFQjCNFv_OoE5b6sbOQyufMUMau4PWWMemA](http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CDIQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww3.weforum.org%2Fdocs%2FWEF_GlobalCompetitivenessReport_2014-15.pdf&ei=eerdVM3AKKHnyQPjk4L4Dw&usg=AFQjCNFv_OoE5b6sbOQyufMUMau4PWWMemA) Hämtad 2015-02-13

World Economic Forums hemsida

<http://www.weforum.org/issues/global-information-technology/the-great-transformation/network-readiness-index>
Hämtad 2015-02-03

World Wide Web Foundations hemsida <http://thewebindex.org>
Hämtad 2015-02-03

Kommittédirektiv 2012:61

Digitaliseringskommissionen- en kommission för den digitala agendan

Beslut vid regeringssammanträde den 7 juni 2012

Sammanfattning

Regeringen har beslutat om en bred och sammanhållen strategi för it-politiken, It i människans tjänst – en digital agenda för Sverige (dnr N2011/342/ITP). Målet för it-politiken är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. I agendan presenteras regeringens ambitioner inom området samt förslag på insatser och åtgärder som ska bidra till att nå det it-politiska målet. Detta ställer krav på att utvecklingen inom alla områden kontinuerligt följs upp och analyseras.

Digitaliseringskommissionens uppdrag är att verka för att det it-politiska målet i den digitala agendan uppnås och att regeringens ambitioner inom området fullföljs. Detta ska ske med hänsyn till det huvudsakliga ansvar som respektive myndighet och departement inom Regeringskansliet har för att vidta och följa upp åtgärder kopplade till målet för it-politiken. Kommissionen ska ha i huvuduppdrag att:

- utforma ett förslag till handlingsplan för genomförande av uppdraget att verka för det it-politiska målet,
- analysera utvecklingen i förhållande till det it-politiska målet,
- visa på digitaliseringens möjligheter,
- kommunicera den digitala agendan och dess innehåll,

- vara administrativt ansvarig för de s.k. signatärerna till den digitala agendan, och
- samverka med olika aktörer i samhället för en ökad digitalisering.

Kommissionen ska redovisa förslaget till handlingsplan senast den 1 december 2012. Kommissionen ska därefter årligen senast den 1 mars lämna delrapporter med analyser av utvecklingen samt förslag till åtgärder. I samband med detta ska en redovisning lämnas av kommissionens arbete med övriga uppdrag. Uppdraget ska slutredovisas senast den 31 december 2015.

Bakgrund

Den 29 september 2011 beslutade regeringen om en ny strategi för it-politiken, *It i människans tjänst – en digital agenda för Sverige* (dnr N2011/342/ITP).

Den digitala agendan är en bred och sammanhållen strategi för it-politiken där regeringen presenterar ambitioner och insatser som tillvaratar de möjligheter som digitaliseringen ger. Målet är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. I december 2011 beslutade riksdagen i enlighet med förslaget i budgetpropositionen för 2012 (prop. 2011/12:01, 2011/12:TU1, rskr. 2011/12:87) att tidigare it-politiska mål och delmål om tillväxt och kvalitet (prop. 2004/05:175) ska upphävas och ersättas med det nya it-politiska målet.

I fråga om målen för tillgänglighet gäller fortsatt de mål som anges i propositionen *Tillgängliga elektroniska kommunikationer* (prop. 2009/10:193). Målet för tillgänglighet är att Sverige ska ha bredband i världsklass. Alla hushåll och företag bör ha goda möjligheter att använda sig av elektroniska samhällstjänster och service via bredband.

Sverige har i dag en stark position inom it-området, vilket också visar sig i internationella jämförelser. Enligt t.ex. Network Readiness Index (World Economic Forum) har Sverige de bästa förutsättningarna och den bästa användningen av it. Även i Digital economy rankings 2010, som jämför olika länders nivå i informationssamhället, ligger Sverige i täten. Vid jämförelser av olika

länders konkurrenskraft hamnar Sverige också i toppen, t.ex. rankas Sverige på andra plats efter Schweiz i Global Competitiveness Report för 2010–2011. Även om Sverige ligger i topp i flertalet internationella jämförelser, finns det områden där Sverige har en svagare ställning. Bland annat handlar det om företagens förutsättningar och användning av it. Det är viktigt att Sverige fortsätter arbetet med att stärka sin position inom samtliga områden.

Målet i den digitala agendan för Sverige kan relateras till ovan nämnda rankningar, nämligen att Sverige enligt dessa, eller andra likartade mätningar, ska vara bland de bästa nationerna i världen. Men det är också viktigt att Sverige ligger i topp i andra mätningar om t.ex. jämställdheten inom it-sektorn, användningen av it för miljön, demokrati och mänskliga rättigheter. Dessa områden finns inte med i ovanstående studier.

För att nå det it-politiska målet i agendan och möta de utmaningar som finns både på global och på nationell nivå finns det behov av insatser inom flera områden. Med utgångspunkt i it-användarens perspektiv har fyra strategiska områden identifierats:

- lätt och säkert att använda,
- tjänster som skapar nytta,
- det behövs infrastruktur, och
- it:s roll för samhällsutvecklingen.

Varje strategiskt område i den digitala agendan är indelat i underområden som representerar de sakfrågor som regeringen arbetar med. Sammanlagt presenteras 22 sakområden. Dessa är digitalt innanförskap, e-tjänster och information som grund, digital kompetens, vardagssäkerhet, offentlig förvaltning, entreprenörskap och företagande, vård och omsorg, skola och undervisning, demokrati, tillgång till kultur, internet i Sverige och globalt, samhällets informationssäkerhet, mjuk infrastruktur, geografisk information, robust elektronisk kommunikation, bredband, forskning och innovation, it för miljön, jämställdhet, frihet på nätet, upphovsrätt och it för global utveckling.

För varje sakområde presenteras regeringens ambition, beslutade insatser och förslag till nya åtgärder. Av agendan framgår

också att en kommission för den digitala agendan ska inrättas som ska arbeta för att det it-politiska målet i agendan uppnås.

Tillsättandet av en kommission

De insatser och åtgärder som redovisas i den digitala agendan ska medverka till att nå det nya it-politiska målet. Detta ställer krav på att utvecklingen inom alla områden kontinuerligt följs upp och analyseras. Huvudansvaret för att vidta och följa upp åtgärder kopplade till målet för it-politiken ligger på respektive myndighet och departement inom Regeringskansliet. Det är därutöver angeläget att ha en samlad nationell bild och att följa upp den övergripande utvecklingen mot det it-politiska målet, eftersom det på många områden redan finns handlingsplaner, strategier etc. medan sådana saknas inom andra områden. Inte minst är det viktigt att arbeta strategiskt med långsiktiga it-politiska frågor i anslutning till agendan. Det bör därför tillsättas en kommission för den digitala agendan med uppgift att verka för att det it-politiska målet uppnås och att regeringens ambitioner inom området fullföljs.

Utgångspunkter för kommissionens arbete

Såväl Sverige som andra länder står inför flera stora samhällsutmaningar de kommande åren både på global och nationell nivå. Globalt handlar det bl.a. om klimatfrågan och behovet av att minska samhällets påverkan på miljön, den ekonomiska kris som påverkar stora delar av världen, globaliseringens effekter samt vikten av att skapa förbättrade levnadsvillkor i utvecklingsländer. Det handlar också om att öka respekten för mänskliga rättigheter inklusive yttrandefrihet, demokratifrågor, jämställdhet mellan kvinnor och män samt individens möjligheter till inflytande.

Sverige står också inför utmaningar såsom en åldrande befolkning då var femte svensk kommer att vara över 65 år 2020. Allt fler och allt friskare äldre kvinnor och män kommer att behöva stöd allt längre i livet. Samtidigt ökar möjligheterna att behandla olika sorters sjukdomar och tillstånd, vilket kommer att ställa stora krav på välfärdssystemet och samhället i stort. Detta gäller inte minst hur resurserna inom hälso- och sjukvård samt socialtjänst används på

bästa sätt så att varje krona räcker längre. Det handlar också om att förbereda barn samt unga kvinnor och män såväl i som utanför skolan för morgondagens samhälle och se till att de har tillgång till moderna lärverktyg och en tidsenlig utbildning.

Ytterligare en utmaning är hur svenska företag ska kunna behålla och stärka sin konkurrenskraft samt bidra till en ökad sysselsättning och tillväxt i ekonomin. Viktiga faktorer för Sverige är då ett gott innovations- och investeringsklimat samt tillgång till välutbildad arbetskraft. Men det handlar också om en förmåga att stimulera och skapa förutsättningar för entreprenörskap och internationell handel samt att ta till vara förmågan att utveckla innovationer baserade på digitaliseringens möjligheter.

It kan bidra till att möta dessa utmaningar. Det kan vara fråga om nya sätt att göra saker på, t.ex. att med hjälp av standardisering utforma lösningar för ett åldrande samhälle, en bättre hälso- och sjukvård samt socialtjänst (e-hälsa, digitala hjälpmedel), it för skapande och lärande (it i skolan), digitala lösningar för miljön (smarta elnät, intelligenta transportsystem, distansarbete) samt för jordbruket och landsbygden (möjligheter att söka stöd och få information genom it), främjande av kulturell mångfald (digital distribution av kulturellt innehåll), demokrati (öppenhet och insyn i förvaltningen, system för dialog med beslutsfattare), möjlighet att ta del av offentliga och privata varor och tjänster (identifikation, betalningar), ökad konkurrenskraft och nya marknader för företag (digital kompetens, nya produkter, tjänster och affärsmodeller samt effektivare verksamhet med hjälp av it, bl.a. elektronisk handel), it-lösningar för en effektivare offentlig upphandling, tillgängliggörande och användning av offentliga data med mera.

Kommissionens uppdrag

Digitaliseringskommissionens uppdrag är att verka för att det it-politiska målet i agendan uppnås och att regeringens ambitioner inom området fullföljs. Då andra aktörer har ansvar för vissa frågor på området avgränsas kommissionens uppdrag enligt följande:

- E-delegationen ansvarar för strategiska frågor för myndigheternas arbete med e-förvaltning: koordinering av de statliga myndigheternas it-baserade utvecklingsprojekt, uppföljning av deras

effekter för medborgare, företagare och medarbetare, koordinering av vissa it-standardiseringsfrågor samt att främja samordning av myndigheternas arbete med att förbättra förutsättningarna för vidareutnyttjande av handlingar (dir. 2009:19 och 2010:32).

- Inom vård och omsorg arbetar regeringen tillsammans med en bred grupp av nationella aktörer med utgångspunkt i Nationell eHälsa – strategin för tillgänglig och säker information inom vård och omsorg. Detta arbete koordineras av högnivågruppen för Nationell eHälsa.
- För att främja utbyggnad av bredband i alla delar av landet har regeringen tillsatt ett Bredbandsforum. Bredbandsforum är en mötesplats för dialog och samverkan mellan olika aktörer på bredbandsmarknaden (dnr N2011/6957/ITP).
- Inom upphovsrättsområdet arbetar regeringen för ett väl avvägt och ändamålsenligt regelverk såväl nationellt som på EU-nivå. Lagstiftningsarbetet på området hanteras av Regeringskansliet.

Kommissionen ska ha följande huvuduppdrag.

Utforma ett förslag till handlingsplan för genomförande av uppdraget att verka för att det it-politiska målet

Kommissionen ska utforma ett förslag till handlingsplan för hur kommissionen kan genomföra uppdraget med att verka för det it-politiska målet i den digitala agendan. Utgångspunkten är att detta ska ske med befintliga medel. Kommissionen ska, efter att ha inhämtat synpunkter från relevanta statliga myndigheter, aktörer på regional och lokal nivå samt företag och organisationer, utforma ett förslag på hur utvecklingen mot det it-politiska målet i agendan kan följas upp. Utgångspunkten är de strategiska områdena och de ambitioner som regeringen har beslutat om för de 22 sakområdena.

Kommissionen ska även definiera och föreslå nyckelindikatorer, som löpande ska följas upp och som är av betydelse för uppfyllelsen av det it-politiska målet, se vidare under rubriken Analysera utvecklingen i förhållande till det it-politiska målet. I förslaget till handlingsplan ska kommissionen vidare redovisa hur en uppfölj-

ning av beslutade insatser och föreslagna åtgärder i agendan bör göras. Om kommissionen finner att det finns områden utöver agendan där insatser behövs för att nå målet, ska sådana områden redovisas.

Kommissionen ska redovisa förslaget till handlingsplan senast den 1 december 2012.

Analysera utvecklingen i förhållande till det it-politiska målet

Kommissionen ska beskriva och analysera utvecklingen inom agendans strategiska områden i förhållande till det it-politiska målet och rapportera detta till regeringen. Kommissionen ska även fullfölja de ambitioner som regeringen har beslutat om samt följa upp de insatser och åtgärder som presenteras i den digitala agendan.

För att genomföra analysen ska kommissionen arbeta med nyckelindikatorer som speglar utvecklingen inom agendans 22 sakområden. Dessa ska formuleras utifrån regeringens mål och ambitioner inom it-politiken samt de mål som anges i strategin En digital agenda för Europa (KOM(2010)245). Nyckelindikatorerna ska tas fram i samverkan med berörda aktörer i samhället. De ska i första hand baseras på tillgängliga data och, i förekommande fall, befintliga indikatorer från Lantmäteriet, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, Naturvårdsverket, Post- och telestyrelsen, Socialstyrelsen, Statens jordbruksverk, Statens skolverk, Statistiska centralbyrån, Sveriges Kommuner och Landsting, Tillväxtverket, Verket för innovationssystem, E-delegationen, Bredbandsforum och andra berörda statliga myndigheter, samt aktörer på regional och lokal nivå. Kommissionen ska i arbetet beakta den uppföljning som görs inom ramen för En digital agenda för Europa.

Med utgångspunkt i nyckelindikatorerna ska kommissionen:

1. analysera utvecklingen inom agendans strategiska områden i förhållande till det it-politiska målet,
2. beskriva hur de insatser och åtgärder som anges i agendan bidrar till att nå det it-politiska målet,
3. identifiera möjligheter som stödjer utvecklingen mot det it-politiska målet,
4. uppmärksamma eventuella problem som hindrar utvecklingen

mot det it-politiska målet,

5. lämna förslag på effektiva åtgärder som bidrar till att förverkliga det it-politiska målet inom områden där handlingsplan, strategi eller motsvarande saknas, samt
6. analysera konsekvenserna av lämnade förslag.

I uppdraget ingår också att löpande jämföra utvecklingen i Sverige utifrån de identifierade nyckelindikatorerna med ett urval länder i Europa och andra delar av världen. Det är i detta sammanhang viktigt att omvärldsfaktorer som lagstiftningsarbete och samarbete på EU-nivå beaktas. Även delar av OECD:s och WTO:s arbete som är relevanta i sammanhanget bör beaktas.

Uppdraget i denna del ska redovisas årligen den 1 mars.

Visa på digitaliseringens möjligheter och utmaningar

Möjligheterna med en ökad digitalisering är stora. I takt med att ny teknik, nya applikationer, nya digitaliserade arbetssätt, standarder och användningsmönster utvecklas och får spridning ökar it:s bidrag till ekonomisk tillväxt, en bättre miljö, företagens konkurrenskraft och social välfärd. It är dessutom en global möjliggörare för en alltmer gränslös kommunikation, innovation och handel över världen. It-baserade tjänster kan bidra till att öka tillgängligheten och effektiviteten både i företag och i offentlig förvaltning.

Det finns i dag en ökad medvetenhet om digitaliseringens möjligheter både hos företag och organisationer, i offentlig sektor och bland medborgare. Många gör mycket och har kommit långt. Andra har ännu inte upptäckt möjligheterna med en ökad digitalisering.

I den digitala agendan uppmärksammas också digitaliseringens utmaningar. Det handlar t.ex. om risken för otillåtna kontroller och otillåten övervakning av individer, om vikten av att slå vakt om den personliga integriteten och att det skydd som finns i gällande lagstiftning upprätthålls. Samtidigt innebär internets anonymitet att förutsättningarna ökat för kränkningar liksom för spridning av antidemokratiska, våldsbejakande och förråande budskap och material samt att internet blivit ytterligare en arena för vissa kriminella handlingar.

Kommissionen ska, med beaktande av de utmaningar som redogörs för i den digitala agendan, arbeta med att synliggöra nyttan av digitaliseringen och användningen av it. Det handlar om att skapa förståelse för den samhällsekonomiska nyttan med it och för vad som kan hindra eller försvåra för olika grupper i samhället att använda sig av it. Kommissionen ska därför sammanställa och sprida goda exempel där digitaliseringen bidragit till utvecklingen och förenklat vardagen för företag, offentlig sektor och medborgare i Sverige eller i andra länder.

Kommunikationen av den digitala agendan

I den digitala agendan visar regeringen en tydlig riktning för it-politiken. Målet är att Sverige ska bli bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. För att nå målet har alla en roll att spela såväl företag, organisationer och offentlig sektor som medborgare där var och en bidrar utifrån sin roll och sitt ansvarsområde.

Kommissionen ska på olika sätt presentera och diskutera den digitala agendan med olika aktörer i Sverige och utomlands, inspirera och engagera olika aktörer att bidra till måluppfyllelsen av agendan samt informera om sitt eget uppdrag och arbete. Vägledande i detta arbete ska vara dialog och öppenhet.

Administrativt ansvar för signatärer till den digitala agendan

När regeringen presenterade den digitala agendan lanserades samtidigt ett s.k. signatärskap. Det innebär att företag och organisationer m.fl. signerar en frivillig avsiktsförklaring om att de delar ambitionen att Sverige ska bli bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter, och att de med utgångspunkt i den digitala agendan åtar sig att presentera hur de kan bidra till genomförandet av den. I april 2012 var ett nittiototal företag och organisationer från olika samhällssektorer signatärer inom agendans 22 sakområden. Som signatär erbjuder företaget eller organisationen sig att till Regeringskansliet (Näringsdepartementet) skriftligen redovisa vad signatären kan bidra med för att genomföra agendan.

Kommissionen ska i samarbete med Regeringskansliet (Näringsdepartementet) stödja och utveckla signatärskapet. Kommissionen ska dessutom ha det administrativa ansvaret för signatärskapet. Det innebär att kommissionen ska:

1. engagera nya signatärer,
2. ha löpande dialog med befintliga signatärer,
3. sammanställa och organisera signatärernas åtaganden,
4. följa och analysera signatärernas åtaganden och hur de bidrar till att genomföra den digitala agendan, samt
5. identifiera områden där initiativ saknas och arbeta för att engagera nya signatärer som motsvarar behovet av insatser

Det frivilliga regionala signatärskapet som vänder sig till samverkansorgan, länsstyrelser och landsting omfattas inte av kommissions uppdrag.

Samverka med olika aktörer i samhället för en ökad digitalisering

Inom flera av de sakområden som presenteras i den digitala agendan finns det samverkansorganisationer som har i uppdrag att driva förändringsarbete.

När det gäller e-förvaltning har regeringen tillsatt E-delegationen som har i uppdrag att genomföra regeringens handlingsplan på e-förvaltningsområdet. Inom vård och omsorg arbetar regeringen tillsammans med en bred grupp av nationella aktörer med utgångspunkt i Nationell eHälsa – strategin för tillgänglig och säker information inom vård och omsorg. För att bidra till bredbandsutbyggnaden har regeringen tillsatt Bredbandsforum som verkar för att nå målen i bredbandsstrategin. Ett annat exempel är Sveriges Kommuner och Landsting som nyligen inrättat ett center för e-samhället (CeSam) för att koordinera landstingens och kommunernas arbete med it-relaterade frågor. Ytterligare ett exempel är Geodatasamverkan som syftar till att ge bättre tillgång till offentliga geodata för tillämpning på t.ex. miljöfrågor. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap har vidare ett sammanhållande ansvar för samhällets informationssäkerhet och arbetar med frågan ur ett

tvärsektoriellt perspektiv. På andra områden har myndigheter ett samverkande ansvar eller så finns pågående statliga utredningar och projekt. Inom ramen för sitt uppdrag ska kommissionen samverka med dessa.

Inom andra områden saknas det samverkansforum som arbetar strategiskt med it-frågorna. För att bidra till att nå det it-politiska målet kan kommissionen ge förslag på arbetsgrupper som arbetar med en specifik frågeställning och där olika aktörer i samhället som är intresserade av frågan kan medverka. Kommissionen kan då vara en mötesplats för dialog och samverkan mellan myndigheter, organisationer och företag som verkar på det specifika området. Syftet är att hitta konstruktiva lösningar som bidrar till att ta till vara digitaliseringens möjligheter, med beaktande av den ansvarsfördelning som råder mellan stat, kommuner och andra huvudmän för berörda verksamheter samt övriga aktörer. Kommissionen ska i förslaget till handlingsplan redovisa förslag på områden som kan vara lämpliga att behandla inom ramen för olika arbetsgrupper. Arbetsgrupper tillsätts efter beslut av Regeringskansliet (Näringsdepartementet).

Uppdragets genomförande

I frågor som rör uppföljning och analys av utvecklingen mot det it-politiska målet ska kommissionen löpande informera den inom Regeringskansliet tillsatta interdepartementala arbetsgruppen för en digital agenda för Sverige och vid behov även statssekreterargruppen för en digital agenda för Sverige.

Vid behov ska kommissionen tillkalla en referensgrupp bestående av företrädare för näringsliv, offentlig sektor, intresseorganisationer, forskare och användare i alla åldrar för att ta del av deras kunskaper och perspektiv på kommissionens arbete. Det är angeläget att kommissionens arbete sker i samverkan med såväl referensgruppen som med signatärer, övriga företag och organisationer.

Kommissionen bör söka samverkan med Regeringskansliet i dess arbete med den nationella innovationsstrategin. Kommissionen ska också samverka med Sveriges Kommuner och Landsting och bör i övrigt stödja initiativ som syftar till att etablera forum för inflytande, dialog och samverkan.

Kommissionen ska löpande under sitt arbete inhämta synpunkter från relevanta statliga myndigheter och bolag, bl.a. Lantmäteriet, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, Post- och telestyrelsen, Statens jordbruksverk, Statens skolverk, Socialstyrelsen, Tillväxtverket, Verket för innovationssystem, Apotekens Service AB, Bredbandsforum och E-delegationen, samt andra aktörer på nationell, regional och lokal nivå som har ansvar inom de områden som den digitala agendan omfattar.

Kommissionen ska analysera konsekvenserna av de förslag på åtgärder som lämnas, och som ska bidra till att förverkliga det it-politiska målet, samt föreslå finansiering om förslagen innebär kostnadsökning eller intäktsminskning för staten, kommuner eller landsting. Konsekvensanalysen ska göras med utgångspunkt i 14–15 a §§ kommittéförordningen (1998:1474). Kommissionen ska i analysen även beakta förslagets effekter på t.ex. resursanvändning, avfall och klimat.

Kommissionen ska redovisa sitt förslag till handlingsplan senast den 1 december 2012. Kommissionen ska årligen senast den 1 mars lämna delrapporter med analyser av utvecklingen mot det it-politiska målet samt förslag till åtgärder. I samband med delrapporteringen ska en redovisning lämnas av kommissionens arbete med övriga uppdrag.

Uppdraget ska slutredovisas senast den 31 december 2015.

(Näringsdepartementet)

Kommittédirektiv 2012:122

Tilläggsdirektiv till Digitaliseringskommissionen (N 2012:04)

Beslut vid regeringssammanträde den 13 december 2012

Förlängd tid för uppdraget

Regeringen beslutade den 7 juni 2012 att tillsätta en kommission för att verka för att det it-politiska målet i den digitala agendan uppnås och att regeringens ambitioner inom området fullföljs (dir. 2012:61). En del av kommissionens uppdrag är att analysera utvecklingen i förhållande till det it-politiska målet. Denna del av uppdraget ska redovisas årligen den 1 mars. Tidpunkten för när redovisningen av uppdraget ska lämnas 2013 senareläggs. Uppdraget ska i stället redovisas senast den 1 maj 2013.

(Näringsdepartementet)

Kommittedirektiv 2013:108

Tilläggsdirektiv till Digitaliseringskommissionen (N 2012:04)

Beslut vid regeringssammanträde den 28 november 2013

Sammanfattning

Digitaliseringskommissionen ska utöver det nuvarande uppdraget dels administrera det frivilliga regionala signatärskapet, dels ta över den administrativa funktionen för Användningsforum.

Bakgrund

Inledning

Regeringen bemyndigade den 7 juni 2012 det statsråd som har till uppgift att föredra ärenden om it-politik att tillkalla en särskild utredare med uppdrag att verka för att det it-politiska målet i den digitala agendan uppnås och att regeringens ambitioner inom området fullföljs (dir. 2012:61). Utredningen har tagit namnet Digitaliseringskommissionen – en kommission för den digitala agendan, nedan Digitaliseringskommissionen.

Regionala digitala agendor

I samband med att den digitala agendan (It i människans tjänst – En digital agenda för Sverige) presenterades i oktober 2011, inbjöds länsstyrelser, landsting och samverkansorgan att ingå ett regionalt signatärskap. Det regionala signatärskapet innebär att aktörerna

signerar en frivillig avsiktsförklaring om att de delar målet i den digitala agendan om att Sverige ska bli bäst i Dir. 2013:108 2 världen på att använda digitaliseringens möjligheter och att de som en del av detta har för avsikt att upprätta en regional digital agenda. Avsikten är att de regionala digitala agendorna ska tas fram i bred samverkan med olika aktörer på marknaden. De regionala agendorna ska anpassas till de specifika förutsättningar som finns i respektive län och därigenom gemensamt bidra till att hela landet är bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter.

Länsstyrelsen i Örebro län har under 2012 och 2013 haft regeringens uppdrag att främja initiativ att ta fram regionala och lokala digitala agendor.

I Digitaliseringskommissionens uppdrag ingår att administrera de företag och organisationer som på nationell nivå blivit signatärer till den digitala agendan för Sverige.

Användningsforum

Regeringen beslutade den 29 mars 2012 att inrätta ett användningsforum åren 2012–2015 i syfte att peka på viktiga konkreta förutsättningar för användbarhet och tillgänglighet och visa exempel på hur användbarhet och tillgänglighet kan genomföras av ansvariga aktörer (dnr N2012/1799/ITP). Användningsforum ska utgöra en plattform för kontinuerlig dialog mellan det allmänna och användargrupper, it-branschen, forskarsamhället samt representanter för slutanvändarorganisationer.

Samma dag uppdrog regeringen åt Myndigheten för handikappolitisk samordning (Handisam) att inrätta ett administrativt kansli för att stödja arbetet i Användningsforum (dnr N2012/1804/ITP).

Användningsforums huvuduppgift är att säkerställa en kontinuerlig dialog kring tillgänglighet och användbarhet som en kvalitetsaspekt av it. Utgångspunkten är kunskaper och erfarenheter från det allmänna, frivillig- och intresseorganisationer, it-branschen och forskarsamhället.

Syftet är att genom dialogen tillsammans peka på viktiga konkreta förutsättningar för användbarhet och tillgänglighet och visa exempel på hur användbarhet och tillgänglighet kan genomföras och följas upp av ansvariga aktörer. Exempelen bör visa på utveck-

lings- och förbättringsprocesser, där beställning och utformning har med ett tydligt användarperspektiv och där tester mot användare naturligt finns med i processen. Post- och telestyrelsens innovationstävlingar, inom ramen för myndighetens arbete med att stimulera utveckling kring användbara elektroniska tjänster utifrån människors olika behov, kan ge underlag för sådana exempel. Exempelen ska kunna användas som modeller bland annat av de samrådande myndigheterna i deras verksamheter. Exempelvis kan de fungera som underlag för Post- och telestyrelsen för att identifiera problemområden, förslag på teman till Post- och telestyrelsens innovationstävlingar och övriga arbete.

De exempel som forumet rapporterar ska knyta an till övrig it-politisk utveckling. En utgångspunkt är därför att Användningsforum speglar och knyter an till insatser som pågår bland annat inom e-förvaltningen, nationell e-hälsa och funktionshinderspolitiken.

Användningsforum bör sammantaget komplettera bilden med exempel på hur användbara och tillgängliga produkter, tjänster och miljöer inom it-området bidrar till att göra det så enkelt som möjligt för så många som möjligt.

Användningsforum och dess administrativa funktion bör även kunna verka stödjande i regeringens arbete med digital inkludering i Sverige och i EU-sammanhang i frågor som rör genomförandet av den europeiska digitala agendan.

Tilläggsuppdraget

Digitaliseringskommissionen ska ta över administrationen av det regionala signatärskapet och uppföljningen av de regionala digitala agendorna

Utöver nuvarande uppdrag ska Digitaliseringskommissionen administrera det regionala signatärskapet samt, i samråd med berörda aktörer, följa hur arbetet med regionala digitala agendor utvecklas.

Administrationn av de regionala signatärerna innebär att Digitaliseringskommissionen ska föra register över de länsstyrelser, landsting och samverkansorgan som skrivit under en avsiktsförklaring samt att upprätta en förteckning över färdiga regionala digitala agendor.

Att följa utvecklingen av de regionala digitala agendorna innebär att Digitaliseringskommissionen ska kartlägga de regionala digitala agendornas intressenter, genomförandestatus och inriktning. Även andra områden som bedöms vara relevanta kan ingå i uppföljningsarbetet. I uppdraget ingår att sprida resultatet av uppföljningen till bland andra länsstyrelser, landsting och samverkansorgan i syfte att ge förutsättningar för överförbarhet och lärande. Det ska göras i nära dialog med berörda aktörer.

Uppdraget ska redovisas tillsammans med Digitaliseringskommissionens övriga uppdrag senast den 1 mars varje år samt senast den 31 december 2015.

Digitaliseringskommissionen ansvarar för den administrativa funktionen för Användningsforum

Utöver det nuvarande uppdraget ska Digitaliseringskommissionen vidare från och med den 1 januari 2014 ta över ansvaret för det av Handisam inrättade administrativa kansliet för Användningsforum.

Den administrativa funktionen ska stödja och driva Användningsforum som plattform för en kontinuerlig dialog mellan det allmänna och användargrupper, branschen, forskarsamhället samt representanter för slutanvändarorganisationer.

Den administrativa funktionen ska bl.a. förbereda och organisera möten i Användningsforum och ta fram nödvändiga underlag och material för Användningsforums arbete.

Den administrativa funktionen bör även tillsammans med Användningsforum kunna verka stödjande i regeringens arbete med digital inkludering i Sverige och i EU-sammanhang i frågor som rör genomförandet av den europeiska digitala agendan.

Den administrativa funktionen rapporterar till Digitaliseringskommissionen när det gäller sakfrågan, resultat och budget.

(Näringsdepartementet)

Kommittédirektiv 2015:18

Tilläggsdirektiv till Digitaliseringskommissionen (N 2012:04)

Beslut vid regeringssammanträde den 26 februari 2015

Sammanfattning

Digitaliseringskommissionen tillsattes den 7 juni 2012 i syfte att främja digitaliseringen i Sverige och uppnå det it-politiska målet att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter (dir. 2012:61). Tilläggsdirektiv om att följa upp och administrera de regionala digitala agendorna och att ansvara för den administrativa funktionen för Användningsforum (dir. 2013:108) beslutades den 28 november 2013.

Digitaliseringen utvecklas snabbt och åtgärderna i den digitala agendan för Sverige, IT i människans tjänst – en digital agenda för Sverige (dnr N2011/342/TTP), har i stort genomförts. Politiken för digitalisering behöver utvecklas för att svara upp mot framtidens utmaningar och möjligheter. Digitaliseringen är en av de krafter som kommer att påverka utvecklingen på miljö och klimatområdet, för jämställdhet i samhället och på arbetsmarknaden. För att främja användningen av digitaliseringens möjligheter i samhället framöver ska Digitaliseringskommissionen under den återstående utredningstiden:

- genomföra en omvärldsanalys som belyser och lyfter fram vad som kan komma att påverka digitaliseringen i Sverige,
- identifiera strategiska områden som bör beaktas i utvecklingen av den framtida digitaliseringspolitiken, och
- utreda hur främjande av digitaliseringen bör bedrivas på nationell nivå.

Bakgrund

Digitaliseringskommissionen tillsattes den 7 juni 2012 i syfte att främja digitaliseringen i Sverige och uppnå det it-politiska målet att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter (dir. 2012:61).

Digitaliseringskommissionen fick då i uppdrag att:

- utforma ett förslag till handlingsplan för genomförande av uppdraget att verka för det it-politiska målet,
- analysera utvecklingen i förhållande till det it-politiska målet,
- visa på digitaliseringens möjligheter,
- kommunicera den digitala agendan och dess innehåll,
- vara administrativt ansvarig för de s.k. signatärerna till den digitala agendan, och
- samverka med olika aktörer i samhället för en ökad digitalisering.

Genom tilläggsdirektiv den 28 november 2013 fick Digitaliseringskommissionen i uppdrag att administrera de regionala digitala agendorna och följa upp dessa. Dessutom gavs kommissionen i uppdrag att ansvara för den administrativa funktionen för Användningsforum (dir. 2013:108).

I sitt betänkande *En digital agenda i människans tjänst – en ljusnande framtid kan bli vår* (SOU 2014:13) konstaterar kommissionen att åtgärderna i den digitala agendan för Sverige i stort genomförts. Digitaliseringen utvecklas snabbt. Digitaliseringen handlar om en samhällsförändring där flera olika samhällstrender

understöder och driver varandra. Digitaliseringen påverkar i princip alla områden i samhället. Strukturuomvandling innebär att information, kommunikation och interaktion sker på nya sätt samt att varor och tjänster produceras och distribueras på nya sätt. De viktigaste utmaningarna och utvecklingsmöjligheterna berör inte det som traditionellt benämns som it utan exempelvis tillväxt och arbetsmarknad, utbildning och kompetensutveckling, fördelnings- och trygghetssystem, hälsa och vård, social sammanhållning och demokrati.

Digitaliseringskommissionen har lämnat två delbetänkanden (SOU 2014:13 och SOU 2013:31). Därutöver har kommissionen anordnat två forum för dialog riktade till signatärerna av den digitala agendan och hållit flera möten med Lilla kommissionen, en referensgrupp bestående av barn och ungdomar mellan 7 och 18 år. Digitaliseringskommissionen har vidare deltagit aktivt i nätverket för digital delaktighet (DigiDel) och organiserat seminarier om bl.a. it i skolan och it och tillväxt. För att tydliggöra Sveriges utveckling i förhållande till det it-politiska målet har en webbplats, digitalasverige.se, byggts upp där relevanta indikatorer presenteras och finns tillgängliga för nedladdning.

Tilläggsuppdrag

Det finns ett behov av att tydliggöra hur digitaliseringens utmaningar och möjligheter ser ut i ett omvärlds- och framtidsperspektiv. Den framtida politiken för digitalisering behöver även väga in vilken roll digitaliseringen kommer att spela i relation till arbetsmarknaden, jämställdheten i samhället samt möjligheter och utmaningar på miljö- och klimatområdet. I arbetet behöver kommissionen identifiera vilka strategiska områden en framtida politik för digitaliseringen behöver beakta, bemöta och förhålla sig till. Informations- och cybersäkerhetsfrågor, som för närvarande övervägs inom ramen för arbetet med NISU 2014 (Fö 2013:04) och utredningen om Säkerhetsskyddslagen (Ju 2011:14), omfattas inte av detta tilläggsuppdrag.

Digitaliseringskommissionens uppdrag att följa upp och administrera de regionala digitala agendorna och att ansvara för den administrativa funktionen för Användningsforum (dir. 2013:108) kvarstår dock. Därutöver tillkommer följande uppgifter för Digitaliseringskommissionens fortsatta arbete:

Genomföra en omvärldsanalys

Digitaliseringskommissionen ska utarbeta en omvärldsanalys som belyser vilka förutsättningar och behov som kan komma att påverka Sveriges användande av digitaliseringens möjligheter framöver. I omvärldsanalysen ska den internationella utvecklingen på området belysas och hänsyn tas till de globala trenderna som t.ex. den snabba tekniska utvecklingen och en kunskapsintensiv tjänstebaserad ekonomi som leder till innovation, miljö- och klimatutmaningar, urbanisering och värderingsutveckling. Därtill behöver behovet av jämställdhet synliggöras och analysen ska även omfatta jämställdhetseffekter av digitaliseringen. Utmaningar och möjligheter ur ett svenskt framtidsperspektiv ska beskrivas för att möjliggöra ett proaktivt agerande i fråga om digitaliseringen i Sverige.

Identifiera strategiska områden för utvecklingen av den framtida digitaliseringspolitiken

Med utgångspunkt i den ovan nämnda omvärldsanalysen ska Digitaliseringskommissionen identifiera strategiska områden för en framtida politik för digitalisering. Områdena bör utgöra sammanhållna kluster av frågeställningar som genom åtgärder kan bidra till att uppnå det it-politiska målet. Digitaliseringskommissionen bör tydliggöra vilka frågeställningar inom klustren som kan och bör drivas på såväl nationell som europeisk nivå. I sammanhanget kan nämnas att utredningen NISU 2014 (Fö 2013:04) inom kort kommer att lämna sitt slutbetänkande. Beroende på vad kommissionen kommer fram till kan den behöva förhålla sig till förslagen i den utredningens betänkande. Detsamma kan gälla för arbetet som bedrivs inom ramen för utredningen om Säkerhetsskyddslagen (Ju 2011:14).

Utreda hur främjande av digitaliseringen bör bedrivas på nationell nivå

Digitaliseringskommissionen ska utreda vilka behov som finns av främjande av digitaliseringen i Sverige. Analysen ska beskriva hur ett systematiskt främjandearbete kan bedrivas på nationell nivå samt belysa uppdrag eller sakområden som fortsättningsvis behöver främjas för att bidra till att uppnå det it-politiska målet.

Uppdragets genomförande

Vid genomförandet av uppdraget ska Digitaliseringskommissionen samråda med berörda organisationer och parter.

Digitaliseringskommissionen ska redovisa ett delbetänkande med analyser av utvecklingen mot det it-politiska målet samt förslag till åtgärder senast den 31 mars 2015. Uppdraget ska slutredovisas senast den 31 december 2015.

(Näringsdepartementet)

Användningsforum

Regeringen beslutade 2012 att inrätta ett Användningsforum under åren 2012–2015. Användningsforum har till syfte att peka på viktiga förutsättningar för användbarhet och tillgänglighet och visa exempel på hur användbarhet och tillgänglighet kan genomföras av ansvariga aktörer. Användningsforum ska utgöra en plattform för kontinuerlig dialog mellan det allmänna och användargrupper, branschen, forskarsamhället samt representanter för slutanvändarorganisationer. Användningsforums administrativa kansli är sedan den 1 januari 2014 placerat hos Digitaliseringskommissionen. Under hösten 2014 har forumet arbetat med frågan om hur digital kompetens förhåller sig till användbarhet och tillgänglighet i it.

I denna bilaga ger Användningsforum rekommendationer för vad det offentliga och privata samhället bör göra avseende användbarhet och tillgänglighet för att möta individer som medborgare eller kunder oavsett deras digitala kompetens.

Användningsforums rekommendationer

Användningsforums ledamöter har genomfört en workshop i syfte att ta fram rekommendationer kring digital kompetens ur ett tillgänglighets- och användbarhetsperspektiv. Arbetet inför, under och efter workshopen utformades som en normkritisk designprocess¹⁹⁵ med följande steg:

5. Utforma konkreta scenarier utifrån de fyra livsområdena arbetsliv, privatliv, samhällsliv och skola/utbildning.

¹⁹⁵ Under arbetets gång har Användningsforum haft förhållningssättet att vi alla bär på normer som avgör vår uppfattning om vad som är normalt och avvikande och att det kan präglade analysen.

6. Ge konkreta exempel på hur individer i dessa scenarier påverkas av och påverkar möjliga och befintliga digitala verktyg.
7. Reflektera över individernas behov, önskemål och möjligheter i scenarierna samt kunskaper, färdigheter och attityd i förhållande till varandra, till det digitala och till organisationer.
8. Ge rekommendationer för vad det offentliga och privata samhället bör göra för att tillgodose och ta tillvara de behov, önskemål och möjligheter som identifierats i föregående steg.

34 rekommendationer togs fram, kopplade till respektive scenario.¹⁹⁶ De är generella och har inte en enskild mottagare utan är snarare en sammanställning av aktiviteter och åtgärder för det offentliga och privata samhället.

Bruttolistan med rekommendationer har grupperats i fyra övergripande rekommendationer, med ett antal mer specifika förslag som fungerar som stöd för respektive övergripande rekommendation. De fyra övergripande rekommendationerna är:

- Sträva efter universell utformning.
- Höj kompetensen om digitala frågor på ledningsnivå.
- Användbarhet och tillgänglighet ska ha en given plats i beställning och upphandling.
- Stimulera en höjning av privatpersoners digitala kompetens.

Syftet med rekommendationerna är att öka ändamålsenligheten, effektiviteten och tillfredsställelsen i individens möte med det digitala.

Sträva efter universell utformning

Användningsforum anser att en strävan efter det universellt utformade ska vara en genomgående princip i all utveckling av digital teknik och digitala tjänster.

Exempel på krav för universell utformning av digitala tjänster:

¹⁹⁶ En utförligare redogörelse för Användningsforums arbete kring digital kompetens finns att läsa på www.anvandningsforum.se. Där finns också alla 34 rekommendationer.

- Använd klarspråk.
- Tillämpa webbtillgänglighetsriktlinjerna WCAG 2.0.¹⁹⁷
- Anpassa it till individers kompetens och behov. Denna anpassning kan bland annat kräva att de som beställer och utvecklar it intar en individs perspektiv i mötet med it, så att ansvariga aktörer och möjliga åtgärder kan identifieras.
- Kommunicera i olika kanaler, till exempel e-post och sociala medier, och multimodalt¹⁹⁸. I det ingår att kommunicera på användarnas villkor.

Förväntade effekter av att universell utformning används för utveckling av it är bland annat att digitala tjänster och produkter kräver mindre av andra tjänster som telefonsupport eller hjälpmedel eftersom fler personer kan använda den. För att på lång sikt säkerställa universell utformning behövs kompetens om olika individers behov och möjligheter i de organisationer som beställer och utvecklar tjänster och teknik.

Høj kompetensen om digitala frågor på ledningsnivå

I både privat sektor och offentlig verksamhet bör digitala frågor vara på ledningens agenda för att bidra till organisationernas tillväxt och effektivitet. I offentlig sektor behöver både politisk ledning och tjänstemannaledning hantera digitala frågor för att uppdraget gentemot invånare, näringsliv och civilsamhälle ska uppfyllas. Följande frågeställningar är viktiga:

- Ett sätt att åstadkomma ökad digital kompetens i ledningen är att öka inslaget av kurser eller delmoment om digitaliseringens möjligheter i relevanta utbildningar.

¹⁹⁷ Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 är riktlinjer för tillgängligt webbinnehåll utgivna av World Wide Web Consortium (W3C). Den svenska vägledningen för webbutveckling, www.webbriktlinjer.se, rekommenderar att svenska myndigheters webbplatser ska följa WCAG 2.0.

¹⁹⁸ Med multimodal kommunikation avses här att olika medier och metoder kan användas för kommunikation. Exempel på multimodal kommunikation är totalkonversation som är ett utökat sätt att telefonera där ljud, video och text används för kommunikationen.

- I ledningens kunskap om digitalisering behöver det finnas förståelse för att användarnas kompetens är avgörande för utveckling av användbara och tillgängliga digitala verktyg och tjänster. Helheten behöver beaktas och kompletteras med kompetensutveckling hos personalen för att användningen ska bli effektiv.
- Ledningen behöver ha kunskap om normkritiska och användarcentrerade designprocesser för att utveckla verksamhet och tjänster. Det normkritiska arbetssättet innebär att ha ett reflekterande, kritiskt förhållningssätt till värderingar som kan prägla utvecklingsprocessen. Det ökar möjligheten att de digitala lösningar som utvecklas kan användas av fler oavsett ålder, kön, funktionsvariation¹⁹⁹ eller etnicitet. I användarcentrerad utveckling ingår att göra en användningsanalys och tester/utvärdering med användare i syfte att det som utvecklas ska vara ändamålsenligt, effektivt och tillfredsställande.²⁰⁰
- Ledningen behöver inkludera metoder för att hantera digital arbetsmiljö. Digital skyddsrand bör vara en självklarhet på arbetsplatser där det finns digitala verktyg, och den digitala arbetsmiljön bör lyftas fram som en särskild arbetsmiljöfråga hos fackföreningar och arbetsgivare.

Användbarhet och tillgänglighet ska ha en given plats i beställning och upphandling

Vid beställning och upphandling av digitala verktyg och tjänster bör krav på användbarhet och tillgänglighet vara obligatoriska. Kraven bör tillämpas både vid anbudsutvärdering och vid avtalsuppföljning. Upphandling är i regel en återkommande aktivitet i verksamheterna och det finns därför ofta kunskap att hämta hos användare av befintliga system och produkter. Den metod för användarcentrerade utvecklingsprocesser som finns beskriven i standarden

¹⁹⁹ Funktionsvariation används för att beteckna att alla personer fungerar olika och har olika behov.

²⁰⁰ I användarcentrerad utveckling görs en användningsanalys, designförslag tas fram och testas/utvärderas och resultatet stäms av med ansvarig.

ISO 9241-210²⁰¹ kan användas både för att utforma en upphandling och som krav vid upphandling. Om metoden tillämpas vid upphandling ingår att kartlägga användarnas behov och kravställa för att tillgodose dem.

Standardisering av gränssnitt hos tjänster som erbjuds av offentlig sektor kan bidra till att förenkla och tillgängliggöra tjänsterna. Standardiseringen kan genomföras på olika sätt till exempel genom riktlinjer och användning av samma grundprinciper eller tekniskt standardiserade utformningar av olika tjänster.

Stimulera en höjning av privatpersoners digitala kompetens

Initiativen för att öka individers digitala kompetens behöver bli fler. Exempel på initiativ som kan vara stödjande är:

- **Digitala servicecenter eller motsvarande**, där kurser i digitala tjänster och verktyg erbjuds men även individuellt stöd. Digitala servicecenter kan bland annat hjälpa personer som inte alls är digitala att ta steget in i den digitala världen.
- **IT-check (ibland kallat RIT-avdrag) eller motsvarande**. Ett stöd som kan användas oavsett nivån av digital kompetens och som kan vara ett verktyg för att bibehålla och vidareutveckla den kompetens individen själv anser sig behöva.
- **Kurser och stöd som ges av frivilligorganisationer** som exempelvis Seniornet och Pensionärernas Riksorganisation (PRO). Satsningar kan göras för att stimulera frivilligorganisationer att erbjuda individer kurser för att höja sin digitala kompetens. Utbudet av kurser kan öka, dels genom att befintliga kurser används som goda exempel för att stimulera fler frivilliginsatser inom området, dels genom en satsning med särskilda resurser för att erbjuda kurser.
- **Personligt stöd att bli kompetent användare av e-tjänster**. Ett sätt att göra personer mer digitalt kompetenta är att vägleda dem i användning av e-tjänster. Det kan uppnås genom att

²⁰¹ ISO 9241-210 Ergonomi vid människa-systeminteraktion. I metoden ingår sammanhangsanalys, definition av användargrupper, vad användarna vill uppnå samt att processen ska itereras (upprepas) flera gånger.

myndigheter (eller företag) erbjuder telefontjänster och personliga tjänster där användarna får hjälp att använda myndighetens (eller företagets) e-tjänst och därmed utveckla sin digitala kompetens. Genom att myndigheter och företag i utökad utsträckning hjälper användare att själva lösa sina behov digitalt, istället för att enbart erbjuda alternativ till e-tjänsterna, får de mer digitalt kompetenta medborgare och kunder.

Förväntade effekter av ovanstående aktiviteter är bland annat att individers delaktighet i det digitala samhället ökar, liksom deras självständighet, självkänsla och motivation. De kan också förväntas få en positiv attityd till digitalisering i stort.

Användbarhet och tillgänglighet är en förutsättning för att utveckla och utnyttja digital kompetens

Digital kompetens, användbarhet och tillgänglighet är faktorer som samspelar och är beroende av varandra. Genom att satsa på användbarhet och tillgänglighet kan man göra det enklare för individer oavsett grad av digital kompetens. Det bidrar till att åtgärda och förebygga hinder och utestängning som beror på brister i utformningen av digitala verktyg och tjänster.

Utan användbara och tillgängliga verktyg riskerar många människor att uteslutas, oberoende av deras digitala kompetens. Till exempel kan en blind programmerare inte använda sig av en webbplats som inte uppfyller de tillgänglighetskriterier som krävs för att han eller hon ska kunna läsa/höra webbplatsen med sina hjälpmedel. Personen är mycket digitalt kompetent men kan ändå inte tillgodogöra sig allt digitalt eftersom tillgängligheten brister.

Användbarhet är också centralt. Ett exempel på en effekt av att särskild hänsyn tagits till användbarhet vid utveckling av ett system är att det medför låg kognitiv belastning för användaren. Han eller hon kan då med hjälp av systemet utföra sin syssla ändamålsenligt, effektivt och tillfredsställande.

Om Användningsforum och dess verksamhet

Uppdraget från regeringen

I regeringens beslut om att inrätta Användningsforum framgår följande:

Användningsforums huvuduppgift är att säkerställa en kontinuerlig dialog kring användbarhet och tillgänglighet som en kvalitetsaspekt av it. Utgångspunkter är kunskaper och erfarenheter från det allmänna, frivillig- och intresseorganisationer, branschen och forskarsamhället.

Syftet är att genom dialogen tillsammas peka på viktiga konkreta förutsättningar för användbarhet och tillgänglighet och visa exempel på hur användbarhet och tillgänglighet kan implementeras och följas upp av ansvariga aktörer. /.../

De exempel som forumet rapporterar ska knyta an till övrig it-politisk utveckling. /.../

Användningsforum bör sammantaget komplettera bilden med exempel på hur användbara och tillgängliga produkter, tjänster och miljöer inom it-området bidrar till att göra det så enkelt som möjligt för så många som möjligt.

Användningsforums 24 ledamöter och ordförande är utsedda av regeringen. Kansliet är sedan januari 2014 inrättat vid Digitaliseringskommissionens kansli och rapporterar till Användningsforums ordförande samt Näringsdepartementet.

Avgränsningar och definitioner

Användningsforum har gjort prioriteringar och avgränsningar i syfte att tydliggöra forumets uppdrag. När forumet bildades beslutades att följande definitioner av användbarhet och tillgänglighet skulle användas.

Användbarhet: den utsträckning i vilken en specifik användare kan använda en produkt för att uppnå specifika mål, med ändamålsenlighet, effektivitet och tillfredsställelse, i ett givet användningssammanhang.²⁰²

²⁰² Definitionen finns även i standarden ISO 9241-210 Ergonomi vid människa-systeminteraktion-Del 210: Användarcentrerad design för interaktiva system

Tillgänglighet: den utsträckning i vilken produkter, system, tjänster, miljöer och inrättningar kan användas av personer från en grupp med bredast möjliga spektrum av egenskaper och förmågor så att dessa personer kan uppnå specificerade mål i specificerade användningssammanhang.²⁰³

Universellt utformade: sådan utformning av produkter, miljöer, program och tjänster att de ska kunna användas av alla i största möjliga utsträckning utan behov av anpassning eller specialutformning. "Universellt utformade" ska inte utesluta hjälpmedel för enskilda grupper av personer med funktionsnedsättning där så behövs.²⁰⁴

De tre områdena överlappar i viss mån varandra. Till exempel är det universellt utformade avsett att vara så tillgängligt som möjligt. Tillgänglighet kan också ses som en form av användbarhet, för personer med bredast möjliga spektrum av egenskaper och förmågor. Exempelvis har en webbplats som inte kan användas av en blind person ingen tillgänglighet och därmed även obefintlig användbarhet för den personen.

Användningsforums verksamhet

Under 2014 har Användningsforum prioriterat områdena digital kompetens, designprinciper för offentliga digitala tjänster, digital arbetsmiljö samt beställning och upphandling.

Arbetet med digital kompetens har resulterat i rekommendationerna i denna text.

Sedan 2013 har Användningsforum kommunicerat de tio designprinciperna för offentliga digitala tjänster som brittiska Government Digital Services tog fram 2012.²⁰⁵ Designprinciperna uttrycker att användbarhet och tillgänglighet ska vara centralt vid design av digitala tjänster. De är tänkta att vara ett stöd för organisationer som strävar efter att uppnå hög användbarhet och tillgänglighet i webb och andra digitala tjänster.

²⁰³ Definitionen finns även i standarden ISO 26800:2011 Ergonomi – Allmänna riktlinjer, principer och begrepp

²⁰⁴ Definitionen är från Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, artikel 2. Ibland används även begreppet design för alla, men det har en annan bakgrund än universell utformning. I design för alla betonas processen. En närmre beskrivning av hur olika termer förhåller sig till varandra finns i ISO/IEC Guide 71 Guide for addressing accessibility in standards.

²⁰⁵ Government Digital Service Design Principles, <https://www.gov.uk/design-principles>

Digital arbetsmiljö är ett område som Användningsforum uppmärksammat eftersom många arbetar med digitala system samtidigt som kunskapen om vilka effekter det har på individen behöver stärkas.

It-system köps in för ett visst syfte, och det är i beställnings- och upphandlingsskedet som det går att sätta ramarna för hur tillgängligt och användbart ett system ska vara. Användningsforum publicerade våren 2014 skriften Att beställa användbara it-system, som ger exempel på beställningsprocesser där användbarhet och/eller tillgänglighet varit centrala. Syftet med skriften är att inspirera och ge vägledning till beställare i både privata och offentliga organisationer.

Beskrivning av statistik och index

Antal inom utbildningsväsendet

Beräkning av antal barn, ungdomar och vuxna i utbildningsväsendet

Vid beräkning av antal barn, unga och vuxna i utbildningsväsendet har statistik om antal barn i förskola, elever i grundskola och gymnasium samt vuxna i kommunal vuxenutbildning sammanställts. Vidare har antalet verksamma lärare i dessa verksamhetsformer lagts till. Avrundning har skett till närmaste hundratal. Sammanslagning av elevantal har gjorts i följande skolformer; i förskola har barn i pedagogisk omsorg lagts till, i grundskola har elever i grundsärskolan lagts till och i gymnasieskolan har elever i grundsärskolan lagts till, i kommunal vuxenutbildning har elever i särskild utbildning för vuxna lagts till.

Antal studerande inom yrkeshögskolan har lagts till samt studerande på folkhögskolornas långa kurser. Här är antalet undervisande lärare ej medtagna.

Sammanställning har gjorts av antal studerande i högskolan och doktorander lagts till. Anställda på högskola och universitet anges i helårsanställda.

Siffrorna är tagna från Skolverket (2014) Snabbfakta verksamheter och skolenheter hösten 2013. Universitetskanslerämbetet (2014), Universitet och högskolor, Årsrapport 2014 s. 8–9. Myndigheten för yrkeshögskolan (2014) Årsrapport 2014, Yrkehögskolan, kompletterande utbildningar samt tolkutbildning inom folkbildningen.

Inom folkhögskolorna finns så kallade långa kurser. Dessa pågår under minst en termin upp till flera år. I dessa kurser deltog 28 500 personer år 2014 enligt Folkbildningsrådet (2014), Fakta om folkbildning.

Tabell Antal barn, unga och vuxna i utbildningsväsendet

Skolform	Antal barn, elever, studerande	Antal pedagoger/ undervisande lärare
Förskola	489 300 + 16 300 (pedagogisk omsorg)	104 700
Förskoleklass	110 000	Ca 9800
Fritidshem		33 100
Grundskola	930 300	88 800
Gymnasiet	337 900	32 900
Komvux	201 000	4 900
SFI	113 600	2 900
Yrkeshögskolan	42 500	
Högskola/ universitet	345 500 + ca 19 000 (doktorander)	28 500
Summa	Ca 2 605 000	305 000

Statistiska centralbyrån

Statistiska centralbyrån (SCB) genomför årligen undersökningarna om privatpersoners och företags användning av it. Undersökningarna genomförs på uppdrag av EU:s statistikorgan Eurostat och Näringsdepartementet och arbetet med genomförandet av undersökningarna i de olika länderna har samordnats Eurostat. Statistiken är reglerad i EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EG) nr 808/2004.

Undersökningsområden som funktionsnedsättning och it samt it och miljö, är nationella tillägg och finansieras direkt av Näringsdepartementet.

Resultat på EU-nivå presenteras av Eurostat i fritt tillgängliga databaser. Databaserna kan nås från:

<http://ec.europa.eu/eurostat/web/information-society/overview>

Privatpersoners användning av internet och datorer 2014

Undersökningen avser att belysa tillgång till och användning av informationsteknik (it) bland privatpersoner i Sverige. Undersökningen har genomförts årligen sedan år 2000.

Undersökningen har sedan 2013 utökats med frågor om funktionsnedsättning och it. Även urvalet har utökats till att omfatta individer i åldern 16–85 år, från tidigare 16–74 år. För att möjliggöra jämförelser har analysen avseende dessa indikatorer avgränsats till befolkningen 16–74 år.

De statistiska måtten är antal eller andel personer med en viss egenskap, t.ex. tillgång till en viss teknik. Antals- och andelsuppgifter redovisas med 95 %-igt konfidensintervall.

Vid redovisningen av resultatet har kön, ålder, utbildningsnivå, sysselsättning, typ av hushåll, hushållsinkomst, födelseland, samt region använts som bakgrundsvariabler. Kön, ålder, utbildningsnivå, födelseland och region är registeruppgifter. Hushållstyp, hushållsinkomst samt sysselsättningsstatus efterfrågas i undersökningen. I gruppen pensionärer och andra ingår förutom pensionärer även hemarbetande, värnpliktiga, lediga och sjukskrivna.

Utbildningsnivå redovisas i tre grupper:

- Förgymnasial utbildning innefattar: förgymnasial utbildning kortare än 9 år samt förgymnasial utbildning 9 (10) år
- Gymnasial utbildning innefattar: gymnasial utbildning, kortare än 2 år, 2 år, 3 år samt eftergymnasial utbildning kortare än 2 år
- Eftergymnasial utbildning innefattar: eftergymnasial utbildning som är längre än 2 år. Även forskarutbildning är inräknad.
- Utbildningsnivån avser avslutad utbildning och har ett naturligt samband med ålder då yngre personer ofta ännu inte hunnit att slutföra gymnasial eller eftergymnasial utbildning. Detta bör beaktas vid tolkning av resultaten uppdelat på denna redovisningsgrupp.

Regionsfördelningen redovisa enligt NUTS2 som innehåller 8 regioner.

Undersökningen har flera referensperioder. En är undersökningstillfället. En annan är januari–mars 2014. En tredje är april 2013–mars 2014. Slutligen frågas om en viss användning skett någon gång över huvudtaget.

Undersökningen innehåller i huvudsak fem typer av variabler: tillgång till olika typer av it, användning av olika typer av it,

internethandel, mobil internetanvändning, användning av myndigheters e-tjänster samt molntjänster/internetlagring. De definitioner som använts i undersökningen har utarbetats av EU:s statistikbyrå Eurostat i samarbete med medlemsländerna.

Utöver de ordinarie variablerna har undersökningen utökats med variabler om funktionsnedsättning, typ av funktionsnedsättning samt om man upplever svårigheter vid användning av it på grund av funktionsnedsättning.

Uppgifterna hämtas in via datorstödda telefonintervjuer. Som stöd har intervjuarna fått utbildning samt haft skriftliga intervjuarinstruktioner. Datainsamlingen skedde perioden april–maj 2014.

Urvalsramen består av SCB:s register över totalbefolkningen i åldern 16–85 år och urvalet drogs i mars 2014. Stratifiering gjordes efter kön och ålder. Inom varje stratum drogs sedan ett systematiskt slumpmässigt urval. Den totala populationen i åldern 16–85 består av cirka 7 700 000 och urvalsstorleken är 2 888 individer.

Statistikens tillförlitlighet

Ett antal olika felkällor påverkar undersökningsresultatets tillförlitlighet. De olika osäkerhetskällorna som påverkar resultaten i denna undersökning är:

Urvalsfel beror på att resultaten baseras på ett urval av individer och att dessa inte är fullständigt representativa för alla individer i populationen. Då urvalsstorleken i denna undersökning är relativt stor är urvalsfelet litet när det gäller redovisning på aggregerad nivå. Vid nedbrytning av svaren på mer detaljerad nivå exempelvis på ålder, sysselsättning, födelseland ökar dock urvalsfelet. Urvalsstorleken påverkar konfidensintervallet för det skattade värdet. Konfidensintervallet för varje skattning finns redovisat i tabellsammanställningen.

Ramtäkningsfel delas upp i övertäckning- och undertäckningsfel. Övertäckningsfel innebär att vi i urvalet fått med individer som inte uppfyller de definierade urvalskriterierna. De individer som är övertäckning går att, vid ett senare tillfälle, plocka bort från urvalet. Undertäckningsfel är allvarigare och

innebär att delar av populationen som avses undersökas inte kommer med i urvalet. I undersökningen Privatpersoners användning av datorer och internet är effekten av täckningsfelet litet då urvalsramen Registret för totalbefolkningen (RTB) håller hög kvalitet.

Mätning

Uppgifterna hämtas in via datorstödda telefonintervjuer. Som stöd har intervjuarna haft skriftliga instruktioner. I undersökningar kan mätfel ha uppkommit genom att intervjupersonen missförstått frågan. Språkbruket på it-området är flytande och förändras över tiden. Detta innebär att olika individer kan mena samma sak men ändå svara på olika sätt. En annan risk är att olika individer kan svara samma sak men mena olika saker. Utöver detta kan en systematisk över- eller underskattning ske på vissa frågor. Svårigheter av dessa slag skall inte överdrivas men är vanligt förekommande i enkätundersökningar.

Svarsfrekvens och bortfall

Urvalet bestod av 2 888 personer, varav 26 individer inte existerade på angiven adress eller hade avlidit vid undersökningstillfället. Totalt svarade 1 396 personer, vilket ger en svarsfrekvensen på 48,8 procent. 862 individer har inte gått att få kontakt med, 530 individer avböjde medverkan, 43 personer avböjde medverkan på grund av funktionsnedsättning och 31 personer var av andra orsaker förhindrade att delta. Dessutom förekommer det att vissa svarande avböjer att svara på enskilda frågor, så kallat partiellt bortfall.

Företagens användning av it 2014

Dokumentation om undersökningen finns på SCB:s webbplats www.scb.se/NV0116 under rubriken "Om statistiken". Resultat från denna undersökning och övriga undersökningar utförda av EU-länder presenteras av EU:s statistikorgan, Eurostat, se

http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/information_society/introduction/.

Internationella index

Digitaliseringskommissionen har valt tre internationella index för att följa Sveriges utveckling i förhållande till omvärlden. Dessa är ICT Development Index (IDI)²⁰⁶, Network Readiness Index (NRI)²⁰⁷ och The Web Index²⁰⁸. och EU:s Digital Agenda Scoreboard²⁰⁹.

ICT Development Index (IDI)

Sedan år 2009 presenterar Internationella teleunionen (ITU) det så kallade ICT Development Index (IDI). ITU är ett FN-organ där 193 medlemsstater tillsammans med den privata sektorn samordnar telekomnät, telekomtjänster och radiofrekvenser. Genom sitt årliga index rangordnar ITU drygt 150 länder utifrån tillgång till, användning av och kunnande inom it. Indexet ska användas för att göra jämförelser på internationell nivå, samt för att identifiera framsteg inom it-utvecklingen över tid.

IDI bygger på 11 indikatorer. Statistiken kommer främst från ITU, men kompletteras med uppgifter från FN:s Population Division, UNESCO Institute for Statistics, Världsbanken, UNCTAD, OECD och IMF. Indikatorerna grupperas i tre delindex; Tillgång, Användning och Kompetens. Dessa delindex speglar de tre stadier, som enligt IDI, utmärker utvecklingen mot ett informationssamhälle.

²⁰⁶ Se ITU:s hemsida <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/facts/default.aspx> Hämtad 2015-02-02.

²⁰⁷ Se World Economic Forums hemsida <http://www.weforum.org/issues/global-information-technology/the-great-transformation/network-readiness-index> Hämtad 2015-02-03.

²⁰⁸ Se World Wide Web Foundations hemsida <http://thewebindex.org/> Hämtad 2015-02-03.

²⁰⁹ Se EU:s Digital Agenda hemsida <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-agenda-scoreboard> Hämtad 2015-02-03.

Network Readiness Index (NRI)

Network Readiness Index (NRI) är ett globalt index som beskriver dels hur långt enskilda länder har kommit i utveckling och användning av it, dels respektive lands styrkor och svagheter. Bakom indexet står World Economic Forum, en fristående internationell organisation för privat och offentligt samarbete, samt INSEAD, en internationell handelshögskola.

Antalet länder som rankas i NRI har ökat för varje år sedan det första indexet presenterades år 2002. 2014 års index omfattar 144 ekonomier som tillsammans står för 98 procent av världens BNP. Antalet indikatorer som ingår i NRI utökas också mellan mätningarna. Sedan år 2012 baseras indexet på 54 indikatorer. NRI är uppdelat i tio områden som täcker förutsättningar för it, faktisk användning samt effekter. De tio områdena är i sin tur indelade i fyra delindex.

The Web Index

The Web Index ställs samman av organisationen World Wide Web Foundation, som sedan år 2009 arbetar för en webb tillgänglig och användbar för alla. År 2012 presenterades Web Index för första gången och det har sedan dess uppdaterats årligen. 2012 års index omfattade cirka 60 länder och antalet länder har ökat för varje år. Det senaste indexet, som presenterades i december 2014, omfattar 86 länder. Web Index bygger på data från framför allt World Wide Web Foundations egen enkätundersökning, men kompletteras även med sekundärdata från flera källor. Indexet omfattar 88 indikatorer fördelade på fyra delindex.

Det första delindexet, *Allmän tillgång*, mäter tillgång till internetinfrastruktur av hög kvalitet och överkomligt pris samt investeringar i utbildning och färdigheter som krävs för användning av internet. *Frihet och öppenhet*, som är det andra delindexet, mäter i vilken utsträckning medborgarna har tillgång till friheter och rättigheter på nätet, såsom yttrandefrihet och rätt till privatliv och säkerhet på internet. Inom det tredje delindexet, *Relevant innehåll*, mäts användning och innehåll med fokus på relevans för olika målgrupper. *Empowerment*, det fjärde delindexet, mäter internets

betydelse för olika målgrupper och särskilt om den bidrar till hållbar utveckling inom samhälle, ekonomi, politik och miljö.

Digital Agenda Scoreboard

EU-kommissionens Digital Agenda Scoreboard är ett index men det innehåller ingen sammantagen rankning för de europeiska ländernas digitala utveckling. Istället presenteras utvecklingen utifrån ett hundratal indikatorer som gör det möjligt att dels följa EU:s utveckling, dels jämföra mellan länder och över tid. Dessa indikatorer är kategoriserade i tematisk områden som telekomsektorn, bredband, mobilt internet, internetanvändning, internettjänster, e-förvaltning, e-handel, e-företag, digital kompetens samt forskning och utveckling. Resultattavlan innehåller dock ingen sammanvägd rankning för respektive område.

Konsekvensanalys

Innehåll

Digitaliseringskommissionen har genomfört konsekvensberäkningar och analyser i enlighet med reglerna i 14–16 §§ i kommittéförordningen. Konsekvensutredningarna för de två förslag som förs fram i delbetänkandet och som har ekonomiska konsekvenser redovisas i denna bilaga i sin helhet.

Utredningen har genomlyst ytterligare två åtgärdsförslag avseende konsekvenser och gjort bedömningen att inte föreslå dessa.

Konsekvensanalysen redovisas i följande delar:

- 9. Konsekvensutredning av it-tjänster i hemmet
- 10. Konsekvensutredning av digitala servicecenter
- 11. Förstudie konsekvensutredning av åtgärder som ej föreslås

Bilagans konsekvensutredningar har utarbetats av Ramböll Management AB Consulting (RCM) på uppdrag av och i samverkan med Digitaliseringskommissionen.

1 Konsekvensutredning av IT-tjänster i hemmet

1.1 Sammanfattning

Denna konsekvensutredning analyserar konsekvenserna av att införa en skattereduktion för IT-tjänster i hemmet inom ramen för den befintliga skattereduktionen för hushållsnära tjänster (ROT, RUT). Förslaget innebär ytterligare en valbar tjänst inom ramen för befintligt tak för skattereduktionen.

Den samlade samhällsekonomiska effekten av att införa en skattereduktion på IT-tjänster i hemmet är svårbedömd. Summeras konsekvenser för stat, företag och enskilda blir nettoeffekten tydligt positiv. Storleken på den samlade nettoeffekten är inte möjlig att kvantifiera i sig. Genomförd välfärdsanalys kan dock teoretiskt illustrera den samhälleliga nettoeffekten genom att summera den offentligfinansiella nettoeffekten med teoretiskt beräknade producent- och konsumentöverskott. Den samlade samhällsekonomiska nettoeffekten i huvudscenariot blir då 227 miljoner kronor per år. Denna siffra bör tolkas som en indikator för riktningen på den samhällsekonomiska effekten, inte som en uppskattning av dess storlek.

Konsekvensutredningen pekar sammantaget på att de direkta effekterna av en skattereduktion på IT-tjänster i hemmet leder till en nettoförlust för staten. Den direkta offentligfinansiella nettoeffekten bedöms till minus 166 miljoner kronor per år enligt gällande nivåer för maxbelopp på skattereduktion och arbetsgivaravgifter för unga. Inkluderas även de indirekta effekterna uppskattas den totala offentligfinansiella nettoeffekten försämrats till minus 264 miljoner kronor.

Om maxbeloppet för skattereduktion sänks till 25 000 kronor per person och år blir den offentligfinansiella nettoeffekten minus 138 miljoner kronor och den totala offentligfinansiella nettoeffekten minus 219 miljoner kronor. Om ungdomsarbetsgivaravgifterna dessutom höjs till harmoniserade nivåer förbättras den offentligfinansiella nettoeffekten till minus 78 miljoner kronor. Inklusive indirekta effekter bedöms den totala offentligfinansiella nettoeffekten bli minus 149 miljoner kronor.

1.2 Problembild

I åldrarna från 6 till 65 år använder i dag minst 90 procent internet, åtminstone ibland. I åldrarna från 12 till 55 år nära 100 procent. Bland yngre pensionärer är omkring 80 procent internetanvändare och bland de äldsta över 75 år drygt 30 procent.²¹⁰ Andelen svenskar som dagligen använder sig av internet växer för varje år. 2009 använde 62 procent av svenskarna internet varje dag. Motsvarande andel för 2014 är 76 procent.²¹¹ Samtidigt som en allt större andel av Sveriges befolkning använder sig av internet ökar också den tid som svenskar ägnar åt internet. Mest tid ägnar svenskar åt internet i hemmet (13 timmar per vecka)²¹².

Behovet av att ha tillgång till och kunna använda sig av digitala verktyg och tekniker är stort och ökar för varje år i takt med att allt större delar av arbetslivet, samhällslivet och privatlivet digitaliseras. De individer som väljer att stå utanför eller på andra grunder halkar efter i den digitala utvecklingen kommer att få det allt svårare att klara sig. Behovet av kompetensutveckling varierar till innehåll och omfattning men finns i alla delar av samhället och inom alla kompetensnivåer.

Allt färre personer saknar tillgång till internet i hemmet²¹³. Enligt SCB saknar 4 procent (289 300) av samtliga 16–85 år internet hemma på grund av att man inte vet hur man använder internet²¹⁴. I ålderskategorierna 65–74 år och 75–85 år är motsvarande andelar 6

²¹⁰ Findahl, O. (2014). Svenskarna och internet 2014.SE

²¹¹ Findahl, O. (2014). Svenskarna och internet 2014.SE

²¹² Findahl, O. (2014). Svenskarna och internet 2014.SE

²¹³ SCB, 2014. Privatpersoners användning av datorer och internet 2014.

²¹⁴ SCB, 2014. Privatpersoners användning av datorer och internet 2014.

respektive 29 procent.²¹⁵ Av de personer som i dag inte använder internet anför 23 procent till krånglig teknik som ett skäl.²¹⁶ Enligt en undersökning använder sju procent av de som använder sig av datorer eller annan utrustning denna utrustning mindre i hemmet än vad de skulle vilja på grund av tekniska problem²¹⁷. De upplevda problemen återfinns inom alla kategorier av ålder, utbildningsnivåer, sysselsättning och kön. Nio procent skulle skaffa mer avancerad teknik om de hade tillgång till hjälp med problem.²¹⁸

Utbyggnaden av fiber och trenden mot snabbt växande datamängder förändrar också digitaliseringen av hemmet. Allt fler apparater i hemmet digitaliseras. Enligt SCB har 24 procent av samtliga svenskar i dag anslutit till internet hemma med en smart-TV, 74 procent med en smartphone²¹⁹. Ett "sakernas internet" växer fram. En fungerande digital hemmiljö blir allt viktigare.

Mot bakgrund av det ökande användandet och behovet av att använda digitala tekniker och verktyg upplever många behov av stöd och hjälp. Enligt en undersökning upplever tolv procent av de som använder sig av datorer eller annan utrustning att de har ett stort eller ganska stort behov av hjälp när det gäller användningen av datorer eller liknande utrustning i hemmet.²²⁰ Färre än hälften, 48 procent, upplever sig helt sakna behov av hjälp. De upplevda problemen är tilltagande med ålder. Kvinnor upplever större problem än män.²²¹

Trots att behovet av stöd och hjälp kring den digitala tekniken i hemmet upplevs som betydande saknas i dag en fungerande tjänstemarknad. Orsaken är att marknaden inte är villig att tillhandahålla tjänster till ett pris som konsumenterna är villiga att efterfråga tjänster-

215 SCB, 2014. Privatpersoners användning av datorer och internet 2014.

216 Findahl, O. (2014). Svenskarna och internet 2014. .SE

217 Uppgiften kommer från en undersökning genomförd av Demoskop 2013 på uppdrag av Almega. Undersökningen genomförd enligt samma principer som etablerade väljarbarometrar. Undersökningens målgrupp var allmänheten från 18 år. Totalt genomfördes 1000 telefonintervjuer i målgruppen under perioden 28 november – 10 december 2013. Frågeformuläret utformades i samarbete mellan Demoskop och Almega. Resultatet har vägt med avseende på kön och ålder för att på motsvara de verkliga proportionerna i målgruppen. Utgångspunkten för urval är slumpmässiga telefonnummer.

218 Uppgiften kommer från en undersökning genomförd av Demoskop.

219 SCB, 2014. Privatpersoners användning av datorer och internet 2014.

220 Uppgiften kommer från en undersökning genomförd av Demoskop 2013 på uppdrag av Almega.

221 Uppgiften kommer från en undersökning genomförd av Demoskop 2013 på uppdrag av Almega.

na till. Den bristande betalningsviljan leder till att utbudet av tjänster inte erbjuds eller marknadsförs i en utsträckning som har förutsättningar att skapa ny efterfrågan.

1.3 Skattereduktionens syfte

Mot bakgrund av denna problembild syftar en skattereduktion för IT-relaterade tjänster i hemmet till att öka individers digitala kompetensnivå och förmåga att använda sig av digitala verktyg och tjänster i hemmet.

För att individer ska kunna tillgodose sina behov av IT-relaterade tjänster krävs en fungerande tjänstemarknad som kan möta dagens och morgondagens växande behov. En sådan tjänstemarknad finns inte i dag. Det mer direkta syftet med skattereduktionen är därför att stimulera en fungerande tjänstemarknad som kan möta individers växande behov av, men begränsade betalningsvilja till, IT-relaterade tjänster i hemmet.

En skattereduktion på dessa typer av tjänster kommer att få en positiv inverkan på den befintliga tjänstemarknaden för dessa typer av tjänster. Enligt en undersökning uppger sex procent av Sveriges befolkning att de oftast brukar anlita professionell hjälp för att lösa datorproblem i hemmet²²². 24 procent uppger att problemen brukar lösas av någon annan i hushållet, åtta procent av någon släkting utanför hushållet och 7 procent av vän eller bekant.²²³ Det är tydligt att olika grupper i samhället har olika förutsättningar att ta hjälp för att säkerställa en fungerande IT-miljö i hemmet.

²²² Uppgiften kommer från en undersökning genomförd av Demoskop 2013 på uppdrag av Almega.

²²³ Uppgiften kommer från en undersökning genomförd av Demoskop 2013 på uppdrag av Almega.

Tabell 5.1 Vilka som oftast brukar lösa datorproblem i hemmet

	Total	Män				Kvinnor			
		-34	35-54	55-64	65-	-34	35-54	55-64	65-
Du själv	51%	88%	76%	49%	38%	48%	33%	33%	41%
Någon annan i hushållet	24%	3%	5%	11%	14%	32%	53%	33%	41%
Någon släkting utanför hushållet	8%	0%	3%	15%	21%	4%	3%	14%	20%
Vän eller bekant	7%	3%	7%	11%	8%	12%	2%	7%	4%
Arbetskollega	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%
Person som anlitas professionellt för att lösa uppgiften	6%	2%	3%	11%	15%	2%	5%	9%	18%
Ingen	2%	1%	3%	4%	1%	1%	2%	2%	6%
Vet ej/ej svar	2%	3%	2%	0%	1%	2%	1%	2%	4%

Källa: Almega & Demoskop 2013.

Genom en skattereduktion kommer en större andel av dessa typer av tjänster som i dag utförs av närstående personer professionaliseras och tas över av kommersiella aktörer vilket skulle generera skatteintäkter för staten. Kommersiella aktörer skulle utveckla nya typer av tjänsteerbjudanden och marknadsföra dessa. Erfarenheter från efterfrågetillväxten på RUT-tjänster visar att det kan ske en snabb attitydförändring och normalisering av ny tjänsteefterfrågan i samhället. En ökad efterfrågan kommer i sin tur att stimulera till ett ökat utbud av aktörer som erbjuder dessa tjänster och över tid bidra till en stärkt tjänstemarknad. Detta kommer i förlängningen stimulera till ny efterfrågan enligt en spiralprincip.

1.4 Skattereduktionens utformning

Skattereduktionen avser arbetskostnaden för support, installation, handledning och utbildning i hemmet eller fritidsbostaden. Skattereduktionen omfattar all digital apparatur i hemmet, dock ej tjänster avseende nyinstallation av fiber. Tjänsterna ska i huvudsak utföras på plats i hemmet. Handledning och utbildning i användning av mjukvara, samt support och problemlösning av det trådlösa nätverket är exempel på tjänster som medger till skattereduktion.

Skattereduktionen har undersökts med utgångspunkt att ingå inom ramen för befintlig skattereduktion för hushållsnära tjänster (RUT och ROT), dvs. avseende halva arbetskostnaden upp till en sammanlagd skattereduktion på 50 000 kronor per person och år. Konsekvensutredningen bedömer även utnyttjandegraden och dess konsekvenser av ett förändrat maximalbelopp om 25 000 kronor per person och år.

En skattereduktion förväntas underlätta vardagen för breda samhällsgrupper och stimulera individer att påbörja eller fortsätta sin digitala kompetensresa. Styrkan i skattereduktionskonstruktionen ligger i möjligheten för individen att anpassa efterfrågan av stöd mot individens behov oberoende var individen befinner sig i den digitala kompetensresan.

1.5 Befintlig tjänstemarknad och förväntad utveckling utan skattereduktion

1.5.1 Befintlig efterfrågan på IT-tjänster i hemmet

Den målgrupp som är beredd att köpa tjänster till marknadsmässiga priser är i nuläget liten och oattraktiv för marknadens aktörer. En konsekvens av det är att marknadens aktörer inte heller marknadsför tjänster i en utsträckning som kan förväntas generera ny efterfrågan. Samtidigt uppfattar verksamma företag att behoven av support är stort och efterfrågan hos främst äldre personer är omfattande. Dagens prissättning gör att många i da avstår.²²⁴

En undersökning från 2013 indikerar att fyra procent av Sveriges befolkning och sex procent av de personer som någon gång upplever datorproblem hemma oftast vänder sig till en professionell aktör för hjälp.²²⁵

Litteraturen pekar på olika förklaringar till den låga efterfrågan på supporttjänster på den privata marknaden. Tjänsteföretagen ser det som svårt att få lönsamhet i privatmarknaden jämfört med företagsmarknaden på grund av små volymer.²²⁶ Grupper med sämre ekonomiska förutsättningar saknar betalningsförmåga för hårdvara, mjukvara och support. Den befintliga efterfrågan på, och betalningsviljan för, IT-relaterad support bland grupper med lägre digital kompetens förefaller överlag vara låg.²²⁷

En utvärdering av en gratis supporttjänst visade exempelvis att enbart 10 procent av användarna, trots mycket goda erfarenheter från den kostnadsfria servicen, skulle vara beredda att betala upp till 500 kr för att få hjälp med ett supportärende om de inte hade något annat alternativ.²²⁸

²²⁴ Ramböll-Intervjuundersökning med företag januari 2015.

²²⁵ Uppgiften kommer från en undersökning genomförd av Demoskop 2013 på uppdrag av Almega.

²²⁶ A-focus, 2013. Utvärdering av It-support direk På uppdrag av Post- och telestyrelsen.

²²⁷ A-focus, 2013. Utvärdering av It-support direk På uppdrag av Post- och telestyrelsen.

²²⁸ A-focus, 2013. Utvärdering av It-support direk På uppdrag av Post- och telestyrelsen.

1.5.2 Befintlig tjänstemarknad

Omfattningen på den befintliga och potentiella marknaden för tjänster som skulle omfattas av en skattereduktion är svårbedömd²²⁹. Det är inte möjligt att genom SNI-koder²³⁰ eller andra statistiska källor att bryta ut de företag som är specialiserade inom IT-nära tjänster i hemmet eller de som utför dessa tjänster som en mindre del av sin verksamhet.

En kvalitativ genomgång av den befintliga tjänstemarknaden för de typer av tjänster som skulle medge skattereduktion visar på att marknaden i huvudsak består av mindre IT- och datakonsultföretag, ofta verksamma på lokala marknaden²³¹. Enstaka aktörer har en mer omfattande verksamhet geografiskt. Gemensamt för dessa aktörer är att omsättningen för privatpersoner utgör en mycket liten del i jämförelse med omsättningen till andra små och medelstora företag i form av större paketlösningar, installation och handledning. Huvudskälen till det är att företagen inte ser någon lönsamhet i att erbjuda tjänster till små volymer och att privatpersoner saknar betalningsvilja. Företagens butiker utgör naturliga mötesplatser för att fånga upp efterfrågan på tjänster.

Det är relativt vanligt att företagen har ett större antal olika erbjudanden och olika typer av support och handledning beroende på vad kunden efterfrågar för stöd. Företagen erbjuder tjänster inom olika områden som installation, backup och nätverk. Till respektive område erbjuder företagen ofta rådgivning/information och hjälp att komma igång. Uppgifter från företagen indikerar att efterfrågan är störst på tjänster kopplade till nätverk och trådlös uppkoppling i hemmet.²³²

I vissa fall erbjuder även större elektronikkedjor supporttjänster vid köp av hårdvara men det sker då via telefon eller fjärrstyrning

²²⁹ Riksdagens Utredningstjänst (RUT) har bedömt att det är "närmast omöjligt att skatta antalet befintliga företag" eftersom det saknas lämpliga SNI-koder som avgränsar verksamheterna, samt att de mindre företagen dessutom oftast är oorganiserade. Almega har i samband med beräkningar gjort en uppskattning att branschen omfattar 200 personer (RIT Skattereduktion för IT-tjänster, PM 2010. Utredningstjänsten- Dnr 2010:304).

²³⁰ Kända verksamma aktörer på privatmarknaden återfinns inom följande SNI-koder: 61100 Trådbunden telekommunikation, 62020 – Datakonsultverksamhet, 6209 Andra IT- och datatjänster, 47911 Postorderhandel och detaljhandel på Internet med brett sortiment, 46510 Partihandel med datorer och kringutrustning samt programvara.

²³¹ Ramböll–Intervjuundersökning med företag januari 2015.

²³² Ramböll–Intervjuundersökning med företag januari 2015.

via datorn och med ett mindre tjänsteutbud än vad de renodlade supportföretagen erbjuder.

Befintliga företagsaktörer bedömer att den kommersiella svarta marknaden är begränsad i nuläget och främst består av yngre personer som säljer handledning mot svart betalning. Det finns exempelvis webbaserade tjänster som matchar privatpersoners behov mot privatpersoners och företags erbjudanden.²³³ Sju procent av svenskarna brukar oftast vända sig till vän eller bekant när de upplever datorproblem.²³⁴ Aktörer på marknaden bedömer att det ibland förekommer betalning i samband med denna typ av support, vanligtvis till icke marknadsmässiga priser och i form av byteshandel.

I enstaka fall har kommuner inrättat kostnadsfria tjänster till privatpersoner som har inverkat negativt på den lokala tjänstemarknaden. Vissa fastighetsbolag erbjuder även sina hyresgäster IT- och datasupport i anslutning till fiberutbyggnad.²³⁵

Marknaden för hembaserade handlednings- och utbildningstjänster kopplat till digital kompetens bedöms som nära obefintlig. Verksamma aktörer refererar till att dessa typer av tjänster erbjuds men utgör en mycket liten andel av företagets omsättning.²³⁶

1.5.3 Förväntad utveckling av tjänstemarknad

Marknadens aktörer anser att marknaden för IT-relaterade tjänster i hemmet kommer fortsätta att vara begränsad även framöver. De ser mycket små möjligheter att skala upp befintliga verksamheter mot bakgrund av den låga betalningsviljan.

Det kan i sammanhanget, och mot bakgrund av den mycket snabba tillväxten av strömmade mediatjänster som Netflix och Spotify, vara värt att uppmärksamma att betalningsviljan för IT-relaterade tjänster kan förändras snabbt.

Enskilda företagsaktörer pekar på att vissa större genomgripande trender kring digitalisering i sig skulle kunna få en större inverkan

²³³ grannar.se marknadsför sig exempelvis som den största marknadsplatsen för hemnära tjänster.

²³⁴ Uppgiften kommer från en undersökning genomförd av Demoskop 2013 på uppdrag av Almega.

²³⁵ Ramböll-Intervjuundersökning med företag januari 2015.

²³⁶ Ramböll-Intervjuundersökning med företag januari 2015.

på betalningsviljan och efterfrågan. Det gäller särskilt betydelsen av ett fungerande trådlöst nätverk i hemmet när allt fler apparater i hemmet förutsätter uppkoppling, samt frågan om säkerhet och in-trång i den digitala hemmiljön.

1.6 Erfarenheter av liknande skattereduktioner

Utredningen har i samtal med det finska Skatteverket, *VERO*, försökt uppskatta utnyttjandet av det hushållsavdrag som infördes 2009 (Hushållsavdrag för installation, underhåll och handledning ifråga om datorer och annan IT-utrustning i hemmet och fritidsbostaden²³⁷). Ett problem med uppföljningen av avdraget är att det i dag inte går att följa upp det på den nivå av upplösning som hade varit önskvärd för att ligga till grund för en jämförande analys. Avdraget för installation, underhåll och handledning ifråga om datorer och annan IT-utrustning slås i da ihop med en rad andra avdrag varav det endast är möjligt att få fram en totalsumma för större delområden av det finska Hushållsavdraget. Där kan vi se att större delen av de hushållsavdrag som gjordes under 2013 gjordes inom underhåll och ombyggnad av bostäder (77,4 procent), för Vård och omsorg (3,3procent) och att det för hushållsarbete var 17,2 procent som utnyttjade avdraget. Det är dock inte möjligt att få fram hur stor del av avdrag inom underhåll och ombyggnad av bostäder som rör avdrag för installation, underhåll och handledning ifråga om datorer och annan IT-utrustning.²³⁸

VERO har efter förfrågan försökt estimerat det värdet genom att analysera företag inom IT-sektorn och deras användande av Hushållsavdraget. Analysen visar att det ekonomiska värdet av avdragen är mycket litet och antalet avdrag mycket få. Som mest utnyttjades avdraget 2011 av 881 individer till en total omsättning på knappt 700 000 EURO. *VERO* kan inte bedöma hur mycket av det totala användandet av skatteavdraget som ingår i uppskattningen. Resultatet bör ses som en indikation på användandet av hushållsavdrag i

²³⁷ [http://www.vero.fi/sv-FI/Personkunder/Hushallsavdrag/Hushallsavdrag\(26448\)#Avdragfrunderhalls-ochombyggnadsarbeteibostad_x](http://www.vero.fi/sv-FI/Personkunder/Hushallsavdrag/Hushallsavdrag(26448)#Avdragfrunderhalls-ochombyggnadsarbeteibostad_x)

²³⁸ [http://www.vero.fi/sv-FI/Skatteforvaltningen/Statistik_och_undersokningar/Statistik_om_inkomstbeskattningen/Statistik_fran_Skatteforvaltningen_Siffr\(13227\)](http://www.vero.fi/sv-FI/Skatteforvaltningen/Statistik_och_undersokningar/Statistik_om_inkomstbeskattningen/Statistik_fran_Skatteforvaltningen_Siffr(13227))

branschen.²³⁹ Om inget annat belyser denna genomgång svårigheten att via SNI-koder identifiera berörda aktörer i Sverige.

En förklaring till den uppskattat mycket låga efterfrågan i Finland är att avdraget främst har uppmärksammats som ett verktyg för att stärka utbyggnaden av bredband²⁴⁰, särskilt i finska glesbygdsområden då kunderna i da får stå för en stor del av kostnaden²⁴¹. I da får till exempel kunden betala för en högst två kilometer lång abonnentanslutning. Det finska Kommunikationsministeriet marknadsför därför även själva avdraget som ett sätt för installation av höghastighetsförbindelser och som ett sätt för att nå den finska regeringens mål att alla finländska hushåll befinner sig högst två kilometer från ett snabbt bredband före utgången av år 2015.²⁴²

Den tydliga tyngdpunkten på bredbandsfrågor för det finska avdraget ligger delvis i linje med tidigare erfarenheter i Sverige. Under perioden 2001–2007 hade privatpersoner i Sverige möjlighet att göra en skattereduktion för Bredbandsanslutning. Skattereduktioner medgavs för utgifter för anslutning för tele- och datakommunikation från ett allmän tillgängligt telenät. 50 procent av den del av underlaget som översteg 8 000 kronor per bostad berättigade till skattereduktionen och den medgavs med högst 5 000 kronor per bostad eller lokal som anslöts.²⁴³ Ser vi till utnyttjandegraden av den specifika reduktionen var den som högst det sista året, 2007, med drygt 12 000 personer som utnyttjade reduktionen. Totalsumman för reduktionen uppgick 2007 till 30,6 miljoner kronor från att ha varit 1,9 miljoner år 2001 då den infördes.²⁴⁴

De finska erfarenheterna och de tidigare svenska erfarenheterna bedöms inte kunna utgöra relevanta underlag för att uppskatta förväntade effekter av konsekvensutredd skattereduktion i Sverige. En skattereduktion liknande föreslagen konstruktion har även införts i Frankrike. Det har inte varit möjligt att följa upp erfarenheterna av

²³⁹ Mailkorrespondens med Matti Luokkanen, Statistikavdelningen på Vero (Finska Skatteverket), Januari 2015.

²⁴⁰ Ett produktivt och nyskapande Finland – Digital agenda för åren 2011–2020 Statsrådets redogörelse till riksdagen.

²⁴¹ http://www.eduskunta.fi/faktatmp/utatmp/akxtmp/koub_25_2010_p.shtml

²⁴² Snabbt bredband hem http://www.lvm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1835651&name=DLFE-12163.pdf

²⁴³ Skattereduktion för bredband, SKV 399 utgåva 3, Skatteverket januari 2004.

²⁴⁴ http://www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START_HE_HE0110_HE0110B/Skattereduktioner/table/tableViewLayout1/?rxid=28ebe77c-90ec-43aa-956f-0e447d5c72c5

den franska skattereduktionen inom ramen för konsekvensutredningen.

1.7 Skattereduktionens förväntade påverkan på utbud och tjänstemarknad

1.7.1 Berörda företag

En skattereduktion på IT-tjänster i hemmet skulle få en direkt påverkan på fler företag än de som i dagsläget erbjuder dessa typer av tjänster till privatpersoner. Exakt vilka företagsaktörer som skulle påverkas och agera på möjligheten att erbjuda skattereducerade tjänster går inte att fullt ut förutse. Mot bakgrund av erfarenheter från tidigare skattereduktioner i Sverige, den finska skattereduktionen för installations- och underhållsarbete i fråga om data- och informationstekniska apparater, samt uppgifter från marknadens aktörer²⁴⁵ bedöms följande företagsaktörer direkt beröras av att en skattereduktion införs:

- IT-konsultföretag som företrädesvis säljer support till småföretag (business-to-business)
- Butiker och premiumförsäljare av datorer, utrustning och support-tjänster
- Elektronikkedjor
- Telekomföretag som erbjuder bredbandslösningar
- Företag verksamma inom angränsade tjänstemarknader, primärt de företag som i nuläget utnyttjar skattereduktionen för läxhjälp
- Befintliga och nya företag specialiserade på skattereducerade tjänster
- Nya företagsentreprenörer som erbjuder nya typer av tjänstelösningar eller leveransmekanismer på marknaden

²⁴⁵ Ramböll – Intervjuundersökning med företag januari 2015.

- Enmans- och fåmansföretag som drivs på deltid av studenter och andra grupper med hög digital kompetens.²⁴⁶

1.7.2 Målgrupps- och fördelningsanalys

Utifrån Almegas och Demoskops undersökning från 2013 har utredningen analyserat förväntad målgrupp för skattereduktionen och vilka enskilda individer som kan förväntas konsumera tjänster till förväntat marknadspris. Analysen, som framgår i tabellen nedan, visar att intresset för att konsumera tjänster är som störst bland pensionärer. Personer äldre än 65 år är mest intresserade och har högst betalningsvilja. Hälften av de pensionärer som är intresserade att av konsumera IT-tjänster i hemmet är också villiga att betala ett marknadsmässigt pris för sin konsumtion. Detta kan jämföras med intresset bland förvärvsarbetande där endast 43 procent av de som är intresserade också är villiga att betala ett marknadsmässigt pris för tjänsten även med en skattereduktion.

Analysen pekar vidare på att kvinnor är mer intresserade av att konsumera jämfört med män. De har också en större betalningsvilja. 17 procent av kvinnorna förväntas konsumera IT-tjänster i hemmet jämfört med 11 procent för män.

²⁴⁶ Almega har tidigare framfört att det framför allt är enmans- och fåmansföretagen som har potential att växa och nyanställa om efterfrågan på IT-tjänster ökar som en följd av en skattereduktion, se RIT Skattereduktion för IT-tjänster, PM 2010. Utredningstjänsten- Dnr 2010:304.

Tabell 5.2 Intresse och betalningsvilja för konsumtion till förväntat marknadspris uppdelat på sysselsättning, högsta avklarade utbildningsnivå, ålder och kön

Sysselsättning	Intresserade av att konsumera tjänster	Betalningsvilliga att konsumera tjänster
Förvärvsarbete	30%	13%
Studerande, arbetssökande	26%	11%
Pensionär	38%	19%
Utbildning		
Grundskola	28%	14%
Gymnasium	33%	13%
Högskola, universitet	31%	15%
Ålder		
18–34	24%	11%
35–54	31%	14%
55–64	34%	14%
65+	38%	20%
Kön		
Man	27%	11%
Kvinna	35%	17%

Källa: Almega & Demoskop 2013; bearbetning Ramböll.

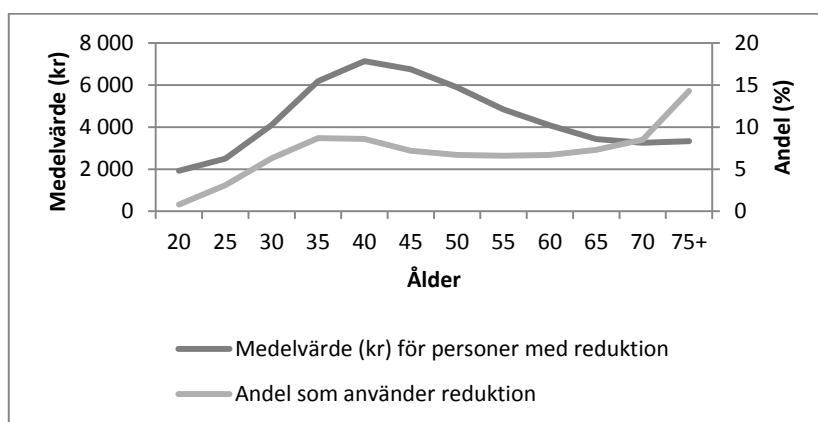
Om vi ser till individers högsta avklarade utbildningsnivå framkommer inte något tydligt samband mellan denna bakgrundsvariabel och intresse eller betalningsvilja för IT-tjänster som berättigar till skattereduktion. Eftersom pensionärer och äldre personer är de grupper som uppvisar störst intresse och betalningsvilja för konsumtion och att utbildningsnivån för dessa grupper är relativt sett låg – åtminstone i relation till inkomst och betalningsförmåga – är det troligt att dessa grupper till viss del kan förklara att utbildningsnivå inte uppvisar något tydligt samband med intresse eller vilja att konsumera tjänster.

Vi saknar utifrån tillgänglig data från Demoskop och Almega kunskap om sambandet mellan inkomstnivåer, intresse och betalningsvilja. Generellt gäller att betalningsförmåga har ett tydligt samband med betalningsvilja. Vi kan därför anta att betalningsviljan och

därmed faktisk konsumtion har ett positivt samband med inkomstnivåer. Kostnaderna för att konsumera IT-tjänster i hemmet kan även efter en skattereduktion upplevas som hög för många.

Som jämförelse kan den förväntade användningen av skattereduktionen jämföras med vilka grupper som utnyttjar sig av RUT-avdraget. Användningen av RUT tilltar kraftigt från 20 års ålder till och med 35-års ålder för att hålla sig relativt konstant kring 7–9 procent upp till 70 års ålder. Därefter tilltar användningen kraftigt upp till 14 procent för individer som är 75 år eller äldre.

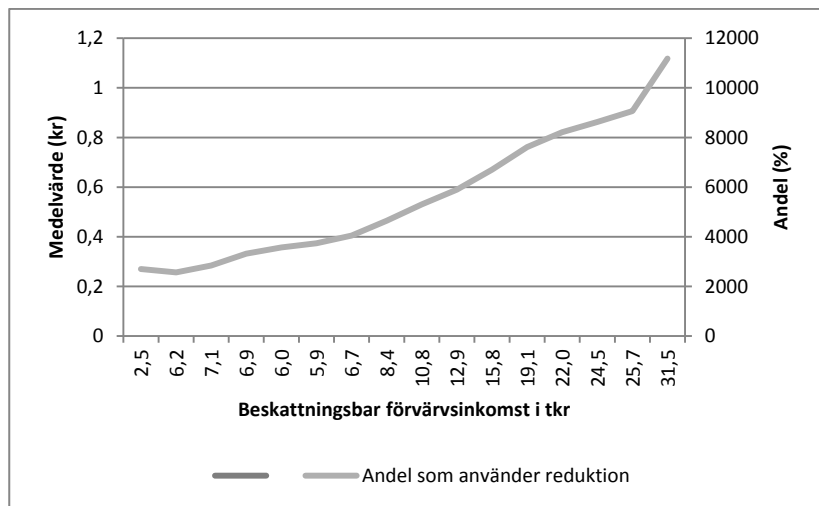
Diagram 1.1 Skattereduktion för hushållsarbete (RUT) 2013 efter ålder



Källa: Skatteverket, SCB.

Mönstret för hur mycket skattereduktion som används är ett annat. Medelvärdet ökar linjärt från 20 års ålder upp till 40 års ålder där medelvärdet är som högst kring 7 000 kronor per person och år. Därefter avtar medelvärdet i åldersgrupperna något mindre kraftigt för att stabilisera sig kring 3 500 kronor vid 65 års ålder.

Diagram 1.2 Skattereduktion för hushållsarbete (RUT) 2013 efter beskattningsbar förvärvsinkomst (



Källa: Skatteverket, SCB247).

Sett till inkomstnivåer är mönstret i stort sett linjärt tilltagande för såväl medelvärdet som andelen individer som väljer att utnyttja skattereduktionen. Andelen personer som utnyttjar skattereduktionen växer från 2,5 procent för de som har en beskattningsbar inkomst på upp till 50 kronor om året, till strax över 30 procent för de som har en beskattningsbar inkomst över 1 miljon kronor om året. Utnyttjandegraden tilltar framför allt från de som har en inkomst på 350 000 och uppåt. Medelvärdet följer i stort sett samma mönster men har en något mer linjärt positivt samband med inkomst.

Precis som RUT vänder sig dock en skattereduktion för IT-tjänster till bredare samhällsgrupper än ROT. Detta eftersom även de som bor i hyresrätter kan använda sig av skattereduktionen. Detta får en positiv effekt utifrån ett fördelningspolitiskt perspektiv.

Ett annat relevant perspektiv för målgruppsanalysen är i vilken utsträckning som skattereduktionen utnyttjas av de som är i större behov av stöd. Utifrån Almegas och Demoskops undersökning har

²⁴⁷ http://www.scb.se/sv/_Hitta-statistik/Statistik-efter-amne/Hushallens-ekonomi/Inkomster-och-inkomstfordelning/Inkomster-och-skatter/Aktuell-pong/302201/Skatter/Riket/308596/

Utredningen uppskattat att 31 procent av samtliga individer är intresserade av att konsumera tjänster medan endast 16 procent är villiga att konsumera, dvs. betala ett marknadsmässigt pris. Med dessa siffror som jämförelsevärde kan vi konstatera att skattereduktionen i större utsträckning förväntas användas av de personer som anser sig vara i större behov av hjälp. 55 procent av de personer som upplever sig ha ett stort eller ganska stort behov av hjälp med IT i hemmet är intresserade av att utnyttja en skattereduktion. 36 procent förväntas också konsumera tjänster. Detta kan jämföras med 36 procent respektive 25 procent av de som upplever sig ha ett ganska litet eller litet behov. 26 procent av de som upplever sig ha ett obefintligt behov är intresserade. Endast 8 procent av denna grupp förväntas konsumera tjänster.

Tabell 5.3 **Intresse och betalningsvilja för konsumtion av skattereducerade tjänster till förväntat marknadspris uppdelat på självupplevt behov av stöd**

Behov	Intresserade av att konsumera tjänster	Betalningsvilliga att konsumera tjänster
Stort behov	55%	36%
Litet behov	36%	25%
Obefintligt behov	26%	8%
Samtliga	31%	16%

Källa: Almega & Demoskop 2013; bearbetning Ramböll.

Även om en skattereduktion kan nå nya grupper, speciellt äldre som är i behov av stöd, betyder inte detta samtidigt att den kan nå de grupper i samhället som skulle beskrivas som helt digitalt utanför i dag. Olika argument kan resas för att ett införande av en skattereduktion inte kommer att bidra till att motverka digitalt utanförskap bland de personer som i dag helt saknar digital kompetens, exempelvis som inte använder internet hemma, framför allt därför att de huvudsakliga hindren inte är monetära. Enligt Svenskarna och Internet uppger 63 procent av de personer som i dag inte använder internet att skälet är att de inte är intresserade. 74 procent uppger att de inte tycker om att prova nya tekniska

apparater och prylar.²⁴⁸ En skattereduktion kan inte förväntas få någon effekt på dessa grupper. Samtidigt vet vi att krånglig teknik också utgör ett viktigt problem för icke-internetanvändare. 23 procent av de som i da inte använder internet anför krånglig teknik som ett skäl.²⁴⁹

1.7.3 Påverkan på utbudet

Utbudet av IT-tjänster i hemmet i da är lågt. En analys²⁵⁰ av det befintliga nationella tjänsteutbudet av tjänster som skulle berättiga skattereduktion visar att prisbilden för handledning och support i hemmet i da befinner sig i ett intervall mellan 595–795 kronor per timme. Resekostnader tillkommer vanligtvis till ett snittpris om 349 kronor. Enstaka aktörer erbjuder mer kvalificerad support i hemmet till dessa priser²⁵¹. I det följande beräkningsexemplet antar vi att det utöver timpriset tillkommer transportkostnader, vilka inte subventioneras.

Baserat på genomförda intervjuer med marknadsaktörer som kan förväntas intressera sig för att utveckla sitt tjänsteutbud genom en skattereduktion görs bedömningen att det sannolikt kommer att ske en uppdelning av marknaden i två huvudsakliga kategorier av tjänster som har olika logiker. En typ av tjänst består i mer kvalificerad support och problemlösning i IT-hemmiljön. Denna tjänst liknar logiken för dagens kvalificerade hantverkarmarknad där de som utför tjänsten är utbildade och certifierade.

Att problemlösa kring IT i enskilda hemmiljöer är en verksamhet som är förenad med vissa risker. Företag kommer inte att erbjuda dessa typer av tjänster med mindre än en välfungerande intern supportstruktur med möjlighet till mer avancerad back office-support. Dessa mer kvalificerade problemlösande tjänster förutsätter även större flexibilitet från kundens och konsultens sida eftersom det på förhand kan vara svårt att avgöra hur lång tid som krävs för att ge stöd i den uppkomna situationen.

²⁴⁸ Findahl, O. (2014). Svenskarna och internet 2014. .SE

²⁴⁹ Findahl, O. (2014). Svenskarna och internet 2014. .SE

²⁵⁰ Ramböll, Intervjuundersökning med företag 2015.

²⁵¹ Se vidare: <http://www.digitalinn.se/privat/service-tjanster/rit-tjanster>

Den andra tjänstekategorin består av tjänster som inte är av problemlösande karaktär, vanligtvis mindre kvalificerade. Det kan då handla om mer generella och förutsägbara uppgifter kopplade till standardiserade installationsmoment men också handledning, kommagång-stöd och utbildning. Gemensamt för dessa typer av tjänster är att de är möjliga att på förhand avgränsa tidsmässigt vilket skapar förutsättningar för högre beläggningsgrader hos företagen. Tillsammans med lägre krav på tekniska kvalifikationer kan dessa typer av tjänster utföras till en lägre kostnad.

Erfarenheter från Finland pekar på att introduktionen av en skattereduktion på installations- och underhållsarbete i fråga om data- och informationstekniska apparater inte hade någon betydande påverkan på marknadens dynamik och logik i Finland.²⁵² Verksamma företag förefaller i stor utsträckning vara samma som före skattereduktionens införande. Tjänsterna bedrivs fortsatt i huvudsak som en mindre del av företagets verksamheter.

1.7.4 Påverkan på efterfrågan

Enligt Almegas och Demoskops undersökning från 2013 trodde sig 31 procent av de tillfrågade att de skulle utnyttja en skattereduktion för IT-tjänster i hemmet vid i genomsnitt 2,8 tillfällen per år om det var möjligt och inte för dyrt. Det skulle motsvara 2 369 950 individer.²⁵³

²⁵² Ramböll-Intervjuundersökning med företag och offentliga institutioner i Finland 2015.

²⁵³ Baserat på uppskattade totalpopulationer i SCB, 2014. Privatpersoners användning av datorer och internet 2014.

Tabell 5.4 Uppskattad fördelning (i procent) av betalningsvilja bland individer som uttrycker ett intresserade av att få teknisk hjälp med en dator eller liknande produkt i 30 minuter för en enklare tjänst respektive 120 min för en mer komplicerad tjänst

	Kronor											
	100	200	300	400	500	600	700	800	900	1000	Mer än 1000	Vet ej/ ej svar
30 min	9%	17%	25%	5%	18%	1%	1%	1%	0%	4%	2%	18%
120 min	2%	3%	4%	4%	16%	9%	5%	5%	0%	17%	12%	23%

Källa: Almega & Demoskop 2013; bearbetning Ramböll.

Detta kan ställas mot tidigare genomförda undersökningar av Demoskop och Almega från 2009 där den potentiella marknaden för IT-tjänster i hemmet bedömdes till 400 000 hushåll.²⁵⁴

Det finns goda skäl att ifrågasätta den skattade konsumtionsviljan i Demoskopundersökningen. Respondenter har en tendens att överskatta sin betalningsvilja när ett beslut inte har några reella implikationer. Denna diskrepans mellan faktisk betalningsvilja och hypotetisk betalningsvilja kallas för hypotetisk bias och är väldokumenterad i litteraturen²⁵⁵.

Som ett resultat av dessa studier finns det olika metoder att justera den uppskattade betalningsviljan för att mer likna den faktiska. Det har t.ex. rekommenderats att enkätsvar angående betalningsvilja bör halveras innan de används som bakgrund för policyrekommendationer.²⁵⁶ Blumenschein et. al (2008)²⁵⁷ studerade storleken av hypotetisk bias när konsumenter tillfrågades om deras

²⁵⁴ RIT Skattereduktion för IT-tjänster, PM 2010. Utredningstjänsten- Dnr 2010:304.

²⁵⁵ Se exempelvis Cummings, R. and Taylor, L.O. (1999) Unbiased Value Estimates for Environmental Goods: A Cheap Talk Design for Contingent Valuation Method, American Economic Review 89(3), 649-665; Cummings, R, Elliot, S, and Harrison, G.W. (1997) Are Hypothetical Referenda Incentive Compatible? Journal of Political Economy 105(3), 609-621; Foster, V., Bateman, I.J., and Harley, D. (1997), 'Real and Hypothetical Willingness to Pay for Environmental Preservation: A Non-Experimental Comparison', Journal of Agricultural Economics, 48:2, 123-38;

Gomez-Lobo, A., Foster, V. & Halpern, J. (2000). "Information and modeling issues designing water and sanitation subsidy schemes", "Policy Research Working Paper 2345, World Bank, Washington, DC.

²⁵⁶ National Oceanographic and Atmospheric Administration (1994), 'Natural Resource Damage Assessment: Proposed Rules', Federal Register, 59:5, 1062-91.

²⁵⁷ Blumenschein, K., Blomquist, G. C., Johannesson, M., Horn, N. and Freeman, P. (2008), Eliciting Willingness to Pay Without Bias: Evidence from a Field Experiment. The Economic Journal, 118: 114-137.

betalningsvilja för en diabetesmedicin. Resultatet i studien tyder på att den faktiska betalningsviljan i genomsnitt var 22 \$ medan respondenternas hypotetiska betalningsvilja i genomsnitt var 42\$.

Denna diskrepans har en betydande effekt på den aggregerade efterfrågekurvan för en vara eller tjänst. Evidensen pekar på att individer tenderar att överskatta sin betalningsvilja i storleksordningen 50–90 procent. Som en följd skiftar efterfrågekurvan inåt.

Mot bakgrund av intervjuer med marknadens aktörer har utredningen antagit att marknaden för IT-tjänster är uppdelad i två produktkategorier: enklare tjänster som utförs av mindre kvalificerad arbetskraft, samt mer komplicerade tjänster som utförs av mer kvalificerad arbetskraft.

Information angående betalningsviljan för en vara eller tjänst som ännu inte är marknadsförd är avgörande för att förstå välfärdsimplikationerna av t.ex. en subvention. Idealt skulle vi vilja ha möjligheten att observera efterfrågan av en tjänst via faktisk data, men då tjänsten eller varan inte finns ännu är det en omöjlighet.

Efterfrågan på IT-tjänster i hemmet har därför utarbetats med utgångspunkt i en undersökning genomförd av Demoskop 2013 på uppdrag av Almega, där ett representativt urval av Sveriges befolkning tillfrågades vad de var villiga att betala för enklare respektive komplicerade tjänster av IT-karaktär i hemmet.²⁵⁸ Betalningsviljan för IT-tjänster i hemmet i da är relativt lågt. Enligt Demoskopundersökningen skulle en av tre svenskar vara intresserade av att köpa IT-tjänster i hemmet – givet att det var möjligt och inte för dyrt. För att illustrera och beräkna den aggregerade efterfrågan har respondenternas svar vägts med avseende på *hypotes* bias (se tidigare resonemang).

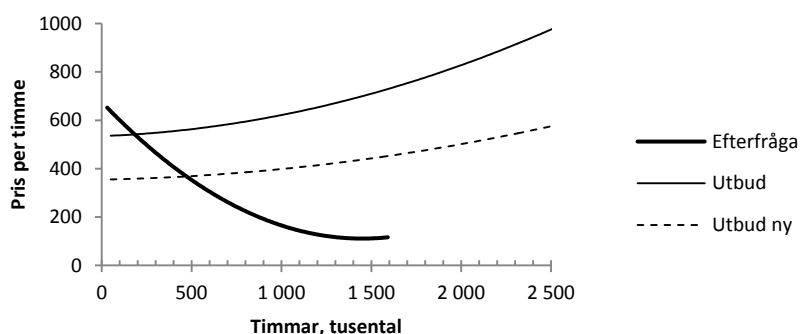
Baserat på de slutsatser som gjorts i litteraturen kring förhållandet mellan hypotetisk och faktisk betalningsvilja, samt genomförd analys över marknadens utbud har utredningen gjort ett antagande om att den hypotetiska efterfrågan är övervärderad i förhållande till faktisk efterfrågan. Efterfrågekurvan har därför justerats ner med 30 procent samt aggregerats för att representera hela den svenska marknaden för IT-tjänster i hemmet.

²⁵⁸ Vi skiljer här på produktmarknaden mellan enklare och komplicerade IT-tjänster utifrån underlaget för betalningsvilja för dessa två produkter från Demoskopundersökningen.

1.7.5 Marknadsanalys

Utifrån beräknad efterfrågan och uppskattat utbud har aggregerade utbuds- och efterfrågekurvor simulerats med och utan skattereduktioner²⁵⁹. Ur marknadsdiagrammen kan vi se att dagens marknad är mycket liten vad gäller enklare tjänster samt att den inte existerar vad gäller mer komplicerade IT-tjänster. Att subventionera dessa tjänster innebär att produktionskostnaderna associerade med att erbjuda dessa tjänster minskar, vilket gör att utbudet ökar, vilket innebär att utbudskurvan skiftar nedåt (Utbud -> Utbud ny).²⁶⁰

Diagram 5.3 Simulerad aggregerad utbuds- och efterfrågakurva för enklare tjänster

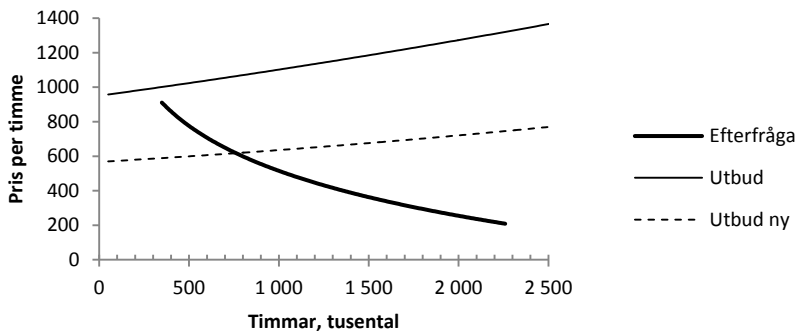


Källa: Ramböll.

²⁵⁹ Utbudskurvan är simulerad av Ramböll utifrån kända uppgifter om marknadens befintliga utbud. Efterfrågakurvan är simulerad av Ramböll utifrån bearbetade uppgifter från en undersökning genomförd av Demoskop 2013 på uppdrag av Almega.

²⁶⁰ Kurvan skiftar inte parallellt nedåt då priset innehåller transportkostnader, vilka inte subventioneras.

Diagram 5.4 Simulerad aggregerad utbuds- och efterfrågakurva för komplicerade tjänster



Källa: Ramböll.

Det ökade utbudet innebär att priset som konsumenterna möter sjunker, vilket gör att fler tjänster förmedlas då priset justeras till att motsvara fler individers betalningsvilja. Marknaden för mer komplicerade tjänster öppnas upp i och med tjänsten subventioneras, vilket innebär att subventionen har en markant effekt. Effekten på enklare tjänster är betydligt mindre än på kvalificerade tjänster, då marknadspriset är lägre för dessa tjänster.

På grund av att tjänstemarknaden i nuläget är outvecklad finns det anledning att anta att en skattereduktion kommer att bidra till att stimulera ny efterfrågan över tid. I en första fas kommer det att ta tid innan marknaden uppnår ett jämviktsstillstånd. Det beror på att det kommer att ta tid för konsumenter att anpassa sig till nytt utbud. Initialt kommer det att finnas tröskeffekter på utbudssidan där det kommer att ta tid innan en efterfrågan har byggts upp som är tillräckligt stor för att fungerande lokala tjänstemarknader ska växa fram som präglas av sund konkurrens kring pris och service. Denna typ av spiraleffekt kan förväntas vara avtagande över tid.

Ökad bredd i tjänsteutbudet, förbättrad tillgänglighet till serviceutbud, marknadsföring av tjänster kommersiellt och enligt mun till mun-metoden, samt förbättrad service pga. ökad konkurrens är alla faktorer som sannolikt kommer att driva efterfrågan över tid.

Baserat på användarutvecklingen av RUT är det sannolikt att ett införande av en skattereduktion för IT-tjänster i hemmet kommer att stimulera en parallell tillväxt i efterfrågan och utbud. Antal ut-

förare av RUT-tjänster har växt linjärt med antal köpare av RUT-tjänster. Baserat på erfarenheterna av RUT-avdraget kan omsättningsökningen på tjänster förväntas växa som starkast de två första åren för att successivt trappas av.

Tabell 5.5 Antal köpare, antal utförare och belopp för RUT år 2009–2014

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Antal köpare	113 770	320 746	409 022	483 542	549 582	608 065
Antal utförare	6 084	12 879	14 214	16 185	17 402	18 177
Belopp (Mkr)	282	1 354	1 760	2 189	2 543	2 999

Källa: Skatteverket.

Mot bakgrund av detta gör vi två antaganden för analysen. Vi antar att ett jämviktstillstånd enligt simulerad efterfrågan och utbud uppstår först år 2 efter införd skattereduktion. För att ta hänsyn till förväntade dynamiska effekter antar vi vidare att det är rimligt att efterfrågan ökar till följd av subventionen efter en tids anpassning. Utredningens analys bygger därför på en analys av år 2. Uppgifter för år 1 och år 3–5 extrapoleras baserat på RUT-avdragets faktiska utveckling.

1.8 Ekonomisk analys av skattereduktionens effekter

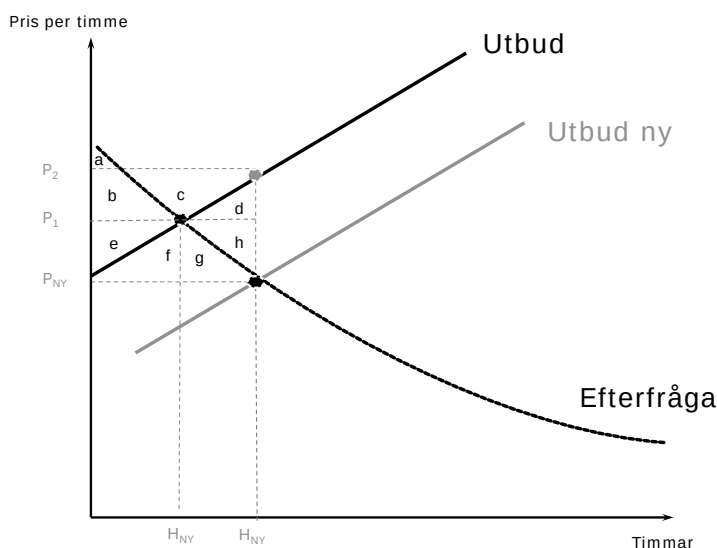
De samlade samhällsekonomiska konsekvenser av skattereduktionen är svårbedömda. Utredningen har mot bakgrund av tillgänglig evidens gjort en ekonomisk konsekvensanalys. Resultaten bör tolkas med försiktighet, då de i hög utsträckning är baserat på antaganden. Utgångspunkten för analysen är att ett avdrag för it-relaterade tjänster i hemmet kompletterar den befintliga skattereduktionen för hushållsnära tjänster (ROT, RUT) med ytterligare en valbar tjänst inom ramen för befintligt tak för skattereduktionen.

1.8.1 Teoretiska välfärdseffekter

För att undersöka välfärdseffekterna av skattereduktionen har efterfråge- och utbudskurvorna aggregerats. I det teoretiska marknadsdiagrammet nedan kan vi utläsa välfärden i termer av konsument-

och producentöverskottet på marknaden för IT-tjänster. Konsumentöverskottet är skillnaden mellan vad konsumenter är villiga och betala och vad de faktiskt betalar och representeras av $a+b$. Producentöverskottet är skillnaden mellan den inkomst som producenterna får och den inkomst som är nödvändig för att erbjuda tjänsten och representeras av e .

Diagram 1.5 Figur Teoretiska välfärdseffekter av en skattesubvention för IT-tjänster i hemmet ()



Källa: Ramböll.

Om en subvention är av storleksordningen $(P_2 - P_{NY})$ innebär det att utbudskurvan skiftar nedåt (Utbud till Utbud ny). Skiftet av utbudskurvan innebär att priset minskar från P_1 till P_{NY} och att den kvantitet timmar som konsumeras ökar från H_1 till H_{NY} .

Nyttan och kostnaderna av subventionen kan bedömas av förändringar i producent- och konsumentöverskotten. Eftersom priset på IT-tjänster i hemmet sjunker och antalet förmedlade timmar ökar vid en skattereduktion ökar konsumentöverskottet med $e+f+g$. Intäkterna för företagen som levererar IT-tjänsterna ökar då de tar del av priset som konsumenterna möter, P_{NY} och subventionen $(P_2 - P_{NY})$. Eftersom både intäkterna per timme och antalet timmar ökar konsumentöverskottet med $b+c$.

Utöver producent- och konsumentöverskott behöver vi ta hänsyn till påverkan på staten. De uteblivna skatteintäkterna för staten och skattebetalarna är $(P_2 - P_{NY})$ och de subventionerade timmarna H_{NY} , vilka representeras av $b+c+d+e+f+g+h$. Välfärdsförlusten beräknas genom att subtrahera kostnaden från producent- och konsumentöverskottet. Nettot blir negativt och representeras av $d+h$ i figuren.

1.8.2 Välfärdsanalys

Tabell 1.6 kan vi utläsa en uppskattning av välfärdseffekterna utifrån marknadsdiagrammen. Storleken på skattereduktionen uppskattas uppgå till cirka 700 miljoner kronor, varav drygt hälften tillförs konsumenterna i form av konsumentöverskott. Kostnaden går i störst utsträckning till att öppna upp marknaden för mer komplicerade IT-tjänster. Subventionseffekten är betydligt större för dessa tjänster än effekten på enklare tjänster.

Tabell 1.6 Välfärdseffekter för skattesubvention för IT-tjänster i hemmet

	Komplicerade tjänster	Enklare tjänster	Samlad effekt
Producentöverskott	121 875 000 (21%)	17 875 000 (16%)	139 750 000 (20%)
Konsumentöverskott	292 500 000 (51%)	58 987 500 (53%)	351 487 500 (51%)
Välfärdsförlust	159 375 000 (28%)	33 862 500 (31%)	193 237 500 (28%)
Skattereduktion	573 750 000 (100%)	110 725 000 (100%)	684 475 000 (100%)

Källa Ramböll.

Storleken på skattereduktionen för IT-tjänster på sammanlagt 684,5 miljoner kronor för år 2 beräknas således vara betydligt lägre än den samlade skattereduktionen för ROT- och RUT-tjänster som år 2014 omsatte 19 454 MSEK, 16 463 miljoner kronor för ROT och 2 991 miljoner kronor för RUT²⁶¹.

²⁶¹ Statistik från Skatteverket för rot- och rutbetalningar 2014.

Ser vi till nivån på användande av skattereduktionen för RUT och ROT gör de flesta individer avdrag på betydligt lägre belopp än maximalbeloppet 50 000 kronor per person och år. Det genomsnittliga avdraget under 2014 var för ROT drygt 15 000 kronor och för RUT knappt 5 000 kronor.²⁶² År 2010 hade endast var tionde individ gjort ett samlat avdrag på över 40 000 kronor.²⁶³ Enligt Skatteverket fic cirka 7 200 utförare avslag för HUS-arbete på grund av att kunden redan utnyttjat maximal skattereduktion och avslagsbesluten låg i snitt på 10 300 kr.²⁶⁴

Eftersom maxbeloppet för skattereduktionen utgår från individen kan individer i delat hushåll göra samlade skattereduktioner på upp till 100 000 kronor om året. Baserat på den förväntat låga genomsnittliga användningen av skattereduktionen för IT-tjänster i hemmet på 2,4 timmar per år fördelat på cirka 830 000 köpare år 2 bedömer utredningen att substitutionseffekten i förhållande till annan skattereducerad konsumtion bör bli mycket begränsad. I de fall där konsumtion av IT-tjänster i hemmet skulle hämmas av maxbeloppet bör det i huvudsak handla om uppskjuten konsumtion till påföljande år.

Utredningen bedömer därför inte att någon hänsyn behöver tas till befintligt maxbelopp på 50 000 kronor för RUT och ROT vid beräkningen av det samlade utnyttjande av skattereduktionen för IT-tjänster i hemmet.

Regeringen föreslog i budgetpropositionen för 2015 att det maximala RUT-avdraget bör halveras till 25 000 kronor per skattskyldig och år för personer som inte har fyllt 65 år. Samtidigt föreslås borttagande av "Läx-RUT", matlagning och poolrengöring. Den samlade effekten av detta blir att en mindre andel av de som i dag utnyttjar belopp över 25 000 kronor per år kommer att begränsas i sin framtida konsumtion, vilket innebär att den aggregerade efterfrågan minskar. Detta skulle innebära att en större andel av de som i dag utnyttjar möjligheten till avdrag slår i taket för maximal skattereduktion. Utifrån tidigare genomförd målgruppsanalys har vi uppskattat att ungefär en tredjedel av den samlade konsumtionen kommer

²⁶² Statistik från Skatteverket för rot- och rutbetalningar 2014.

²⁶³ <http://www.scb.se/sv/Hitta-statistik/Artiklar/ROT-nastan-tre-ganger-vanligare-an-RUT/>

²⁶⁴ Skatteverket, 2012. UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING AV FAKTURAMODELLEN FÖR SKATTEREDUKTION FÖR HUSARBETE.

från individer som är 65 år eller äldre. Denna konsumtion påverkas därmed inte av förändrade nivåer för maxbelopp.

De isolerade effekterna på utnyttjandegraden av skattereduktion för IT-tjänster i hemmet som en sänkning av maxbeloppet skulle medföra är mycket svårbedömda. Ett skäl till det är att effekten är beroende av substitutionsförhållandet till övrig konsumtion av hushållsnära tjänster. Ett annat skäl är att RUT- och särskilt ROT-avdragen avser mycket större belopp per köpare. En utvärdering av den samlade nyttjandegraden av skattereduktion för hushållsnära tjänster visar att 77 procent av köparna fick skattereduktion på belopp mindre än 20 000 kronor under 2010. 15 procent av köparna fick skattereduktion på belopp över 30 000 kronor per år²⁶⁵. Givet den förväntat låga genomsnittliga användningen av skattereduktionen för IT-tjänster i hemmet på 2,4 timmar per år enligt utredningens simuleringar bör effekten som det sänkta maxbeloppet får på utnyttjandegraden av skattereduktionen för IT-tjänster i hemmet inte överskattas.

Baserat på en uppskattning av hur efterfrågakurvan teoretiskt sett skulle skifta vid förändrat maxbelopp gör utredningen en uppskattning att ett förändrat takbelopp sammantaget skulle minska utnyttjandet av skattereduktionen för IT-tjänster i hemmet med cirka 15 procent. Vilka effekter detta skulle få på utnyttjandegraden av RUT- och ROT-tjänster har inte kunnat uppskattas. Valfärdseffekterna för skattereduktionen vid justerat takbelopp framgår av tabellen nedan.

²⁶⁵ Skatteverket, 2011, Rapport 2011:1 ”Om RUT och ROT och VITT och SVART”.

Tabell 1.7 Valfärdseffekter för skattesubvention för IT-tjänster i hemmet vid justerat maxbelopp uppdelade på komplicerade tjänster, enklare tjänster och totalt ()

	Kvalificerade tjänster	Enklare tjänster	Samlad effekt
Producentöverskott	84 500 000 (17%)	12 394 000 (13%)	96 894 000 (17%)
Konsumentöverskott	261 950 000 (54%)	52 830 000 (56%)	314 780 000 (54%)
Välfärdsförlust	137 350 000 (28%)	29 190 000 (31%)	166 540 000 (29%)
Skattereduktion	483 800 000 (100%)	94 414 000 (100%)	578 214 000 (100%)

Källa Ramböll.

1.8.3 Sysselsättningseffekter

Utifrån intervjuer med marknadens aktörer gör utredningen bedömningen att tidigare gjord uppskattning från Almega på 200 heltids-sysselsatta inom sektorn för IT-tjänster i hemmet är rimlig²⁶⁶.

Utifrån data för betalningsviljan samt hur ofta respondenterna i Demoskop-undersökningen är beredda att konsumera IT-tjänster kan vi uppskatta hur många som kommer att utnyttja IT-tjänster i hemmet vid ett införande av en subvention. Utifrån marknadsdiagrammen kan vi utläsa att totalt 1 865 000 timmar (515 000 för enklare tjänster samt 1 350 000 för komplicerade tjänster) förmedlas år 2 efter införandet av subventionen cirka 16 procent av de tillfrågade är villiga att köpa IT-tjänster till hemmet till det pris konsumenter möter efter det att subventionen har införts. Detta motsvara cirka 830 000 individer år 2 och innebär att en typisk konsument i genomsnitt köpe cirka 2,4 timmar IT-tjänster i hemmet på ett år.

Givet full beläggningsgrad motsvarar den samlade förväntade efterfrågan 1 036 helårsekvivalenter. För att ta hänsyn till restid, administrativ tid och icke belagd tid, antar vi att de som ska utföra de kvalificerade tjänsterna har en beläggningsgrad på 60 procent och de som utför de enklare tjänsterna har en beläggningsgrad på 70 procent av sin tid. Baserat på uppgifter om hur befintliga

²⁶⁶ RIT Skattereduktion för IT-tjänster, PM 2010. Utredningstjänsten- Dnr 2010:304.

marknadsaktörer skulle förhålla sig till skattereduktionen gör utredningen bedömningen att 10 procent av dessa helårsekvivalenter kommer utföras av befintliga anställda genom ökad beläggningsgrad/resursutnyttjande.

Utifrån dessa antaganden uppskattar utredningen att 1 293 nya arbetstillfällen skapas som effekt av skattereduktionen till och med år 2 efter införandet av skattereduktionen. Merparten, 1 025 tjänster, är kvalificerade tjänster, medan resterande är enklare tjänster som kan täckas av okvalificerad arbetskraft.²⁶⁷ Tabell 3 omfattar utvecklingen för marknaden för IT-tjänster i hemmet vad gäller antalet köpare, sysselsatta samt storleken på subventionen.

Tabell 1.8 Förväntad utveckling av tjänstemarknad för IT-tjänster i hemmet vid skattereduktion

	År 1	År 2	År 3	År 4	År 5
Antal köpare (tusental)	294	830	1 059	1 251	1 422
Antal heltidssysselsatta, enklare tjänster	127	268	349	398	428
Antal heltidssysselsatta, komplicerade tjänster	484	1 025	1 336	1 522	1 636
Skattereduktion (Mkr)	142	684	889	1106	1285

Källa: Ramböll.

Vid en minskning av takbeloppet kommer efterfrågan att minska vilket leder till färre köpare, lägre antal sysselsatta samt lägre subventionskostnad. I tabellen nedan har efterfrågan justerats ned med 15 procent i linje med tidigare resonemang.

²⁶⁷ Uppskattningen bygger på tidigare gjord bedömning utifrån samtal med marknadens aktörer om att tjänstemarknaden inte kommer ha någon signifikant tillväxt utan skattereduktion. Tillkomna arbetstillfällen bör därmed tolkas som marginaleffekter, dvs. antalet arbetstillfällen som tillkommer som utan skattereduktionen inte hade tillkommit.

Tabell 1.9 Förväntad utveckling av tjänstemarknad för IT-tjänster i hemmet vid skattereduktion vid justerat maxbelopp 25 000 kronor²⁶⁸

	År 1	År 2	År 3	År 4	År 5
Antal köpare (tusental)	250	706	900	1 064	1 209
Antal heltidssysselsatta, enklare tjänster	104	220	287	327	351
Antal heltidssysselsatta, komplicerade tjänster	417	883	1 152	1 311	1 410
Skattereduktion (Mkr)	120	578	751	934	1086

Källa: Ramböll.

1.9 Konsekvenser för enskilda

Skattereduktionens mest betydande konsekvens för enskilda är att konsumtionen av tjänster kan komma att lösa konkreta problem i vardagen för individer och hushåll. Sannolikt kan konsumtionen även bidra till att stärka enskildas digitala kompetens. Det är dock svårt att uppskatta i vilken utsträckning som konsumtionen kan förväntas åtgärda den upplevda och faktiska problembilden.

Ett sätt att förstå och värdera de välfärdseffekter som individer upplever är att studera konsumentöverskottet, som utgörs av skillnaden mellan det som konsumenterna är villiga att betala (upplevd nytta) och priset på marknaden. Enskildas kostnader för konsumtion uppgår i huvudscenariot till cirka 684 miljoner kronor för år 2. Konsumentöverskottet uppgår till cirka 351 miljoner kronor. Detta kan tolkas som att konsumenterna upplever en samlad nytta av sin konsumtion som motsvarar 1 035 miljoner kronor, men de betalar bara 684 miljoner kronor. Mellanskillnaden, konsumentöverskottet, kan förstås som den marginella nettovinsten för konsumenterna.

Konsumentöverskott motsvarar ungefär hälften av de samlade välfärdseffekterna av skattereduktionen att jämföra med producentöverskottet som endast beräknas motsvara 20 procent. En tolkning

²⁶⁸ År 2 utgör basåret. Resterande år är extrapolerade utifrån utvecklingen av marknaden för RUT-tjänster.

av detta är att konsumenterna är den grupp som samhällsekonomiskt tjänar mest på skattereduktionen i termer av upplevd nytta.

1.10 Konsekvenser för företag

Skattereduktionens nettoeffekt för företag kan förstås som producentöverskottet, dvs. skillnaden mellan de intäkter företagen förväntas få och de intäkter som företagen hade varit beredda att erbjuda tjänsterna till. Detta producentöverskott bedöms var cirka 140 miljoner kronor i huvudscenariot, vilket motsvara cirka 20 procent av de samlade välfärdseffekterna. Producentöverskottet bör här förstås som nettoeffekten efter företagets omkostnader för att realisera de nya intäkterna på marknaden.

Det är inte möjligt att mot tillgänglig evidensmässig grund redogöra för effekterna mer ingående. Nedan följer dock ett antal konsekvenser och räkneexempel på bruttoeffekter som kan förväntas ingå i den samlade nettoeffekten.

Konkurrensen på den befintliga tjänstemarknaden bedöms vara mycket låg. Med en skattereduktion bedöms en snabb tillväxt ske av marknaden med tilltagande efterfrågan. Fler företag får utrymme att etablera sig på marknaden för IT-tjänster i hemmet med ökad konkurrens som följd. Utifrån samtal med marknads aktörer görs bedömningen att skattereduktionen sammantaget kommer att vara särskilt gynnsam för mikro- och småföretag. Förutsättningarna för små företag att agera på lokala marknader bedöms som goda.

Enligt utredningens beräkningar förväntas företagen få intäkter på 1 095 miljoner kronor (konsumtion minus moms) i huvudscenariot. Den stora kostnadsposten för företagen förväntas bli löner, 441 miljoner kronor och arbetsgivaravgifter, 104 miljoner kronor. Betydande produktivitetsvinster förväntas kunna uppnås genom att företagen utnyttjar befintlig personal mer effektivt, exempelvis ökad belägningsgrad på konsulter som i da i huvudsak arbetar business-to-business och butikspersonal med låg belägningsgrad på förmiddagar.

För att företagen ska kunna fånga effekten som subventionen har på marknaden förutsätts vidare investeringar och kostnader förknippade med marknadsföring, rekrytering, kompetensutveckling av personal och materiella kostnader i form av inköp och drivande

av nya system, färdmedel etc. Givet att företagen har en genomsnittlig marknadsföringsbudget på cirka 5 procent av framtida förväntade intäkter, samt att övriga investeringar och omkostnader för att realisera potentiella intäkter uppgår till ytterligare 5 procent, kan företagen uppskattas behöva ta investerings- och omkostnader till ett värde a cirka. 113 miljoner kronor. Dessa omkostnader kan förväntas sjunka i relativa termer till omsättning men vara konstanta i absoluta termer.

Utöver dessa mer direkta effekter förväntas skattereduktionen även få vissa indirekta följeffekter för företag. En skattereduktion skulle kunna få en positiv effekt på konsumtionen av hårdvara till hemmet cirka 10 procent²⁶⁹ av de potentiella kunderna säger sig vara intresserade av att investera i mer avancerad teknik givet att support eller problemlösning enkelt fanns att tillgå. Detta innebär en ökad efterfrågan på teknikprodukter, som kan tillgodoses antingen från renodlade produktföretag eller från de företag som säljer IT-tjänster i hemmet. De nya kundkontakter som uppkommer i och med att kundbaserna blir större innebär nya försäljningskanaler för företagen. Möjligheten för företagsaktörer att inventera i den digitala infrastrukturen i hemmet möjliggör potentiell merförsäljning, även av hårdvara. Det gäller såväl ny uppgraderad och mer avancerad digital apparatur, men kanske framför allt uppgradering av befintlig digital apparatur som annars hade uteblivit. Skulle 20 procent av de cirka 830 000 som beräknas nyttja subventionen konsumera IT-produkter för 2 000 kronor per person innebär det att IT-branschen skulle öka sin omsättning med cirka. 332 miljoner kronor per år.

Parallellt med detta skulle användandet av en skattereduktion möjliggöra längre livstider på befintlig digital apparatur. Det skulle kunna medföra en minskad konsumtion av digital utrustning. Baserat på utredningens marknadsanalys bedöms denna bruttoeffekt som lägre än konsumtion av ny digital apparatur. Om vi gör ett antagande att ökat underhåll i hemmet leder till en utebliven konsumtion motsvarande hälften av konsumtionsökningen ovan blir nettoeffekten för IT-branschen då 166 miljoner kronor.

²⁶⁹ Uppgiften kommer från en undersökning genomförd av Demoskop 2013 på uppdrag av Almega.

En ytterligare konsekvens för företagen är en ökad efterfrågan på handel samt onlinelösningar, som t.ex. BankID och webbplattformar. I dag upplever cirka 20 procent av individerna problem i samband med t.ex. utnyttja banktjänster eller handla på internet. Åtta procent av de som upplever någon form av problem med datorer i hemmet upplever att de förhindras att beställa varor.²⁷⁰ Då dessa problem avhjälpas tack vare skatteavdraget möjliggörs ökad konsumtion. Storleken på denna nettoeffekt i relation till eventuella substitutionseffekter är inte möjlig att uppskatta.

Utöver de företag som berörs direkt av skattereduktionen är det sannolikt att införandet av en reduktion skulle få indirekta konsekvenser även för andra företag i närliggande branscher. Exempel på en sådan indirekt konsekvens är att det skulle bli mindre attraktivt för hårdvaruförsäljare att sälja på-plats-support och installations-tjänster i anslutning till försäljning av hårdvara. Dessa indirekta effekter är svårbedömda.

1.10.1 Administrativa kostnader

Skatteverket²⁷¹ har gjort en uppföljning av den administrativa bördan som det nya förfarandet med fakturamodellen lägger på företagen.²⁷² Enligt Skatteverket har företagen skaffat sig upparbetade och väl fungerande rutiner för processen kring skattereduktionen inom RUT och ROT, både gentemot kunden och gentemot Skatteverket. De vill inte återgå till tidigare system där kunden själv ansökte om skattereduktion. Företagen ser vidare den egna administrationen i ett kundperspektiv och pekar på att kunderna uppskattar mycket att slippa administrationen. Flera företag uppger att det särskilt för gruppen äldre och pensionärer är en stor fördel att slippa administrationen med att själva ansöka om skattereduktion. De företag som utför RUT-arbeten ser inte heller

²⁷⁰ Findahl, O. (2014). Svenskarna och internet 2014. .SE

²⁷¹ Skatteverket, 2012. UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING AV FAKTURAMODELLEN FÖR SKATTEREDUKTION FÖR HUSARBETE.

²⁷² Den 1 juli 2009 infördes fakturamodellen för skattereduktion för hushållsarbete. Modellen ersatte det tidigare systemet för skattereduktion som innebar att den som köpt husarbete själv, i särskild ordning, skulle ansöka om skattereduktion. Med fakturamodellen infördes ett helt nytt system som innebär att köparen av ett husarbete i praktiken får en "preliminär skattereduktion" direkt vid köpet genom att han eller hon bara betalar halva arbetskostnaden till utföraren.

mindre arbeten som ett problem i förhållande till fakturamodellen och de tillämpar även fakturamodellen på dessa arbeten.

Det kan inte uteslutas att vissa företag, särskilt enmans- och fåmansföretag som saknar tidigare erfarenhet av fakturamodellen, i ett inledningsskede upplever en administrativ börda innan rutinerna för fakturahantering har etablerats. Denna tidsperiod bedöms som övergående. De samlade administrativa kostnaderna och bördan som tillkommer för de företag som använder sig av skattereduktionen bedöms som små i förhållande till den nytta som företagen upplever av skattereduktionen.

Förslaget om en skattereduktion för IT-tjänster i hemmet bedöms inte medföra några andra kostnader för företagen än de som redovisas ovan. Några verksamhetsförändringar i företagen annat än de som redovisats ovan bedöms inte heller som nödvändiga med anledning av förslaget.

1.11 Konsekvenser för staten²⁷³

Den offentligfinansiella nettoeffekten beräknas här i två steg: direkta effekter och indirekta²⁷⁴ effekter. Direkta effekter är de effekter som förväntas följa direkt på skattereduktionen. Indirekta effekter utgörs av eventuella följd effekter. Den kommunala inkomskatten beräknas av pedagogiska skäl som en intäkt för staten. För att åskådliggöra effekten av förändrade maxbelopp, samt effekten av differentierade arbetsgivaravgifter för unga, redovisas beräkningarna i tre olika scenarier.

I beräkningarna av nettoeffekten har vi antagit att hälften av arbetstillfällena som tillkommer för okvalificerade respektive kvalificerade tjänster utgörs av unga som ej har fyllt 26 år. Dessa betalar enligt gällande lagstiftning sociala avgifter på 15,49 procent. Som en effekt av harmoniserade arbetsgivaravgifter ökar företagens lönekostnader och samlade kostnadsbild. Det gör att utbudskurvan

²⁷³ 2010 genomförde Riksdagens utredningstjänst beräkningar av nettoeffekten av att införa RIT. Dessa beräkningar indikerar att den statsfinansiella nettoeffekten av att införa RIT är kring noll och försiktigt tilltagande med ökat utnyttjande. Nettoeffekten har dock inte tagit hänsyn till substitutionseffekter av befintligt utnyttjande av dessa tjänster varför den statsfinansiella nettoeffekten av en stärkt tjänstemarknad och ökad sysselsättning har övervärderats.

²⁷⁴ Vissa indirekta och dynamiska effekter har av avgränsningsskäl utelämnats från beräkningarna, exempelvis intäkter från bolagsskatt.

skiftar uppåt vilket leder till ett högre marknadspris. Det nya jämviktspriset på marknaden förväntas minska konsumtionen. Utifrån simulerad utbud- och efterfrågakurva uppskattas den samlade konsumtionen och antalet arbetstillfällen minska med 10 procent i scenario 3. En känslighetsanalys för den marginella nettoeffekten återfinns i tabellen nedan.

Tabell 1.10 Uppskattade offentligfinansiella nettoeffekter år 2 vid införande av skattereduktion för IT-tjänster i hemmet

	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3
Nya arbetstillfällen	1 293	1 103	993
Maxbelopp skattereduktion	50 000	25 000	25 000
Arbetsgivaravgift	31,42% / 15,49%	31,42% / 15,49%	31,42%
Direkta effekter			
Inkomstskatt	141 178 725	120 733 345	119 197 653
Arbetsgivaravgift	103 511 941	88 521 432	115 441 552
Momsintäkter, direkt konsumtion	273 790 000	231 285 600	208 157 040
Uteblivna skatteintäkter, skattereduktion	-684 475 000	-578 214 000	-520 392 600
Direkt offentligfinansiell nettoeffekt	-165 994 334	-137 673 623	-77 596 355
Indirekta effekter			
Momsintäkter, inkomsteffekt	33 131 913	28 333 778	27 973 381
Momsintäkter, ökad konsumtion av digital apparatur	41 505 900	35 406 812	31 875 761
Minskade utgifter för transfereringar	46 548 000	39 708 000	35 748 000
Uteblivna momsintäkter, substituerad konsumtion	-219 032 000	-185 028 480	-166 525 632
Total offentligfinansiell nettoeffekt	-263 840 521	-219 253 513	-148 524 845

De direkta momsintäkterna som tillförs staten i samband med subventionen beräknas att uppgå till 273 miljoner kronor i huvudscenariot. En mindre del av dessa momsintäkter kan antas gå från sparande till konsumtion. Huvuddelen av momsintäkterna från staten kommer därför att utgöras av uteblivna momsintäkter från annan konsumtion. Dessa momsintäkter är ett resultat av en konsumtionsförskjutning från annan konsumtion till konsumtion som medger skattereduktion, en s.k. substitutionseffekt. Detta innebär att enbart den konsumtion av IT-tjänster i hemmet som görs istället för att spara pengarna kan ses som en nettointäkt för staten. Givet

att 20 procent av konsumtionen av tjänster som berättigar till skattereduktion inte annars hade realiserats, exempelvis i form av sparande, och att 80 procent av konsumtionen utgörs av utebliven annan konsumtion bör det offentliga momsintäkterna reduceras med 219 miljoner kronor. Ökade indirekta momsintäkter för staten till följd av ökad konsumtion av digital apparatur (se konsekvenser för företag) kan uppskattas till 42 miljoner kronor. Nettomomseffekten för staten i huvudscenariot blir därmed 97 miljoner kronor.

1297 nya arbetstillfällen förväntas skapas i huvudscenariot som en följd av skattereduktionen, vilket innebär en inkomsteffekt för dessa individer. Givet att cirka 80 procent av nettoinkomsten går till konsumtion och 20 procent till sparande kommer ekonomin att tillföras cirka 33 miljoner kronor i ökade momsintäkter.

Staten kommer minska sina utgifter för transfereringar till följd av att en del av de arbetstillfällen som skapas tillsätts av människor som i da får bidrag från staten via olika transfereringssystem som exempelvis arbetslöshetsersättning och bostadsbidrag. Marknadens aktörer bedömer att nya arbetstillfällen i huvudsak kommer att fyllas av studenter och personer med kvalificerad kompetens. Om vi gör ett antagande om att 30 procent av de 1 293 nya arbetstillfällena bemannas av personer som i da får bidrag från staten och att ett månatligt bidrag i genomsnitt ligger på 10 000 kronor, minskar statens utgifter för transfereringar med cirka 46 miljoner kronor per år²⁷⁵.

Skattereduktionens förväntat positiva effekter på individers digitala kompetens och digitala infrastruktur i hemmet kan få positiva följd effekter för staten i form av ökad användning av digitala kanaler för kommunikation med medborgarna, exempelvis e-tjänster, e-legitimation och mina meddelanden. Dessa effekter saknar beräkningsmässig grund.

Konsekvensutredningen pekar sammantaget på att de direkta effekterna av en skattereduktion på IT-tjänster i hemmet leder till en nettoförlust för staten. Den direkta offentligfinansiella nettoeffekten bedöms till minus 166 miljoner kronor per år enligt gällande nivåer för maxbelopp på skattereduktion och arbetsgivaravgifter för unga. Inkluderas även de indirekta effekterna uppskattas den

²⁷⁵ Ramböll har ingen uppfattning om giltigheten i dessa antaganden. Effekten bör betraktas som ett räkneexempel.

totala offentligfinansiella nettoeffekten minska till minus 264 miljoner kronor.

Om maxbeloppet för skattereduktion sänks till 25 000 kronor per person och år blir den offentligfinansiella nettoeffekten minus 138 miljoner kronor och den totala offentligfinansiella nettoeffekten minus 219 miljoner kronor.

Om ungdomsarbetsgivaravgifterna dessutom höjs till harmoniserade nivåer förbättras den offentligfinansiella nettoeffekten till minus 78 miljoner kronor. Inklusiva indirekta effekter bedöms den totala offentligfinansiella nettoeffekten bli 149 miljoner kronor.

1.12 Konsekvenser för kommun och landsting

Skattereduktionen förväntas öka de kommunala skatteintäkterna med 141 miljoner kronor genom inkomstbeskattning av ny sysselsättning. Skattereduktionen bedöms inte få några övriga direkta effekter för kommun eller landsting. Det kan inte uteslutas att vissa indirekta effekter gynnar kommuner och landsting som en följd av mer digitala medborgare. Dessa effekter har inte beräknats.

1.13 Övriga konsekvenser och bedömningar

1.13.1 Bedömning av samhällsekonomiska konsekvenser

Den samlade samhällsekonomiska effekten av att införa en skattereduktion på IT-tjänster i hemmet är svårbedömd. Summeras bedöma konsekvenser för stat, företag och enskilda blir nettoeffekten tydligt positiv. Storleken på den samlade nettoeffekten är inte möjlig att kvantifiera i sig. Genomförd välfärdsanalys kan dock teoretiskt illustrera den samhälleliga nettoeffekten genom att summera den offentligfinansiella nettoeffekten med teoretiskt beräknade producent- och konsumentöverskott. Den samlade samhällsekonomiska nettoeffekten i huvudscenariot blir då 227 miljoner kronor per år. Denna siffra bör tolkas som en indikator för riktningen på den samhällsekonomiska effekten, inte som en uppskattning av dess storlek.

1.13.2 Har åtgärden betydelse och konsekvenser för den kommunala självstyrelsen

Åtgärden bedöms inte ha någon betydelse för eller få några konsekvenser för den kommunala självstyrelsen.

1.13.3 Stämmer regleringen överens med eller går utöver de skyldigheter som följer av Sveriges anslutning till Europeiska unionen

Åtgärden bedöms stämma överens med de skyldigheter som följer av Sveriges anslutning till Europeiska unionen.

1.13.4 Har åtgärden betydelse och konsekvenser för brottsligheten och det brottsförebyggande arbetet?

Befintliga företagsaktörer bedömer att den kommersiella svarta marknaden är begränsad i nuläget. Den betalning som förekommer sker till icke marknadsmässiga priser, inte sällan i form av tjänster och gentjänster. Införande av skattereduktion bör bidra till att minska förekomsten av denna typ av brottslighet. Åtgärden bedöms i övrigt inte ha någon betydelse för eller få några konsekvenser för brottsligheten eller det brottsförebyggande arbetet.

1.13.5 Har åtgärden betydelse och konsekvenser för sysselsättning och offentlig service i olika delar av landet

Skattereduktionen bedöms ge en positiv sysselsättningseffekt på 1 293 nya arbetstillfällen. Givet hur den förväntade efterfrågan fördelar sig på olika delar av Sverige bedöms sysselsättningstillväxten ske jämt i olika delar av landet. Åtgärden har inte någon betydelse eller får några konsekvenser för offentlig service i olika delar av landet.

1.13.6 Har åtgärden betydelse och konsekvenser för jämställdheten mellan kvinnor och män eller för möjligheterna att nå de integrationspolitiska målen

Målgruppsanalysen pekar på att kvinnor är mer intresserade av att konsumera IT-tjänster i hemmet jämfört med män. De har också en större betalningsvilja. 17 procent av kvinnorna förväntas konsumera IT-tjänster i hemmet jämfört med 11 procent för män. Åtgärden kan därför väntas bidra till att öka kvinnors delaktighet i det digitala samhället. Det är dock troligt att huvuddelen av de nya arbetstillfällena kommer sysselsätta män då de har en stor överrepresentation inom IT-branschen. Åtgärden visar emellertid upp en bredare bild av IT-yrket vilket på sikt kan bidra till att locka fler kvinnor till karriärer inom IT-sektorn.

1.13.7 Behöver särskilda hänsyn tas när det gäller tidpunkten för ikraftträdande eller speciella informationsinsatser?

Om skattereduktionen aviseras i god tid innan ikraftträdande ges marknadens aktörer en möjlighet att anpassa service- och tjänstutbud till marknadens efterfrågan. Detta bör påskynda marknadstillväxten. Marknadens aktörer bedöms i övrigt marknadsföra skattereduktionen för potentiella konsumenter. I övrigt bedöms inga särskilda hänsyn eller informationsinsatser som nödvändiga.

1.13.8 Effekter av utebliven skattereduktion

Tjänstemarknadens fortsatta tillväxt utan skattereduktion bedöms som mycket begränsad. Mot bakgrund av tidigare skisserad problem-bild bedöms samtidigt behovet av stöd i hemmet med IT-tjänster som ökande framöver. De samhällsekonomiska nyttor som kan realiseras genom en skattereduktion uteblir utan skattereduktion.

1.13.9 Hur bör åtgärden följas upp och utvärderas?

En primär logik för en skattereduktion på IT-tjänster i hemmet är att stimulera fram en fungerande tjänstemarknad och efterfråga som blir beständig över tid. För att på sikt bedöma lämplig tid för utfasning av skattereduktionen är det önskvärt att det går att följa den specifika utnyttjandegraden och tjänstemarknadens tillväxt över tid. I syfte att följa upp och utvärdera skattereduktionen och dess effekter och i den mån det bedöms som möjligt vore det önskvärt om separat statistik över antalet köpare, antalet utförare och storlek på skattereduktion fördes för skattereduktionen, frångående från övriga hushållsnära tjänster. Reformen bör utvärderas efter tre år.

2 Konsekvensutredning av digitala servicecenter

2.1 Sammanfattning

Denna konsekvensutredning analyserar konsekvenserna av att anslå statliga stimulansmedel till Sveriges kommuner för att upprätta digitala servicecenter. Digitaliseringskommissionen föreslår att Regeringen ingår en överenskommelse med SKL för administration och nationell samordning av avsatta medel.

Kommunerna väljer själva hur de digitala servicecentrena utformas och organiseras och ges som huvudmän ansvaret och den fulla friheten att organisera verksamheterna utifrån lokala förutsättningar och befintligt serviceutbud. Kommunerna kan exempelvis bygga vidare på befintlig infrastruktur kring lokala servicepunkter och verksamheter som bibliotek, bokbussar, studieförbund, servicekontor, medborgarkontor, äldreboenden etc.

Utöver kommunernas egna e-tjänster och informationslösningar ska kommunernas digitala servicecenter även innefatta stöd till individer för användande av statliga e-tjänster. Syftet med förslaget är att säkerställa att samhället tar sitt ansvar för att erbjuda individer likvärdiga och rimliga möjligheter att ta del av viktiga samhällstjänster i takt med att samhället digitaliseras.

De statliga anslagen för digitala servicecenter bör betraktas som stimulansmedel till kommunerna för att utföra uppgifter som till huvudsaklig del redan utförs och som faller inom ramen för befintliga uppdragsbeskrivningar. Bidraget är frivilligt för kommunerna att söka. Digitaliseringskommissionen föreslår därför en statlig medfinansieringsgrad på 50 procent för de uppskattade kostnaderna för personal, kompetensutveckling och marknadsföring för att kompensera kommunerna för det utökade uppdraget.

Eftersom det statliga bidraget är frivilligt kan vi anta att inte alla kommuner väljer att söka medel. Baserat på genomförda kostnadsberäkningar och en förväntad utnyttjandegrad på 75 procent föreslås en samlad kostnadsram för de statliga anslagen uppgå till 69 miljoner kronor. Kostnaden år 1 bedöms bli 36,5 miljoner kronor. Kostnaden för år 2 bedöms bli 16 miljoner kronor och år 3 16,5 miljoner kronor. I kostnadsramen ingår även avsatta medel för utvärdering och en nationell samordningstjänst.

2.2 Problembild

Digitaliseringen inom alla delar av samhället går mycket snabbt. Fler och fler använder Internet. Enligt Svenskarna och Internets statistik använde 1,5 miljoner svenskar inte Internet under 2010. Denna siffra har minskat årligen och uppgår under 2014 till 1 miljon svenskar²⁷⁶. Parallellt med detta behövs en snabb och bred digital kompetensutveckling bland Sveriges befolkning. Nya generationer möter snabbt den nya digitala kravbilden. Det stora flertalet utvecklar sin digitala kompetens på ett sätt så att digitaliseringen också förenklar deras liv. I takt med digitaliseringens framfart ökar samtidigt problematiken för de individer som inte följer med i denna utveckling. Ett digitalt utanförskap växer fram och förstärks.

Varje år förändras kraven som olika aktörer i samhället ställer på att ta del av och använda olika e-tjänster. Det sker en snabb utveckling av e-tjänstelösningar för kommunikation och service mellan det offentliga och individer. Denna trend gör det svårare för individer att kunna ta del av samhällslivet utan digital kompetens.

Utvecklingen mot allt fler e-tjänster sker parallellt med att statliga aktörer flyttar över allt större delar av sitt tjänsteutbud till digitala kanaler och minskar den fysiska närvaron på plats ute i kommunerna. Samma återgång kring fysisk närvaro och bemanning kan ses kring andra viktiga samhällsfunktioner, exempelvis banker.

Samhället har ett ansvar att säkerställa att alla individer kan ta del av de tjänster som samhället erbjuder. Individer har en rätt att på likvärdiga grunder kunna ta del av samhällets service. It i människans tjänst – en digital agenda för Sverige anger att när ”allt fler

²⁷⁶ Findahl, O. (2014). Svenskarna och Internet 2014. .SE

tjänster i samhället blir digitala förutsätter det att alla kan ta del av de möjligheter som skapas. Det handlar t.ex. om att kunna använda Internet och andra digitala tjänster i vardagen som individ, företagare eller anställd.” Som ett led i detta bör det offentliga arbeta för att ”tillgänglighet till och användbarhet av offentliga e-tjänster bör öka”.²⁷⁷

För privatpersoner i Sverige finns i dag ingen central myndighet eller nationell samordningsfunktion att vända sig till vid frågor inom det digitala området som till exempel praktisk handledning för att använda olika e-tjänster eller digitala verktyg som det offentliga erbjuder. Det finns däremot en rad nationella och kommunala servicefunktioner som erbjuder specifikt stöd för sina egna e-tjänster. Eftersom de nationella myndigheterna erbjuder olika typer av stöd för användare att använda sig av deras e-tjänster blir individen ofta hänvisad vidare i flera led.

Individer som är i behov av stöd och hjälp vänder sig inte sällan till de kommunala folkbiblioteken. Biblioteken ska exempelvis enligt 7 § nya bibliotekslagen (2013:801) ”verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet”. I praktiken utgör biblioteken och folkbiblioteken viktiga noder för många individer när de söker digital information och kunskap²⁷⁸. Biblioteken vittnar samtidigt om svårigheter att kunna bistå med tillräckligt stöd.²⁷⁹

Den svenska förvaltningsmodellen med självständiga myndigheter och självstyrande kommuner utgör en utmaning för att få till stånd en effektiv styrning, organisering och finansiering av det förvaltningsövergripande arbetet med e-förvaltning.²⁸⁰ Modellen utgör också en utmaning för samordningen av stöd och handledning kring det offentliga e-tjänsteutbudet. Med digitaliseringen ökar också såväl kraven på som möjligheterna för att samordna och samutnyttja

²⁷⁷ Diarienummer 2011/342/ITP. ”It i människans tjäns en digital agenda för Sverige”.

²⁷⁸ Folkbiblioteken i Östergötland förde som exempel statistik över allmänhetens IT-relaterade frågor och kom fram till att 70 procent av alla frågor berörde frågor som låg utanför bibliotekens verksamhet, exempelvis e-tjänster, e-handel och Facebook.

²⁷⁹ Internetfonden får in ungefär 200 ansökningar om året från bibliotek och pensionärsföreningar om stödmedel för att bedriva digitala folkbildningsinsatser trots att några medel inte längre finns tillgängliga.

²⁸⁰ E-delegationen, 2013. Offentliggemensamma digitala resurser: Utmaningar i samstyrning och sam användning inom svensk e-förvaltning, (RESONANS slutrapport).

olika insatser där samverkan mellan myndigheter, regioner/landsting, kommuner utgör en framgångsfaktor.

Det nationella och kommunala lapptäcket av e-tjänster och stödlösningar kopplade till dessa leder till en ojämn fördelning av möjligheter och förutsättningar i olika delar Sverige, särskilt för de grupper som är lägst digitalt delaktiga och som är i störst behov av digitalt stöd. Den offentliga servicen tillhandahålls inte på ett enkelt och samlat sätt för individen.

2.3 Åtgärden och dess syfte

Mot bakgrund av denna problembild föreslår Digitaliseringskommissionen att Regeringen anslår statliga medel som Sveriges kommuner kan söka för att upprätta digitala servicecenter. Syftet med förslaget är att säkerställa att samhället tar sitt ansvar för att erbjuda individer likvärdiga och rimliga möjligheter att ta del av viktiga samhällstjänster i takt med att samhället digitaliseras. Förslaget riktar sig därmed primärt till de individer som befinner sig i så kallat digitalt utanförskap eller har låg digital kompetens.

Stödet ska utformas så att det möjliggör för alla individer att utveckla sin digitala kompetens så att de kan använda grundläggande samhällstjänster på Internet. Kommunerna väljer själva hur stödet utformas och organiseras och ges som huvudmän ansvaret och den fulla friheten att organisera de digitala servicecentren utifrån lokala förutsättningar och befintligt serviceutbud. Kommunerna kan exempelvis bygga vidare på befintlig infrastruktur kring lokala servicepunkter och verksamheter som bibliotek, bokbussar, studieförbund, servicekontor, medborgarkontor, äldreboenden etc. Det kan också handla om att involvera olika typer av aktörer i arbetet med de digitala servicecentrerna, exempelvis genom att myndigheter och banker ställer sin personal och kompetens till förfogande för de tjänster som de erbjuder allmänheten. Detta kan exempelvis göras inom ramen för specifikt utpekade dagar och tidpunkter. En utgångspunkt för förslaget är att de digitala servicecentrerna utformas på ett sådant sätt att invånare i olika delar av kommunen enkelt kan ta del av stödet.

Utöver kommunernas egna e-tjänster och informationslösningar bör kommunernas digitala servicecenter även innefatta stöd för an-

värande av statliga e-tjänster. De tjänster som i nuläget bedöms som särskilt relevanta för att medborgarna ska kunna ta del av samhällets service är: Mina sidor (Försäkringskassan), Dina pensionsidor (Pensionsmyndigheten), deklaration (Skatteverket), e-legitimation och Mina meddelanden.

Utöver de statliga medel som kommuner kan söka bör medel även avsättas för att samordna arbetet nationellt. En nationell samordningstjänst bör därför tillsättas med uppgift att bygga upp stödstrukturer för ett effektivt genomförande. Det kan exempelvis handla om att ta fram och samordna relevanta handledningar, ta fram marknadsföringsunderlag, sprida kunskap i relevanta kanaler, koordinera utvärdering, samt utgöra ett löpande stöd för kommunala digitala servicecenter. Utöver samordningstjänsten bör pengar särskilt avsättas inledningsvis för att ta fram relevanta handledningar och marknadsföringsunderlag som erbjuder de kommunala digitala servicecentrerna en basplatta att stå på. Medel bör även avsättas för en gedigen utvärdering som på god evidensmässig och vetenskaplig grund kan utvärdera effekterna av reformen, exempelvis genom randomiserade kontrollerade experiment.

Det statliga bidraget till kommunerna bör löpa över 3 år och utbetalas med utgångspunkt i kommunernas kostnadsberäkningar. Stödet ska företrädesvis gå till personalkostnader och kompetensutveckling av personal.

Stödet kan utformas på flera sätt²⁸¹. Digitaliseringskommissionen anser att en överenskommelse med SKL utgör huvudalternativet för genomförandet av åtgärden. Ett skäl till det är att SKL bedöms ha bäst förutsättningar att utnyttja befintliga relevanta samordnings- och nätverksstrukturer, exempelvis nätverket för regionala samordnare för e-förvaltning. SKL har också förutsättningar att administrera en nationell samordningstjänst och hålla ihop arbetet nationellt.

²⁸¹ Stödet kan exempelvis utformas, antingen inom ramen för en överenskommelse med SKL eller utpekad myndighet, eller genom direkt riktade medel som betalas ut via myndighet eller SKL. Om stödet utformas som en överenskommelse ansöker kommuner om medel inom uppsatta kriterier för överenskommelsen. Uppföljning av måluppfyllelse av utbetalade medel sker via utvärdering. Ekonomisk uppföljning sker av utbetalande organ. Om stödet istället utformas som direkt riktade medel förbereder myndighet eller SKL prestation. Kommunerna initierar projekt och inkommer med rapport till utsedd aktör som gör bedömning om medel ska betalas ut.

2.4 Befintligt utbud av stöd och handledning i kommunerna för användning av e-tjänster

2.4.1 Många nationella aktörer – flera ingångar till det offentliga

Myndigheter i Sverige tillgängliggör i da sin service via många kanaler. Enligt E-delegationens vägledning för myndigheters kanalstrategier²⁸² ska det vara lätt för den enskilde att komma i kontakt med en myndighet i samma ärende men via olika kanaler. Myndigheten är sedan fri att utforma vilka kanaler för service som myndigheten vill utveckla. Typen av service och tjänster som erbjuds är många gånger avhängigt myndighetens övergripande uppdrag. Myndigheter med mycket kontakter med individer kan ha andra behov av olika typer av kanalstrategier för service än mindre myndigheter. De flesta av Sveriges myndigheter tillgängliggör i da service till individer via fysiska möten, telefoni- och webblösningar samt via skriftlig information i pappersform.

Ett utökat utbud av samhällets tjänster på Internet, särskilt som primär kommunikationskanal med individen, reser samtidigt frågor om hur samhället hjälper medborgarna till rätta med nya digitala lösningar via Internet. Det erbjuds i da inget samlat samhälleligt stöd dit personer i behov av stöd kan vända sig. Istället sker kontakten med respektive huvudman för en offentlig e-tjänst, t.ex. en specifik myndighet. Ur ett användarperspektiv försvårar detta för individer att på ett enkelt sätt få hjälp att bli digitalt delaktiga vad gäller hela den offentliga sektorns tjänster.

I flera av de kanalstrategier som myndigheterna tar fram för servicegivande läggs fokus framför allt på service via telefoni- och e-tjänster. Myndigheterna har i allt större utsträckning fokuserat på att styra över användare till självbetjäningstjänster för att kunna effektivisera och minska kostnaderna för servicegivandet. Mot bakgrund av ambitionerna att minska de fysiska besöken via självbetjäningstjänster och e-tjänster har Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten utvecklat gemensamma servicekontor som samverkar med information och service till individer. Vid servicekontoren kan medborgarna få information och handledning om

²⁸² http://www.edelegationen.se/Documents/Vagledningar%20mm/Vagledning_for_kanalstrategi_2010-09-28_1.pdf

hur respektive myndighets e-tjänst fungerar.²⁸³ Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten administrerar tillsammans 103 Servicekontor över hela landet. På servicekontoren ger myndigheterna ”hjälp till självhjälp” för respektive e-tjänst. Ett syfte med att få fler att använda e-tjänsterna är att minska blankettanvändningen på myndigheterna och att användarna via handledningen på plats i servicekontoren efter besöket kan använda e-tjänsterna på egen hand.

2.4.2 Kommunal aktörer

På kommunal nivå erbjuder Sveriges kommuner handledning och support för att använda kommunala e-tjänster i varierande utsträckning. Vissa kommuner har specifika fysiska kontaktcenter som medborgarna kan besöka dit de kan vända sig med frågor kring kommunala e-tjänster. Syftet med att sammankoppla e-tjänster och kontaktcenter är att tillsammans med den övriga kommunala servicen till kommunens invånare skapa ”en väg in” och på sätt underlätta för individen och skapa en effektivitet i den egna organisationen. Erfarenheter visar dock att endast en mycket liten andel²⁸⁴ av de frågor som ett kommunalt servicecenter får rör frågor om kommunens e-tjänster. Det kan däremot vara så att individens ärende vid ett kontaktcenter i nästa steg löses via en e-tjänst eller via kommunens hemsida där information finns.

På många platser i Sverige finns i dag olika typer av medborgarkontor. Enligt SCB har andelen kommuner i Sverige som har medborgarkontor ökat från 22 procent under 2002–2006 respektive 2006–2010 till 28 procent under perioden 2010–2014²⁸⁵. Även dessa aktörer arbetar med att i viss utsträckning erbjuda ”digital självhjälp”, dock utan något tydligt uppsatt uppdrag eller avgränsningar för vilken typ av stöd som ska ges. Därmed blir den digitala handledningen på medborgarkontoren en fråga om matchning mellan individens behov kontra handläggarens digitala kompetens. Frågorna kan röra allt från att hjälpa individer med bank-id, skapa Facebook-

²⁸³ <http://www.statistik.se/uppladdat/Publikationer/2012/201213.pdf>

²⁸⁴ Uppgifter från ett kontaktcenter visar att mindre än en procent av 100 000 årliga ärenden specifikt berörde e-tjänster.

²⁸⁵ SCB.

konton till hur det fungerar att skicka e-post. Graden av handledning en handläggare på ett Medborgarkontor kan ge kan därmed skifta mellan Medborgarkontor och är starkt bunden till handläggarens egen kompetens.

Sverige har en väl utbyggd och medborgarnära servicestruktur i folkbiblioteken som kommer att utgöra en viktig utgångspunkt för de digitala servicecentrernas verksamheter. Det finns i dag 1168 bemannade folkbibliotek i Sverige. 476 av dessa är integrerade med skolbibliotek. Dessa serviceställen anordnar årligen 8318 data-/Internetkurser och särskilda tillfällen för handledning och seniorsurf, vilket motsvarar ett genomsnitt på 39 tillfällen per år och kommun²⁸⁶. De kommunala biblioteken erbjuder 5030 datorer och surfplattor som inte endast kan användas för sökning i bibliotekets katalog, vilket motsvarar ett genomsnitt på 17,3 per kommun och 4,5 per serviceställe. Enligt SCB (2013)²⁸⁷ använde åtta procent eller 645 800 av samtliga individer 16–85 år Internet på ett bibliotek under första kvartalet 2013.

Biblioteket som samhällsfunktion har visat sig vara en av de platser som människor i dag vänder sig till med Internet- och datorrelaterade frågor. Biblioteken är generellt duktiga på att använda sig av digitala verktyg och Internet i sina professioner. Bibliotekarier är utbildade inom informationsvetenskap och har vanligtvis goda till mycket goda kunskaper kring att använda sig av digitala redskap i informationssamhället. En betydande del av de frågor som individer vänder sig till biblioteket med ligger dock utanför bibliotekens specifika uppdrag och bibliotekariernas kompetensområden att informera om och ge stöd kring.

Erfarenheter från till exempel uppföljningar av Internet- och datorrelaterade frågor till bibliotekspersonal i Östergötland under 2012 visade att cirka 70 procent av de Internet- och datorrelaterade frågorna som inkom till biblioteken inte bedömdes ingå i bibliotekets uppgifter att informera om.²⁸⁸ En mycket liten del av de frågor som inkom rörde myndigheters olika e-tjänster. Något som biblioteken inte heller hänför till sin uppgift att informera om.

²⁸⁶ SCB, 2014, Sveriges officiella biblioteksstatistik.

²⁸⁷ SCB, 2014, Privatpersoners användning av datorer och Internet 2013.

²⁸⁸ Fråga biblioteket- Internt och datorrelaterade frågor till bibliotekspersonalen i Östergötland, Digidel 2013.

Under perioden september 2013 och augusti 2014 bedrevs så kallade E-serviceverkstäder i Kalmar och Mjölby kommun förlagda vid huvudbiblioteken i respektive kommuner. E-serviceverkstäderna fungerade som en fysisk plats dit individer kunde gå för att få individuell handledning kring hur man använder sig av olika digitala verktyg. Besöken kunde ske genom tidsbokning eller drop-in. Inom ramen för verkstäderna bedrevs även kursverksamhet. Bibliotekets personal var de som hanterade de olika ärendena och som handledde personer i behov av stöd.²⁸⁹

2.4.3 Jämförande utblick av användarstöd för e-tjänster

I Finland har i da biblioteken en utpekad särställning i att säkerställa medborgarnas jämlika informationsförsörjning för att motverka kunskapsmässig marginalisering bland invånarna. I Finland menar man att dagens informationssamhälle kan åstadkomma en tudelning mellan de människor som har tillgång till informationsteknik och de som inte har det. Biblioteken uppfattas ha en viktig roll att spela.²⁹⁰

Finland har via regeringsinitiativet Kundservice 2014 tagit fram en strategi för att medborgarna ska få den viktigaste offentliga servicen vid gemensamma serviceställen jämlikt i hela landet och på rimligt avstånd från bostadsorten. I Kundservice 2014 föreslås ett riksomfattande lagstadgat nätverk av gemensamma kundservice-ställen som tillhandahåller kundservice från de viktigaste statliga myndigheterna samt från kommunerna. Den nya lagstiftningen föreslår att kommunerna ska svara för grundandet och underhållet av den offentliga förvaltningens gemensamma kundserviceställen. Avsikten är att kommunerna ska ansvara för att ordna den gemensamma kundservicen och att kommunerna ersätts för de kostnader som uppstår av att tillhandahålla de andra aktörernas tjänster.²⁹¹

Det offentliga digitala servicestödet i Danmark utgår från webbportalen borger.dk. Kopplat till webbportalen finns i da 171 så

²⁸⁹ E-serviceverkstäder, Erfarenheter och rekommendationer från projektet E-serviceverkstäder 2013-2014.

²⁹⁰ http://www.avi.fi/documents/10191/57010/Aluehallintovirastojen%20keskeiset%20arviot%20peruspalvelujen%20tilasta%202011_LR.pdf/6a4f700f-9eaf-4618-99dd-1c20709b5837

²⁹¹ <http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/pages/62175B95B0795E6AC2257D81003FC323?opendocument>;

https://www.vm.fi/vm/sv/05_projekt/013_kundservice/index.jsp

kallade borgerservicecenter där kommunen och olika myndigheter samordnar mycket av sin information och service. Dessa center är ofta belägna på eller i anslutning till bibliotek. Vid borgerservicecentrerna kan en person gå för att få handledning i hur olika e-tjänster fungerar och för att direkt utföra olika typer av ärenden, exempelvis utfärda körkort.

I Danmark innebar kommunreformen under 2007 att kommunerna fick ett större ansvar och mandat för frågan vilket skyndade på utvecklingen av kommunernas servicefunktioner tillsammans med att frågan nationellt fick en högre status.²⁹²

Danmark har i dag en väl utbyggd kommunservice via Internet. Det förklaras framförallt av att Danmark till skillnad från övriga nordiska länder har ett tydligare nationellt ledarskap i utvecklandet av offentliga e-tjänster och service kopplat till detta. Danska kommuner har varit framgångsrika på att säkra digital information, använda och marknadsföra olika digitala lösningar, utveckla bra service-lösningar och har ett nationellt stöd i sina åtaganden. I samband med den danska kommunreformen 2007 tog den danska regeringen fram nationella standarder för att alla kommuner skulle ha säker dataöverföring och möjlighet för till exempel digital fakturering. Det innebar i sin tur att kommunerna utvecklade samhällsservice som syftade till att förenkla vardagen för medborgarna och minska kommunens kostnader genom efterfrågebaserade webblösningar för användarna.²⁹³

Den offentliga sektorn i Danmark har tre huvudspår utifrån den digitala strategin för Danmark: Slut med pappershantering, ny digital välfärd och tätare offentligt samarbete. Kommunerna spelar här en viktig roll och har utifrån den kommunala digitaliseringsstrategin som ambition att spara 2 miljarder från 2015, att utveckla den kommunala servicen och att ingå i samarbeten med varandra.²⁹⁴

Allt mer av den offentliga servicen i Danmark är i dag digital. Ett exempel på det är det under 2014 infördes ett obligatoriskt ”opt out” system som innebär att alla danska medborgare förväntas gå över till en digital brevlåda för myndighetspost. Borgerservicecenter-

²⁹² Nordic Broadband City Index How cities facilitate a digital future June 2012.

²⁹³ Nordic Broadband City Index How cities facilitate a digital future, 2012.

²⁹⁴ Det kommunale digitaliseringslandskab 2012- Status og udfordringer – resultater fra kvantitativ undersøgelse blandt kommunale it-chefer i Danmark, Disim IT & Aalborg Universitet 2012.

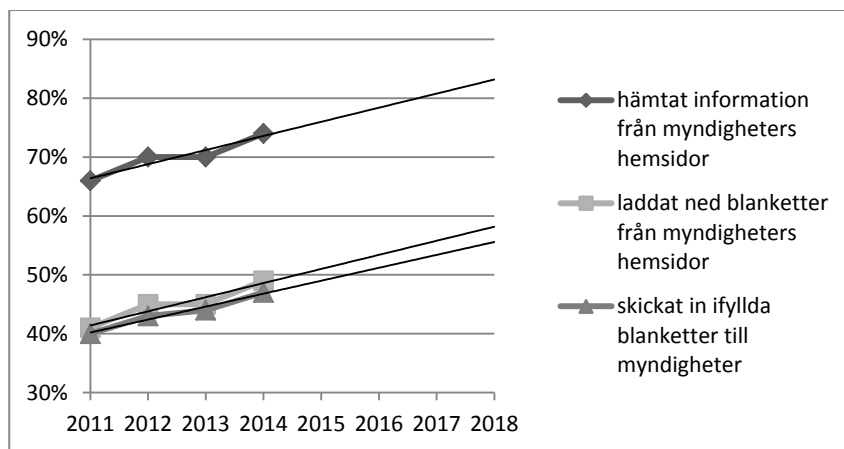
na fyller här en funktion att stödja denna förändring genom att ge danska medborgare support, stöd, handledning och vägledning in i den digitala danska samhällsservicen. För anställda i kommuner, bibliotek, jobbcenter, A-kassa och inom undervisning finns även en framtagna guide ”HJÆLP EN NYBEGYNDER I GANG MED IT” som de kan använda i mötet med personer som söker hjälp.²⁹⁵

2.5 Utvecklingen av offentliga e-tjänster

2.5.1 Nationella e-tjänster

Det nationella e-tjänsteutbudet växer snabbt. 2013 uppgav de svenska myndigheterna att de tillhandahåller sammantaget 1 057 e-tjänster via gränssnittet maskin-till-människa, vilket motsvarar en ökning med 65 procent från 2011²⁹⁶.²⁹⁷ 44 myndigheter uppgav under 2013 att det pågår eller planeras utveckling för 116 e-tjänster med nytta för privatpersoner under 2013–2014.

Diagram 2.1 Internetanvändning bland personer 16–85 år (andel, procent) efter typ av kontakt med myndighet via Internet (senaste 12 månaderna), samt trendlinje Figur



²⁹⁵ HJÆLP EN NYBEGYNDER I GANG MED IT, Digitaliseringsstyrelsen Danmark 2011

²⁹⁶ Statistiken över den snabba utvecklingen av antalet e-tjänster bör tolkas med försiktighet då definitionen över vad som räknas som e-tjänst har förändrats mellan åren.

²⁹⁷ E-delegationen, 2013. "Uppföljning av myndigheternas arbete med e-förvaltning och e-tjänster 2013".

Källa: SCB

Enligt SCB har 74 procent av samtliga i åldern 16–85 år hämtat information från myndigheters hemsidor under perioden april 2013 till mars 2014. 49 procent har laddat ner blanketter via myndigheters hemsidor och 47 procent har skickat in ifyllda blanketter till myndigheter.²⁹⁸ Tendensen är att en allt större andel av Sveriges befolkning använder Internet för att kommunicera med myndigheter på för varje år.²⁹⁹

Enligt Skatteverket ökar andelen e-deklarationer för varje år. Under 2014 skedde två av tre deklarationer digitalt³⁰⁰. Enligt SCB hade nästan en fjärdedel av samtliga 16–85 år sökt någon form av ersättning via myndigheters hemsidor, exempelvis studiemedel eller pension, under perioden april 2012–mars 2013. 23 respektive 17 procent hade laddat ner personliga dokument från myndigheters hemsidor eller använt bibliotekstjänster.³⁰¹

Det finns i dag ingen samlad statistik över e-tjänsteanvändningen för olika myndigheter och e-tjänster. Statistik från Försäkringskassan kan illustrera förhållandena i dag³⁰². Myndigheten hade under 2014 över 21 miljoner inloggningar och fick in 5,8 miljoner ansökningar digitalt. Totalt har man 1,3 miljoner användare om året (räknat på personnr), 70 procent av användarna är inne på e-tjänsten varje månad. Totalt är 60 procent av myndighetens användare av e-tjänster för äldre och 25 procent tillhör sjuksegmentet³⁰³. 90 procent av alla ansökningar inom föräldrasegmentet³⁰⁴ sker i dag digitalt via myndigheten e-tjänst. För arbetssökande och funktionshindrade är användarfrekvensen lägre. Myndigheten lanserade sina första e-tjänster (Föräldrapenning och VAB) under 2003 och har i dag nått en självbetjäningsgrad för dessa tjänster på 80–90 procent, nivåer som myndigheten anser att flera av myndighetens andra e-tjänster också

²⁹⁸ SCB, 2014. Privatpersoners användning av datorer och Internet 2014.

²⁹⁹ Uppgifterna i diagrammet nedan kommer från SCB ur publikationen "Privatpersoners användning av datorer och Internet" för åren 2011–2014.

³⁰⁰ <http://www.skatteverket.se/omoss/press/pressmeddelanden/riks/2014/2014/rekordmangadeklareradeelektroniskt.5.15532c7b1442f256bae10a08.html>

³⁰¹ SCB, 2014. Privatpersoners användning av datorer och Internet 2013.

³⁰² Uppgifterna kommer från Försäkringskassan, februari 2015.

³⁰³ Sjukanmälan, ansökan om sjukpenning, ändra omfattning av sjukpenning etc.

³⁰⁴ Försäkringskassans klassificering av segment.

kommer att nå inom några år. E-tjänsten ”Mina sidor” finns sedan 2012 som applikation till mobiltelefoner och surfplattor och har sedan starten årligen dubblat antal användare. 65 procent av användarna av Försäkringskassans e-tjänster hittar tjänsten genom att söka på Internet, 10 procent får information om den från vänner eller familj, 2–3 procent från tips från handläggare, 5–10 procent via telefon med kontaktcenter och 2–4 procent från Servicekontor.

2.5.2 Kommunal e-tjänster

Det saknas i dagsläget någon studie eller uppföljning över i vilken omfattning som specifikt kommunala e-tjänster används. I likhet med det nationella e-tjänsteutbudet utvecklas dock utbudet av kommunala e-tjänsteutbudet mycket snabbt. Enligt SKL tillhandahåller drygt fyra av fem kommuner e-tjänster.³⁰⁵ Kommunerna erbjuder allt från noll till 140 e-tjänster. Medelvärde av erbjudna e-tjänster för kommuner som erbjuder e-tjänster är 24 stycken. E-tjänst för att boka och låna om böcker (68 procent), låna e-böcker och andra digitala medier (63 procent) samt ansökan till förskola (58 procent) är de vanligast förekommande e-tjänsterna. 19 procent av kommunerna har påbörjat ett arbete för att ansluta till Mina meddelanden. 70 procent av kommunerna erbjuder digitala verktyg för medborgardialog. 62 procent gör detta via sociala medier, 25 procent via specifika IT-lösningar. 84 procent av kommunerna med fler än 50 000 invånare prioriterar arbetet e-förvaltningsarbetet högt eller mycket högt. 57 procent av kommunerna uppger att utvecklingen av e-förvaltning har hög eller mycket hög prioritet.³⁰⁶

Trenden mot ökad regional, mellankommunal, men också nationell, samverkan för att ta fram kommungemensamma e-tjänstelösningar är en viktig faktor som kan förklara den snabba utvecklingen av kommunala e-tjänstelösningar i Sverige. I Värmlands län har exempelvis frågan om digital service till medborgarna via e-tjänster haft hög prioritet. Karlstad kommun och företaget Abou har till exempel tagit fram en E-plattform (teknisk plattform) att utveckla kommunala e-tjänster utifrån som i dag används av flertalet kommuner i Värmland. Genom en gemensam plattform har det

³⁰⁵ SKL, 2014. ”E-tjänster och appar – hur är läget i kommunerna?”

³⁰⁶ SKL, 2014. ”E-tjänster och appar – hur är läget i kommunerna?”

blivit möjligt för kommunerna att dela på utvecklings- och driftskostnader, vilket har inneburit att även mindre kommuner har kunnat utveckla e-tjänster som annars hade varit för dyra att utveckla på egen hand. Under 2013 lanserades plattformen och i samband med det 100 nya e-tjänster till invånarna i länet. Karlstad kommun och företaget Abou driver också ett E-kontor för att serva användare med stöd och support.

2.6 Målgrupp och förväntad användning av digitala servicecenter

2.6.1 De digitala servicecentrernas målgrupp

Målgruppen, dvs. de enskilda som de digitala servicecentrerna syftar till att nå och påverka, består av två huvudsakliga grupper. En målgrupp består av de som brukar beskrivas som helt digitalt utanför, dvs. som inte alls eller till mycket liten del använder sig av Internet och digitala verktyg.

Olika uppskattningar har gjorts över hur många svenskar som befinner sig i så kallat digital utanförskap. Enligt Svenskarna och Internet (2014) använde 1 miljoner svenskar inte Internet under 2014. 35 procent av svenskarna som är 76 år eller äldre har någon gång använt Internet jämfört med 79 procent för åldersgruppen 66–75 år. Enligt SCB har sju procent (522 600) av samtliga 16–85 år aldrig använt en dator. 47 procent (245 000) av dessa är 75–85 år gamla, 24 procent (126 100) är 65–74 år.³⁰⁷

Personer med obefintlig digital kompetens är generellt mycket svåra att nå med offentliga stödinsatser. Ett huvudskäl till det är att dessa grupper har låg egen motivation att kompetensutveckla sig. Enligt Svenskarna och Internet 2014 utgör exempelvis ointresse det klart vanligaste motivet, 63 procent, för att inte använda sig av Internet³⁰⁸.

Den andra huvudsakliga målgruppen består av de personer som redan använder sig av Internet och digitala verktyg men som saknar tillräcklig digital kompetens, exempelvis för att självständigt använda sig av e-tjänster.

Den digitala kompetensen är generellt lägre bland svenskar som är 65 år och äldre. Enligt SCB (2013) har endast 30 procent av denna grupp medel eller hög Internetkompetens jämfört med 68 procent för samtliga 16–74 år. Utöver de äldre, utgör invandrare/nyanlända, människor med låg utbildning och/eller små ekonomiska förutsättningar samt hemlösa, grupper med låg digital kompetens.³⁰⁹

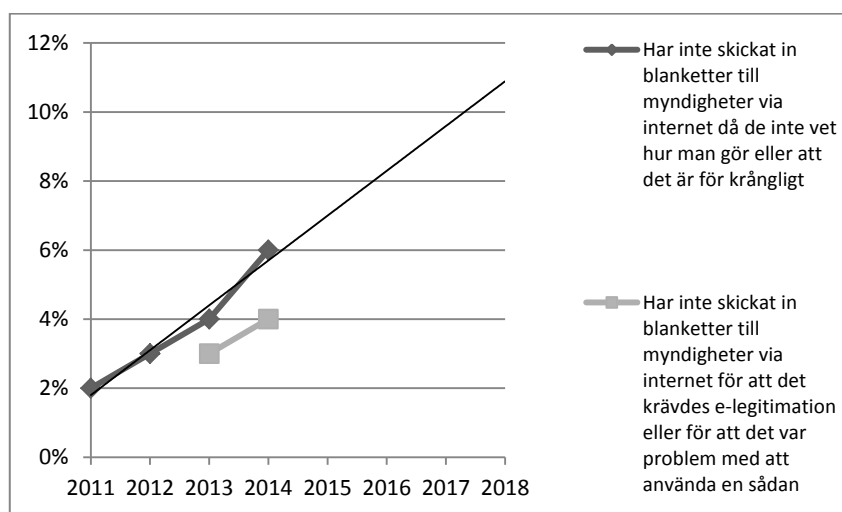
³⁰⁷ SCB, 2014. Privatpersoners användning av datorer och Internet 2014.

³⁰⁸ Findahl, O. (2014). Svenskarna och Internet 2014. .SE

³⁰⁹ Findahl, O. (2014). Svenskarna och Internet 2014. .SE

Bristen på digital kompetens yttrar sig bland annat i användningen av e-tjänster. Av de personer i åldern 16–85 som under perioden april 2012 till mars 2013 använt myndigheters hemsidor upplevde sex procent (472 100 personer) det som svårt att använda e-tjänsterna.³¹⁰ Sju procent av de som upplever någon form av problem med datorer i hemmet upplever ett hinder att kommunicera med myndigheter eller företag.³¹¹ Enligt Almega och Demoskop (2013) hindras sex procent av svenskarna av datorproblem för att kommunicera med myndigheter eller företag.³¹²

Diagram 2.5 Internetanvändning bland personer 16–85 år³¹³ (andel, procent) efter typ av kontakt med myndighet via Internet (senaste 12 månaderna), samt trendlinje



Källa: SCB.

Av de personer i åldern 16–85 år som ej har skickat blankett till myndighet via Internet under perioden april 2012–mars 2013 uppger drygt fyra av tio att det inte vet hur man gör som anledning eller att det är för krångligt.³¹⁴ Det motsvarar fyra procent (308 800

³¹⁰ SCB, 2014. Privatpersoners användning av datorer och internet 2014

³¹¹ Findahl, O. (2014). Svenskarna och Internet 2014. .SE

³¹² Uppgiften kommer från en undersökning genomförd av Demoskop 2013 på uppdrag av Almega.

³¹³ Värderna för 2011 och 2012 är extrapolerade utifrån tidigare urval av samtliga 16–74 år.

³¹⁴ SCB, 2014. Privatpersoners användning av datorer och internet 2014.

personer) av samtliga personer i åldern 16–85 år. Trots att användningen av offentliga e-tjänster ökar i såväl numerär som volym uppger fler personer varje år att de inte har skickat in blanketter till myndigheter via Internet eftersom de inte vet hur man gör eller att det är för krångligt.

Ett annat sätt att resonera kring målgruppen för de digitala servicecentrerna att genom EU:s eGovernment Report 2014³¹⁵. Där delas svenskarna in i fyra grupper i förhållande till användningen av e-tjänster. 46 procent bedöms vara lojala e-tjänsteanvändare, 14 procent potentiella ”avhoppare”, 11 procent potentiella användare och 29 procent ”icke-anhängare”. Utifrån en sådan uppdelning är det troligt att de digitala servicecentrerna skulle utnyttjas mest och få störst effekt på de individer som bedöms vara potentiella avhoppare och potentiella användare.

Avsaknaden av kvantitativ uppföljning och statistik över antalet besök, målgruppens behov av handledning och vilken typ av service som efterfrågas är påtaglig bland de olika insatser som myndigheter och kommuner i da driver av karaktären digitalt servicestöd. Många gånger hänger det samman med vaga uppdragsbeskrivningar och avsaknad av tydligt uppsatta mål för de olika typerna av servicefunktionerna. Utmärkande är också en osäkerhet kring målgruppens storlek som är i behov av att besöka ett kommunalt kontaktcenter eller ett servicekontor för att få handledning i hur till exempel en e-tjänst fungerar. Det påverkar i sin tur möjligheterna att göra relevanta uppföljningar av de olika servicelösningarna.

Baserat på erfarenheter från Sverige, Finland och Danmark har framför allt pensionärer och i något mindre utsträckning individer med utländsk bakgrund visat intresse av att utnyttja möjligheterna att använda sig av offentligt servicestöd kring olika digitala tjänster. Utifrån intervjuer³¹⁶ med befintliga servicefunktioner som Medborgarkontor, Servicekontor, Kommuners kontaktcenter och E-serviceverkstäder, där en individ i da kan få hjälp med frågor om datorer och Internet, visar erfarenheterna att det är grupper som uppfattas vara i större behov av samhällsservice som vänder sig till dessa aktörer i dag. Förvärvsarbetande personer mitt i livet uppfattas

³¹⁵ <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/eu-egovernment-report-2014-shows-usability-online-public-services-improving-not-fast>

³¹⁶ Ramböll intervjustudie, jan-feb 2015.

mycket mer sällan ha kontakt med kommunen. Äldre personer och föräldrar med små barn är de som oftast direkt vänder sig till ett kommunal kontaktcenter och som kommunen handleder i hur till exempel en e-tjänst fungerar. Ser vi till Servicekontor och Medborgarkontor besöks de i da i hög utsträckning av utlandsfödda personer. Erfarenheter från försöksverksamheter av s.k. e-service-verkstäder visar att det framför allt är pensionärer och personer med utländsk bakgrund som besöker verkstäderna.

2.6.2 Förväntad användning av de digitala servicecentrerna

Hur många som kommer använda de digitala servicecentrerna beror på flera faktorer. En faktor utgörs av i vilken utsträckning andra verksamheter och de nationella e-tjänsterna kommer att styra inkomna frågor mot de digitala servicecentrerna. En annan faktor som påverkar handlar om hur många platser som kommunerna väljer att fysiskt tillhandahålla servicecenterfunktioner på. Den faktor som sannolikt blir mest utslagsgivande handlar om det faktiska utbudet av service och tjänster vid de digitala servicecentrerna.

Erfarenheter av E-serviceverkstaden i Mjölby kommun pekar på att användarna framför allt sökte upp verkstäderna för hjälp med allmän Internetanvändning, e-posthantering, e-böcker, filhantering, nedladdning av talböcker, hjälp med att boka biljetter och att få igång sin surfplatta. Endast en mycket liten andel av besöken avsåg frågor kring e-tjänster³¹⁷.

Hur många som kommer att besöka och använda sig av de digitala servicecentrerna är därför avhängigt vilken samlat erbjudande som kommunerna väljer att erbjuda vid eller i anslutning till de digitala servicecentrerna. Vi vet av erfarenhet från exempelvis Digidelkampanjen att de personer som har lägst digital kompetens och intresse nås bäst genom stöd utformat utifrån deras specifika behov och förutsättningar. Det är mer troligt att en person som inte använder sig av datorer kommer till en stödtjänst för att lära sig använda Facebook för att kommunicera med sin familj än för att använda en nationell eller kommunal e-tjänst. Nyfikenhet kring

³¹⁷ Verksamhetsberättelse för Mjölby bibliotek 2013, Mjölby Kommun, Kultur- och fritidsförvaltningen 2014-02-12.

andra frågor av digital karaktär kan dock utgöra en möjlig ingång för att också börja använda sig av e-tjänster.

Sammantaget gäller det att ha realistiska förväntningar kring i vilken utsträckning som de digitala servicecentrerna kommer att utnyttjas. Det gäller också att ha realistiska förväntningar kring i vilken utsträckning som de som söker sig till de digitala servicecentrerna kommer att söka hjälp och ha behov av stöd som specifikt gäller e-tjänster. Sammantaget går det inte att mot evidensmässig grund uppskatta i vilken utsträckning som de digitala servicecentrerna förväntas utnyttjas. Baserat på vissa antaganden och kända uppgifter kan vi dock göra en uppskattning.

E-serviceverkstäderna i Mjölby respektive Kalmar hade ungefär 500 unika besökare per år var. Sett till invånarantalet i dessa kommuner besöktes i genomsnitt verkstäderna av 1,1 procent av kommunens invånare. Baserat på att digitala servicecenter skulle införas i alla Sveriges kommuner och att lika många personer skulle besöka dessa center i genomsnitt, skulle det motsvara 107 474 personer i Sverige per år. Jämförelsen är problematisk på flera sätt, särskilt eftersom e-serviceverkstäderna erbjöd ett bredare utbud av stödinsatser än vad som är tänkt att täckas av statliga stimulansmedel. Jämförelsen tar inte heller hänsyn till den marginella effekten av de digitala servicecentrerna i förhållande till hur många som hade fått hjälp och stöd i alla fall vid befintliga verksamheter som bibliotek, servicekontor, medborgarkontor, kommunkontor etc.

2.7 Beräknade kostnader för digitala servicecenter

För att uppskatta kostnaderna och den statsfinansiella kostnadsramen för föreslagen åtgärd har en beräkningsmodell utarbetats. Modellen tar sin utgångspunkt i kommuners invånarantal utifrån fem storleksgrupper. Till kommungrupperna har en fördelningsnyckel kopplats för uppskattning av kostnaderna per exempelkommun. Fördelningsnyckeln är uppbyggd utifrån två huvudsakliga antaganden. Antagande 1 är att kommuner med fler invånare är i behov av mer statliga medel. Antagande 2 är att kommuner med fler invånare har ett mindre relativt behov av stöd då det befintliga utbudet av digitala stödtjänster är bättre, exempelvis vad gäller servicekontor. En mer utvecklas fördelningsnyckel behöver utarbetas

som tar hänsyn även till andra faktorer, exempelvis ålderssammansättning, sysselsättningsgrad, tätortsgrad och avstånd.

Huvuddelen av kostnaderna förväntas gå till personalkostnader. Det är upp till kommunerna att avgöra hur dessa medel bör användas, exempelvis för en dedikerad tjänst eller fördelat på flera personer inom befintliga verksamheter i olika delar av kommunen³¹⁸.

För att hantera det relativt större behovet av dedikerade personalresurser det första året har 50 procent av personalkostnaderna fördelats på år 1. År 2 och 3 har fördelats 25 procent respektive. Personalkostnaderna är beräknade utifrån uppgifter om en genomsnittlig månadslön för en bibliotekarie på 25 621 kronor³¹⁹ vilket motsvarar en årlig lönekostnad inklusive sociala avgifter på 414 828 kronor.

Utöver de rörliga personalkostnaderna tillkommer kostnader för bredare kompetensutveckling av personalen. Det kan exempelvis handla om att myndighetsföreträdare utbildar bibliotekspersonal i att använda myndigheters e-tjänster. En mindre del av kostnaderna beräknas gå till materiella inköp och investeringar. Huvudprincipen är att kommuner så långt det är möjligt bör bygga vidare på befintlig infrastruktur. Det står dock kommunerna fritt att utifrån egna bedömningar och i begränsad omfattning använda medel för investeringar eller uppgradering av befintlig infrastruktur. Mindre summor har i beräkningsmodellen allokaterats för materiella kostnader som inköp av hårdvara som datorer och surfplattor³²⁰, installation av hårdvara³²¹, inköp av övrig utrustning³²², samt programvara³²³. Ingår gör också en mindre initial kostnadspost för marknadsföring³²⁴.

³¹⁸ Biblioteken i Kalmar och Mjölby valde exempelvis olika sätt att bemanna sina E-service-verkstäder. I Mjölby delades uppgiften att erbjuda individuell handledning mellan 8 av bibliotekets 15 medarbetare. I Kalmar arbetare två medarbetare istället dedikerat med E-service-verkstadsuppdraget. Uppgifterna kommer från samtal med representanter för de respektive E-serviceverkstäderna.

³¹⁹ <http://www.lonestatistik.se/loner.asp/yrke/Bibliotekarie-1124>

³²⁰ Antagande att medel avsätts för de minsta kommunerna att köpa in 3 datorpaket till ett styckpris på 8 000 kronor och ett totalpris på 24 000 kronor, samt 3 surfplattor till ett styckpris på 3 500 kronor och ett totalpris på 10 500 kronor, för att komplettera nuvarande tillgängliga resurser.

³²¹ Engångskostnad för att installera utrustning, dra kablar etc.

³²² Bygger på en genomsnittlig kostnad per arbetsstation på 2 000 kronor.

³²³ Bygger på utökade befintliga programvarulicenser.

³²⁴ Bygger på ett antagande om att kostnaderna i huvudsak uppstår år 1 i form av framtagande av material och ev. spridning.

De uppskattade kostnaderna per kommun varierar enligt beräkningsmodellen mellan drygt 500 000 och drygt 1 miljon kronor för tre år. Denna kostnadsberäkning ligger något under tidigare gjorda kostnadsuppskattningar av att driva s.k. E-serviceverkstäder³²⁵. Beräkningsmodellen framgår i tabellen nedan.

³²⁵ Om lokalkostnaderna och vissa kostnader för personal och teknik redan finns i kommunens budget och kan omdisponeras, uppskattar Digidel i sin slutrapport "Ökad digital delaktighet" kostnaden för en E-serviceverkstad i en medelstor kommun med 20–30 000 invånare till cirka 500 000 kronor per år för samordning, marknadsföring, aktiviteter, teknikuppdateringar och programvaror. Baserat på erfarenheterna av en E-serviceverkstaden i Mjölby bedöms de fasta kostnaderna för att driva verksamheten till cirka 200 000 per år för en medelstor kommun.

Tabell 2.11 Beräkningsmodell för kostnader för digitala servicecenter för fem olika kommuntyper

Antaganden	Kommuntyp				
	1	2	3	4	5
	Färre än	10 000 –	25 000 –	50 000 –	Fler än
Invånare	10 000	25 000	50 000	100 000	100 000
Antal kommuner	77	112	54	33	14
Totalt antal årsarbetskrafter, år 1–3	1	1,25	1,5	1,75	2
Genomsnittligt antal årsarbetskrafter	0,33	0,42	0,50	0,58	0,67
Fördelningsnyckel för kommuntyp	1	1,25	1,5	1,75	2
Initiala kostnader, år 1					
Materiella kostnader	50 300	62 875	75 450	88 025	100 600
Marknadsföring	10 000	12 500	15 000	17 500	20 000
Kompetensutveckling	30 000	37 500	45 000	52 500	60 000
Rörliga kostnader					
Personalkostnader år 1	207 414	259 268	311 121	362 975	414 828
Personalkostnader år 2	103 707	129 634	155 561	181 487	207 414
Personalkostnader år 3	103 707	129 634	155 561	181 487	207 414
Personalkostnader totalt år 1–3	414 828	518 535	622 242	725 949	829 656
Kostnader per kommun					
Totalt per kommun, år 1	297 714	372 143	446 571	521 000	595 428
Totalt per kommun, år 2	103 707	129 634	155 561	181 487	207 414
Totalt per kommun, år 3	103 707	129 634	155 561	181 487	207 414
Totalt per kommun, år 1–3	505 128	631 410	757 692	883 974	1 010 256

2.8 Konsekvenser för staten

De statliga anslagen för digitala servicecenter bör betraktas som stimulansmedel till kommunerna för att utföra uppgifter som till huvudsaklig del redan utförs och som faller inom ramen för befintliga uppdragsbeskrivningar. Bidraget är frivilligt för kommunerna att söka. Digitaliseringskommissionen föreslår därför en statlig medfinansieringsgrad på 50 procent för de uppskattade kostnaderna för personal, kompetensutveckling och marknadsföring för att kompensera kommunerna för det utökade uppdraget.

Eftersom det statliga bidraget är frivilligt kan vi anta att inte alla kommuner väljer att söka medel. Baserat på genomförda kostnadsberäkningar och en förväntad utnyttjandegrad på 75 procent föreslås en samlad kostnadsram för de statliga anslagen uppgå till 69 miljoner kronor. Kostnaden år 1 bedöms bli 36,5 miljoner kronor. Kostnaden för år 2 bedöms bli 16 miljoner kronor och år 3 16,5 miljoner kronor. I kostnadsramen ingår även avsatta medel för utvärdering och en nationell samordningstjänst.

Tabell 2.12 Åtgärdens föreslagna statsfinansiella kostnadsram och uppskattade direkta offentligfinansiella nettoeffekt

	År 1	År 2	År 3	År 1–3
Personalkostnader, kommuner	59 696 342	29 848 171	29 848 171	119 392 684
Nya arbetstillfällen, årsarbetskrafter	37	19	19	76
Direkta effekter				
Medfinansiering, personalkostnader	-29 848 171	-14 924 085	-14 924 085	-59 696 342
Medfinansiering, kompetensutveckling	-4 317 188	0	0	-4 317 188
Medfinansiering, marknadsföring	-1 439 063	0	0	-1 439 063
Medfinansiering, nationell samordning	-1 000 000	-1 000 000	-1 000 000	-3 000 000
Kostnad utvärdering	0	0	-750 000	-750 000
Totala kostnader	-36 604 421	-15 924 085	-16 674 085	-69 202 592
Inkomstskatt	4 934 165	2 547 057	2 547 057	10 028 280
Arbetsgivaravgift	4 846 248	2 501 674	2 501 674	9 849 595
Direkt offentligfinansiell nettoeffekt	-26 824 008	-10 875 354	-11 625 354	-49 324 717

Utifrån ett antagande om att hälften av avsatta medel för kommunala personalkostnader direkt eller indirekt kommer resultera i nyanställningar bedöms åtgärden även skapa 37 nya arbetstillfällen år 1 och 19 arbetstillfällen år 2 och 3. Om vi tar hänsyn till ökade intäkter för staten genom inkomstskatt och arbetsgivaravgifter blir

den direkta offentligfinansiella nettoeffekten av åtgärden totalt minus 49,5 miljoner kronor över en treårsperiod.³²⁶

En utgångspunkt för åtgärden är att kommunerna bör utforma de digitala servicecentrerna utifrån lokala förutsättningar och befintligt serviceutbud. Åtgärden bedöms därför inte få några negativa konsekvenser för befintliga tjänster eller serviceutbud som tillhandahålls av myndigheter, exempelvis genom Servicekontor. Det kan dock inte uteslutas att en ökad samordning mellan kommunala aktörer och nationella myndigheter kommer leda till förändrade sätt att organisera befintliga lokala utbud av servicestöd.

Det har inte gjorts några försök att uppskatta eller beräkna de samlade nyttorna av ökat e-tjänsteanvändande i samhället. Ökad medborgarnytta i termer av bättre samhällsservice och tillgänglighet, samt offentliga kostnadsbesparingar för handläggning lyfts fram som generella nyttor³²⁷.

Förslaget om digitala servicecenter bör i huvudsak ses i ett demokratiskt perspektiv med utgångspunkt i individens rättighet att på likvärdigt sätt kunna ta del av samhällets service. Åtgärden är dock möjlig att koppla till vissa samhällsekonomiska nyttor förknippade med en ökad digital kompetensnivå i samhället och ökad användning av e-tjänster. Exempel på dessa nyttor är kostnadsbesparingar för myndigheter och kommuner som är möjliga att realisera genom ökad användning av e-tjänster³²⁸.

³²⁶ Den uppskattade offentligfinansiella nettoeffekten bygger på följande antaganden. En genomsnittlig månatlig nettolön för en bibliotekarie ligger på 25 621 kronor. Enligt verksamt.se ger det en total lönekostnad, inkl. sociala avgifter och arbetsgivaravgift på 414 828. Intäkterna är baserade på en genomsnittlig kommunal inkomstskatt på 31,99 procent. Samtliga individer bedöms vara över 26 år varför arbetsgivaravgiften är beräknad utifrån 31,42 procent.

³²⁷ Se exempelvis: E-delegationen, 2013. "Uppföljning av myndigheternas arbete med e-förvaltning och e-tjänster 2013".

³²⁸ Ökad e-tjänsteanvändning medför även vissa ökade bruttokostnader för offentliga aktörer. E-legitimationsnämnden undersökte för 2012 användandet av e-legitimationer och dess kostnader för ett urval av myndigheter och kommuner. Den sammanlagda volymen för åtta nationella myndigheterna och de tre kommunerna var för 2012 57 miljoner transaktioner. För det betalade dessa aktörer sammanlagt 24,5 mkr, dvs i genomsnitt 43 öre per legitimering och underskrift. Se vidare:

<http://www.elegnamnden.se/download/18.34f3b0b713e2cf5455b8eb/1366975458554/Marknad+f%C3%B6r+elektronisk+legitimering+och+underskrift+2012.pdf>

- minskad manuell ärendehantering
- minskade kostnader för posthantering
- frigjord arbetstid genom minskad support

Det är viktigt att ha realistiska ambitioner kring hur väl dessa typer av verksamheter fungerar och kommer att fungera. Det har inte gjorts några utvärderingar eller uppföljningar, vare sig över i vilken utsträckning som digital servicecenterliknande verksamheter hjälper de som är i störst behov av hjälp, eller om det pedagogiska innehållet faktiskt bidrar till öka den digitala kompetensen så att användarna blir självständiga användare.

Det evidensmässiga underlaget för att beräkna eller uppskatta de samhällsekonomiska nyttorna av ökat e-tjänsteanvändande är bristfälligt. Enligt E-delegationens genomgång av myndigheternas arbete med e-förvaltning och e-tjänster har endast ett par myndigheter kunnat beräkna den årliga interna kostnadsbesparingen på nya tjänster de kommande tre åren efter driftsättning³²⁹. Flera myndigheter pekade istället på ökade kostnader.

Som referensvärde beräknade Försäkringskassan den totala årliga interna kostnadsbesparingen till 80 miljoner kronor per år³³⁰. Försäkringskassan uppger vidare att exempelvis kompletteringsgraden, dvs. att användaren har fyllt i någon post felaktigt och måste komplettera uppgifter vid ett senare tillfälle, i vissa fall minskat från 50 procent till 10 procent då ansökningar gjorts via e-tjänst jämfört med pappersblankett. Via en e-tjänst och ett bank-id finns många uppgifter om användaren sedan tidigare samt att det via en teknisk plattform går att göra vissa val obligatoriska vilket i sin tur minskar antalet kompletteringar. De nationella e-tjänsterna och användarnas tillgång till en personlig sida med individuella uppgifter har gjort det möjligt att inhämta information om olika ärenden vilket i sin tur medfört att samtalen för vissa typer av frågor till myndigheternas kundtjänster minskat med 50 procent.

³²⁹ E-delegationen, 2013. "Uppföljning av myndigheternas arbete med e-förvaltning och e-tjänster 2013".

³³⁰ E-delegationen, 2013. "Uppföljning av myndigheternas arbete med e-förvaltning och e-tjänster 2013".

Det är troligt att åtgärden kommer att få vissa positiva spill-over-effekter kopplade till digital kompetens och digital delaktighet. Steget för de personer som genom de digitala servicecentrerna lär sig använda utpekade e-tjänster att också börja använda även andra offentliga e-tjänster kortas. Effekten bedöms inte som möjlig att skatta.

2.9 Konsekvenser för kommuner

Kommuner föreslås kunna söka sammanlagda medel upp till 69 miljoner kronor över en treårsperiod. Storleken på de statliga anslagen är utformade så att de ska utgöra stimulansmedel för kommuner att ta sig an en uppgift som de till vissa delar i da utför utan statlig kompensation. Ett antagande är här att avsatta medel överstiger de specifika kostnader som de digitala servicecentrerna kan härleda till genomförda stödsatser kopplade till nationella e-tjänster. Mellanskillnaden i termer av pengar eller personalresurser är därmed att betrakta som en nettointäkt för kommunerna.

En utgångspunkt för åtgärden är att kommunerna bör utforma de digitala servicecentrerna med utgångspunkt i lokala förutsättningar och befintligt serviceutbud. Åtgärden bedöms därför inte få några negativa konsekvenser för befintliga tjänster eller serviceutbud som tillhandahålls i kommunerna, exempelvis genom medborgarkontor och bibliotek.

2.10 Konsekvenser för enskilda

De digitala servicecentrerna bör i huvudsak ses som en åtgärd som kommer de enskilda medborgarna till godo. Åtgärden bör ses som en demokratiåtgärd och som en tillgänglighetsåtgärd särskilt riktad mot de individer och grupper som i da saknar kompetens att självständigt kommunicera digitalt med offentliga institutioner. De individer som får stöd att självständigt börja använda sig av e-tjänster upplever sannolikt ett flertal olika nyttor:

- Ökad digital kompetens
- Bättre samhällsservice

- Ökad tillgänglighet till samhällsservice
- Minskade kostnader för posthantering
- Ökad upplevd självständighet

Dessa nyttor saknar beräkningsmässig grund. Åtgärden medför inte några kostnader för enskilda.

2.11 Konsekvenser för företag

Åtgärden berör inte företag direkt. Det kan dock inte uteslutas att ökad digital kompetens bland individer som tar del av stöd får positiva följd effekter för företag genom att fler privatpersoner kan använda sig av deras e-lösningar, exempelvis för e-handel och bankhantering via Internet. Enligt SCB har 17 procent av samtliga svenskar 16–85 år aldrig köpt/beställt varor/tjänster via Internet för privat bruk och 27 procent aldrig använt sig av en Internetbank.³³¹ Dessa indirekta konsekvenser för företag saknar beräkningsmässig grund.

De digitala servicecentrerna bedöms inte påverka eller få negativa konsekvenser för den befintliga tjänstemarknaden för IT-support för privatpersoner då det saknas betalningsvilja för privatpersoner för de tjänster som centrerna tillhandahåller.

Åtgärden bedöms inte få några övriga konsekvenser för företag.

2.12 Övriga konsekvenser

Ökad användning av e-tjänstelösningar bedöms ha en positiv miljöpåverkan genom minskad pappersanvändning och minskat transportbehov. Effekten saknar beräkningsmässig grund.

³³¹ SCB, 2014. Privatpersoners användning av datorer och internet 2014.

2.13 Bedömningar

2.13.1 Har åtgärden betydelse och konsekvenser för den kommunala självstyrelsen?

Åtgärden bedöms inte ha någon betydelse eller få några konsekvenser för den kommunala självstyrelsen.

2.13.2 Stämmer regleringen överens med eller går utöver de skyldigheter som följer av Sveriges anslutning till Europeiska unionen?

Åtgärden bedöms stämma överens med de skyldigheter som följer av Sveriges anslutning till Europeiska unionen.

2.13.3 Har åtgärden betydelse och konsekvenser för brottsligheten och det brottsförebyggande arbetet?

Åtgärden bedöms inte ha någon betydelse för eller få några konsekvenser för brottsligheten eller det brottsförebyggande arbetet.

2.13.4 Har åtgärden betydelse och konsekvenser för sysselsättning och offentlig service i olika delar av landet?

Åtgärden bedöms generera totalt 76 nya årsarbetskrafter. 37 arbetstillfällen uppskattas genereras år 1 och 19 arbetstillfällen år 2 respektive år 3. Dessa arbetstillfällen är jämnt fördelade över kommunerna i landet.

Åtgärden har som huvudsyfte att förbättra den offentliga servicen. Detta förväntas ske jämnt i olika delar av landet, särskilt i de delar som i dag har bristande service kopplat till stöd för att använda offentliga e-tjänster, såväl mellan kommuner som inom kommuner. Se vidare kapitel 0, 0 och 0.

2.13.5 Har åtgärden betydelse och konsekvenser för jämställdheten mellan kvinnor och män eller för möjligheterna att nå de integrationspolitiska målen?

Åtgärden vänder sig särskilt till de grupper i samhället med lägre digital kompetens och som i da upplever problem med att kommunicera med offentliga institutioner. Individer med invandrarbakgrund utgör en central målgrupp för åtgärden. Enligt SCB använde 61 procent av samtliga utrikes födda 16–85 år internet för privat bruk för att hämta information från myndigheters hemsidor under perioden april 2012–mars 2013 jämfört med 72 procent för inrikes födda.³³² 36 procent av samtliga utrikes födda använde internet för privat bruk för att skicka in ifyllda blanketter till myndigheter under samma period jämfört med 45 procent för inrikes födda.³³³ Åtgärden bedöms ha en positiv effekt på de integrationspolitiska målen.

Åtgärden bedöms sammantaget ha en större positiv effekt för kvinnor än för män. Det är troligt att de digitala servicecentrerna i större utsträckning kommer att användas av kvinnor än av män. Enligt SCB använder kvinnor i något högre utsträckning än män sig av Internet på bibliotek samtidigt som män i något högre utsträckning använder sig av Internet för att skicka in ifyllda blanketter till myndigheter³³⁴. Enligt SCB har 10 procent av kvinnorna och 7 procent av männen i åldern 16–85 år inte tillgång till internet i hemmet. 10 procent av samtliga kvinnor 16–85 år har använt internet på ett bibliotek jämfört med endast 7 procent av männen.³³⁵

68 procent av samtliga kvinnor 16–85 år använde vidare internet för privat bruk för att hämta information från myndigheters hemsidor under perioden april 2012–mars 2013. Detta kan jämföras med 72 procent för män. 41 procent av samtliga kvinnor 16–85 år använde internet för privat bruk för att skicka in ifyllda blanketter till myndigheter under samma period jämfört med 46 procent från män.³³⁶

³³² SCB, 2014. Privatpersoners användning av datorer och internet 2013.

³³³ SCB, 2014. Privatpersoners användning av datorer och internet 2013.

³³⁴ SCB, 2014. Privatpersoners användning av datorer och internet 2013.

³³⁵ SCB, 2014. Privatpersoners användning av datorer och internet 2013.

³³⁶ SCB, 2014. Privatpersoners användning av datorer och internet 2013.

Vi vet också att kvinnor lever längre varför kvinnors samlade nytta, exempelvis i termer av ökat självständigt användande av digitala verktyg, bör vara större jämfört med mäns.

84 procent av verksamma bibliotekarier vid folkbiblioteken är kvinnor³³⁷. De arbetstillfällen som förväntas genereras genom de statliga stimulansmedlen bör i större utsträckning generera ökad sysselsättning bland kvinnor.

2.13.6 Behöver hänsyn tas när det gäller tidpunkten för ikraftträdande eller speciella informationsinsatser?

Åtgärden bedöms inte behöva föregås av några särskilda hänsyn vad gäller tidpunkt. Särskilda medel avsätts för en nationell samordningstjänst med uppgift att ta fram nationellt informationsmaterial som kan ligga till grund för de digitala servicecentrernas marknadsföring och information till allmänheten.

2.13.7 Hur bör åtgärden följas upp och utvärderas?

Åtgärden bör utvärderas och följas upp noga. Beroende på val av finansieringsmekanism bör utvärderingen och uppföljningen utformas så att den också kan ligga till grund för medelstilldelning. Ett mindre urval av representativa kommuner bör väljas ut för att ingå i en mer rigorös effektutvärdering som utöver utnyttjandegraden också värderar den upplevda och faktiska effekten på individnivå. Frågor om användning och upplevd nytta av de digitala servicecentrerna bör också infogas i SCB årliga undersökning: "Privatpersoners användning av datorer och Internet".

³³⁷ SCB. 2014, Sveriges officiella biblioteksstatistik.

3 Förstudie konsekvensutredning av åtgärder som ej föreslås

3.1 Friskvårdsbidragskonstruktion

Digitaliseringskommissionen har tittat på möjligheten att ge arbetsgivare möjligheten att tillhandahålla ett skattefritt bidrag till anställda för digital kompetensutveckling. Åtgärden liknar nuvarande regler om skattefri motion och annan friskvård, det så kallade friskvårdsbidraget, som ger arbetsgivare möjlighet att erbjuda sin personal skattefri personalvårdsförmån i form av motion och annan friskvård av enklare slag och mindre värde³³⁸.

Huvudargumentet för en frivillig bidragskonstruktion är att arbetstagaren ges ökad möjlighet att påverka sin digitala kompetensutveckling utanför ramen för befintliga arbetsuppgifter, vilket kan bidra positivt till arbetstagarens produktivitet och anställningsbarhet. Möjligheten för arbetsgivare att erbjuda sina anställda en möjlighet till digital kompetensutveckling bör också likt friskvårdsbidraget ses som en möjlighet för arbetsgivaren att stärka sin attraktivitet som just arbetsgivare. För staten och samhället kan en frivillig bidragskonstruktion ha ett visst symbolvärde i att synliggöra behovet av att möta den breda digitala transformationen i samhället genom digital kompetensutveckling i alla delar av arbetslivet, inte enbart inom de delar som arbetar specifikt med data och IT.

Digitaliseringskommissionen föreslår inte denna typ av åtgärd till Regeringen. Nedan redovisas den huvudsakliga motiveringen till denna bedömning.

³³⁸ För att förmånen ska räknas som en personalvårdsförmån måste förmånen rikta sig till hela personalen. Vad som är av mindre värde finns inte fastställt som belopp men som exempel rymmer ett vanligt årskort på gym inom definitionen.

Möjligheten för arbetsgivare att ge anställda kompetensutveckling kring IT-relaterade tjänster finns i da genom utbildningsavdraget för arbetsgivare. En förutsättning för att dessa kostnader ska kunna redovisas som personalkostnader och undgå beskattning är att kompetensutvecklingen gynnar arbetsgivaren. Eftersom en friskvårdsbidragskonstruktion är frivillig för arbetsgivaren är det Digitaliseringskommissionens bedömning att arbetsgivaren saknar incitament att frivilligt frångå sig möjligheten att styra kompetensutvecklingens innehåll.

Ett huvudskäl till det är att arbetsgivaren har ett intresse av att arbetstagaren utvecklar sin digitala kompetens på ett sätt som gynnar arbetsgivaren. Ett annat skäl är att arbetsgivaren har ett intresse av att arbetstagaren inte ökar sin digitala kompetens på ett sätt som ökar arbetstagarens anställningsbarhet hos andra arbetsgivare. Ett tredje skäl är att digital kompetensutveckling i form av utbildning förutsätter betydligt högre belopp än dagens friskvårdsbidrag som ska vara av mindre värde.

Digitaliseringskommissionen bedömer vidare att det finns en risk att bidraget – där det införs – kan få oönskade konsekvenser och tränga ut befintlig digital kompetensutveckling som sker inom ramen för utbildningsavdraget. Skatteverket saknar i da uppgifter om i vilken utsträckning som utbildningsavdraget nyttjas för IT-relaterade tjänster varför denna risk är svårbedömd.

3.2 Särskilda insatser riktade till arbetssökande som saknar it-kompetens

Digitaliseringskommissionen har undersökt möjligheten att ge arbetsförmedlingen ett uppdrag att erbjuda it-utbildningar till arbetssökande som är i behov av grundläggande och specialiserad digital kompetens. Syftet med utbildningen är att öka deltagarnas anställningsbarhet. Enligt SCB (2013) anser 19 procent av de arbetssökande att de inte har tillräckliga kunskaper om datorer och internet för att kunna söka ett jobb inom ett år.

Tidigare har Arbetsförmedlingen erbjudit så kallade datakörkort för mer grundläggande digitala färdigheter. Enligt Arbetsförmedlingen ges motsvarande utbildningsinnehåll motsvarande ECDL-standard i da inom ramen för de allmänförberedande utbildningarna

då den digitala kompetensen ses som grundläggande för individens anställningsbarhet.

Enligt SCB uppger 6 procent av samtliga företag med mer än 10 anställda att de hade lediga platser som krävde it-specialistkunskaper som var svåra att tillsätta under 2011. Enligt statistik från SCB avser bristen på arbetskraft med it-specialistkunskaper primärt informations- och kommunikationsföretag (SNI 58-63) och ICT-företag där 38 procent respektive 42 procent av företagen rapporterade om arbetskraftsbrist.

Det finns redan i dag en stor flora av befintliga och tidigare åtgärder som på olika sätt syftar till att utveckla digital specialistkompetens bland arbetssökande utifrån arbetsmarknadens behov. Arbetsförmedlingen bedriver ett stort antal arbetsmarknadsutbildningar med inriktning specialistkompetens kring IT och data. Yrkeshögskolan bedriver ett stort antal utbildningar inom data/IT-området.

Specifika behov bör mötas med specifika åtgärder, utformade och levererade nära behoven. Mot bakgrund av arbetsförmedlingens befintliga åtgärder för att främja arbetssökandens digitala kompetens och anställningsbarhet ser Digitaliseringskommissionen inga skäl till att föreslå något specifikt uppdrag till Arbetsförmedlingen.

Digital kompetens

3 kompetensprofiler

-  Följer strömmen i den digitala världen.
-  Reflekterar över digitaliseringens effekter i sin vardag.
-  Känner sig obekvämt och osäker inför digital teknik



Mer positivt



Mer negativt

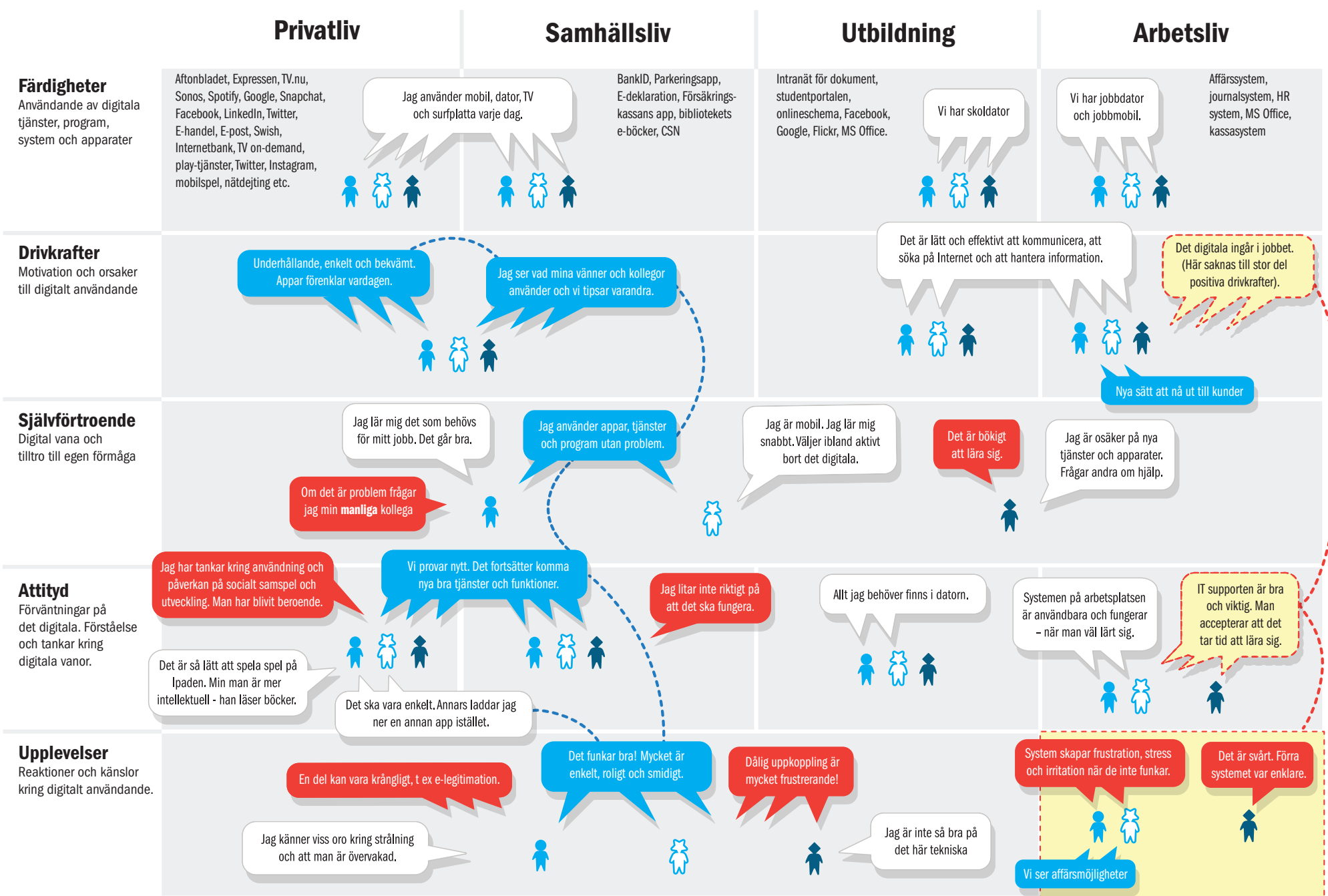


Ibland mer negativt

Samband:

- Utvecklingen av appar som är enkla att använda är en tydlig drivkraft bakom digitalt användande och en utbredd positiv attityd till den digitala utvecklingen. Det fungerar bra och man tvekar inte att prova nytt. Den stora digitala vanan höjer även förväntningarna på digital användarvänlighet i privatliv och samhällsliv.

- Inom arbetslivet finns mindre valfrihet och begränsad möjlighet att påverka vilka system som används. System på arbetsplatsen kan därför orsaka stress och frustration om de inte fungerar som de ska. Det finns samtidigt en acceptans kring att det kan ta tid att lära sig och låga förväntningar på enkelhet.



Associationer och tankar om:

Digitalisering

"Nollar och ettor som far genom rummet, trådlös uppkoppling. Sådant som är nytt som inte fanns när jag var liten. Sânt som barnen kan som inte jag kan."

Kvinna 54 år, chefscontroller

"Det är ett större skeende. Nästan lite som industrialisering. Våldigt stora förändringar."

Man 35 år, tjänsteman

"Jag tänker på något kommunikationsmässigt, telefon - jag vet inte riktigt. Det känns lite som teknik, datorer, telefoner."

Kvinna 17 år, gymnasieelev

"Modernt, väldigt aktuellt, något som konstant blir mer aktuellt. Något som ramar in vårt samhälle, eller västvärlden."

Man 22 år, universitetsstudent

"Ett smartare samhälle."

Kvinna 33 år, projektledare organisation

IT

"Oj, det vet jag inte om jag kan svara på, jag relaterar inte till det begreppet alls."

Man 22 år, universitetsstudent

"System. Datorer. Är väl egentligen samma sak som digitalisering men känns gammalt och som något som var nytt för länge sen."

Kvinna 33 år, projektledare organisation

"Det man kan göra via Internet. Möjligheter som finns och som Internet ger oss. IT-branschen, datorer och Internet, datorer i företag och i andra syften."

Man 48 år, butiksansvarig detaljhandeln

"Jobbigt. Grejer som inte funkar. Som strular. Som egentligen ska vara jättebra men inte funkar som de ska."

Kvinna 29 år, tandsköterska

Digital kompetens

"Jag tänker på en människa som inte blir orolig när hon blir konfronterad med ny teknik. Själv är jag ganska medelmåttig vad gäller digital kompetens. Jag har inte en inneboende nyfikenhet att ladda ned senaste apparna, eller utnyttja alla nya funktioner hel tiden."

Man 47 år, egenföretagare reklambranschen

"Jag tänker på någon som syns mycket i sociala media."

Kvinna 28 år, egenföretagare frisör

"IT- världen och det digitala är ganska synonymt. Den kompetensen innefattar samma områden, man är haj på teknologi. Jag är född 90-talist och vuxit upp nära Internet och hela den grejen, ganska naturlig del, men jag har inget stort intresse, jag är ganska medel på den kompetensen tänker jag mig. Jag är som vem som helst, kollar Facebook och använder mail och söker artiklar i skolarbete men inget speciellt utöver det, jag har nog inga speciella kunskaper eller så"

Man 22 år, universitetsstudent

Statens offentliga utredningar 2015

Kronologisk förteckning

1. Deltagande med väpnad styrka i utbildning utomlands. En utökad beslutsbefogenhet för regeringen. Fö.
2. Värdepappersmarknaden MiFID II och MiFIR. + Bilagor. Fi.
3. Med fokus på kärnuppgifterna. En angelägen anpassning av Polismyndighetens uppgifter på djurområdet. Ju.
4. Ett svenskt tonnageskattesystem. Fi.
5. En ny svensk tullagstiftning. Fi.
6. Mer gemensamma tobaksregler. Ett genomförande av tobaksprodukt-direktivet. S.
7. Krav på privata aktörer i välfärden. Fi.
8. En översyn av årsredovisningslagarna. Ju.
9. En modern reglering av järnvägstransporter. Ju.
10. Gränser i havet. UD.
11. Kunskapsläget på kärnavfallsområdet 2015. Kontroll, dokumentation och finansiering för ökad säkerhet. M.
12. Överprövning av upphandlingsmål m.m. Fi.
13. Tillämpningsdirektivet till utstationeringsdirektivet – Del I. A.
14. Sedd, hörd och respekterad. Ett ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården. S.
15. Attraktiv, innovativ och hållbar – strategi för en konkurrenskraftig jordbruks- och trädgårdsnäring. N L.
16. Ökat värdeskapande ur immateriella tillgångar. N.
17. För kvalitet – Med gemensamt ansvar. S.
18. Lösöreköp och registerpant. Ju.
19. En ny ordning för redovisningstillsyn. Fi.
20. Trygg och effektiv utskrivning från slutenvård. S.
21. Mer trygghet och bättre försäkring. Del 1 + 2. S.
22. Rektorn och styrkedjan. U.
23. Informations- och cybersäkerhet i Sverige. Strategi och åtgärder för säker information i staten. Ju Fö.
24. En kommunallag för framtiden. Del A + B . Fi.
25. En ny säkerhetsskyddslag. Ju.
26. Begravningsclearing. Ku.
27. Skatt på dubbdäcksanvändning i tätort? Fi.
28. Gör Sverige i framtiden – digital kompetens. N.

Statens offentliga utredningar 2015

Systematisk förteckning

Arbetsmarknadsdepartementet

Tillämpningsdirektivet till
utstationeringsdirektivet – Del I [13]

Finansdepartementet

Värdepappersmarknaden
MiFID II och MiFIR. + Bilagor [2]
Ett svenskt tonnageskattesystem. [4]
En ny svensk tullagstiftning. [5]
Krav på privata aktörer i välfärden. [7]
Överprövning av upphandlingsmål m.m.
[12]
En ny ordning för redovisningstillsyn. [19]
En kommunallag för framtiden.
Del A + B. [24]
Skatt på dubbdäcksanvändning i tätort?
[27]

Försvarsdepartementet

Deltagande med väpnad styrka
i utbildning utomlands. En utökad
beslutsbefogenhet för regeringen. [1]

Justitiedepartementet

Med fokus på kärnuppgifterna. En an-
lägen anpassning av Polismyndig-
hetens uppgifter på djurområdet. [3]
En översyn av årsredovisningslagarna. [8]
En modern reglering
av järnvägstransporter. [9]
Lösöreköp och registerpant. [18]
Informations- och cybersäkerhet
i Sverige. Strategi och åtgärder för säker
information i staten. [23]
En ny säkerhetsskyddslag. [25]

Kulturdepartementet

Begravningsclearing. [26]

Miljö- och energidepartementet

Kunskapsläget på kärnavfallsområdet 2015.
Kontroll, dokumentation och finansie-
ring för ökad säkerhet. [11]

Näringsdepartementet

Attraktiv, innovativ och hållbar – strategi
för en konkurrenskraftig jordbruks-
och trädgårdsnäring. [15]
Ökat värdeskapande ur immateriella
tillgångar. [16]
Gör Sverige i framtiden – digital
kompetens. [28]

Socialdepartementet

Mer gemensamma tobaksregler.
Ett genomförande av tobaks-
produkt direktivet. [6]
Sedd, hörd och respekterad. Ett
ändamålsenligt klagomålssystem
i hälso- och sjukvården. [14]
För kvalitet – Med gemensamt ansvar. [17]
Trygg och effektiv utskrivning från slut-
envård. [20]
Mer trygghet och bättre försäkring.
Del 1 + 2. [21]

Utbildningsdepartementet

Rektorn och styrkedjan. [22]

Utrikesdepartementet

Gränser i havet. [10]