

# Digital tillgänglighet och digitalt utanförskap

Sammanställning av svar på revisorernas frågor till Seniorrådet och Tillgänglighetsrådet.

## Svar från Seniorrådet, Nacka kommun

### **1. Hur anser ni att digitaliseringen av kommunens tjänster påverkar tillgängligheten för de personer ni representerar? Om ni ser utmaningar, har ni identifierat åtgärder för att förbättra tillgängligheten?**

Hjälp behövs för att våga gå in och det skapar mycket oro och ångest att inte kunna.

Mycket svårt för de som inte är digitala.

Använder inte kommunens digitala tjänster.

För de pigga och alerta medlemmarna fungerar det bra. För andra är det svårt. Direkt personlig kontakt med företrädare för kommunen är alternativet. Vi utbildar ett fåtal medlemmar i att hantera IT, men de som har stora svårigheter når vi inte.

Digitaliseringen av tjänster försvårar för dem som inte har kunskap och bekantskap med nätet, vilket är fler än vad många tror. Genom att SeniorNet finns och bedriver både information på kommunens bibliotek varje vecka, via telefon samt erbjuder kurser av olika slag för de som blir medlemmar så försöker SeniorNet Nacka bli en del av lösning på problemet.

Texttelefon, för de som är hörselskadade eller döva.

Viktigt här är hur tjänster och allmän information med mera presenteras genom webbsidor och appar. Om man öppnar tex. kommunens hemsida nacka.se standardmässigt i Safari på en iPad ser man bara en bråkdel av sidan och nästan ingenting av vikt. Det krävs att man skrollar ner motsvarande tre hela skärmytor för att nå gruppen "hitta snabbt". Något som väldigt många aldrig kommer att lyckas med. Många vet inte ens att man kan eller skall skrolla. Och även för den som är van är det inte alltid uppenbart att man hittar mer information genom att skrolla. (även vår hemsida lider en del av detta, något som vi inte är stolta över.)

För en del personer, både yngre och äldre, är det svårt att hantera digitala tjänster. Det är viktigt att det alltid finns andra alternativ att använda.

Många av våra äldre medlemmar är inte digitala. Det är viktigt att möjligheter finns till telefonkontakt med ansvariga handläggare. Ibland kan detta vara svårt och dra ut på tiden. Så avsätt resurser för telefonkontakt med dem som inte har möjligheten till digital kontakt.

### **2. Hur ser er samverkan med kommunen ut avseende frågor om tillgänglighet och digital kommunikation?**

Samverkan sker endast med seniorrådet.

Seniorråd.

-

Den samverkan som sker är via seniorrådet.

Jag har inte varit med i styrelsen för SeniorNet tillräckligt länge för att kunna uttala mig initierat om det. Vet att kommunen har en positiv syn på verksamheten och att föreningen får anslag för verksamhet.

Vi försöker påverka kommunen att sätta in slingor, kopplade till högtalare och mikrofoner allmänna utrymmen.

Vi medverkar i Seniorrådet och de olika grupper etc. som hör ihop med det. Vi bjuder även regelbundet in kommunens representanter att hålla föredrag på våra medlemsmöten och självklart även besöka dessa.

Vi utbyter information framför allt via Senior rådet. Men även i samtal med olika handläggare och samtal med andra förtroendevalda inom de olika nämnderna.

Samtal inom Seniorrådet.

### **3. På vilket sätt anser ni att kommunen bör agera för att säkerställa att digitala beslutssystem inte missgynnar personer med låg eller ingen IT-vana, exempelvis genom att missa särskilda omständigheter som kräver individuell bedömning?**

Det måste finnas telefonhjälp där en människa svarar. Annars är det mycket viktig info som missas.

Lotsar som kan stödja vid behov.

Tror att man i några år framöver måste erbjuda telefonkontakt eller hjälp.

Ge dem en möjlighet till personlig kontakt.

Jag anser att det ska finnas till exempel pappersalternativ för information av olika funktioner som finns i kommunen. Att pappersalternativ ska vara ett alternativ för de som så önskar i frågor som berör dem, alltifrån sociala till frågor om byggärenden och planfrågor.

Då våra medlemmar har svårt att ta till sig det som kommer digitalt. Medlemmarna har kanske inte använt digitalt system i sitt arbetsliv, och har oerhört svårt att höra i telefon. En kvalificerad tjänsteman skall innan det slutgiltiga beslutet fattas slutgranska och göra kontroller av underlagen och deras behandling i beslutsprocessen för att säkerställa att hänsyn tagits till alla omständigheter även de särskilda omständigheter som kräver individuell bedömning.

Är också lämpligt att kommunen uppmuntrar och hjälper människor att i de olika sammanhangen att beskriva och föra fram sina speciella omständigheter på ett rättvisande sätt.

Det är viktigt att det alltid finns andra alternativ att använda. Och att det finns möjlighet att prata med en människa.

En personlig kontakt är nödvändig. Antingen via telefon eller ett personligt möte.

### **4. Har ni exempel på situationer där personer med låg eller ingen IT-vana har fått ett felaktigt beslut från kommunen på grund av digitaliseringen? Hur har dessa personer blivit bemötta av kommunen?**

Jag tror att de som inte kan avstå från att försöka. Jag vet att det skapar stor frustration.

Ingen kännedom om det.

Nej.

Inga konkreta exempel.

I ett ärende som jag och många grannar är involverade i som gäller en pågående planfråga där information skulle gå ut angående bland annat ersättningsnivåer till samtliga berörda fastighetsägare så var det många som inte hade fått vare sig brevledes eller via webben trots utlovad info. Det är inte första gången, utan händer inte minst ganska ofta när det gäller plan o bygg.

Då det är skambelagt att inte höra! Vill de heller inte avslöja om något blivit fel, tyvärr är det så!

Inget underlag för åsikt.

Jag har inget exempel för närvarande.

Jag har inget konkret exempel, men jag möter inte sällan äldre som känner sig frustrerade över att inte kunna "nå fram". De försöker inte ens för att de är rädda att besvära eller att de känner sig dumma.

Har inte tillgång till den sortens information.

**5. Har ni förslag på hur Nacka kommun ska kunna identifiera och stödja de medborgare som har svårigheter med att använda digitala tjänster? Hur kan kommunen arbeta proaktivt för att inkludera alla medborgare i den digitala utvecklingen och därmed främja likställdhet och demokrati?**

Det behövs en IT- Tryggve som kan hjälpa till. Viktigt några år framöver

Se fråga 3.

Fråga Seniororganisationerna. De vet.

I samband med biståndsbeslut skulle kommunen kunna identifiera de som har svårigheter. Enligt obekräftade uppgifter erbjuder Stockholm stad alla seniorer 6 timmars hjälp/stöd i hemmet för att hantera teknik/digitala frågeställningar. Med ett sådant erbjudande skulle man nå väldigt många och förebygga problem.

Genom språkutbildning till de som har svårt att förstå svenska. Genom att ha en öppen inställning och informera invånare om att de kan få viktig information via papper/brev. Genom information om vuxenutbildning och om SeniorNets verksamhet.

Bemanning med stort mått av tålmod!

Genom att stödja vår förening och de andra ekonomiskt och genom att sprida information om oss.

Genom att identifiera och speciellt rikta sig till de grupper/individer som av olika skäl, tex inte kan få personnummer, inte kan få BankID och till icke svenskspråkiga.

Genom att identifiera och speciellt rikta sig till de grupper/individer som har olika typer av handikapp tex följderna av Parkinson och andra sjukdomar.

Genom att låta implementeringen av digitala tjänster styras av efterfrågan från kommunens innevånare, inte av att det "blir billigare". Alltså bibehålla de gamla vägarna tills de. så att säga. "självdör".

Det är viktigt att det alltid finns andra alternativ att använda. Och att det finns möjlighet att prata med en människa. Ett exempel kunde vara att vid knappval när man ringer kommunen ska ett av de allra första valen vara "Vill du tala med en ledig handläggare" eller "bemannad kundtjänst"

Se till att möjligheten att nå handläggare/telefon finns. Från kommunens sida: Ring eller skicka brev.

**6. Har det i er organisation genomförts någon mer eller mindre systematisk undersökning om digitalt utanförskap i Nacka kommun? Resultat i så fall? Har frågan på annat sätt uppmärksamats, till exempel genom erfarenheter från medlemmar?**

Vi har utbildat ca 140 seniorer i hur man använder sin smartphone. Vi har för avsikt att fortsätta och vi hjälper till om någon behöver. Det har skapat säkerhet och lugn har vi märkt. I SPF seniorenerna Boo Alla är människor rädda för att bli bedragna, med all rätt tyvärr Ingen undersökning. Smartphone-kurser.

Vi känner till våra medlemmar.

Ingen undersökning är gjord i vår förening. Däremot återkommer frågeställningen då vi själva använder digitala tjänster i kontakten med medlemmarna och många tycker att det är svårt. Vi genomför därför själva kurs/info i hur våra system fungerar.

Som ny medlem och styrelsemedlem så har jag inte hört att det har gjorts.

Nej vi har inte gjort det.

Vi märker när vi ber om deras mailadress att de säger "jag använder inte den". Vi har börjat skicka sms- då läser de, men många svarar inte för det törs eller kan de inte. Livrädda att trycka på knappar.

Vi har inte gjort någon systematisk undersökning. Vi möter svårigheterna och det digitala utanförskapet i vår verksamhet med IT-hjälpen och i diskussionerna vid medlemsmötena. Vi brukar hjälpa varandra vid behov när vi har våra sammankomster. Det kan tex. gälla SWISH-betalningar.

Nej inte vad jag känner till. Min egen erfarenhet från Älta är att mellan 20–30 % av våra medlemmar inte behärskar epost, sms och har endast grundläggande kunskaper i mobilanvändande.

Känner inte till någon sådan.

**7. Känner ni som företrädare Nacka kommun till om kommunen gjort någon mer eller mindre systematisk undersökning som rör digitalt utanförskap i kommunen? Om så är fallet, vilka resultat ledde detta till?**

Vet ej

Nej, tveksam.

Känner inte till.

Har inte hört eller läst att Nacka kommun har gjort det de senaste åren. Vet av tidigare undersökningar i landet att utanförskapet är större än vad många tror.

Nej känner inte till det!

SeniorNet Nacka känner inte till något sådant.

Jag känner inte till någon sådan.

Jag tycker inte att jag företräder Nacka kommun. Jag gör så gott jag kan för att företräda de äldre och deras intressen genom att bland annat vara ledamot i Seniorrådet.

Nacka kommun genomförde en berömvärd insats för att utbilda äldre i att hantera plattan och mobilerna. Det var en stor satsning, men jag vet inte hur den har följts upp. Jag tror att det krävs kontinuerliga pedagogiska insatser eller träningar för att minska det digitala utanförskapet.

Jag företräder inte kommunen.

## Svar från Tillgänglighetsrådet, Nacka kommun

### **1. Hur anser ni att digitaliseringen av kommunens tjänster påverkar tillgängligheten för de personer ni representerar? Om ni ser utmaningar, har ni identifierat åtgärder för att förbättra tillgängligheten?**

Många av våra medlemmar är äldre som inte använt den digitala kommunikationen i sitt arbete, om de har arbetat. Så att både inte höra så bra och även svårt med data, skrämmer bort många.

Det här är en fråga som är högaktuell för många av de människor som vi företräder. Personer med autism och IF (intellektuell funktionsnedsättning).

Behov av anpassad och kompletterande kommunikation samt säkerhetsaspekten och hindret med att inte ha mobilt bankID/ Freja.

Symboler som representerar sökområden och en lättanvänd uppläsningfunktion förbättrar tillgängligheten

För våra medlemmar kan information på både papper och digitala medier vara svåra att tillgodogöra sig. Kognitiva/perseptuella svårigheter medför att språk och synintryck måste simplificeras. Våra medlemmar är dessutom i en ekonomisk situation med livslångt beroende av samhället. Att skaffa utrustning för att ta del av digital information och tjänster är ofta inte möjligt. Man kan ej heller erhålla ledsagning eller liknande för att ta sig till biblioteket eller liknande för att låna utrustning.

Alltid viktigt med alternativ som telefon och personliga möten.

Våra medlemmar har inte större problem än genomsnittet av medborgare i kommunen.

Många har varken egna datorer, smartphone eller skrivare. De har svårt att förstå informationen /instruktioner digitalt. Det måste finnas möjlighet till support som kan hjälpa till att fylla i blanketter / förklara mm. Enkäter och andra blanketter bör finnas både digitala och fysiska

Jag finner sidan rörig och svår att hitta rätt på.

Sökfunktionen ger många relaterade svar, men det är svårt att hitta de man faktiskt letar efter. För att slippa få massa svar måste man veta exakt vilka sökord att använda. Om man inte är väldigt van att söka på hemsidor är detta ett hinder.

En åtgärd skulle kunna vara en knapp för att få sidan förenklad (så som en del myndigheter har med språk).

Under fliken omsorg och stöd under funkis saknas information (kan vara tydligare med vad varje alternativ innebär/leder vidare till) och länkarna/flikarna kan vara större och lättare att både se och träffa med musen. Även om rubrikbilderna är fina så är dom inte relevant och tar upp onödigt mycket skärmsplats samt har man en sämre hårdvara eller dålig uppkoppling kommer bilden skapa onödiga laddningstider.

Många har varken egna datorer, smartphone eller skrivare. De har svårt att förstå informationen /instruktioner digitalt. Det måste finnas möjlighet till support som kan hjälpa till att fylla i blanketter / förklara mm. Enkäter och andra blanketter bör finnas både digitala och fysiska.

Av Attentions medlemmar är det många som varken har dator eller smartphone, så för dem är inte digitaliseringen tillgänglig.

I övrigt ser vi utmaningar med kommunens hemsida. Den är inte tillgänglighetsanpassad vad gäller språk, innehåll och form. Information är svår att hitta och information som ges är inte tillgänglig och begriplig för vår målgrupp och därmed heller inte hanterbar. Det är även svårt på personligt möten, eftersom inte heller då tydliggörs eller begripliggörs information, utan ges muntligt utan anpassningar. Trots att personerna kommunens tjänstemän möter har nedsatt kommunikationsförmåga. För att överleva måste många av våra medlemmar fylla i blanketter på tiotals sidor när de ansöker om ekonomiskt bistånd. Blanketterna är inte tillgänglighetsanpassade. Besked och svar ges digitalt och med ordval som våra

medlemmar inte förstår. Texten är inte begriplig och anpassad, så att personen kan få svar på sina frågor. Personer som inte klarar av digitaliseringen eller inte äger någon dator eller smartphone förväntas ta hjälp av personer i receptionen i Nacka stadshus utan någon form av diskretion. Tvärtom avhandlas deras ärenden med hög röst så att alla kan höra.

Våra medlemmar saknar också information om hur man kommer i kontakt med verkliga människor. Det finns ingen information om vem man kan kontakta. Det finns heller ingen information om klagomålshantering på olika enheter. Det saknas namn och kontaktuppgifter och är således inte tillgängligt.

Den största utmaningen är väl att hela kommunen behöver utbildas i hur man kommunicerar och ger information till personer med NPF så att den blir begriplig, hanterbar och meningsfull.

Vi anser inte att kommunen levet upp till lagens bestämmelser vad gäller våra medlemmar.

## **2. Hur ser er samverkan med kommunen ut avseende frågor om tillgänglighet och digital kommunikation?**

Vi försöker samarbeta och påpeka våra medlemmars behov, då de påtalas. Vi i hrf N-V försöker få slingor och mikrofoner som grundutbud vid alla allmänna sammankomster och då även med text.

Autism Stockholms medlemmar har ingen samverkan kring det. Intressant och viktigt att det lyfts och att det tas ett steg längre.

Väldigt dåligt. Tillgänglighetsrådet är mest en fikapaus.

Mig veterligen är det genom tillgänglighetsrådet enbart, men vi borde vara delaktiga som förmedlare av testpersoner vid utvecklingen.

Medlemmar i Tillgänglighetsrådet i kommunen

DHR arbetar med tillgänglighet i hela samhället både fysisk och digital. Våra två medlemmar i tillgänglighetsrådet representerar olika grupper av personer i rullstol, men talar för DHR Nacka Värmdö. Vi har tidigare skickat in förslag om saker som behöver anpassas bättre i kommunen.

DHR har medlemmar med alla möjliga olika funktionshinder.

Vi har tagit upp detta i nätverk med personliga ombud. Framför allt att fylla i blanketter, förstå information och svårighet att komma i kontakt med någon personligt via ex telefon

Vi är öppna för att kunna ha samverkan med kommunen.

## **3. På vilket sätt anser ni att kommunen bör agera för att säkerställa att digitala beslutssystem inte missgynnar personer med låg eller ingen IT-vana, exempelvis genom att missa särskilda omständigheter som kräver individuell bedömning?**

Se svar på fråga 2

Det behövs fler vägar in som möter olika behov!

Alternativ till de digitala systemen behövs. Här handlar det inte om vana i första hand utan om system som utifrån den enskildes förutsättningar inte fungerar. Tillgängligheten är helt enkelt inte tillräckligt utvecklad för att möta behoven och vissa medlemmar står därför helt utanför. I övergången tills vi kommit dit och har fungerande system som kan möta olika behov, behöver analoga varianter finnas kvar. Det vi annars gör är att skapa ett allt större beroende av hjälp med olika samhällstjänster i stället för tvärtom. Delaktighet och självständighet kommer då allt längre bort.

Tillsätt en tjänst i kommunen som ser till personens intresse och hjälper denne att driva sin fråga. Se till att personer har det stöd som behövs för att ta sig till hårdvara och där få stöd i att använda den.

Det måste alltid finns ett alternativ till digitala tjänster då inte alla har råd med utrustning eller kunskap om hur man ska använda den.

Det måste finnas möjlighet till analoga lösningar

Att alltid erbjuda fysiska möten via eller telefonsamtal där personer kan få svar muntligt. Dels för att personer ska kunna fråga, och få allt förklarat på enkelt/lätt sätt. skicka ut fysisk information och inte bara lägga upp på hemsidan.

Sluta förutsätta att alla ha tillgång till QR läsare eller möjlighet att klicka på länkar via tex sms.

Medborgarkontor eller samarbeten med bibliotek där man kan få tillgång till en dator och kunnig personal som kan ge stöd om man måste använda digitala funktioner. Möjlighet att träffa representanter för kommunen som kan hjälpa att göra dom digitala ansökningarna eller iaf möjligheten att ringa och inte bara chatta eller prata med en röstbrevlåda.

Det måste finna ett lättillgängligt sätt att få fysisk hjälp inte bara digital.

Om ni inte vill ha fysiska papper skickade måste de finnas hjälp från kommunen att göra dom digitalt, kommunen kan inte förväntas att anhöriga, hemtjänst, assistenter mm har kompetensen, tiden eller viljan att hjälpa någon med låg/ingen IT-vana.

Att alltid erbjuda fysiska möten via eller telefonsamtal där personer kan få svar muntligt. Dels för att personer ska kunna fråga, och få allt förklarat på enkelt/lätt sätt.

**4. Har ni exempel på situationer där personer med låg eller ingen IT-vana har fått ett felaktigt beslut från kommunen på grund av digitaliseringen? Hur har dessa personer blivit bemötta av kommunen?**

Har inga, då det är skämmigt att inte höra! Problem kommer oftast inte oss tillhanda.

Inget exempel.

Ja. Blev bemött med "Överklaga då".

Nej.

Nej, ingen information har nått oss.

Vet bara att många undviker att kontakta kommunen om stöd och hjälp för att det är svårt att få kontakt med en fysisk person. Det blir ett hinder och tröskel för att kontakta kommunen. Eftersom informationen som ges inte är begriplig och våra medlemmar har svårt att förstå vad som står i ett besked.

Inte vad jag vet. Men kan tänka mig att det lätt händer, men att personen då inte kontaktar DHR

**5. Har ni förslag på hur Nacka kommun ska kunna identifiera och stödja de medborgare som har svårigheter med att använda digitala tjänster? Hur kan kommunen arbeta proaktivt för att inkludera alla medborgare i den digitala utvecklingen och därmed främja likställdhet och demokrati?**

Enkelhet och alternativt annat sätt! Besökstid i stadshuset för personlig kontakt!

Att det finns alternativa lösningar till de digitala tjänsterna tills systemet är tillräckligt utvecklat och riktat till dem som behöver det.

Gör tydligt att man kan erhålla individuellt oberoende stöd.

Genom att arbeta aktivt med representanter och deras medlemmar från tillgänglighetsrådet - på riktigt, vara med och testa, intervjuas etc. Men även genom att alltid erbjuda personligt möte och telefon, papper som alternativ.

Erbjuda IT- hjälp för dem, i stadshuset

Skicka alltid ut fullständig information till personerna som tillhör riskgrupperna för IT- utanförskap, (personer med assistans, äldre, personer med invandrarbakgrund) och inte bara ett papper som säger att infon finns på hemsidan.

Öppna gratis kurser i enkel IT- hantering anordnat av kommunen, vid flera tillfällen och på olika dagar och tider i lokaler som är tillgängliga (dagtid, kvällar, helger, veckodagar).

Vid behov erbjuda en support som hjälper till med att använda de digitala tjänsterna. Erbjud båda digitala och fysiska möten. Erbjud både digitala och fysiska blanketter. Information även lätt version. Att det även sak finnas namn och telefonnummer till någon person i stället för en mailadress.

Ni behöver utbilda er i hur man ger tillgänglig information och hur man kommunicerar med personer som har nedsatt kommunikationsförmåga.

**6. Har det i er organisation genomförts någon mer eller mindre systematisk undersökning om digitalt utanförskap i Nacka kommun? Resultat i så fall? Har frågan på annat sätt uppmärksammats, till exempel genom erfarenheter från medlemmar?**

Nej!

Hänvisar till Attention Nackas sammanställning

Nej

Inte specifikt i Nacka men vi har under hela 2024 arbetat med digitalt innanförskap i regionen. Här har vi massa material att dela.

<https://funktionsrattstockholmslan.se/?s=digitalt+innanfor%20skap&swpmfe=659081cb625c1cb8980cda98fe555d94>

Nej

Nej

Nej

Nej

**7. Känner ni som företrädare Nacka kommun till om kommunen gjort någon mer eller mindre systematisk undersökning som rör digitalt utanförskap i kommunen? Om så är fallet, vilka resultat ledde detta till?**

Nej!

Nej

Nej, tyvärr inte

Nej

Nej

Nej

Nej