Digitalt utanförskap – en gemensam samhällsutmaning

Innehåll

- Digitalt utanförskap – en gemensam samhällsutmaning
- Sammanfattning
- Bakgrund
- Digitalt utanförskap inom socialtjänstområdet
- Tvådelat syfte med projektet
- Test i liten skala
- Tidiga erfarenheter och lärdomar
- Fortsatta försök och vidareutveckling av verksamheten
- Uppföljning och utvärdering av Digitalt utanförskap
- Uppföljning av deltagarna
- Instruktörerna
- Mer än bara instruktör och klient – reflektion från intervjuaren
- Digitalt utanförskap idag

Digitalt utanförskap – en gemensam samhällsutmaning

Sammanfattning

Hösten 2016 påbörjades projekt Digitalt utanförskap, en idé som väcktes på socialförvaltningens innovationsgrupp för brukare och syftet med projektet var att motverka digitalt utanförskap. Projekt Digitalt utanförskap bygger på konceptet brukare lär brukare, det vill säga att personer med egen erfarenhet av socialförvaltningens tjänster och som har digital kompetens delar med sig av sin kunskap till de som befinner sig i digitalt utanförskap.

Denna rapport beskriver bakomliggande tankar om hur projektet startade och projektets tvådelade syfte. Det övergripande syftet med arbetet var och är, att öka den digitala kompetensen hos i första hand socialtjänstens brukare för att göra samhällets tjänster mer tillgängliga för dem. Det andra syftet med utvecklingsarbetet var att kunna erbjuda en plattform för brukare att dela med sig av sin kompetens, få möjlighet till att validera och utveckla sin kompetens och på så sätt stärka möjligheterna till annat jobb på arbetsmarknaden.

Rapporten beskriver även genomförande, utfall och var arbetet står idag.

Bakgrund

2015 blev Helsingborg stad årets it-kommun och det fanns såväl då som nu höga ambitioner för digitalisering i stadens verksamheter. De nya tekniska förutsättningarna skapar stora möjligheter att förändra och utveckla kommunikation mellan exempelvis myndigheter och medborgare. Möjligheter som kan förbättra kvalitéten i relationen mellan parterna men även skapa upplevd ökad nytta av exempelvis de sociala tjänsterna.

Den snabba förändringen medför tyvärr inte endast fördelar och möjligheter för alla medborgare. Erfarenheterna av ökad digitalisering är blandade, inte minst inom de grupper som på olika sätt har kontakt med socialtjänsten, men även i grupper av äldre och bland nyanlända.

2016 publicerade Svenska Stadsnätsföreningen en studie om digitalt utanförskap, där de uppskattar att cirka 1 miljon svenskar idag lever i någon form av digitalt utanförskap. Detta innebär att dessa personer har svårigheter att skaffa den information som andra har lättillgänglig. I studien tog de upp fem hinder för människor från att delta i digitala sammanhang: bristande kunskap, bristande förmåga, bristande motivation, bristande tillgång till internet och bristande tillgång till hårdvara.

Den digitala samhällsutvecklingen har gått fort och det har blivit allt tydligare att digital kompetens och tillgång till digitala tjänster har blivit ett villkor för inhämtning och utveckling av kunskap. Digital kompetens och digital tillgänglighet påverkar även

varje individs möjlighet till insyn och delaktighet i samhällstjänster, vilket i förlängningen även påverkar förutsättningar för egenmakt

Digitalt utanförskap inom socialtjänstområdet

Idén om projektet Digitalt utanförskap och hur vi skulle kunna arbeta för att motverka det digitala utanförskapet väcktes på innovationsgruppen. Innovationsgruppen har varit ett regelbundet dialogforum för socialförvaltningen och personer med egen erfarenhet av våra tjänster, så kallade brukare. Brukarna hade farhågor om att den digitala utvecklingen skulle påverka tillgång och tillgänglighet till socialförvaltningens tjänster. De trodde att den digitala utvecklingen skulle riskera att försätta dem i ytterligare utanförskap, då flera av dem varken hade tillgång till tekniken eller kompetensen att använda den.

För att få en bättre bild av hur den digitala kompetensen hos målgruppen såg ut gjordes en undersökning av brukare, för brukare om digitalt utanförskap sommaren 2016. Frågor ställdes om hur de upplevde sin digitala kompetens, om de använder e-tjänster, internet, bank-id med mera. Utifrån de tillfrågade framträdde en bild att det fanns brukare med mycket låg digital kompetens som i stort sett aldrig hade använt en dator eller smartphone och inte använde sig av några digitala tjänster. Undersökningen visade även att det fanns brukare som hade digital kompetens och som gärna ville dela med sig av sina kunskaper till andra.

Tidigt i arbetet väcktes idén att vi skulle kunna arbeta utifrån konceptet brukare lär brukare. Vi hade en hypotes om att brukarna med digital kompetens var bättre lämpade att nå fram till målgruppen, då de hade en egen erfarenhet av att befinna sig i någon form av utanförskap.

En viktig utgångspunkt för vårt arbete var att det måste vara de som befinner sig i digitalt utanförskap som är de som definierar vad som skapar värde och nytta för dem.

Tvådelat syfte med projektet

Det övergripande syftet med arbetet var och är att öka den digitala kompetensen hos stadens invånare och på så sätt göra samhällets tjänster mer tillgängliga. Den främsta målgruppen för detta arbete var personer som på något sätt hade kontakt med socialtjänsten och själva ansåg att de befann sig i ett digitalt utanförskap.

Ett annat syfte med utvecklingsarbetet var att kunna erbjuda en plattform för brukare att dela med sig av sin kompetens, få möjlighet till att validera och utveckla sin kompetens inom såväl ”mjuka” som ”hårda” värden och på så sätt stärka möjligheterna till annat jobb på arbetsmarknaden.

Test i liten skala

Samverkan började först mellan brukarorganisationerna Ria - Hela människan, Kamratföreningen G7 och Vorta Drom, att tillsammans med socialförvaltningen och arbetsmarknadsförvaltningen hitta former för att minska det digitala utanförskapet.

Vi började testa i liten skala och genom våra försök hade vi i början tre olika spår:

- Grundkurs i datoranvändning och användning av internet
- Grundkurs i smarta telefoner och användning av internet
- Servicetid för att få personlig hjälp och konkret it-stöd på viss utsatt tid.

Instruktörerna rekryterades från de nätverk vi hade byggt upp genom samverkan med våra brukarorganisationer samt i våra dialogform. Rekrytering av deltagare till kurserna gick i början mestadels via föreningen Ria - Hela människan, som dagligen möter personer med missbruksproblem i sin verksamhet.

Tidiga erfarenheter och lärdomar

Hypotesen att egen erfarenhet av utanförskap skapar förtroende hos målgruppen visade sig vara korrekt redan på ett tidigt stadium under projekttiden. Deltagarna fick snabbt tillit till instruktörerna vilket skapade förutsättningar till att ta emot hjälp och vilja fortsätta att lära sig mer. Rädsla inför misslyckande, känna sig dum och bli dömd var några av de saker som deltagarna var oroliga för men som snabbt försvann genom att instruktörerna kunde dela med sig av sina egna erfarenheter.

Instruktörerna insåg tidigt vikten av att individanpassa utbildningen. Det var viktigt att bygga där intresse fanns och att deltagarna på ett tidigt stadium fick lära sig konkreta saker som de själva ansåg att de hade nytta av, såsom bank-id, olika relevanta e-tjänster som ekonomiskt bistånd, försäkringskassa med mera. En tidig lärdom var även att det var avgörande att gå långsamt fram och att det många gånger handlade om handledning en-till-en.

Vi såg även att flera personer med missbruksproblem hade svårt att binda upp sig på en kurs och svårigheter med att fullfölja kursen om de väl hade börjat. På sikt valde vi att arbeta mer med service än kurs för denna målgrupp och ibland en blandning av kurs och service genom att ha specifika teman såsom bank-id, e-tjänst för ekonomiskt bistånd med mera.

Det var även viktigt att välja verktyg – mobil (smartphone) upplevdes som mer tillgängligt än dator för många i målgruppen. Många hade tillgång till smartphone men väldigt få hade en dator hemma och att ta sig till bibliotek eller liknande för att låna en dator var inte aktuellt för de flesta.

Fortsatta försök och vidareutveckling av verksamheten

För att nå fler personer som befann sig i ett digitalt utanförskap väcktes idén om att instruktörerna skulle finnas tillgängliga på stadsbiblioteket och hösten 2017 inleddes ett samarbete med dem. På stadsbiblioteket mötte våra instruktörer personer från olika bakgrunder men med den gemensamma faktorn att de samtliga befann sig i ett digitalt utanförskap.

Genom vårt samarbete med stadsbiblioteket uppmärksammades behovet av digital kompetens för många av våra nyanlända. Våren 2018 inleddes ett samarbete med Etableringen på arbetsmarknadsförvaltningen och konceptet vidareutvecklades från brukare lär brukare till nyanländ lär nyanländ.

För nyanlända passade upplägget med kurs bra och kursen utvecklades till att handla om såväl digital kompetens som samhällsorientering. Under hösten 2018 inleddes ett samarbete med Studiefrämjandet och kurserna hålls idag i deras lokaler och bedrivs i studiecirkelform. Kursen är normalt på 6 veckor men kan anpassas efter deltagarnas behov. Idag hålls kursen på svenska och arabiska och under en period gavs även en kurs på tigrinja.

Uppföljning och utvärdering av Digitalt utanförskap

Arbetet har följt såväl mjuka som hårda värden och vi har delat upp uppföljningen i två spår; ett deltagarspår, som bygger på dialoger och statistik över vilka tjänster som efterfrågats samt hur många besökare vi har, och ett instruktörsspår som bygger på intervjuer med instruktörerna. I början av projektet samlade vi deltagare och instruktörer till en uppföljningsdialog kring vad som varit bra och vad som skulle förbättras och genom dessa dialoger utvecklade vi arbetet till att bland annat mer inrikta sig på mobiltelefoner framför datorer och vi fick bekräftelse på att upplägget med tillgång till individanpassad en till en-handledning var viktigt.

Uppföljning av deltagarna

På våra teknikdropin på biblioteken kan vi se att vi har många återkommande besökare. När besökarna kommer dit får de individanpassad handledning en-till-en. Tempot är lugnt och instruktörerna förklarar tills besökaren har förstått och det ges flera möjligheter till repetition, vilket uppskattas av besökarna. På stadsbiblioteket har vi kunnat hjälpa över 250 besökare sedan vi började med arbetet. Vi planerar även för att i samverkan med Studiefrämjandet att starta upp kurser för dem som har anmält sig via biblioteken.

Det är stor bredd över vilka frågor besökarna behöver hjälp med. Det kan exempelvis handla om att få mejl kopplat och synkroniserat på telefon, antivirusfrågor, molntjänster, bank-id, e-tjänster, messenger, installera eller avinstallera appar, skicka

foton på sms, med mera. Enligt våra uppföljningar ser vi även att många frågor handlar om inställningar på mobil och surfplatta.

För dem som hade rekryterats via boende eller genom vår samarbetspartner Ria - Hela människan såg vi att många hade svårt att fullfölja de kurser vi erbjöd. Det var svårt att få personer som fortfarande var aktiva i sitt missbruk att göra ett åtagande om att gå en kurs som sträckte sig över flera veckor. Med anledning av svårigheterna med själva upplägget av kurs valde vi efter ett år att fokusera mer på service istället för kurs.

Idag har vi fasta servicetider på källaren på Guldsmedsgatan 8 (G8), som är en brukardriven mötesplats för samtliga som bor på något av socialförvaltningens boenden. Vi har även service på socialförvaltningens sysselsättning för psykiskt funktionsnedsatta, samt i samverkan med Vorta Drom på Adolfsberg. På socialförvaltningens boenden och behandlingshem har utbudet av servicetid och kurs varierat över tid beroende på hur behovet och efterfrågan har sett ut hos de boende.

Vi ser att vi har 2-3 besökare per servicetillfälle och att de som vi möter på våra servicetider ofta återkommer och bygger på sin kompetens kontinuerligt. Vi ser att frågorna är likartade de som besökarna på biblioteken har, där mycket handlar om att bli bättre på att använda sin mobil för att kunna använda mer av dess potential.

På Etableringen har cirka 140 personer fullföljt kursen från det att kurserna startade våren 2018. Det är en av arbetsmarknadsförvaltningens mest eftertraktade insatser, där de sedan start har haft en kölista. Etableringen har inte gjort någon formell enkätundersökning bland sina deltagare men kursen har gott renommé och blir ofta rekommenderad av dem som gått den, vilket har lett till den höga efterfrågan.

Instruktörerna

Sedan projektet började har 15 personer arbetat som instruktörer eller hjälpinstruktörer. I dagsläget har vi fem aktiva instruktörer och fyra av dessa har intervjuats. En person som inte varit involverad i arbetet med digitalt utanförskap har intervjuat dem om hur de ser på Digitalt utanförskap och vad det har betytt för dem under den tid som de varit med i arbetet.
På frågan om vad projekt Digitalt utanförskap (DU) har betytt för dig, får vi svar såsom:
”Jag har helt klart hittat min grej.”
”Jag har fått någon verksamhet som liknar ett jobb. Jag har växt som människa i och med att jag kunnat hjälpa människor som kommer till oss.”
”Bästa sociala träningen.”
”Det har skapat ett mervärde och jag har blivit mer social, träffat fler människor och kunnat komma hemifrån oftare. Jag skulle kunna sitta hela dagen och berätta vad det gett mig men just detta med komma ut, träffa andra människor och göra något vettigt som man mår bra av och att känna sig behövd. Man hjälper ju andra i en situation där man själv kan ha förståelsen för hur stor

betydelse det har att man finns där och stöttar när någon mår dåligt vare sig det beror på psykisk ohälsa, missbruk eller att vara gammal."

På frågan om de anser att de idag är närmare arbetsmarknaden är uppfattningarna delade. Några anser att de är närmare medan andra inte anser det. Samtliga anser dock att medverkan i projektet har berikat deras vardag genom att känna att de gör nytta, har ett syfte i samhället och att de har fått ökat självförtroende i takt med att de har kunnat visa för sig själva att de kan hjälpa människor.

Instruktörerna berättar att de har fått möjlighet till kompetensutveckling som har breddat och fördjupat deras kunskaper samt att de har lärt sig av varandra. Flera påpekar att detta med teknik innebär ett kontinuerligt lärande och det är svårt att bli fullärd.

"Jag har lärt mig oerhört mycket. Har lärt mig använda program som jag inte vetat att jag kunnat. Jag är nyfiken och vill inte be alla andra göra saker åt mig och då får man testa sig fram och då lär man sig. Jag har även fått lära mig att ta mer hänsyn än vad jag har gjort förr. Även om jag har haft det i bakhuvudet så har jag lärt mig gå in och stötta när någon inte mår bra. När vi har människor som har lite svårare för att förstå, så kan jag se att det betyder mycket att man har förståelse."

Instruktörerna har även getts möjlighet att validera sina kunskaper via Open College Network - OCN. En av instruktörerna är idag utbildad OCN-handledare och har validerat ytterligare två instruktörer. Det pågår validering för fler instruktörer.

Samtliga instruktörer berättar att de fått mycket positiv respons från dem som de hjälper och att de upplever att efterfrågan på denna typ av tjänster är stor framförallt hos den äldre befolkningen.

Mer än bara instruktör och klient – reflektion från intervjuaren

Saga Andersson är en av våra brukarreportar som är den som har intervjuat våra instruktörer och några av brukarna kring deras upplevelse av Digitalt utanförskap, här kommer hennes reflektioner av de intervjuer hon genomfört.

När jag som intervjuare ställer frågor till instruktörerna om vad klienterna oftast vill ha hjälp med så svarar de mobiltelefonen. Många av klienterna är äldre och smartphones är något som är väldigt nytt för dem och för en del väldigt skrämmande. Instruktörerna är själva brukare som har erfarenhet av att inte stå så nära den moderna utvecklingen, som kräver pengar man inte har för att kunna vara en del av gänget.

Instruktörerna nämner att teknik kan vara skrämmande. Många har tekniken men vågar inte använda den för de är rädda för att den ska gå sönder, de är rädda för att trycka på fel knapp och att allting ska bli jättefel. Det finns en viss skam i att inte ha hängt med i utvecklingen och att inte kunna dagens teknik och då vågar du inte gå till företaget eller återförsäljaren där du köpt din mobil eller dator och be om hjälp.

Instruktörerna beskriver att de vill hjälpa andra och att de tycker om det de gör just för att de hjälper andra. De beskriver hur deras självförtroende har ökat sedan de började som instruktörer. Att få göra nytta och få respons att du gör nytta, att du betyder något, är väldigt läkande. Det finns även något väldigt fint över att kunna säga till folk omkring sig att jag hjälper människor. Det är som att på samma gång säga ”jag är en bra människa”, ”jag gör något bra” och i slutändan kan detta mynna ut till känslan, ”jag förtjänar att må bra”. En instruktör säger det väldigt tydligt:

”Jag har ett syfte i samhället”.

Digitalt utanförskap idag

Idag är Digitalt utanförskap en implementerad del av sysselsättningen för socialförvaltningens målgrupper i verksamhetsområde Vuxen.

Instruktörer finns tillgängliga för servicetid på olika platser i staden, bland annat på stadsbiblioteket, i Vorta Droms områdeslokal i Adolfsberg samt i Källaren på G8. Vi ser att arbetet med digitalt utanförskap och digital inkludering är en viktig del för att skapa förutsättningar för att samtliga invånare i Helsingborgs stad ska kunna ta del av samhällsutvecklingen och vara en aktiv del i ett demokratiskt samhälle.

Genom ett systematiskt involverande av brukarerfarenheter i utvecklingsarbetet ser vi att det ger bättre tjänster, det vill säga tjänster som våra brukare faktiskt efterfrågar.

Det har även bidragit till en positiv intern förändringsprocess. Att brukare mer allmänt deltar i direkt förändringsarbete på alla plan i organisationen har stärkt känslan av meningsfullhet hos både brukare och socialarbetare.

Att vi gemensamt definierar såväl problem, målbild och vägen dit har förbättrat brukares uppfattning om socialtjänsten och arbetsmarknadsförvaltningen. Genom att allt fler brukare aktivt deltar i arbetet så förändras deras bild av staden, vilket medför fördelar på många plan. Omvänt förändras även förvaltningarnas bild av brukare som hjälpbehövande, utifrån att de har en kompetens och erfarenhet som vi behöver.

Rapporten är författad av Pernilla Kvist, utvecklare på socialförvaltningen i Helsingborg