

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län 2023



Länsstyrelsen
Värmland

Innehåll

BEVAKNINGSRAPPORT FRÅN LÄNSSTYRELSEN I VÄRMLANDS LÄN 2023	1
Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster	3
Årets bevakningsarbete	4
Betaltjänstsituationen i länet	4
Infrastrukturen för kontanthantering	6
Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet	7
Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser	8
Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling	9

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Värmlands län

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Länsstyrelsen i Värmlands län ger inte längre stöd enligt förordning (2014:139) om statligt stöd till tillhandahållare av grundläggande betaltjänster.

De digitala betaltjänsterna är praktiska och rationella för det stora flertalet men har negativa effekter på de som inte har de tekniska och ekonomiska förutsättningarna att delta i det digitala betalsystemet. I dagsläget går det inte att betala räkningar över disk med personlig service i Värmland om du saknar betalkonto.

Användningen av kontanter fortsätter att minska i länet trots att 9 av 10 värmlänningar i början på året uppgav att de vill bevara kontanterna som ett möjligt sätt att betala.¹ Anledningen tros vara att det stora flertalet vill behålla kontanter i beredskapssyfte, men inget man vill använda i vardagen. Swish har i mångt och mycket ersatt användningen av kontanter och underlättat för föreningsverksamheten. Det är främst äldre äldre² och individer med funktionsnedsättningar som fortsatt använder kontanter i hög grad, för dem är det fortsatt viktigt att den möjligheten finns.

Mindre förändringar har skett i den fysiska infrastrukturen för betaltjänster från föregående år. Fem kommuner i länet saknar fortsatt bankkontor.

En kartläggning och konferens med fokus på digital delaktighet har genomförts under året i samverkan med Region Värmland, vilket varit viktigt för det fortsatta arbetet med informations- och

¹ En webbaserad undersökning besvarat av 3 250 människor som genomfördes av Kantar Sifo på uppdrag av Bankomat AB. Undersökningen genomfördes mellan den 24 mars – 6 april 2023.

² Äldre äldre avser personer över 80 år

utvecklingsinsatser inom digitala betaltjänster. Kartläggningen finns sammanställd i en slutrapport och seminariedelen av konferensen finns inspelad och kommer att finnas tillgänglig på Länsstyrelsen Värmlands hemsida.³

Länsstyrelsen Värmland bedömer att tillgängligheten till betaltjänster i länet inte är tillfredställande för alla och behovet av stöd- och utvecklingsinsatser kvarstår.

Årets bevakningsarbete

Årets bevakningsarbete har genomförts genom omvärldsanalys och i dialog med olika aktörer löpande under året och i samband med olika riktade informationsinsatser. Två enkätundersökningar har genomförts, en större enkätundersökning riktad mot kommunala tjänstemän och civilsamhällets aktörer med fokus på digital delaktighet och en enkät med fokus på betaltjänster.

Pipos Serviceanalys har använts för att analysera tillgången till och förändringar i den fysiska infrastrukturen av betaltjänster i länet.

Betaltjänstsituationen i länet

De flesta av länets medborgare lever i hög grad kontantfritt, har tillgång till, och använder de digitala tjänsterna då de underlättar vardagen.

Gapet mellan den stora allmänheten och de som står utanför dessa tjänster kommer sannolikt att öka än mer i takt med utvecklingen inom betaltjänster. För de individer som saknar betalkonto och som är fast i kontantekonomin så krymper tillgången till varor och tjänster med allt fler kontantlösa butiker och andra inrättningar samt en kollektivtrafik som inte längre tar emot kontanter.

Pandemin innebar ett "tekniksprång" för många äldre då de varit tvungna att sköta sina bankärenden digitalt, men graden av digital delaktighet varierar. Vissa delar av det digitala kan man använda, men inte alltid i den utsträckning man vill då man upplever att vissa tjänster för krångliga. Behovet av nära och tillgängligt stöd för att hantera en digital vardag är stort. Därför är det arbete som digitala coacher, kopplat till vård och omsorg eller lokala bibliotek, som finns i några av länets kommuner viktigt.

Personer som i sin yrkesroll möter och stödjer användare får ofta bankrelaterade frågor då man inte fått den hjälp man önskat av den egna

³ Rapporten finns läsa på Länsstyrelsen Värmlands webbplats under publikationer.

banken. Att vägleda och hjälpa till i bankärenden kan vara en svår balansgång då det handlar om personuppgifter. De personer som i sin yrkesroll guidar och vägleder andra i det digitala uppger att man också är i behov av kunskap och stöd.

Citat från e-enkät:

”Okunskap från ledning och politiskt håll om omfattningen av det digitala utanförskapet.”

Det har skett en ökning av individer som har svårt med att aktivera BankID på grund av de nya reglerna och kraven på hårdvara. Många äldre har mobiler som inte stödjer denna teknik, det vill säga NFC-läsare⁴ eller så saknar man de giltiga id-handlingar som krävs, nationellt id-kort eller pass för aktivering. Ett ”tappat körkort” kan få långtgående konsekvenser och i sämsta fall sluta med ett ärende hos kronofogden.

Citat från e-enkät:

”Det som ställer till problem idag är hanteringen av mobilt BankID och betaltjänster. Här behövs en hel del personlig coachning idag och det kommer det behövas även i framtiden. Bankernas klumpiga system när det gäller att skaffa och i vissa fall förnya mobilt BankID ställer till det och det kommer inte att bli lättare...”

Det är inte alltid det är de individuella färdigheterna som är ett hinder utan även utformningen av tjänsten i sig. Aktörer som utvecklar digitala betaltjänster behöver ha ett större fokus på att utforma tjänsterna så att de kan användas av så många som möjligt oavsett funktionsförmåga så att tjänsterna kan användas med de kunskaper som man redan har. En högre grad av digital tillgänglighet skulle gynna alla användare och skapa kundnytta.

Citat från e-enkät:

”Förutom kompetenshöjande åtgärder i alla åldersgrupper så behöver man även att sänka tröskeln för att vara delaktig i ett digitalt samhälle. Säkerställa att de digitala tjänster som erbjuds har intuitivt användargränssnitt.”

Funktionshindrade är en heterogen grupp med väldigt olika förutsättningar och funktionsförmågan varierar och beror på funktionsnedsättning. Ekonomi, teknik, begripligt språk, avsaknad av e-legitimation och dåligt utformade tjänster utgör trösklar för individer

⁴ NFC står för near- field- communication, eller närfältskommunikation som låter två enheter kommunicera med varandra om de fysiskt rör varandra.

med funktionsnedsättningar för att använda digitala tjänster i högre utsträckning.

Citat från e-enkät:

”Grafiken inte anpassad för tjocka, darriga fingrar och dålig syn (minitext).”

För vissa med funktionsnedsättning kan de digitala verktygen vara ett hjälpmedel som underlättar vardagen. Individuella lösningar och individanpassade utbildning efterfrågas.

Möjligheten att låna eller att få sin äldre teknik ersatt med exempelvis smartphone, paddor och fler öppna nätverk är förslag som inkommit vid enkätundersökningen för få fler att upptäcka och nyttja de digitala tjänsterna.

Avsaknaden av ett nordiskt regelverk för betalningar är ett problem för många gränsarbetare. Arbetar man i ett land men bor i annat behöver man tillgång till ett lönekonto i arbetslandet. Trots gällande Betalkontodirektiv⁵ så nekas man ibland tillgång till sådant konto då man saknar personnummer och nationell id-handling i arbetslandet enligt Grensetjänsten⁶. Kreditvärdigheten i det land man bor i kan också bli ett problem vid både små och stora inköp, då arbetsinkomst saknas i bostadslandet.

Infrastrukturen för kontanthantering

Fortsatt finns en oro kring att ytterligare bankomater ska nedmonteras på vissa orter och att möjligheten att betala med kontanter i butiker ska försvinna helt. En ny bankomat har tillkommit i Edane tack vare det lagkrav som bankerna har på sig att erbjuda kontanthantering inom rimliga avstånd, vilket var positivt för orten.

Den bankomat som fanns på länets största sjukhus togs bort tidigare under året, vilket kom att uppröra många. Bankomaten servade både ineliggande patienter och besökare från alla delar av länet. Ur ett krisberedskapsperspektiv så bör det finnas en bankomat på varje regionalt länssjukhus.

Citat från e-enkät:

”De tar bort bankomater för att tvinga folk att sluta använda kontanter.”

Under året har det skett mindre förändringar i den fysiska

⁵ Betalkontodirektiver infördes i svensk lag 2017

⁶ Gränsregional informationstjänst i Morokulien

infrastrukturen för betaltjänster.

Möjligheten till kontantuttag finns i alla kommuner. År 2022 fanns 112 serviceplatser för kontantuttag, 6 serviceplatser har förvunnit under året. Av de 106 serviceplatserna är 58 uttagsautomater. Uttag kan göras via bankkassa på 11 platser om kund i bank.

De 32 serviceplaster för dagskasseinsättning som fanns under 2022 har nu ökat till 37. Fler insättningsautomater har tillkommit och ersatt tidigare serviceboxar.⁷ Forshaga och Hammarö saknar fortsatt möjlighet till dagskasseinsättning.

Betalningsförmedling med både kontanter och kort/konto är fortfarande möjligt på de tio sparbankskontoren för kunder i banken.

Räkningsbetalning med kort är möjligt på ytterligare 15 bankkontor om kund i banken, mot avgift om bankgiro eller plusgiro.

Filipstad, Forshaga, Grums, Hammarö och Munkfors kommun saknar fortsatt ett bankkontor i kommunen. För boende i dessa kommuner och för boende på landsbygd i övriga delar i länet så kan man behöva resa långa avstånd för att utföra enkla betaltjänster, vilket påverkar både miljö och plånbok negativt

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Det finns en pågående utbyggnad av fiber i Värmland, framför allt i landsbygderna. Utbyggnaden planar dock ut och tillväxten är några få procentenheter årligen. För länet som helhet har vi i stort sett klarat målet om 1 Gbit/s i absolut närhet till 98 procent.⁸ 85 procent av hushållen har tillgång till 100 Mbit/s.⁹ Troligen nås målet till följd av nya anslutningar och en övergång från koppar till fiber. Utmaningen är att utjämna de stora skillnaderna mellan kommunerna.

Värmland ligger fortsatt dåligt till i högre hastigheter och sent vad gäller utbyggnaden av 5G. Fortfarande påtagliga skillnader mellan kommunerna. Endast 4 av länets 68 tätorter har tillgång till 5G (Kristinehamn, Arvika, Karlstad och Storfors). Mobiltäckningen är

⁷ På de 6 av de 10 sparbankskontoren är det möjligt att göra kontantinsättningar både i bankkassa och servicebox.

⁸ Absolut närhet (homes passed eller HP) betyder att ett hushåll eller ett arbetsställe kan anslutas till ett bredbandsnät inom rimlig tid och till en skälig anslutningsavgift

⁹ Delmål 2025 är 90 procent.

fortfarande god vid lägre hastigheter.¹⁰

Under året har Länsstyrelsen haft möjlighet att bredda fokus i arbetet med betaltjänster och genomförde ett arbete med fokus på digital delaktighet. En enkätundersökning genomfördes under våren med syftet att få en överblick över vilka insatser som genomförs i länet för att öka den digital delaktigheten, av vilken aktör som gör vad för vilken målgrupp.

Kartläggningen visar att det finns en stor bredd bland utförande aktörer och att det är fler som känner ansvar och också tar ansvar i frågan.

Kartläggningen visade på både hinder och möjligheter för att uppnå digital delaktighet. Många aktörer uppger att det finns ett behov av samverkan och samordning. Resultatet av kartläggningen finns sammanställt i en slutrapport.¹¹ En konferens med workshops kopplat till kartläggningen genomfördes i september.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

Likt tidigare år så har Länsstyrelsen fortsatt med utbildningsinsatser inom digitala betaltjänster i samverkan med olika aktörer. Störst efterfrågan på utbildning finns bland grupper med annat modersmål än svenska, främst arabiska, kurdiska och somaliska. Tio utbildningar i fyra kommuner, uppdelade på 2–3 tillfällen har genomförts under våren, ytterligare femton utbildningar finns inplanerade för hösten runt om i länet. Innehållet i utbildningarna har kommit att utökats något med information kring ”säkerhet på nätet” då många känner en oro för alla de bedrägerier som förekommer.

I de skriftliga utvärderingarna och uppföljande telefonintervjuer som tas efter utbildningen är responsen överlag positiv och att man önskar en fortsättning av utbildningen inom ex. andra samhällstjänster eller ren internetkunskap.

Under våren genomfördes utbildning kring e-handel och säkerhet på

¹⁰ Uppföljning av handlingsplan för digital infrastruktur 2023, Region Värmland.

¹¹ Rapporten finns läsa på Länsstyrelsen Värmlands webbplats under publikationer.

nätet med Nordsjöprojektet CORA¹² och DigidelCenter i Torsby.

Samarbetet som pågått under ett antal år avslutades i juni och projektet har genomfört olika informationsinsatser och utbildningar i betaltjänster under tre års tid.

I september genomförde Länsstyrelsen Värmland och Region Värmland en gemensam konferens med workshops på temat "Social hållbarhet – digital delaktighet". Målgrupp för dagen var personer som i sin yrkesroll på vägleder och guidar i det digitala och eller utbildar personer som befinner sig i digitalt utanförskap och personer som i sin yrkesroll på olika sätt designar, krävställer eller utvecklar samhällskritiska digitala tjänster.

Under året har antalet sammankomster inom regionala serviceprogrammet varit begränsat. Länsstyrelsen har även genomfört riktade informationsinsatser mot specifika målgrupper och deltagit på Seniormässan.

Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

Det finns en risk att de banker som idag tillhandahåller kontant betalningsförmedling kommer att sluta med det. Kontanthanteringen har redan nått "lägsta nivå" för uttag och insättning som upprätthålls av lagstiftning.¹³

Det kommer alltid finnas individer som inte deltar i det digitala betalsystemet men likväl har fortsatt behov av att göra betalningar. Marknaden själv löser inte de negativa konsekvenserna för denna grupp, därför kommer det fortsatt finnas stora behov av nära och tillgängliga stöd som kan vägleda i de digitala tjänsterna. Länsstyrelsens uppdrag behöver breddas till att främja den digitala delaktigheten i länet och anpassas till dagens betaltjänstmarknad. Behovet av regionala stöd- och utvecklingsinsatser kvarstår.

Bevakningsarbetet och rapporteringen har utförts av Anneli Alsterlind.

12 CORA, COnnecting Remote Areas with digital infrastructure and services. Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsats.

13 Lag (2010:751) om betaltjänster



**Länsstyrelsen
Värmland**

lansstyrelsen.se/varmland