

Anna Bengtsson  
Anna.bengtsson@pensionsmyndigheten.se  
073-252 34 46

## Nyhetsbrev från eSam

Det här nyhetsbrevet vänder sig till eSamverkans-programmets (eSams) medlemsorganisationer. Det distribueras till dig som ingår i något av våra forum eller har anmält att du vill få det. Du får gärna sprida det vidare till andra som du tror är intresserade av frågorna. Det kommer ut månadsvis, eller oftare vid behov.



### Kanslichefens inledning

Diskussionerna runt hantering av molntjänster fortgår och har intensifierats i november. Försäkringskassan har publicerat sin [Vitbok](#) om myndigheters användning av molntjänster. Den har satt fokus på frågan om Sveriges digitala suveränitet och lämpligheten i att myndigheter överlämnar kontrollen över uppgifter i samhällsbärande verksamhet. För eSams del fortgår arbetet i olika spår, bland annat räknar vi med att inom kort kunna publicera en **uppdaterad vägledning** om outsourcing och sekretess, som stöd till medlemmarnas arbete.

I november beslutades **utvecklingsplan för eSam**. Målbilden är att skapa förutsättningar för digitala tjänster via **en ingång** till det offentliga, något som kräver arbete i bred samverkan för en gemensam infrastruktur med t.ex. stöd för identifiering, behörigheter m.m. Styrgruppen har nu också beslutat om ett utskott till utvecklingsforum. Här ingår ett mindre antal aktörer som har mer aktiva roller i eSams gemensamma utvecklingsarbete. Samtidigt har samarbetet runt arbetskraftsinvandring startat på allvar, en spännande utmaning att följa framöver!

God läsning, önskar Sofia Ekelöf

## Utredare utsedd

Regeringen har utsett Annelie Roswall-Ljunggren till utredare för regeringsuppdraget om statlig it-drift. Annelie är Generaldirektör för Statskontoret och kommer att besöka eSams styrgruppsmöte den 10 december.

## Seminarium om molntjänster

Den 25 oktober bjöd eSam´s expertgrupp in till ett välbesökt seminarium kring molntjänster. Agendan lockade 105 deltagare från medlemsorganisationerna och inbjudna föredragshållare till en engagerande dag.

Agendan rymde frågor som hur man som myndighet behöver göra för att följa lagen, en genomgång av vägledningen *Digitalisera rätt* och en praktisk och strukturerad metod för arbetet. Att skriva it-avtal kan vara en utmaning och begreppen sorterades ut för de många olika typerna av utkontraktering. Dagen avslutades med en genomgång och panelutfrågning i ämnena:

- det rättsliga uttalandet, vad hände sedan och vad händer nu?
- Rättsutvecklingen i Europa/GDPR,
- mer än bara OSL och
- frågan om kryptering, fungerar det?

Under pauserna passade många på att mingla och höra sig för hur andra myndigheter tagit sig an utmaningarna. Av återkopplingen att döma, verkar de flesta ha fått med sig mycket matnyttigt att jobba vidare med.

## Månadens principer – Gör digitala tjänster tillgängliga och inkluderande och Använd ett språk som användarna förstår

I det här numret är det Försäkringskassan som beskriver sitt arbete med ramverkets princip nummer 8 - *Gör digitala tjänster tillgängliga och inkluderande* och nummer 11 – *Använd ett språk som användarna förstår*.



Therese Bjurberg, verksamhetsarkitekt och Åsa Holmberg, tillgänglighetsstrateg

På vilket sätt är principerna viktiga för Försäkringskassan?

**Tillgänglighet** är viktigt för minst en femtedel av befolkningen och troligen i ännu högre grad för Försäkringskassans målgrupper. Vi har förmåner som primärt vänder sig till personer med permanent **funktionsnedsättning** och där vet vi att det finns stora behov av tillgänglighet. Men det finns också andra grupper som har behov av att våra digitala tjänster är tillgängliga: Bland våra användare som söker sjukpenning kan det till exempel finnas personer som har en tillfällig funktionsnedsättning. Kanske har man **begränsad rörelseförmåga** efter att ha brutit sin arm. En trött förälder, som kanske inte har sovit ordentligt på länge på grund av ett barn med kolik, kan ha en **situationsberoende kognitiv funktionsnedsättning**. De olika typerna av nedsatt förmåga skiljer sig alltså åt och det gäller att möta många behov.

– Om vi designar för dem som har det svårast blir det bättre för alla, säger **Åsa Holmberg**, tillgänglighetsstrateg i projektet *EU-direktivet om tillgänglighet*. Ibland är särlösningar nödvändiga, men så långt som möjligt behöver de ordinarie lösningarna fungera för alla. Det blir mer inkluderande och ofta billigare och bättre för alla.

Tillgänglighet har också **koppling till språk**. För många i dagens Sverige är språket ett hinder. De som behöver information på sitt modersmål har ofta glömts bort. Samtidigt har en stor och växande andel av befolkningen ett annat modersmål än svenska. Många av våra kunder är nyanlända och har inte en chans att förstå vad vi skriver på webben. Utöver behoven kring flerspråkighet behöver vi använda ett vardat, enkelt och begripligt språk.

– Det handlar ytterst om demokrati; alla ska ha tillgång till och rätt att förstå vad vi skriver och säger, säger Therese Bjurberg, verksamhetsarkitekt och Försäkringskassans representant i eSams sakområdesgrupp för arkitektur.

Hur ligger ni till idag? Vad gör ni idag?

Sedan drygt två år tillbaka har vi arbetat med ett projekt för att möta de nya lagkraven för digital tillgänglighet. Vi **uppdaterar befintliga digitala tjänster** och webbplatser så att de blir mer tillgängliga. Vi arbetar också för att skapa **förutsättningar så att tillgänglighet kan vara med från början när vi utvecklar nytt**. Det innebär bland annat att vi **utbildar stora delar av verksamheten**.

Tillgänglighet sträcker sig över ett brett område, allt från innehåll, struktur, kod och design till upphandling, juridik och rekrytering av rätt kompetens. För att tillgänglighetsarbetet ska fungera behöver vi **arbeta över alla avdelnings- och myndighetsgränser**. Vi samarbetar till exempel tillsammans med Skatteverket och föreningen Begripsam för att lära oss mer om **kognitiv tillgänglighet**. Här föredrar att vi inte prata om diagnoser utan om användare som kan ha svårt med att:

- Fokusera och behålla koncentrationen
- Starta och avsluta saker
- Genomföra komplexa uppgifter
- Hantera ologiska saker
- Läsa, skriva och räkna
- Förstå information

– För de här användarna räcker inte alltid lagkraven till och därför tycker vi att det är viktigt att utforska hur vi kan möta deras behov bättre, säger Åsa Holmberg.

Översätta eller inte

Vad gäller **språk** har vi tjänster för att boka samtal på flertalet språk. Vi har även ett forum där man kan ställa frågor. Några av våra tjänster finns, utöver svenska, även på engelska. Det pågår just nu en översyn kring hur vi på Försäkringskassan ska tillmötesgå behoven kring flerspråkighet. Vi tittar till exempel på olika stöd som finns på marknaden runt automatiserad översättning.

Frågan är dessvärre mer komplex än vad man kanske först tänker sig. Det är inte säkert att lösningen är att översätta all text till alla språk. Det är inte givet att det blir enklare och begripligare bara för att vi översätter. En del i utmaningen är att många av våra förmåner har regelverk som kan vara svåra att förstå även för den som behärskar språket. Den nyanlända kan ha svårt att relatera till förmånen och de begrepp vi använder, även om vi översätter.

All information som vi skriver på webben, har vi som mål att den ska vara lättläst, begriplig och vara anpassad efter målgruppen. Vi presenterar information som man kan ta till sig på olika sätt som till exempel infografik och videoklipp.

Vad gör ni för att komma längre och vad är nästa steg?

– Vi arbetar vidare med att få in tillgänglighetstänket som en naturlig del inom både vår förvaltning och utveckling. En viktig pusselbit inför framtiden är att komma bort från ”dokumenten”. Det är först när vi utgår från information, istället för dokument i våra kundmöten, som vi fullt ut har möjlighet att möta behoven kring tillgänglighet. Där får vi ju draghjälp från många andra principer i ramverket men det är ett omfattande arbete, som förutsätter nära samverkan inom offentlig verksamhet, för att få det bli verklighet, berättar Therese.

<https://www.digg.se/utveckling--innovation/digital-tillganglighet>

## Nytt om namn

I **samordningsgruppen** ersätter Karin Derestam, Seija Backlund från Migrationsverket. Sara Brinkberg SCB, är ny medlem i **sakområdesgrupp kommunikation**

## Aktiviteter i eSam närmaste tiden

- Samordningsgruppen har skypemöte
- Den 3 december deltar delar av kansliet på en eSam-dag arrangerad av CSN
- 10 december styrgruppsmöte hos Riksarkivet
- 17 december expertgrupp säkerhet och expertgrupp juridik

Läs mer på [esamverka.se](https://esamverka.se) och följ oss på LinkedIn: [eSamverkansprogrammet \(eSam\)](#). Nyhetsbrevet publiceras också på [esamverka.se](https://esamverka.se)