Kartläggning av kommuners digitala tjänster–

Hur ser de ut och vad finns skrivet om dessa i litteraturen?

Helena Viberg

Karin Johansson

Nestor
Forskning och utveckling för äldre

Innehåll i presentationen

- Utgångspunkter
- Vad visar litteraturen?
- Syftet med kartläggningen
- Metod
- Resultat
  - Kartläggning av digitala tjänster
  - Information till äldre
  - Att hitta och kunna använda tjänster
  - Exempel på Google translate
  - Summering
- Hur går vi vidare?
  - Förutsättningar och tillvägagångssätt
  - Nytta med projektet
- Referenser

På sidor med denna symbol **(pratbubbla med plusstecken)** finns det anteckningar under bilden med förklarande text!

Nestor
Forskning och utveckling för äldre

Utgångspunkter

- Samhällets ökade digitalisering- vare sig vi vill eller inte
- Ett mål för kommunerna – för tillgänglighet och effektivitet
- Digitalisering riskerar att äldre personer upplever ett större utanförskap - en demokratifråga
- Svenska myndigheter och SKR betonar att digitaliseringen ska utgå från medborgarnas behov

Något att hålla koll på

Webbdirektivet om ökad digital tillgänglighet ska gälla från **september 2020**.

Det pågår en diskussion mellan kommunerna och Inera om *1177 Vårdguiden* som kanal för **kommunens socialtjänst.**

Nestor
Forskning och utveckling för äldre

Vad visar litteraturen?

- Hög ålder är en (av flera) faktorer som medför ökad risk för digitalt utanförskap - uppmärksammas i forskning, av pensionärsorganisationer och av svenska myndigheter.
- Fokus på individers tillgång till internet, produkter och digitala kunskap.
- Mindre fokus på hur utbud och utformning av digitala tjänster möter äldres behov och förutsättningar
- Fokus på social gemenskap - digitala samhällstjänster är mindre uppmärksammat
- Kunskap inom User experience UX, har främst fokus på kommersiell användning och inte specifikt äldre

Nestor
Forskning och utveckling för äldre

Syftet med kartläggningen

Syftet är att få en ökad förståelse för vilka typer av digitala tjänster som erbjuds via kommunens hemsida och kan vara relevanta för personer över 65 år samt hur dessa tjänster är utformade.

Nestor
Forskning och utveckling för äldre

Metod

Frågeställningar

- Vilka typer av tjänster finns det?
- Vilken typ av teknisk lösning har dessa tjänster?

Avgränsningar

Tre olika tjänster undersöktes på samma sätt på alla kommuners webbplatser; *låna e-böcker*, *ansöka om hemtjänst* och *lämna förslag eller synpunkt* till politiker.

- Tillgängligheten på webbplatsen undersöks utifrån bland annat; lättläst, anpassningar av sidan, lyssna, ändra språk och eventuella systemkrav.
- Tittade på alla hemsidor utifrån samma frågor och dokumenterade strukturerat i Excel och Word

Nestor
Forskning och utveckling för äldre

Kartläggningen av digitala tjänster

Område	Typ av tjänst	Teknisk lösning
Bibliotek	Låna e-böcker	• Annan webbplats • App till mobil/surfplatta eller specialprogram till dator. • Webbformulär • “Mina sidor” med inloggning • Ofta många steg, både på riktigt och på datorn (för obl lånekort)
Vård och omsorg	Ansöka om hemtjänst/insatser enligt socialtjänstlagen	• Blankett för utskrift (4 kommuner) • Ifyllnadsbar blankett (ofta PDF) för utskrift (6 kommuner) • E-tjänst med Bank-id eller liknade inloggning (3 kommuner)
Politik	Kontakta politiker (förslag/synpunkt/ medborgarförslag)	• Blankett för utskrift (1 kommun) • Ifyllnadsbar blankett (ofta PDF) för utskrift (3 kommuner) • Webbformulär (4 kommuner) • E-tjänst (3 kommuner) • Via app (1 kommun)

Nestor
Forskning och utveckling för äldre

Information till äldre

- Hur vet man vilken ingång? *Vård; omsorg och stöd; äldre; person med funktionsnedsättning* eller *vuxen*?
- Beroende på hur man identifierar sig och sina behov så hittar man ibland olika information
- Identifiera sig utifrån person (äldre) eller utifrån behov?

Nestor
Forskning och utveckling för äldre

Att hitta och kunna använda tjänster

- Blanketter kan vara svåra att hitta (blankettbank).
- Ett professionellt språk: *(”ansöka enligt SOL”)*
- Saknas ofta tydlig koppling mellan tjänster och information om sekretess och informationssäkerhet
- Tillgänglighet för alla? Andra språk (Google och talsyntes)

Nestor
Forskning och utveckling för äldre

Exempel på Google translate

Från svenska...

"Om du vill ansöka om äldreomsorg, kontakta biståndskansliet för att boka ett möte. **På mötet får du berätta vad du behöver och vad du vill.** Du kommer också att få information av biståndshandläggaren. Om du vill kan du ta med dig någon på mötet".

...till engelska

"*I*f you want to apply for elderly care, contact the assistance office to book a meeting. **At the meeting you are told what you need and what you want.** You will also receive information from the Assistance Officer. If you want, you can bring so meone to the meeting".

Nestor
Forskning och utveckling för äldre

Summering

- Begränsat i litteratur om hur utbud och utformning av digitala kommunala tjänster kan möta äldres behov och förutsättningar
- Begränsat i litteratur om hur äldre upplever att använda digitala samhällstjänster och vilka behov och förutsättningar som finns i gruppen äldre
- Skillnad mellan kommuner i hur äldre medborgare behöver definiera sig själva och sina behov för att hitta rätt information och digitala tjänster.
- Exempel finns på att man bör behärska ett professionellt språk för att hitta rätt
- Få tjänster som är helt digitala och som ”når ända fram”
- Det finns utmaningar med att kunna ge information på andra språk

Nestor
Forskning och utveckling för äldre

Hur går vi gå vidare?

Utifrån kartläggningen och det som framkom i litteraturstudien vill vi undersöka kommuners digitalisering i relation till de äldre medborgarnas behov

Kommunen som leverantör

- Hur ser kommunernas mål och syfte ut när det gäller digitalisering och e-tjänster? Hur ser strategierna och arbetssätten ut? Vilka är de tänkta målgrupperna?
- Vilken kunskap finns det om den äldre som användare?
- Vilka är involverade i att ta fram tjänsterna?

Den äldre medborgaren som användare

- Hur upplevs utbudet av digitala tjänster och att använda dessa? Vilka tjänster vill man ha och vad behövs för att använda dessa? Ser man några risker eller hinder?
- Hur ser det digitala utanförskapet ut och hur kan det förhindras?
- Vi ser två användargrupper; den äldre själv och dennes anhöriga.

Nestor
Forskning och utveckling för äldre

Förutsättningar och tillvägagångssätt

Förutsättningar och läge

- Med tanke på Corona, starta med ”Kommunen som leverantör”
- Vi antar att det pågår många arbeten just nu för att leva upp till webbdirektivet.
- Vi önskar träffa personer med olika funktioner inom kommuner som är insatta i arbetet och har möjlighet att bidra för att projektet ska bli relevant.

Planerat samarbete

Vi planerar ett samarbete med andra FoU:er och KI – sektionen för arbetsterapi (forskargruppen CACTUS), för att undersöka fenomenet från flera håll och djupare.

Tillvägagångssätt:

- Inledande samtal med ingående aktörer för att identifiera frågeställningar och förankra arbetet.
- Litteratur och omvärldsbevakning.
- Intervjuer med olika aktörer: olika användare, utvecklare och strateger.
- Deltagande observationer vid användning.
- Intervjuer eller enkäter till ledning utifrån målsättning och plan för digitalisering.
- Ev. enkät, seminarier och workshops.

Nestor
Forskning och utveckling för äldre

Nytta med projektet

- Som kunskapsunderlag vid utformning av nya tjänster eller vid utveckling av befintliga, för att nå kommunala mål kring digitalisering.
- Att öka delaktigheten för äldre personer genom ökad (kognitiv, social, visuell mm) tillgänglighet i kommunens digitala tjänster.
- Som kunskapsunderlag för att förebygga att äldre medborgare hamnar i/upplever ett utanförskap relaterat till kommuners uppdrag och tjänster- i förlängningen att stärka demokratiska rättigheter för alla medborgare

Nestor
Forskning och utveckling för äldre

Referenser

Ales (2020). En miljon svenskar i digitalt utanförskap. *Forskning och framsteg.*

Blok, Van Ingen, de Boer & Slootman (2020) The use of information and communication technologies by older people with cognitive impairments: from barriers to benefits. *Computers in human behaviour.*

Hatuka & Zur (2020) Who is the `smart' resident is the digital age? The varied profiles of users and non-users in the contemporary city. *Urban Studies*.

Lamsden Marston, GenoeFreeman, Kulczycki & Musselwhite (2019) Older Adults' Perceptions of ICT: Main Findings fromthe Technology In Later Life (TILL) Study. *Healthcare*

Reneland-Forsman (2018) 'Borrowed access' – the struggle o folder persons for digital participation. *International Journal of Lifelong Education.*

Schehla, Leukela, Sugumaran (2019) Understanding differentiated internet use in older adults: A study ofinformational, social, and instrumental online activities. *Computers in human behaviour.*

Sveriges Kommuner och Landsting (2020) *Utveckling i en digital tid – En strategi för grundläggande förutsättningar.*

Vroman, Arthanat & Lysack (2015) ''Who over 65 is online?'' Older adults' dispositions toward information communication technology. *Computers in human behaviour.*

Kommunernas hemsidor:

www.botkyrka.se
www.haninge.se
www.huddinge.se
www.nacka.se
www.nykvarn.se
www.nynäshamn.se
www.salem.se
www.sodertalje.se
www.tyreso.se
www.värmdo.se

Andra webbplatser:

www.skr.se
www.digg.se
www.inera.se

Nestor
Forskning och utveckling för äldre