

# Ansökan om att etablera Digidelcenter i Timrå kommun

---

*Timrå ligger vid kusten mitt i Sverige, mellan två städer med samspel av hav, skog, berg och vildmark. Här finns landsbygd, industrier och ett växande näringsliv kombinerat med upplevelser och äventyr. Visionen är att Timrå ska vara en stark kommun i en växande region. Vi är i flera avseenden på god väg. Kommunen har en lägre arbetslöshet än riket i snitt, ett företagsklimat som ligger i toppnotering och ett skolresultat som förbättras påtagligt. Timrå var 2017 en av de nominerade till Årets Nybyggarkommun för arbetet med att stärka företag med utländsk bakgrund. Resultat som varit möjliga att nå genom stort medborgarfokus och bred samverkan mellan olika aktörer. En kunskap och ett arbete som vi vill använda och bygga vidare på för att möta behovet av stärkta insatser för digital kompetens och delaktighet hos dem vi finns till för. En samlad satsning under DigidelCenters flagg.*

## **Beskrivning av verksamheten och varför den är viktig**

I takt med att det offentligas utbud av digitala tjänster och kanaler ökar, ser vi behovet av att flytta fram positionerna i våra fysiska möten med invånarna för att främja digital kompetens och delaktighet. Likaså behöver vi en positionsförflyttning för att minska och förebygga ett digitalt utanförskap, så att allt fler kan tillgodogöra sig de möjligheter som digitalisering erbjuder och för att nå förväntade effekter till följd av digitala satsningar.

Timrå kommun tillhandahåller olika funktioner för direkt kontakt och service gentemot invånare, som bibliotek, kundtjänst och samlad medborgarservice. Gemensamt för dessa är potentialen med och den ökade efterfrågan hos invånare att introduceras till och stödjas i myndighetskontakter, ärenden och tjänster som tillhandahålls digitalt. Det ställer i sin tur krav på vår förmåga att erbjuda mer av organisationsöverskridande service i digitala förtecken, som kan möta invånare i olika typer av livssituationer och livshändelser. Nuvarande insatser och aktiviteter behöver delvis omprövas och nya arbetas fram och testas, då vissa erfarenheter visar på svårigheter att nå deltagare trots riktade insatser och uttalade behov.

Vi vill, med Digidelcenter som koncept och varumärke, genomföra en samlad satsning för att stärka digital kompetens och delaktighet i vårt närsamhälle. Vår idé är att tillsammans med privata och offentliga partners utveckla kommunens service kring invånarnas behov.



## 1. Inkludering i det digitala samhället

Vi går mot en allt mer digital framtid. Enligt Post- och telestyrelsen bör 95 procent av alla hushåll och företag ha tillgång till bredband år 2020. Övergången till digital teknik förändrar många delar i vårt liv och förändringen sker i en takt som är svår att hänga med i. Alla, såväl medarbetare och invånare måste utöka sina kunskaper och kompetenser för att kunna utnyttja alla de möjligheter som finns framför oss. I Timrå kommun vill vi att alla invånare ska känna sig inkluderade i det digitala samhälle som vi lever och verkar i.

## 2. Stödja invånaren till egenkontroll

Många myndigheter genomför förändringar mot ”Digitalt först”, ingången är att lösa sitt eget ärende, ofta via ”Mina sidor” med e-legitimation. Långt ifrån alla invånare är trygga i detta och behöver mer kunskap för att få modet att hantera sina ärenden digitalt. Skatteverket, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan är några exempel på myndigheter som bygger digitala tjänster för att kunderna ska kunna sköta sina egna ärenden och med inloggning kunna följa en transparent handläggning. Även vår egen kommun tillhandahåller digitala tjänster för invånare som är under ständig utveckling.

Vi ser behov av att kunna erbjuda stöd i många grupper för att skapa ett mod så att invånarna upplever trygghet i att agera. Vi utgår från att invånarna vill kunna ha kontroll över sin situation och känna sig delaktiga i det digitala samhället.

## 3. En digital handledare som utövar digital folkbildning

I vårt demokratiska samhälle som blir allt mer digitalt är digital kunskap en rättighet. Med digitala färdigheter kan vi utöva denna rättighet. Vi vill med detta projekt minska den digitala klyftan och motverka risken för ett kunskapsglapp. Vi kommer att kartlägga de grupper som inte är digitalt delaktiga. Att det finns en digital handledare som når ut till kommuninnevånare och kommuns medarbetare med aktiviteter. Aktiviteterna är föreläsningar, digitala caféer med teman och inbjudna gäster (banken, 1177, äldre digitalt aktiva som håller inspirationsföreläsning för mindre aktiva), bokade individuella möten, internutbildningar osv. Den digitala handledaren ska vara kreativ, kunnig på teknik och ha mycket tålamod.

Vi ser att det finns en fast plats för Digidelcenter i kommunen, men att den digitala handledaren rör sig runt om på olika mötesplatser:

- Biblioteken
- Skolorna
- Medborgarservice



- Kommunhuset
- InBetween
- PRO
- Integrationsprojektet på S:a Köpmangatan
- M.fl.

#### 4. En långsiktig och samlad kommunal service

Våra olika mötesplatser för invånare tas tillvara och vidareutvecklas med stärkt digital kompetens för att möjliggöra digital kunskap i människors olika livssituationer. För ett medborgarmöte som inkluderar vår förmåga att bidra till invånares digitala kompetens och delaktighet behöver vi ökad kompetens, följa med i den digitala utvecklingen och förbättra våra tjänster gentemot besökare. Det behöver finnas utrustning och kunskap för att garantera publik tillgång till det digitala samhället för på så sätt utjämna ekonomiska och kunskapsmässiga klyftor.

Vi behöver säkerställa att egna och samverkansaktörers mötesplatser för invånare uppfyller kriterierna för stärkt digital utveckling, förbättrade tjänster, utrustning, kunskap och aktiviteter. Vi behöver jobba med att säkerställa en nivå för mötet som inkluderar digital kompetens. Vi kommer att skapa en långsiktig struktur och modell för arbetet med att jobba digitalt i Timrå kommun.

### Övergripande syfte och mål med Digidelcenter i Timrå kommun

Det övergripande syftet med etablering av Digidelcenter i Timrå är att skapa och samlas kring en nod som gör det möjligt att realisera och nå fler invånare med insatser för stärkt digital kompetens och digitalt innanförskap. Vi ska jobba med delaktighet så att satsningar som görs på digitala tjänster, kanaler och verktyg i allt större utsträckning kan användas av våra invånare. Vi vill hitta drivkrafterna till att människor blir mer digitala och ökar sin digitala mognad. Digitalt är inte framtiden utan nutiden – kommunens invånare ska erbjudas delaktighet och känna att man är en del av samhället.

Målsättningen med kommunens satsning på Digidelcenter är att uppnå kompetens, lärande och delaktighet genom fler digitalt motiverade invånare i olika situationer av livet, barn och unga, äldre, utlandsfödda m.fl. Vår strategi är att:

- Öka och samordna digitala kompetensen hos våra servicefunktioner så att vi kan erbjuda bättre stöd för invånarna att ta del av det digitala samhället med välfärdstjänster, information och service via nätet.
- Utveckla arbetssätt, metoder och strukturer för att öka tillgänglighet och nå ut till invånare med störst behov av insatser. I det ingår bland annat att arbeta med



uppsökande verksamhet och tydliggöra mötesplatser i kommunen där den digitala kompetensen och tekniken finns.

- Använda de resurser, forum och nätverk som finns och som redan idag har hög legitimitet samt når ett stort antal invånare med olika typer av insatser.
- Samverka mellan organisationer, i kommunen och mellan kommuner samt andra aktörer i landet.

## **Uppföljningsbara mål för etableringsprocess och verksamhet samt när och hur uppföljningar planeras**

Vilka står utanför det digitala samhället? Enligt digitaliseringsminister Peter Eriksson handlar det till största delen om äldre, låginkomsttagare och en andel människor födda utanför Europa med liten erfarenhet av att vara uppkopplad.

10 procent av befolkningen beräknas stå utanför och så mycket som var femte äldre person.

För att möta det ser vi följande uppföljningsbara mål för Digidelcenter i vår kommun:

- Vi ska väcka nyfikenhet och kunskap hos minst 10 procent av kommuninvånarna i Timrå under etableringsfasen. Genom folkbildande insatser och uppsökande verksamhet nå ut till minst 1 800 personer.
- Genomföra en behovsinventering som ligger till underlag för att pröva och genomföra aktiviteter tillsammans med minst 10 privata och offentliga samverkansaktörer.
- Varje vecka ska individuella möten ske och följas upp.
- Varje vecka en genomförd aktivitet som fångar en grupp invånare.
- En samordnad, långsiktigt hållbar plattform för Digidelcenter i ordinarie struktur.

Tillsammans med FoU och Kommunförbundet Västernorrland kommer vi att ta fram en enkät i Netigate. Alla deltagare kommer att få logga in och svara på enkäten. Utifrån mätningarna kommer vi att mäta om medborgarna fått stärkt kompetens och delaktighet. Ytterligare en effekt av en digital enkät är att invånaren får använda ett digitalt verktyg. Vi kommer också att följa upp att vi når antalet invånare som målsättningen är satt till.

## **Befintliga styrdokument och verksamheter som Digidelcenter kan utgå ifrån och samverka med**

Digidelcenter ligger i linje med och utgår från kommunens vision och övergripande mål för områdena tillväxt, service, livsmiljö och medarbetare med prioriterade insatser för:

- Tillvaratagande av digitaliseringens möjligheter.



- Kreativa och trygga läromiljöer samt livslångt lärande som viktiga samhälls- och tillväxtmotorer.
- Förstklassigt bemötande och effektiv service från motiverade medarbetare.
- Samarbete mellan kommunens verksamheter och med andra aktörer.
- Arbete som präglas av nyfikenhet och lyhördhet inför olika behov.
- Ett rikt föreningsliv som skapar framtidstro, engagemang och god hälsa.
- En trygg tillvaro utifrån enskildas behov.

Det i sin tur knyter samman med lokala och nationella sektorsvisa styrdokument, främst:

- Kommunens integrationsstrategi med visionen; ”Vi möts för att skapa en trygg vardag”.
- Timrå kommuns biblioteksplan 2016-2021:
  - 10.4 Timrå bibliotek ska, året om, vara en viktig resurs för att öka den digitala delaktigheten genom att tillhandahålla datorer och hjälp vid dessa.
  - Utvecklingsmål 3 - Den digitala utvecklingen - bibliotekets service samt ökande kunskapsklyftor.
- Nationella digitala strategin för skolväsendet för digital kompetens, likvärdig tillgång och användning samt forskning och uppföljning.

## **Aktörer vi ska samverka med under arbetet med att etablera och driva Digidelcenter**

Redan idag finns ett stort antal olika samverkansaktörer och en upparbetad struktur som ska knytas till och användas i arbetet med att etablera och driva Digidelcenter i Timrå.

Följande aktörer är tillgängliga lokalt och främst inom kommunens upparbetade biblioteks- och integrationsverksamhet:

- Anhörigcenter
- Arbetsförmedlingen
- Barnvårdscentraler
- Folkets hus och parker
- Föreningslivet i Timrå (idrottsföreningar, Storöringens fiskeklubb och lokalhistoriska föreningar)
- Förskolor och grundskolor
- PRO Timrå
- Privat näringsliv
- Studiecentrum
- Studieförbund
- Timråbo



- Timrå församling

Det finns lokala samverkansforum som ingår i vårt stärkta arbete med Digidelcenter:

- Arbetsgrupp Näringslivet
  - företagsrådgivare, företagskoordinator och näringslivsutvecklare
- Arbetsmarknadstorget
  - arbetskonsulenter, socialsekreterare, arbetsförmedlare, studie- och yrkesvägledare
- Näringslivskontoret
- Vuxenutbildningen

Därutöver samverkar vi med regionala aktörer som stärker Digidelcenters etablerings- och genomförandefaser ytterligare:

- Forsknings-samarbete med Mittuniversitetet kring boende och integration samt värdeskapande tjänster ur ett medborgarperspektiv
- Integrationsnätverket i Västernorrlands län
- Kommunförbundet Västernorrland för samordning mellan kommuner
- Regionala bibliotekssamarbetet
- Västernorrlands idrottsförbund

Digidelcenter i Timrå kommer att se fram emot att få ta emot externa studiebesök och dela erfarenheter i kunskapsnätverk med andra Digidelcenter.

## **Beskrivning av hur vi ska arbeta för att nå många, ha hög jämställdhet, ökad tillgänglighet och integration samt när och hur uppföljningar planeras**

Detta projekt fokuserar på digital folkbildning. Vi kommer att arbeta för att fånga alla åldrar och kön. Vi kommer att verka för att projektet kan främja integrationen i kommunen. Kanske kan digitala nyanlända hålla information för en grupp pensionärer! Vi kommer i uppföljningsverktyget att mäta antalet kvinnor respektive män, uppgifter om genomförda aktiviteter, antal besökare och jämställdhetsstatistik (kvinnor, män, pojkar, flickor). Vi kommer att vara tillgängliga genom att den digitala handledaren rör sig på olika mötesplatser för olika målgrupper i kommunen.

### **Organisation**

Samtliga faser av etablering, genomförande, utvärdering och implementering kommer att bemannas med styrgrupp från olika verksamhetsområden, samt en arbetsgrupp som består av den digitala coachen och representanter från de olika mötesplatserna i kommunen.



## Mötesplatser

Inom olika förvaltningar i kommunen möter vi invånare utifrån våra respektive uppdrag. Vi vet idag att vi får samma frågor till kommunens reception som på biblioteken och på Medborgarservice. Vi behöver mötas och samverka för att kunna lyfta ytterligare en dimension med uppsökande verksamhet för att nå icke digitala kunder. Här är några platser där vi möter invånare i Timrå kommun:

- Aktivitetshuset Pangea i bostadsområdet Tallnäs med många nyanlända familjer
- Dagcenter
- Huvudbiblioteket och filialbiblioteket med ca 60.000 besökare per år.
- Medborgarservice som erbjuder stöd i myndighetskontakter, ärenden och digitala tjänster.
- På interna praktikplatser i kommunen (Arbetsmarknadsenheten)
- I olika projekt (må bra som mamma, idrott i segregerade områden, våld i nära relation)
- Samhällsorienteringen där nyanlända deltar
- Skolor och förskolor
- Studiecentrum
- Äldreboenden

## Övergripande tidplan med aktiviteter per år

Se bilaga; Övergripande projektplanering Digidelcenter.

### Första året, Implementerings- och genomförandefas

En digital handledare rekryteras för att jobba på Digidelcenter. Den digitala handledaren ska vara kreativ, kunnig på teknik och ha mycket tålamod. Under den första tiden kommer en behovsfångst att göras, kommer samverkansaktörer samlas och aktiviteter beslutas. Konkreta aktiviteter som ska genomföras kommer att komma ut av den regelbundna och kreativa samverkan. Parallellt med samverkan så kommer aktiviteter att startas. Aktiviteterna är föreläsningar, digitala caféer med teman och inbjudna gäster, bokade individuella möten och workshops med olika samverkansaktörer. Kommunen har Instagram. Efter en tid kommer den digitala handledare att marknadsföra mötesplatserna och aktiviteter under en Instagramvecka. Här når vi de digitala medborgarna. Mycket kommunikation och marknadsföring kommer att ske för att nå ut. Här kommer samverkan att vara viktig för att nå invånare genom befintliga kontaktvägar.



## Andra året, Fortsatt genomförande, utvärdering och implementering

Fortsatt genomförande av aktiviteter utifrån behov och i samverkan med aktörer i kommunen. Verktuget Netigate kommer att användas under hela projekttiden för att stämma av med medborgarna hur digitala dom är och kunna följa utvecklingen.

Regelbunden uppföljning och arbetsgruppen kommer under projekttiden att användas för att genom dialogen få inspiration till aktiviteter. Tiden kommer att utvärderas och implementering i ordinarie verksamhet ske.

## Budget med planerad delfinansiering över tid

BUDGET	År 2019	År 2020	Totalt
<b>Lönekostnader</b> (timlön och beräknat antal nedlagda timmar. Ange även lönebikostnad). Digital handledare på heltid, timlön 212 kr * PO-pålägg 39,2 % * 3 950 tim. = 1 165 661 kr Kommunens personella resurser på halvtid, timlön 182 kr * PO-pålägg 39,2 % * 1 975 tim. = 500 354 kr	830 000	830 000	1 660 000
<b>OH-kostnader</b> (max 15 % av totala lönekostnader) Digital handledare = 15 % * 1 165 661 kr = 175 000 kr Personella resurser = 15 % * 500 354 kr = 75 000	125 000	125 000	250 000
<b>Externa tjänster</b> (arvoden till föreläsare, fortbildningsinsatser etc. enligt aktivitetsplan)	80 000	120 000	200 000
<b>Lokalkostnader</b> (kostnader för lokaler i samband med genomförande av aktiviteter)	20 000	30 000	50 000
<b>Teknisk utrustning</b>	100 000	150 000	250 000
<b>Resekostnader</b>	15 000	15 000	30 000
<b>Information/kommunikation</b>	50 000	50 000	100 000
<b>Övriga oförutsedda kostnader</b>	10 000	10 000	20 000
<b>Summa</b>	1 230 000	1 330 000	2 560 000





FINANSIERINGSPLAN	År 2019	År 2020	Totalt
Internetstiftelsen i Sverige Projektmedel	500 000	500 000	1 000 000
Timrå kommun Insatser för personella resurser motsvarande cirka 575 000 kr och medel för fortbildning, lokalkostnader, teknisk utrustning, resor och oförutsedda kostnader motsvarande cirka 985 000 kronor	730 000	830 000	1 560 000
<b>Summa</b>	1 230 000	1 330 000	2 560 000

Utöver redovisad budget och finansieringsplan ingår insatser från samverkansaktörer för gemensamt anordnande av aktiviteter, spridning av resultat, information och kommunikation via deras kanaler m.m. Det kommer att följas upp i verksamheten för projektet, dock inte i den ekonomiska kalkylen.

## Hur verksamheten ska se ut och finansieras efter projektperiodens slut

Innehållet för etableringen och uppbyggnaden av Digidelcenter i Timrå säkerställer en långsiktigt hållbar verksamhet inom ramen för kommunens ordinarie uppdrag och budget.

När målen för projektet är uppfyllda har vi nått kompetensöverföring och ökad digital kompetens hos såväl invånare som medarbetare. En permanent upprättad struktur som tillhandahåller service, samverkan och beprövade insatser medför att fler invånare har ett ökat digitalt mod och kan ta till sig digital information, antingen på egen hand eller genom någon av kommunens mötesplatser. Som en följd av projektet har en förflyttning gjorts till att invånarens ärende kan utföras digitalt. Medarbetarna på mötesplatserna är trygga med att hänvisa till det digitala och har verktyg för att fortsätta möta behov och motivera invånaren.

## Kontaktuppgifter för sökande

Timrå kommun  
Köpmangatan 14  
861 82 Timrå  
Organisationsnummer: 212000-2395  
Bankgiro: 5672-9387



**TIMRÅ KOMMUN**

**Kontaktpersoner:**

Bo Markusson, Kultur- och bibliotekschef

E-post: [bo.markusson@timra.se](mailto:bo.markusson@timra.se)

Telefon: 070-564 29 72

Annelie Ringbro, Enhetschef Integration

E-post: [annelie.ringbro@timra.se](mailto:annelie.ringbro@timra.se)

Telefon: 072-537 17 72

Monica Ljungmark-Åfeldt, Verksamhetsutvecklare Kommunledningskontoret

E-post: [monica.ljungmark-afeldt@timra.se](mailto:monica.ljungmark-afeldt@timra.se)

Telefon: 072-526 13 85