

Värdeskapande och inkluderande digitalisering

Publik redovisning av genomförande, resultat och
lärdomar

Koordinerande organisation: Helsingborgs stad

Projektledare: Elin Turesson

Titel: Värdeskapande och inkluderande digitalisering

Engelsk titel: Value-oriented and inclusive digitalisation

Projektperiod: 2025-02-01 – 2025-12-19

Projektnummer:

Diarienummer: 2024-03934

Ev. övriga projektdeltagare och deras organisation: Lunds universitet

Datum: 2026-01-15

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	4
2	Genomförande	4
3	Resultat	5
4	Slutsatser och lärdomar	6
5	Bilagor och länkar	7

1 Sammanfattning

Syftet med projektet har varit att ta reda på hur vi kan förebygga digitalt utanförskap och driva en värdeorienterad och inkluderande digitalisering. Projektet utgår från invånarnas upplevelser av digitaliseringen. Resultaten ger en bild av en kommuns roll i det samlade systemet med digitalisering.

Helsingborgs stad och Lunds universitet har samarbetat i projektet. Vi har kartlagt insatser och aktörer som påverkar digitaliseringen. Forskare vid Lunds universitet har intervjuat invånare om deras möten med digitaliseringen. Utifrån intervjuerna har vi formulerat insikter och genomfört en workshop för att arbeta fram idéer om lösningar. I ett policylabb bjöd vi in olika aktörer för att utforska vilka policy- och systemförändringar som krävs.

Hur människor upplever och möter digitalisering kan variera över tid. En persons förutsättningar att ”vara digitala” kan förändras, på grund av kunskap, kompetens, förmåga, intresse och livsvillkor, men också för att ny teknik kan ställa helt nya krav. Det är utformningen av digitalisering, service och tjänster som skapar hinder. Intervjuerna har gett följande insikter:

- Digitaliseringen ger mervärden
- Variationen av behov är stor
- Socioekonomiska skillnader driver digital exkludering
- Brister i digitaliseringen skapar hinder för att använda digitala tjänster
- Digitaliseringens utformning skapar ett emotionellt utanförskap
- Invånarna önskar mänsklig kontakt
- Strategier för att möta bristfällig digitalisering omfördelar ansvar och resurser

Policys om digitaliseringens syfte och upphandling samt brist på systemsyn i styrningen och stuprör bland policys är exempel på policysnivån påverkar möjligheterna till en inkluderande digitalisering. Sammanfattningsvis har projektet gett följande förslag:

- Styr och planera för en inkluderande digitalisering
- Säkra en inkluderande representation i digitaliseringen
- Utforska nya former av upphandling och samverkan med näringslivet
- Följ och använd invånarnas erfarenheter
- Stötta individer i digitala utmaningar, men stärk och underlätta analoga alternativ och mänsklig kontakt

2 Genomförande

Helsingborgs stad och Lunds universitet har samarbetat nära i projektet genom ett löpande utbyte. I projektets inledande fas inventerade vi andra projekt och underlag om utmaningen och tog fram en ram för målgrupp och fokus i intervjuerna. En

referensgrupp, med bred representation utifrån invånarnas livssituationer, tog fram en **inventering av tidigare och befintliga initiativ** samt en **aktörskarta**. Forskare genomförde **intervjuer** med invånare och insikterna därifrån låg till grund för en **idéworkshop**. På idéworkshopen deltog invånare, civilsamhälle och tjänstepersoner men invånarna var i fokus. Idéerna från workshopen arbetade vi vidare med i ett **policylab** för att identifiera hinder och möjligheter på policynivå. Till policylabbet involverade bjud vi in nationella, regionala och lokala aktörer – statliga myndigheter, civilsamhälle, regionala offentliga aktörer, leverantörer och företag. Vi har samlat projektets insikter och resultat i en **rapport**.

Samarbetet mellan Helsingborgs stad och Lunds universitet har under projektet gett flera mervärden genom ett löpande utbyte om projektet och utmaningen, utöver den ursprungliga planen att Lunds universitet skulle göra intervjuer. Vi har arbetat nära och haft ett utbyte mellan teori och praktik. Samarbetet har gett resultat och värden både för vidare forskning och för utveckling av policy och praktik. Lärdomarna från arbetssättet kommer vi arbeta vidare med. Lunds universitet kommer att använda underlaget i sin vidare forskning och planerar att publicera resultaten

3 Resultat

Projektet har resulterat i en sammanställning av insikter, idéer och förslag för hur vi kan ta steg mot en omställning till en mer värdeorienterad och inkluderande digitalisering. Resultaten ger en bild av en kommuns roll i det samlade systemet med digitalisering och visar hur viktigt det är att inkludering och delaktighet är centrala värden i digitaliseringens alla delar för att inte riskera social hållbarhet. Även om projektet har tagit sin utgångspunkt i helsingborgarnas upplevelser och stadens arbete i relation till dem och digitaliseringen, är resultaten och förslagen möjliga att tillämpa i princip alla organisationer och sammanhang som påverkar digitaliseringen. Projektet bidrar med en bred bild av invånarnas erfarenheter av digitaliseringen. För invånarna och civilsamhället har projektet bidragit till en möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter och vara med och bidra till att hitta lösningar. För offentliga och privata aktörer kan resultaten bidra till ökad medvetenhet, kunskap och förslag att arbeta vidare med direkt i digitaliseringsarbetet.

Det är utformningen av digitalisering, service och tjänster som skapar hinder. De måste utformas så att alla oavsett förutsättningar kan ta del av dem och få sina rättigheter tillgodosedda. Vi behöver ha kännedom om vilka förutsättningar och livsvillkor som riskerar att göra eventuella hinder ännu större. Individens förutsättningar kan variera över tid. Policies om digitaliseringens syfte och upphandling samt brist på systemsyn i styrningen och stuprör bland policies är exempel på policynivån påverkar möjligheterna till en inkluderande digitalisering. Invånarna har bidragit med följande insikter:

- Digitaliseringen ger mervärden
- Variationen av behov är stor

- Socioekonomiska skillnader driver digital exkludering
- Brister i digitaliseringen skapar hinder för att använda digitala tjänster
- Digitaliseringens utformning skapar ett emotionellt utanförskap
- Invånarna önskar en mänsklig kontakt
- Strategier för att möta bristfällig digitalisering omfördelar ansvar och resurser

4 Slutsatser och lärdomar

Projektet visar att invånarnas förutsättningar, behov och önskemål måste vara i fokus för digitaliseringen. Mycket talar för att vi behöver hitta sätt att bibehålla möjlighet till analoga alternativ och möjligheter till mänsklig kontakt i service och tjänster. Utifrån de idéer som kommit fram har projektet resulterat i följande förslag:

- Styr och planera för en inkluderande digitalisering
- Säkra en inkluderande representation i digitaliseringen
- Utforska nya former av upphandling och samverkan med näringslivet
- Följ och använd invånarnas erfarenheter
- Stötta individer i digitala utmaningar, men stärk och underlätta analoga alternativ och mänsklig kontakt

Projektet kan bidra till att bryta stereotypa föreställningar om digitalt utanförskap då vi involverat en bred målgrupp och resultaten visar att det snarare är situation, utformning av tjänsten i kombination med livsvillkor som påverkar hur mötet med digitaliseringen blir. Kopplingar till andra komplexa samhällsutmaningar har också blivit tydliga. Utmaningen om inkluderande digitalisering har exempelvis koppling till omställningen till ny socialtjänstlag, systemomställningsarbetet för ökad sysselsättning och utvecklingsarbete i service till invånarna. Resultaten från projektet kommer att spridas och användas i de omställningsinitiativen.

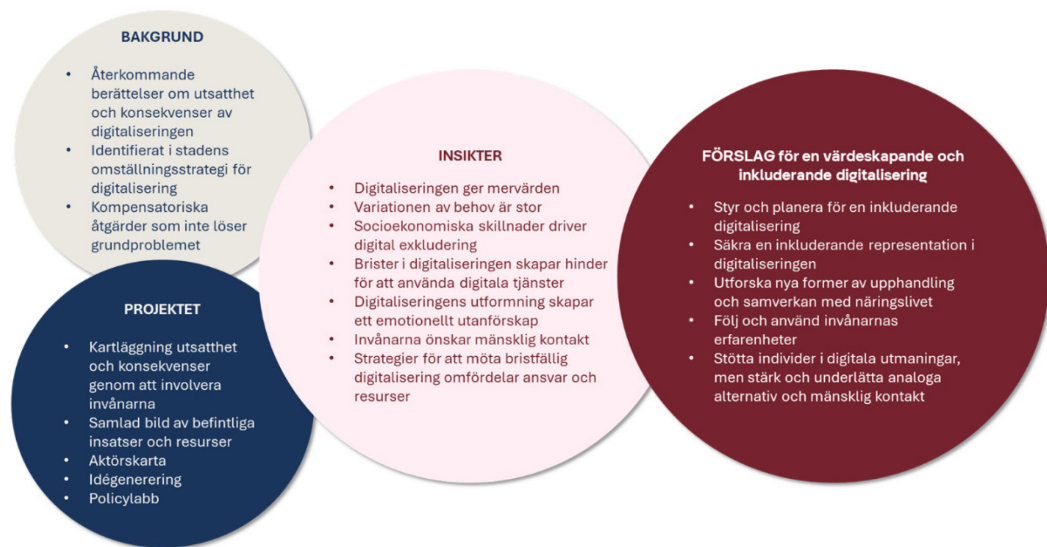
Insikterna från projektet kommer att ligga till grund för förändringsarbetet för en mer inkluderande digitalisering. Våra erfarenheter och framtida lärdomar kan fylla en viktig funktion för fler aktörers digitalisering och utvecklingsarbete. Många av de lärdomar vi har dragit är inte unika för en kommun utan på många sätt allmänna för en mängd aktörer. Lunds universitet arbetar vidare med materialet för att publicera vetenskapliga artiklar och eventuellt söka medel för vidare projekt.

I förlängningen kan resultaten leda till att färre invånare upplever negativa konsekvenser av digitalisering och i stället får bättre förutsättningar att självständigt sköta sina ärenden, få den information de vill ha och har rätt till för att kunna vara aktiva invånare på ett sätt som ger livskvalitet.

Samarbetet mellan Helsingborgs stad och Lunds universitet har under projektet gett flera mervärden genom ett löpande utbyte om projektet och utmaningen, utöver den ursprungliga planen att Lunds universitet skulle göra intervjuer. Vi har arbetat nära och

haft ett utbyte mellan teori och praktik. Samarbetet har gett resultat och värden både för vidare forskning och för utveckling av policy och praktik. Lärdomarna från arbetssättet kommer vi att arbeta vidare med för att hitta en systematik för fler projekt och utvecklingsarbeten.

5 Bilagor och länkar



Figur 1. Bild som beskriver bakgrund, projektet, insikter och förslag