

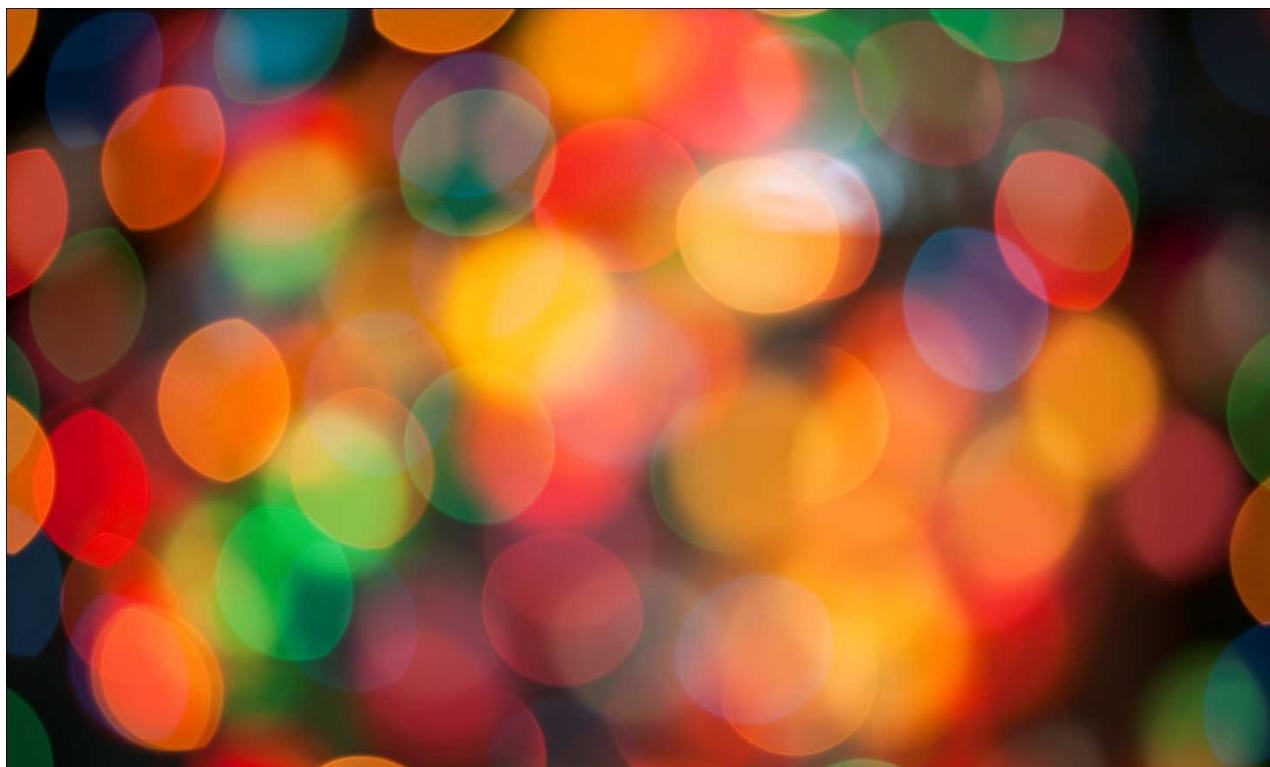
Avsedd för
Näringsdepartementet

Dokumenttyp
Rapport

Datum
April, 2011

KARTLÄGGNING

INSATSER FÖR ÖKAD ANVÄNDNING AV BREDBAND OCH INTERNET



KARTLÄGGNING INSATSER FÖR ÖKAD ANVÄNDNING AV BREDBAND OCH INTERNET

Version **4**
Datum **2011/04/18**
Utfört av **Johan Harvard, Mathias Blob**
Kontrollerad av **Jens Heed, Olov Wolf-Watz**

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1.	Inledning	1
1.1	Kartläggningens inriktningar och avgränsningar	2
1.2	Metod/genomförande	2
1.3	Utgångspunkter	3
1.4	Begrepp	5
2.	Bakgrund	6
2.1	Vilka använder inte bredband?	6
2.2	Varför har man inte bredband?	8
2.3	Internationell utblick	10
2.4	Vilka insatsbehov finns?	13
3.	Insatser för ökad användning av bredband och internet	15
3.1	Urval av politikområden i kartläggningen	15
3.2	Områden och avgränsningar	16
4.	Tillgänglighet	18
4.1	Aktörer inom området	18
4.2	Aktiviteter inom området	21
4.3	Resultat och effekter av aktiviteterna	24
5.	Skola	26
5.1	Aktörer inom området	26
5.2	Aktiviteter inom området	27
5.3	Resultat och effekter av aktiviteterna	29
6.	Arbetsmarknad	32
6.1	Aktörer inom området	32
6.2	Aktiviteter inom området	33
6.3	Resultat och effekter av aktiviteterna	37
7.	Företag	40
7.1	Aktörer inom området	41
7.2	Aktiviteter inom området	42
7.3	Resultat och effekter av aktiviteterna	48
8.	Folkbildning	50
8.1	Aktörer inom området	50
8.2	Aktiviteter inom området	51
8.3	Resultat och effekter av aktiviteterna	54
9.	E-förvaltning	56
9.1	Aktörer inom området	56
9.2	Aktiviteter inom området	57
9.3	Resultat och effekter av aktiviteterna	59
9.4	E-hälsa	59
10.	Analys	62
10.1	Geografisk spridning av satsningar	62
10.2	Huvudsaklig målgruppsinriktning i satsningar	64
10.3	Huvudsaklig inriktning på satsningar	65
10.4	Styrning av satsningar	67
10.5	Insatserna i förhållande till tidigare studier	69
10.6	Sammantagna kostnader och kostnadseffektivitet	70
10.7	Offentliga insatser för att främja internetanvändning – en uppgift för staten?	72
10.8	Sammanfattande analys	74
11.	Rekommendationer	76
11.1	Riktade och koordinerade insatser	76
11.2	Finansiera nationellt och utför lokalt/regionalt	76

11.3	Målgruppsanpassning	76
11.4	Främja det systematiska lärandet genom ökad resultat- och effektuppföljning	77
12.	Referenser	78

TABELL- OCH FIGURFÖRTECKNING

Tabell 1.1.	Kartläggningens uppgifter och huvudsakligt angreppssätt	2
Tabell 2.1.	Användning av internet och bredband, andel personer 16-74 år per region (Eurostat)	8
Tabell 2.2.	Skäl för att inte ha Internet hemma (SCB 2010:95-100)	9
Tabell 2.3.	Översikt typer av insatser för stimulerad användning av internet/bredband	11
Tabell 2.4.	Hinder och åtgärder som bedöms effektiva av forskningen	12
Tabell 2.5.	Procent av grupper som anger olika skäl för att sakna internetanslutning (SCB 2010:96-100)	13
Tabell 5.1.	Regional variation i befolkning 0-19 år som bor i kommuner med IT-strategi för skolan	29
Tabell 5.2.	Insatser inom IT i skolan (Skolverkets årsrapport 2010)	30
Tabell 6.1.	Regional fördelning av identifierade ESF-projekt	36
Tabell 6.2.	Resultat från policyanalys ESF	37
Tabell 6.3.	Typer av insatser som har framkommit under kartläggningens gång	38
Tabell 6.4.	Kopplingen mellan olika aktörer och insatsernas syfte	38
Tabell 7.1.	Internetanvändning hos företag med minst 10 anställda per NUTS1/2-region, andel (%) (Eurostat 2011)	40
Tabell 7.2.	Program för att öka användning av IT i små och medelstora företag (SIKA rapport 2007:6)	43
Tabell 7.3.	Förekomst av ERUF-policies för främjad IT/Internet-användning hos företag per region	45
Tabell 7.4.	Fördelning och finansiering av identifierade regionala projekt, per NUTS2-region (Källa: NYPS)	46
Tabell 7.5.	Fördelning och finansiering av identifierade projekt, per Axel (Källa: Projektdatabas LBU)	47
Tabell 7.6.	Fördelning och finansiering av identifierade projekt, uppdelat per övergripande syfte	47
Tabell 7.7.	Statistik kompetenshöjande insatser IT-utveckling, uppdelat per län (Källa: KOMPIS)	48
Tabell 8.1.	Digital delaktighet	53
Tabell 8.2.	Indikatorer och aktiviteter IKT-lyftet	54
Tabell 10.1.	Analys geografisk variation per politikområde	63
Tabell 10.2.	Analys variation målgrupper per politikområde	64
Tabell 10.3.	Analys variation inriktning av insatser per politikområde	66
Tabell 10.4.	Analys variation i styrning av insatser i respektive politikområde	68
Tabell 10.5.	Sammanställning identifierade offentliga utgifter, 2007-2010 (se appendix för detaljer)	70
Figur 1.1.	Förutsättningar för användning av internet/bredband	3
Figur 1.2.	Schematisk logikkedja över hur användning av internet/bredband skapar nytta	4

Figur 2.1. Andel svenskar med bredbandsuppkoppling (.se 2010:62)	6
Figur 2.2. Andel med internet hemma uppdelat efter ålder (SCB 2010:93)	7
Figur 2.3. Skillnader mellan olika grupper i åldern 16-74 år som har internetanslutning (SCB 2010:94)	7
Figur 6.1. Delmål bakom de insatser som genomförs	34
Figur 6.2. Målgrupper för de kommunala insatserna	35
Figur 6.3. Fördelningen av ESF-medel	36
Figur 6.4. Bedömer du att de genomförda insatserna har varit framgångsrika?	37
Figur 7.1. Sveriges län och strukturfondsregioner	41
Figur 8.1. Fördelning deltagare i studiecirkel	53
Figur 10.1. Schematisk logikkedja över hur användning av internet/bredband skapar nytta	75

1. INLEDNING

I december 2010 fick Ramböll Management Consulting i uppdrag av Näringsdepartementet att genomföra en kartläggning av offentligt stödda insatser som genomförts under 2007-2010 med syfte att öka användningen av internet. Denna rapport utgör en slutredovisning av kartläggningsuppdraget.

Den 2 november 2009 beslutade Regeringen om *Bredbandsstrategi för Sverige* (N2009/8317/ITP). Genom bredbandsstrategin tydliggjorde regeringen den politiska inriktningen i den svenska bredbandspolitiken. Det övergripande målet med politiken är att Sverige ska ha bredband i världsklass. Utgångspunkten är att en hög användning av IT och internet är bra för Sverige både vad gäller tillväxt, konkurrenskraft och innovationsförmåga. Det bidrar till utvecklingen av ett hållbart samhälle och hjälper till att möta utmaningar i form av en ökad globalisering, klimatförändringar och en åldrande befolkning i ett glest bebyggt land.

I syfte att kunna uppnå detta krävs att det finns tillgång till bredband med hög överföringshastighet i hela landet – målet är att 90 procent av alla hushåll och företag i Sverige har tillgång till bredband om minst 100 Mbit/s år 2020. Samtidigt bör samtliga hushåll och företag ha goda möjligheter att *använda sig* av elektroniska samhällstjänster och service via bredband, då allt fler tjänster i samhället blir digitala - att kunna ha en fungerande vardag anses i grunden vara en demokrati- och rättighetsfråga.

Från olika undersökningar har det visat sig att trots stora satsningar på att bygga ut infrastrukturen för bredband, finns det fortfarande många som aldrig har använt bredband eller bredbandstjänster, och de som använder det i mycket liten utsträckning. Det har genomförts ett stort antal offentligt stödda initiativ med syfte att öka möjligheterna att använda bredband och bredbandstjänster. Hitintills har det dock inte funnits någon bild av insatsernas omfattning, effekter eller kostnader. Utan samlad kunskap om vad som gjorts och hur det fungerat är det svårt att utforma fortsatta insatser och strategier.

Denna kartläggning syftar till att ge en översikt över vilka offentligt stödda insatser som genomförts för att främja användning av bredband. Kartläggningen har vidare följande delsyften:

- Lista de offentligt stödda åtgärder som de senaste fyra åren initierats för att öka användningen av bredband samt tentativt start- och slutår för insatserna.
- Kategorisera dessa åtgärder på lämpligt sätt för att få en systematisk översikt exempelvis i form av vilka grupper som aktiviteterna varit inriktade mot eller åtgärdernas funktioner.
- Kvantifiera hur mycket offentligt stöd som gått in i åtgärderna.
- Sammanfatta – aktivitet för aktivitet - de effekter som kunnat estimeras till dagens datum.
- Ge en samlad bedömning av effekten av avslutade aktiviteter samt bedöma aktiviteternas kostnadseffektivitet.
- Med utgångspunkten i att det är en uppgift för marknadsaktörer att driva utvecklingen av elektroniska kommunikationstjänster och göra investeringar i infrastruktur för bredband bör även det statliga åtagandet belysas.

1.1 Kartläggningens inriktningar och avgränsningar

Följande kan nämnas om kartläggningens inriktning

- Kartläggningen omfattar offentligt finansierade eller delfinansierade insatser som syftar till att främja användning av internet och bredband.
- Kartläggningen syftar inte till att identifiera och inkludera samtliga insatser som genomförts.
- Med främja användning av internet och bredband avses att personer/organisationer som ännu inte använder internet/bredband ska börja använda det, alternativt att personer/organisationer som redan använder internet/bredband ska använda det mer.
- I viss mån inkluderas ideellt finansierade insatser då de tydligt görs för att främja allmännyttan.
- I viss mån inkluderas "möjliggörande" insatser, som inte direkt syftar till att främja användning av internet/bredband – men som konkret gör det möjligt att genomföra fler/större/bättre offentliga insatser för att främja användning av internet/bredband.
- Kartläggningen omfattar inte forskning, utan fokuserar på insatser som syftar till att åstadkomma en förändring hos en målgrupp på ett mer direkt sätt än vad forskning normalt gör.

1.2 Metod/genomförande

Kartläggningen har genomförts i fyra faser. I *uppstartsfasen* preciserades uppdraget i samarbete med uppdragsgivaren, vad gäller centrala frågor såsom omfattade politikområden och avgränsningar. En plan för det fortsatta genomförandet nedtecknades och stämades av med uppdragsgivaren. Under fasen *datainsamling* genomfördes därefter en omfattande datainsamling för att kartlägga genomförda insatser inom sex breda politikområden. Datainsamlingen bestod bland annat av mycket omfattande dokumentstudier, ett stort antal intervjuer, omfattande registerutdrag och en enkätundersökning. Parallellt med datainsamlingen fördes en dialog med uppdragsgivaren kring avvägningar och utmaningar. När en god bild av genomförda insatser erhållits för varje område påbörjades analysen och arbetet med att föra samman material och analys i en rapport.

Tabell 1.1. Kartläggningens uppgifter och huvudsakligt angreppssätt

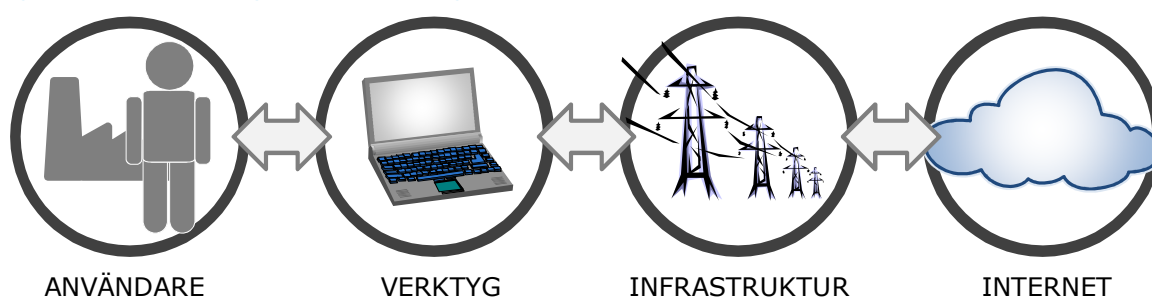
#	Uppgift	Angreppssätt
1	Lista de offentligt stödda åtgärder som de senaste fyra åren initierats för att öka användningen av bredband samt tentativt start- och slutår för insatserna.	Kartläggning, per politikområde, av åtgärder initierade 2007-2010, med utgångspunkt ifrån centrala aktörer och därefter i möjligaste mån perifera aktörer.
2	Kategorisera dessa åtgärder på lämpligt sätt för att få en systematisk översikt exempelvis i form av vilka grupper som aktiviteterna varit inriktade mot eller åtgärdernas funktioner.	Åtgärder har framför allt klassificerats utifrån syfte och målgrupp. Ett antal typiska syften har identifierats utifrån en internationell utblick.
3	Kvantifiera hur mycket offentligt stöd som gått in i åtgärderna.	I möjligaste mån har uppgifter om kostnader per åtgärd samlats in.
4	Sammanfatta – aktivitet för aktivitet - de effekter som kunnat estimeras till dagens datum.	I första hand har effektutvärderingar eftersökts, därefter någon form av resultatuppföljning, i sista hand subjektiva bedömningar av insatta personer.
5	Ge en samlad bedömning av effekten av avslutade aktiviteter samt bedöma aktiviteternas kostnadseffektivitet.	Utifrån insamlad data om kostnader och resultat/effekter presenteras där det är möjligt effekter av aktiviteter, och dess kostnadseffektivitet.
6	Med utgångspunkten i att det är en uppgift för marknadens aktörer att driva utvecklingen av elektroniska kommunikationstjänster och göra investeringar i infrastruktur för bredband bör även det statliga åtagandet belysas.	Analyseras med utgångspunkt från kartläggningens resultat

Kartläggningen har ställts inför ett antal utmaningar under tiden för genomförandet. Utmaningarna har bland annat legat i avsaknad av utvärderingar och svårigheter att uppskatta kostnader för vissa insatser. Av denna anledning har samtliga ovanstående uppgifter inte kunnat lösas till fullo. Exempelvis har mycket få insatser utvärderats, och de som har utvärderats har inte utvärderats med rigorösa effektivvärderingsmetoder. Det har inte varit möjligt att utifrån ett fåtal observationer dra slutsatser om vilka typer av insatser som är kostnadseffektiva eller ej, men det har i vissa fall gått att resonera kring om insatser varit effektiva eller inte.

1.3 Utgångspunkter

Kartläggningen har utgått ifrån ett grundläggande antagande om att ett inte oansenligt antal komponenter måste finnas på plats och samspela för att användning av internet/bredband ska kunna åstadkommas. De delar som måste finnas på plats för att användning ska kunna komma till stånd sammanfattas förenklat i nedanstående bild som utvecklats som en syntes med utgångspunkt i den internationella forskningsöverblick som genomförts under kartläggningen.

Figur 1.1. Förutsättningar för användning av internet/bredband



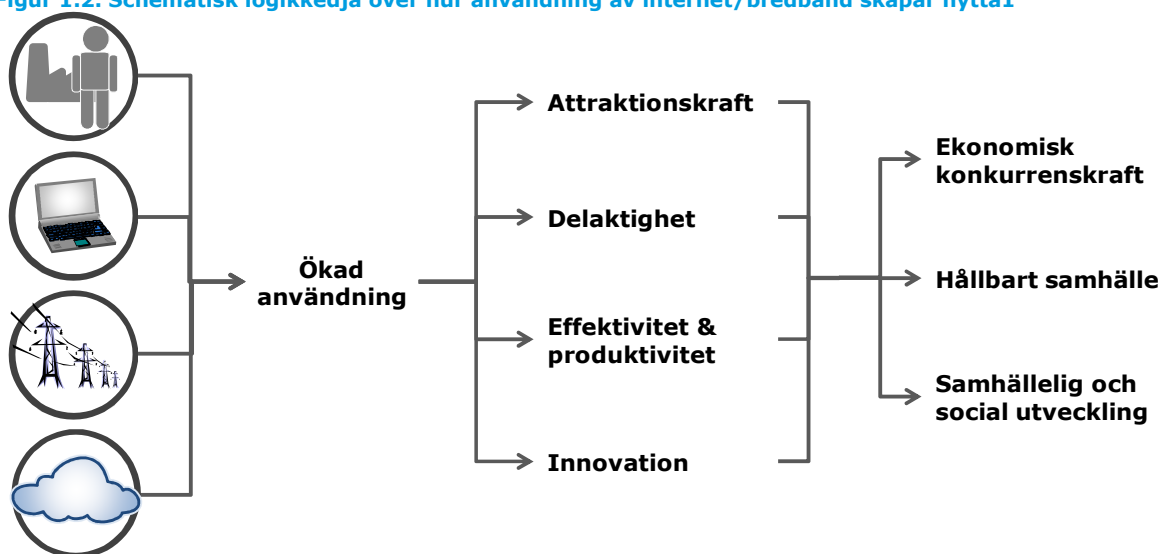
Användare av internet måste finnas, och dessa individer eller organisationer måste ha ett intresse och en förmåga för att användning ska kunna ske. Därtill måste användarna ha tillgång till de verktyg som krävs för att få tillgång till internet, och dessa verktyg måste specialanpassas för att fungera för vissa grupper (exempelvis funktionshindrade). För att åtkomst till internet ska vara möjlig krävs infrastruktur, där högre bandbredd och fler åtkomstpunkter innebär ökade möjligheter att ta del av och nyttja allt fler tjänster på internet. En hög överföringskapacitet är därför önskvärd för att maximera möjligheterna för användare att utnyttja tjänster på internet. Om inte tillräckligt intressanta tjänster erbjuds på internet spelar det dock ingen roll hur väl utbyggd infrastrukturen är, eller hur goda verktyg för internetåtkomst som finns tillgängliga – utan ett relevant innehåll kommer inte användare att se nyttan i att använda internet och det saknas tillräckliga incitament att göra detta. Därför är det av yttersta vikt att innehållet på internet är av god kvalitet och erbjuder möjligheter för allt. Det måste därmed också vara anpassat för alla, inklusive grupper med särskilda behov, för att dessa ska kunna se nyttan i användandet och handla utifrån sina beslut att också själva ta fasta på detta användande.

Det är vidare viktigt att betona att användning av internet eller bredband i sig inte är värdefullt, utan det är när internet används som ett verktyg som bidrar med nytta som det skapar värde. Användningen kan också differentieras – det är skillnad mellan enkla användningsområden såsom e-post, och avancerade områden såsom användning av e-handelssystem. Det är också skillnad på samhällsnyttan i att som privatperson använda tex en myndighets e-tjänster istället för att ringa på telefon jämfört med att driva ett företag som säljer tjänster vilka bygger på möjligheten för stor bandbredd (tex TV-on-demand). Det innebär också att olika former av användning kan medföra olika värden för samhället.

Som tidigare har nämnts framgår av den svenska bredbandsstrategin att en hög användning av IT och internet är bra för Sverige. Det är också tydligt att en ökad användning inte har ett egenvärde i sig utan kan sägas vara till nytta för samhället i den utsträckning den bidrar till vissa specifika samhällsliga värden. Det kan på kortare sikt handla om attraktionskraft, delaktighet, effektivitet/produktivitet och innovation. På längre sikt handlar det om ekonomisk konkurrenskraft, samhällslig och social utveckling samt ett hållbart samhälle och ökad demokrati. Med andra ord kan en ökad användning av internet sägas vara motiverad endast i fall där den bidrar till något av dessa värden.

En ökad användning av internet/bredband medför inte per automatik ett bidrag till samtliga samhällsliga värden av det enkla skälet att en ökad användning kan betyda många olika saker beroende på vem som ökar sin användning, syfte, innehåll, omfattning av den ökade användningen etc. Av detta följer att olika typer av användning kan medföra olika typer av nyttor för individer, organisationer och för samhället. Det finns dessutom möjlighet att använda bredband även för saker som på ett negativt sätt bidrar till samhället, tex genom att via internet sprida kriminell information eller som ett forum för mobbing. Samhällsliga insatser bör således, för att bidra till en maximal nytta, anpassas beroende på vilket samhällsligt värde som man avser att stärka. De olika nyttorna som användning av internet kan bidra till illustreras förenklat i nedanstående figur.

Figur 1.2. Schematisk logikkedja över hur användning av internet/bredband skapar nytta¹



Figuren ovan fungerar som ett analytiskt ramverk för förståelsen av insatser i rapporten och dess huvudsakliga principer kan sammanfattas på följande sätt:

- En ökad användning är villkorad av faktorer som relaterar till användares attityder/kompetens, verktyg avseende utrustning för att komma i kontakt med internet, infrastruktur såväl som utbudet av tjänster på internet
- En ökad användning har endast ett värde om den bidrar till nyttor på samhällsnivå
- En ökad användning kan bidra till olika värden beroende på vem som ökar sin användning

Det är därtill viktigt att göra en distinktion mellan insatser som syftar till att få fler personer att börja använda internet/bredband över huvud taget, till att få befintliga användare att använda internet/bredband mer. Det är troligt att valet mellan dessa inriktningar påverkar hur stora samhällsekonomiska effekter som kan skapas, men det är troligtvis svårare att motivera ett statligt åtagande vad gäller främjande av ökad användning hos befintliga användare, jämfört med främjande av användning bland de som idag inte använder internet/bredband alls.

Utifrån denna schematiska bakgrundsanalys har kartläggningen tagit avstamp. Kartläggningen omfattar insatser som riktat sig till områden i figuren, bortsett från infrastruktur. Inom respektive avsnitt undersöks vilka offentligt finansierade insatser som har genomförts för att främja användningen, genom att adressera hinder eller verka pådrivande i utvecklingen inom något av de tre studerade områdena (användare, verktyg och internet). I den samlade analysen i slutet av rapporten används modellen igen i sin helhet för att kunna erbjuda en komplett analys där varje enskilt område analyseras utifrån tanken om ett samhälligt mervärde av ökat användande av internet och bredband.

¹ Utvecklad figur utifrån Bredbandsforum (2010) "Är bredband till nytta för samhället?"

1.4 Begrepp

I rapporten används flera begrepp som kan tjäna på att förklaras ytterligare. *Internet* är ett globalt datornätverk som användare kan använda för att komma åt webbsidor (genom world wide web), skicka e-post och nyttja andra onlinetjänster. Internet kan komma åt med olika tekniker (accesstekniker), och dessa teknikers bandbredd varierar från smalt (t.ex. 56Kbit-modem) till brett (t.ex. fiberanslutning). *Bredband* kan definieras som infrastruktur som möjliggör hög kapacitetsöverföring av elektroniskt innehåll. Bredband möjliggör med andra ord användning av digitala tjänster. För att tjänsterna ska fungera på ett bra sätt krävs i realiteten en specifik miniminivå i överföringskapacitet.² Ingen universellt accepterad definition för vad som utgör "bredband" finns, men i regeringens bredbandsstrategi specificeras exempelvis målet att 90 procent av Sveriges hushåll ska ha tillgång till bredband med 100Mbit/s kapacitet år 2020.

Idag underlättas tillgången till merparten av det material och de tjänster som finns på internet av bredband.³ Insatser som syftar till att främja användning av internet kan därför i hög grad sägas bidra till att främja användning av bredband. Av denna anledning används dessa begrepp synonymt i denna kartläggning.

IT är en förkortning av informationsteknik, och är enligt Nationalencyklopedin ett samlingsbegrepp för de tekniska möjligheter som skapats genom samverkan mellan datorteknik och telekommunikation. Ökad användning av IT är således starkt sammankopplat med ökad användning av internet, men inte fullständigt eftersom det exempelvis fortfarande finns mängder av IT-system som inte är beroende av internet. Eftersom IT-användning idag i mycket hög utsträckning förknippas med kommunikation över internet, utgår kartläggningen från att ökad IT-användning i hög grad bidrar till ökad internetanvändning.

² Bredbandsforum (2010) Konceptet Bredband – Promemoria (2010-11-01). Tillgänglig genom <http://www.bredbandivarldsklass.se/PageFiles/19/Konceptet%20bredband%2020101101%20FINAL.pdf>

³ PTS (2010) Bredbandskartläggning 2009

2. BAKGRUND

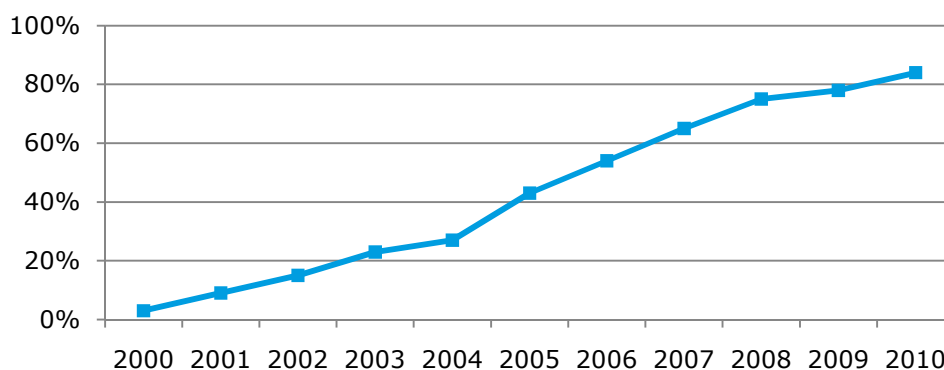
Det offentliga Sverige har under lång tid satsat omfattande resurser på att främja användningen av internet och bredband. De offentliga satsningarna bedöms också vara en viktig anledning bakom att Sverige idag är det land i världen med högst andel internetanvändare.⁴ Trots detta saknar 15 procent av befolkningen mellan 16 och 74 år fortfarande en bredbandsuppkoppling i hemmet – motsvarande mer än en miljon personer.⁵

I detta avsnitt undersöks vilka det är som inte använder bredband eller internet, och varför de väljer att inte ta del av den digitala utvecklingen. De svenska uppgifterna kompletteras därtill av en internationell utblick. Slutligen diskuteras vad dessa uppgifter innebär för vilka behov som finns av ytterligare insatser.

2.1 Vilka använder inte bredband?

Bredband är rent infrastrukturmässigt tillgängligt för praktiskt taget samtliga svenska hushåll och arbetsplatser.⁶ Spridningen av bredband har sedan år 2000 varit mycket kraftig, men fortsatt saknar cirka 15 procent av befolkningen – mer än en miljon personer – bredbandsanslutning i hemmet trots att möjligheten till detta finns.⁷

Figur 2.1. Andel svenskar med bredbandsuppkoppling (.se 2010:62)



Detta är dock inte liktydigt med att 15 procent helt saknar internet hemma, då 92 procent av befolkningen mellan 16 och 74 år uppger att de har internet i hemmet via bredband *eller* annan anslutning.⁸

När man tittar på tillgång till *internet* (snarare än *bredband*) blir ålderskillnaden mellan olika grupper påtaglig. Praktiskt taget samtliga personer i åldersgrupperna mellan 16 och 45 år har internet hemma medan medborgare mellan 65 och 74 år betydligt oftare saknar internet i hemmet.

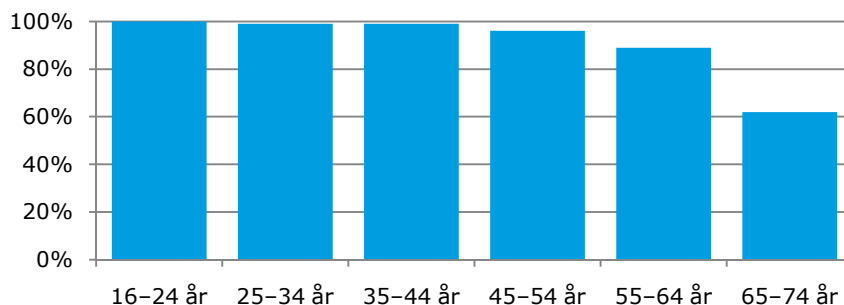
⁴ Stiftelsen .se 2010:15

⁵ SCB 2010:93

⁶ PTS 2010:30

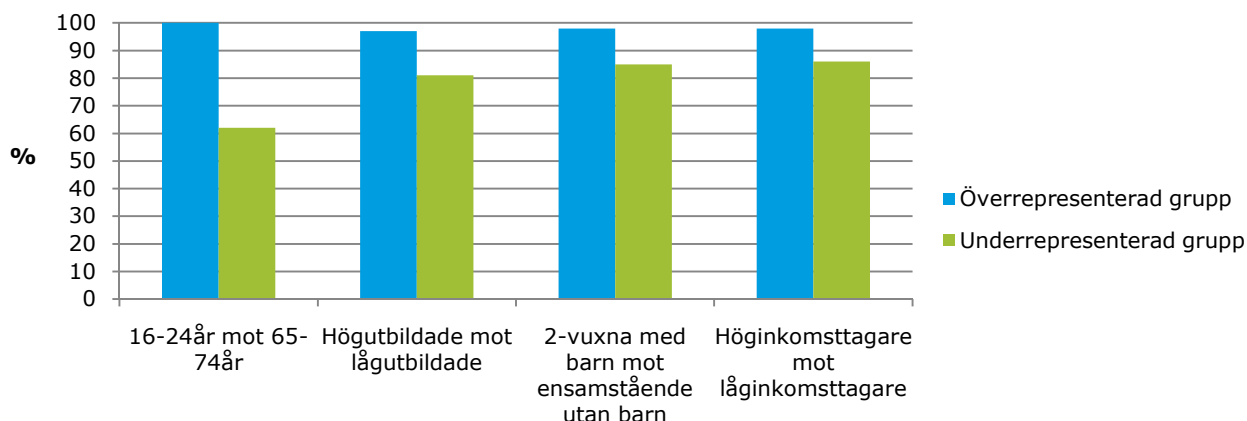
⁷ .se 2010:62, SCB 2010:93

⁸ SCB 2010:94

Figur 2.2. Andel med internet hemma uppdelat efter ålder (SCB 2010:93)

Studeras befolkningen istället uppdelade efter sysselsättning visar det sig att 95 procent eller mer av befolkningen inom samtliga grupper har internetanslutning, undantaget "Pensionärer och andra" där 70 procent uppger att de har internet hemma.⁹

Ett resultat som tydligt är kopplat till ålderskillnaderna är skillnader mellan olika familjesituationer. Ensamstående personer saknar i avsevärt högre utsträckning både bredband och internet. Om hushållet innehåller barn försvinner denna skillnad. Familjer med två vuxna och hemmavaraande barn har istället bredband och internet i betydligt högre utsträckning än resten av befolkningen.¹⁰ Detta går dels att tolka som ett utslag av att gruppen ensamstående generellt sett är äldre och dels som att barn påverkar hushållet att skaffa bredband.

Figur 2.3. Skillnader mellan olika grupper i åldern 16-74 år som har internetanslutning (SCB 2010:94)

Det är också viktigt att komma ihåg att statistiken från SCB (såväl som den från Eurostat) utesluter personer över 74 år. Då andelen anslutna till internet tydligt minskar bland äldre personer är det rimligt att tro att denna grupp är anslutna till internet i åtminstone lika låg grad som de mellan 65 och 74 år (57 procent).¹¹

En faktor som samvarierar i högre grad med bredbandsuppkoppling än med internetuppkoppling är kön. Kvinnor är anslutna till internet i lika hög utsträckning som män (91 procent för kvinnor mot 92 procent för män) men kvinnor har bredband i lägre grad än män (82 procent för kvinnor mot 87 procent för män).¹² Detta tyder på att kvinnor inte ser lika stora fördelar med den högre bandbredd som bredband erbjuder. Skillnaderna mellan män och kvinnor blir också avsevärt större i grupper som har låg anslutningsgrad, ett resultat som är som allra mest tydligt gällande äldre personer.

Även utbildningsnivå samvarierar med anslutningsgraden. Personer med eftergymnasial utbildning har i betydligt högre grad bredband/internet än personer med förgymnasial utbildning, sam-

⁹ SCB 2010:93-94

¹⁰ SCB 2010:93-94

¹¹ SCB 2010:93

¹² SCB 2010:93-94

bandet är särskilt starkt vad gäller bredbandsuppkoppling. Inkomstnivåerna samvarierar med anslutningsgraden i aningen lägre utsträckning än utbildning.¹³

Utifrån regional statistik från Eurostat kan också utläsas att tillgången till och användningen av internet och bredband varierar mellan olika regioner. Andelen individer (mellan 16-74 år) med tillgång till bredband i hemmet varierar mellan 75 och 87 procent, en spridning på 12 procentenheter. De mer avancerade användarna av internet tycks också följa en regional variation, där fler återfinns i Stockholm och färre i norrlandsregionerna.

Tabell 2.1. Användning av internet och bredband, andel personer 16-74 år per region (Eurostat)

		Alla i hushållet har tillgång till internet hemma	Tillgång till bredband hemma	Aldrig använt en dator	Har under de tre senaste månaderna använt en Internet minst en gång per vecka	Har under förra året köpt/beställt varor/tjänster via Internet för privat bruk
SE11	Stockholm	91%	87%	4%	92%	70%
SE12	Östra Mellansverige	88%	82%	4%	89%	65%
SE21	Småland med öarna	84%	78%	7%	86%	63%
SE22	Sydsverige	89%	84%	5%	87%	66%
SE23	Västsverige	89%	83%	4%	89%	65%
SE31	Norra Mellansverige	86%	80%	6%	86%	63%
SE32	Mellersta Norrland	86%	75%	8%	85%	60%
SE33	Övre Norrland	86%	79%	6%	84%	63%

2.2 Varför har man inte bredband?

Idag har praktiskt taget samtliga svenska hushåll möjlighet att få en bredbandsuppkoppling.¹⁴ Trots detta saknar ca 15 procent av Sveriges befolkning mellan 16 och 74 år bredband i hemmet.¹⁵ För att kunna avgöra vilka åtgärder som är effektiva för att nå dessa 15 procent behöver man strukturera skälen till varför människor inte skaffar internet. Mätningar och litteratur lyfter fram följande skäl: kostnad för dator är för hög, kostnaden för abonnemang är för hög, upplever värdet som lågt, bristande kunskaper samt att man redan har tillgång till bredband. Ytterligare skäl som undersökts är exempelvis fysiska funktionshinder och integritets- och säkerhetsskäl.¹⁶

¹³ SCB 2010:93

¹⁴ PTS 2010:11,30: 1500 hushåll saknade 2009 möjligheten att skaffa bredband vilket innebär 99,97% av samtliga hushåll (givet beräkningsmodellen använd i PTS 2010)

¹⁵ SCB 2010:93

¹⁶ bl. a. SCB 2010, Hauge & Prieger 2009

Tabell 2.2. Skäl för att inte ha Internet hemma (SCB 2010:95-100)

Skäl ¹⁷	Andel av befolkningen (16-74 år)	Antal av befolkningen (16-74 år)
Kostnaden för dator för hög	2%	163 000
Kostnaden för bredband för hög	2%	150 300
Bristande värde		
• Behöver inte Internet	5%	345 400
• Vill inte ha Internet	4%	286 000
Bristande IKT-kunskaper	3%	204 700
Redan tillgång till Internet	3%	197 200
Fysiskt funktionshinder	<1%	14 400
Integritets- och säkerhetsskäl	1%	42 600

2.2.1 Saknar dator

Användning av internet kräver tillgång till avancerad elektronisk utrustning, oftast i form av en dator. I internationella undersökningar visar sig bristande tillgång till dator vara en viktig faktor som varierar mellan att förklara en fjärdedel till en tredjedel av frånvaron av bredband.¹⁸ I Sverige anger 2 procent (163 000 personer) av de mellan 16 och 74 år att de inte har internet på grund av att utrustningen är för dyr, och 76 procent av dessa tjänar under 25 000 kr i månaden.¹⁹

Dator och internetuppkoppling ingår idag inte i den nationella försörjningsstödsnormen. Detta ökar risken att internetuppkoppling väljs bort av kostnadsskäl.

2.2.2 Kostnader för bredband är för hög

En närbesläktad faktor är kostnaden för själva bredbandet. Kostnaden för bredband har sjunkit kraftigt under de senaste åren, idag finns rikstäckande erbjudanden om bredband för 218 kr i månaden, vilket är en minskning med 42 procent sedan 2004.²⁰ Trots att kostnaderna för bredband har minskat så uppger 2 procent av svenskarna mellan 16 och 74 år (150 300 personer) att de inte har internet på grund av abonnemangskostnaden. Precis som med kostnaden för utrustning är detta en faktor som har betydelse främst för de som tjänar under 25 000 kr i månaden.²¹

2.2.3 Brist i upplevt värde

Det vanligaste skälet till att inte skaffa bredband är att man inte vill ha (4 procent, 286 000 personer) eller inte anser sig behöva (5 procent, 345 400 personer) internet²². De äldsta personerna i SCB:s undersökning (65-74 år) är kraftigt överrepresenterade i båda kategorierna med 17% respektive 21%. I svenska studier upptäcker man också, till skillnad från i amerikanska, en tydlig ekonomisk skiljelinje.²³

Dessa individer upplever alltså att värdet med bredband inte överstiger kostnaden. Detta går att tolka som antingen ett rationellt val av medvetna konsumenter eller ett utslag av bristfällig information.

2.2.4 Bristande IT-kunskaper

I studier från andra länder har bristfällig digital läskunnighet bedömts som ett problem som främst berör vissa specifika grupper. Därför har insatser främst inriktats på äldre personer, personer med låga inkomster och låg utbildning.²⁴ Enligt SCB upplever 3 procent, motsvarande

¹⁷ Svartalternativen utesluter inte varandra

¹⁸ Hauge & Prieger 2009:11-12

¹⁹ SCB 2010:98

²⁰ PTS 2008:68

²¹ SCB 2010:98

²² Det var i undersökningen möjligt att svara ja på flera av de alternativ som erbjöds. Detta gör att andelen som anger något av skälen "Vill inte ha Internet" eller "Behöver inte internet (p.g.a att det inte är intressant, användbart)" inte nödvändigtvis uppgår till 9%.

²³ SCB 2010:96-97, Hauge & Prieger 2009:15-16

²⁴ Hauge & Prieger 2010:12-13

204 700, av personerna mellan 16 och 74 år att de inte har tillräckliga kunskaper för att utnyttja en internetuppkoppling.²⁵

Det finns i den svenska statistiken avseende digital läskunnighet en tydlig överrepresentation av främst äldre och lågutbildade personer. Av samtliga som uppger bristande kunskap om internet som anledning för varför de inte har internet hemma, utgörs 70 procent (143 000 personer) av pensionärer. Även inkomst är en tydlig skiljelinje - 61 procent av alla som uppger detta skäl (125 800 personer) utgörs av personer med låg inkomst.²⁶

2.2.5 Redan tillgång till bredband

En intressant grupp är de cirka 3 procent (197 200 personer) av befolkningen mellan 16 och 74 år som inte skaffar bredband hemma på grund av att de har bredband någon annanstans, exempelvis hos vänner, på arbetet eller på bibliotek.²⁷ Detta är en grupp som har digital läskunnighet och som använder internet men inte bedömer mervärdet i en egen internetuppkoppling som tillräckligt stort. Det är intressant att notera att arbetslösa är överrepresenterade med tre gånger genomsnittet för både hela befolkningen och anställda. Noterbart är att gruppen som anger att de redan har tillgång till internet och därför inte skaffar det hemma är den enda gruppen utan internet hemma där äldre inte är kraftigt överrepresenterade.²⁸

2.2.6 Andra skäl

Mindre delar i befolkningen anför också andra skäl för varför de har valt att inte ha internet i hemmet. Bland annat handlar det om personer med fysiskt handikapp, som totalt utgör 14 400 personer bland befolkningen i åldrarna 16-74. Dessa individer utgörs uteslutande av pensionärer (inkl förtidspensionerade och liknande). Totalt uppger även 42 600 individer att de inte har internet hemma på grund av integritets- och säkerhetsskäl. Framför allt framförs denna anledning av personer med endast förgymnasial utbildning.

2.3 Internationell utblick

Föreliggande kartläggning av satsningar på ökat internetanvändande i Sverige har även vänt sig till den internationella scenen för att hämta information och kunskap om vilka de "stora" frågorna är i andra länder och i andra sammanhang när det gäller insatser för att öka internetanvändandet. Syftet med denna exposé har inte varit att reproducera en redan befintlig kunskapsmassa för en svensk publik, utan snarare att skapa ett underlag till bedömning av de insatser som görs i en svensk kontext och om möjligt lyfta blicken och hitta lärande erfarenheter från andra kontexter. Den summariska redovisning som följer nedan ger en övergripande bild av vad forskning och erfarenheter från andra länder och sammanhang har att delge en svensk kontext.

2.3.1 Hinder för ökat internetanvändande internationellt

I ett internationellt perspektiv ligger Sverige i framkant av utvecklingen av infrastruktur och teknik. Sveriges nationella statistik över tillgång till och användande av internet ligger i topp internationellt tillsammans med länder som Korea och övriga Nordiska länder. Här skiljer sig dessa länder avsevärt från situationen i länder som Australien och Storbritannien. Denna skillnad gäller både *utbud* och *efterfrågan*. Detta begreppspar återkommer som en central dikotomi i den internationella forskningen på området där utbud berör frågor kring tillgång till infrastruktur, teknik och utrustning som möjliggör användande av internet, medan efterfrågan berör frågor som rör användarens upplevda behov av och intresse av att använda sig av internet.

I forskningen internationellt talar man om offentliga insatsers stimulering av respektive område. I tabellen nedan har vi listat dessa två typer av offentlig stimulering – *Utbudsstimulering* och *Efterfrågestimulering*. Dessa båda stimuleringstyper adresserar lite olika hinder och har lite olika syften. I genomgång av studier och forskning genomförda i andra länder framkommer det att det i huvudsak finns fyra hinder för ökat användande av internet. Dessa fyra är:

²⁵ SCB 2010:100

²⁶ SCB 2010:100

²⁷ SCB 2010:95

²⁸ SCB 2010:95

- Kostnad för bredband
- Tillgång till egen dator
- Digital läskunnighet (e-inkludering)
- Upplevd nytta med bredband/internet

Tabell 2.3. Översikt typer av insatser för stimulerad användning av internet/bredband

TYP	Offentlig insats	Syfte	Adresserar hinder
Utbudsstimulering	Utbyggnad bredband	Ge fler tillgång till bredband	Kostnad för bredband <ul style="list-style-type: none"> • Brist på tillgång • Regionala skillnader • Stad/landsbyggd
	Stöd till teknikutveckling	Bidra till fler produkter för anslutning till bredband	Tillgång till dator <ul style="list-style-type: none"> • Brist på funktion • Bristande anpassning till behov
	Subventioner till abonnemang	Ge fler möjlighet att abonnera på bredband	Kostnader för bredband <ul style="list-style-type: none"> • Socioekonomiska • Brist på konkurrens
	Subventioner till utrustningsköp	Ge fler möjlighet att använda internet via bredband	<ul style="list-style-type: none"> • Som ovan
	Stöd till tjänsteutveckling	Göra fler tjänster tillgängliga via bredband	Tillgång till dator <ul style="list-style-type: none"> • Bristande funktion • Bristande anpassning till behov
Efterfrågestimulering	Medvetandegörande	Göra breda massor medvetna om potential och innehåll	Upplevd nytta med bredband <ul style="list-style-type: none"> • Bristande kunskap om potential/funktion • Kunskapströskel
	Tillgängliggöra utbildning i användande	Skapa förutsättningar för nya användare att utbilda sig i närområde	Digital läskunnighet <ul style="list-style-type: none"> • Svårnåbara grupper • Både utbud och efterfrågan är problem • Bristande kompetens
	Målgruppsanpassad utbildning/kampanjer	Göra utbildning i användande anpassat efter målgrupps behov	Upplevd nytta med bredband <ul style="list-style-type: none"> • Bristande upplev nytta
	Utbildning i generellt användande	Genomföra utbildningar i användande inom ramen för andra utbildningsformer	Digital läskunnighet <ul style="list-style-type: none"> • Bristande användbarhet
	E-förvaltning	Skapa ett incitament till att använda sig av internet i kontakt med det offentliga	Upplevd nytta med bredband <ul style="list-style-type: none"> • Bristande upplev nytta
	Kvalitetsutveckling av bredband	Göra upplevelsen av internetanvändning mer positiv genom god kvalitet.	<ul style="list-style-type: none"> • Som ovan

Som framgår av tabellen har respektive offentlig insats varierande syften, och de adresserar i sin tur något olika hinder. I de fall det har genomförts större utvärderingar av nationella och regionala program förekommer det delade meningar om vilken typ av stimulering som ger bäst effekt. Anledningen är dels att det finns relativt mycket forskning och utvärdering gällande utbudsstimuleringens effekter på internetanvändande och mycket lite gällande efterfrågestimulering. Det enkla svaret skulle då vara att påstå att utbudsstimulering är den effektiva vägen fram. Emeller-

tid visar en hel del studier att det finns en gräns för hur långt man kan nå med offentlig stimulering inom detta område, dock är det en grundförutsättning för att kunna genomföra satsningar på efterfrågesidan.

Ser vi till de fyra huvudsakliga hindren som återkommer i all forskningslitteratur, kan vi notera att de två första hindren adresseras huvudsakligen med utbudsstimulering och de två senare med efterfrågestimulering. Flera studier av program och projekt som drivits i syfte att stimulera efterfrågan lyfter fram den goda effekt dessa program har om de även tar utbudsstimulering i beaktande. Detta kan ske både i form av att kontrollera för hur långt en region kommit i utbyggnad av bredband för att veta var insatser ska sättas in i relation till att skapa större efterfrågan.

2.3.2 Vilka åtgärder fungerar?

Som vi har varit inne på i diskussionen kring hinder i föregående del finns det en splittrad bild av vilka insatser som ger "bäst" resultat i syfte att nå ökat användande av internet. Oavsett om vi tar ställning för eller mot ett fokus på utbudsstimulering eller efterfrågestimulering är det uppenbart att båda behöver adresseras för att nå framgång med de offentliga programmen eller projekten. Den internationella forskningen är även rörande överrens om att program och insatser som tar bäring på båda dessa typer av stimulering når längst. Exempel som återkommer är Korea och i vissa fall även Sverige. I fallet med Korea lyfter man fram stora nationella program för att i princip arbeta med samtliga områden i Tabell 2.3 ovan.

Ser vi till mer konkret utformning av program och projekt är det tydligt att det finns en fördel med lokala projekt framför nationella program i det att de lokala satsningarna tenderar att vara mer användarorienterade och därmed adressera reella behov och grupper med störst behov. Studier från flera länder tyder på att det finns en korrelation mellan satsningens ursprung (lokalt initiativ eller nationellt program) och dess långsiktiga effekt. Denna korrelation gäller dock främst om de nationella programmen inte är detaljstyrande. En stor fördel med nationella program tycks dock vara att det ofta finns utrymme för utvärdering och uppföljning, vilket gör att de faktiskt går att veta vilken effekt de haft. De lokala eller regionala insatserna saknar ofta denna komponent på grund av knappa resurser.

De nationella program som har lyckats mycket väl tenderar dels att adressera både utbuds- och efterfrågehinder samt ge utrymme för lokala/regionala prioriteringar. Det finns en hel del omfattande forskning som pekar mot att de insatser som genomförs av offentliga aktörer i syfte att öka användandet av internet bör rikta in sig mot konkreta målgrupper och konkreta behov. I vissa fall kommer detta innebära att icke-internetrelaterade satsningar har större effekt. Exempelvis visar en del studier att breda satsningar på välfärdsområdet för att förbättra den socioekonomiska situationen för människor har större effekt på användandet av internet än mer specifika, riktade insatser som exempelvis datorutbildning.

Tabell 2.4. Hinder och åtgärder som bedöms effektiva av forskningen

Adresserat hinder	Nivå	Inriktning
Kostnad för bredband	Nationellt	Subventioner
Tillgång till egen dator	Nationellt/Lokalt	Subventioner och stöd till teknikutveckling nationellt styrt och stött från lokala aktörer
Digital läskunnighet	Nationellt/Lokalt	Nationellt finansiera och följa upp lokala insatser inom utbildning
Upplevd nytta med bredband	Nationellt/Lokalt	Nationellt finansiera och delvis driva insatser inom medvetandegörande och utbildning så väl som e-förvaltningsprojekt. Nationellt finansiera och följa upp lokala initiativ.

I Tabell 2.4 ovan redovisas en översikt över effektiva typer av program/projekt som tycks fungera bäst i enligt den internationella forskningen. I tabellen ovan har den nivå som bäst kan göras

vad för att öka effekten av insatsen lyfts fram. Det ska även noteras att det finns en samstämmighet i forskningen att de insatser som tar akt på samtliga fyra hinder är de som kommer uppvisa störst framgång. Detta betyder inte att alla projekt måste rikta in sig på samtliga hinder, men man bör vara medveten om i vilken grad övriga hinder är åtgärdade eller ej.

2.4 Vilka insatsbehov finns?

För att dra slutsatser kring vilka behov som finns av insatser för att främja användning av internet måste det önskade syftet med insatserna klargöras. Vill man exempelvis sträva efter att minska den digitala klyftan och öka deltagandet på internet, då bör åtgärder genomföras för att maximera detta utfall. Vill man bidra till hög samhällsnytta kan det utifrån ett ekonomiskt perspektiv vara intressant att satsa på att främja användning hos de som redan använder internet.

Utifrån perspektivet att det är önskvärt att minska den digitala klyftan och bidra till att fler personer använder Internet kan nedanstående slutsatser dras om vilka insatsbehov som finns.

2.4.1 För vilka finns särskilda behov av insatser?

Enligt en undersökning som .SE-stiftelsen genomfört var det år 2010 ca 1,5 miljon svenskar som inte använde internet, trots att en del av dem hade internetuppkoppling. Dessa personer återfinns främst bland de äldre, men är representerade i alla åldersgrupper. Gemensamt för de personer som inte använder internet är deras negativa attityd till att prova och testa nya tekniska apparater och tjänster.²⁹

Det finns skillnader och även vissa likheter i förhållandena mellan de skäl olika grupper anger för att inte ha internet hemma. Dessa skillnader och likheter kan innebära viktiga konsekvenser för vilka insatser som krävs för att adressera problemet effektivt. Enligt statistiken som presenteras i tabellen nedan anger största andelen inom samtliga grupper att ett skäl till att inte ha internetanslutning är att de inte *behöver* internet. En stor andel ur samtliga grupper anger också att ett av skälen till att de inte har internetanslutning i hemmet är att de helt enkelt inte *vill ha* internet. Det är tydligt att dessa grupper inte upplever värdet av internet och därför inte motiveras att skaffa det i sina hem.

Tabell 2.5. Procent av grupper som anger olika skäl för att sakna internetanslutning (SCB 2010:96-100)

Grupp	Vill inte ha Internet	Behöver inte Internet	Bristande kunskap	Utrustning för dyr	Abonnemang för dyrt
Äldre personer (65-74 år)	17	21	14	10	8
Förgymnasial utbildning	9	11	7	5	4
Ensamstående utan barn	10	12	8	7	6
Inkomst under 25 000kr	7	9	6	6	5

Tabellen ovan visar vidare att det största behovet av insatser hos äldre är inom utbildningsområdet där insatser för att dels öka kunskaperna men också det upplevda värdet kommer krävas. Äldre upplever också i relativt hög grad att utrustning och abonnemang är dyrt. Lågutbildade anger till viss del bristande kunskap som en förklaring till att de inte har internet hemma, men en större andel upplever det bristande behovet av internet som starkast. Lågutbildade anger i mindre grad att utrustning och abonnemang skulle vara för dyrt som orsak till att de inte har internet hemma. Gruppen ensamstående upplever i hög utsträckning både bristande kunskap och att utrustningen är för dyr. Bland låginkomsttagare är det alltså fler som upplever att de inte behöver och inte vill ha internet än som tycker att utrustningen är för dyr. Även bristande kunskap anges som skäl i hög grad.

²⁹ .se 2010:14

Statistiken som presenteras i tabellen ovan pekar på att det främst är åtgärder som skapar intresse och kunskap som krävs för att dessa grupper ska börja använda internet mer. Inom samtliga grupper finns även en tydlig skiljelinje utifrån kön där kvinnor i grupper där en mindre andel har internetanslutning ligger ännu lägre än män i motsvarande grupper. Särskilda insatser riktade mot kvinnor skulle därför kunna vara motiverade.

De grupper som beskrivs ovan som en del av de som inte använder internet eller har internet hemma är främst äldre, men spänner över alla åldrar. Oavsett grupp så ser behovet av insatser likadant ut, där dessa individer behöver hjälp med att se nyttan med internet. Till viss del upplever både äldre och de andra grupperna också att utrustningen är för dyr. Om man vill öka andelen med internet i hemmet är det utifrån dessa data antagligen mest effektivt att rikta insatser mot ökad kunskap om internet och dess fördelar och till viss del även subventionera främst utrustning.

2.4.2 Var finns särskilda behov av insatser?

Utifrån tidigare analyser har det också framkommit att det finns en betydande regional variation i användning av internet. Utifrån den statistik som finns tillgänglig verkar det som att internetanvändningen ligger efter särskilt i norrlandsregionerna, och i regionen Småland och Öarna. Mot denna bakgrund förefaller det särskilt relevant att genomföra insatser i dessa områden – särskilt mot bakgrund av att regioner som är mer glesbefolkade torde ha än större användning för tekniker som kan överbrygga avstånd.

3. INSATSER FÖR ÖKAD ANVÄNDNING AV BREDBAND OCH INTERNET

3.1 Urval av politikområden i kartläggningen

Ett av huvudsyftena med kartläggningen har varit att identifiera och lista offentligt stödda åtgärder, som under de senaste fyra åren initierats för att öka användningen av bredband. Ansatsen utifrån ett sådant syfte är lämpligen att kartlägga samtliga insatser. Av praktiska skäl har dock detta inte varit möjligt, varför ett antal avgränsningar har behövt göras för att praktiskt kunna arbeta med frågeställningen. Kartläggningen har alltså inte haft som ambition att inkludera *samtliga* insatser som genomförts inom samtliga politikområden. Ambitionen har ändå varit att fånga så stora delar av området som möjligt.

Riksdagen har beslutat att målet för IT-politiken är följande: Sverige ska vara ett hållbart informationssamhälle för alla. Målet preciserades i tre delmål:

1. IT ska bidra till att förbättra livskvalitet och till att förbättra och förenkla vardagen för människor och företag.
2. IT ska användas för att främja hållbar tillväxt.
3. Sverige ska ha bredband i världsklass. Alla hushåll och företag bör ha goda möjligheter att använda sig av elektroniska samhällstjänster och service via bredband³⁰

Med utgångspunkt i det första delmålet för IT-politiken har kartläggningen tagit fasta på målgrupperna människor och företag. Dessa grupper är även tydliga i det tredje delmålet. Om staten vill stötta användningen av bredband så är det inom dessa två grupper som användandet bör öka. Kartläggningen har fokuserat på att inkludera insatser som i någon utsträckning riktat sig mot slutanvändarna, vilket innebär att teoretisk forskning eller ren teknisk utveckling inte inkluderats. Kartläggningen har inte fokuserat särskilt på insatser som endast syftar till att öka användningen av bredband internt inom offentlig förvaltning.

Insatser för att öka användningen av bredband hos individer kan sorteras in i områdena Tillgänglighet/e-inkludering, Skola, Folkbildning och Arbetsmarknad. Inom dessa områden återfinns insatser som tar sikte på att öka användningen av bredband hos grupper som idag ej använder bredband på grund av bristande kunskaper om verktygen eller bristande insikter i vilken nytta detta skulle medföra. Denna typ av insatser har särskilt prioriterats i kartläggningen.

För att öka användningen av internet/bredband i gruppen företag har åtgärder genomförts med finansiering från ett antal olika offentliga källor. Kartläggningen har som ambition att kartlägga genomförda insatser genom att studera de stora finansieringskällorna till denna typ av insatser.

I viss mån inkluderas området e-förvaltning i kartläggningen, vilket innebär att kartläggningen även fångar ett antal offentligt stödda åtgärder riktade mot en ökad användning både av människor och företag, genom ett ökat utbud av e-tjänster. E-förvaltningsområdet infattar dock mängder av insatser inom i princip all offentlig verksamhet – allt ifrån vård och omsorg till hantering av skatter. I många fall är insatser inom e-förvaltningsområdet mycket kostsamma, av ren teknisk karaktär, och är i många fall myndighetsinterna insatser som endast på ett indirekt sätt påverkar slutanvändarna: individer och företag. På grund av områdets omfattning och karaktär och uppdragets begränsade resurser har området e-förvaltning inte prioriterats lika högt som övriga områden i kartläggningen.

För att möjliggöra en tillfredsställande kvalitet i kartläggningen av de prioriterade områdena har vissa områden helt prioriterats bort, med utgångspunkt i ovan diskuterade urvalskriterier. Exempelvis återfinns ett antal insatser för ökad användning av internet inom politikområdet Universitet/Högskola, men dessa riktar sig framför allt till en ökad användning hos grupper som redan har en viss nivå av kunskaper, och har därför inte kartlagts.

³⁰ Regeringens budgetproposition år 2010/11

3.2 Områden och avgränsningar

I föreliggande kartläggning har sex specifika politikområden studerats. Dessa sex områden definieras något mer i detalj nedan och presenteras sedan i egna avsnitt innehållande resultat av kartläggningen. Fokus i respektive områdeskartläggning är att ge en överskådlig bild av vilka aktörerna inom området är och vad de gör för att främja internetanvändning. Detta fokus lägger även grunden för dispositionen inom respektive område, där en genomgång sker av aktörer inom området och aktiviteter inom området. Varje del avslutas med en diskussion kring effekter av beskrivna aktiviteter. I appendix presenteras ett antal exempelprojekt tillhörande varje område.

- **Tillgänglighet**

På området tillgänglighet har kartläggningen fokuserat på insatser som har gjorts för att öka tillgängligheten gällande IT och kommunikation i samhället framförallt för funktionsnedsatta, personer med läs- och skrivsvårigheter och äldre. Dels ska dessa personer kunna använda tekniken och därför måste den utformas på ett sätt som gör detta möjligt och dels handlar det om att ta tillvara möjligheter med den nya tekniken att förenkla dessa personers vardag. På detta område används dels begreppet tillgänglighet och dels begreppet eInkludering. 2008 gjorde Handisam³¹ en kartläggning³² över initiativ för eInkludering i EU och Sverige och beskrev i sin rapport att "insatser för eInkludering bidrar till att skapa förutsättningar för delaktighet i samhället oavsett funktionsförmåga, kön, ålder etc."³³ Den nya teknikutvecklingen kan leda till exkludering och försämrade möjligheter att utöva mänskliga rättigheter och skyldigheter i samhället. eInkludering handlar om att förebygga en sådan utveckling genom att se till att få med krav på användbarhet och tillgänglighet redan i planeringsstadiet av nya produkter och tjänster.

- **Skola**

Skolområdet avser i denna kartläggning all den verksamhet som sker inom ramen för grund- och gymnasieskola. Detta betyder att kartläggningen letat brett i kommuner såväl som i centrala myndigheters arbete med insatser för att främja internetanvändning. Skolans värld innehåller flera olika huvudmän och aktörer och i kartläggningen kommer vi ta fasta på vilka insatser som görs var och inte i lika stor utsträckning göra skillnad på huvudmannaskap. I föreliggande redovisning har kartläggningen därför avgränsats till grundskola och gymnasieutbildningar. Således har i kartläggningen inte tagits hänsyn till satsningar inom ramen för förskola eller vuxenutbildningen (som delvis faller under området Arbetsmarknad).

- **Arbetsmarknad**

Kartläggningen av detta område omfattar relevanta insatser som kan antas innehålla internetanvändning, även där en sådan inriktning inte direkt framgår. Exempel på sådana insatser är grundläggande kurser i datakunskap eller kompetensutveckling som handlar om IKT (informations- och kommunikationsteknologi). Inga analyser av insatser som fokuserar på en stärkt kompetens i särskilda datorprogram har dock företagits. Det finns till exempel flera ESF-projekt som handlar om CAD och robotteknik, vilka inte ingår i kartläggningen.

Vidare exkluderas från kartläggningen internetbaserade fortbildningar som avser andra kompetensområden än IT, internet och datakunskap – till exempel distansutbildningar i språk. Den här typen av insatser syftar inte särskilt till att öka användningen av internet. De har inte heller som mål att, genom tydligt definierade aktiviteter, utveckla egenskaper hos den enskilde som kan ligga till grund för en ökad internetanvändning i framtiden, däribland en ökad internetkunskap. Motiveringen är att den internetanvändning som uppstår vid distansbaserade fortbildningar bör ses som en naturlig bieffekt, snarare än ett aktivt medel.

- **Företagande**

I Sverige har man under en lång tid arbetat för att öka användningen av IT och internet hos företag, med ambitionen att bidra till att företagen ska kunna stå sig i den internationella konkurrensen och få möjlighet att förverkliga sin fulla potential. Effektivt användande av IT

³¹ Handisam, Myndigheten för handikappolitisk samordning

³² Handisam, *Kartläggning över initiativ för eInkludering i EU och Sverige*, 2008

³³ Handisam, *Kartläggning över initiativ för eInkludering i EU och Sverige*, 2008, s 6

och internet ses som ett medel för att klara av de utmaningar som ökad globalisering och ökad konkurrens ställer på Sveriges näringsliv. I rapporten kartläggs detta arbete, med särskilt fokus på de centrala aktörernas stöd till företag och vilket stöd som ges. Exempelvis beskrivs insatser finansierade av den Europeiska Regionalfonden, av Tillväxtverket och av Länsstyrelser och regionala självstyrelseorgan.

- **Folkbildning**

I denna del av studien avgränsas kartläggningen till folkhögskolor och studieförbund som faller under Folkbildningsrådets bidragsförmedling. Huvudsakligen omfattar kartläggningen de regeringsuppdrag och särskilda satsningar som genomförs av Folkbildningsrådet och de tillhörande aktörerna.

- **E-förvaltning**

E-förvaltning kan definieras som "verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning som drar nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser". Syftet är att förbättra hur myndigheter, kommuner och landsting med internet och annan it-teknik kommunicerar och tillhandahåller tjänster för allmänheten. Inom området e-förvaltning ryms områden som exempelvis e-demokrati (användning av IT i demokratiska processer), e-hälsa, e-integration, e-legitimering/e-underskrift, e-säkerhet, e-upphandling, e-utbildning och e-miljö. I fokus för denna studie står framför allt arbetet med att tillhandahålla tjänster för allmänheten, det vill säga arbetet med att utveckla e-tjänster som kommer privatpersoner och företagare till del. Definition av *e-tjänst* som ofta används i offentliga sammanhang är "en tjänst där informationen som tjänsten bygger på så långt möjligt automathanteras elektroniskt såväl i gränssnittet mot medborgarna/-företagen som i myndighetens interna processer".³⁴

³⁴ Statskontoret: Potential för inre effektivisering av offentlig förvaltning genom automatiserad elektronisk ärendehantering, 2004:30.

4. TILLGÄNGLIGHET

SAMMANFATTNING TILLGÄNGLIGHET

- De viktigaste aktörerna på tillgänglighetsområdet är Post- och Telestyrelsen, Hjälpmedelsinstitutet, Talboks- och punktskriftsbiblioteket och Handisam.
- Huvudsakliga syften med de insatser som genomförs är dels att införa nya tjänster och produkter som kan utvecklas på grund av den nya tekniken och ger användarna en ny tjänst som gör deras vardag mer lättillgänglig, dels att tillgängliggöra internet i stort för användare som är funktionsnedsatta, har läs- och skrivsvårigheter osv.
- Huvudsakliga målgrupper är funktionsnedsatta och äldre. En stor grupp är personer med läs- och skrivsvårigheter.
- Insatserna på området genomförs främst nationellt, därtill kommer lokala pilotsatsningar.
- Ett trettiotal projekt har identifierats, som totalt omfattar minst 65 miljoner kronor.
- Finansiering av de identifierade insatserna sker huvudsakligen av huvudaktörerna och i vissa fall någon av dessa aktörer i samarbete med kommuner, landsting och/eller regioner.
- Ett antal projekt har slutrapporterats, men rapporterna tar inte upp effekter av insatsen och huruvida den varit lyckad eller ej.

IT och den digitala världen utvecklas ständigt. Det är självklart för de flesta av oss att kommunicera med IT varje dag, surfa på internet, använda sociala medier, titta på digital-TV och ringa, maila och surfa med mobiltelefon. Stora grupper i samhället har dock svårt att tillgodogöra sig den nya tekniken och riskerar därför att hamna utanför det vi andra tar för självklart. En av fem som lever i Sverige har någon form av funktionsnedsättning i form av rörelsehinder, psykiska besvär, läs- och skrivsvårigheter m.m.³⁵ Med tillgänglighet menar vi i detta avseende insatser som har gjorts för att öka tillgängligheten gällande IT och kommunikation i samhället framförallt för funktionsnedsatta, personer med läs- och skrivsvårigheter och äldre. Dels ska dessa personer kunna använda tekniken och därför måste den utformas på ett sätt som gör detta möjligt och dels handlar det om att ta tillvara möjligheter med den nya tekniken att förenkla dessa personers vardag.

Från samhällets perspektiv är det viktigt att IT, internet och bredbandsteknologi är tillgängligt för alla medborgare i samhället så att alla kan tillgodogöra sig information och samhällstjänster. Det är viktigt inte minst för demokratin. IT-tekniken har inneburit - och kan med nya tjänster innebära - en revolution för många medborgare med olika typer av funktionshinder. Den nya tekniken gör att dessa personer får hjälp, kan kommunicera enklare med andra, utföra ärenden och delta aktivt i samhället på ett nytt sätt som inte varit möjligt annars.

4.1 Aktörer inom området

Det finns ett antal offentliga aktörer inom tillgänglighetsområdet som genomför och/eller finansierar projekt för att främja IT-användningen. Aktörerna arbetar i första hand med nationella insatser, men genomför även lokala och regionala projekt, ofta då i pilotsatsningar med syfte att överföras nationellt.

De aktörer som identifierats som särskilt viktiga inom området är

- Post- och Telestyrelsen, PTS
- Hjälpmedelsinstitutet, HI
- Handisam
- Talboks- och punktskriftsbiblioteket, TPB
- Myndigheten för Radio och TV
- Specialpedagogiska skolmyndigheten

³⁵ http://www.handisam.se/Tpl/NormalPage_____1498.aspx

Inledningsvis kan det konstateras att många av de svenska aktörerna påverkas direkt av direktiv från EU, bland annat från den så kallade Rigadeklarationen från 2006. Där definieras e-inkludering som följer: "e-inkludering avser både inkluderande IKT och användningen av IKT för att uppnå bredare inkluderingsmål. e-inkludering är inriktat på alla individers och gruppers deltagande i alla aspekter av informationssamhället. e-inkluderingspolitik syftar därför till att minska skillnaderna i IKT-användning och att främja användningen av IKT för att övervinna utanförskap och för att förbättra de ekonomiska resultaten, sysselsättningen, livskvaliteten, det sociala deltagandet och sammanhållningen."³⁶ EU-kommissionen har tagit fram en strategi för e-integration, i2010-strategin "Att vara en del av informationssamhället". Ett av målen i strategin berör eInkludering och lyder "Ett informationssamhälle som är integrerat, tillhandahåller högkvalitativa tjänster och främjar livskvaliteten".³⁷ i2010-strategin har följts upp och rapporterats ett antal gånger där aktiviteter för att arbeta vidare med eInkludering har specificerats. I Sverige har Näringsdepartementet haft det övergripande ansvaret för i2010-initiativet.

PTS (Post- och telestyrelsen) ansvarar för bevakning av elektronisk kommunikation och post i Sverige. Begreppet elektronisk kommunikation innefattar telekommunikation, IT och radio. Myndighetens uppgift är bland annat att meddela tillstånd och utöva tillsyn över operatörer på marknaden för elektroniska kommunikationer och post. Samtidigt är PTS en av 14 myndigheter som ansvarar för att de handikappolitiska målen uppnås och arbetar för ökad tillgänglighet och användbarhet inom elektronisk kommunikation och post. Mycket i dagens samhälle bygger på just kommunikation, men personer med funktionsnedsättning på olika sätt kan ha svårt att använda kommunikationstjänster. PTS har därför upphandlat en rad tjänster som kan förenkla vardagen för dessa personer. PTS stöder också ett antal utvecklingsprojekt för att ta fram nya tekniska lösningar för att öka tillgängligheten när det gäller kommunikation. På sin hemsida har PTS formulerat följande mål: "Målet för PTS arbete är tillgänglig kommunikation för alla – oavsett funktionsförmåga".³⁸

Målet för PTS arbete är att identifiera och undanröja alla slags hinder (dock inte fysiska) för elektronisk kommunikation inom vår sektor. PTS brukar avgränsa sin verksamhet mot fysisk tillgänglighet vad gäller kommunikationsutrustning (terminaler, datorer, telefoner o.s.v.) och fokuserar på själva kommunikationslösningen. Men delarna konvergerar så i viss mån handlar PTS arbete även om den fysiska tillgängligheten.

För att lyckas med detta arbetar PTS bland annat med att matcha leverantörer av tekniska lösningar med användare. På detta område har myndigheten stor kompetens och besitter den kunskap som gör det möjligt att se tekniken och hur den kan användas. PTS identifierar vilka hinder som finns för målgruppen och ser lösningar i form av ny teknik. Myndigheten står sedan för riskkapitalet i projekten, vilket är viktigt för att leverantörerna ska våga satsa. Användarmedverkan i projekten tillåter test av produkter och tjänster och gör också att användarna är med i själva problemformuleringen. PTS stora nätverk med brukare och leverantörer har visat sig lyckosamt när det gäller att matcha användare och leverantörer och utvecklas ständigt. I de projekt som PTS stöder eftersträvas en stark användarmedverkan, vilket anses gynna projekten och är enormt positivt. Sammantaget har PTS satsat ca 30 miljoner i projekt rörande IT och tillgänglighet som startats tidigast 2007.

HI är ett nationellt kunskapscentrum inom området hjälpmedel och tillgänglighet för människor med funktionsnedsättning. HI ska bland annat verka för ett tillgängligt samhälle och arbetar dels med provning och stöd vid upphandling av hjälpmedel, men även med exempelvis

- Forskning och utveckling
- Utredningsverksamhet
- Utbildning och kompetensutveckling
- Information och kommunikation

³⁶ Rigadeklarationen paragraf 4, EU-kommissionens webbplats:

http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/events/riga_2006/index_en.htm

Ministerdeklarationer översätts inte officiellt. Översättning är informellt utförd av Handisam.

³⁷ Det europeiska i2010-initiativet för e-integration – Att vara en del av informationssamhället, KOM (2007) 694 slutlig

³⁸ <http://www.pts.se/sv/Funktionshinder/2011-03-21>

Hjälpmedelsinstitutet bedriver en rad utvecklingsprojekt som indirekt eller direkt är riktade mot ökad användning av IT och bredband, även om detta inte är HI:s primära syfte. HI ställer krav på att användare ska vara med i deras projekt och testa produkter och tjänster.

Handisam är myndigheten för handikappolitisk samordning och arbetar med att samordna handikappolitiken i Sverige. Handisam arbetar för att skynda på utvecklingen mot ett samhälle där alla kan delta jämlikt oavsett funktionsförmåga. De finansierar inte själva några utvecklingsprojekt utan arbetar aktivt på policynivå. Myndigheten ska arbeta för att genomförandet av handikappolitiken sker strategiskt och effektivt, för att funktionshinderperspektivet ska genomsyra hela samhället och för att öka medvetenhet och kunskap om hur personer med funktionsnedsättning kan bli mer delaktiga och jämlika i samhället. Handisams verksamhet går bland annat ut på att stödja kommunernas och landstingens tillgänglighetsarbete genom att utveckla och förankra metoder för uppföljning och ta fram riktlinjer för tillgänglighet.

Inom ramen för verksamheten uttalar sig Handisam i olika sammanhang för att påverka handikappolitiken och föra fram tillgänglighetsaspekten. En viktig del är att slå håll på myten om att tillgänglighetsfrågor är till gagn för en isolerad ganska liten grupp i samhället med särintressen. Forskning³⁹ visar att bättre tillgänglighet på webbsidor etc. istället gynnar väldigt många i samhället, vilket är en viktig poäng för hela tillgänglighetsarbetet enligt Handisam.

Talboks- och punktskriftsbiblioteket, TPB, är en statlig myndighet som arbetar med att anpassa litteratur till medier för personer med läshandikapp och deltar i utveckling av ny teknik kring anpassade medier. TPB producerar och lånar ut litteratur på medier som är anpassade för personer med läshandikapp. Myndigheten informerar och sprider kunskap om talböcker, punktskrift och läshandikapp.

Specialpedagogiska skolmyndigheten (SPSM) arbetar för att barn, unga och vuxna oavsett funktionsförmåga ska få förutsättningar för att nå målen för sin utbildning. Myndigheten för Radio och TV nämns som en viktig aktör gällande tillgänglighet, men bedriver själva inte utvecklingsprojekt och insatser för att öka användningen av IT och bredband som kartlagts i denna rapport. Likadant är SPSM också en viktig aktör när det gäller tillgänglighetsfrågor, men har inga projekt riktade för att öka användningen av IT och bredband och verksamheten nämns därför bara i detta stycke.

Det kan även noteras att Handikappförbunden driver en del utvecklingsprojekt och satsningar på området. I föreliggande kartläggning har fokus dock lagts på de centrala aktörerna.

³⁹ Forrester/Microsoft, *Accessible Technology in Computing —Examining Awareness, Use, and Future Potential*, 2004

⁴⁰ <http://www.pts.se/upload/Rapporter/Om-PTS/pts-arsredovisning-2010.pdf>, <http://www.hi.se/Global/pdf/2010/10362-HIs-arsredovisning-2009.pdf>, http://handisam.se/upload/%C3%85rsredovisningar/%C3%85rsredovisning_Handisam_2010_till_webb.pdf, <http://www.tpb.se/filer/trycksaker/pdf/arsredovisning2010.pdf>, http://www.butiken.spsm.se/produkt/katalog_filer/%C3%85R%202010.pdf

SAMMANFATTNING AKTÖRER INOM OMRÅDET

- De största aktörerna som drivit insatser inom detta område är PTS, HI, TPB och Handisam
- Dessa aktörer är till stor del både finansiärer och genomförare av projekt
- PTS har uppskattningsvis satsat ca 30 miljoner kr i projekt som startats under 2007-2010. Därtill har HI under 2007-2009 erhållit ca 36 miljoner kr för uppdraget Teknik för äldre. I övrigt har kostnaderna för insatser inom detta område inte kunnat uppskattas.
- PTS hade år 2010 en total budget på ca 344 Mkr och 259 anställda. HI hade 2009 en budget på ca 94 Mkr och 73 anställda. Handisam hade 2010 en budget på ca 43 Mkr, 28 anställda. Budget år 2010 för TPB var ca 100 Mkr, 72 anställda.⁴⁰
- PTS har under 2007-2010 initierat utvecklingsprojekt inom IT/internet-området till ett värde av ca 30 Mkr, vilket jämfört med den årliga budgeten för dylika projekt utgör en knapp tiondel.
- Uppskattningsvis går ett par procent av aktörernas medel till satsningar på ökat användande varje år.

4.2 Aktiviteter inom området

De aktiviteter som genomförs på tillgänglighetsområdet har främst två inriktningar;

- ...att införa nya tjänster och produkter som kan utvecklas på grund av den nya tekniken och ger användarna en ny tjänst som gör deras vardag mer lättillgänglig.
- ...att tillgängliggöra internet i stort för användare som är funktionsnedsatta, har läs- och skrivsvårigheter osv.

Det kan vara att tillgänglighetsanpassa webbsidors gränssnitt och göra informationen från olika myndigheter etc. tillgänglig för alla människor i samhället. Aktiviteterna handlar även till viss del om att öka kunskapen om internet och dess möjligheter, framförallt gällande äldre personer.

Utgångspunkten för insatser inom tillgänglighetsområdet är att alla grupper i samhället ska ha rätt till lika tillgång till möjligheterna med IT och bredbandsteknologi samt att målgruppen för aktiviteterna på området är medborgare som riskerar att hamna utanför IT-samhället p.g.a. funktionshinder eller brist på kunskap. Det är också människor vars vardag helt kan förändras med hjälp av den teknologi som IT och bredband medför i form av nya hjälpmedel.

Som beskrivits ovan är det främst nationella aktörer som genomför satsningar på tillgänglighetsområdet, men dessa satsningar kan utföras lokalt. Exempel på detta är IT-support Direkt som drivits av HI och finansierats av PTS och Arvsfonden. IT-support Direkt syftar till att kunna erbjuda äldre och personer med funktionsnedsättning hjälp att lösa problem som rör till exempel datorer och mobiltelefoner. Denna support är i dagsläget tillgänglig i fyra kommuner och två stadsdelar i Stockholm, men förbereds för en nationell satsning. Projektet Sofia har PTS drivit PTS i Skåne län. I projektet testas om en övergång till digital distribution av taltidningar är möjlig för alla befintliga abonnenter i Blekinge. Projekt Sofia är ett avslutat projekt men det pågår andra projekt som bygger projekt Sofia som testar digital distribution av taltidningar respektive talböcker via mobiltelefonen. PTS driver dessa i samråd med TPB.

4.2.1 Utvecklingsprojekt via PTS

PTS stöder en rad utvecklingsprojekt, framförallt med produkter och nya tjänster som ska öka tillgängligheten genom IT. Utvecklingsprojekt kan initieras på flera sätt. Sättet PTS jobbar på idag skiljer sig från tidigare arbetssätt. Idag finansierar PTS utvecklingsprojekt huvudsakligen genom innovationstävlingar, där PTS bestämmer innehåll genom olika teman och sätter upp kvalitativa krav på genomförandet av projekten. I övrigt styr inte PTS genomförandet eller resultatet, men kan avbryta finansieringen om PTS bedömer att det inte längre finns förutsättningar att nå överenskommet resultat. Genom att säkerställa att de aktörer som får finansiering självständigt kan genomföra projekten frigörs mycket resurser från PTS som tidigare var involverade i det löpande projektarbetet.

Ibland kommer initiativet till ett utvecklingsprojekt utifrån, från en leverantör som har ett projektförslag. Ofta agerar de tillsammans med representanter för någon målgrupp t ex en dyslektiker, en syn- eller hörselskadad person. I vissa fall kommer förslag från en leverantör som PTS upphandlat en tjänst ifrån (förmedlingstjänsterna för text- o bildtelefoni exempelvis). Dessa projekt drivs vanligen av PTS och en leverantör som genomför utvecklingen av produkten/tjänsten. Då rör det sig om utveckling och förbättring av befintlig tjänst och här kommer så kallade brukarråd in. Dessa används för att säkerställa upphandlad kvalitet samt att tjänsten är till nytta för användarna. Genom brukarråden kan användarna själva komma med förbättringsförslag eller påtala brister – ett av flera skäl till varför PTS anser att användarmedverkan är så viktig.

I vissa fall så tar PTS själv initiativ till ett projekt, vanligtvis handlar det då om studier eller tester av något slag.

Många av de projekt som nu är genomförda har kanske inte lett till en konkret produkt, men de kan vara förebilder till andra projekt som mognat mer. När det gäller utvärdering så har PTS samma möjligheter oavsett hur projekten kommit till. PTS kan göra egna uppföljningar eller använda professionella utvärderare. Utvärderingarna kan göras mitt i ett projekt som en s.k. temperaturmätning eller efter avslutat projekt för att följa upp resultat och måluppfyllelse.

Ett viktigt inslag i projekten är, som ovan nämnts, också fokus på användartester. I alla projekt som PTS genomför arbetar man alltid med praktiska användartester. Användartesterna används som en del i själva utvecklingsprocessen för att testa funktionalitet och även för att verifiera nytan och användbarheten av lösningen för målgruppen. Det är helt ointressant om en teknisk lösning tas fram och anses mycket bra, men den i själva verket är alltför komplicerad för brukarna att använda. PTS årliga anslag varierar, men var år 2010 på 148 miljoner SEK, varav ca 90 miljoner går till att stödja utvecklingsprojekt.

Istället för att formulera och upphandla tjänster har PTS idag istället innovationstävlingar som ett sätt att stödja utvecklingsprojekt. Innovationstävlingarna utlyses under vissa teman som PTS bestämmer och annonserar. Tävlningarna möjliggör att PTS hittar nya leverantörer att samarbeta med. Vilka företag och organisationer som helst har möjlighet att ansöka om finansiering av tjänste- och produktutveckling inom elektronisk kommunikation och post inom det givna temat. Det är därför inte bara hjälpmedelsföretag som deltar utan även andra företag som inte bara ser särlösningar för den specifika målgruppen utan även andra möjligheter med tekniken. Detta upplevs av PTS som en av de stora framgångsfaktorerna för deras projekt. Leverantörer som inte annars är inne på området får på detta sätt en bättre förståelse för brukarna. Genom att "mainstreamföretag" tar fram tillgängliga och användbara tjänster och produkter som de flesta kan använda ser den offentliga sektorn som förskriver hjälpmedel kostnadsbesparingar. Särskilda hjälpmedel är i regel väsentligt dyrare än mainstreamprodukter som kan tillverkas i större serier. De företag som specialiserat sig på särlösningar kan bli sporrade att ta fram ännu "vassare" produkter allteftersom andra leverantörer förbättrar tillgängligheten i sina produkter. PTS kan breda eller smalna av teman för att få de förslag de vill ha. Deras medel ses som riskkapital vilket är en bra faktor.

Projekten som vinner innovationstävlingen drivs självständigt av de sökande. De sökande beskriver i sin ansökan till innovationstävlingen hur projekten ska genomföras. Det ska i dessa ansökningar finnas beskrivna scenarios. Tidigare när myndigheten inte ännu hade börjat med tävlingen fungerade PTS mer som en beställare av olika projekt och då krävdes också mer inblandning i projekten från myndighetens sida. Dessa projekt utvärderades av professionella utvärderare. Det är öppna handlingar där man kan läsa om resultaten av utvärderingen. Efter att de börjat med innovationstävlingen är projekten inte styrda av PTS alls, det har de inte lov till. PTS är istället väldigt noga i urvalsprocessen så att de projekt som vinner håller hög kvalitet. Budget för projekten är max 200 000 euro.

4.2.2 Utvecklingsprojekt via Hjälpmedelsinstitutet HI beskriver tre framgångsfaktorer för sina projekt:

- Att det finns ett kommersiellt intresse

- Höjd uppmärksamhet för området
- Visa på nyttan med tillgänglighet

Den första punkten handlar om att ju större kommersiellt intresse det finns kring en produkt desto lättare att hitta företag som satsar på att utveckla produkten. HI ger mobiltelefonen Doro som exempel. Det är en mycket lättanvänd enkel mobiltelefon utan alltför många funktioner som beskrivs som mobiltelefonen som inkluderar äldre. För den finns därför en specifik målgrupp och gör den speciell på marknaden. Sommaren 2009 utvecklades den senaste modellen och då fick äldre användare vara med i utvecklingen. 15 personer fick utföra tio uppgifter på den gamla modellen utan att titta i instruktionsboken. Efter testerna genomfördes ett stort antal ändringar.

Den andra punkten fokuserar kring att höjd uppmärksamhet för området tillgänglighet är en framgångsfaktor för HI:s projekt. Ett projekt som fick medial uppmärksamhet var när HI inför valet 2010 genomförde tester av tillgängligheten på riksdagspartiernas webbplatser. Det förde upp tillgänglighetsfrågan på dagordningen och partierna har efter projektet samlats kring tillgänglighetsfrågan.

Den tredje framgångsfaktorn som HI pekar på är att visa på nytta med tillgänglighet och hjälpmedel. Dels finns rapporter⁴¹ som visar att satsningar på hjälpmedel lönar sig rent ekonomiskt och att det därför finns en samhällsnytta bakom. Dels vill människor ta del av den nya tekniken om de förstår nyttan med den. Äldre personer är väldigt nyttoorienterade och orkar inte lära sig nya saker om det inte är till nytta för dem. Då får man anstränga sig för att visa på nyttan genom att peka på hur de kan använda tekniken för sina intressen exempelvis släktforskning.

Enligt HI är det viktigt att tänka på både golvet och taket när man utvecklar produkter och tjänster som alla i samhället ska kunna ta del av. En uppmaning är att sänka entrénivån för att vara med i informationssamhället. Nivån upplevs av många som alldeles för hög och många tjänster kräver en hög grundkompetens och förkunskaper vilket lämnar många människor utanför. Enligt HI måste det därför bli regel att ha med användargrupper i utvecklingsarbetet av dessa tjänster och produkter. Om man från början utformar saker för personer med speciella behov gynnar det även andra i samhället, inte minst för att befolkningen åldras och i takt med detta nya behov av tillgänglighet.

4.2.3 Utvecklingsprojekt via Handisam

Inför ett rundabordssamtal i februari sammanfattade Handisam ett antal utmaningar med tillgänglighet och e-inkludering. En av utmaningarna handlar enligt Handisam om komplexitet då tillgänglighet både handlar om tillgång till teknologi rent fysiskt och dels om att webbsidor osv. ska vara tillgängliga grafiskt sätt så att alla kan ta del av informationen. Handisam beskriver det som att det dels finns ett strukturellt och dels ett individuellt perspektiv när det gäller tillgång till bredband, terminal och tjänster, där det individuella handlar om socioekonomiska förutsättningar och det strukturella handlar om infrastruktur. Dessutom finns aspekten att alla oavsett funktionsförmåga ska kunna använda tjänsterna och produkterna och de ska även vara användbara för målgruppen. För att kunna använda tjänsterna krävs också att målgruppen besitter viss digital kompetens.

Handisam menar även att användbarhet och tillgänglighet är motiverande för fler att börja använda digitala tjänster för att berika sina liv. I detta sammanhang är det viktigt att påverka så att tekniken anpassas efter människans förutsättningar och olikheter. Med bättre användbarhet och tillgänglighet minskar behovet av kompetensutvecklingsinsatser i framtiden.⁴² Handisam har under 2008 gjort en kartläggning⁴³ av policyinitiativ för att öka tillgängligheten i Sverige och på EU-nivå. Kommissionen har i ett antal meddelanden uttalat vikten av e-inkludering och vikten av att alla människor i samhället ska kunna tillgodogöra sig ny teknik.

⁴¹ Dahlberg, Åke, *Kostnadsnyttobedömning av hjälpmedel till personer med psykisk funktionsnedsättning*, HI, 2010

⁴² Skrivelse i mail inför rundabordssamtal feb 2011, Hans von Axelsson, Handisam

⁴³ Handisam, *Kartläggning över initiativ för eInkludering i EU och Sverige*, 2008

Efter att Handisam genomfört kartläggningen gjordes det ursprungliga uppdraget om till ett nytt uppdrag i början på 2009, med avseende att ta fram ett underlag till handlingsplan för arbetet med e-inkludering. Vissa av de förslag som presenterades i underlaget arbetar regeringen vidare med inför utformandet av den nya strategin för e-inkludering.

4.2.4 Utvecklingsprojekt via Talboks- och punktskriftsbiblioteket

TPB arbetar med att initiera och ingå i projekt som ökar tillgång till litteratur för personer med läshandikapp. Ett viktigt sådant projekt som TPB har drivit är DAISY. DAISY står för Digitalt anpassat informationssystem och är en öppen, internationellt etablerad standard. DAISY är en digital teknik som strukturerar ljud, text och bild på ett sätt som gör det enklare att söka i och läsa texten.

Många av TPB:s utvecklingsprojekt drivs i samarbete med andra aktörer, såsom PTS. Exempel på ett sådant projekt är Talboken till mobilen som syftar till att ta fram en mobil talbokstjänst för personer med funktionsnedsättning som vill kunna hitta och konsumera talböcker ur TPB:s digitala bibliotek. Projektet finansieras av PTS och TPB sitter med i styrgruppen. Projektet drivs av företaget Storytel AB som fått uppdraget av PTS.

4.3 Resultat och effekter av aktiviteterna

Det kan noteras att resultat och effekter av aktiviteter på tillgänglighetsområdet kan vara av mycket olika karaktär. Det handlar dels om resultat som leder till att redan existerande produkter och tjänster blir mer tillgängliga för personer med funktionsnedsättning och äldre, eller så handlar det om utveckling av helt nya produkter och tjänster som gör vardagen enklare och mer tillgänglig för dessa personer. Ett resultat kan också vara uppmärksamhet kring tillgänglighetsfrågan där effekten på sikt kan vara att tillgänglighetsaspekten tas upp i all utveckling och design av nya produkter och tjänster och att riktlinjer och policier slås fast.

PTS har hittills i sin verksamhet genomfört ett 20-tal utvecklingsprojekt som är riktade mot en ökad användning av IT på olika sätt. PTS menar att många projekt har varit lyckosamma, men på olika sätt. Måttet på ett lyckat projekt är inte nödvändigtvis att det resulterat i en produkt som spridits till och hjälpt många brukare. Snarare är de projekt som genomförts, vilket nämnts ovan, ofta endast en förebild till nya projekt som kommer längre i utvecklingen och ligger närmre en färdigutvecklad produkt.

PTS menar att projekt kan anses framgångsrika av olika skäl, inte enbart för att det resulterat i en färdig produkt eller tjänst till nytta för målgruppen (vilket i och för sig är den yttersta målsättningen). Projekt kan ha katalytisk inverkan på utvecklingen genom att projektet satt fokus på ett visst problem, lyft fram ett ännu ej tillgodosett behov hos målgruppen eller visat på en intressant lösning (även om det inte fanns förutsättningar att driva det vidare vid tidpunkten då projektet drevs).

Andra projekt har lett till att en produkt med praktisk användning har utvecklats och nu används. Projektet "Tidning via Internet" exempelvis ledde till en produkt med praktisk användning och används nu av TPB så att funktionshindrade kan läsa tidningen strömmande via Internet på biblioteket. Projektet "Videomail" innehöll en bra test av produkten av användarna, medan projekt som "Tillgänglighet i sociala medier" fick stor uppmärksamhet i media. Mer om några av nämnda projekt och andra presenteras nedan.

PTS har samarbetat med TPB, talboks- och punktskriftsbiblioteket i olika projekt. Framgångsfaktorn är att de har olika synvinklar på projekten och huruvida dessa är genomtänkta och hur var och en ska bidra. Projekten har lett till utveckling i branschen. Fler intresserar sig nu för mobila lösningar och det får ses som en framgång. PTS är uppdaterade med teknikens utveckling i form av exempelvis appar. Ju bättre bevakning av tekniken i branschen desto lättare att matcha teknik och brukare vilket ger bättre resultat av projekten.

Användartester är en framgångsfaktor även i Hjälpmedelsinstitutets projekt. HI ställer krav på att användartester ska finnas med i projekten de stöder eftersom det är oerhört viktigt att personer med funktionshinder, äldre eller personer med läs- och skrivsvårigheter faktiskt får vara med och

tycka till i utvecklingen av nya produkter och tjänster för dem. HI har dels arbetat med att utveckla nya produkter och tjänster men även med att påverka och tillgänglighetsanpassa produkter och tjänster som redan finns på marknaden. Ett exempel på ett lyckat projekt med användartester är ett projekt som undersökte riksdagspartiernas webbsidors tillgänglighet. 20 användare testade sidorna och visade brister i tillgänglighet hos samtliga partier. En effekt av projektet är att HI efter att resultatet har presenterats för partierna har fått dem att samla sig kring tillgänglighetsfrågan.

Aktörerna inom tillgänglighetsområdet nämner användartester som en framgångsfaktor för de utvecklingsprojekt som genomförs. Målgruppen för projekten, äldre personer eller användare med funktionsnedsättning, har ofta speciella förutsättningar för att kunna tillgodogöra sig de olika produkterna och tjänsterna. Därför är det på detta område viktigt att just användarna är med i utvecklingen. Det är också viktigt att på tillgänglighetsområdet fortsätta att driva projekt som kastar ljus på frågan om tillgänglighet, för att skapa riktlinjer så att tillgänglighetsfrågan bör genomsyras alla utvecklingsprojekt inom IT. Det medför att produkter och tjänster på Internet och i IT-miljöer är tillgängliga från början för alla grupper i samhället, och inte behöver tillgänglighetsanpassas i efterhand. Detta är av stor betydelse ur ett e-inkluderingsperspektiv, då det syftar till att inga grupper i samhället hamnar utanför och inte kan tillgodogöra sig den teknik och de tjänster som finns och som är självklara för övriga individer. Dessutom är detta av vikt för att sticka hål på myten om att tillgänglighet skulle vara ett särintresse som rör några få i samhället, när det i själva verket gagnar merparten i samhället om produkter och tjänster tillgängliggörs.

5. SKOLA

SAMMANFATTNING SKOLA

- De viktigaste aktörerna på området är Skolverket och kommuner
- Huvudsakliga syften med insatser inom skolområdet är att främja digital läskunnighet och underlätta lärares arbete.
- Huvudsakliga målgrupper för insatser inom detta område är unga, språksvaga, lågutbildade, funktionshindrade och lärare
- Insatserna utförs över hela landet med en koncentration till Västsverige och Stockholm
- Drygt 150 av landets kommuner bedriver IT-projekt på skolnivå. Skolverket driver ett flertal webbtjänster och utvecklingsprojekt.
- En majoritet av insatserna finansieras av kommuner och i vissa fall ESF medel. Skolverket finansierar en mindre del
- Mycket få utvärderingar har kunnat identifieras. Skolverket genomför årliga granskningar av utvecklingsbehov.

Det svenska utbildningssystemet består av förskoleverksamhet, skolbarnsomsorg, skola och vuxenutbildning. Dessa skoltyper ingår i ett målstyrt system där riksdag och regering fastställer nationella mål och riktlinjer i till exempel skollag och läroplaner. Därefter är det upp till kommuner och andra huvudmän att fördela resurser och organisera verksamheterna utifrån lokala förutsättningar så att nationella mål och krav kan uppfyllas. Skolorna väljer utifrån detta ett arbets sätt som passar dem och deras verksamhet specifikt.⁴⁴ Det är således ett decentraliserat utbildningssystem som råder i Sverige där kommunen eller den fristående huvudmannen är ansvarig för att verksamheten uppfyller nationella krav.

5.1 Aktörer inom området

5.1.1 Nationella

Den statliga myndigheten Statens skolverk (hädanefter Skolverket) följer upp, utvecklar och utvärderar förskoleverksamhet, skolbarnsomsorg, skola och vuxenutbildning. Skolverket har även i uppdrag att ta fram kursplaner, betygskriterier och allmänna råd med mera. Myndigheten för skolinspektion (hädanefter Skolinspektionen) har tillsynsansvar över förskoleverksamhet, skolbarnsomsorg, skola och vuxenutbildning. Det betyder att myndigheten kontrollerar att kommunen eller den fristående skolan följer de lagar och andra bestämmelser som gäller för verksamheten.

5.1.2 Lokala

Ansaret för att öka användningen av IT och bredband ligger sammanfattningsvis hos kommunen eller den fristående huvudmannen. I samtal med en företrädare för Utbildningsdepartementet framgår att dessa frågor ses som en viktig del av den pedagogiska utvecklingen som huvudmannen ansvarar för. Det stöd som regeringen ger till huvudmännen på området kanaliseras idag framförallt via Skolverket och riktade regeringsuppdrag. Myndigheten genomför sedan mot bakgrund av dessa regeringsuppdrag, men även egeninitierade uppdrag, olika generella utvecklingsinsatser riktade mot huvudmän, skolledare, lärare och elever i skolan. De statliga insatser som har gjort under perioden 2007-2010 beskrivs kortfattat nedan. De beskrivs i ljuset av ITIS-satsningen som genomfördes åren 1998-2002, vilken var den senaste stora statliga insatsen där man satsade på utbyggnad av bredbandsnätet samt kompetensutveckling i kommunerna.

Då ansaret för skolans IT- och bredbandsutveckling ligger på kommunen eller den privata huvudmannen saknas en nationell sammanställning som beskriver samtliga eller majoriteten av insatser som har gjorts på lokal nivå på området under den aktuella tidsperioden. Det är inte heller uppgifter som SKL, i egenskap av intresseorganisation för kommuner, förfogar över i dagsläget. I avsnittet om lokala insatser beskrivs därför endast exempel på insatser som förekommer på lokal och/eller regional nivå för att öka eller utveckla IT- och bredbandanvändningen i landets skolor.

⁴⁴ Skolverket (2010): Ansvarsfördelning mellan stat, kommun och verksamhet. URL: <http://www.skolverket.se/sb/d/139/a/2406>

5.1.3 Övriga

Utöver statliga myndigheter och lokala huvudmän finns det ytterligare ett antal aktörer som är verksamma med att utveckla IT och bredbandsanvändningen i skolan. Det handlar dels om olika intresseorganisationer kopplade till verksamhetsområdet, så som Lärarförbundet, Lärarnas riksförbund och Friskolornas riksförbund och dels om kommersiella aktörer som erbjuder hård- och mjukvara. En av de centrala intresseorganisationerna är utöver nämnda partsorganisationer Stiftelsen för Dator i Utbildningen DiU⁴⁵. Föreningen DiU bedriver ett intensivt lobbyarbete för att få upp frågan kring IT-användning på dagordningen genom både konferenser och informations-spridning. DiU delar även ut utmärkelsen Guldäpplet sedan 2002. I juryn sitter utöver DiU även representanter för parterna och andra myndigheter.

Guldäpplet är ett lärarstipendium. Det utdelas årligen till en eller flera lärare som förnyat lärandet med stöd av IT i egen undervisning och som inspirerat elever och kollegor i ett lokalt, kommunalt och gärna även nationellt verksamhetsfält.

SAMMANFATTNING AKTÖRER INOM OMRÅDET

- Skolverket och kommunerna är de främsta aktörerna inom området, och dessa utgör både finansär och genomförare av insatser.
- Skolverket har under perioden avsatt minst 60 miljoner under perioden. Kommunernas utgifter har inte kunnat uppskattas.
- Skolverket har en årlig budget på 800 miljoner och 345 anställda, Sveriges skolor kostar årligen ca 77 miljarder på grundskola och ca 37 miljarder på gymnasieskolan (2010). Totalt berörs årligen 145 000 lärare och 1,3 miljoner elever.
- Av skolverket budget går ca 2 procent till aktuellt område per år. På kommunal nivå är det mycket varierande och svårt att bedöma.

5.2 Aktiviteter inom området

5.2.1 Statliga myndigheters utvecklingsuppdrag gällande IT i skolan år 2007-2010

Den senaste stora satsningen på IT i skolan gjordes 1998 – 2002 i form av regeringsuppdraget ITiS som Skolverket och sedermera Myndigheten för skolutveckling hade ansvar för. ITiS-projektet innebar att cirka 70 000 lärare fick en dator som personligt arbetsredskap och att de medverkande lärarna och eleverna fick e-postadresser och anslutning till Internet.⁴⁶ Enligt en rapport från Tillväxtverket var kanske den viktigaste effekten av ITiS att statsmaken fullt ut erkände den viktiga roll lärarna spelar för utveckling och införande av IT i undervisningen.⁴⁷ Samtidigt som ITiS genomfördes arbetade KK-stiftelsen med omfattande satsningar på IT och lärande. Enligt Skolverkets bedömning innebar dessa statliga åtaganden att en stor andel av Sveriges skolor erhöll extra resurser och kompetensutveckling inom IT-användning.⁴⁸ Efter ITiS-projektet överlämnades mer eller mindre ansvaret för utvecklingen av IT på kommunerna.⁴⁹

Skolverket och Myndigheten för skolutveckling har därefter och under perioden 2007 - 2010 fokuserat på tjänster direkt riktade till verksamma i skolan, från huvudman, rektor och lärare till elever. Det har framförallt handlat om utveckling och drift av webbaserade tjänster. Arbetet har bedrivits inom ramen för två regeringsuppdrag. Det första var riktat till Myndigheten för skolutveckling och kom 2005 (U2005/8456/S). Skolverket har därefter arbetat vidare med satsningarna inom ramen för regeringsuppdraget att "främja IT-användningen i förskolor, skolor, verksamheter och huvudmän" (U2008/8180/S). Uppdragen på IT-området har varit formulerade på olika sätt över tid men huvudinriktningen har varit densamma sedan det första uppdraget 1992, vilket även gäller för perioden 2003 – 2008 när ansvaret för frågorna låg på Myndigheten för skolut-

⁴⁵ Se vidare www.diu.se

⁴⁶ Tillväxtverket (2009), *Underlag för IT-politiska insatser. Kartläggning av indikatorer*, 2009:15, s. 78

⁴⁷ Ibid, s. 78

⁴⁸ Skolverket (2009), *Redovisning av uppdraget att bedöma verksamhetens och huvudmäns utvecklingsbehov avseende IT-användningen inom förskola, skola och vuxenutbildning samt ge förslag på insatser (U2008/8180/S)*, s. 8

⁴⁹ Tillväxteverket (2009), *Underlag för IT-politiska insatser. Kartläggning av indikatorer*, 2009:15, s. 78

veckling. Skolverket beskriver det övergripande syftet med insatserna på området som att det har varit att stimulera huvudmän och skolor att dels utveckla skolan till en digital lärmiljö, dels utveckla elevers digitala kompetens. Därutöver menar Skolverket att verksamheterna har uppmuntrats att ta tillvara de möjligheter till resultatutveckling som informationstekniken kan erbjuda.⁵⁰

Vidare förefaller det som att de webbaserade tjänsterna har utvecklats under en längre tid och har i olika perioder fått mer eller mindre tyngd i Skolverkets arbete med utveckling av IT i skolan. Nedan beskrivs de webbaserade insatser som Skolverket för närvarande leder och administrerar. Utöver dessa tjänster deltar och håller Skolverket i konferenser och seminarier på området.

Webbplatsen *IT för pedagoger* samlar resurser från staten och andra aktörer, med syfte att belysa hur IT kan användas och inspirera till utveckling. *Multimediabyrå* erbjuder pedagoger inspirations- och stödmaterial samt digitala lärresurser för att utveckla ett mediepedagogiskt förhållningssätt i undervisningen. *Kolla källan* erbjuder stöd kring källkritik, upphovsrätt och säker Internetanvändning för att öka pedagogers kunskap i frågorna. *Spindeln* är en söktjänst som ger tillgång till ett antal olika arkiv med lärresurser. Den är speciellt framtagen för att pedagoger och elever lätt ska kunna söka efter digitalt material till skolarbete. *Länkskafferiet* syftar till att göra digitala lärresurser av god kvalitet tillgängliga för elever och lärare. Pedagoger och elever kan finna kvalitetsgranskade länkar inom samtliga ämnen. Tjänsten passar enligt Skolverket att användas för pedagoger vid planering av lektioner och temaarbete. *PIM* är en kompetensutvecklingsresurs avseende praktiskt IT och mediekunskap. Kommuner och friskolor kan använda PIM för att examinera sina lärare på fem olika nivåer. Den består av handledningar på Internet som visar hur olika tjänster och programvaror kan användas praktiskt i skolans verksamhet. *Omvärldsbloggen* som Skolverket driver är en del av portalen IT i skolan. Omvärldsbloggen behandlar och diskuterar aktuella frågor och problemställningar kring IT i skolan, i Sverige och i resten av världen. Slutligen finns även *Leda med IT* som är webbsajten för skolledare som vill använda IT som stöd i sitt strategiska arbete. Där finns bland annat inspirationsmaterial, checklistor och verktygstips vilka varvas med filmade intervjuer och artiklar.⁵¹

5.2.2 Utvecklingsprojekt lokalt

Som vi tidigare beskrivit sker mycket av utvecklingen på lokal nivå och på lokalt initiativ. DiU har i flera sammanhang även flaggat för behovet av en mer samlad strategi eller vision för att utvecklingen inte ska hamna på efterkälken i vissa kommuner eller vissa regioner. Under ITiS projektets tid startades många projekt men inte lika många lever kvar i efterhand. En fördel med ITiS var att det just var ett nationellt projekt som riktade in sig på alla regioner och alla kommuner. I dagsläget saknas det denna form av satsningar utöver de mer tjänsterelaterade som beskrivits ovan. När vi studerar utvecklingen lokalt kan vi notera en stor spridning och en stor variation i vad det är för typ av projekt som drivs lokalt. I vissa kommuner har man satsat på sk. 1-1 projekt, där syftet är att alla elever på sikt ska ha en dator var. Några kommuner har kommit riktigt långt på området medan andra ligger i startgroparna och kör små piloter med 1-1. I andra kommuner har man fokuserat mer på innehåll än hårdvara, framförallt är detta i kommuner som redan tidigare (mycket under ITiS flagg) försett skolor och elever med hårdvara. Här handlar det om allt från utveckling av pedagogiska verktyg och tjänster till att mer specifikt arbeta med IT utbildning.

En studie från Lärarnas Riksförbund visar på den stora spridning som finns både mellan kommuner men även mellan olika skolformer. Studien som genomförts med en enkätundersökning där 1500 lärare, elever och föräldrar fått ge sin syn på IT i skolan. Vi kan i studien konstatera att vissa skolor har en dator till varje elev och lärare medan andra skolor inte har mer än 1 dator för 10 lärare.⁵²

⁵⁰ Skolverket (2009), *Redovisning av uppdraget att bedöma verksamhetens och huvudmäns utvecklingsbehov avseende IT-användningen inom förskola, skola och vuxenutbildning samt ge förslag på insatser (U2008/8180/S)*, s. 8

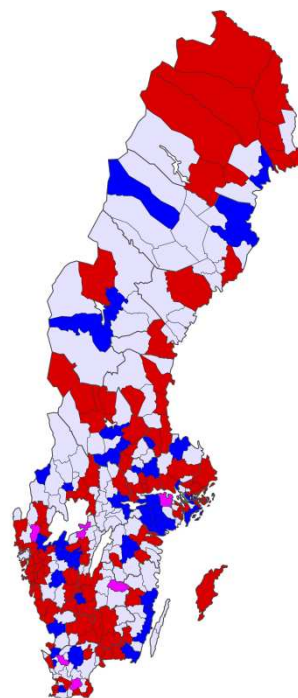
⁵¹ Ibid, s. 9

⁵² Lärarnas riksförbund 2011

För att få en bild av spridning och omfattning på de lokala satsningarna är det ett intressant kartläggningsprojekt som sedan en tid (december 2010) pågått genom DiU försorg. Kartläggningen pekar ut vilka kommuner i landet som har en strategi för att arbeta med IT i skolan och även i de fall endast några enskilda skolor har en sådan satsning utan att kommunen har tagit beslut. I bilden nedan redovisas denna kartläggning i dagsläget. Informationen uppdateras dagligen och från 40 kommuner i december är det idag dryga 150 kommuner som har redovisat sina satsningar.

De röda fälten anger kommuner där man arbetar med en kommunal strategi för IT i skolan medan de blå kommunerna utgör kommuner där enskilda skolor arbetar med IT projekt i skolan. Befolkningsmässigt är spridningen relativt god och hela 73 procent av landets befolkningsunderlag täcks in i dessa kommuner. Emellertid kan vi notera vissa fläckar med koncentration till glesbygd.

I tabellen nedan presenteras spridningen regionalt där andel av befolkningen i region mellan 0-19 år som faller inom respektive utvecklingssteg. Det blir tydligt att det finns vissa regioner med mindre täckning än andra och även om Mellersta Norrland har god täckning gällande kommunala strategier är det 36 procent av åldersgruppen som bor i kommuner som saknar både enskilda skolor och kommunal strategi.



Tabell 5.1. Regional variation i befolkning 0-19 år som bor i kommuner med IT-strategi för skolan

Region	Insats saknas	Osäkert	Enskilda skolor	Kommunal strategi	Total
Västsverige	12%	2%	17%	70%	100%
Stockholm	15%	0%	51%	34%	100%
Sydsverige	32%	2%	14%	52%	100%
Östra Mellansverige	24%	2%	35%	39%	100%
Småland med öarna	30%	2%	13%	55%	100%
Norra Mellansverige	30%	0%	15%	55%	100%
Övre Norrland	28%	0%	30%	42%	100%
Mellersta Norrland	36%	0%	18%	46%	100%
Total	22%	1%	27%	49%	100%

5.3 Resultat och effekter av aktiviteterna

De centrala satsningarna på området handlar som beskrivit främst om generella insatser som varje huvudman själv tar ansvar för att utnyttja. Det är därmed svårt för de centrala myndigheterna att säkra att de huvudmän som är i störst behov av tjänsten använder den samt att de används på rätt sätt och ger avsedda resultat och effekter. Det är å andra sidan den politiska viljan, dvs. Skolverket ska inte ägna sig åt riktad verksamhet utan endast generella insatser. Enligt rådande ansvarsfördelning ska det vara upp till varje huvudman att besluta om inriktning och arbetssätt i syfte att nå målen.

En kartläggning av webbtjänsternas användning återfinns i Skolverkets årsrapportering och ger följande bild.

Tabell 5.2. Insatser inom IT i skolan (Skolverkets årsrapport 2010)

Tjänst	Användning
PIM + Multimediabyrån	56 000 000 sidvisningar 2010, 159 kommuner och 110 000 pedagoger och skolledare anslutna till PIM
Länkskafferiet	2 956 584 sidvisningar 2010, över 1000 följare på Facebook
It för pedagoger (nu It i skolan)	207 706 sidvisningar 2010, 12 300 prenumeranter på nyhetsbrev
Kolla källan	301 299 sidvisningar 2010, ca 4 700 prenumeranter på nyhetsbrev

Utöver tjänsterna direkt riktade till målgrupper i verksamheten har Skolverket sedan 2008 års regleringsbrev i uppdrag att kontinuerligt följa upp barn, elevers och lärares IT-användning och IT-kompetens i förskola, skola och vuxenutbildning. Detta är ett återkommande uppdrag som ska göras vart tredje år. Skolverket har genomfört två uppföljningar sedan uppdraget definierades, 2009 och 2010. Skolverket konstaterar i den senaste av dessa uppföljningar att:

...de flesta elever använder datorer i skolan men att användningen i många ämnen är begränsad. Framför allt är det mycket ovanligt att eleverna använder datorer i matematikundervisningen. Över nio av tio elever i årskurs 7-9 och gymnasieskolan använder sällan eller aldrig datorer på lektioner i matematik eller till att arbeta med matematikövningar. Även på lektioner i naturkunskap och teknik men också i engelska är datoranvändning relativt ovanligt. De lektioner där eleverna oftast använder datorer är svenska och samhällskunskap. Omkring tre av tio gymnasieelever använder ofta dator på dessa lektioner samtidigt som närmare fyra av tio sällan eller aldrig gör det.⁵³

Skolverket noterar vidare att flertalet elever i både grund- och gymnasieskola främst använder dator till att söka information och skriva texter. Det framkommer även att yngre elever använder dator i mindre utsträckning jämfört med äldre. En viktig fråga som även återkommer i fackförbundens granskningar och undersökningar rör elevers förmåga till kritisk granskning av information via Internet. Enligt skolverkets uppföljning anser de flesta elever att det fått lära sig att kritiskt förhålla sig till informationen, dock finns det en grupp som anger att de inte fått kunskap om detta i skolan.⁵⁴

Som blir tydligt i uppföljningen ovan och utifrån det uppdrag som den centrala aktören har på området, är det inte tal om utvärderingar eller uppföljningar av mer specifik art. Den kunskap som finns om effekter baseras snarare på en generell kunskapsinhämtning som inte är kopplad till en specifik satsning. Denna bild skiljer sig åt när vi vänder oss till den lokala kontexten.

De enskilda huvudmännen har som beskrivits tidigare både genomfört enskilda projekt med intern finansiering och med extern finansiering (till exempel ESF). I vissa fall har det även genomförts mindre utvärderingar. I flertalet av de utvärderingar som kartläggningen tagit del av, vilka är av både varierande omfattning och inriktning, talas det om resultat i termer av elevers utveckling där effekten av IT/Bredband skattas mot dess påverkan på elevens kunskapsutveckling. I flera av dem kan vi ta del av beskrivningar och skattningar av den betydelse IT-satsningen haft för elever med särskilda behov. Här beskrivs allt från 1-1-projekt och mjukvaruutveckling och den positiva effekt det har på elevens utveckling. Genomgående saknas det mer specifika skattningar av bredbandets betydelse för den noterade eleveffekten. Emellertid kan det noteras att flera utvärderingar talar om behovet av tillgängliga och uppdaterade verktyg och material, något som tillhandahålls av flera kommuner och de centrala aktörerna på området. Genom upprättandet av olika former för databaser med material, information och streamade föreläsningar har skolor tillgång till pedagogiskt material och inspiration i massor. Flera utvärderingar pekar indirekt på detta behov. Utifrån samtal med representanter för fackförbund och intresseorganisationer

⁵³ Skolverket 2010. Redovisning av uppdrag om uppföljning av IT-användning och ITkompetens i förskola, skola och vuxenutbildning. Dnr U2007/7921/SAM/G

⁵⁴ Ibid, LR 2011

kan det vidare noteras att det finns ett stort behov av en "kulturförändring" där internet och tjänster i "molnet" ses som valida resurser för den pedagogiska verksamheten. Denna förändring måste ta sin utgångspunkt i utbildningen av nya lärare.

Utifrån kartläggningen och genomgång av de utvärderingar och studier som genomförts inom skolans område är det tydligt att det finns ett behov av att tydliggöra internetanvändningens betydelse eller möjligheter för pedagogiken inom ramen för lärareutbildningen. Genom stimulera efterfrågan bland lärare av nya metoder och verktyg i undervisningen kommer även användningen att öka i klassrummet. Vidare kommer en dylik stimulering leda till ökad kvalitet och anpassning i undervisningen. Här bör skolverket tillsammans med högskoleverket öka trycket. Likledes finns det ett stort behov av kvalitetsstöd i de enskilda skolorna och kommunerna. Stödet behövs i det utvecklingsarbete som bedrivs lokalt och bör bedrivas lokalt, men med nationellt stöd i utvärdering och uppföljning. Här bör skolverket tillsammans med parterna ta fram riktlinjer för uppföljning och utvärdering av utvecklingsprojekt inom IT där även finansiering erbjuds för att kunna genomföra denna uppföljning.

6. ARBETSMARKNAD

SAMMANFATTNING ARBETSMARKNAD

- De viktigaste aktörerna på arbetsmarknadsområdet är ESF-rådet, Arbetsförmedlingen och kommunerna
- Huvudsakliga syften med insatser är att utveckla tjänster och kompetensutveckla
- Huvudsakliga målgrupper är anställda, unga och i viss mån funktionsnedsatta
- Identifierade insatser genomförs i huvudsak i Stockholmsregionen, men förekommer över hela landet.
- Av särskilda projekt har ett 40-tal identifierats undantaget kommunalt utvecklingsarbete där en tredjedel av kommunerna driver satsningar.
- Huvudsaklig finansiering kommer från ESF, generella statliga anslag och kommunala medel.
- Det finns mycket begränsat med utvärderingar med undantag från några av ESF-projekten.

6.1 Aktörer inom området

Det finns ett flertal relevanta aktörer som fokuserar på arbetsmarknadsfrågor. Arbetsmiljöverket är ett exempel, arbetsmarknadens parter ett annat. Därutöver bedriver Arbetsförmedlingen, ESF-rådet, kommuner och landsting en omfattande operativ verksamhet på arbetsmarknadsområdet.

Mot bakgrund av inledande dokumentstudier och intervjuer, förefaller tre aktörer vara av särskilt intresse när det kommer till att kartlägga insatser som syftar till en ökad internetanvändning bland arbetstagare och arbetslösa – Arbetsförmedlingen, ESF-rådet och landets kommuner. Arbetsförmedlingen är den aktör som främst jobbar på nationell nivå, medan övrig verksamhet bedrivs på lokal, och ibland regional, nivå.

Arbetsförmedlingens främsta uppgift är att matcha lediga platser med arbetssökande och deras kompetens. Detta görs genom att Arbetsförmedlingen stödjer och följer upp de två huvudprocesserna på arbetsmarknaden - arbetsgivarnas rekryteringar och enskilda personers arbetssökande. I uppdraget ligger bland annat att arbeta aktivt för att personer utan arbete ska bli anställningsbara och få ett arbete. Kompetensutveckling och stöd i arbetssökandet är områden där en ökad användning av internet är ett delmål i Arbetsförmedlingens arbete.

Många **kommuner** bedriver verksamheter som syftar till att komplettera arbetsförmedlingens arbete med att öka sysselsättningen och minska arbetslösheten bland kommunens invånare. En del av detta arbete består av att på olika sätt öka internetanvändningen bland deltagarna. Många av de insatser som finns runt om i kommunerna härstammar från Datorteken, vilka avvecklades 2006. Men eftersom personalen, datorerna och behoven fanns kvar, har många kommuner fortsatt att fokusera på till exempel datorutbildning och IT-vägledning för arbetssökande.

ESF-rådet ansvarar för att förvalta Socialfonden i Sverige. Socialfonden stödjer projekt som främjar kompetensutveckling och motverkar utanförskap. Som vi kommer att se i kartläggningen nedan, finns det ett flertal kompetensutvecklingsinsatser inom Socialfonden, som syftar till att öka IT-kompetensen bland redan anställda. Det genomförs dessutom flera ESF-projekt, där en ökad användning av internet ses som ett viktigt verktyg för att förhindra utanförskap.

SAMMANFATTNING AKTÖRER INOM OMRÅDET

- De huvudsakliga aktörerna inom området är Arbetsförmedlingen, Kommuner och ESF-rådet.
- Arbetsförmedling är primärt en genomförare, medan kommuner utgör finansiärer och genomförare, och ESF-rådet finansierar insatser.
- Arbetsförmedlingens arbete sker inom ramen för ordinarie arbete. Kommunernas satsningar varierar stort (från några 10-tals tusen till miljoner). ESF ca 187 miljoner nuvarande programperiod.
- Arbetsförmedlingens budget 2010 ca 7 miljarder kronor och drygt 11 000 anställda. Kommuners andel inom området varierar men i medeltal kostar arbetsmarknadsåtgärder 600 kr/inv. och år.
- En mycket liten del av Arbetsförmedlingens budget används för dessa ändamål likaså kommunernas andel av kostnaden för arbetsmarknadsåtgärder. Inom ESF-rådet rör det sig om cirka 4 procent.

6.2 Aktiviteter inom området

6.2.1 Arbetsförmedlingen

Arbetsförmedlingen genomförde tidigare en stor satsning på ökad internetanvändning i form av så kallade datortek. Datorteken syftade till att ge arbetslösa personer möjligheten att lära sig arbeta med datorer och informationshantering. Satsningen på datortek genomfördes under perioden 1996-2006. Åtgärden kommer därför inte att inkluderas i den fortsatta kartläggningen.

Användningen av IT och internet är idag en integrerad del av Arbetsförmedlingens verksamhet, även om de internetfrämjande insatserna har minskat i omfattning sedan datorteken lades ner. Datorer med förmedlarverktyget Platsbanken finns på Arbetsförmedlingens lokala kontor och stöd i att använda Platsbanken ges till arbetssökande, bland annat i form av särskilda IT-stödjare.

Arbetsförmedlingen lanserade en ny hemsida i april 2010. En ökad tillgänglighet och användbarhet har stått i fokus för utvecklingsarbetet, vilket tagit sig uttryck i termer av fler översättningar och ett bredare kommunikationssätt, där film, bilder och talsyntes används i större utsträckning än tidigare. Den här typen av utvecklingsarbete relaterar inte till de avgränsningar för arbetsmarknadsområdet som beskrevs ovan, men ger ändå en bild av Arbetsförmedlingens arbete med att stärka internetanvändningen bland arbetssökande.

Som ett verktyg i Arbetsförmedlingens uppdrag att effektivt sammanföra dem som söker arbete med dem som söker arbetskraft, upphandlar myndigheten förberedande såväl som yrkesinriktade utbildningar. Kurser i datakunskap erbjuds som moduler i båda dessa utbildningsformer. Arbetsförmedlingen har även upphandlat spetsutbildningar inom IT-området. Syftet med de utbildningar som erbjuds är att ge arbetssökande de kunskaper som krävs för de ska kunna få ett arbete. Detta innebär kompetensutveckling, dels för jobbsökning på internet, och dels för en ökad konkurrenskraft på arbetsmarknaden.

De internetfrämjande insatser som genomförs av Arbetsförmedlingen ryms, i regel, inom ramen för befintliga arbetsmarknadsprogram, till exempel arbetsmarknadsutbildning. Då åtgärder som fokuserar på en ökad IT-kompetens utgör en del av bredare insatser, finns inte nedbrytbara uppgifter om deras kostnader. Av samma anledning har det inte varit möjligt att få information om vilka resultat som de internetfrämjande insatserna har bidragit till.

6.2.2 Kommunalt

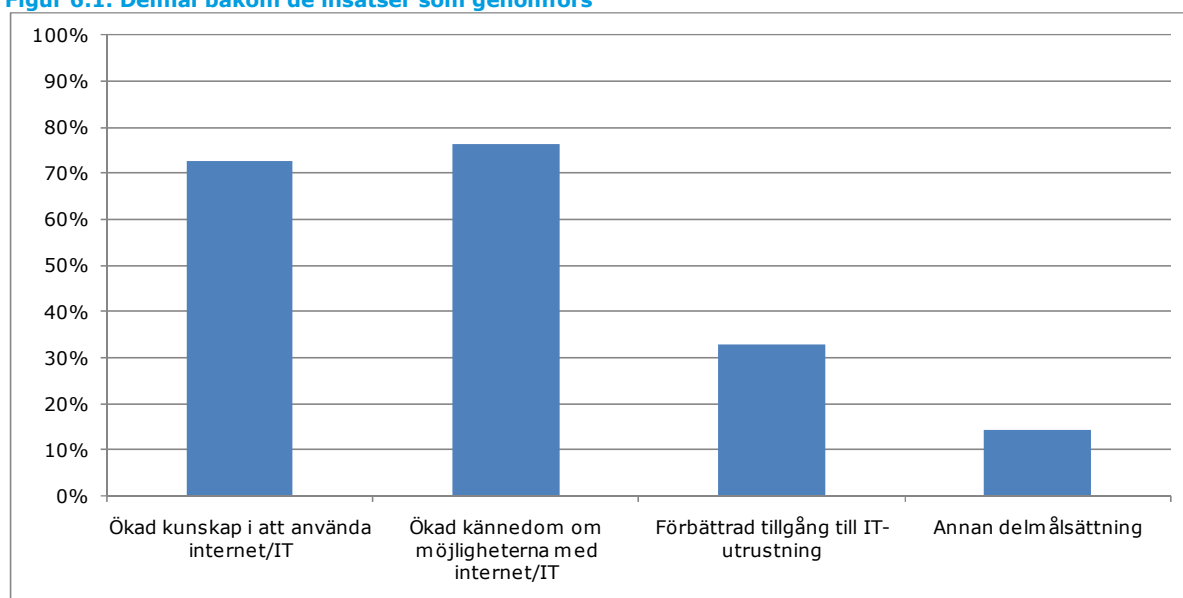
För att kartlägga satsningar på lokal nivå, har en enkät skickats till företrädare för landets 290 kommuner. De frågor som har ställts till kommunerna redovisas närmare i appendix. Enkäten har helt eller delvis besvarats av 110 respondenter, vilket motsvarar en svarsfrekvens på runt 38

procent. Den relativt låga svarsfrekvensen gör det svårt att uttala sig om kommunernas insatser i sin helhet. De resultat som redovisas nedan ger därför indikationer på övergripande resultat, snarare än en heltäckande bild.

Enkätundersökningen visar att en ökad internetanvändning, om än i liten utsträckning, är en viktig arbetsmarknadspolitisk fråga i kommunerna; omkring en fjärdedel av de svarande anser att frågan om en ökad internetanvändning är prioriterad i den egna kommunen. Hälften av de kommuner som besvarat enkäten har genomfört insatser som helt eller delvis syftar till att förbättra de arbetssökandes förmåga till att använda internet i sitt jobbsökande. Närmare 29 procent av kommunerna har genomfört insatser som syftar till att öka anställningsbarheten bland arbetssökande eller arbetstagare genom en ökad IT-kompetens.

Det vanligaste delmålet bland de insatser som genomförs, det vill säga det mål som föregår åtgärdens syfte, är att öka kännedomen om möjligheterna med internet/IT. En annan delmålsättning, som ofta förekommer, handlar om att stärka den kunskap som krävs för att kunna använda internet/IT. Detta resultat visas i figuren nedan.

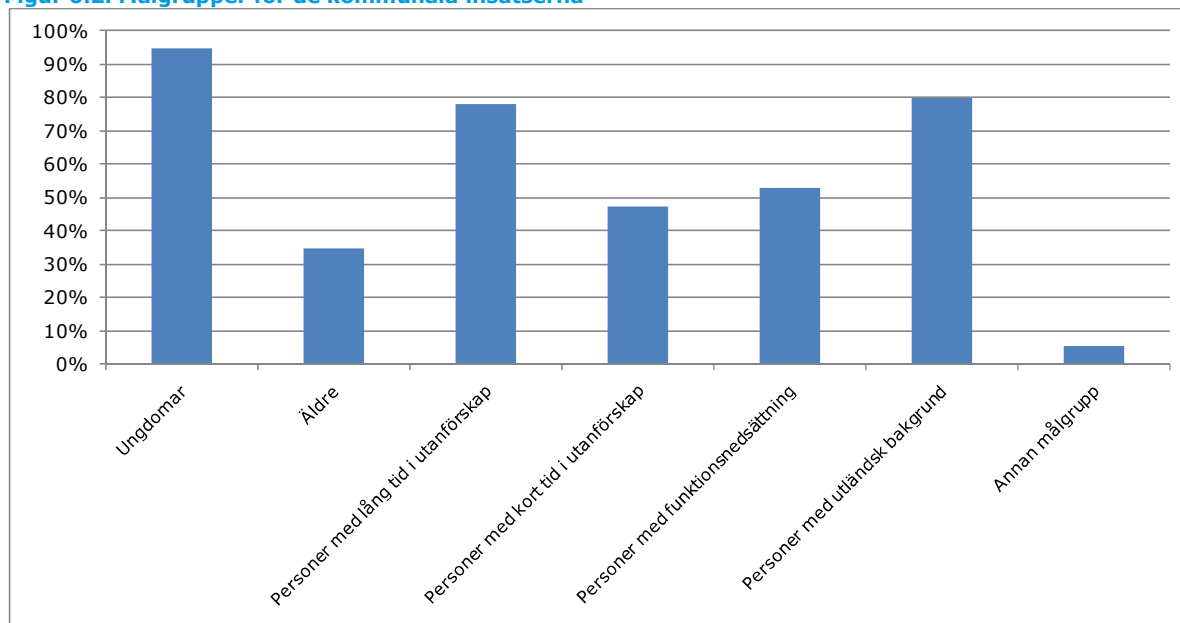
Figur 6.1. Delmål bakom de insatser som genomförs⁵⁵



De kommunala insatserna riktar sig till ungdomar i hög utsträckning. Andra målgrupper som prioriteras är personer med utländsk bakgrund och långtidsarbetslösa, se även figuren nedan.

⁵⁵ Orsaken till att den totala frekvensen överstiger 100 % är att flera svarsalternativ varit möjliga. Detsamma gäller för tabellen nedan.

Figur 6.2. Målgrupper för de kommunala insatserna



6.2.3 Satsningar med ESF-finansiering

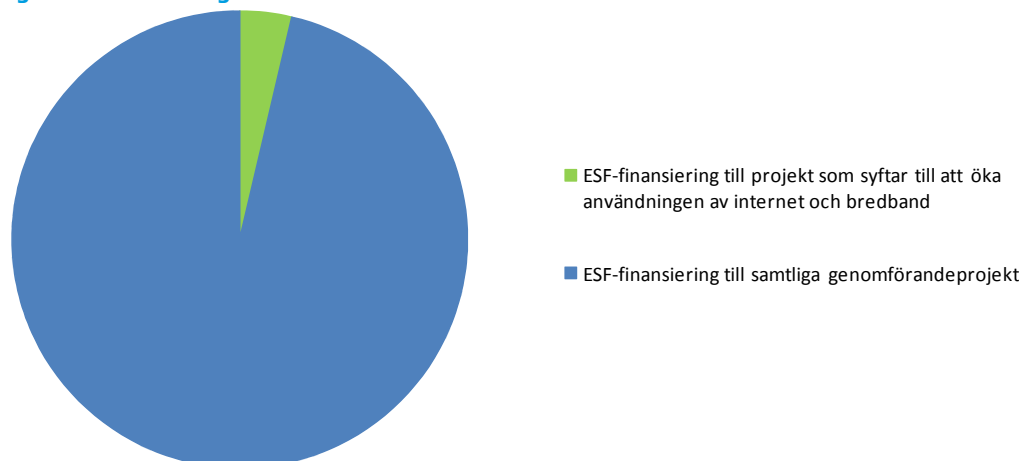
Kartläggningen av satsningar som finansieras med ESF-medel har tagit sin utgångspunkt i en kvantitativ textanalys. En sökning har genomförts bland sammanfattningarna av de 814 genomförandeprojekt som, vid tidpunkten för vår kartläggning, beviljats finansiering⁵⁶. De sökord som har använts är: internet, bredband, data, dator, IKT, teknik och digital. Mot bakgrund av denna sortering har de enskilda projekten studerats närmare och bedömts utifrån huruvida de faller inom ramen för studiens avgränsningar eller inte.

På detta sätt har 37 projekt identifierats som är relevanta för kartläggningen. De projekt som lokaliserats ligger förmodligen i underkant av det totala antalet ESF-projekt som har fokuserat på en ökad användning av bredband och internet. De sökord som vi har använt är omfattande, men inte heltäckande. Det ska även nämnas att flera projektbeskrivningar är väl övergripande och att de inte, i detalj, redogör för på vilket sätt som verksamheten ska leda till en stärkt arbetsmarknad. Internetanvändning utgör till exempel en naturlig del i många jobbsökarkurser, men få projekt beskriver hur arbetet med jobbsökningen kommer att gå till i praktiken, varför vi har valt att inte ta med dem i analysen.

Kartläggningen visar att en ökad användning av internet och bredband inte är ett särskilt prioriterat område inom ramen för de projekt som har tilldelats ESF-medel. Den sammanlagda finansieringen från ESF-rådet i genomförandefasen hittills är 4 920 miljoner kronor. ESF-stödet till de 37 projekt som vi har undersökt uppgår till 187 miljoner kronor, vilket motsvarar strax under 4 procent av den totala medeltilldelningen, se även figuren nedan. Sex av de 37 projekten har erhållit offentlig medfinansiering utöver ESF-finansieringen, till ett totalt värde av 38 miljoner kronor. De 37 projekten har således haft en total budget på ca 226 miljoner kronor. Ingen privat medfinansiering har registrerats för något av de identifierade projekten.

⁵⁶ Ramböll har valt att basera kartläggningen på projektsammanfattningar, och inte på hela projektbeskrivningar. Denna strategi bygger på antagandet om att IT-användningen bör vara en central del av insatsen, när projektet väljer att sammanfatta sitt genomförande med att beskriva hur användandet av IT ska leda till en stärkt arbetsmarknad. Genom att utgå från projektsammanfattningar, anser vi alltså att risken minskar för att kartläggningen bygger på projekt, där IT-användningen endast utgör en begränsad del av de insatser som genomförs.

Figur 6.3. Fördelningen av ESF-medel



I tabell nedan redovisar vi även den regionala fördelningen av projekten, både avseende totalt erhållna medel från ESF och antal projekt dessa fördelas sig på.

Tabell 6.1. Regional fördelning av identifierade ESF-projekt

	Beslutat belopp		Antal projekt	
	Summa (kr)	%	Antal	%
Sydsverige	4 270 126	2%	1	3%
Norra Mellansverige	9 895 662	5%	8	22%
Mellersta Norrland	4 681 850	3%	2	5%
Övre Norrland	17 013 879	9%	3	8%
Småland med öarna	12 609 870	7%	5	14%
Östra Mellansverige	25 088 436	13%	8	22%
Västsverige	21 370 912	11%	7	19%
Stockholm	92 299 324	49%	3	8%
Total	187 230 059	100%	37	100%

Det vanligaste syftet bland projekten är att verksamheten, genom en kompetensutveckling i till exempel data- eller IT-kunskap, ska leda till en stärkt anställningsbarhet och en minskad sårbarhet på arbetsmarknaden. Den här typen av inriktning förekommer i runt 90 procent av fallen. Ett exempel på en sådan insats är Kompetenslyftet, Burlinggruppen. I sin ansökan till ESF-rådet framhåller Burlinggruppen att den snabba tekniska utvecklingen har gjort det nödvändigt för dem att kompetensutveckla sina anställda, särskilt dem med en låg utbildningsnivå. Fortbildningen handlar bland annat om IT-användning i det vardagliga arbetet och målet med insatsen är att individen, tack vare en ökad kunskapsnivå och en stärkt anställningsbarhet, ska bidra till en fortlevnad av befintliga företag i regionen.

I omkring 10 procent av de kartlagda insatserna finns det en målsättning om att stärka deltagarnas färdigheter till att söka jobb via internet. Ett exempel i sammanhanget är projektet Kvinnokraft, vars genomförande påbörjas under våren 2011. Kvinnokraft riktar sig till somaliska kvinnor i Göteborg. Syftet med projektet är att kvinnorna ska komma i – eller närmare – egen försörjning. En utav de aktiviteter som ligger till grund för projektet handlar om att erbjuda kurser i grundläggande datakunskap, så att deltagarna lär sig att söka arbete via internet.

Majoriteten av de ESF-projekt som fokuserar på en ökad användning av internet och bredband genomförs inom ramen för programområde 1; 31 projekt har en sådan inriktning. Resterande projekt, det vill säga 6 stycken, genomförs inom ramen för programområde 2. Programområde 1 riktar sig till redan anställda, medan programområde 2 fokuserar på dem som är arbetslösa. Det finns alltså en snedvridning i förhållande till vilken målgrupp som prioriteras i projekten, där merparten av de satsningar som genomförs vänder sig till deltagare som redan är anställda.

För att skapa oss en bild av i vilken omfattning bredbandsfrågan är en prioriterad och omdiskuterad fråga inom ramen för ESF-rådets verksamhetsområde har vi valt att analysera de nationella

och de regionala planerna för genomförande av socialfondsprogrammet i Sverige 2007-2013. Vid en genomgång av både de nationella och de åtta regionala planerna för socialfondens prioriteringar och genomförande har vi fokuserat på samma nyckelord som i genomgång av projekt i ESFs databas. Nyckelorden vi använt oss av är; *internet, bredband, data, dator, IT, IKT, teknik och digital*. I tabellen nedan listar vi resultatet av vår policyanalys.

Tabell 6.2. Resultat från policyanalys ESF

Område/Region	Internet	Bredband	Data	Dator	IT	IKT	Teknik	Digital	Summa
Nationellt							2		2
Skåne-Blekinge					2				2
Småland och Öarna									0
Östra Mellansverige				1	3				4
Västra Mellansverige					1		8		9
Stockholm			6		2		2		10
Norra Mellansverige			1	2	1		9		13
Mellersta Norrland			2		10		8		20
Övre Norrland					2	2			4
Totalt	0	0	9	3	21	2	29	0	64

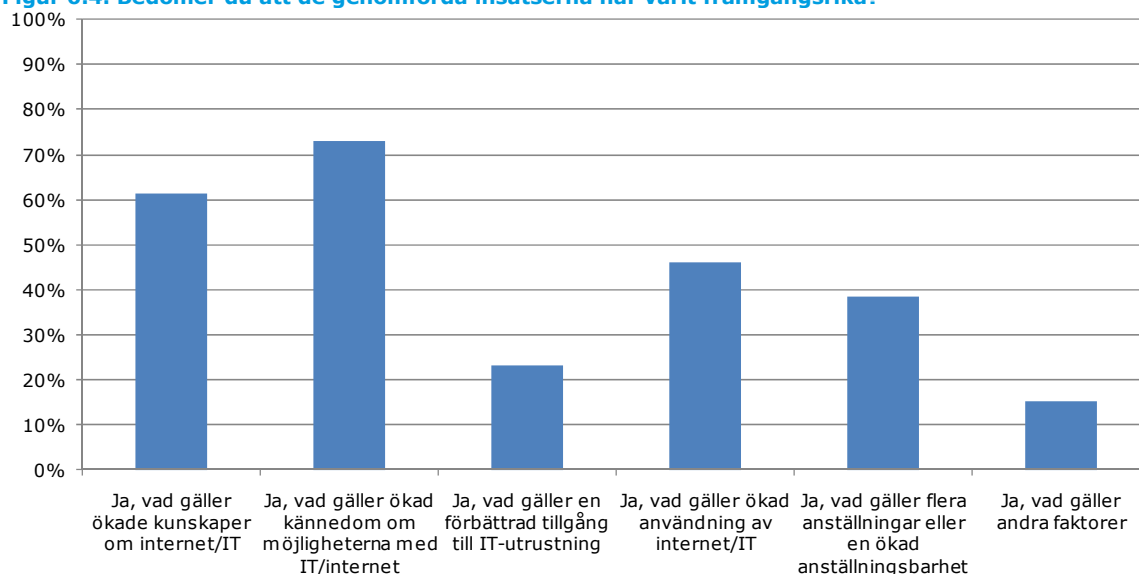
I genomgången är det tydligt att nämnda sökord och de resonemang som är förknippade med dessa är relativt sparsamt förekommande i de nationella likväl som i de regionala planerna. Det kan konstateras att bredbandsrelaterade frågor förefaller ha en svag förankring i policy som explicit område. Vi kan vidare konstatera att bredbandsrelaterade frågor har en viss förankring i policy i mer implicit form.

Det kan vidare konstateras att på regional nivå är bredbandsrelaterade frågor mer frekvent förekommande i norra delen av landet och här i form av skrivningar kring framtida arbetsmarknadsbehov och utveckling av nya branscher (tillväxtområden).

6.3 Resultat och effekter av aktiviteterna

Få utvärderingar har gjorts av de beskrivna insatserna. Det har därför inte varit möjligt för kartläggningen att erhålla en samlad bild av aktiviteternas resultat och effekter. Vi har, i frånvaron av ett systematiskt kunskapsunderlag, låtit kommunala företrädare uppskatta insatsernas troliga effektivitet inom ramen för ett antal områden. Resultatet av denna enkätfråga visas nedan.

Figur 6.4. Bedömer du att de genomförda insatserna har varit framgångsrika?



Figuren ovan ger vid handen att det, på kommunal nivå, finns en stor tilltro till de insatser som genomförs, särskilt vad gäller ökad kännedom och ökade kunskaper om internet/IT.

Vår uppfattning är att en ökad användning av internet, inte är ett viktigt verktyg i den svenska arbetsmarknadspolitiken, även om informationsteknik utgör en integrerad del av flera insatser. Denna slutsats baseras på: (a) den låga andelen ESF-medel som riktats till projekt, vilka syftar till att öka användningen av internet och bredband, samt (b) det faktum att en majoritet av de kommunala företrädare som besvarat vår enkät inte anser att frågan om en ökad internetanvändning är prioriterad i den egna kommunen.

En ökad användning av informationsteknologi (däribland bredband och internet) är generellt sett ett medel snarare än ett mål i den svenska arbetsmarknadspolitiken. Ett resultat av kartläggningen är att det finns två huvudmål inom arbetsmarknadspolitiken, som på olika sätt är knutna till en ökad IT-användning; en förbättrad matchning mellan utbud och efterfrågan samt en effektivare jobbsökningsprocess. Kartläggningen visar även att dessa målsättningar vanligen föregås av två insatstyper, vars syfte och bakgrund beskrivs i tabellen nedan.

Tabell 6.3. Typer av insatser som har framkommit under kartläggningens gång

Typ av insats	Bakgrund
Hela eller delar av insatsen syftar uttryckligen till att stärka IT-kompetensen bland arbetssökare och arbetstagare.	Behovet av IT-kompetens har spridit sig till näringslivets alla delar, även utanför IT-sektorn, vilket innebär att kunskaper inom IT efterfrågas av allt fler arbetsgivare ⁵⁷ .
Hela eller delar av insatsen syftar uttryckligen till att förbättra de arbetssökandes förmåga att använda internet i sitt jobbsökande.	I takt med den ökade IT-användningen har jobbsökarprocessen blivit mer digital. I en undersökning genomförd av SCB framgår det till exempel att en fjärdedel av de tillfrågade använder internet för att söka efter jobb ⁵⁸ .

Kartläggningen har vidare visat att det finns en spridning med avseende på huvudsakligt syfte och insatser genomförda av olika aktörer. Denna tankegång framgår i tabellen nedan.

Tabell 6.4. Kopplingen mellan olika aktörer och insatsernas syfte

	Stärkt IT-kompetens för ökad anställningsbarhet	Ökad förmåga att använda internet i jobbsökarprocessen
Arbetsförmedlingen	X	X
ESF-rådet	X	
Kommunerna		X

Vi har tidigare sett att Arbetsförmedlingen upphandlar arbetsmarknadsutbildningar med målet om att öka IT-kompetensen bland arbetssökande. På Arbetsförmedlingen finns även datorer med förmedlarverktyget Platsbanken tillgängliga och stöd i att använda Platsbanken för att söka jobb ges till arbetssökande, bland annat i form av särskilda IT-stödjare. Det har inte varit möjligt att avgöra vilken av dessa insatser som är viktigast för Arbetsförmedlingens arbete med hjälp av tillförlitlig data, varför två huvudsakliga syften är ifyllda i tabellen ovan.

Bland de kartlagda ESF-projekten syftar flertalet till en ökad anställningsbarhet genom kompetensutveckling i till exempel data- eller IT-kunskap (omkring 90 procent). Motsvarande siffra bland kommunala insatser är närmare 29 procent. I kommunerna är det betydligt vanligare att genomföra insatser som fokuserar på en förbättrad jobbsökning via internet – runt 50 procent av åtgärderna har en sådan inriktning.

⁵⁷ SIKA Rapport (2007:6). Digitala klyftor – Insatser för att överbrygga dessa.

⁵⁸ Statistiska Centralbyrån (2011). Privatpersoners användning av datorer och internet 2010.

Kartläggningen har visat att majoriteten av ESF-projekten riktar sig till redan anställda – 31 av 37 projekt har en sådan inriktning. Som tidigare poängterats är användningen av internet och bredband hög i denna målgrupp, vilket bland annat framgår av att runt 90 procent av dem som är anställda har tillgång till bredband i hemmet. Vi är medvetna om att en ökad IT-användning ofta är ett medel snarare än ett mål i ESF-projekten. Det är dock, utifrån perspektivet om att enbart öka användningen av internet och bredband, möjligt att ifrågasätta avkastningen hos de insatser som genomförs inom programområde 1. Detta eftersom den höga IT-tillgången bland anställda ökar risken för en avtagande marginalnytta per investerad krona.

Det är, enligt samma logik, möjligt att ställa sig frågande till den målgruppsorientering som ligger till grund för kommunernas insatser. Över 90 procent av de kommunala insatserna riktar sig till ungdomar, medan cirka 30 procent av dem vänder sig till äldre. Detta samtidigt som den faktiska IT-användningen är som lägst bland äldre målgrupper (se även kapitlets inledning).

Ett vanligt delmål i de insatser som kartlagts är att deltagarna ska få en stärkt kunskap om internet/IT. Den här delmålsättningen förekommer till exempel i 73 procent av de kommunala insatser som genomförs. Frågan är om den här typen av åtgärder relaterar till de behov som finns. Om vi till exempel ser till gruppen arbetslösa, som har en relativt låg tillgång till internet och bredband, så framkommer det – i en undersökning genomförd av SCB⁵⁹ – att endast en procent inte har internet hemma på grund av en låg kunskap om hur man använder internet.

En betydligt vanligare orsak till varför arbetslösa inte har tillgång till internet hemma relaterar till att utrustningen är för dyr (åtta procent). Det har tidigare funnits subventioner mot datorutrustning och bredband, men den här typen av satsningar genomförs inte längre i samma utsträckning. Två exempel på sådana satsningar är förmån av personaldator och skattereduktion för anslutning till bredband. Dessa åtgärder har exkluderats från kartläggningen eftersom de inte direkt relaterar till arbetsmarknadspolitiska mål.

Kartläggningen påvisar ett stort behov av insatser som riktar sig till målgruppen arbetslösa och framförallt de som kan tänkas stå långt ifrån arbetsmarknaden. Även om vissa av insatserna har haft bäring på denna målgrupp förefaller dessa vara få och små i omfattning. Fokus bör läggas på att nå fram till denna målgrupp med anpassade och riktade insatser. Genom att skapa en temagrupp IT inom ramen för Socialfondens arbete kan frågan uppmärksammas tydligare och resurser allokeras till de grupper som har störst behov. Vidare bör en sådan konstruktion leda till att en mer omfattande uppföljning av arbetet för målgruppen genomförs. Kartläggningen visar även att det finns behov av att samverka med andra sektorer, där folkbildning, företag och arbetsmarknad framstår som givna samverkansområden. Folkbildningen skulle kunna erbjuda arbetsmarknadsområdet kompetens i att arbeta med målgruppen som står långt från arbetsmarknaden och företagssidan skulle kunna fungera som utvecklingsplattform för nya verktyg och miljöer. Även här kan Socialfonden tillsammans med Strukturfonden genom en tematisk grupp koordinera arbetet.

⁵⁹ Statistiska Centralbyrån (2011). Privatpersoners användning av datorer och internet 2010.

7. FÖRETAG

SAMMANFATTNING FÖRETAG

- De främsta aktörer som arbetar med att stimulera ökad internetanvändning bland företag är Länsstyrelser, Regionala självstyrelseorgan och Tillväxtverket. Därtill spelar lokala genomförare en viktig roll, såsom kommuner, kommunala näringslivsbolag, inkubatorer och företag.
- Huvudsakligen syftar insatserna till ökad kunskap om affärsmöjligheter med internet och ökad kompetens för att nyttja dessa möjligheter.
- Framför allt är små och medelstora företag målgrupp för insatserna. I vissa fall har landsbyggsföretag och lantbrukare prioriterats.
- Insatser av denna typ återfinns i någon mån i hela Sverige, men flest har genomförts i Norra Mellansverige, Mellersta Norrland, Övre Norrland, Sydsverige, samt i något mindre utsträckning i Västsverige.
- Kartläggningen har identifierat 200 projekt inom området
- Identifierade insatser har till huvudsak finansierats av ERUF, regionala projektmedel och landsbyggsfonden.
- Ett fåtal utvärderingar och uppföljningar har identifierats, som funnit att insatserna på området bidragit till sysselsättning och ökad konkurrenskraft.

I Sverige har man under en lång tid arbetat för att öka användningen av IT och internet hos företag, med ambitionen att bidra till att företagen ska kunna stå sig i den internationella konkurrensen och få möjlighet att förverkliga sin fulla potential. Effektivt användande av IT och internet ses som ett medel för att klara av de utmaningar som ökad globalisering och ökad konkurrens ställer på Sveriges näringsliv.

Tabell 7.1. Internetanvändning hos företag med minst 10 anställda per NUTS1/2-region, andel (%) (Eurostat 2011)

NUTS	Region	Använder datorer	Andel anställda som använder datorer	Har tillgång till internet	Använder bredband för att koppla upp sig	Har en hemsida/webbplats	Har beställt varor/tjänster via internet
SE1	Östra Sverige	97	68	96	91	88	70
SE11	Stockholm	98	72	97	92	89	71
SE12	Östra Mellansverige	95	58	95	90	85	68
SE2	Södra Sverige	96	65	95	91	89	68
SE21	Småland med öarna	97	64	95	92	92	68
SE22	Sydsverige	94	69	94	91	87	70
SE23	Västsverige	97	63	96	90	88	68
SE3	Norra Sverige	97	60	96	91	88	66
SE31	Norra Mellansverige	99	64	98	90	90	62
SE32	Mellersta Norrland	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
SE33	Övre Norrland	99	54	99	96	90	n/a
Total	Total	97	72	96	91	89	n/a

Ur ovanstående tabell framgår vidare att internetanvändningen hos företag varierar mellan olika regioner. Internetanvändningen tycks också följa IT-användningen i stort – de regioner där störst andel av de anställda använder dator, är också de regioner som använder internet till att köpa produkter/tjänster. Sett till andelar förefaller störst potential till utveckling finnas i Norra Sverige,

där endast 60 procent av de anställda använder dator, och endast 66 procent av företagen har använt internet för att beställa tjänster/produkter.

Utifrån denna bakgrund förefaller svenska företag idag ha en relativt hög internetanvändning, vilket också bekräftas i internationella jämförelser. Att nyttjandet av IT och internet redan är relativt hög innebär dock inte att det saknas argument för att det offentliga bör främja denna användning ytterligare. Dyliga offentliga insatser kan exempelvis motiveras dels utifrån näringslivsmässiga perspektiv, dvs att det ligger i statens intresse att främja företagens utveckling och konkurrenskraft, och utifrån miljömässiga perspektiv då företagens användning av IT/internet kan bidra till en minskad resursanvändning och ökad hållbarhet. Hur svenska företag tar tillvara på potentialen i internet har således betydelse för vår långsiktiga konkurrenskraft, hållbar tillväxt och innovationsförmåga.

7.1 Aktörer inom området

Arbetet med att främja användning av bredband och internet bland svenska företag bedrivs av ett antal offentliga aktörer, och finansieras från offentligt håll med nationella medel, men också med finansiering från EU. Inom följande avsnitt beskrivs några av de mest framstående aktörerna inom området utifrån vilken geografisk nivå de agerar på: nationell, regional eller lokal.

7.1.1 Nationell nivå

På nationell nivå kan ett antal centrala aktörer som arbetar med att främja användning av internet bland företag identifieras. Dessa beskrivs nedan översiktligt.

Den främsta nationella aktören som arbetar med att främja användning av internet och bredband bland företag är Tillväxtverket. Myndighetens syfte är att arbeta för fler och växande företag, samt ett hållbart och konkurrenskraftigt näringsliv i alla delar av landet. Detta gör Tillväxtverket på en rad olika sätt, bland annat genom att förvalta de regionala strukturfondsprogrammen och genom att driva olika strategiska program som på olika sätt syftar till att främja företags utveckling. För förvaltningen av strukturfondsprogrammen svarar åtta regionala programkontor (se vidare nedan). Tillväxtverket är en myndighet som lyder under Näringsdepartementet.

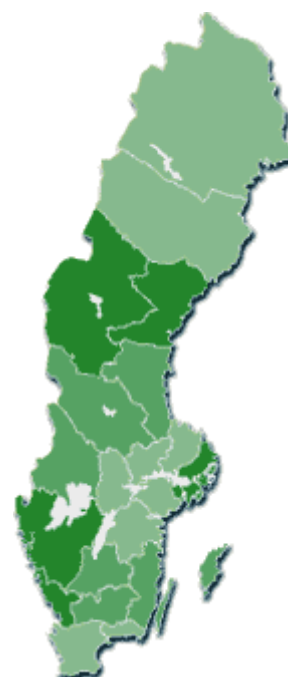
En viktig aktör i sammanhanget är Jordbruksverket som är den nationellt ansvarige myndigheten för genomförandet av Landsbygdsprogrammet. Det nuvarande Landsbygdsprogrammet är aktivt mellan 2007 till 2013, och innehåller olika stöd och ersättningar som ska stimulera till att utveckla landsbygden genom nya företag och nya varor och tjänster. Miljö och hållbar utveckling är också prioriterat i programmet. I delar av Landsbygdsprogrammet kan stöd erhållas för projekt som på olika sätt främjar användning av internet och bredband.

7.1.2 Regional nivå

De viktigaste aktörerna på regional nivå inom området bedöms vara Länsstyrelser och Regionala självstyrelseorgan, som bland annat förvaltar statliga medel för företagsutveckling och finansierar utvecklingsprojekt, och ofta även utgör medfinansierare för strukturfondsprojekt.

På regional nivå är Tillväxtverkets regionala förvaltning av EU:s strukturfonder viktig att nämna. Mer än 15 miljarder kronor har tilldelats Sverige från EUs strukturfonder för programperioden 2007 till 2013. Av dessa medel kan cirka 8,5 miljarder kronor användas för regionala utvecklingsinsatser i Sveriges åtta strukturfondsregioner. De åtta strukturfondsregionerna är Övre Norrland, Mellersta Norrland, Norra Mellansverige, Stockholm, Östra Mellansverige, Västsverige, Småland och Öarna samt Skåne-Blekinge. Bakom EU-finansieringen står Europeiska regionala utvecklings-

Figur 7.1. Sveriges län och strukturfondsregioner



fonden (ERUF). Förutom finansiering från fonden ställs krav på offentlig medfinansiering med minst motsvarande belopp.

Genom ERUF är en annan viktig aktör på regional nivå i sammanhanget de så kallade struktur-fondspartnerskapen. Dessa har till uppgift att prioritera mellan projekt som Tillväxtverket (den förvaltande myndigheten) bedömt som valbara efter att ha granskat dem mot det svenska och EU:s regelverk. I partnerskapet ingår förtroendevalda i kommuner och landsting och representanter för länsstyrelser, Arbetsförmedlingen, intresseorganisationer och föreningar samt arbetsmarknadens parter.

7.1.3 Lokal nivå

På lokal nivå återfinns aktörer som står för en viktig del av allt praktiskt genomförande av de olika offentligt finansierade insatserna som finansieras av de olika nationella programmen. Här återfinns exempelvis kommuner, kommunala näringslivsbolag, högskolor, inkubatorer såväl som enskilda företag. Dessa lokala organisationer står som ägare till projekt som syftar till att på något vis främja internetanvändningen hos företag, i vissa fall genom direkta insatser (såsom utveckling av e-handel hos företag) och i andra fall genom indirekta insatser, såsom företagsorienterade e-förvaltningstjänster.

SAMMANFATTNING AKTÖRER INOM OMRÅDET

- De främsta aktörer som arbetar med att stimulera ökad internetanvändning bland företag är Länsstyrelser, Regionala självstyrelseorgan och Tillväxtverket. Därtill spelar lokala genomförare en viktig roll, såsom kommuner, kommunala näringslivsbolag, inkubatorer och företag.
- Mycket viktiga finansieringskällor av insatser är den europeiska regionalfonden och landsbygdsfonden, som administreras av Tillväxtverket, Länsstyrelserna och Regionala självstyrelseorganen.
- Kartläggningen har identifierat insatser till ett värde av 534 miljoner kronor, varav 485 miljoner kommit från offentlig finansiering.
- Tillväxtverket hade år 2010 en budget på ca 388 Mkr, 338 anställda. Jordbruksverkets budget år 2010 var ca 1 377 Mkr, 1198 anställda.⁶⁰
- Under 2007-2010 beviljades finansiering till ERUF-projekt, Interreg-projekt och regional projektverksamhet motsvarande ca 36 miljarder kronor.⁶¹ Inom landsbygdsprogrammet beviljades stöd under denna period till ett värde av ca 5,8 miljarder kronor.⁶²
- Uppskattningsvis har de främsta aktörerna satsat mellan en och två procent av sina budgetar på satsningar för att främja internetanvändning.

7.2 Aktiviteter inom området

7.2.1 Tidigare nationella program

Tillväxtverket och tidigare Nutek har på uppdrag av regeringen under en lång tid ansvarat för att genomföra olika program, som syftat till att främja användning av IT och internet hos svenska företag. Enligt företrädare för Tillväxtverket har programmen utvecklats från mer generella kunskaps- och kompetensinsatser (t.ex. IT.SME.se och Reg-IT) till mer implementeringsinriktade och företagsnära insatser – som det nyligen avslutade Handlingskraft med IT (se nedan). Denna utveckling ligger i linje med rekommendationer från tidigare utvärderingar och studier.

⁶⁰ <http://publikationer.tillvaxtverket.se/ProductView.aspx?ID=1562>,

http://www.sjv.se/download/18.4bdd0ace12e454f491d80001703/%C3%85rsredovisning+2010_A4_w.pdf

⁶¹ Enligt egna beräkningar från NYPS

⁶² Enligt utdrag från Jordbruksverkets databas för landsbygdsprojekt

Tabell 7.2. Program för att öka användning av IT i små och medelstora företag (SIKA rapport 2007:6)

Program	Syfte	År	Målgrupp
IT.SME.se	Att höja den strategiska IT-kompetensen bland Sveriges småföretagare, 83 projekt, erfarenhetsseminarier/workshops	2001-2004	Företag/företagare som inte använder IT
Reg-IT	främja IT-användandet i glesbygd, regional affärsutveckling med stöd av IT	2002-2005	Småföretag i glesbygd
Handlingskraft med IT	Öka affärsmöjligheterna och stärka konkurrenskraften hos små och medelstora företag genom användningen av IT.	2005-2010	Företag som efterfrågar e-tjänster och innehar relevant kunskap om IT-tillämpning

7.2.2 Handlingskraft med IT

Tillväxtverket (tidigare Nutek) har under 2005-2010 bedrivit programmet "Handlingskraft med IT" som syftat till att öka affärsmöjligheterna och stärka konkurrenskraften hos små- och medelstora företag genom användning av IT. Totalt avsattes 30 miljoner kronor till programmet, varav 25 miljoner för projektmedel. Inom programmet har projekt kunnat beviljas medel inom tre områden:

- Operativa projekt inom *e-faktura*
- Operativa projekt inom *e-handelslösningar*
- Webbaserade *informationsinsatser*

Inom samtliga områden har internet varit en viktig del, genom att IT-tjänsterna som främjats har varit internetbaserade tjänster. Målgruppen för satsningen är privata företag som har förstått betydelsen av och efterfrågar möjligheter med e-affärshantering, samt har en relevant kunskapsnivå gällande IT-tillämpning. Det handlar således om företag som i hög grad redan använder internet i någon utsträckning, men där användningen kan öka och därmed bidra med affärsmässig nytta.

E-fakturaprojekten har i huvudsak drivits av kommuner och landsting, som i egenskap av stora inköpare har velat ansluta sina leverantörer till system för elektronisk fakturahantering. 18 stycken e-fakturaprojekt har genomförts under programperioden och de har tillsammans nått ca 4 300 företag.

E-handelslösningssprojekten har i huvudsak drivits av företagens egna organisationer för att underlätta handel och affärssamarbeten mellan företag, ofta mellan en grupp företag som sedan tidigare hade etablerade affärssamarbeten med varandra. E-handelslösningssprojekten (11 stycken har genomförts under programperioden) har totalt nått ca 600 företag.

Informationsprojekten har varit av mer övergripande karaktär, med undantag för ett projekt som har haft en något mer operativ inriktning och samlat företag kring ett gemensamt varumärke för tryggt e-handel.

Programmet avslutades och utvärderades 2010⁶³ och utvärderingen visade att projekten inom samtliga tre områden har varit effektiva i att uppnå ökad affärsnytta i form av stärkt konkurrenskraft och ökade affärsmöjligheter hos deltagande företag. En enkätundersökning med deltagande företag visade vidare att de företag som deltagit i e-handelsprojekt ser ett större behov av offentligt stöd än andra deltagare (troligtvis då affärsnyttan varit mer påtaglig för denna grupp). I övrigt är efterfrågan på offentligt stöd för att främja IT-användningen låg bland respondenterna. Vissa insatser kan dock vara motiverade för att stärka små och medelstora företags konkurrenskraft, viktigt är då att insatsen anpassas efter företagets faktiska behov och att nyttan för företagen lyfts fram. En annan slutsats av utvärderingen är att effekten av satsningarna är tydligast bland företag som har 20-49 anställda samt 50-99 anställda, men att det är målgruppen med 1-19 anställda som upplever störst behov av en framtida offentlig satsning – något som bör beaktas vid en framtida satsning. Sammantaget rekommenderar utvärderingen följande:

- Sätt fortsatt fokus på företagsnära insatser och fokusera på e-handelslösningar

⁶³ Ramböll Management, *Utvärdering Handlingskraft med IT*, 2010

- Arbeta aktivt med att synliggöra nyttan av e-lösningar
- Möjliggör en kombination av insatser
- Fortsätt att fokusera på SMF, men med beaktandet att olika grupper har olika behov

Totalt förmedlade Tillväxtverket genom HIT drygt 23 miljoner kronor till projekt. Projekten medfinansierades dock av andra offentliga och privata aktörer. Utöver Tillväxtverkets medel tillkom drygt 18 miljoner kronor i offentlig medfinansiering, och 34 miljoner kronor i privat medfinansiering.⁶⁴

7.2.3 IKT-stödprogrammet

Det så kallade Stödprogrammet för Informations- och Kommunikationsteknik, IKT-stödprogrammet (ICT Policy Support Programme) är en del av det europeiska ramprogrammet för konkurrenskraft och innovation (CIP 2007-2013). IKT-stödprogrammet omfattar insatser såsom utveckling av gemensamma europeiska informationslösningar och stärkande av den inre marknaden för IKT-produkter och -tjänster. Programmet omfattar även insatser som syftar till att stimulera innovation genom mer omfattande användning och investering i IKT. Programmet har en total budget på 730 miljoner Euro.⁶⁵ Under åren 2007 till 2010 har IKT-stödprogrammet finansierat totalt 132 projekt runt om i Europa, inom en mängd olika teman: effektiv e-förvaltning, användarvänlig administration, tillgänglighet, åldrande, hållbara och interoperabla vårdtjänster, energieffektivitet och hållbarhet i stadsområden, internetutveckling.⁶⁶

Inom ramen för programmet har man arbetat med att skapa möjligheter för små och medelstora företag att dra större nytta från IKT för att förbättra sina produkter, tjänster och affärsprocesser. Dels har programmet gjort detta genom att på EU-nivå genom att till exempel harmonisera den inre marknaden, dels genom att finansiera pilotsatsningar där enskilda företag som arbetar med innovativa IKT-lösningar. I Sverige har myndigheter medverkat i projekt som relaterat till e-hälsa och e-förvaltning, IKT-stödprogrammet förefaller således endast ha kommit svenska företag till godo genom att myndigheter utvecklat sin IKT-användning. Exempelvis har detta skett genom Sveriges medverkande i projektet PEPPOL som ingår i IKT-stödprogrammet – ett projekt som syftar till att underlätta gränsöverskridande offentliga upphandlingar i EU, där Sverige medverkar genom Ekonomistyrningsverket.⁶⁷

7.2.4 Regionala strukturfondsprogram

Den Europeiska Regionalfonden (ERUF) är en av EU:s så kallade strukturfonder (där den andra är ESF, den Europeiska Socialfonden). Strukturfonderna används för att finansiera den så kallade sammanhållningspolitiken, nu under programperioden 2007-2013. ERUF syftar till att främja ekonomisk sammanhållning, det vill säga avhjälpa regionala obalanser och stödja utveckling och anpassning av regionala ekonomier.

Inom ramen för ERUF finns möjlighet att stödja projekt som syftar till att främja användning av bredband och internet. I förordningen för ERUF framgår exempelvis följande prioriterade område:

Informationssamhället, inklusive utveckling av elektronisk kommunikationsinfrastruktur, lokalt innehåll, tjänster och tillämpningar, förbättrad säker tillgång till och utveckling av offentliga tjänster on-line, stöd och tjänster för SMF för anskaffning och effektiv användning av informations- och kommunikationsteknik (IKT) eller utnyttjande av nya idéer.⁶⁸

De åtta svenska regionala strukturfondsprogrammen har utformats utifrån EUs strategiska riktlinjer, EU:s förordningar, Sveriges nationella strategi samt länens regionala tillväxtplaner eller utvecklingsplaner (RTP eller RUP). Varje strukturfondsprogram har således haft möjlighet att ha olika regionala inriktningar, som formulerats i ett antal åtgärder. I så kallade åtgärdsdokument anges vad för slags projekt som kan stödjas inom respektive åtgärd.

⁶⁴ Enligt data från NYPS

⁶⁵ http://ec.europa.eu/information_society/activities/ict_psp/documents/ict_psp_wp2011_for_publication.pdf

⁶⁶ http://ec.europa.eu/information_society/activities/ict_psp/projects/index_en.htm

⁶⁷ <http://www.peppol.eu/>

⁶⁸ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1080/2006, Europeiska unionens officiella tidning nr L 210, 31/07/2006 s. 0001 – 0011. Artikel 4, paragraf 2.

Vissa strukturfondsregioner har definierat åtgärdsområden som uttalat syftar till att främja IT-användning i företag, vilket tydligt återspeglar en ambition att främja användning av internet hos företag.

Tabell 7.3. Förekomst av ERUF-policies för främjad IT/Internet-användning hos företag per region

Region	Uttalad prioritering	Exempel
Norra Mellansverige	X	Främja effektiv användning av IT hos företag, IT-kompetensutveckling för SMF inom bl.a. E-handel.
Mellersta Norrland	X	Ökad IT-användning i företag, e-handel etc.
Övre Norrland	X	Ambition att satsa på att företag ska utveckla sina IT-tjänster och IT-lösningar.
Småland med öarna	X	Ökad IT-användning hos företag
Sydsverige	X	Öka användningen av IT och nyttan av IT för SMF, öka användning av IT för att stärka samverkan mellan SMF
Östra Mellansverige		
Västsverige		
Stockholm		

Intressant att notera är att i åtgärdsdokumenten för programmen *Östra Mellansverige*, *Stockholm* och *Västsverige* nämns inga särskilda satsningar på att främja användning av IT, internet eller bredband. Att dessa regioner inte uttalat prioriterat insatser som främjar användning av internet bland företag innebär inte att sådana insatser helt saknas, men visar ändå på att regionerna prioriterat andra områden.

7.2.5 Regional projektverksamhet och anslaget för regionala tillväxtåtgärder

Regionala projekt kan genom anslaget för regionala tillväxtåtgärder även finansieras inom ramen för regional projektverksamhet, enligt förordning 2003:596.⁶⁹ Projektverksamheten ska syfta till att uppnå målet för den regionala tillväxtpolitiken. Insatserna ska vara avgränsade från ordinarie verksamhet och avgränsade i tid, ekonomi och arbetsinsats. Framför allt beslutar Tillväxtverket, länsstyrelser, samverkansorgan och regionala självstyrelseorgan, om vilka projekt som beviljas medel inom den regionala tillväxtpolitiken. Med central projektverksamhet avses beslut som beviljas av Tillväxtverket och med regional projektverksamhet avses verksamhet som bedrivs av länsstyrelser, samverkansorgan och regionala självstyrelseorgan.

Den centrala och regionala projektverksamheten ska vara förenlig med de regionala utvecklingsprogrammen, de regionala tillväxtprogrammen och de regionala strukturfondsprogrammen för konkurrenskraft och sysselsättning.

7.2.6 Analys av regionala projekt och ERUF-projekt

Genom en filtrering av ERUF-finansierade (inkl Interreg) projekt och projekt finansierade med regionala projektmedel har ett antal projekt som syftat till att främja användning av internet i svenska företag identifierats. Av totalt 5 864 granskade ärenden identifierades först 216 ärenden utifrån den initiala filtreringen, varav 70 projekt kvarstod efter en djupare genomgång. Dessa 70 projekt uppfyllde kriterierna för kartläggningen av detta område, dvs insatser som på något sätt syftar till att främja företags användning av internet, genom insatser för ökad kompetens, ökad kunskap om möjligheter med internet, ökat utbud av e-tjänster, eller motsvarande. Dessa projekt har därtill finansierats utav ERUF och/eller med regionala projektmedel (genom anslaget för regionala tillväxtåtgärder).

⁶⁹ Förordning (2003:596) om bidrag för projektverksamhet inom den regionala tillväxtpolitiken

Tabell 7.4. Fördelning och finansiering av identifierade regionala projekt, per NUTS2-region (Källa: NYPS)

	Beslutat belopp		Antal projekt	
	Mkr	%	Antal	%
Sydsverige	47	38%	16	23%
Norra Mellansverige	33	27%	20	29%
Mellersta Norrland	22	18%	6	9%
Övre Norrland	18	14%	19	27%
Småland med öarna	2	2%	4	6%
Östra Mellansverige	1	1%	3	4%
Interreg	1	1%	2	3%
Stockholm	0	0%	0	0%
Västsvrige	0	0%	0	0%
Total	124	100%	70	100%

Ur sammanställningen framgår att de identifierade projekten haft kostnader på totalt mer än 350 miljoner kronor, och har fått 124 miljoner kronor från ERUF eller som regionala projektmedel för att genomföras. Ca en tredjedel av kostnaderna för de identifierade projekten har således finansierats på detta vis. I övrigt har projekten till hög grad finansierats av andra offentliga anslag (ytterligare ca 221 miljoner kronor), och till viss del av privata medel (ytterligare ca 21 miljoner kronor).

Totalt sett motsvarar finansieringen av de identifierade projekten 1,1 % av de totala medlen spenderade på regionala projekt. Störst andel av beslutad finansiering utgör dessa projekt i Sydsvrige (ca 6%) och Mellersta Norrland (ca 1,5%).

7.2.7 Landsbygdsprogrammet

Även inom landsbygdsprogrammet återfinns satsningar som syftar till att främja ökad användning av internet, IT och bredband. Övergripande är målet för landsbygdsprogrammet en ekonomisk, ekologisk och socialt hållbar utveckling av landsbygden. Landsbygdsprogrammet löper liksom ERUF och ESF över sju år, 2007-2013. Programmet finansieras till ungefär hälften med svenska statliga medel och hälften av EU:s budget.

Bland lantbrukare är internetanvändningen i dag relativt hög. Enligt en nyligen genomförd undersökning har ca 80 procent av lantbruksföretagen tillgång till internet. En tredjedel av dessa använder internet dagligen, en tredjedel några gånger i veckan. Knappt en tredjedel av lantbruksföretagen lämnar sina ansökningar om EU-stöd via internet.⁷⁰

Inom flera av programmets områden, så kallade axlar, har det varit möjligt att stödja insatser i syfte att främja användning av internet bland företagare. Inom Axel 1 är det möjligt att stödja dylika insatser. Axel 1, som övergripande syftar till att öka jord- och skogsbrukets konkurrenskraft, ska bland annat "stödja företagets utvecklings- och konkurrenskraft genom utveckling av kompetens och lärande, ny modern teknik och resurseffektiva metoder, IT och utveckling av nya produkter."

Axel 3 har som övergripande syfte att bidra till diversifiering och livskvalitet på landsbygden. Inom Axel 3 är möjligheterna att stödja dylika insatser än tydligare. Bland annat framgår följande.

- De insatser, verktyg, som kommer att användas ska ta sikte på att utveckla och förbättra entreprenörskap, kompetens, och innovationer samt fungerande kommunikationer t.ex. genom användning av bredband.
- De insatser, verktyg, som kommer att användas ska ta sikte på att utveckla och förbättra entreprenörskap, kompetens, och innovationer samt användning/tillgång till IT.

Inom programmet återfinns också ett antal nationellt prioriterade utvecklingsområden som ska utvecklas inom samtliga axlar i programmet. En sådan är Kunskaper, innovationer och entrepre-

⁷⁰ Landsbygdsprogrammet, s.20

nörskap, där om vilken följande framgår: "Användning av IT och tillgång till bredband är [...] en viktig faktor för att människor ska attraheras att flytta [... till landsbygden], för att kunna bedriva affärsverksamhet och för att landsbygden ska utvecklas."⁷¹

Genom en filtrering av projekt och insatser finansierade av landsbygdsprogrammet har ett antal insatser som syftat till att främja användning av internet i svenska företag identifierats. Av totalt 16 476 studerade ärenden identifierades först 276 ärenden genom den initiala filtreringen på sökord. En närmare granskning av dessa projekt gav till slut en lista på 101 ärenden. Projekten återfinns i hela Sverige, och varierar i totalbudget mellan 3500 kronor och 33 miljoner kronor, med ett genomsnitt på 1,3 miljoner. Stödbeloppet från landsbygdsprogrammet varierar mellan 1750 kronor och drygt 33 miljoner kronor per projekt, med ett genomsnitt på ca 1 miljon kronor.

Tabell 7.5. Fördelning och finansiering av identifierade projekt, per Axel (Källa: Projektdatabas LBU)

	Beviljat belopp		Stödberättigad kostnad		Ärenden	
	Mkr	%	Mkr	%	Antal	%
AXEL1	60,38	61%	66,74	50%	21	21%
AXEL2	0,20	0%	0,20	0%	1	1%
AXEL3	31,96	32%	51,45	38%	58	57%
AXEL4	6,54	7%	15,43	12%	21	21%
Total	99,08	100%	133,82	100%	101	100%

Ur tabellen ovan framgår som förväntat att merparten av de relevanta insatserna återfinns inom Axel 1 och 3 (ökad konkurrenskraft respektive diversifiering). Totalt hade projekten tillsammans kostnader på knappt 134 miljoner kronor, varav 99 miljoner finansierades från landsbygdsprogrammet. Denna höga medfinansieringsandel (ca 74 procent) står i tydlig kontrast till programmetts övriga medfinansiering – totalt sett medfinansierade man bara 34 procent av samtliga projekts kostnader under perioden 2007-2010.

Tabell 7.6. Fördelning och finansiering av identifierade projekt, uppdelat per övergripande syfte

	Beviljat belopp		Stödberättigad kostnad		Ärenden	
	Mkr	%	Mkr	%	Antal	%
Ökad kunskap/skicklighet i att använda IT/internet	75,09	76%	83,98	63%	21	21%
Ökat/utvecklat utbud av e-tjänster	23,73	24%	49,12	37%	79	78%
Förbättrad tillgång till IT-utrustning	0,26	0%	0,73	1%	1	1%
Total	99,08	100%	133,82	100%	101	100%

En geografisk analys visar därtill att det går att uttyda en viss regional variation i fokus på denna typ av insatser. Noteras bör dock att som tidigare kan enskilda större insatser i hög grad påverka fördelningen. Det bör också betonas att vissa insatser har genomförts i flera län, men här har de hänförs till sitt huvudsakliga län.

Ur den geografiska analysen kan uttydas att Västra Götaland inte bara satsat mycket pengar på denna typ av insatser, utan även satsat på ett förhållandevis stort antal insatser. Insatserna i detta län har omfattat många typer av insatser: kurser i dator- och internetanvändning, bidrag för utveckling av e-handelssystem, utveckling av webbaserade boknings- och marknadsföringsystem för turismföretag. I Skåne har projekt som främjar ökad kompetens, inom bland annat internet och IT, utgjort en stor del av regionens satsningar. I Skåne län har man bland annat genomfört ett antal formella så kallade "internetutbildningar" som fokuserat särskilt på väsentlig internetkunskap för lantbrukare. Man har också, likt Västra Götaland, gett stöd till företag som velat utveckla e-handel och internetbaserad marknadsföring. I Dalarna har internetanvändning främjats bland annat genom utveckling av webbaserad marknadsföring för turistföretagare, kurser i IT och internet, samt utveckling av ett fysiskt IT-center.

⁷¹ Jordbruksdepartementet (Version Mars 2010) Landsbygdsprogram för Sverige 2007-2013.71

Inom ett litet antal av projekten som finansierats av landsbygdsprogrammet har man bedrivit kompetensutveckling som formellt klassificerats som IT-utveckling (17 st). Om dessa insatser (som inkluderas i ovanstående analys) finns särskilda uppgifter, bland annat om antal deltagare. I nedanstående tabell sammanfattas den information som har kunnat erhållas om dessa kompetenshöjande insatser inom IT-området.

Tabell 7.7. Statistik kompetenshöjande insatser IT-utveckling, uppdelat per län (Källa: KOMPIS)

	Antal deltagare	Antal män	Antal kvinnor	Omfattning i timmar
Västra Götalands län	100	55	45	256
Skåne län	89	56	33	164
Kronobergs län	40	11	29	33
Norrbottnens län	37	0	37	17
Jämtlands län	29	4	25	20
Nationellt	16	15	1	73
Uppsala län	14	2	12	4
Stockholms län	8	4	4	42
Kalmar län	1	0	1	20
Total	334	147	187	629

Liksom föregående analyser ligger Västra Götalands län och Skåne län i topp vad gäller denna typ av insatser. I övrigt kan konstateras att det är relativt få personer som deltagit i någon av dessa insatser. I genomsnitt deltog dock nästan 20 personer i kompetenshöjande insatser i varje projekt respektive 8 personer i varje enskild utbildningsinsats (varje projekt genomförde i genomsnitt knappt tre utbildningsinsatser). Fler kvinnor än män deltog i insatserna, framför allt i norrlandsläna. I genomsnitt deltog varje individ i ca två timmar av kompetensutvecklande aktivitet.

7.3 Resultat och effekter av aktiviteterna

Som beskrivits ovan har mycket få utvärderingar genomförts av de identifierade insatserna. Av denna anledning har det inte varit möjligt att utifrån tidigare satsningar dra slutsatser kring vilka typer av insatser som fungerar, och vilka resultat och effekter de kan ge upphov till.

Trots bristen på utvärderingar kan några observationer göras. Från exemplet IT-rådgivarna (se annex) kan konstateras att det krävs kontakter med och arbete med ett stort antal företag, för att skapa ett relativt litet antal arbetstillfällen. Detta har troligtvis att göra med att IT och internet är ett verktyg som kan rymma stor potential, men det är trots allt ett verktyg bland många, och det är ingen garanterad väg till framgång. Exempelvis kan E-handel vara ett sätt att nå fler kunder, men för att vinna nya kunder måste produkter och tjänster hålla hög standard och vara attraktivt prissatta, jämfört med konkurrenterna.

Projektet IT-rådgivarna nådde nästan 2 300 företag genom seminarier och nästan 1000 med personliga besök, inom ramen för sin budget på 7,5 miljoner kronor. Projektet kostade därmed inte särskilt mycket i förhållande till antalet deltagande företag (ca 3300kr/företag för seminarier eller 7500kr/företag per besök). I förhållande till de 40 skapade arbetstillfällena förefaller kostnaderna dock desto högre – nästan 190 000 kr per arbetstillfälle.

I exemplet Affärsnytta med IT (se annex) genomförs en ambitiös insats för att öka användningen av IT i företag, med tydligt fokus på konkret affärsnytta hos enskilda företag som är motiverade men själva saknar förmåga att gå vidare. Genom att ta hjälp av privata konsulter genomförs en gedigen behovsanalys, innan företag får hjälp att tillgodose sina behov. I projektet har man funnit att informationsinsatser på bred front inte längre skapar särskilt stor nytta – för att skapa förändring hos företag idag krävs relativt resurskrävande insatser där behov analyseras innan de hjälps vidare. På detta vis upplevs dock stor nytta kunna skapas hos företagen. Genomförandet har dock begränsats av myndigheters tolkning av regler för regionala investeringsstöd, som inte bedöms vara anpassade till modernt företagande där företag allt mer rör sig på en global marknad.

Utifrån utvärderingen av Handlingskraft med IT (HIT) kan kostnader i viss mån relateras till effekter. Från Tillväxtverkets program utdelades 23 miljoner kronor till företagen för olika insatser inom HIT, varav ca 8,5 miljoner kronor inom ramen för e-handelsprojekt och 14,2 miljoner för e-fakturaprojekt. Därtill kom ytterligare ca 18 miljoner kronor i annan offentlig finansiering, och företagen själva sköt till totalt 34 miljoner kronor (totalt hade projekten godkända kostnader på nästan 76 miljoner kronor). E-handelsprojekten nådde ca 600 företag och e-fakturaprojekten mer än 4 000 projekt. Den offentliga kostnaden per företag varierade kraftigt mellan olika projekt, där e-handelsprojekten tydligt spenderade mer per företag (i genomsnitt omkring 25 000 kr) än e-fakturaprojekten (i genomsnitt omkring 6 000 kr).⁷² Bland företag som deltagit i e-fakturaprojekt uppger 42 procent i utvärderingen att de infört e-fakturalösningar som följd av projektet, 45 procent att deltagandet inneburit en ökad omsättning och 73 procent att det medfört kostnadsbesparingar. Bland företag som deltagit i e-handelsprojekt uppger 38 procent att de implementerat en e-handelslösning som följd av projektet, nästan 70 procent att deltagandet inneburit en ökad omsättning och 70 procent att det inneburit kostnadsbesparingar. Det förefaller således som att insatser av relativt billig karaktär har haft synliga positiva effekter för företaget, och som att det finns en koppling mellan mer ambitiösa insatser och tydligare effekter.

I exemplet Handlingskraft med IT finns också tecken på att det offentliga programmet varit tidigt ute, vilket bland annat inneburit att ett stort antal företag har skaffat kapacitet att använda e-fakturer, men ännu är det få av deras underleverantörer eller köpare som har denna kapacitet och e-fakturer har därför ingen större affärsmässig nytta för företagen – ännu.

Det kan konstateras att aktiviteter som syftar till att öka användningen av IT/internet återfinns runt om i hela det svenska näringslivsfrämjande systemet, men dessa insatser tycks utgöra en mycket liten del av den samlade verksamheten. Det kan också konstateras att det finns mycket stor potential att utveckla den systematiska kunskapsutvecklingen kring hur internetanvändande kan främjas.

Med utgångspunkt i att svenskt näringsliv till fullo måste utnyttja de affärsmöjligheter som öppnats genom IT och internet, finns det också anledning att se över hur regelverket för företagsstöd ser ut, och hur väl det är anpassat för dagens allt mer digitaliserade näringsliv. Om regelverken alternativt de gängse tolkningarna av regelverket inte är optimalt anpassade för de förutsättningar som råder i näringslivet finns en överhängande risk att stöd går till samma typ av företag som alltid fått stöd – istället för de företag som är mest lämpade. Detta är något som påtalats tidigare, exempelvis skriver Tillväxtanalys följande:

Det kan [...] vara motiverat att granska, formalisera och generalisera konkurrensvillkoret för att synliggöra de begränsningar som faktiskt finns i möjligheten att få del av de regionala investeringsstöden. Villkoren för konkurrens förändras ständigt på marknaden, och bland annat ny teknik har ökat möjligheterna för till exempel tjänsteföretag att verka på en marknad större än den lokala. Genom att synliggöra villkoren för att anta att företag verkar på en större marknad gör man det möjligt att anpassa hur reglerna tillämpas i takt med att konkurrensvillkoren i olika branscher förändras.⁷³

⁷² Enligt Rambölls beräkningar utifrån utvärderingsmaterial från HIT. Utgifterna avser totala offentliga utgifter per företag, genomsnitt bland projekt. Till de offentliga utgifterna kom privata utgifter.

⁷³ Tillväxtanalys (2010) Lika rätt och lika möjligheter till företagsstöd? Rapport 2010:02. s.31

8. FOLKBILDNING

SAMMANFATTNING FOLKBILDNING

- De viktigaste aktörerna inom folkbildningen är de tio studieförbunden och 150 folkhögskolorna. Aktörerna samordnas av Folkbildningsrådet.
- Huvudsakliga syftet med folkbildningens insatser är att öka den digitala läskunnigheten.
- Folkbildningen riktar sig generellt till alla. Under kartläggningsperioden har man haft ett särskilt regeringsuppdrag att förbättra förutsättningarna för "äldre och andra berörda grupper".
- Verksamheten bedrivs i hela landet. Folkhögskolor är ofta belägna i mindre orter. Via både Folkbildningsrådets satsning på flexibelt lärande och folkbildningsnätet bedrivs distansutbildning.
- Flera nationella projekt har identifierats. Dessa finansierar hundratals lokala projekt.
- Särskilda satsningar på cirka 30 miljoner kronor har identifierats. Dessa pengar är komplement till personalresurser finansierade via ordinarie intäkter.
- En omfattande studie från 2007 pekar på att satsningar främst haft effekt på lärare och cirkelledares IT-kompetens. Det vittnas om effekter på lokal nivå med effektutvärderingar saknas nästan helt.

8.1 Aktörer inom området

Inom folkbildningsområdet är det framförallt en central aktör som är aktuell – Folkbildningsrådet. Folkbildningen finansieras till stor del genom stöd från stat, landsting och kommuner. Det statliga stödet till studieförbund och folkhögskolor fördelas av just Folkbildningsrådet varför denna aktör blir central i en kartläggning av offentligt stödda satsningar på ökat användande av internet. För att få en tydligare bild av de aktörer som erhåller stöd från Folkbildningsrådet finns det anledning att beskriva folkbildningsområdet mer i detalj.

Folkbildningsrådet är en ideell förening med tre medlemmar:

- Folkbildningsförbundet, som är en intresseorganisation för nio studieförbund.
- Rörelsefolkhögskolornas intresseorganisation (RIO), som är en intresseorganisation för de 107 folkhögskolor som har folkrörelser och andra organisationer som huvudmän.
- Sveriges Kommuner och Landsting (SKL), som representerar de landsting och regioner som är huvudmän för 43 folkhögskolor.

På riksdagens och regeringens uppdrag fördelar Folkbildningsrådet statsanslag till studieförbund och folkhögskolor, lämnar budgetunderlag och årsredovisningar till regeringen samt följer upp och utvärderar folkbildningens verksamhet. På uppdrag av medlemmarna svarar rådet för central drift och utveckling av Folkbildningsnätet med tillhörande databas med pedagogiska resurser på Internet. Folkbildningsnätet är ett för hela folkbildningen gemensamt digitalt konferens- och epostsystem, som bl a används för flexibelt lärande.

Folkbildningen i Sverige har mycket gamla rötter och sträcker sig mer än 100 år tillbaka i tiden. Dess verksamhet har alltid varit nära förknippad med gräsrotsrörelse och allmänna folkrörelseverksamheter. Det finns en stark tradition av demokratiutveckling och fokus på lika rättigheter och delaktighet. Utifrån dessa traditioner har det även utvecklats ett unikt pedagogiskt tillvägagångssätt som kännetecknas av stora mått av delaktighet och samtal.

Det samhällsstödda folkbildningsarbetet sker i studieförbund, med främst studiecirkel och olika

kulturverksamheter, samt inom folkhögskolor, med både långa och korta kurser och kulturaktiviteter. En stor del av folkbildningsarbetet, både i studieförbund och i folkhögskolor, sker i nära samarbete med de folkrörelser och andra organisationer som antingen är medlemmar i studieförbund och/eller huvudmän för folkhögskolor.

Tio olika studieförbund som över hela landet arrangerar cirka 281 000 studiecirklar med totalt nära två miljoner deltagare, varav cirka 720 000 unika personer. Cirka 311 000 kulturprogram med nära 17 miljoner besökare/deltagare. Förbunden är:

- Arbetarnas bildningsförbund (ABF)
- Folkuniversitetet (FU)
- Ibn Rushd studieförbund
- Nykterhetsrörelsens bildningsverksamhet (NBV)
- Sensus studieförbund
- Studiefrämjandet
- Studieförbundet Bilda
- Studieförbundet Medborgarskolan
- Studieförbundet Vuxenskolan (SV)
- Kulturens bildningsverksamhet

Det finns 150 olika folkhögskolor som varje termin har cirka 28 550 deltagare i långa kurser, varav cirka 12 550 i Allmänna behörighetsgivande kurser och cirka 16 000 i Särskilda kurser. Därutöver är det cirka 63 000 deltagare på korta kurser. Folkhögskolorna finns över hela landet och har olika aktörer som huvudmän. I statsbudgeten för år 2010 avsatte regeringen totalt ca 3 260 miljoner kronor till folkbildning.

Utöver rådet, förbunden och folkhögskolorna har vi ett par andra viktiga aktörer inom området som delvis även finns inom andra områden. Dessa är finansärer av olika slag såsom ESF och KK-stiftelsen, kulturrådet, och även kommuner och landsting som kan fungera både som finansärer och genomförare av projekt eller satsningar inom ramen för folkbildningsområdet.

I relation till internetanvändning har folkbildningsrådet och folkbildningsområdet som helhet tagit en aktiv och uttalad position i syfte att förebygga uppkomsten av sk. digitala klyftor. Folkbildningsrådet har sedan 2009 övertagit ansvaret för *Centrum för flexibelt lärande* och inkorporerat detta i sin egna verksamhet. Inom ramen för detta regeringsuppdrag har Folkbildningsrådet drivit och utvecklat ett flertal projekt och satsningar (mer om detta nedan).

SAMMANFATTNING AKTÖRER INOM OMRÅDET

- De största aktörerna är studieförbunden och folkhögskolorna
- Dessa aktörer genomför främst projekt.
- Särskilda projektmedel inom området ökad internetanvändning uppgår till ca 32 miljoner kronor.
- Totalt har Folkbildningen ett årligt statsbidrag på drygt 3,2 miljarder kronor.
- Andelen av den totala finansieringen är svår att uppskatta men en stor del av folkbildningens kurser/studiecirklar berör internetanvändning antingen direkt eller indirekt. Explicita satsningar utgör en mycket liten andel under perioden.

8.2 Aktiviteter inom området

Stora delar av det arbete som pågår inom ramen för folkbildningen i Sverige sker med utgångspunkt i regeringens folkbildningsproposition *Lära, växa, förändra* (SOU 2005/06:192). Propositionen anger argumentet för varför folkbildningen ska erhålla statsbidrag och hur detta ska styras. I huvudsak lyfts tre huvudskäl fram där folkbildning sägs: stärka demokrati, leda till livslångt lärande och stärka den enskildes personliga utveckling. För att förverkliga dessa behöver folkbild-

ningen arbeta med framförallt följande områden som även utgör de främsta motiven till statsanslagen:

1. Den gemensamma värdegrunden
2. Det mångkulturella samhällets utmaningar
3. Den demografiska utmaningen
4. Det livslånga lärandet
5. Kulturverksamhet
6. Personer med funktionshinder
7. Folkhälsa, hållbar utveckling och global rättvisa

Tillsammans med de särskilda satsningarna inom ramen för flexibelt lärande utgör dessa sju områden utgångspunkten för satsningar inom ramen för ökat användande av bredband. Folkbildningsrådet har även under 2007–2008 haft ett särskilt regeringsuppdrag att genomföra särskilda insatser i syfte att förbättra förutsättningarna för äldre och andra berörda grupper att använda den moderna tekniken”

De specifika aktiviteterna under dessa nationella satsningar skiljer sig något åt mellan de olika aktörerna och nedan ges en översikt för respektive område.

8.2.1 Folkhögskolorna

Folkhögskolorna bedriver utbildningsverksamhet både i form av långa kurser över flera terminer och kortare kurser under ett par veckor. Flera av de långa kurserna ges inom ramen för de allmänna linjerna som ger allmän behörighet till högskola/universitet. Dock finns det ett antal med ämnesinriktade kurser som bland annat handlar om datoranvändning och IT. Det finns även ett flertal olika kurser som handlar om just dessa ämnen. Utöver de explicita ämnena förekommer användning av bredband i den ordinarie undervisningen som ett pedagogiskt verktyg. Det föreligger en stor variation i användandets utsträckning men IT används generellt i hög utsträckning. I en studie från 2007 framkommer att 9 av 10 folkhögskolor använder sig av det centrala *Folkbildningsnätet* som en pedagogisk resurs. Enligt folkbildningsrådets årsredovisning för år 2010 satsades följande belopp på folkbildningsnätet - år 2009: 4,3 mkr, år 2008: 4,2 mkr, år 2007: 2,5 mkr. Vidare ger samma undersökning information om tillgång till internet och endast fyra av tio lärare har tillgång till egen dator, men samtliga har tillgång.

Folkhögskolorna har tidigare medverkat i den stora pedagogiska satsningen på bredband som gått under namnet IT i Skolan (ITiS⁷⁴) Vid den senaste undersökningen av IT i Folkhögskolan (ovan) är det något mer än tre av tio som anger att de deltagit i et IT-projekt. Förklaringen är ITiS. ITiS genomfördes 2002 och på många skolor även under 2003. Under 2004–2006 var det färre IT-satsningar som gjordes, men en del skolor nämner projekt initierade av CFL⁷⁵. Vid kartläggningarna bedöms IT-projekten och speciellt ITiS ha haft betydelse för dagens verksamhet. Någon skola nämner att projekten bidragit till utvecklingen av distansverksamheten. Drygt sex skolor av tio uppger att majoriteten av lärarna under perioden 2004–2006 erbjudits fortbildning om hur IT används i studiesituationen. Två av tio anger att en mindre del av lärarkåren erbjudits fortbildning.⁷⁶

En övervägande del av utvecklingssatsningarna inom IT på folkhögskolorna har skett inom ramen för det utvecklingsarbete som ständigt bedrivs på skolorna. Detta arbete finansieras av Folkbildningsrådet och delas med studieförbunden och faller inom ramen för de sju verksamhetsområden som propositionen pekat ut som motiven till statsbidragen. För att finansiera drift av befintliga system eller arbetssätt använder man sig av det generella anslaget alternativt anslag från särskilda satsningar på flexibelt lärande.

⁷⁴ Den statliga satsningen IT i skolan genomfördes under 1999–2002 och engagerade hälften av landets lärare inom ungdomsskolan, kommunal vuxenutbildning och folkhögskolor. 95% av folkhögskolorna deltog i ITiS. Se vidare i skolavsnitt.

⁷⁵ Tidigare en egen myndighet men sedan 2006 en del av Folkbildningsrådets särskilda satsningar

⁷⁶ Folkbildningens IT-mönster 2007

De särskilda utvecklingsområdena följs delvis upp av Folkbildningsrådet för att få en bild av de utmaningar som skolorna arbetar med och för att bättre kunna stödja dem i detta arbete. Folkbildningsrådet ger ut en uppföljningsrapport årligen som redogör för några exempel⁷⁷. Att arbeta med dessa sju utvecklingsområden eller verksamhetsfokusområden är ett sätt för Folkbildningsrådet att styra verksamheten inom ramen för det mandat rådet har. Genom att fokusera på utvecklingsprojekt och lyfta dessa i åiterrapportering sätter man ljuset på både utmaningar och framgångar.

Vid en genomgång av det arbete som bedrivits under de senaste åren inom ramen för detta utvecklingsarbete är det tydligt att flera aktiviteter handlar om att förhindra uppkomsten av digitala klyftor.

8.2.2 Studieförbunden

I likhet med Folkhögskolorna har även studieförbunden arbetat med Folkbildningsrådets utvecklingsprojekt och i viss mån även erhållit medel för särskilda satsningar på flexibel lärande. En stor skillnad mellan skolorna och förbunden är att dessa bedrivs i mer cirkelledarform, det saknas ofta en lika fast organisation som i skolornas fall. Det handlar vidare ofta om mindre kurser på ett antal veckor snarare än flerterminsprogram.

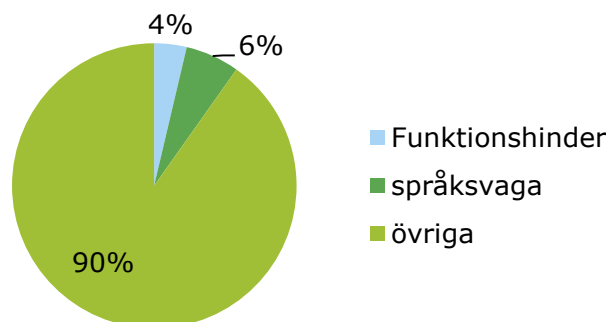
En av de aktiviteter som genomsyrar förbundens verksamhet är satsningen på digital delaktighet som totalt omfattar över 5 500 arrangemang under bara 2010. Enligt Folkbildningsrådets årsredovisning för år 2009 satsades år 2009 knappt 0,4 miljoner kronor på detta område, och 2,8 miljoner kronor under år 2008.

Tabell 8.1. Digital delaktighet

Antal arrangemang	Antal timmar totalt	Antal deltagare totalt	Studietimmar per deltagare (i snitt)
5 603	133 447	41 799	3

Ser vi till deltagarna i dessa studiecirkel framkommer en intressant bild.

Figur 8.1. Fördelning deltagare i studiecirkel



Väljer vi att studera det enskilda innehållet i de dryga 5 500 arrangemangen framkommer det att flertalet handlar om teknikanvändning i sig och endast en liten del berör digitala tekniker som en del i ett annat ämne.

8.2.3 Särskilda satsningar på flexibelt lärande

Folkbildningsrådet har sedan 2009 avsatt resurser för satsningar på flexibelt lärande där bland annat distansstudier och olika former för IT-baserat lärande ryms. 2010 avsattes ca 8,5 miljoner till ändamålet och året innan dryga 9 miljoner kronor.

2009 års insatser inom det flexibla lärandet har genomförts under följande teman och med följande budget: Lokal och regional utvecklingsverksamhet 4 600 tkr till i huvudsak 41 projekt ett antal möten har ägt rum. Stöd till fortbildning, nätverk och kunskapsbildning 2 200 tkr, bla annat

⁷⁷ I senare del av detta avsnitt återkommer vi till dessa exempel.

till kurser för flexibelt lärande inom folkhögskolor och studieförbund och stöd till utveckling av Folkbildningsnätet 1 600 tkr.

2010 års insatser inom det flexibla lärandet har genomförts under följande teman och med följande budget: Lokal och regional utvecklingsverksamhet 4 482 tkr till i huvudsak 39 projekt samt möten och utvärdering. Stöd till fortbildning, nätverk och kunskapsbildning 1 700 tkr och stöd till utveckling av Folkbildningsnätet 1 500 tkr.

De 80 projekt som genomförts under 2009-2010 omfattar både Folkhögskolor och Studieförbund. Inriktning varierar från insatser för ökat användande av internet för funktionshindrade till internetanvändning för äldre. I appendix redovisas samtliga projekt inom ramen för denna satsning.

8.2.4 IKT-lyftet

Projekt *IKT-lyftet* startade den 1 september 2009 på initiativ från länsbiblioteken och med medel från Statens kulturråd. *IKT-lyftet* är ett 2-årigt nationellt övergripande projekt och projektägare är Regionbibliotek Stockholm. Syftet är att utveckla samverkan, resurser och metoder mellan folkbibliotek och folkbildning nationellt, regionalt och lokalt för att öka användningen av Internet, e-tjänster och digital information. Nyckelbegrepp är *delaktighet, individperspektiv och gratis*. Målet är minskade digitala klyftor i samhället så att Internet och digital information är vardagsredskap för alla. Ett antal läns-/regionbibliotek är delaktiga redan från start. Strategin som formar attityd och arbetssätt i *IKT-lyftet* är att lyfta fram e-utanförskapet som ett gemensamt problemområde som kräver gemensamma lösningar från olika samhällssektorer. Arbetssättet är kontaktskapande nätverk, information och lobbying gentemot strategiska aktörer som myndigheter, organisationer, politiker, samt löpande aktuell och anpassad informationsuppdatering så att alla berörda ska kunna haka på kontakter och händelser efter behov. Länsbibliotekens regionala projekt utgör goda exempel och ger erfarenheter och brett kontaktnät.

IKT lyftet har halvtidsrapporterat under 2010 och övergår från och med januari 2011 i kampanjen Digidel. Kampanjen Digidel verkar för en ökad digital delaktighet i Sverige. Kampanjen startades den 3 december 2010 med "Uppropet för digital delaktighet", som undertecknades av; Folkbildningsförbundet, Sveriges länsbibliotekarier, Talboks- & Punktskriftsbiblioteket, Handisam, Nitus, Svensk biblioteks förening, Hjälpmiddelsinstitutet, Kungliga biblioteket, .SE. samt studieförbunden ABF, Bilda, Folkuniversitetet, Medborgarskolan, Sensus och Studieförbundet Vuxenskolan. Projektets budget är ca 100 000 per år från Statens Kulturråd och egen finansiering från de ingående parter för respektive projekt.

IKT-lyftet ska nå sina mål genom följande aktiviteter.

Tabell 8.2. Indikatorer och aktiviteter IKT-lyftet

Indikator	Aktivitet
Folkbibliotekens roll för ökad e-delaktighet blir mer synlig i media	Press, radio, debatt genom regionala och lokala projekt
Folkbiblioteken roll för ökad e-delaktighet lyfts fram av andra aktörer	Information, dialog, samverkan
Folkbildningen och folkbiblioteken inleder formell samverkan	Samverkansmöten, dialog, gemensamt strategidokument
Nationell strategi för att öka e-delaktigheten diskuteras departementsövergripande	Information, draghjälp från myndigheter och organisationer på nationell nivå.

8.3 Resultat och effekter av aktiviteterna

Den omfattande studie som genomfördes under 2007 pekar på att satsningar på IT inom folkbildningen har en effekt på framförallt lärares och cirkelledares kompetens i fråga om IT-användning. Det var denna undersökning även tydligt att den centrala ITIS satsningen satte tydlig avtryck även inom folkbildningen – fler fick ta del av mer i termer av fler datorer och mer innehåll.

I Folkbildningsrådets rapport *Fem nycklar till digital framgång* från 2009 beskrivs erfarenheterna från det särskilda regeringsuppdraget att genomföra särskilda insatser i syfte att förbättra förut-

sättningarna för äldre och andra berörda grupper att använda den moderna tekniken. De fem nycklar som lyfts fram är⁷⁸:

- Nyckel 1: Lyft fram nyttan – och nöjet
- Nyckel 2: Ta ett steg i taget
- Nyckel 3: Gå från teknik till redskap
- Nyckel 4: Gör nätet till en del av vardagen
- Nyckel 5: Inse att folkbildning och sociala media hänger ihop

I rapporten som nämns ovan tar Folkbildningsrådet fasta på att genom att tänka på dessa fem nycklar skapas framgångsrika bildningstillfällen som leder till att de digitala klyftorna minskar och det demokratiska samhället utvecklas i takt med de tekniska landvinningarna.

Utifrån kartläggningen av aktiviteter och projekt som bedrivits inom området framträder en skiftande bild av insatsernas effekter. Framförallt tycks det finnas en större förhoppning om goda effekter än faktiska belägg för detta. I intervjuer med lokala representanter tecknas en bild som är något mer dystert än den bild som beskrivs av centrala aktörer från Folkbildningsrådets representanter och strategidokument. Studien visar att det förefaller finnas en gedigen ambition och även öronmärkta resurser men att styrning och struktur för förmedling brister något. Med detta sagt bör det dock vidhållas att de satsningar som har genomförts har haft en viss effekt. Det är flera skolor och förbund som vittnar om stora landvinningar inom IT-området. Vi kan även se att man till skillnad från andra politikområden vi studerat har just en central vision och ambition om att nå ut till grupper som idag står långt ifrån ett dagligt användande av IT/Bredband. Genom studieförbundens digital delaktighet har man lyckats nå relativt många ny grupper. Effekten av detta på längre sikt är inte helt klar.

Utifrån kartläggningen av området folkbildning kan det konstateras att det i princip helt saknas effektutvärderingar av de insatser som görs. På grund av detta kan kostnaderna för insatserna inte relateras till effekter. Det som dock är möjligt att göra är att studera kostnaderna per deltagare för olika insatser. Projektet IT-ombud, som drivs av Studieförbundet Vuxenskolan rapporterar exempelvis att de utbildat omkring 250 IT-ombud som i sin tur stöttar åtminstone 3-4 personer på gruppboenden. Detta har man gjort till kostnad av en projektanställd på heltid och en ansvarig på deltid, under tre och ett halvt år. Överslagsvis kan detta ha inneburit lönekostnader på 2-2,5 miljoner kronor, motsvarande kostnader på ca 8-10 000 kr per utbildat ombud. Därtill kommer mindre kostnader för resor och övernattningar i samband med utbildningsinsatser.

Kartläggningen har på området folkbildning framförallt pekat på behovet av uppföljningar och utvärderingar. Stora kunskapsluckor finns idag gällande effekten av insatser på folkbildningsområdet. Här bör det utgå ett tydligare direktiv från finansären (Staten) om utvärdering av insatser. Det finns inte bara ett behov av övergripande utvärderingar (vilket det idag genomförs i viss omfattning) utan snarare lokala projektutvärderingar, för att kunna erbjuda lärande. Kartläggningen visar även att det finns mycket kunskap inom folkbildningen beträffande arbetet med de målgrupper som står längst från arbetsmarknad och som även i andra studier tenderar vara svårast att nå. Denna kunskap borde delges andra aktörer som arbetar med målgruppen. Här är det framförallt viktigt att utveckla ett samarbete med arbetsmarknadsområdet, företag, och e-förvaltning. Genom tydligare direktiv från finansären om detta samarbete och ett mer riktat användande av socialfond och strukturfond kan dessa effekter bli mycket goda.

⁷⁸ Folkbildningsrådet 2009 *Fem nycklar till digital framgång*

9. E-FÖRVALTNING

SAMMANFATTNING E-FÖRVALTNING

- De viktigaste aktörerna inom e-förvaltning är kommuner och landsting. E-delegationen ansvarar för att koordinera myndigheternas satsningar på e-förvaltning.
- Förväntad nytta av utveckling av e-förvaltning är framförallt en effektivare förvaltning, besparingar inom verksamheten och förbättrad service till medborgarna.
- Målgruppen är medborgare och aktörer som använder offentliga tjänster
- Insatserna genomförs på nationell, regional och lokal nivå. Ramböll har inte identifierat någon särskild geografisk tyngdpunkt i arbetet.
- Ca 45 nationella projekt har identifierats. Den decentraliserade förvaltningsmodellen gör det svårt att få en överblick över de omfattande e-förvaltningstjänster som utvecklas på lokal och regional nivå.
- E-delegationen, VINNOVA och Center för e-Hälsa i samverkan finansierar satsningar nationellt. Lokalt och regionalt finansieras satsningar via den ordinarie budgeten. Viss EU-finansiering förekommer.
- För perioden 2011-2014 beräknas enbart statsförvaltningen spara 650 miljoner kronor på e-förvaltning. Riksrevisionen och Stadsrevisionen har genomfört utvärderingar av e-förvaltningsarbetet. Utvärderingarna pekar på ett antal strukturella hinder som funnits för utvecklingen.

Viktiga styrande nationella dokument är bland annat regeringens handlingsplan för e-förvaltning samt SOU:n Strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning. Regeringens handlingsplan för e-förvaltning (2008) har som målsättning "Så enkelt som möjligt för så många som möjligt". Målsättningen är att Sverige år 2010 ska ha "återtagit en ledande position inom e-förvaltningsområdet" och "förvaltningen ska vara så enkel som möjligt för så många som möjligt att utöva sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter samt ta del av förvaltningens service".⁷⁹ E-förvaltningen ska också vara behovsdriven. Handlingsplanen består av fyra insatsområden som syftar till att förbättra de rättsliga, tekniska och ekonomiska förutsättningarna för myndigheternas kontakter med medborgare och företagare:

1. Regelverk för myndighetsövergripande samverkan och informationshantering
2. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering
3. Gemensamma verksamhetsstöd, kompetensförsörjning och samlad uppföljning
4. Förvaltningens kontakter med medborgare och företagare

Insatsområde ett och två syftar till att förbättra *förutsättningarna* för e-förvaltning, insatsområde tre till att harmonisera vissa av myndigheternas *stödprocesser* och insatsområde fyra ska slutligen producera de synliga *resultaten* gentemot medborgare och företagare i form av en förenklad kontakt genom e-tjänster.

Betänkandet "Strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning" publicerades i oktober 2009. En bärande tanke i denna utredning är att e-förvaltning inte längre ska betraktas som en intern angelägenhet för myndigheterna. Utgångspunkten för strategin är att utvecklingen av e-tjänster ska utgå från samhällets behov och produceras i samverkan med en rad olika aktörer. E-tjänsterna ska utformas som enkla och självständiga moduler som kan användas i flera sammanhang och kan byggas ihop till mer komplicerade tjänster.

9.1 Aktörer inom området

Arbetet med att utveckla e-förvaltning omfattar samtliga offentliga aktörer. Ansvaret för e-förvaltningen har tidigare legat på Finansdepartementet, men ligger nu på Näringsdepartementet.

⁷⁹ Sverige var tidigt rankat som en ledande nation på e-förvaltningsområdet av OECD och FN. Runt mitten av 00-talet föll Sverige i ranking. Senare år har Sverige dock återigen klättrat i ranking.

På nationell nivå var Verket för förvaltningsutveckling (Verva) fram till avvecklingen 31 december 2008 ansvarig för utvecklingen av e-förvaltning. Ansvaret för att operationalisera regeringens handlingsplan övertogs av E-delegation för e-förvaltning, som inrättades 2009 för att stärka utvecklingen av e-förvaltningen och skapa goda möjligheter för myndighetsövergripande samordning inrättas. I delegationens uppgifter ingår bland annat att koordinera de statliga myndigheternas IT-baserade utvecklingsprojekt samt följa upp dess effekter för medborgare, företagare och medarbetare. Från och med 2010 ska e-delegationen följa upp myndigheternas samlade arbete med e-förvaltningen utifrån de förvaltningspolitiska målen.

Den 1 januari 2011 inrättades e-legitimationsnämnden. Syftet med arbetet är att e-legitimationer ska vara lättillgängliga för medborgare och företag, och man ska kunna ha en och samma e-legitimation för alla e-tjänster hos kommuner och myndigheter. Konkurrensen och förutsättningarna för utveckling av nya tjänster för elektronisk identifiering och signering ska förbättras, och statliga myndigheters och kommuners kostnader ska minska.

Lokalt och regionalt arbetar Sveriges kommuner och landsting (SKL) framför allt övergripande med att utveckla strategier, policies etc., tillhandahåller principer och standarder, samt samverkar med strategiska parter för att stötta kommunerna och landstingen. Landstingen spelar en viktig roll i arbetet med den nationella strategin för e-Hälsa. Likaså har kommunförbund, regioner och regionala självstyrelseorgan en viktig roll för att samordna och driva insatser. Kommunerna svarar för uppskattningsvis 70 procent av den offentliga verksamheten. De 290 kommunerna bestämmer över sin IT-verksamhet och visar upp en mycket stor heterogenitet.

För att möta de utmaningar som krav på systemutveckling, bristande resurser, etc. innebär är det viktigt att hitta och utveckla samverkansformer. Det finns ett antal föreningar, IT-forum och samverkansforum, där såväl kommuner och landsting som andra aktörer samverkar för att utveckla e-förvaltningen. Det finns också ett flertal exempel på kommuner som bedriver strategiska samarbeten inom IT utveckling och e-förvaltning.

SAMMANFATTNING AKTÖRER INOM OMRÅDET

- De största aktörerna är kommuner, landsting och myndigheter.
- Aktörerna finansierar ofta åtgärderna som en del i den ordinarie budgeten. Viss projektfinansiering via myndigheter och EU finns.
- Enbart landstingen satsar årligen 6,7 miljarder kronor på enbart e-hälsa. VINNOVA satsade, inklusive medfinansiering, 72 miljoner i nio projekt under 2010. Övriga aktörers finansiering har Ramböll inte möjlighet att uppskatta omfattningen av.
- Knappt 3% av landstingens budget går till e-hälsa.⁸⁰
- Det har inte varit möjligt att skatta andelen satsningar på e-förvaltning hos andra aktörer.

9.2 Aktiviteter inom området

Arbetet med att utveckla e-förvaltningen pågår kontinuerligt och finansieras genom anslag och utvecklingsmedel. I intervjuer med företrädare för myndigheter, kommuner och landsting betonas att en viktig del av utvecklingsarbetet fokuseras på utvecklingsinsatser som har bäring på att förbättra förutsättningarna för e-förvaltning, det vill säga områden som rör lagar och regelverk, informationsstruktur, tekniska förutsättningar och IT-standardiseringar. Viktiga insatser görs också inom verksamhetsstödjande och samverkande IT-system och åtkomst till information över organisatoriska gränser. Som exempel kan nämnas utvecklingsinsatser som rör utbyte av information mellan myndigheter. Det slutliga syftet är att förbättra tillgängligheten för medborgare och företagare i form av ett brett utbud av tjänster. Det är en förutsättning att ovan nämnda delar finns på plats.

⁸⁰ http://www.cehis.se/images/uploads/dokumentarkiv/eHlsa_i_landstingen_SLIT_2010_Rapport_101028_ver_1_01.pdf

9.2.1 Nationellt

En viktig del av myndigheternas uppgifter är att utveckla och effektivisera sin verksamhet och sina e-tjänster. Mycket av myndigheternas arbete med att öka tillgängligheten och utveckla e-tjänster sker inom ramen för ordinarie verksamhet och finansieras med anslag. Vad gäller större utvecklingsinriktade insatser på nationell nivå har E-delegationen i uppgift att initiera, identifiera och koordinera strategiskt viktiga e-förvaltningsprojekt. Regeringen har föreslagit att 25 miljoner kronor per år tillförs 2011–2013 för att ett antal myndighetsgemensamma e-förvaltningsprojekt, t.ex. e-legitimationer, e-beställningar och gemensamma administrativa verksamhetsstöd m.m. Utvecklingsinsatserna genomförs i samverkan med andra myndigheter och kan ha såväl privatpersoner och företag som anställda på myndigheter som primär målgrupp. För närvarande ingår ett trettiotal projekt. Fyra förstudier och projekt som delegationen särskilt har prioriterat och samfinansierat är avrapporterade till delegationen och väntar på beslut⁶¹. Dessa är:

- "Mina sidor för privatpersoner" som är ett samverkansprojekt med Försäkringskassan, Skatteverket, Migrationsverket, SKL, Pensionsmyndigheten, Transportstyrelsen och CSN, Malmö stad och Inera. Syftet med förstudien är att analyserat behov av lösningar för att förenkla privatpersoners kontakter med det offentliga.
- "E-arkiv och e-diarium" är en utvecklingsinsats som syftar till att skapa gemensamma e-arkiv och e-diarium för myndigheter. Ansvarig myndighet är Riksarkivet.
- "E-tjänst över näringsidkare" ska samordna tillgängliggörandet av informationen från register som innehåller grunddata om näringsidkare. Ansvarig myndighet är Bolagsverket.
- "Tjänstekatalog" är ett projekt som syftar till att ta fram en central tjänstekatalog för alla myndigheter och offentliga aktörer i Sverige. I tjänstekatalogen ska bastjänster för informationsförsörjning och egenproducerade tjänster till exempel e-tjänster, beskrivas. Syftet är att underlätta för utvecklare att ta fram nya tjänster för privatpersoner, företag och offentlig sektor.

9.2.2 Regionalt/lokalt

Även på regional och kommunal nivå är en viktig del av arbetet att utveckla lösningar och gemensamma standarder för kommunerna och landstingen för att förbättra förutsättningarna för en förbättrad service till medborgarna och företagarna. Den decentraliserade förvaltningsmodellen gör det svårt att få en överblick över de initiativ som pågår på kommunal och regional nivå. Som tidigare nämnts finansieras satsningarna främst genom kommunala medel, och utvecklingsmedel för e-förvaltning saknas i stor utsträckning.

I viss mån kan medel från EU:s strukturfonder för att genomföra projekt som ligger i linje med prioriteringarna i den nationella strategin vara relevanta för att finansiera projekt som kan bidra till att utveckla e-förvaltningen, framför allt vad gäller ur ett företagsperspektiv. Dock är det relativt få projekt som syftar till att utveckla e-tjänster som är relevanta för e-förvaltning - då detta sker handlar det främst om att utveckla företagets konkurrenskraft. (Inom insatsområde 2 Tillgänglighet och attraktivitet drivs främst projekt inom bredbandsutbyggnad etc., som inte faller inom ramen för denna studie.)

Vidare har VINNOVA genomfört utlysningar för samverkansprojekt med inriktning på innovationer inom e-förvaltning. VINNOVA genomförde under 2008 utlysningen "Innovativa användare i en samverkande e-förvaltning". Utlysningen ligger inom området e-förvaltning och tjänsteutveckling. Syftet med utlysningen är att bidra till att skapa nya och framgångsrika samverkansmodeller, organisatoriska lösningar och digitaliserade tjänsteleveranser inom området, genom att utgå från användarnas behov och medverka. I satsningen "Innovativa användare i en samverkande e-förvaltning" 2010 finansieras nio projekt med sammanlagt drygt 34 miljoner kronor. Med medfinansiering på drygt 38 miljoner, så satsas sammanlagt drygt 72 miljoner kronor.

⁶¹ För närmare beskrivning av de projekt som e-delegationen har identifierat, hänvisas till SOU 2010:62, bilaga 10. E-delegationen uppdaterar regelbundet listan med projekt och redovisar utveckling och resultat.

9.3 Resultat och effekter av aktiviteterna

Förväntad nytta av utveckling av e-förvaltning är framför allt en effektivare förvaltning, besparingar inom verksamheten och förbättrad service till medborgarna. Genom att såväl myndigheter som medborgare och företag använder sig av IT och bredband i större utsträckning kan nedan beskrivna resultat och effekter uppnås.

För myndigheter ska bland annat följande resultat uppnås:

- Gemensamma lösningar som utvecklas i samarbete mellan myndigheter - något som förväntas medföra lägre kostnad med högre kvalitet)
- Ökad informationskvalitet och ökad processbaserad samverkan mellan myndigheterna.
- Utökad samarbete och erfarenhetsutbyte mellan myndigheter.

För privatpersoner och företag ska satsningar på e-förvaltning bland annat medföra:

- För såväl anställda inom myndigheter och medborgare och företagare ska möjligheten att söka relevant information öka
- Ett utvecklat utbud av e-tjänster ska ge medborgare och företag bättre tillgänglighet och ökad kvalitet.
- minska kostnader för företag och spara in tid för privatpersoner genom enklare processer och snabbare handläggning

Inom de olika områdena som ryms under e-förvaltningen ser också förväntade resultat olika ut. E-demokrati förväntas exempelvis leda till ökad insyn och dialog samt ökad medborgarkontroll och direktdemokrati. Besparingar i statsförvaltningen genom satsning på e-förvaltning beräknas uppgå till cirka 650 miljoner kronor under perioden 2011–2014, varav merparten beräknas uppkomma 2014.

Utvärderingar och granskningar av satsningar, genomförda av Riksrevisionen och Stadskontoret, har bland annat pekat på bristande styrning från regeringens sida, att lagliga hinder innebär att investeringar i IT nedprioriteras av myndigheter, och att samverkan mellan myndigheter och finansieringsformer brister, och att användarperspektivet kan stärkas. För närvarande arbetar e-delegationen med att utveckla stöd för att följa upp och värdera IT-projekt (Se Vägledning i Nyttorealiserings – ramverk för effektstyrd verksamhetsutveckling). I rapporten definieras såväl direkt och indirekt ekonomisk och kvalitativ nytta av projekten.

9.4 E-hälsa

E-förvaltning inom vård och omsorg är ett område som är välutvecklat i relation till andra politikområden.⁸² 2006 antogs "Nationella IT-strategin för vård och omsorg" som lade tonvikt vid IT-utvecklingen inom hälso- och sjukvården. 2010 bytte strategin namn till "E-hälsa – strategin för tillgänglig och säker information inom vård och omsorg" för att betona att införandet och användningen av ny teknik inte enbart ska ses som teknikutveckling, utan som en process som ska möjliggöra och påskynda kvalitetsutveckling av hälso- och sjukvårdens och socialtjänstens verksamheter för att bättre kunna möta individuella behov och förväntningar. Fokus ligger på informationsutbyte mellan kommuner, landsting och privata, ideella och idéburna utförare.

Viktiga utmaningar inom e-hälsoområde är att komma till rätta med den bristande synkroniseringen av IT-lösningarna inom olika landsting och sjukhus och avsaknandet av en gemensam informationsstruktur.

Strategin har sex insatsområden:

- eTjänster för tillgänglighet och medbestämmande - stödja, engagera, motivera och underlätta för individer
- Användbar och tillgänglig information – beslutsstöd till personal,
- Kunskapsstyrning, innovation och lärande – förbättrat underlag för forskning, uppföljning och beslutsfattande,
- Teknisk infrastruktur – grundförutsättningen för att säkert och effektivt dela information,
- Informationsstruktur, terminologi och standarder – grundförutsättningen för strukturerad och entydig information

⁸² Tillväxtanalys: Underlag för IT-politiska insatser. Kartläggning av indikatorer. 2009:15

- Lagar och regelverk – regelverk som kombinerar integritet med säkerhet och effektivitet

9.4.1 Aktörer e-hälsaområdet

Center för e-hälsa i samverkan (CeHis) koordinerar landstingens och regionernas samarbete för att utveckla och införa gemensamma eHälsostöd, infrastruktur och regelverk som förbättrar informationstillgänglighet, kvalitet och patientsäkerhet. CeHis finansierar Inera AB, som ägs gemensamt av Sveriges alla landsting och regioner och som driver projekt med koppling till strategin. Viktiga projekt som genomförs av Inera och har fokus på invånartjänster är exempelvis 1177.se (hälso- och sjukvårdsinformation på nätet), UMO.se (ungdomsmottagning på nätet), Mina vårdkontakter (personliga e-tjänster på webben), Jämförelsetjänst tandvård (prisjämförelser på tandvård), samt Din journal på nätet (tillgängliggöra journaldata till patienter på Internet). De insatser som drivs av Inera har finansierats på olika sätt, och finansieringen har också sett olika ut över tiden i projekten.

SKL har disponerat 10 miljoner kr för regional IT-samverkan mellan kommunerna och dessa och landstingen kommer att användas som stimulansmedel för att stödja och förstärka en organiserad IT-samverkan mellan kommunerna och mellan dessa och landstingen i varje län/region. Kommunerna har haft möjlighet att ansöka i samverkan med landstinget genom det regionala IT-samverkansorganet – det regionala kommunförbundet, IT-forumet eller motsvarande inom följande områden:

- Teknisk infrastruktur för säker behörighetsinloggning och kommunikation baserad på elektronisk identifiering
- Informationsstruktur och standarder för den information som dokumenteras i kommunal vård och omsorg (termer och begrepp, klassifikationer, koder mm)
- Organisation för erfarenhetsutbyte och samverkan kring IT-stöd av gemensamt intresse

Landstingen satsar omkring 6,7 miljarder kronor årligen på olika e-hälsotjänster, och allt större belopp avsätts därutöver i en gemensam utvecklingsbudget.⁸³ Målen och prioriteringarna i arbetet med e-Hälsa och utvecklingen av IT-stöd har varit olika i landstingen, vilket också betyder att landstingen kommit olika långt inom olika områden. Som exempel på aktörer som har bedrivit ett framgångsrikt utvecklingsarbete inom detta område nämns bland annat Västra Götaland har byggt upp en väl fungerande samverkansorganisation för regionens 49 kommuner och Norrbotten driver ett intressant arbete kring med informationsöverföring på säkert sätt både mobila och digitala lösningar.

Inom e-hälsa drivs projekt som syftar till att utveckla e-tjänster i vården i inom till exempel Blekinge landsting (med finansiering från bland annat ERUF), Norrbotten (med finansiering från bland annat INTERREG och CIP).

9.4.2 Resultat och effekter e-hälsa

E-tjänsterna införs dels för att utveckla service till patienter och medborgare, och dels för att avlasta vården. Inom området e-tjänster finns stor utvecklingspotential och de olika tjänsterna utnyttjas fortfarande i mycket liten omfattning.⁸⁴

Insatser inom e-Hälsa ska bland annat bidra till att:

- Öka tillgängliggöra information och höja kunskapen om hälsa och sjukvård hos patienter och allmänhet och därigenom stärka därigenom patientens ställning och delaktighet.
- öka tillgängligheten till vård och förbättra servicen till patienter och allmänhet
- Förbättra folkhälsan
- Ge möjlighet att jämföra vården i olika delar av landet
- Medverka till effektivare utnyttjande av de samlade vårdresurserna.
- skapa ett innovativt klimat för utveckling av produkter och tjänster liksom för nyskapande forskning

⁸³ Nationell eHälsa – strategin för tillgänglig och säker information inom vård och omsorg

⁸⁴ "eHälsa i landstingen" Inventering på uppdrag av SLIT-gruppen. Sammanställd av Lars Jerlival och Thomas Pehrsson, Oktober 2010

Hur stor användningen är av tjänsterna mäts på olika håll inom förvaltning och landsting. Skattning av nyttoeffekter har i vissa fall gjorts med PENG-metoden. Mätning av effekthemtagning görs på vissa håll inom e-hälsoområdet, men hittills finns inget samlat.

Kartläggningen visar att det bedrivs ett relativt samlat och styrt arbete inom området e-förvaltning där e-delegationens arbete med ökat stöd tycks ge gott resultat i termer av träffsäkerhet och resultat. Emellertid finns det en del att utveckla rörande samverkan med andra aktörer inom andra områden. Här bör det framförallt genomföras satsningar på ett ökat användarfokus där användarens erfarenheter av e-förvaltning kartläggs och leder till utveckling av befintliga system. Exempelvis skulle E-delegationen kunna tilldelas ett mandat att genomföra denna typ av kartläggningar.

10. ANALYS

I detta kapitel presenteras en analys av den kartläggning som genomförts. En generell utgångspunkt för kapitlet är den analysmodell som introducerades i kapitel 1 där huvudprinciperna var:

- En ökad användning är villkorad av faktorer som relaterar till användares attityder/kompetens, verktyg avseende utrustning för att komma i kontakt med internet, infrastruktur såväl som utbudet av tjänster på internet
- En ökad användning har endast ett värde om den bidrar till nyttor på samhällsnivå
- En ökad användning kan bidra till olika värden beroende på vem som ökar sin användning

För att konkret relatera dessa huvudprinciper i analysen av respektive område som ingått i kartläggningen kommer fyra konkreta teman användas som alla var för sig utgör en förutsättning för att kunna uttala sig om principerna ovan. Dessa teman är; geografisk spridning av insatser, spridning med avseende på målgrupper, huvudsaklig inriktning på insatser och styrning av insatser. I den sammanfattande analysen i detta kapitel återkopplas det till analysramen och de huvudprinciper som tas upp här.

Analyskapitlet gör även en ansats till jämförelse av kartläggningens fynd gentemot tidigare studier och forskning på framförallt en internationell arena. I denna del kommer framförallt frågan om de fyra huvudsakliga hindren för ökat användande att relateras till kartläggningens fynd. I de tidigare delarna av analysen används inte dessa som analysverktyg då de endast just berör hinder på övergripande nivå och inte mer konkreta problem kopplade till den aktuella kontexten. Samtidigt skulle användning av dessa hinder som analysmodell begränsa analysen och inte, såsom analysmodellen förespråkar, ta ett helhetsgrepp. Inte desto mindre är det viktigt att relatera kartläggningens resultat till tidigare forskning och studier varför denna del får ett eget avsnitt.

Analysdelen inbegriper vidare ett avsnitt som utifrån kartläggningens fynd särskilt uppmärksammar kostnader och kostnadseffektivitet i de insatser och satsningar som genomförts under aktuell tidsperiod. I denna del är det i huvudsak tal om uppskattningar då det finns mycket dålig dokumentation på området. Inte desto mindre är det av stor vikt att skapa sig en uppfattning om omfattning i termer av kostnader för att bilden ska bli komplett. Frågan om kostnadseffektivitet blir i sammanhanget central och en fråga som i viss mån binder samman kostnader för och resultat av insatser.

Analyskapitlets näst sista del innan den sammanfattande delen berör frågan om vad gränsen för det offentliga åtagandet går. I denna del förs en diskussion kring huruvida det bör vara offentliga medel och resurser som främjar ökat användande av internet eller om detta bör vara en fråga för marknaden att själv lösa. En viktig diskussion är i sammanhanget även frågan om vilken nivå inom den offentliga förvaltningen som ska agera och i vilket sammanhang.

Kapitlet avslutas med en sammanfattande analys som knyter samman alla delar och presenterar dem med analysramen som stöd.

10.1 Geografisk spridning av satsningar

I kartläggningen av offentliga insatser för främjande av ökad internetanvändning har det blivit tydligt att det föreligger vissa geografiska skillnader i var dessa insatser äger rum. Det har vidare framkommit att skillnaderna ser olika ut mellan de olika politikområdena som kartläggningen studerat. I vissa av dessa områden har det varit omöjligt att erhålla tillförlitlig information om den geografiska spridningen. Detta gäller området tillgänglighet och e-förvaltning. Båda dessa områden arbetar framför allt nationellt, alternativt brett över geografiska gränser, och kartläggningen har inte kunnat ta fram tillförlitlig data för att analysera eventuella skillnader.

Tabell 10.1. Analys geografisk variation per politikområde

Region/pol.område	Arbetsmarknad	Tillgänglighet	Företag	Skola	Folkbildning	E-förvaltning
Sydsverige		X	X	(x)	X	X
Småland och Öarna		X		(X)	X	X
Östra Mellansverige	(x)	X		(x)	X	X
Västsverige	(x)	X	(x)	X	X	X
Stockholm	X	X		X	X	X
Norra Mellansverige	(x)	X	X	(X)	X	X
Mellersta Norrland		X	X	(X)	X	X
Övre Norrland		X	X	(X)	X	X

X=prioriterat (x)=delvis prioriterat

Satsningar på ökat internetanvändande inom arbetsmarknadsområdet är storleksmässigt fokuserat till Stockholmsregionen, dock kan vi notera många mindre satsningar i Norra och östra Mellansverige. Även i Västsverige genomförs ett antal ESF projekt med inriktning på IKT. I de regionala planerna för ökad sysselsättning och konkurrenskraft saknas det skrivningar kring IKT och IT i framförallt Sydsverige och Småland och Öarna. I samma dokument för de norra regionerna återfinns det emellertid explicita formuleringar om behovet av satsningar på kompetensutveckling inom IKT området. Utanför dessa utvecklingsinsatser sker mycket av satsningarna inom ramen för ordinarie verksamhet i kommuner. Här kan det noteras att intensiteten i den ordinarie verksamheten delvis följer utvecklingsarbetets spridning.

De insatser som görs på tillgänglighetsområdet för att öka internetanvändningen kan i hög grad sägas vara nationella, i motsats till regionala och lokala. Insatserna finansieras genom nationella aktörer som stöder utvecklingsprojekt vilka i många fall syftar till att ta fram nya produkter och tjänster för målgruppen, som finns i hela landet. Även om själva utvecklingen och testerna av produkterna sker i Stockholmsområdet, Skåne eller annan plats, är det nationella och inte regionala satsningar vi ser i första hand. Vissa projekt har dock bedrivits regionalt, framförallt i Skåne, och i vissa fall har projekt drivits och testats i ett antal spridda kommuner samtidigt. Med få undantag är det dock tänkt att dessa satsningar ska bli nationella efter testperioden.

Inom området företag framstår det som att de som satsat främst på aktiviteter som främjar internetanvändning är regioner i Norrland samt Sydsverige och Västsverige. De norrländska regionerna har uttalat valt att satsa på att främja IT-användning, vilket bland annat framgår av regionernas åtgärdsdokument för strukturfondsprogrammen. Detsamma gäller för Sydsverige, som i policydokument uppger sig vilja satsa på ökad användning av IT-kommunikation och utveckling av nya IT-tjänster. I Västsverige återfinns däremot inga sådana skrivningar, vilket också återspeglas i att betydligt färre satsningar gjorts här jämfört med andra regioner.

Väljer vi att se lite närmare på skolområdet kan det konstateras att det råder en relativt god geografisk spridning så till vida att det finns skolor i samtliga regioner som satsat på IKT eller IT i undervisningen där ökat internetanvändande ofta är en del av satsningen. Det kan emellertid konstateras stora skillnader i antalet skolor i respektive region. Mellersta Norrland är den region där utbudet av skolor/kommuner med uttalade strategier eller projekt är tunnast. De regioner där störst andel av befolkningen bor i en kommun med strategi eller skola med projekt är Stockholm och Västsverige.

På folkbildningsområdet är dataunderlaget gällande geografisk spridning inte lika tillfredställande som för skolområdet, dock kan det noteras en god spridning genom sökning i specifika satsningar som pågått över en tid. Exempelvis visar satsningen på flexibelt lärande på en mycket jämn fördelning av projektmedel över landet till Studieförbund och Folkhögskolor i samtliga regioner.

Analysen av den geografiska spridningen ger för handen att det finns stora luckor i det svenska samhället gällande fördelningen av medel till satsningar på främjandet av ökad internetanvändning. Även om det förekommer projekt eller initiativ inom alla regioner kan det noteras att det

sker framförallt mycket i Västsverige, Stockholm och Norra Mellansverige. Särskilt inom skolområdet är det tydligt att det råder en stor skillnad både mellan och inom regioner. Här finns det stor anledning till att styra mot att alla kommuner ges ett stöd i arbetet med att införa strategier för IT i skolan. Det kan vidare konstateras att det finns en stor potential i att använda sig av socialfundsmedel och strukturfondsmedel på ett mer riktat vis för att uppnå regional spridning på samtliga politikområden. Det är således väsentligt att kompensera de geografiska skillnaderna som noterats genom att geografiskt rikta vissa insatser de kommande åren. På detta sätt kommer ökad attraktivitet och konkurrenskraft som ett mål med ökat användande av internet komma alla delar av landet till del.

10.2 Huvudsaklig målgruppsinriktning i satsningar

Utifrån genomgången framgår det att offentliga satsningar inom respektive politikområde har något skilda målgrupper. Vissa av dessa målgrupper är en given konsekvens av det fokus som politikområdet har, andra är av mer tillfällig art. Denna variation förtjänar att lyftas fram, för att undersöka förekomsten av "bortglömda" målgrupper sett till samtliga helheten.

Tabell 10.2. Analys variation målgrupper per politikområde

Målgrupp/pol.område	Arbetsmarknad	Tillgänglighet	Företag	Skola	Folkbildning	E-förvaltning
Företag	X	(X)	X			X
Anställda (personal)	X	X	(X)	X	X	(X)
Arbetslösa	(X)				X	X
Unga	X	X		X	X	X
Äldre		X			X	X
Funktionshindrade	X	X		X	X	X
Språksvaga		(X)		X	X	(X)
Lågutbildade				X	X	(X)

X = prioriterat (x)=delvis prioriterat

Inom området arbetsmarknad kan noteras en relativt hög andel projekt och satsningar som riktar sig till företag och anställda inom ramen för så kallade kompetenshöjande projekt. Gruppen arbetslösa har i mindre utsträckning varit i fokus för specifika satsningar på ökat internetanvändande om vi inte enbart studerar Platsbanken och de tjänster som hör till Arbetsförmedlingens webb. Både inom ordinarie verksamhet och i projekt har det förekommit projekt och satsningar riktade till unga och funktionsnedsatta. Veldig få satsningar riktar sig till gruppen äldre även om det förkommer.

Målgruppen för insatserna på tillgänglighetsområdet är främst medborgare som behöver mer tillgängliga tjänster och produkter eller som kan gynnas av nya produkter och tjänster som gör deras vardag mer tillgänglig. Det handlar dels om äldre personer och dels om personer med funktionsnedsättning, t.ex. syn- och hörselskadade samt personer med psykiska besvär. En stor grupp är även personer med läs- och skrivsvårigheter, som också utgör en väsentlig del av samhället. Mot denna grupp finns ett antal riktade insatser och de kan även dra stor nytta av insatser för tillgänglighet riktade mot andra grupper i samhället, som äldre och synskadade. En stor potential som ännu inte tycks till fullo vara utnyttjad är den expertkompetens som finns inom tillgänglighetsområdet vad gäller utformning av användbara system, vilket är en kompetens som skulle kunna komma många fler till godo, och därigenom bidra till att generellt öka användbarheten för alla grupper i samhället.

En brist på området förefaller vara att satsningar på området i liten utsträckning fokuserar på arbetslösa, en målgrupp som skulle vara mycket betjänt av den tjänsteutveckling som drivs av aktörerna på området.

Inom området företag har insatserna naturligt varit riktade till företag (oftast små och medelstora företag, 0-249 anställda). I enskilda satsningar har man arbetat mot mer specifika målgrupper, såsom invandrarföretagare, turistföretagare, företag på landsbygden. I många fall har målgrupperna varit branschöverskridande, men istället utgått från andra egenskaper hos företagen och företagarna. Inom landsbygdsprogrammet har t.ex. många företag genomgått grundkurser i

internetanvändning, medan vissa ERUF-projekt har riktat in sig på företag som redan använder IT och har en önskan att öka IT-användandet, men saknar kompetensen t.ex. för att välja rätt e-handelssystem (dvs, företag med vilja och förmåga men utan den nödvändiga kompetensen).

På skolområdet är det av förklarliga skäl framförallt unga som är i fokus för satsningarna som görs. Dock är det i nästa lika hög grad personalen som erhåller fortbildning eller erbjuds kompetenshöjande program. De tre målgrupperna, funktionsnedsatta, språksvaga och lågutbildade erhåller att döma av kartläggningen särskild uppmärksamhet i kommunerna.

Beträffande folkbildningen kan det konstateras att deras uppdrag tydligt slår igenom på riktade målgruppsatsningar. Folkbildningsrådet har i flera av sina idéskrifter slagit fast att en av folkbildningens viktigaste uppgifter på internetområdet är att förhindra och överbrygga digitala klyftor. Detta arbete ska bedrivas genom att nå ut till de grupper i samhället som riskerar att hamna på efterkälken i den digitala revolutionen. Förutom målgruppen företag vänder sig folkbildningens projekt och satsningar till samtliga övriga grupper. Gruppen unga riktas särskilt till unga i utanförskap.

E-förvaltningsområdet har inget särskilt fokus gällande målgrupp men det kan konstateras att projekt och satsningar framförallt riktar sig till frekventa användare av de offentliga tjänsterna. I viss mån kan det noteras ett mindre fokus på personal än externa grupper av användare, även om även denna grupp finns med i vissa sammanhang. Beträffande språksvaga och lågutbildade finns det en utvecklingspotential inom politikområdet för att ytterligare stärka möjligheterna för den moderna förvaltningen att nå även dessa grupper.

Det kan utifrån kartläggningen konstateras att det finns behov av att ytterligare stärka satsningar på gruppen arbetslösa som tenderar att hamna utanför många av de stora satsningar som görs inom området. Samma sak gäller för gruppen äldre som i någon mån endast nås av projekten inom folkbildning och tillgänglighet. De satsningar som görs inom e-förvaltning förutsätter ofta ett viss mått av delaktighet eller digital läskunnighet varför grupper utan detta inte nås av de insatser som riktas till dem även om detta är intentionen. Det finns anledning att framför allt inom ramen för ESF och ERUF, styra mot projekt som riktar sig till arbetslösa. Även om ett återinförande av Datorteken inte är den rätta vägen framåt bör det ske en stärkt satsning i kommunerna på målgruppen arbetslösa och deras digitala läskunnighet. Att nå samtliga målgrupper, även utom ramen för dem som redovisas här, kan vara att gäpa efter för mycket. Dock är det väsentligt att analysera vilka värden det har på samhällsnivå att satsa på specifika målgrupper. I sammanhanget är det tydligt att inom de studerade områdena är det vissa grupper som ligger inom ramen för områdets verksamhet men som inte nås av de satsningar som görs för ökat användande. Om satsningen ska ha en effekt på det givna områdets verksamhetsinriktning krävs det att flera av dess kärnmålgrupper adresseras. I förlängningen handlar det även om huruvida det offentliga åtagandet ska inriktas på de som redan använder eller de som inte använder. (Återkommer till detta i 10.7)

10.3 Huvudsaklig inriktning på satsningar

Kartläggningen har studerat den huvudsakliga inriktningen på de satsningar som görs i syfte att klargöra huruvida det föreligger ett fokus på viss inriktning jämfört med andra. Genom denna analys kan det framkomma information om huruvida vissa politikområden valt bort något till förmån för något annat och vilka konsekvenser detta kan tänkas få för framtiden. Även om denna kartläggning inte studerat hårdvaruutveckling i sig, har denna kategori tagits med för att den ofta finns som en integrerad komponent i flera av de satsningar som studerats. Hårdvara ska i sammanhanget förstås som datorer, infrastruktur och andra former för redskap för att kunna använda sig av internet. Kategorin tjänster innefattar alla typer av program och system som den enskilde eller organisationen använder sig av för att utföra olika former för aktiviteter. I kategorin kunskap/information inryms framförallt insatser som handlar om att öka den digitala läskunnigheten och i kategorin användbarhet ligger huvudsakligen aktiviteter och insatser som syftar till att underlätta användandet och öka upplevelsen av nytta med användande.

Tabell 10.3. Analys variation inriktning av insatser per politikområde

Typ/pol.område	Arbetsmarknad	Tillgänglighet	Företag	Skola	Folkbildning	E-förvaltning
Hårdvara	X	X		X		(x)
Tjänsteutveckling	X	X	X	(X)	x	X
Kunskap/information	X	X	X	X	X	
Användbarhet		x		(X)	X	X

X = prioriterat (x)=delvis prioriterat

Arbetsmarknadsområdet kännetecknas dels av ett stort fokus på hårdvara där framtagande av praktiska plattformar för användande av kunder länge varit i fokus för arbetsförmedlingen och kommuner. Dessa arbetsstationer har spelat en stor roll i utvecklingen av matchningen inom förmedlingen och varit ett mycket viktigt komplement framför allt fram tills bredbandsutbyggnaden tog fart på allvar. Utöver detta kan noteras att arbetsmarknadsområdets insatser framför allt handlar om kunskap och information om vilka tjänster som finns att tillgå för företag, arbetssökande och övriga. Till stor del handlar det även om tjänsteutveckling för att tillmötesgå de krav dessa målgrupper har. E-förvaltning blir ett allt viktigare redskap i den generella utvecklingen av arbetsförmedling så väl som enskilda kommuner. I relation till användbarhet och frågor som rör satsningar för att öka användares nyttopplevelse av internetanvändning kan vi notera begränsade satsningar. Här finns en stor utvecklingspotential inom området.

Tillgänglighetsområdet arbetar brett med samtliga inriktningar och är kanske det politikområde som tydligast tar ett helhetsgrepp om samtliga fyra inriktningar. De flesta insatser på tillgänglighetsområdet riktar sig mot medborgare i samhället med någon form av funktionsnedsättning och även äldre personer. Insatserna handlar främst om att utveckla nya produkter och tjänster som skapas för att tillgängliggöra tjänster och produkter för denna målgrupp, som andra personer i samhället tar för givet i sin vardag. Till viss del görs även insatser för att tillgängliggöra redan existerande IT-produkter som är svåra för äldre, personer med läs- och skrivsvårigheter samt funktionsnedsatta personer att ta del av. En del insatser görs även för att belysa var tillgänglighetsproblem finns, t.ex. på olika webbsidor eller andra platser i samhället.

Inom företagsområdet kan det noteras att det framförallt sker utveckling inom ramen för tjänsteutveckling och kunskapsspridning. Många insatser görs för att bidra till att företag ska dra nytta genom de möjligheter internet och bredband erbjuder, genom att utveckla användningen av IT-stöd och e-handel. Inom dessa insatser kan dock noteras att det förefaller vara en relativt svår uppgift, då det inte räcker att informera om möjligheter för att företagen ska börja genomföra insatser, och det offentliga tycks ha begränsade möjligheter att stödja implementering i många företag på grund av branschregler för investeringsstöd.⁸⁵ Inom området kunskapsspridning har också ett antal insatser genomförts, särskilt inom ramen för Landsbygdsprogrammet där fokus legat på möjligheter med e-handel för landsbygdsföretagare, och nytta med internet för lantbrukare. Inom företagsområdet förefaller den största potentialen och kostnadseffektiviteten idag ligga i de typer av insatser som också är mest kostsamma – de som tar hänsyn till enskilda företags särskilda behov och har möjlighet att bistå dem i stegen från behovsanalys till implementering. Det vore därför av intresse att undersöka om företagsstöd såsom konsultcheckar (Regionalt bidrag till företagsutveckling) och investeringsstöd (Regionala investeringsstöd) kan användas än bättre för att främja denna utveckling. Vad gäller investeringsstöd förefaller det finnas fog för att undersöka om praxis kring hur förordningen (SFS 2007:61) om regionalt investeringsstöd tillämpas kan förändras, för att möjliggöra fler stöd till tjänsteproducerande företag.

På skolområdet kan det utifrån genomgång av projekt, dokument och intervjuer noteras att centrala aktörer såväl som lokala huvudmän arbetar med samtliga inriktningar. Hårdvara gäller primärt de lokala huvudmännen som i varierande omfattning har fått infrastruktur på plats. Satsningarna skiljer sig avsevärt åt mellan olika kommuner då man kommit olika långt i sina strävanden. I några fall handlar det om att förverkliga en vision om att varje elev ska ha sin egen dator med tillgång till ett trådlöst nätverk för gruppvisa övningar i matematik via streamade exempel och i andra fall brottas den lokala ledningen med att åtminstone ha en ration på fem lärare/dator. Beroende på var på denna skala skolan befinner sig inriktar man även sina resurser mot lite olika

⁸⁵ Se även kapitel 7.3

mål. En generell slutsats från skolområdet är att det finns en brist på kopplingen mellan de olika inriktningarna och i vissa fall tenderar projekten att hoppa över väsentliga delar och fokuserar endast på en av de fyra. Exempelvis finns det gott om skolor som satsat på en dator till varje elev men mindre på att ange tjänster och kanske framförallt användbarhet. Via de centrala aktörerna finns det gott om tjänster att tillgå via internet men implementering av dem i undervisningen brister och det saknas ofta rutiner för just detta på skolorna.

Folkbildningen har som tidigare nämnts en tydlig inriktning på internetanvändning i alla sina satsningar. Den samlade strategin är att förebygga digitala klyftor och i förekommande fall överbrygga dylika. Av denna anledning kan även noteras ett tydligt fokus på frågor som rör digital läskunnighet och upplevelse av ökad nytta med internet/bredband. Härutöver har man utvecklat och driver folkbildningsnätet – en pedagogisk resurs på internet.

Inom området e-förvaltning är det i huvudsak tjänsteutveckling och användbarhet som är i fokus för de insatser som görs. I viss mån kan vi även notera att området innefattar vissa specifika satsningar på en hårdvara som inbegriper tjänster. Detta gäller inom e-hälsa området. Från kartläggningen kan noteras att det råder ett stort behov av att satsa på kunskaps-/informationsprojekt för att växla upp effekten av de satsningar som genomförts.

Sammantaget kan det konstateras att det förekommer stor variation mellan de olika områdena i relation till inriktning på satsningar. Ett gemensamt problem är dock att endast tillgänglighetsområdet tar ett helhetsgrepp om satsningen. I viss mån kan denna problematik utifrån kartläggningen härledas till avsaknad av fungerande strategier för utvecklingsarbetet, där mer än bara kortsiktiga resultat definieras som mål, men det beror även på svårigheten att arbeta med denna typ av utvecklingsarbete inom de områden kartläggningen studerat. Det finns ett stort behov av stöd i utvecklingsarbetet för att de satsade resurserna ska få önskad effekt. Ett stöd som inte finns idag (utom i undantagsfall). Kommunerna som huvudmän för skolor och till viss del ansvariga för arbetsmarknadsfrågor har sällan dessa resurser avsatta utan ansöker om externa medel till specifika avgränsade satsningar. Arbetsförmedling som ansvarig för den nationella arbetsmarknadspolitiken har svårt att genomföra, de nödvändiga, lokala satsningarna utan en lokal organisation. Folkbildningsaktörerna arbetar med något skilda förutsättningar och får till viss del stöd av det centrala organet, Folkbildningsrådet. Studieförbunden har det lite svårare att upprätthålla helhetsgreppet och medan Folkhögskolorna har det något bättre förspänt tack vare bättre kontinuitet på lärarsidan och elevunderlaget. Ett ökat samarbete mellan folkbildning, skola, företag och arbetsmarknad inom ramen för satsningar på främjandet av ökat användande av bredband skulle kunna bära mycket frukt. Varje aktörs styrka skulle kunna allokeras i både tid och rum där behoven finns. Effekten av frånvaron av helhetsgrepp är att vissa behov hos specifika målgrupper inte adresseras samtidigt som resurser satsas på inriktningar där behoven är små. På detta sätt uppstår en situation där kostnadseffektiviteten är låg och den långsiktiga avkastningen på samhällsnivå mycket låg. Samverkan med utgångspunkt i central och övergripande analys är troligen den bästa vägen fram.

10.4 Styrning av satsningar

I syfte att öka förståelsen för vilka instrument som används i styrning av satsningar på främjande av ökat internetanvändande är det viktigt att belysa frågan om central policy något mer i detalj. Anledningen till detta är att kartläggningen funnit att det förekommer skillnader både inom och mellan politikområdena. Det kan vidare konstateras att det finns en tvetydighet i flera av områdena när det kommer till frågan om vad det är man vill uppnå med satsningar på ökat internetanvändande, denna tvetydighet är framför allt tydlig i skrivningar i policydokument såsom planer, program och budget. Skillnaden inom politikområdena är som tydligast mellan de olika förvaltningsnivåerna.

Tabell 10.4. Analys variation i styrning av insatser i respektive politikområde

Nivå/pol.område	Arbetsmarknad	Tillgänglighet	Företag	Skola	Folkbildning	E-förvaltning
EU	X		X	X	X	X
Regering	X	X	X	(X)	X	X
Myndighet	(X)	X	X	(X)	(x) organisation	X
Regionalt	(X)		X			(x)
Lokalt		X		x		(x)

X = prioriterat (x)=delvis prioriterat

På arbetsmarknadsområdet finns det en rad formuleringar på EU-policynivå. Allt från skrivningar i tidigare Lissabonstrategin och i nuvarande EU 2020 till mer specifika programförklaringar såsom Socialfonden återfinns det explicita och implicita viljeyttringar om behoven av en IKT-präglad arbetsmarknad. Dessa skrivningar är både färgade av och färgar i sig den Svenska arbetsmarknadspolitiken på olika sätt. Det kan noteras att det i utredningar och budgetpropositioner talas om internetsamhället och behovet av kompetenshöjande insatser på området, dock blir effekten av detta i exempelvis de nationella planerna för ESF mycket begränsad. Likaledes är närvaron av fokus på internetanvändande i de regionala planerna för ESF programmet mycket få, endast i ett fåtal regioner lyfts dessa områden explicit. Det förefaller finnas en stor potential i att använda sig av dessa instrument i större omfattning för att åstadkomma en utvecklingsprocess lokalt. Lokalt arbetar kommuner med olika utbildningspolicies och arbetsmarknadspolicies som mer eller mindre explicit anger inriktning även i relation till internetanvändning.

Inom tillgänglighetsområdet kan det vidare noteras att det framförallt är en nationell styrning som sker med avseende på insatser för ökat internetanvändande, som i många fall tar utgångspunkt i policies på EU-nivå. På området finns relativt starka centrala aktörer som backas upp av tydliga policybeskrivningar från regerings håll. Lokalt återfinns de lokala handikappsförbunden med tydliga lokala mandat och intressen.

Insatser för ökad internet- och IT-användning hos företag styrs av policies på flera olika nivåer. Exempelvis finns flera policyformuleringar i de styrande dokumenten för den Regionala utvecklingsfonden (ERUF) där det framgår att varje land och region bör utforma strategier för att bidra till att företag ökar sin användning av internet, och därigenom får möjlighet att öka sin konkurrenskraft. På nationell nivå nämns ökad IT-användning bland företag i den nationella strategin för konkurrenskraft, entreprenörskap och sysselsättning. Myndigheter såsom Tillväxtverket och Länsstyrelser har därefter i uppdrag att förverkliga de nationella och europeiska policyprioriteringarna, men gör så med hänsyn till regionala förutsättningar genom utformande av regionala utvecklingsplaner/strategier och regionala tillväxtplaner. Utifrån dessa prioriteras allt ifrån projektansökningar till strukturfonderna, regional projektverksamhet, företagsstöd till investeringsstöd. Inom företagsområdet återfinns dock mycket liten polycystyrning av denna typ av insatser på lokal nivå. Slående inom styrningen av insatser för att öka internetanvändningen bland företag är bristen på helhetsgrepp och systematiskt lärande, som skulle kunna utvecklas betydligt.

Skolområdet regleras centralt och utförs lokalt. På EU nivå finns det en hel del policybeskrivningar med bäring på skola och internet. I viss mån kopplas detta samman med tidigare nämnda strategier inom arbetsmarknadsområdet och skolan blir här en del av sysselsättningsstrategin. På regeringsnivå återkommer frågan om internetanvändning i sparsam form då och då. I samband med stora satsningar såsom ITiS (IT i Skolan) får frågan stor uppmärksamhet men lever annars ett relativt tyst liv. Även på myndighetsnivå återfinns det få policybeskrivningar som antyder vikten av internetanvändning i skolan eller anger inriktningen på satsningar i skolans värld. Mycket lämnas upp till varje huvudman med undantag av de regeringsuppdrag man har. Lokalt kan vi notera flera kommunala strategier och antalet ökar ständigt. Kommunerna har tagit vid där övriga nivåer lämnat och till skillnad från andra politikområden med en stark nationell närvaro är det i skolans fall kommunerna som går före och definierar styrningen.

Inom folkbildningen återfinns det ett fåtal skrivningar på Europeisk policynivå, där det livslånga lärandet uttryckt inom ramen för både det aktiva medborgarskapet och sysselsättningsstrategier

är de tydligaste. Nationellt och på regeringsnivå har folkbildningens arbete med internetanvändning ett tydligt policymandat. Inom ramen för det statsstöd som folkbildningen erhåller framhålls särskilda satsningar på minskade digitala klyftor och ökat användande av den moderna tekniken som viktiga motiv till statsbidraget. Folkbildningen faller som fristående aktörer inte under en specifik myndighets ansvarsområde men organiserar sig själv via en nationell intresseorganisation som även fördelar statsbidraget i landet – Folkbildningsrådet. I de centrala styrdokument som folkbildningsrådet antar för sin verksamhet lyfts internetanvändandet, uttryckt som minskade digitala klyftor och digital delaktighet, som en av de viktigaste insatsområdena inom ramen för folkbildningen. Vissa förbund och folkhögskolor har även profilerat sig som moderna digitala arenor.

E-förvaltningsområdet regleras både på europeisk nivå via samarbeten och projekt och på nationell nivå via de viljeyttringar och program som regering och delegation tagit fram. Regionalt och lokalt kan vi notera förvaltningar som har antagit lokal policy likväl som de som inte har. Utifrån en internationell utblick kan det konstateras att Sverige ligger mycket långt fram vad gäller E-förvaltning generellt.⁸⁶ Att döma av kartläggningen saknas dock ett tydligt användningsfrämjande perspektiv inom e-förvaltningsområdet, varför det är troligt att de möjligheter som området har i främjandet av internetanvändning inte tillvaratas till fullo. Möjligheterna torde kunna utnyttjas bättre med tanke på det väl utvecklade styrningssystem som finns för området.

Sammantaget förefaller det finnas relativt goda styrningsmöjligheter inom respektive område men, dessa tillvaratas inte till fullo idag. Inom skola, arbetsmarknad, företag och e-förvaltning finns det mycket att göra för att öka kopplingen mellan viljeyttring och resurstilldelning. Det verkar vidare finnas stora samverkansvinster att göra genom att låta Europeiska program och strategier (ESF, ERUF, EU 2020-strategier, etc.) stötta upp regionala och lokala satsningar. Analysen visar att det råder gott om idéer och tankar om vad som ska göras och det initieras en hel del projekt och satsningar på olika nivåer, problemet är att de saknas en vidare analys i nästa samtliga fall om vad dessa projekt och satsningar ska leda till på samhällsnivå. Styrningen sker men intentionaliteten i styrningen är mycket låg. Genom att etablera en strategi centralt för respektive område där vision och värde ges explicit uttryck kan regionala och lokala aktörer förhålla sig till denna och styra mot dessa målsättningar. Nationella program kan sedan initieras för att finansiera satsningar regionalt och lokalt som ligger i linje med strategins intentioner.

10.5 Insatserna i förhållande till tidigare studier

Utifrån den internationella utblicken och genomgången av aktuell forskning på området identifierades inledningsvis följande hinder som särskilt framstående vad gäller anledningar till att individer inte använder internet:

- Kostnad för bredband
- Tillgång till egen dator
- Digital läskunnighet (e-inkludering)
- Upplevd nytta med bredband/internet

I forskningen lyfter man också fram ett antal aspekter som har visat sig vara viktiga för att nå framgång med insatser på området. Exempelvis är det viktigt att insatser måste främja både utbud och efterfrågan, för att uppnå goda effekter. Det finns också tydliga fördelar med lokala satsningar, eftersom dessa möjliggör mer långtgående möjligheter till att anpassa insatserna efter målgruppernas behov, vilket är en förutsättning för goda effekter. De lokala insatserna förefaller också vara bättre på att faktiskt adressera reella behov, och nå grupper med faktiska behov. En nackdel som förs fram med dessa lokala och behovsanpassade insatser som använder flera metoder för att nå målet är att de är svåra att följa upp – till skillnad från nationella enhetliga satsningar. En väg att gå kan därför vara att genomföra nationella program med möjlighet till regional och lokal anpassning och prioritering.

⁸⁶ Se t.ex. Eurostat – E-government on-line availability.

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&tableSelection=1&labeling=labels&footnotes=yes&language=en&pcode=tsiir120&plugin=1>

Hur väl insatserna som kartlagts i denna studie ligger i linje med tidigare studiers föreskrifter varierar. Inom exempelvis området företag finns ett antal strategier på central nivå, som sedan genomförs på regional och lokal nivå, med möjligheter till lokal anpassning. Insatserna förefaller dock inte adressera både efterfråge- och utbudssidan, utan antingen eller. Insatserna har dessutom inte utvärderats tillräckligt. Inom exempelvis skolområdet finns ett antal centrala strategier och prioriteringar, som därefter genomförs på lokal nivå. Möjligheten till lokal och regional anpassning förefaller dock vara något mindre än på företagsområdet, och insatserna har ofta fokuserat på tillhandahållande av verktyg när det finns tecken på att behoven syns tydligast på utbudssidan.

Sammantaget förefaller det finnas goda möjligheter att föra in den kunskap som genererats inom ramen för studier och forskning i utlandet, för att bidra till att rätt saker görs för att främja detta område i Sverige. Det förefaller därtill finnas outnyttjad potential i att samordna flera områden och tydliggöra syftena med att främja internetanvändning genom olika insatser. På detta sätt kunde det bli möjligt att på planeringsstadiet ta hänsyn till flera hinder samtidigt, och säkerställa att de adresseras på lokal och regional nivå, utifrån den rådande kontexten.

10.6 Sammantagna kostnader och kostnadseffektivitet

En av kartläggningens ambitioner har varit att göra en samlad bedömning av hur stora offentliga utgifter som går till insatser som syftar till att främja användning av internet. Inom flera områden har detta varit möjligt, även om det inte varit möjligt att genomföra en heltäckande och uttömmande sammanställning inom något område. Inom flera områden har det dock varit mycket svårt att uppskatta kostnader för insatser, eftersom det helt saknas sammanställningar över detta. Inte ens när man tillfrågat projektansvariga för projekt, inom exempelvis folkbildningsområdet, har de kunnat uppskatta insatsernas kostnader. Mot denna bakgrund är den samlade bedömningen av kostnaderna inte fullständig. I nedanstående tabell presenteras en översikt och sammanställning över några av de kostnader som kunnat preciseras.

Tabell 10.5. Sammanställning identifierade offentliga utgifter, 2007-2010

	Ungefärlig finansiering, Mkr		
	Offentlig	Privat	Totalt
Tillgänglighet			
PTS-projekt	30		30
HI - Regeringsuppdrag Teknik för äldre, 2007-2009	36		36
Handisam	n/a		0
TPB	n/a		0
Delsumma	65	0	65
Skola			
Regeringsuppdrag Skolverket, 2007-2010	45		45
Regeringsuppdrag Skolverket, personalkostnader	18		18
Kommunala insatser	n/a		0
Delsumma	63	0	63
Arbetsmarknad			
ESF - EU	187		187
ESF - Nationell offentlig medfinansiering	38		38
Kommunala insatser	n/a		0
Delsumma	225	0	225
Företag			
HIT - Tillväxtverket	23	34	57
HIT - Nationell offentlig medfinansiering	18		18
ERUF/Interreg/PROJ	124	21	145
ERUF/Interreg/PROJ - Nationell offentlig medfinansiering	221		221
Landsbygdsprogrammet	99	13	112
Delsumma	485	67	553
Folkbildning			
Regeringsuppdrag Folkbildningsråde: Digitala klyftan	3		3
Folkbildningsnätet, 2007-2009	11		11
Flexibelt lärande, 2009-2010	18		18
IKT-lyftet, 2009-2010, ca.	0,2		0

Insatser inom ordinarie verksamhet	n/a		0
Delsumma	32	0	32
E-förvaltning (i urval)			
VINNOVA	72		72
Stockholms stad, e-tjänster	650		650
Öppna tjänster, Järfälla kommun	8		8
PRIOS	14		14
SKL, E-demokrati	4		4
Malmöinitiativet	2		2
Norrbottnens landsting, Renewing Health	12		12
Delsumma	761	0	761
SUMMA	1 569	67	1 636
SUMMA exkl E-förvaltning	807	67	875

Att är viktigt att notera att det i ovanstående tabell finns betydande mörkertal, i form av insatser som inte kunnat identifieras, respektive insatser som identifierats men inte kunnat kostnads sättas (de sistnämnda är markerade med n/a i tabellen ovan). Det bör dock sägas att mörkertalet troligtvis inte förändrar helhetsbilden – merparten av de stora satsningarna har kunnat kostnads sättas och sannolikt är de satsningar som inte identifierats av mindre karaktär. Svårast har det varit att uppskatta kostnader för insatser genomförda av kommuner inom arbetsmarknadsområdet, kostnader för grundskolan, och kostnader inom ramen för folkbildningens ordinarie utbildningar som varit relevanta för denna studie. Kartläggningen av e-förvaltning har prioriterats lägre än övriga områden, vilket innebär att dessa kostnader sannolikt är kraftigt underskattade - detta område är troligtvis avsevärt större än vad som framgår ovan.

Trots förekomsten av betydande mörkertal kan det konstateras att de största summorna av offentliga medel går till områdena företag respektive e-förvaltning. Området företag innehåller insatser som syftar till att främja företagets utveckling genom ökad användning av affärsrelaterade IT-verktyg. Inom E-förvaltning görs insatser som direkt eller indirekt förbättrar utbudet av internetjänster. Båda dessa områden kan karaktäriseras som konkreta och relativt enkla – företag och myndigheter är professionella aktörer som relativt lätt kan se nyttan i att använda IT, och i hög grad har förmåga att göra det. Desto svårare är det med individer.

Vi kan således konstatera att de områden där minst offentliga medel har satsats är de som tydligast relaterar till den digitala delaktigheten, det vill säga insatser som riktar sig direkt mot medborgare som saknar kunskap, förmåga eller insikt i möjligheterna med internet. *Om staten vill minska den digitala klyftan och öka den digitala delaktigheten finns det därför anledning att se över hur resurserna prioriteras.* Att döma av kartläggningen förefaller det vara som mest komplext att genomföra aktiviteter mot individer – men det är där som utanförskapet återfinns.

Som tidigare noterats har kartläggningen endast lyckats identifiera ett fåtal effektutvärderingar av insatserna som genomförts under de senaste fyra åren. Av denna anledning är det inte möjligt att dra långtgående, övergripande slutsatser kring vilka insatser som är mer eller mindre kostnadseffektiva.

Utifrån utvärderingar som granskats och intervjuer som genomförts förefaller nyttan med rena informationsinsatser ha minskat under flera års tid, eftersom allt fler har kännedom om möjligheterna med internetanvändning. Det upplevs därför idag vara mer effektivt att satsa på mer ambitiösa insatser, såsom att underlätta för företags implementering av e-handelssystem. Dessa insatser kostar mer att genomföra än rena informationsinsatser, men de har en högre avkastning och högre träffsäkerhet, och bedöms därför vara mer kostnadseffektiva.

Utifrån kartläggningen kan också konstateras att insatserna per deltagare (individer eller organisationer) inte kostat anmärkningsvärt mycket, vanligtvis mellan 5-10 000 kr. Det bör dock betäckas att de effekter som åstadkoms med insatserna inte alltid behöver vara särskilt stora, särskilt i ekonomiska termer. Samtidigt bör icke-materiella värden såsom ökad delaktighet och minskade digitala klyftor värdesättas, på samma sätt som effekter på sysselsättning.

Vad gäller insatsernas kostnadseffektivitet kan det konstateras att mycket kunskap saknas inom området, och att effekterna från olika insatser varierar och skapar olika typer av nyttor, vissa påtagliga ekonomiska värden, och andra mer immateriella värden som är svårare att värdera.

10.7 Offentliga insatser för att främja internetanvändning – en uppgift för staten?

En viktig aspekt i sammanhanget är vilken roll staten bör och skall ha i arbetet med att främja internetanvändning, och vilken roll som marknaden bör ha. Synen på vad som är det statliga åtagandet och vad det i så fall innebär, varierar dock beroende på vilken utgångspunkt som tas. Enligt en definition av Ekonomistyrningsverket är det statliga åtagandet: *”verksamhet som statsmakterna (riksdag och regering) har beslutat ska genomföras eller stödjas ekonomiskt”*.⁸⁷ En sådan definition innebär att all verksamhet som är beslutad därmed också är det statliga åtagandet och att frågan om var gränsen går i så fall mest handlar om vad den aktuella politiska majoriteten tycker är befogat att använda statsbudgeten till.

Med utgångspunkt i den av regeringen beslutade *Bredbandsstrategi för Sverige*⁸⁸ så finns det då tex ett statligt åtagande om att samtliga hushåll och företag ska ha goda möjligheter att använda sig av elektroniska samhällstjänster och service via bredband. Utifrån en sådan formulering är några slutsatser att:

- staten ska gå in med åtgärder för *samtliga* hushåll och företag för att säkerställa goda möjligheter att använda elektroniska samhällstjänster
- staten ska gå in med åtgärder i alla de fall *där marknaden nu inte har lyckats* skapa goda möjligheter att använda elektroniska samhällstjänster
- staten ska gå in med åtgärder i de fall *där marknaden nu inte har lyckats* skapa goda möjligheter att använda elektroniska samhällstjänster **och** där en rimlig bedömning är det *inte finns några förutsättningar* för att marknadsaktörerna *i framtiden* kommer att lösa detta heller

Utgångspunkten i Bredbandsstrategin och den nuvarande regeringens politik är att det är marknadens aktörer som ska driva utvecklingen av elektroniska samhällstjänster: *”Genom bredbandsstrategin fortsätter regeringen arbetet med att förbättra konkurrensen och förutsättningarna för marknadens aktörer. ... Statens huvudsakliga roll är att se till att marknaden fungerar effektivt och att förutsättningar för att driva verksamhet är goda i hela landet”*.

I strategin exemplifieras detta med att staten ska se till att det finns en relevant reglering av marknaden och för en fungerande konkurrens. Men strategin lyfter också fram att staten bör främja investeringar i bredband i mer glesbebyggda områden (där marknadens aktörer inte är intresserade av ekonomiska skäl).

I första hand tänker man här kanske på investeringar i fysisk infrastruktur för bredband. För att kunna ha goda möjligheter att använda något så måste det ju finnas, och i detta fall finnas i fysisk mening. I detta avseende är det statliga åtagandet förhållandevis tydligt avgränsat utifrån ovanstående, det kunde då betyda att staten bör se till att alla har tillgång till bredband och alltså intervensera på olika sätt där marknaden inte bedömer lönsamheten som tillräcklig för att investera själva. En svårighet med detta perspektiv är att avgöra tidpunkten för när marknadens bristande vilja att investera skall bedömas, är det nu eller först om tex 5 eller 10 år?

Men i nästa steg är det också viktigt att inte bara den fysiska infrastrukturen finns på plats utan att alla hushåll och företag (och människor) har goda möjligheter att använda denna infrastruktur. Och i detta avseende blir gränsdragningen för det statliga åtagandet betydligt otydligare eftersom hindren här kan se ut på så många olika sätt, allt från brist på nödvändig utrustning, brist på nödvändiga kunskaper om utrustningen eller rena funktionshinder som påverkar möjligheterna att använda utrustningen/bredbandet till i förlängningen ett ointresse för eller en icke tillräcklig kunskap om vilka möjligheter som elektroniska tjänster innebär vilket leder till att möjlighe-

⁸⁷ Att verka genom andra - Kartläggning av organ med statligt åtagande, ESV 2008:34

⁸⁸ Bredbandsstrategi för Sverige, Näringsdepartementet (N2009/8317/ITP)

terna att faktiskt använda tjänsterna aldrig heller blir aktuella och därmed dessas potential ej heller utforskad.

För att få lite perspektiv på frågan om var gränsen för det statliga åtagandet går, en gräns som i mångt och mycket är en fråga om politisk vilja, kan det vara belysande med exempel från andra infrastruktursatsningar. Vi kan tänka oss bredband i likhet med andra former av infrastruktur för kommunikation, tex en väg, en järnväg eller en telefonkabel. En väg betraktar vi inte som nyttig i sig själv utan först när den används för att skapa möjligheter för tex ökad livskvalitet, säkerhet eller för att möjliggöra affärer. Om man bortser från användningen är vägen till och med ofta betraktad som något negativt, ett allvarligt ingrepp i naturen till en stor kostnad för samhället. Dessa kostnader (eller negativa nyttor) uppvägs dock av de positiva samhällsnyttor som skapas när vägen används, vilket i alla fall är tanken.

Om målet i Bredbandsstrategin skulle översättas till denna kommunikationsform skulle det kunna formuleras ungefär som: *samtliga hushåll och företag ska ha goda möjligheter att använda sig av samhällstjänster och service via vägnätet*. Detta tydliggör en del av svårigheterna med att sätta gränser för det statliga åtagandet inom bla detta politikområde. Betyder detta att alla hushåll och företag ska ha väg framdragen till sin bostad och arbetsplats och att staten ska gå in om inte marknadens aktörer är villiga att investera i detta? Ska vägen i så fall också vara av en viss standard? Ska alla (med finansiellt stöd från staten om nödvändigt) ha tillgång till bil och/eller kollektivtrafik så att de kan använda vägarna? Ska bilar och bussar på statens bekostnad anpassas till funktionshindrade? Ska de som inte har kunskaperna för att köra bil utbildas på bekostnad av eller med stöd av staten? Ska de som ändå av olika anledningar väljer att inte använda vägarna försöka övertygas om deras nytta i statliga kampanjer för ökad användning av vägar? Ska staten stötta utvecklandet och marknadsföringen av resmål så att nyttan av vägarna verkligen blir tydliga för samtliga?

Vi kan konstatera att det statliga åtagandet inom området vägar har utvecklats över åren och att det är vissa nyttor och vissa hinder för användningen som idag inkluderas i åtagandet. Vägar av en viss standard bekostas statligt men inte i den omfattning att de når fram till *alla* hushåll och företag. Kollektivtrafik bekostas i varierande grad i olika delar av landet. Anpassning av bilar för att möjliggöra för funktionshindrade bekostas också medan körkortsutbildning för samtliga (eller behövande) inte gör det. Tvärtom så sätter staten upp inträdesregler för att man ska få framföra eget fordon på vägarna.

Tittar vi på andra former av kommunikationer så kan vi se att det statliga åtagandet tolkas på olika sätt även där. Ser vi på medieområdet så har staten valt att dra gränsen för det statliga åtagandet på en helt annan nivå genom att stötta public service (TV och radio) eller genom presstödet (tidningar). Inom dessa områden inkluderas alltså inte bara olika former av infrastruktur (och ibland inte ens det) men även *innehållet* med motiv hämtade ur diskussionen om samhällsnyttor. På sätt och vis kan man säga att detta sker även inom bredbandsområdet inom tex e-förvaltning där samhällsnyttigt innehåll på internet tas fram av myndigheterna.

I sammanhanget vore det även intressant att fundera över fördelningen av ansvar mellan de olika samhällsnivåerna när det kommer till utvecklingsstöd i relation till insatser som kan tänkas leda till ökat användande av internet. Kartläggningen inom de olika områdena visar att det ibland är nationellt stöd till lokala satsningar och ibland är regionalt stöd till lokala satsningar och åter andra gånger lokalt stöd till lokala projekt. Intressant att notera är att det inte tycks ske en strategisk avvägning av vilken nivå som är med och satsar på vad utan snarare är det den traditionella, inom respektive område, fördelningsmodellen som används även om det nu är tal om ett nytt insatsområde. Exempelvis inom skolan investeras det centralt i tjänsteutveckling i form av olika former av databaser med undervisningsmaterial etc. Inom arbetsmarknad investeras det från regionalt håll i lokala utvecklingsprojekt. Här vore det värt att fundera över en omfördelning av ansvarsfördelningen. Skolverket har troligen en mer fruktbar roll att spela i att arbeta strategiskt på området genom att genomföra analyser av behov och utvärderingar av satsningar lokalt, något som sker till viss del redan idag men som har en mycket större potential. De skulle även kunna tillhandahålla resurser för utveckling lokalt i form av finansiella och kompetensrelaterade resurser. På arbetsmarknadsområdet skulle ESF troligen ha en större utväxling av allokerade re-

surser inom området om de valde att rikta sina satsningar mot områden som de funnit vara i behov av insatser och även fungerade stödjande i relation till uppföljning och genomförande.

Kartläggningen visar sammantaget på behovet av ett offentligt åtagande som tar sin utgångspunkt i en gedigen analys av de behov och den kompetens som finns regionalt och lokalt. I dagsläget saknas det ofta en samlad bild av behov och status inom respektive politikområde, en bild som troligen bäst skapas genom centralt initierade och även finansierade analyser. I viss mån bör åtagandet inom bredbandsområdet likna det vi kan finna inom andra område såsom vägprojekt eller byggandet av broar där såväl analys som finansiering sker i samverkan. Dock bör det finnas en nationell strategi för utvecklingsarbetet som fungerar som plattform för denna samverkan så att lokala och regionala aktörer kan finna dialog med nationella aktörer. Strategin bör i stora drag dra ut riktlinjerna för syftet med det offentliga investeringar i bredband och ökat internetanvändande. Det bör framgå från strategin vad som prioriteras. Strategin bör vidare utgöra en grund både för privata och offentliga aktörers samverkan inom området. På detta sätt kan det skapas en gräns för det offentliga åtagandet som utgår från en gedigen analys av områdets behov och status, vilket i sig leder till att det tas ett helhetsgrepp om området och att inga oomtyckade "vita fläckar" uppstår oavsett om dessa utgörs av målgrupper, geografiska områden eller specifika hinder.

Vid en genomgång av de investeringar som gjorts på initiativ för att öka användandet av internet framkommer det att det är relativt många områden som dras med mörkertal (se tabell 10.5). Inom dessa har det varit mycket svårt att erhålla en tillförlitlig information om kostnader och budget. Emellertid tyder den bild som trots det kan tecknas på att det är inom områden med stort fokus på användare och användning som kunskapen om kostnader är lägst medan det inom mer verktygs och innehållsrelaterade områden finns bättre underlag. Dvs. inom skola, folkbildning, tillgänglighet och till viss del arbetsmarknad (arbetslösa) är det relativt tunt med tillförlitlig information om kostnader och investeringar från offentligt håll. Däremot finns det relativt mycket information när det kommer till företagssidan och investeringar i konkreta handelslösningar och tjänster även inom andra områden. En slutsats är att om det hade varit tal om stora investeringar även på de andra områdena hade de dykt upp i kartläggningen. Utifrån detta finns det en stor risk att marknaden, utan inblandning från det offentliga, kommer fortsätta att investera i de mer konkreta projekten där det kortsiktigt nås mätbara resultat, medan frågan om långsiktiga investeringar i digital läskunnighet på bred front faller bort.

Det finns således ett behov av ett offentligt åtagande där marknadens aktörer rimligen inte kommer investera utan påtryckning. Det offentliga ska inte och bör inte i likhet med tidigare resonemang åta sig att stödja och finansiera utveckling som riktar sig till alla alltid. Däremot finns det ett stort behov av att säkra en jämn fördelning av tillgängliga resurser och att skjuta till resurser där exempelvis den digitala läskunnigheten är som lägst. Det offentliga åtagandet bör utgå från att säkerställa att det råder en god digital läskunnighet i samhället som helhet och därmed bidra till att stimulera efterfrågan mer än utbud. Att tillse att alla medborgare har tillräckligt goda kunskaper för att kunna utöva och kräva sina medborgliga plikter och rättigheter bör vara utgångspunkten i det offentliga åtagandet. Således bör analyser och investeringsprogram fokusera på digital läskunnighet.

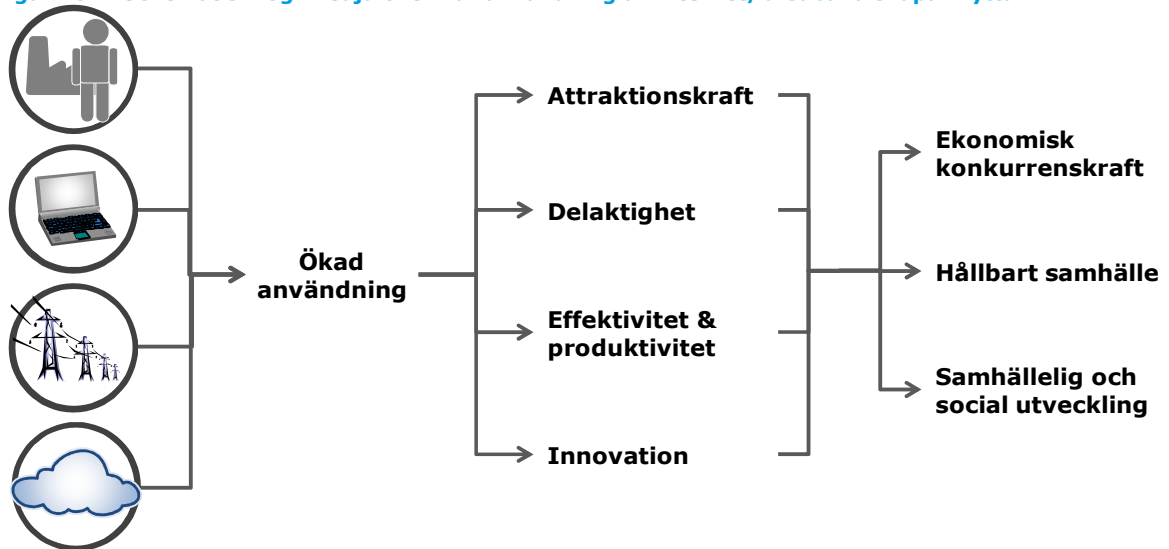
10.8 Sammanfattande analys

I bakgrundsdelen av rapporten presenterades en analysram som tog sin utgångspunkt i relationen mellan de fyra delarna användare, verktyg, infrastruktur och tjänster och hur dessa relaterar till olika värden som i sig bidrar till nytta på samhälls nivå. I analysen av insamlat material är det tydligt att en huvuddel av de satsningar som görs inom kartlagda områden fokuserar på tjänster och användare dock inte alltid i samklang och inte i samklang med verktyg.

Analysen pekar även på att det ofta saknas en resultatlogik i de insatser som genomförs både lokalt och nationellt. Detta betyder att det sällan finns en uttalad strategi om att insatsen exempelvis ska leda till ökad attraktionskraft av utbildningen (om detta är området insatsen bedrivs inom). Snarare finns det endast en tanke om ökad användning i sig. På grund av denna avsaknad kommer de adresserade hindren ofta vara uttalade och i bästa fall diffusa. Detta i sig leder till

stora svårigheter för involverade aktörer att förstå och veta vilken effekt deras arbete har. Det leder även till att det blir svårt att veta var resurser kan göra bäst nytta.

Figur 10.1. Schematisk logikkedja över hur användning av internet/bredband skapar nytta⁸⁹



Den analys som genomförs utifrån kartläggningen kan huvudsakligen sammanfattas med att det på ett nationellt plan förefaller saknas en fungerande strategi för de offentligt stödda insatserna för ett ökat internetanvändande. Det finns ett behov av en strategi som är tillräckligt bred för att fungera inom samtliga områden och tillräckligt specifik för att erbjuda riktning. Dagens strategier och policy fyller inte dessa behov. Framförallt har inte dagens strategier en uttalad resultatlogik, där aktörer inom respektive område kan förhålla sig till helheten och syftet med insatserna.

Sammantaget leder ovan beskrivna brister till att det idag finns luckor avseende insatsernas målgruppsäckning och geografiska täckning. Det resulterar även i luckor avseende adressering av lokala behov och brister i relation till nationella behov av samlade resultat. De resurser som investeras idag riskerar därmed att användas mindre effektivt än vad som vore fallet med en tydligare styrning och framförallt en tydligare strategi för det offentliga utvecklingsstödet för att öka användandet av internet i syfte att nå uttalade resultat. De insatser som görs för att adressera hinder på användarnivå tenderar således att förbli just frågor om användarens kompetens och inte kopplat till specifika tjänster som den specifika användaren kan tänkas vilja nyttja. Likaledes tenderar insatser för att utveckla tjänster i syfte att öka användandet av internet endast beröra just tjänsternas utveckling oavsett tänkta användares specifika kompetensbehov eller möjligheter. Med samma logik initieras satsningar på utveckling av verktyg i syfte att öka internetanvändandet utan en egentlig analys av användares och tjänsternas behov och utformning.

⁸⁹ Utvecklad figur utifrån Bredbandsforum (2010) "Är bredband till nytta för samhället?"

11. REKOMMENDATIONER

I följande avsnitt diskuteras ett antal slutsatser utifrån kartläggningen och analyser i formen av en handfull rekommendationer.

11.1 Riktade och koordinerade insatser

Det finns flera skäl till att de centrala offentliga aktörerna tar ett samlat grepp om stödet till främjande av ökat internetanvändande. Kartläggningen har påvisat att det sker relativt många och spridda satsningar i Sverige på området. I många fall är dessa satsningar dåligt koordinerade och de investerade resurserna tenderar att bli bristfälligt allokerade och därmed något ineffektivt nyttjade. Kartläggningen har lyft fram att det finns ett flertal olika finansierare av insatser och utvecklingsarbete, något beroende på skillnader i politikområde. Dock anser Ramböll att det förefaller finnas stora vinster med att koordinera dessa finansierares verksamhet i större utsträckning. Internationell forskning och utredningar från andra länder pekar entydigt på behovet av att ta ett samlat grepp om internetanvändning för att nå maximal effekt av tillsatta resurser. Det räcker inte med att enbart utveckla utbudssida eller efterfrågesidan, båda sidor behöver stimulans och gärna i samklang. Således skulle en samlad strategi för finansiering av utvecklingsinsatser vara mycket välkommet. *Ramböll föreslår att finansiering via ESF, ERUF och Vinnova koordineras och riktas mot området ökat internetanvändande.*

11.2 Finansiera nationellt och utför lokalt/regionalt

Ramböll väljer i rekommendationen ovan att tala om finansierare och inte om utförare av utvecklingstjänsterna. Kartläggningen har påvisat att det finns en stor poäng att skilja dessa åt. I internationella studier talas det ofta om behovet av att utföra satsningarna eller insatserna för främjande av internetanvändning på lokal nivå. Det är här behoven finns och det är här som anpassningen kan ske vilket tillsammans leder till effektivt genomförande. Dock saknar ofta de lokala eller regionala aktörerna finansiella resurser till att driva utvecklingsprojekt, det saknas framförallt resurser till att dokumentera och utvärdera det arbete som äger rum vilket i sig leder till att det blir svårt att uttala sig om effekter och ta till vara och sprida lärdomar. Utöver en osäkerhet i utfall blir det även omöjligt att sprida goda exempel eller för den delen tala om lärande genom utveckling om det inte finns dokumenter eller belagt vilken effekt ett utvecklingsarbete gett upphov till. I kartläggningen av de nationella områdena är det tydligt att det finns ett behov av både uppföljningsstöd och utvecklingsstöd. Att initiativ och drivkraft kommer från de lokala aktörerna är endast positivt, men dessa behöver stöd och riktning av en nationell aktör. Inom skolområdet är det tydligt att det sker mycket på lokal nivå, men att vi vet ganska lite om dess effekt eller betydelse, här skulle resurser behövas till forskning och uppföljning. På företagsområdet äger det rum flera stora satsningar via finansiering av ERUF, men här behövs det mer resurser till spridning och lärande för att inte effekten av insatserna ska bli av mycket lokal karaktär. Ramböll kan se liknande utveckling på samtliga sex områden som studerats särskilt. *Ramböll föreslår att finansieringsfunktionerna eftersträvar en renodling av sina uppdrag och stödjer lokala aktörer i arbetet med uppföljning och lärande.*

11.3 Målgruppsanpassning

Rambölls kartläggning visar att det finns vissa luckor i genomförda insatser i relation till vissa grupper. I linje med andra former för utvecklingsarbete är det tal om liknande grupper som är svåra att nå även här. Det handlar om språksvaga, individer i utanförskap, äldre och lågutbildande. Även internationellt har man noterat svårigheten att nå även dessa grupper och en del studier pekar på behovet av att rikta sig till dessa med andra, mer generella, välfärdssatsningar. Rambölls analys delar delvis denna uppfattning men hävdar även att det finns utrymme för att jobba mer över områdesgränserna. Det finns exempelvis mycket att vinna på att låta folkbildning samarbeta med arbetsmarknadssektorn för att nå dessa grupper och göra dem mer anställningsbara. Likaledes finns det stora vinster av att låta företagssektorn samverka med skolsektorn osv. Ramböll hävdar att det som behövs är en samlad finansiering med uttalat syfte att jobba mot dessa målgrupper. *Ramböll föreslår att specifika nationella finansieringsprogram initieras för att nå utanförskapsgrupper och äldre med krav på samverkan mellan offentlig, privat och ideell sektor.*

11.4 Främja det systematiska lärandet genom ökad resultat- och effektuppföljning

Kartläggningen har visat på ett stort behov av systematiskt uppföljningsarbete och lärande över och inom politikområde. I genomgång av insatser inom respektive område är det tydligt att det råder en brist på utvärderingar och eller uppföljningar av de aktiviteter som genomförts och vad de kan tänkas leda till. Framförallt råder det en stor brist på utvärderingar och uppföljningar som är jämförbara såväl inom varje politikområde som mellan dessa. En stor anledning till denna brist är att det sällan finns mer preciserade mål och resultat utöver mer direkta utfall definierade. Exempelvis visar kartläggningen att det finns gott om projekt med syfte att bidra till ökat användande i skolan eller i företagen. I bästa fall kan vi erhålla information om hur många som har medverkat i satsningen och hur mycket som har investerats. Mycket sällan kan vi erhålla information om eventuell ökning och ännu mer sällan finns det uppgifter om de vidare implikationerna av denna ökning.

Att arbeta med ett systematiskt uppföljningsarbete leder inte bara till ökad kunskap om vilka typer av insatser som har en effekt, det leder även till ett lärande över områden. Genom tillgänglig information om aktiviteter och resultat kan goda exempel spridas och erfarenheter av problem nyttjas. Vidare ger en kontinuerlig uppföljning möjligheter till styrning av medeltilldelning, där en återkommande kontroll av effekt ger möjligheter för finansiärer att rikta sina resurser mot önskade resultat.

I kartläggningens internationella utblick tydliggörs behovet av denna typ av pågående uppföljning och utvärdering. En enstämig forskningskår efterlyser mer av uppföljning och utvärdering för att överhuvud kunna uttala sig om effekten av efterfrågestimulering. Det finns mycket ringa kunskap om vilken effekt initiativ på området har utöver mer lokalt dokumenterade exempel och berättelser från enskilda projekt. En övergripande bild saknas i stor uträkning även internationellt.

En förutsättning för att kunna genomföra kvalificerade uppföljningar och utvärderingar är att det finns resurser öronmärkta till detta men kanske ännu viktigare att det finns en tydlig vision och effektambition med de insatser som görs. Här finns idag ett stort behov av att definiera syftet med program och initiativ på ett sådant sätt att det är möjligt att följa upp dessa resultat. Att etablera en logik för hur tänkta effekter ska uppnås via resultat av aktiviteter bör vara en prioriterad uppgift för framtidens finansiärer av insatser. Det är vidare av central betydelse att det finns en koordinerande och styrande funktion på nationellt plan, där en samverkan mellan i dag befintliga finansiärer bör skapas. Detta för att skapa förutsättningar för en jämförande uppföljning och ett nationellt lärande. I den internationella utblicken framgår det att lokala satsningar med utgångspunkt i den lokala kontexten har störst potential att leverera bra resultat dock är det även på denna nivå som det är svårast att få till uppföljning och utvärdering. Detta tycks både beror på brist på finansiella resurser och brist i kompetens att rigga projekt som är uppföljningsbara. Denna tendens internationellt stärker behovet att nationellt stödja lokala utförare med gemensamma uppföljningar och utvärderingar.

Parallellt till ett föreslaget systematiskt arbete med uppföljning finns inom ramen för EUs Strukturprogram och Socialfonden (som delvis även är verksamma inom aktuellt område). Inom dessa stödprogram genomförs stora utvärderingsinsatser både lokalt, regionalt och nationellt. Ett vidareutvecklande av dessa stödprogramms arbete med uppföljning skulle kunna tjäna som inspiration för uppföljningen av satsningar för att öka internetanvändningen.

12. REFERENSER

.se, Findahl, Olle, "Svenskarna och Internet 2010", 2010, Stockholm

Arbetsförmedlingen, Årsredovisning 2010,

<http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.3e418bad12dec338405800011960/arsredovisning-2010.pdf>

Bredbandsforum (2010) Konceptet Bredband – Promemoria (2010-11-01). Tillgänglig genom

<http://www.bredbandivarldsklass.se/PageFiles/19/Konceptet%20bredband%2020101101%20FINAL.pdf>

Bredbandsforum, "Är bredband till nytta för samhället?" [Arbetsmaterial], 2011, Stockholm

Bredbandsstrategi för Sverige, Näringsdepartementet (N2009/8317/ITP)

Dagens Nyheter, "Massivt stöd mot gatuvåldet", 2007-10-12, <http://www.dn.se/sthlm/massivt-stod-mot-gatuvaldet>, Åtkomst 2011-02-01

Dahlberg, Åke, Kostnadsnyttobedömning av hjälpmedel till personer med psykisk funktionsnedsättning, HI, 2010

Det europeiska i2010-initiativet för e-integration – Att vara en del av informationssamhället, KOM (2007) 694 slutlig

E-delegation, E-delegationen för e-förvaltning - uppgifter om utgifter och anställda. Intervju med kanslisekreterare.

ESF-rådet, Årsredovisning 2009, <http://www.esf.se/Documents/Om%20ESF-r%C3%A5det/%C3%85rsredovisningar/%C3%85rsredovisning%202009.pdf>

ESV 2008:34 - Att verka genom andra - Kartläggning av organ med statligt åtagande

EU-kommissionen, ICT PSP

http://ec.europa.eu/information_society/activities/ict_psp/projects/index_en.htm

EU-kommissionen, ICT PSP, ICT PSP WORK PROGRAMME 2011

http://ec.europa.eu/information_society/activities/ict_psp/documents/ict_psp_wp2011_for_publication.pdf

Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1080/2006, Europeiska unionens officiella tidning nr L 210 , 31/07/2006 s. 0001 – 0011. Artikel 4, paragraf 2.

Eurostat – E-government on-line availability.

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&tableSelection=1&labeling=labels&footnotes=yes&language=en&pcode=tsiir120&plugin=1>

Ez-Eldin, Mansoura, "Date With a Revolution", 2011-01-30, New York Times,

<http://www.nytimes.com/2011/01/31/opinion/31eldin.html?adxnnl=1&adxnnlx=1296568351-n6H0e3NWinh1Dwk2RY2bkg> Åtkomst 2011-02-01

Folkbildningens IT-mönster 2007

Folkbildningsrådet 2009 Fem nycklar till digital framgång

- Folkbildningsrådet, Årsredovisning 2010,
<http://www.folkbildning.se/Documents/C%20%C3%85R-VP-BU/%C3%85rsredovisning%20med%20verksamhetsber%C3%A4ttelse%202010.pdf>
- Folkets hus och parker, "Live på bio", <http://www.fhp.nu/Hem/Live-pa-bio/>, Åtkomst:2011-01-27
- Forrester/Microsoft, Accessible Technology in Computing ¾Examining Awareness, Use, and Future Potential, 2004
- Förordning (2003:596) om bidrag för projektverksamhet inom den regionala tillväxtpolitiken
- Handisam, Kartläggning över initiativ för eInkludering i EU och Sverige, 2008
- Handisam, Om Handisam, http://www.handisam.se/Tpl/NormalPage_____1498.aspx
- Handisam, Årsredovisning 2010,
http://handisam.se/upload/%C3%85rsredovisningar/%C3%85rsredovisning_Handisam_2010_till_webb.pdf
- Hauge, Janice & Prieger, James E., " Demand-Side Programs to Stimulate Adoption of Broadband: What Works?", 2009
- Hjälpmiddelsinstitutet, HI, Årsredovisning 2009, <http://www.hi.se/Global/pdf/2010/10362-HI-arsredovisning-2009.pdf>
- Jordbruksdepartementet (Version Mars 2010) Landsbygdsprogram för Sverige 2007-2013.71
- Jordbruksverket, Årsredovisning 2010,
http://www.sjv.se/download/18.4bdd0ace12e454f491d80001703/%C3%85rsredovisning+2010_A4_w.pdf
- Lars Jerlvall och Thomas Pehrsson, Oktober 2010 - "eHälsa i landstingen" Inventering på uppdrag av SLIT-gruppen.
- Lensway, "Lensway – Europas största onlinebutik för kontaktlinser och glasögon",
<http://www.lensway.se/investors/index.jsp> Åtkomst: 2011-01-27
- Nationell eHälsa – strategin för tillgänglig och säker information inom vård och omsorg
- Peppol, projektinformation, <http://www.peppol.eu/>
- Post och Telestyrelsen, PTS, "Bredbandskartläggning 2009 – En geografisk översikt av bredbandstillgång och användning i Sverige", 2010
- Post- och Telestyrelsen, PTS, Årsredovisning 2010, <http://www.pts.se/upload/Rapporter/Om-PTS/pts-arsredovisning-2010.pdf>
- PTS (2010) Bredbandskartläggning 2009
- PTS, Om funktionshinder, <http://www.pts.se/sv/Funktionshinder/> 2011-03-21
- Ramböll Management, Utvärdering Handlingskraft med IT, 2010
- Regeringen, "Bredbandsstrategi för Sverige", 2009
- Rigadeklarationen paragraf 4, EU-kommissionens webbplats:
http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/events/riga_2006/index_en.htm

SIKA Rapport (2007:6). Digitala klyftor – Insatser för att överbrygga dessa.

Skolverket (2009), Redovisning av uppdraget att bedöma verksameters och huvudmäns utvecklingsbehov avseende IT-användningen inom förskola, skola och vuxenutbildning samt ge förslag på insatser (U2008/8180/S), s. 8

Skolverket (2010): Ansvarsfördelning mellan stat, kommun och verksamhet. URL:
<http://www.skolverket.se/sb/d/139/a/2406>

Skolverket 2010. Redovisning av uppdrag om uppföljning av IT-användning och ITkompetens i förskola, skola och vuxenutbildning. Dnr U2007/7921/SAM/G

Skolverket, Årsredovisning 2010, <http://www.skolverket.se/publikationer?id=2510>

Skrivelse i mail inför rundabordssamtal feb 2011, Hans von Axelsson, Handisam

SOU 2004:56, "E-tjänster för alla", 2004, Stockholm

SOU 2006:105, " Verkligheten som kraftkälla. Lokala exempel från utvecklingsarbetet på landsbygden samt exempel från våra grannländers landsbygd", 2006, Stockholm

SOU 2010:62, bilaga 10.

Statens kvalitets- och kompetensråd, "Synopsis – Aktuell forskning för statsförvaltningen nr 8 – IT-stöd i arbetet – utveckling, införande och arbetsmiljö", 2005, Stockholm,
<http://user.it.uu.se/~bengts/Synopsis.pdf> Åtkomst 2011-02-01

Statistiska Centralbyrån (2011). Privatpersoners användning av datorer och internet 2010.

Statistiska Centralbyrån, SCB, "Privatpersoners användning av datorer och Internet", 2010, Stockholm

Statskontoret: Potential för inre effektivisering av offentlig förvaltning genom automatiserad elektronisk ärendehantering, 2004:30.

Stiftelsen .se 2010:15

Svenska kommunförbundet, "IT-utbildning inom offentlig sektor", 1999,
http://brs.skl.se/brsbibl/cirk_documents/1999029.pdf Åtkomst 2011-02-01

Talboks- och punktskriftsbiblioteket, TPB, Årsredovisning 2010,
<http://www.tpb.se/filer/trycksaker/pdf/arsredovisning2010.pdf>

Tillväxtanalys (2010) Lika rätt och lika möjligheter till företagsstöd? Rapport 2010:02. s.31

Tillväxtverket (2009), Underlag för IT-politiska insatser. Kartläggning av indikatorer, 2009:15

Tillväxtverket, Årsredovisning 2010,
<http://publikationer.tillvaxtverket.se/ProductView.aspx?ID=1562>

Verket för Högskoleservice, "Årsredovisning 2009", 2010, Stockholm