

Valentina Söderberg
Direkt 010-22 50 489
valentina.soderberg@lansstyrelsen.se

Slutrapportering regionala utvecklingsinsatser inom betaltjänstområdet i Dalarna med inriktning digitalt utanförskap.

Länsstyrelsen i Dalarnas län har sökt och beviljats bidrag till utformning och genomförande av regionala stöd- och utvecklingsinsatser enligt förordning 2014–139 avseende grundläggande betaltjänster.

Projektet som har pågått under 2019–2020 har som syfte och mål att öka den digitala kunskapen för utsatta grupper i Dalarna genom informations- och utbildningsinsatser. Därigenom underlättas människors möjligheter att kunna använda digitala betaltjänster.

Enligt rapport ”Bevakning av grundläggande betaltjänster 2020” har det återigen på ett tydligt sätt framgått att det finns en tudelning i samhället. En majoritet är med i de digitala lösningarna och har närapå slutat använda kontanter, medan andra befinner sig i olika grad av digitalt utanförskap och kan ha stora svårigheter att hantera betaltjänster när kontanthantering minskar.

Enligt Post- och Telestyrelsens beslut ska länsstyrelsen senast den 31 januari varje år lämna en återrapportering om hur länsstyrelsen har använt sina medel för respektive år.

Beskrivning av hur bidraget har använts för 2019

De grupper som projektet har fokuserat på är nyanlända, äldre och funktionsnedsatta. Initialt lades mycket tid på informationsinhämtning från olika samverkanspartners.

Integrationsutvecklaren på Länsstyrelsen i Dalarna involverades i projektet för att dra nytta av kunskap och nätverk gällande nyanlända och deras eventuella behov av hjälp för tillgången till grundläggande betaltjänster.

Möten har skett med flera kommuner i länet, där IT-strateg, biblioteksmedarbetare och integrationsutvecklare har deltagit, för att diskutera fortsatt samverkan. Där diskuterade vi om hur man tillsammans kan driva processen framåt för att underlätta för och bidra till att de utsatta grupperna bli mer digitalt delaktiga gällande grundläggande betaltjänster.

Första utbildningstillfället för äldre (pensionärer) om digitala betaltjänster gick av stapeln den 8 januari 2020 tillsammans med SPF Seniorerna i Falun. Den utbildningen höll länsstyrelsen själva.

Beskrivning av hur bidraget har använts för 2020

Jag tog över uppgiften som processledare från 1 februari 2020 och blev från mitten av december succesivt introducerad i projektet. För att kunna uppnå bästa möjliga resultat i projektet hade vi initialt en nätverksträff med Länsstyrelsen i Örebro och Länsstyrelsen i Värmland. Länsstyrelsen i Örebro har tidigare drivit liknande projekt framgångsrikt.

Kunskapsutbytet med Länsstyrelsen i Örebro ledde bland annat till ett evenemang under All digital Week.

Under All Digital Week (vecka 13) måndag 23/3-fredag 27/3 skulle vi tillsammans med Falu Stadsbibliotek anordna en mäsas med tema digitalt utanförskap. Till mässan bjöds Swedbank, Nordea, Statens servicecenter, Polisen, Vårdguiden 1177, Region Dalarna, Överförmyndarnämnden, DalaTrafik, Falukommun, lokaltidningen Annonsbladet och SPF Seniorerna i Falun in både som utställare och föreläsare. På grund av Coronasituationen tog vi dock beslutet att ställa in mässan vecka 13 och istället flytta fram den. Det finns idag ännu inte ett nytt datum på grund av den rådande situationen.

Utöver upplägget för mässan har Länsstyrelsen i Örebro tagit fram en broschyr ” Kom igång med kort och digitala betalningar” med tillhörande utbildningsmaterial i PowerPoint som då fanns tillgängligt på 6 olika språk (svenska, arabiska, somaliska, farsi, dari och tigrinja).

Idag har projektet översatt materialet till ytterligare 7 språk (engelska, franska, spanska, ryska, finska, kurmandj och thai). Broschyren har tillgänglighetsanpassats på samtliga 13 språk. Detta arbete har medfinansierats av ytterligare nio länsstyrelser.

Dessa broschyrer har sedan dess tryckts vid två tillfällen och delats ut till kommuner, bibliotek, flyktingmottagningar, Studieförbundet Vuxenskolan, DigdelCentrar, Statens servicecenter, Pensionärernas riksorganisation (PRO) och SPF seniorerna med flera.

Där utöver har också digital spridning skett via ett flertal hemsidor så som Länsstyrelsen nationellt, Dalarnas kommuner, Region Dalarna, bibliotek i länet. Ytterligare spridning har skett via integrationssamordnaren på Länsstyrelsen Dalarna, PRO, SPF, internationella kvinnoföreningen (IKF), SeniorNet, Statens servicecenter, Rotary samt Tayo (somalisk förening).

Från Länsstyrelsen i Värmland fick jag inspiration och förslag på upplägg för utbildningar och informationsinsatser samt tips om IT hjälp på bibliotek.

Det ledde till att under våren var elever från Dalarnas gymnasier tillgängliga (fysiskt) på flera av kommunens bibliotek och behjälpliga med IT frågor i en aktivitet som vi kallar ”Unga hjälper äldre”. Tyvärr fick den här aktiviteten ett abrupt slut i och med de restriktioner som infördes i våras. Senare under sommaren lyckades vi få till den digitala hjälpen från ung till gammal via telefon och online.

Den digitala hjälpen är igång på Falu Stadsbibliotek under varje onsdag mellan 13:00-15:00. Fram till jullovet fanns elever från årskurs tre från Lugnets gymnasium el-och energiprogram tillgängliga via telefon. Jämna veckor kunde man prata med någon som förutom svenska talar engelska, arabiska, persiska eller thai. Instruktioner fanns även för hur det går till för att prata och visa via skärm.

Riktade utbildningar på LärVux (för personer med intellektuell funktionsnedsättning) i Hedemora kommun och SFI (svenska för invandrare) fick vi efter bara några få utbildningstillfällen tyvärr ställa in på grund av Coronasituationen.

Vissa möten kunde fortsatt hållas digitalt men de utbildningar som var riktade mot äldre och personer med intellektuella funktionsnedsättningar var inte i det här läget möjliga att hålla digitalt.

Utbildningar och informationsinsatser för seniorer har skett under perioden januari – mars tillsammans med SPF i Falun och SeniorNet. De var mycket uppskattade. Seniorerna kom med förslag på vilka ytterligare insatser och utbildningar de tycker sig ha behov av som till exempel utbildning i QR kod, Autogiro, E-faktura. De önskade sig också mer information om vad KLARNA är för tjänst och hur den fungerar.

Dessa utbildningar har tagits fram under våren och under hösten genomförts både med seniorer och nyanlända i samarbete med Nordea Banken. Utbildningarna för nyanlända har genomförts i samarbete med Vuxenskolan, där tolkar var behjälpliga.

Vidare har projektet fortsatt arbete med att bygga nätverk både inom och utom länet via samverkan med kommuner, Region Dalarna, DigidelCentrar och övriga Länsstyrelser genom deltagande i Skypemöten, Processledarträffen, webinarier och Internetdagarna. Detta ledde till att projektet etablerade kontakt med Freja e-ID. Freja e-ID är en möjlighet genom trepartskommunikation för personer som inte själva är digitala att ändå nå den digitala världen.

Projektet har tillsammans med Freja e-ID testat den nya möjligheten för digital delaktighet för de grupper som i dagsläget står utanför.

E-legitimationen Freja eID – ett alternativ till mobilt bankID – håller på att ta fram möjligheten att dela kontrollen över en e-legitimation. Utvecklingen av funktionen bedrivs med innovationsbidrag från PTS inom ramen för innovationstävlingen ”Från utanför till internet”. Användartester är en viktig del av utvecklingen. Därför hade Länsstyrelsen bjudit in fyra testpiloter för att testa delad kontroll.

Det fungerar så att man delar kontrollen över sitt e-ID med exempelvis en närstående eller en god man och låter den personen ansvara för delar av processen kring e-legitimering som man själv inte kan eller får ansvara för. Om ett ovanligt stort belopp är på väg att dras från ett konto till exempel, så varnas den man delar kontrollen med och kan sätta stopp för ett eventuellt bedrägeriförsök.

Genom att dela kontrollen över en e-legitimation kan man öppna dörren till det digitala samhället för en stor grupp människor, som nu befinner sig

i ett digitalt utanförskap. Fyra seniorer fick prova på just detta – med lyckat resultat. Seniorerna kom löpande med förslag på vilka funktioner som kan förbättras eftersom de upplevs som svåra eller komplicerade. Resultatet var precis det som Freja e-ID var ute efter eftersom det ger dem en möjlighet att förändra och förbättra sin produkt. Testet och allt jobbet som lades ner var uppskattat av alla parter. Hela testet genomfördes via nätet, på distans.

Länsstyrelsen i Skåne har tagit fram manualer för Iphone och Android ”Kom igång med digitala betalningar”. Projektet har i samarbete med nio länsstyrelser översatt och tillgänglighetsanpassat dessa manualer till ytterligare 12 språk (samma utbud av språk som den tidigare beskrivna broschyren).

Även här har den digitala spridningen skett via ett flertal hemsidor så som Länsstyrelsen nationellt, Dalarnas kommuner, Region Dalarna, bibliotek i länet. Ytterligare spridning har skett via integrationssamordnaren på Länsstyrelsen Dalarna, PRO, SPF, internationella kvinnoföreningen (IKF), SeniorNet, Statens servicecenter, Rotary samt Tayo (somalisk förening).

Spridningen av det här materialet i tryckt form är efterfrågat och planeras att ske våren 2021 under förutsättning att projektet kan fortsätta i någon form.

Utöver det ovanbeskrivna har vi också haft flera möten med Region Dalarna och olika kommuner i länet där IT-strateger, biblioteks-medarbetare och integrationsutvecklare har deltagit för att diskutera fortsatt samverkan. Diskussioner har också förts om hur vi tillsammans kan driva processen vidare för att underlätta för och bidra till att de utsatta grupperna bli mer digitalt delaktiga gällande grundläggande betaltjänster.

Inom projektet fick vi också möjlighet att tillsammans med kollegorna som också arbetar med grundläggande betaltjänster genomföra en Turné ”Vad tycker du om det kontantfria samhället?”. Denna turné genomfördes som en husbilsaktivitet. Vi begav oss ut i länet, med en husbil, till mindre orter i de mer glesbefolkade delarna. Under ett par timmar utanför den lokala butiken pratade vi med lokalbefolkningen och bad dem fylla i en enklare enkät beträffande deras syn på kontanter och användandet av betaltjänster. Dessutom tog vi tillfället i akt och informerade om och delade ut både ovannämnda broschyren och manualerna.

Kustlänsgruppen tog fram filmerna ”Digitala betalningar” som har publicerats på vår hemsida samt spridits ytterligare via ett flertal hemsidor så som Dalarnas kommuner, Region Dalarna och bibliotek i

länet. Ytterligare spridning har skett via integrationssamordnaren på Länsstyrelsen Dalarna, PRO, SPF, internationella kvinnoföreningen (IKF), SeniorNet, Statens servicecenter, Rotary samt till Tayo som är en somalisk förening. Det var det sista som gjordes inom projektet för 2020.

Utmaningar

Året som gått 2020, har varit ett mycket annorlunda år. Den globala pandemin som även nådde Dalarna har påverkat vårt län på många olika sätt. Vi fick istället för att ställa in, ställa om och göra det bästa vi kunde.

I och med att projektet riktar sig till målgrupperna som redan befinner sig i ett digitalt utanförskap har det varit en extra utmaning för projektet att nå ut. De av målgrupperna som inte alls är digitala kunde inte nås på grund av restriktioner kring fysiska möten.

Bristande kunskap hos samtliga målgrupper kring grundläggande betaltjänster kräver insatser och utbildningstillfällen.

Vissa individer i målgruppen nyanlända är analfabeter och har därför svårt att ta till sig nya kunskaper även via tolk. Att inte kunna läsa och skriva på sitt eget språk försvårar deras förmåga att komma ihåg informationen som ges dem. För att kunna underrätta inlärningsprocessen spelades våra utbildningsinsatser in på deras mobiltelefoner som ljudfil.

Ett annat exempel är att motivationen hos målgruppen med kognitiv funktionsnedsättning sjönk då informations- och utbildningsinsatser inte kunde genomföras via fysiska träffar i offentliga miljöer. Målgruppen saknar förmågan att ta till sig information digitalt.

Viljan eller förmågan att inte tillgodogöra sig den nya tekniken kommer dock fortsatt att finnas i vissa grupper i samhället.

Även länsstyrelsens uppdrag med att stötta och upprätthålla kontanthanteringens kan sägas motverka viljan att tillgodogöra sig den nya tekniken.

De grupper i samhället som helt saknar viljan att använda sig av den nya tekniken kommer fortsatt att finnas i det digitala utanförskapet.

Detta projekt löser dock inte de digitala problemen för uppdraget kring grundläggande betaltjänster. Det finns fortsatt ett stort behov av information- och utbildningsinsatser i länet.

Sammanfattning

- Samverkan med andra aktörer i och utanför länet som arbetar med samma och liknande frågor.
- Framtagandet av skräddasydda utbildningar om QR kod, e-faktura och Autogiro.
- Utbildningar och informationsinsatser för seniorer i samarbete med Vuxenskolan i Falun, SPF och SeniorNet.
- Utbildningar och informationsinsatser för personer med intellektuell funktionsnedsättning på Lärvox i Hedemora kommun och SFI.
- Utbildningar och informationsinsatser för nyanlända under i samarbete med Vuxenskolan i Falun, Nordea och intresseföreningar.
- IT-hjälp på bibliotek (aktiviteten: Unga hjälper äldre) i samarbete med gymnasieskolor i Dalarna.
- Översättning och tillgänglighetsanpassning av broschyren ”Kom igång med kort och digitala betalningar” samt utbildningsmaterial i PowerPoint format. Översättningar har skett till 12 språk: engelska, spanska, franska, ryska, finska, thai, arabiska, somaliska, dari, farsi, tigrinja och kurmandji.
- Översättning och tillgänglighetsanpassning av manualer för Iphone och Android ”Kom igång med digitala betalningar” till 12 språk.
- Materialet i ovanstående två punkter har spridits i både tryckt och digital form till samtliga kommuner och DigidelCenter i Dalarna. Materialet har även spridits nationellt via Projektplace och integrationssamordnarna.
- Turné i Dalarnas glesbygdsområden ”Vad tycker du om det kontantfria samhället?”
- Spridning av filmer ”Digitala betalningar” som Kustlänsgruppen tog fram via vår hemsida.

Slutsatser

I Dalarnas län arbetar flera aktörer på olika fronter för att minska det digitala utanförskapet. Fokus ligger på nyanlända, äldre och personer med funktionsnedsättning, grupper som bedöms löpa högre risk att hamna i digitalt utanförskap.

I och med pandemin och de råd och riktlinjer som Folkhälsomyndigheten fastställt, har det varit svårt att genomföra många av de planerade fysiska träffarna och utbildningstillfällena. I och med att projektet riktar sig till målgrupperna som redan befinner sig i ett digitalt utanförskap har det varit en extra utmaning för projektet att nå ut. Även andra aktörer som Region Dalarna och Länsbiblioteket har bedrivit liknande insatser under året.

Under projektets gång har goda relationer skapats med andra aktörer i länet som arbetar med samma och liknande frågor.

Rapporten "Svenskarna och Internet" som publicerades 16 december 2020 jämfört med den rapport som publicerades den 15 oktober 2019 samt 3 oktober 2018 visar på ett ökat internetanvändande framför allt i åldersgruppen 60 år och äldre. Det kan visa på att våra utbildnings- och informationsinsatser samt vårt tillgänglighetsarbete har gett önskat resultat.

Projektets informations- och utbildningsinsatser ledde alltså till att fler personer har fått förbättrat kunskap inom grundläggande betaltjänster och vågar använda detta idag.

Med tillgänglighetsperspektivet i fokus har vi anpassat såväl utbildnings- som informationsmaterial för att bättre kunna möta målgruppen funktionsnedsatta och därmed bidragit till deras ökade möjligheter att använda digitala tjänster så som grundläggande betaltjänster.

Genom de olika aktiviteterna som "Bryt isoleringen" och E-legitimationsdagarna, har idéer fötts och utvecklats inför nästa projekt.

Vi har åstadkommit stora förändringar för många människor men fortfarande återstår mycket att göra och därför ser vi fram emot ett nytt projekt där vi ska fortsätta detta viktiga arbete med att inkludera utsatta grupper i samhället inom området grundläggande betaltjänster.

Budgetåterkoppling 2020

För beslut med diarienummer 19 - 7939 har för 2020, haft följande kostnader:

	Budget	Förbrukade medel 2020	Rekvirerade medel 2020	Avvikelse
Lönekostnader processledare	310 000	680 635	310 000	-370 635
Lönekostnader övriga	387 000	189 071	387 000	197 929
Indirekta kostnader (OH)	279 000	301 559	279 000	-22 559
Övriga kostnader	178 000	226 426	178 000	-48 426
PTS finansiering	654 000	1 397 691	654 000	-243 691
Lst Dalarna medfinansiering	500 000		500 000	

På grund av Covid-19 som självklart drabbade även Dalarna fick vi, istället för att ställa in, ställa om och därav avvikelse i budgeten.

Projektets förbrukade medel för 2020 är 1 397 691 kr och av denna summa rekvirerades 654 000 kr från PTS.

Istället för att ställa in utbildningar helt valde vi att genomföra dem fast med färre antal deltagare och färre tillfällen och i den mån som gick även digitalt vilket resulterade en viss avvikelse från budget.

Avvikelsen på 370 635 kr under Kostnadsslag Lönekostnader för processledare beror bland annat på dubbel bemanning under överlämning av projektet. Omställningen av projektet har även inneburit att processledaren också arbetat som resurs i projektet på 50 %.

Avvikelsen på 197 929 kr i Kostnadsslag Lönekostnader övriga beror på att projektledaren tog fram och höll många av utbildningsinsatserna själv på grund av Coronapandemin. Det innebar bland annat att färre tolkinsatser behövdes och att färre externa utbildare anlätades.

Avvikelsen på 22 559 kr för Kostnadsslag (OH) hänger ihop med avvikelsen för Kostnadsslag Lönekostnader för processledare.

Avvikelsen på 48 426 kr för Kostnadsslag övriga kostnader beror på att en ny lag om tillgänglighet Anpassning började gälla den 23 september 2020. Kostnaden för denna tillgänglighet Anpassning var inte budgeterat. På grund av den rådande situationen med Coronapandemin fick vi ställa om och översätta och tillgänglighetsanpassa broschyrer och manualer till fler språk än vad det var tänkt från början. Trots att nio länsstyrelser har medfinansierat detta arbete blev det ett underskott på 48 426 kr i Kostnadsslag övriga kostnader.

Det totala underskottet på 243 691 kr belastas medfinansieringsmedel som Länsstyrelsen i Dalarnas län går in med.