



# Att åldras i ett digitaliserat samhälle

– Fokusgrupper med äldre personer om  
mötet med digital teknik i vardagslivet

*FoU-rapport nr 41/2024  
Christofer Lindgren  
Sara Sundell Ahrén*

*FoU Nordost är en forsknings- och utvecklingsenhet för de nordostliga Stockholmskommunerna Danderyd, Lidingö, Norrtälje, Täby, Vaxholm och Österåker.*

*FoU Nordost ska genom praktisknära forsknings-och utvecklingsinsatser utgöra en resurs för utveckling och utvärdering inom socialtjänst samt närliggande hälso- och sjukvård för äldre. Region Stockholm är medfinansierare av den verksamhet som rör inriktningen mot äldre.*

**[www.founordost.se](http://www.founordost.se)**

Att åldras i ett digitaliserat samhälle. Fokusgrupper med äldre personer om mötet med digital teknik i vardagslivet.

© FoU Nordost 2024

FoU-rapport 41/2024

ISBN 978-91-985973-7-0

# Innehåll

<b>1. INLEDNING</b> .....	<b>4</b>
Om uppdraget.....	5
Syfte och frågeställningar .....	5
Metod .....	6
Avgränsningar.....	7
Dispositionen i de kommande kapitlen.....	8
Några begrepp .....	8
<b>2. OM DIGITAL OJÄMLIKHET OCH ÅLD RAND E</b> .....	<b>10</b>
Generellt om kunskapsläget.....	11
Vad är det för sorts ojämlikhet vi talar om? .....	13
Att se teknikanvändningen i sitt sammanhang .....	14
Samtalsmodellen i fokusgrupperna .....	15
Om analysen av materialet.....	17
<b>3. ATT ÅLD RAS I ETT DIGITALISERAT SAMHÄLLE</b> .....	<b>19</b>
Om deltagarna i fokusgrupperna.....	20
Om livet i det digitaliserade samhället.....	22
Att använda digitala lösningar i vardagslivet – en behovsanalys .....	30
Motivation, inställning och känslor inför den digitala tekniken .....	31
Kompetens, färdigheter och förmågor att använda tekniken.....	35
Möjligheter, tillgång till utrustning, stöd och andra resurser .....	39
<b>4. SLUTSATSER OCH DISKUSSION</b> .....	<b>44</b>
Att tänka på vid stödinsatser .....	46
<b>REFERENSER</b> .....	<b>50</b>
<b>BILAGA</b> .....	<b>54</b>

# 1. Inledning

*”Jag har en kusin som är 90. Jag tycker det är för jävligt hur samhället hanterar [henne]. Alla hennes rutiner är omkullkastade nu. Hon är mentalt klar men förvirrad i samhället idag. Så det blir att hon krymper och krymper.”<sup>1</sup>*

Citatet ovan kommer från en av de fokusgrupper vi har hållit med äldre personer om deras upplevelser av att åldras i ett digitaliserat samhälle. Om man inte alls behärskar den nya tekniken kan det kännas som att många samhällsfärer håller på att stängas för en. saker man varit van vid att göra, som att gå till banken eller att köpa biljett på bussen, låter sig inte göras på samma sätt som förut. Att boka en biobiljett eller göra en skadeanmälan till sitt försäkringsbolag är inte heller självklart. ”Man blir väldigt utanför” konstaterar en deltagare. ”Det är så mycket man går miste om tack vare att man inte kan” menar en annan. ”Jag klarar mig men det är svårt” säger en tredje.

Berättelserna om livet med digitaliseringen är många och skiftande bland äldre personer. För många andra är de digitala lösningarna tvärtom något som underlättar livet på olika sätt. Nu kan man handla mat hem till dörren om man är skröplig, och det har blivit lättare att hålla kontakt med familj och vänner i andra länder. Man kan förnya sina recept med ett klick och slipper passa TV-tider om man vill se på nyheter. Digitaliseringens nyttor är kort sagt ojämnt fördelade mellan människor. Men vad exemplen ovan visar är också att de digitala inslagen numera är en del av människors vardagsliv på många områden vare sig man vill eller inte. Oavsett hur man ser på saken finns det ofta något digitalt element i de aktiviteter man ägnar sig åt, eller skulle vilja ägna sig åt.

Målet för den här rapporten har varit att ta reda på mer om äldre personers upplevelser av att leva med alla dessa digitala lösningar. Att äldre personer som grupp har en ökad risk att befinna sig i ett digitalt utanförskap är väl känt från tidigare studier.<sup>2</sup> Men det

---

1. Samtliga citat i detta kapitel kommer från olika deltagare i våra fokusgrupper.

2. Se t.ex. Alexopolou (2022), Iacobaeus m.fl. (2019), Olsson & Viscovi (2022).

säger ganska lite om den kvalitativa sidan av mötet med digitala normer och digitala verktyg på olika livsområden. Vilken roll spelar de digitala lösningarna för möjligheten att leva sitt liv som man vill? När är det svårt och när är det lätt, vad känns tryggt och vad känns osäkert? Vi vill med denna rapport bidra med fler nyanser i bilden av äldre personers behov, utmaningar och erfarenheter av livet i ett digitaliserat samhälle.

## OM UPPDRAGET

Digitalisering är ett av FoU Nordosts fokusområden, och inom detta område för vi en löpande dialog med våra ägarorganisationer<sup>3</sup> om gemensamma utvecklingsbehov av olika slag. På senare år har många socialtjänster uppmärksammat problematiken med att den snabba digitaliseringen av samhället kan försvåra för vissa brukargrupper delaktighet i samhällslivet.<sup>4</sup> Olika typer av stödinsatser har vuxit fram i snabb takt, men kunskapsläget om dessa insatser och hur de bör utformas för att svara mot brukarnas behov är alltså ganska svagt.<sup>5</sup> Så även när det gäller stödet för att stärka äldre personers delaktighet i det digitaliserade samhället.

Som ett första steg i arbetet med dessa frågor genomförde FoU Nordost under 2023 därför en kunskapsöversikt om äldres behov och utmaningar i mötet med det digitaliserade samhället. Som nästa steg fick vi uppdraget att även genomföra fokusgruppintervjuer med äldre personer i nordostkommunerna, i syfte att ta fram ett mer lokalt kunskapsunderlag på området. I fokus för intervjuerna stod frågan om vilka erfarenheter äldre personer själva har av mötet med digital teknik på olika livsområden, vad som underlättar och vad som hindrar, och vilken typ av stöd de efterfrågar för att kunna utveckla eller vidmakthålla sin digitala delaktighet. Ett sådant underlag bedömdes vara till nytta för kommunernas fortsatta strategier och beslut om insatser på området.

## SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

I denna rapport redovisas resultaten från fokusgruppsintervjuerna. Syftet med projektet som helhet var att samla in äldre personers synsätt på hinder, utmaningar och möjligheter i det digitaliserade samhället, för att på så vis ge ett kunskapsunderlag för socialtjänstens arbete med att utveckla sina arbetssätt och insatser för äldregruppens digitala delaktighet.

Vår ansats i arbetet med dessa fokusgrupper har varit förhållandevis öppen och explorativ. Det viktiga har varit att fånga in en bredd av erfarenheter och upplevelser

---

3. FoU Nordost ägs av kommunerna Danderyd, Täby, Lidingö, Vaxholm, Österåker och Norrtälje, samt av Region Stockholm. Se [www.founordost.se](http://www.founordost.se).

4. Enligt Socialstyrelsens senaste e-hälsoenkät erbjuder åtta av tio kommuner någon sorts stöd till enskilda för att minska digitalt utanförskap. Socialstyrelsen (2024).

5. Se Scaramuzzino & Hjärpe (2021) för en översikt av forskning om digitalisering och socialtjänst.

bland äldre personer, för att på så vis kunna fundera över vilka slags behov som finns i gruppen och hur man kan förstå dem. Till vår hjälp i arbetet satte vi därför upp en ganska öppen huvudfrågeställning och några underfrågor:

### **Frågeställningar**

Vilka erfarenheter har äldre personer av att leva och åldras i ett samhälle där digital teknik och olika digitala lösningar finns inom många delar av ens vardagsliv?

- När underlättar tekniken livet? I vilka situationer upplevs den fungera bra och smidigt?
- När försvårar tekniken livet? Vad är krångligt, och varför är det krångligt?
- När känns det tryggt att använda digital teknik, och när känns det otryggt?
- Hur gör man när det inte fungerar eller känns otryggt?
- Vilka slags stöd för sin digitala användning har man tillgång till? Hur ser erfarenheterna ut av att få och ta hjälp i digitala frågor?

Tillsammans är dessa frågor tänkta att sprida ljus över vilken roll de digitala lösningarna spelar i äldre personers liv, men också över vilka faktorer som kan ligga bakom användning och icke-användning av digital teknik för olika individer i olika situationer. Mer om hur vi har arbetat med att analysera materialet från fokusgrupperna följer i kapitel 2 i rapporten.

## **METOD**

Som framgick ovan använde vi oss av kvalitativa fokusgruppsintervjuer med äldre personer för att samla in det empiriska materialet till den här studien. Sammanlagt genomfördes fjorton sådana fokusgrupper med 104 deltagare i kommunerna Danderyd, Lidingö, Täby, Vaxholm och Österåker under perioden september 2023 till mars 2024.<sup>6</sup> Samtalen varade omkring en och en halv timme, och grupperna omfattade i regel mellan fem och tio personer vardera. Samtalsmodellen som vi utgick från under intervjuerna kommer att presenteras mer i detalj i nästa kapitel.

Rekryteringen av deltagarna till fokusgrupperna skedde oftast genom att vi åkte ut till olika träffpunkter och seniormötesplatser i de berörda kommunerna för att informera om projektet. I varje kommun hade FoU Nordost också en eller ett par kontaktpersoner för projektet, som hjälpte till med att sprida inbjudan till berörda målgrupper. I ett par kommuner skickades inbjudningar även ut via e-post till lokala pensionsorganisationer och SeniorNet, som är en ideell förening som ger stöd till äldre personer i digitala frågor.<sup>7</sup>

---

6. Mellan två och fyra fokusgrupper genomfördes per kommun.

7. Se [www.seniornet.se](http://www.seniornet.se).

Att vi arbetade med en rekryteringsmodell som bygger på självselektering och information på träffpunkter har sina nackdelar. Personer som inte brukar eller kan ta sig till träffpunkter riskerar att bli underrepresenterade i materialet, och detsamma gäller för de som inte är intresserade av att diskutera frågor om digital teknik.<sup>8</sup> Vi försökte i möjligaste mån kompensera för detta på flera sätt. Dels varierades platserna för grupperna så att träffpunkter med sinsemellan lite olika typer av publik ingick i urvalet.<sup>9</sup> Därtill var vi noga med att förklara att samtalen riktade sig till alla, oavsett förkunskaper om digital teknik, och att fokus låg på att samla in upplevelser av teknik snarare än att mäta kunskaper eller att utbilda i användandet av digitala tjänster.

Vår bedömning är att rekryteringsstrategin i slutändan fungerade bra. Intresset för att delta i fokusgrupperna var stort, och vi lyckades få med en bredd av äldre personer med olika åldrar och förutsättningar att använda digitala verktyg i materialet. Det var tydligt att många seniorer såg ämnet som viktigt att samtala om. I samband med genomförandet av intervjuerna bad vi också deltagarna att fylla i en enkät för att samla in bakgrundsdata om vilka de var. En översikt över sammansättningen av de personer som har medverkat i studien återfinns i kapitel tre.<sup>10</sup>

## AVGRÄNSNINGAR

Att analysen i rapporten är kvalitativt orienterad minskar i viss mån problematiken med skevheter i urvalet av deltagare, eftersom målet här inte i första hand är att komma fram till hur stor andel av äldregruppen som tycker på det ena eller andra viset. Snarare är det innehållet i upplevelserna och erfarenheterna som sådana som står i centrum för analysen. Men med det sagt har vi ändå gjort några avgränsningar med avseende på vilka personer som ingår i studien. En sådan är rent geografisk och följer av uppdraget, på så vis att alla deltagare i rapporten är hemmahörande i någondera av nordostkommunerna i Stockholms län.

Den viktigaste avgränsningen handlar dock om boendeform. Den huvudsakliga målgruppen för studien består av äldre personer (65+) som bor i det som brukar kallas "ordinärt boende" inklusive s.k. trygghetsboende. På vardaglig svenska handlar det om äldre personer som bor kvar "hemma" med eller utan hjälp av hemtjänst eller andra biståndsbedömda insatser. Denna avgränsning gjordes eftersom äldre personer som bor i andra boendeformer (såsom särskilda boenden eller LSS-boenden) ofta kan antas ha mer specifika typer av behov av stöd som varierar med förekommande

---

8. Sannolikt har formerna för rekryteringen i detta fall medfört att skörare äldre personer, som inte har möjlighet att ta sig till träffpunkter, inte har nåtts av vår inbjudan i samma grad som andra seniorer.

9. Våra kontaktpersoner i kommunerna bistod med kunskap här. Vissa träffpunkter hade en lite yngre och piggare publik, andra hade besökare som var äldre. För att öka chansen att få med en bredd av upplevelser höll vi också ett par grupper i skärgård och på landsbygd, samt en med en finskspråkig pensionärsförening.

10. Svarsfrekvensen på den frivilliga enkäten var hög, vi fick in 100 enkätsvar av 104 möjliga.

funktionsnedsättningar. Därtill skiljer sig kommunens verksamhetsmässiga förutsättningar för att ge stöd åt mellan personer i ordinärt boende och andra boendeformer.

## DISPOSITIONEN I DE KOMMANDE KAPITLEN

Upplägget av rapporten är som följer. I *kapitel två* presenteras först tidigare forskning om digital delaktighet och digital ojämlikhet bland äldre personer. Därefter följer en diskussion om den samtalsmodell vi har använt i fokusgrupperna och hur materialet har analyserats. I *kapitel tre* riktas fokus mot resultaten från fokusgruppsintervjuerna. I detta kapitel återfinns också deskriptiv statistik om de deltagare som medverkat i studien. I rapportens avslutande *kapitel fyra* presenteras slutsatserna av studien, tillsammans med en sammanfattande diskussion och ett antal punkter som vi menar är bra att tänka på vid utformande av stödinsatser för äldre personer i digitala frågor.

## NÅGRA BEGREPP

Som stöd inför den fortsatta läsningen ska vi ta avstamp i några av de begrepp och termer som används i rapporten:

**Digitalt utanförskap** ses ofta som en fråga om att inte ha tillgång till eller kunna använda sig av internet.<sup>11</sup> Med ett aningen bredare synsätt handlar det dock inte bara om icke-användning av digital teknik utan också om svårigheter i att använda den och att ha behov av hjälp i sin användning.<sup>12</sup> Begreppet är dock situationsbundet och komplext, och diskuteras i nästa kapitel.<sup>13</sup>

**Digital kompetens** betyder i korthet att man kan använda digitala tjänster och har förmåga att följa med i den digitala utvecklingen.<sup>14</sup>

**Digitala verktyg** är ett samlingsnamn på teknik som används som hjälpmedel i olika situationer. Begreppet har flera sidor. Ibland avses hårdvaran, det vill säga själva utrustningen som används (t.ex. en dator eller surfplatta). Ibland används det för att hänvisa till mjukvaran, det vill säga de program och appar som används för vissa ändamål.<sup>15</sup>

**Delaktighet** handlar om individens möjligheter att delta och göra sin röst hörd i situationer och processer som är viktiga för henne. Begreppet har både en objektiv

---

11. Se t.ex. Johansson, Viberg & Högstedt (2021), Ottosson (2021).

12. Se t.ex. Lindén & Damnjanovic (2021).

13. Se vidare Jacobaeus m.fl. (2019).

14. För en längre diskussion, se Lindén & Damnjanovic (2021), Näringsdepartementet (2017).

15. Se tex. Strömberg (2014).



sida som rör närvaron i situationen och en subjektiv sida som handlar om att känna sig involverad i det som sker.<sup>16</sup>

**Digital vardagsteknik** är en term vi använder om tekniska föremål och tjänster som förekommer i människors vardag, och som bygger på digital teknik. Såväl teknik som finns i det offentliga rummet (exempelvis tryckskärmar) som sådan man förfogar över själv (såsom ens telefon) ingår i begreppet.

**Äldre personer** betyder i denna rapport personer som är 65 år och äldre. Det finns som bekant betydande skillnader mellan olika grupper av äldre personer, exempelvis när det gäller boende, hälsa, inkomster och inte minst digital användning.

---

16. Se Carpentier (2011), Imms m.fl. (2015), Maxwell m.fl. (2012).

## 2. Om digital ojämlikhet och åldrande

*”I nästan varje studie, mellan kontexter och över tid, finns det ett klart mönster som visar att äldre personer ofta är digitalt exkluderade”<sup>17</sup>*

Vi ska i detta kapitel titta närmare på delar av den tidigare forskningen om äldre personers delaktighet och utmaningar i ett alltmer digitaliserat samhälle. Som framgår av citatet här ovanför har mycket av denna forskning intresserat sig för de grupper som står vid sidan av detta digitaliserade samhälle, och som av olika skäl inte kan eller vill använda sig av digitala lösningar och plattformar på samma vis som andra. Frågan om digitalt utanförskap har med andra ord haft en framträdande plats i litteraturen om äldre personers relation till digital teknik under de senaste decennierna.

Av det skälet kan det också vara bra att börja med att påminna om att det finns drygt 2,1 miljoner personer i Sverige som är över 65 år, och att skillnaderna inom gruppen är mycket stora.<sup>18</sup> Vissa äldre personer använder internet och digitala tjänster ofta och mycket, medan andra knappt gör det alls.<sup>19</sup> Frågan om digitaliseringens roll för jämlikheten i människors livsvillkor har dessutom diskuterats på olika sätt i olika tider. För bara ett par årtionden sedan var det fortfarande vanligt att se den nya tekniken som en kraft som på ett naturligt sätt skulle minska skillnaderna i samhället.<sup>20</sup> Genom att öka åtkomsten till information och andra resurser skulle människors förutsättningar bli mer likvärdiga.

Numera finns det gott om studier som visar att så inte riktigt har blivit fallet. Digitaliseringen av samhällslivet må ha gynnat många grupper, men vissa har fått fler fördelar än andra och i vissa avseenden har den bidragit till att förstärka redan

---

17. Alexopolou (2022), vår översättning från engelska.

18. SCB (2024).

19. Se t.ex. Internetstiftelsen (2024), Internetstiftelsen (2023), Olsson & Viscovi (2022).

20. Klain (2015).

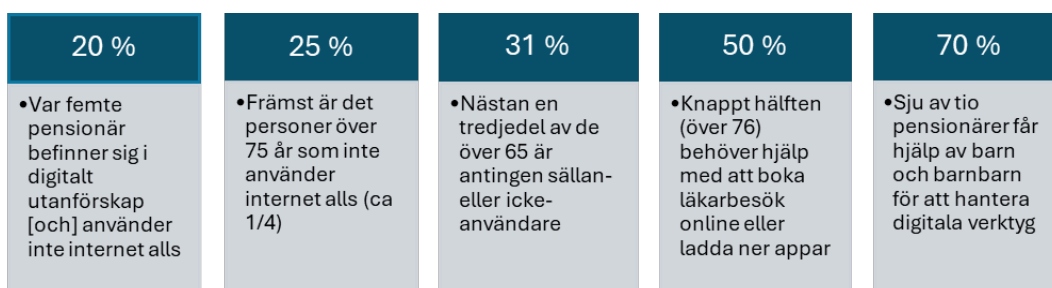
existerande skillnader i samhället.<sup>21</sup> För en del har den inneburit en förbättrad tillgång till samhället och för andra har trösklarna för delaktighet blivit högre. Men för många människor ligger sanningen förmodligen någonstans däremellan. De digitala lösningarna underlättar livet ibland och försvårar det ibland, jämnar ut förutsättningarna i vissa avseenden och minskar likvärdigheten i andra.

## GENERELLT OM KUNSKAPSLÄGET

Som vi ska komma till strax har förståelsen av vad det är för sorts ojämlikhet vi syftar på när vi talar om "digital delaktighet" och "digitalt utanförskap" nyanserats en del under senare decennier. Innan vi tar oss an den diskussionen ska vi först återge några hållpunkter från forskningen om äldre personers digitala utmaningar, som de flesta är ganska ense om.

### **Äldre personer har större risk att hamna i digitalt utanförskap än yngre**

Generellt sett har äldre personer en större risk att befinna sig i ett digitalt utanförskap än yngre personer, och risken ökar ju äldre man är. Det finns de i alla ålderskategorier som lever i någon sorts sådant utanförskap, men om man ser till de som inte använder internet alls är nästan alla över 65 år.<sup>22</sup> Variationen inom gruppen är visserligen stor, men även här finns skillnader utifrån ålder. Exempelvis har de som är över 80 år sämre tillgång till digital utrustning och betydligt fler icke-användare än de som är mellan 65 och 70.<sup>23</sup> Sammantaget handlar det om knappt en femtedel av de över 65 som bedöms vara mer eller mindre frånkopplade från digitala plattformar och tjänster, och många fler än så som emellanåt behöver ta hjälp för att klara sin användning.<sup>24</sup> I figuren nedan har vi samlat några exempel på statistik om äldregruppens digitala utmaningar:



Olsson et. al. (2022) Internetstiftelsen (2020), Internetstiftelsen (2024) Internetstiftelsen (2020) Internetstiftelsen (2020)  
Olsson et. al. (2022)

21. Se Iacobaeus et al (2019), Helsper & Reisdorf (2017), Alexopolou (2022).

22. Runt en tiondel av Sveriges befolkning använder inte internet varje dag, men av de som inte använder internet alls är i princip alla över 65 år. Enligt Internetstiftelsen (2024) rör det sig om 18 % av 65-plussarna.

23. Olsson & Viscovi (2022).

24. Det handlar med andra ord om drygt 400.000 personer över 65. Se Olsson & Viscovi (2022).

### ***Digitala svårigheter överlappar ofta med annan utsatthet***

Digitaliseringen av samhällslivet har på vissa sätt även bidragit till att göra redan utsatta grupper än mer utsatta.<sup>25</sup> Som Helsper & Reisdorf påpekar är de äldre personer som inte använder digital teknik ofta koncentrerade till redan sårbara grupper.<sup>26</sup> Samma mönster märks även i andra svenska undersökningar. Genomsnittligt sett har personer som inte använder digitala lösningar lägre inkomst, kortare utbildningsbakgrund och är mer socialt isolerade än de som gör det.<sup>27</sup> När det gäller äldre personer konstaterar Olsson & Viscovi att "ofta-användarna" i regel utmärks av att de är: "Vid god hälsa och jämförelsevis unga: de flesta är i 70-års åldern. De har det gott ställt, tycker om att resa och har ett aktivt socialt liv"<sup>28</sup>. Ser man istället till de s.k. frånkopplade äldre personerna handlar det om en mer resurssvag, och statistiskt även äldre grupp:

*"Det finns ett klart mönster: det är de jämförelsevis resurssvaga 'äldre äldre', med lägre inkomster, med kortare utbildningsbakgrund än genomsnittet, och därtill i högre grad lever ensamma och inte är med i föreningar som löper störst risk att hamna i utanförskap"<sup>29</sup>*

### ***Skillnaderna lär inte försvinna med tiden***

En sista hållpunkt som bör lyftas fram är att många forskare har vänt sig mot idén om att dessa skillnader kommer att avta med tiden, i takt med att nya och mer digitala generationer blir äldre.<sup>30</sup> Sannolikt kommer istället nya former av digital ojämlikhet fortsätta uppstå och vissa ålderseffekter bestå.<sup>31</sup> Skälen härtill är flera. Dels är teknikutvecklingen pågående och nya digitala lösningar kommer att komma även i framtiden. Dels är också åldrandet i sig en process där olika funktionsnedsättningar ofta dyker upp samtidigt som inkomsterna sjunker. Som Olsson & Viscovi skriver kommer framtidens äldre kanske att ha tillgång till fler apparater, och ha mer användarerfarenheter med sig i bagaget.<sup>32</sup> Men människor kommer att fortsätta åldras och med detta följer inte sällan sämre möjligheter att lära nytt och därtill minskade resurser.<sup>33</sup>

---

25. Se Iacobaeus et al. (2019), Helsper & Reisdorf (2017), Fang et al. (2018).

26. Helsper & Reisdorf (2017), Alexopolou (2022).

27. Viscovi & Hammarstedt (2019).

28. Olsson & Viscovi (2020).

29. Olsson & Viscovi (2022).

30. Se Alexopolou (2022), Lythreitis et al. (2021), Van Deursen & Mossberger (2018).

31. Ibid. samt Olsson & Viscovi (2022).

32. Olsson & Viscovi (2022).

33. Se Olsson & Viscovi (2022).

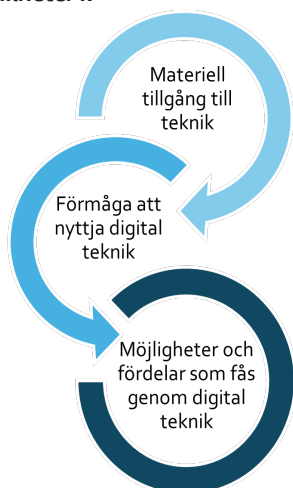
## VAD ÄR DET FÖR SORTS OJÄMLIKHET VITALAR OM?

Att äldre personer som grupp har en långtifrån problemfri relation till digital teknik är således välbelagt. Men frågan är hur man ska förstå innebörden av detta? Även om det numera finns gott om statistik som visar hur användningen av digitala lösningar skiljer sig åt i befolkningen, och termer såsom "digitalt utanförskap" och "digital delaktighet" har blivit välanvända, är det emellanåt lite oklart exakt vad det är för sorts utmaningar som de syftar på.

Inför fortsättningen behövs därför ett kort resonemang om forskningens syn på hur den här sortens olikheter kan förstås och studeras. Allmänt uttryckt har intresset för skillnader i digital delaktighet oftast haft något att göra med större frågor om likvärdighet och ojämlikhet mellan människor och deras livsvillkor. Men synen på vad ojämlikheten består i har fått fler dimensioner med åren. Lite förenklat kan man tala om tre faser eller nivåer i hur diskussionen har utvecklats, vilka kan sammanfattas i en figur:

Figur 1. Olika synsätt på digital ojämlikhet i forskningen

### Ojämligheter i:



### Exempel på definitioner av "problemet"

"Den digitala klyftan beskriver den ojämna fördelningen av digital teknik i samhället" (I)

"Skillnaden mellan de som vet och som inte vet hur man ska agera i en digital omgivning" (II)

"Gapet mellan dem som drar fördel av tillgången till internet och de som inte gör det" (III)

"Skillnader i ekonomiska och sociala nyttor som erhålls genom kompetent och informerad användning av digital teknologi" (IV)

Som framgår av figuren<sup>34</sup> handlade diskussionen om digital ojämlikhet initialt ofta om det faktum att vissa människor har tillgång till digital utrustning och uppkoppling, och andra inte. Sådana frågor om skillnader i materiell och fysisk tillgång till teknik är alltså viktiga, men de fick snart sällskap av ett ökat intresse för individers skiftande förmågor att hantera tekniken. Att vissa människor har goda färdigheter och kunskap

34. Referenser i figuren (vår översättning från engelska): I) Van Dijk & Hacker (2003), Warschauer (2004), Egard & Hansson (2003); II) Aarsand & Aronsson (2009), Liubiniene & Thunqvist (2015); III) Olphert & Damodaran (2013), Alexopolou (2022); IV) Maceviciute & Wilson (2018), Van Dijk (2012).

nog för att nyttja digitala lösningar i olika syften, och andra har en mer begränsad förmåga, är fortfarande en central del av diskussionen om digital ojämlikhet.

På senare år har dock många forskare argumenterat för att ett alltför ensidigt fokus på individens "förmåga" riskerar att dra uppmärksamheten från den större frågan i sammanhanget.<sup>35</sup> Från ett jämlikhetsperspektiv är huvudfrågan nämligen vad den här sortens skillnader *gör* med människors livsvillkor. Teknik är trots allt redskap som används av människor i vissa syften. Ett samtal om ojämlikhet kopplat till digitalisering bör därför också handla om de nyttor, möjligheter och fördelar som människor får – eller inte får – som en konsekvens av sin varierande teknikanvändning.

## ATT SE TEKNIKANVÄNDNINGEN I SITT SAMMANHANG

Det senare synsättet är viktigt för den här studien, och vi ska därför utveckla det en aning. Till att börja med är det ett perspektiv som handlar om att se teknikanvändningen i sitt sammanhang. Frågan är vilken betydelse de digitala lösningarna har för människor, och vad de innebär för deras möjligheter att leva sina liv som de vill. Skillnaden mellan "digital delaktighet" och annan slags samhällelig delaktighet blir med detta synsätt mindre viktig. Det viktiga är om en person har tillträde till de delar av samhället hon vill och behöver eller inte.

Att intresset riktas mot sammanhanget för teknikanvändningen innebär vidare att de konkreta situationer och aktiviteter som tekniken är en del av hamnar mer i fokus. Detta synliggör i sin tur också de omständigheter i själva användningssituationen som kan påverka mötet med digitala lösningar. Vid sidan om ens digitala färdigheter kan exempelvis ens känslor inför tekniken spela stor roll i vissa lägen. Det kan kännas tryggt att nyttja digital teknik i vissa situationer, och mer otryggt i andra. Och på samma vis kan det också finnas faktorer som påverkar ens praktiska möjligheter att använda tekniken vid ett givet tillfälle, såsom hur en skärm är placerad, om innehållet i en tjänst är begripligt formulerat, om det går att läsa vad som står på skärmen, o.s.v.<sup>36</sup>

Poängen är att det kan finnas många aspekter av en situation som underlättar eller hindrar människors teknikanvändning, varav bara en del har att göra med tillgång till utrustning och digital kompetens på rätt nivå. Men det större budskapet är också att vi behöver se frågan om "digitalt utanförskap" i relation till *vad* är det man stängs ute ifrån för att den ska få en mening. Tekniken blir bara till ett hinder eller ett hjälpmedel om den faktiskt underlättar eller hindrar någon från att göra något som han eller hon vill.

---

35. Se t.ex. Maceviciute & Wilson (2018), Ragnedda & Ruiu (2017).

36. Se vidare Raymond (2024) för en bredare diskussion.

## SAMTALSMODELLEN I FOKUSGRUPPERNA

I den här studien har vi försökt använda ett sådant synsätt på digital ojämlikhet, och se till de syften människor har med sin teknikanvändning. Annorlunda uttryckt är vi intresserade av de aktiviteter som tekniken är en del av, och inte enbart den digitala användningen i sig. I praktiken är förstås de digitala inslagen numera så vanliga att aktiviteterna kan handla om nästan vad som helst, från att "köpa en glass" till att "deklarerat digitalt". Att vara inkluderad eller exkluderad är därmed också något som kan variera med sammanhang. Tekniken kan vara ett hinder ibland och ett hjälpmedel ibland, och spela stor roll i vissa lägen och ha mindre betydelse i andra, beroende på hur alternativen ser ut.

Vår ambition i denna rapport är att fånga in den här sortens nyanser i äldre personers upplevelser av livet i det digitaliserade samhället. Den intressanta frågan från vår synvinkel är inte *om* människors liv påverkas av mötena med digital teknik, utan snarare på vilka sätt de påverkas. Förståelsen av äldre personers behov och utmaningar i relation till digital teknik behöver baseras på en sådan kunskap om hur tekniken möjliggör och begränsar livet, och på en bättre bild av vad som faktiskt påverkar användningen för olika personer i olika lägen.

Det finns därför också ett par hänsyn som varit viktiga för oss i arbetet med fokusgruppsintervjuerna. Dels ville vi rikta samtalen mot upplevelserna av teknikanvändningen i olika vardagssituationer, och på ett sätt som tog hänsyn till att de kunde skilja sig åt mellan olika områden. Dels ville vi få inblick i följderna av användningen och icke-användningen av digitala verktyg i olika lägen. Hur pass viktig var tekniken för möjligheten att göra det man ville, såsom exempelvis att åka buss eller betala en räkning? Till sist ville vi även få chansen att ställa frågor kring vad det var i den specifika situationen som främjade eller hindrade användningen för olika individer.

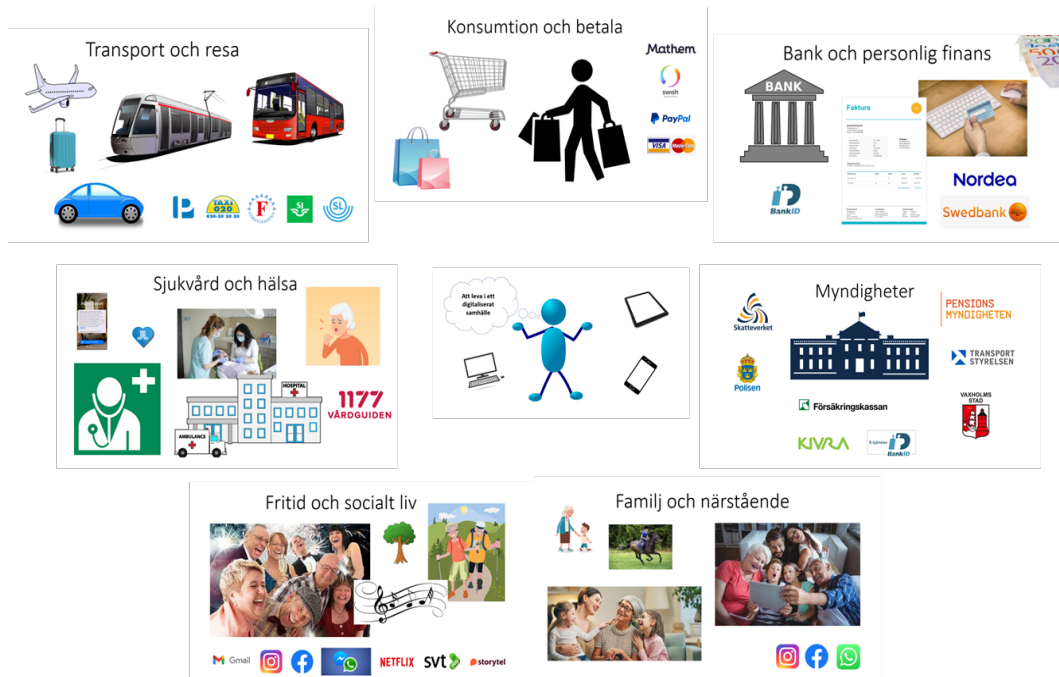
I arbetet med att ta fram en modell för dessa samtal hämtade vi inspiration från ett verktyg som kallas ETUQ<sup>37</sup>, som har tagits fram av en forskargrupp på Karolinska institutet, och som syftar till att fånga in användningen av vardagsteknik på olika livsområden hos personer med eller utan kognitiv sjukdom. Det samtalsstöd vi tog fram till fokusgrupperna baseras på en sådan livsområdesmodell. Vi använde oss under samtalen av en sorts karta över olika aktivitetssfärer i ens vardagsliv där man kan möta olika slags digitala lösningar och verktyg, vilket gav en tematisk och dynamisk struktur för att kunna prata om positiva och negativa erfarenheter av tekniken i olika sammanhang.<sup>38</sup> Som helhet täckte kartan in följande områden:

---

37. ETUQ står för *Everyday Technology Use Questionnaire*. Se vidare Gaber et al. (2021), Jakobsson et al. (2021) samt [Vad är ETUQ? | Karolinska Institutet](#)

38. På respektive område kan det i olika grad finnas analoga alternativ för att utföra vissa vardagsgöromål.

Figur 2. Samtalsstödet vid fokusgrupperna, möten med teknik på olika områden



Som framgår av figuren omfattade samtalsstödet sju olika områden. Ett första, *transport och resa*, fokuserade på situationer där man ska ta sig fram och färdas till olika platser, med egen bil eller andra transportmedel. Ett andra område, *konsumtion och betala*, rörde situationer där man ska handla och betala för sig, i en affär eller genom inköp på internet. Ett tredje område, *bank och personlig finans*, handlade om ens privatekonomi och att betala räkningar och fakturor. Ett fjärde område uppmärksammade kontakten med *myndigheter*, och ett femte rörde kontakten med *hälso- och sjukvården*. Det sjätte området riktade fokus mot ens *fritid och sociala liv*. Det sista området, *familj och närstående*, handlade om kontakten med ens nära och kära. Detta område tog vi även med i syfte att kunna ställa frågor om de anhörigas roll i att ge stöd för ens teknikanvändning.

På samtliga områden stod alltså frågan om upplevelsorna av mötena med digital teknik och digitala lösningar i fokus för samtalen. En viktig poäng i samtalsstödet var dock att deltagarna själva skulle kunna påverka vilka aspekter av livet i det digitaliserade samhället som kändes mest angelägna att få samtala om. Alla grupper diskuterade därför inte alla områden på kartan. Men tillsammans kom de fjorton fokusgrupperna ändå att avhandla alla områden i samtalsstödet. Mer om resultatet av intervjuerna följer i nästa kapitel.<sup>39</sup>

39. I en bilaga till rapporten återfinns en översikt över upplägget på fokusgruppsintervjuerna.



## OM ANALYSEN AV MATERIALET

Som avslutning på detta kapitel ska vi säga några ord om vår analys av det relativt stora intervjumaterial som vi samlade in genom fokusgrupperna. Som helhet styrdes denna analys av två målsättningar. Dels ville vi i möjligaste mån synliggöra både bredden och innehållet i upplevelsorna hos de äldre personer vi samtalat med. Vissa deltagare levde ett mer eller mindre "frånkopplat" liv, medan andra hade ett stort utbyte av sin användning av olika slags digitala lösningar. I den första delen av analysen i nästa kapitel gör vi därför ett försök att sortera en del av dessa erfarenheter utifrån de livs- och aktivitetsområden som fanns med i samtalsstödet.

Den viktigaste delen av analysen är emellertid mer teoretisk, och handlar om att förstå de *behov* som kommer till uttryck i deltagarnas berättelser. Vad är det som gör att man använder eller inte använder digital teknik i olika livssituationer? Eftersom det finns olika modeller i litteraturen för hur man kan göra den här sortens analyser<sup>40</sup> ska vi kort diskutera den variant vi har använt oss av. Som start ska vi förtydliga vad vi menar med "behov" i det här sammanhanget. I sin enklaste form handlar behov om sådant som en individ behöver för att lyckas utföra en handling av något slag, och då menar vi i detta fall helt enkelt användandet av en digital lösning i en viss kontext.

Vår analys av sådana "behov" baseras i den här rapporten på den så kallade "COM-B modellen", som är en generell och relativt väletablerad modell för att studera frågor som rör beteenden och beteendeförändringar.<sup>41</sup> Modellen bygger på tanken om att det krävs tre grundläggande typer av faktorer för att en individ ska genomföra en handling eller ett beteende av något slag. Dels måste det finnas ett visst mått av "kompetens" och "motivation" hos individen, alltså att personen ifråga har förmågan och viljan att utföra beteendet. Dels måste det finnas en reell "möjlighet" för henne att göra det i praktiken. Annorlunda uttryckt måste människor förstå, kunna och vilja göra något för att det ska bli till verklighet. Innan vi går vidare ska vi presentera modellen som en figur:<sup>42</sup>

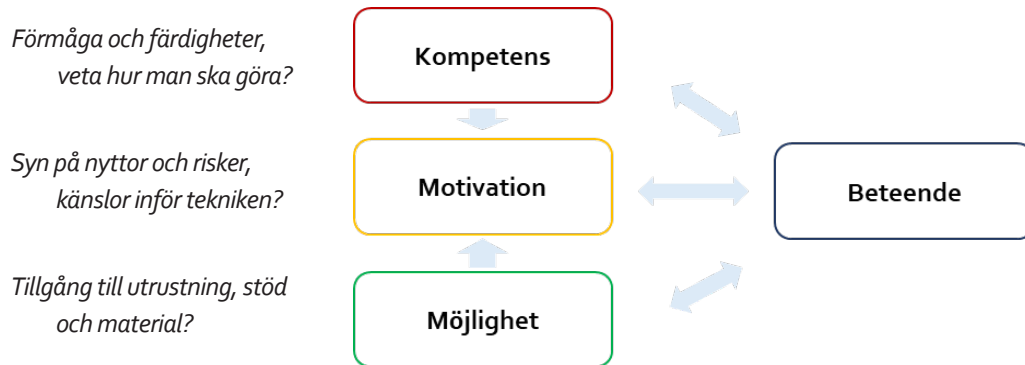
---

40. Se t.ex. *Jacobaeus et al. (2019)*.

41. Se t.ex. *Michie et al. (2011)*.

42. Som framgår av figuren finns det ofta en viss inbördes dynamik mellan dessa tre faktorer, i den meningen att närvaron eller frånvaron av någon av dem kan påverka de andra två. Om man t.ex. inte vet hur man ska göra något kan det även minska ens vilja att göra det, men om man har ett bra stöd för det man ska göra (möjlighet) kan också det stärka ens motivation att utföra det.

Figur 3. COM-B modellen (efter Michie et al 2011)



Vi ska inte ta upp alla aspekter av modellen här och nu. Men översatt till ämnet för rapporten är målet för analysen i denna del alltså att sortera och reflektera över de faktorer som tycks hindra och främja deltagarnas användande av digital teknik i olika sammanhang. Vissa av dessa skulle kunna handla om personernas motivation och känslor inför tekniken, hur de ser på nyttor och risker med att använda vissa lösningar. Andra kan handla om olika aspekter av ens kompetens, färdigheter och förmåga att använda sig av tekniken, och i vilken grad man förstår hur man ska göra. Men en tredje sorts faktorer kan också handla om sådant som rör ens möjligheter att göra det, i form av resurser i individens omgivning. Har man exempelvis tillgång till rätt sorts utrustning och bra anvisningar för att använda digitala lösningar, finns det stöd och assistans av olika slag, o.s.v.?

### 3. Att åldras i ett digitaliserat samhälle

*”Jag är sådär mittemellan. En del saker tycker jag är bra, och andra inte”<sup>43</sup>*

Vi ska nu vända blicken mot det vi var intresserade av i den här rapporten; nämligen upplevelsena hos äldre personer av att möta digital teknik i olika vardagsammanslagningar. När är det svårt och när är det lätt, på vilka sätt kan tekniken underlätta livet och när känner man sig begränsad av den? En av utmaningarna med att försöka besvara dessa och liknande frågor genom fokusgrupper är att svaren ofta beror på vem man frågar. Som för deltagaren i citatet ovan kan det dessutom variera mellan olika tillfällen. Man kan känna sig självsäker i vissa lägen och osäker i andra, skeptisk till tekniken på några områden och nyfiken och intresserad på andra. En del saker tycker man kanske är bra, och andra inte.

Vi ska i detta kapitel göra vårt bästa för att sortera och visa på de olika upplevelser som finns bland deltagarna i fokusgrupperna, utan att göra avkall på komplexiteten i deras sätt att se på digital teknik. För att synliggöra en del av de skillnader som finns i upplevelsena, har vi valt att redovisa resultaten på två sätt i kapitlet. I den första delen tittar vi på upplevelsena av digital vardagsteknik på ett antal livsområden, och då har vi tagit hänsyn till att deltagarna ibland har ganska olika förutsättningar att använda sig av digitala lösningar. I denna del skiljer vi därför mellan de deltagare som knappt är digitala alls, och de som använder internet och digital teknik ofta och mycket.

I den andra delen av kapitlet riktar vi fokus mot frågan om hur man kan förstå deltagarnas ”behov” i användandet av digital teknik, och vad som tycks främja och hindra deras bruk av digitala lösningar i olika lägen. I denna del behandlar vi intervjumaterialet som en helhet, eftersom vårt intresse här är riktat mot upplevelsena som sådana. Syftet i detta avsnitt är att visa på de mönster och nyanser som finns i

---

<sup>43</sup>. Samtliga citat i detta kapitel kommer från olika deltagare i fokusgrupperna.

deltagarnas berättelser, och att sortera och granska de pusselbitar som på olika vis verkar spela roll för deltagarnas benägenhet att använda sig av digitala lösningar.

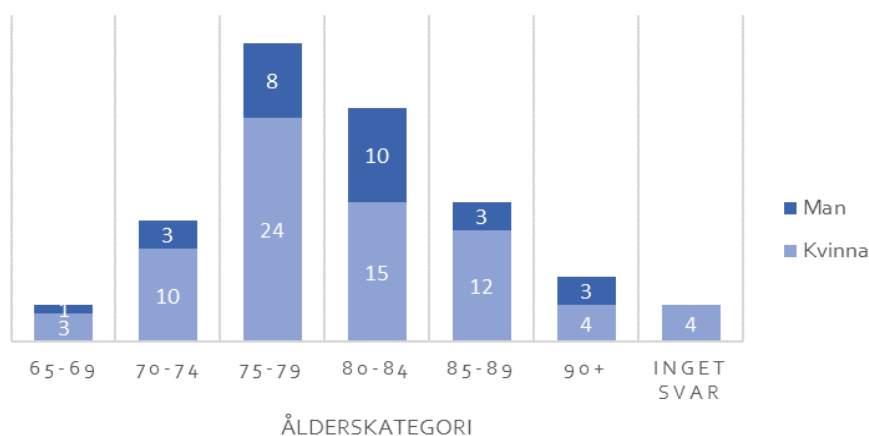
## OM DELTAGARNA I FOKUSGRUPPERNA

Först ska vi ge en bakgrund om de äldre personer som har deltagit i fokusgrupperna. Sammantaget genomförde vi alltså fokusgruppintervjuer med 104 äldre personer i kommunerna Danderyd, Lidingö, Vaxholm, Täby och Österåker.<sup>44</sup> I samband med dessa bad vi deltagarna att fylla i en enkät med bakgrundsfrågor för att få en tydligare bild av vilka personer det är som har medverkat i studien. Nästan alla deltagare valde att svara på enkäten, som bland annat innefattade frågor om deras utbildningsnivå, kön, internetvana, tillgång till digital utrustning och funktionsnedsättningar.<sup>45</sup> I avsnitten nedan följer en kort översikt av resultaten.

### **Ålder, kön, utbildningsnivå, fysiska funktionsnedsättningar mm.**

Åldersmässigt visar svaren att spridningen är ganska stor inom deltagargruppen, där den yngsta personen är 66 år och den äldsta 95. Majoriteten befinner sig dock i åldersspannet mellan 75 och 84 år. Noterbart är att det är en relativt liten andel nyblivna pensionärer bland deltagarna. Totalt sett är det också en tydlig övervikt av kvinnor bland de medverkande, men i så gott som alla fokusgrupper deltog både kvinnor och män.<sup>46</sup> Lite mer än hälften av deltagarna (sex av tio) uppger att de lever ensamma.<sup>47</sup> Ålders- och könsfördelningen i deltagargruppen som helhet framgår av följande figur:

Figur 4. Fördelning ålder och kön bland deltagarna



44. Fokusgrupperna hölls under perioden september 2023 till mars 2024.

45. Vi fick in 100 enkätsvar av 104 möjliga.

46. Ungefär sju av tio deltagare i fokusgrupperna är kvinnor.

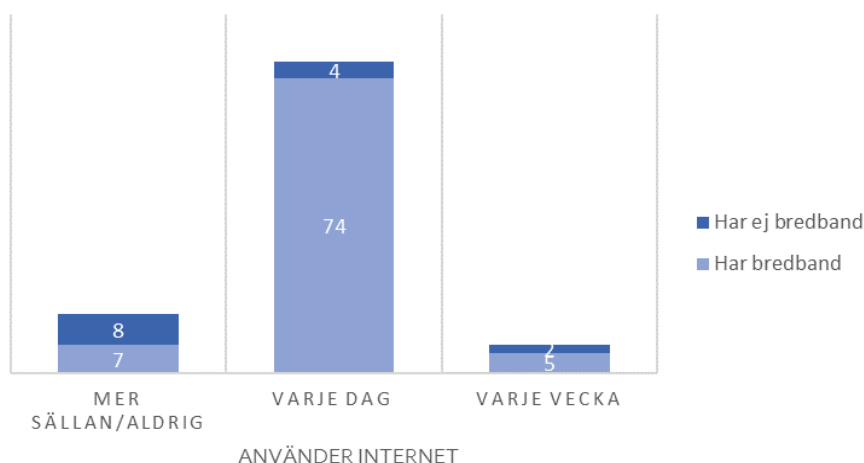
47. Detta kan ha ett visst samband med att vi främst rekryterade deltagare via olika seniorträffpunkter. Av alla över 60 år i Sverige lever ungefär en tredjedel ensamma, och av dessa är dubbelt så många kvinnor som män (SCB 2022). Sannolikt har seniorträffpunkter en publik med högre andel ensamlevande än snittet.

Utbildningsmässigt framgår det att många av deltagarna är välutbildade. Drygt hälften har högskola/universitet som högsta avslutade utbildning, en fjärdedel student/realexamen, och tjugoprocent avslutad grundskola. När det gäller funktionsnedsättningar tycker sig nästan hälften ha kraftigt nedsatt syn, hörsel eller annan nedsättning. Vår bedömning är dock att ordet "kraftigt" kan ha tolkats olika av deltagarna. Sannolikt rymmer gruppen både vissa personer med behov av hörapparat eller glasögon, och andra vars dagliga liv påverkas i högre grad av nedsättningar.<sup>48</sup>

### **Internetanvändning, datorvana och tillgång till utrustning och uppkoppling**

På frågorna om internetanvändning, datorvana och tillgång till digital utrustning framgår det att gruppen som helhet är ganska digital. Mer än tre fjärdedelar använder internet varje dag, och många har uppgett att de använt datorer i sitt arbetsliv innan de gick i pension. Drygt hälften svarade "ofta" på denna fråga och bara en femtedel svarade "sällan" eller "aldrig".<sup>49</sup> Men det finns därmed alltså även de som inte är så digitala. Femton personer menade att de sällan eller aldrig använder internet, och ytterligare några uppgav att de gör det varje vecka men inte dagligen.

Figur 5. Internetanvändning och bredband

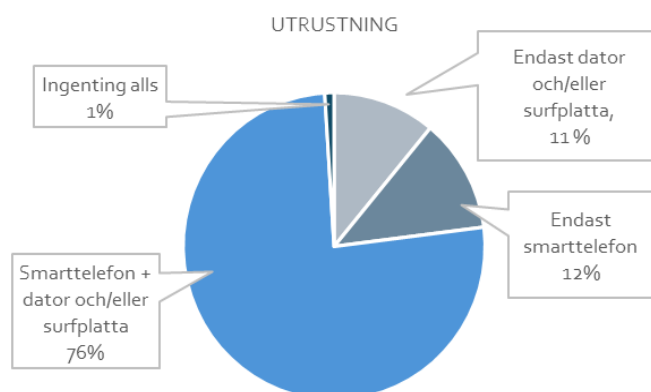


När det gäller tillgången till utrustning har de allra flesta av deltagarna, som framgår av figuren ovan, tillgång till bredband hemma. Likaså är tillgången till annan utrustning, såsom smarttelefoner och surfplattor, överlag god i gruppen. Det är faktiskt bara någon enstaka person som helt saknar sådan utrustning bland deltagarna, alla de övriga har minst en och oftast flera apparater som kan användas för att koppla upp sig mot internet på. Noterbart är dock att tolv personer har svarat att de inte har en smarttelefon. Fördelningen av svaren på denna fråga framgår av följande figur:

48. Detta i den mening att hjälpmedlen inte kompenserar fullt ut för funktionsnedsättningen.

49. 56 procent svarade "ofta" och 22 procent svarade "ibland" på frågan om man använt datorer i arbetslivet.

Figur 6. Tillgång till digital utrustning



Sammantaget är det främst ett par aspekter av denna korta genomgång som är bra att hålla i minnet inför fortsättningen. Den ena har att göra med den åldersmässiga fördelningen av deltagarna. Många av de medverkande personerna har hunnit vara pensionärer ett tag, och det är relativt få som nyligen har lämnat arbetslivet. Omkring åtta av tio deltagare är 75 år eller äldre. Den andra är att en relativt stor andel av de seniorer som kommit till tals i fokusgrupperna är högtbildade, har använt datorer i sitt arbetsliv, och är dessutom vana internetanvändare.

## OM LIVET I DET DIGITALISERADE SAMHÄLLET

Mot bakgrund av att många av de äldre personer vi har samtalat med är ganska digitala och resursstarka – och dessutom pigga nog för att vilja delta i en fokusgrupp – kan det vara på sin plats att börja med att konstatera att det ändå är mycket få av dem som tycker sig ha en alltigenom problemfri relation till digital teknik. Berättelserna och upplevelserna av livet i det digitaliserade samhället är dock mångbottnade, och många är noga med att påpeka att det finns flera sidor av saken samtidigt. En deltagare beskriver sin syn på samhällets digitalisering på följande vis:

*”I princip är jag positiv till digitalisering och den digitala media som finns idag. Det underlättar livet en hel del. Men [ ] det personliga försvinner, och dessutom går utvecklingen så himla fort idag för oss äldre. Man fattar inte lika snabbt och lär sig inte lika snabbt. Det är svårt att hänga med, det är en ständig kapplöpning”<sup>50</sup>*

Den här sortens upplevelser av att det är svårt att hänga med i teknikutvecklingen och att ”det personliga försvinner” är relativt vanlig bland deltagarna. Känslan av att befinna sig i en ständig ”kapplöpning” med olika slags uppdateringar och förändringar

---

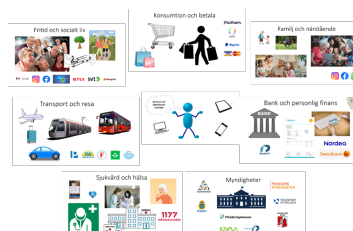
50. Samtliga citat i detta kapitel kommer från olika deltagare i fokusgrupperna.

i den digitala världen återfinns hos åtskilliga medverkande seniorer. Samtidigt visar citatet även på ett annat drag som förenar många deltagares berättelser; nämligen upplevelsen att digitaliseringen inte bara skapar bekymmer utan också kan underlätta livet en hel del. Som en person uttrycker det:

*“När man får veta hur det är, eller när man har kommit över tröskeln. Då upptäcker man ju att det är väldigt bra många gånger”*

Vi ska diskutera fler nyanser och dimensioner i dessa berättelser i den behovsanalys vi har gjort utifrån intervjuerna, och då även titta på vad ”trösklarna” kan handla om. Men först ska vi diskutera deltagarnas upplevelser utifrån den livsområdesmodell vi använde som ett samtalsstöd under fokusgrupperna. Som påpekades i förra kapitlet placerade vi under samtalen en sorts karta med bilder över olika områden eller sfärer i vardagslivet på bordet framför deltagarna. Följande områden fanns med på kartan, där man kan möta digital teknik i olika former:

- ✓ Transport & resa
- ✓ Konsumtion och betala
- ✓ Bank och personlig finans
- ✓ Sjukvård och hälsa
- ✓ Myndighetskontakter
- ✓ Fritid och socialt liv
- ✓ Familj & Närstående



Tanken med kartan var att få deltagarna att dela med sig av specifika erfarenheter och konkreta exempel på var, när och hur digitala lösningar och verktyg spelar roll för deras liv, och ge dem möjlighet att lyfta fram aspekter som de själva ville prata om. Vi ska i följande avsnitt sammanfatta en del av det som framkom om upplevelserna på dessa livsområden. I denna del har vi valt att dela upp redovisningen utifrån hur pass ”digitala” de olika deltagarna är, och vi ska börja med den stora grupp seniorer som använder sig av internet och digitala hjälpmedel ofta. Alla citat i den resterande delen av detta kapitel härrör från deltagare i fokusgrupperna.

### ***De digitala ”normalanvändarna”***

Det stora flertalet av de äldre personer som har medverkat i fokusgrupperna faller inom en kategori som vi har valt att betrakta som digitala ”normalanvändare”. Detta i den meningen att de använder internet så gott som dagligen, har mobilt Bank ID och god tillgång till smarttelefoner och annan digital utrustning. Sammantaget innefattar denna grupp mer än tre fjärdedelar av alla deltagare i fokusgrupperna, vilket gör det svårt att lyfta fram alla upplevelser som förekommer i gruppen i lika hög grad. Vi ska därför inleda med att peka på några övergripande mönster i samtalen.

Ett första sådant mönster är att de flesta av dessa deltagare har förhållandevis lätt att komma på exempel både på digitala lösningar som de tycker underlättar livet, och sådana som på olika sätt krånglar till saker man ägnar sig åt. De uppskattar vissa saker och irriterar sig på andra, omfamnar vissa lösningar och undviker helst andra. Den digitala tekniken är inte en sak utan många saker på en och samma gång, och även om det ibland finns stora skillnader i synen på enskilda lösningar finns det också en tydlig gemensam nämnare i upplevelsen av att tekniken har både bra och dåliga sidor:

*“Det är ju så vittomfattande på något sätt. I vissa lägen kan det vara alldeles utmärkt att ha någon form av digitalisering, och i andra sammanhang kan det vara helt förödande.”*

Ett annat mönster i samtalen med denna grupp av deltagare har att göra med spridningen i de livsområden och digitala lösningar som de väljer att lyfta upp till diskussion. Exempelen på lösningar som de uppskattar eller irriterar sig på återfinns över i princip hela kartan av olika områden. Såväl “transport och resa” som “bank och personlig finans” och digitala kontakter med “myndigheter” och “hälso- och sjukvården” är väldiskuterade ämnen. Många tar även upp kontakten med familj och närstående, och de digitala mediernas nyttor för ens sociala liv:

*“Just socialt liv, det har ändrats totalt. Det är väldigt många man har kontakt med, som man inte kunde tidigare. Det är som att ‘skicka vykort’ eller att prata en liten stund genom Facebook. Det är väldigt värdefullt.”*

Att det finns positiva sidor av livet med de digitala lösningarna betyder inte att all teknik uppskattas i lika hög grad. På vissa områden är åsiktsskillnaderna stora. Vissa menar till exempel att apparna från SL och de många parkeringsbolagen är smidiga verktyg, tycker att det är lätt att beställa varor online och att använda myndigheters e-tjänster, anser att Bank ID är en trygg lösning o.s.v. Andra tycker tvärtom med emfas. På vissa områden kan tekniken kännas så besvärlig att man har slutat med en del aktiviteter, såsom att använda sig av kollektivtrafiken eller att köpa bio- och teaterbiljetter. När det gäller viktiga frågor som innefattar e-tjänster tar man kanske hjälp av barnen.<sup>51</sup> Bilden som helhet är alltså spretig. Att man tillhör den “digitala” gruppen av seniorer betyder inte per automatik att man tycker att alla lösningar är lätta och enkla att använda sig av.

Det finns dock även områden där de flesta av dessa deltagare är ganska överens. Många gillar till exempel Swish, tycker att internetbanken gör det lätt att sköta sin privatekonomi, och att tekniken bidrar i relationen med just vänner och familj på andra platser. Sammantaget kan man konstatera att bredden av exempel i den här gruppen

---

<sup>51</sup>. Exempel på områden där man har slutat med aktiviteter innefattar t.ex. resor med kollektivtrafiken, eller att köpa biljetter till bio och teater. I användandet av myndigheters e-tjänster behöver vissa ta hjälp av barnen.



ger en sorts indikation på hur sammanflätat livet för dessa deltagare är med digitala lösningar av olika slag. Som framgår av figuren nedan har digitaliseringen på gott och ont en inverkan på de flesta livsområden.

Figur 7. När tekniken underlättar livet och ställer till det, den digitala gruppen



### **De "knappt digitala" äldre personerna**

Bland deltagarna finns det även en annan kategori seniorer, som bäst kan beskrivas som "knappt digitala" sällananvändare.<sup>52</sup> Vissa av dessa lever så gott som helt frånkopplade liv, använder väldigt sällan internet och har kanske inte Bank ID och all den utrustning som behövs för att vara digital. Andra har smarttelefoner och mobila Bank ID, men har av olika skäl svårt att använda sig av många av de digitala lösningar som erbjuds av olika parter i omgivningen. I den mån de använder internet och digital teknik handlar det ofta om begränsade aktiviteter. Som en person beskriver det:

*"Det är sms, och så går jag väl in och kollar vädret, mycket mer blir det inte. Det andra ligger på min fru. Jag har ingen lust, det blir bara fel allting. Jag har försökt gå in på 1177, men nej, jag ger upp. När de ställer frågor och man svarar och det blir bara fel i alla fall."*

Som antyds av citatet är ett vanligt drag i dessa personers berättelser att det finns en viss uppgivenhet inför den digitala tekniken. Tröskeln känns ofta för hög, det är svårt att veta var man ska börja och hur man ska fråga, eller att förstå instruktioner om hur man ska gå till väga. För vissa handlar det även om fysiska nedsättningar, att man inte ser eller att fingrarna inte hänger med. Men det som främst utmärker samtalen med denna grupp är att deras liv påverkas så mycket, inte bara av de digitala svårigheterna i sig utan också av den krympande tillgången till analoga alternativ för att utföra olika vardagsgöromål. Man "känner sig utanför", som en person uttrycker det. Erfarenheterna av att inte få vara med eller kunna göra det man vill är ganska många:

*"Det är lite jobbigt [...] Jag skulle stiga på bussen här, och jag stod där med mina pengar, men jag fick inte [betala]. Han sa att han inte skulle kasta av mig, men det var nästan så att han skulle göra det. Jag skulle med ett tåg då [...] så jag fick följa med på nåder."*

Svårigheterna i att till exempel använda kollektivtrafiken kan handla om flera saker samtidigt, såsom att lösa biljett eller ta reda på när bussen går, och så är det även med flera andra områden. Att inte vara tillräckligt digital kan exempelvis påverka kontakterna med hälso- och sjukvården, myndigheter och bankerna, och ens möjligheter att konsumera det man vill. Man hänvisas ofta till långa telefonköer, det händer att kallelser inte alltid dyker upp ("vi har skickat via Alltid öppet"), att man inte alltid kan betala för sig ("vi tar bara Swish"), och det kan kosta dryga avgifter att sköta sin privatekonomi ("85 kronor per räkning"). Vissa pekar också på den känslomässiga sidan av att stå utanför, och hur skamfyllt det kan kännas att hamna i situationer där man förutsätts vara digital:

---

52. Sammanlagt omfattar denna grupp ett tjugotal individer i fokusgrupperna.

*”Det händer att de säger i kassan ‘nej vi tar inte kontanter’. Då känner man sig jättebillig. Som att jag har stulit grejerna”*

Skillnaden mellan ”normalanvändarna” och den ”knappt digitala” deltagarna i fokusgrupperna är kort sagt att de senare personerna mestadels upplever att digitaliseringen försvårar eller begränsar deras liv. De positiva exemplen på hur tekniken är till hjälp i ens vardag är få, och de negativa följderna återfinns ibland även i ens sociala och privata liv. Det kan vara svårt att hålla kontakten med gamla bekanta och kollegor, att vara aktiv i föreningslivet och att anmäla sig till aktiviteter man skulle vilja ta del av. Att ständigt behöva be om hjälp i olika frågor kan också påverka relationen till ens närstående på ett negativt sätt. Som en deltagare beskriver det:

*”De blir så trötta på mig [barnen]. Och det kan jag ju förstå. [---] ‘Men det har jag ju sagt tusen gånger’ säger de – om de har sagt det två gånger. Så de räknar lite tokigt [skratt].”*

Även om det finns vissa undantag, såsom möjligheten att skicka bilder och chatta med familj och vänner<sup>53</sup>, så är den övergripande bilden i dessa personers berättelser alltså att tekniken på olika sätt hindrar en att göra det man vill och behöver, och från att vara delaktig i samhällslivet. Många försöker hanka sig fram genom att göra ungefär som man gjort tidigare, men det är inte längre så lätt. ”Jag saknar att gå till banken” menar exempelvis en deltagare. ”Ja, de kanske kunde ha sparat en” tycker en annan. Flera personer påtalar att det känns som att förändringen har gått fort, och beklagar att man missade chansen att hoppa på tåget från början:

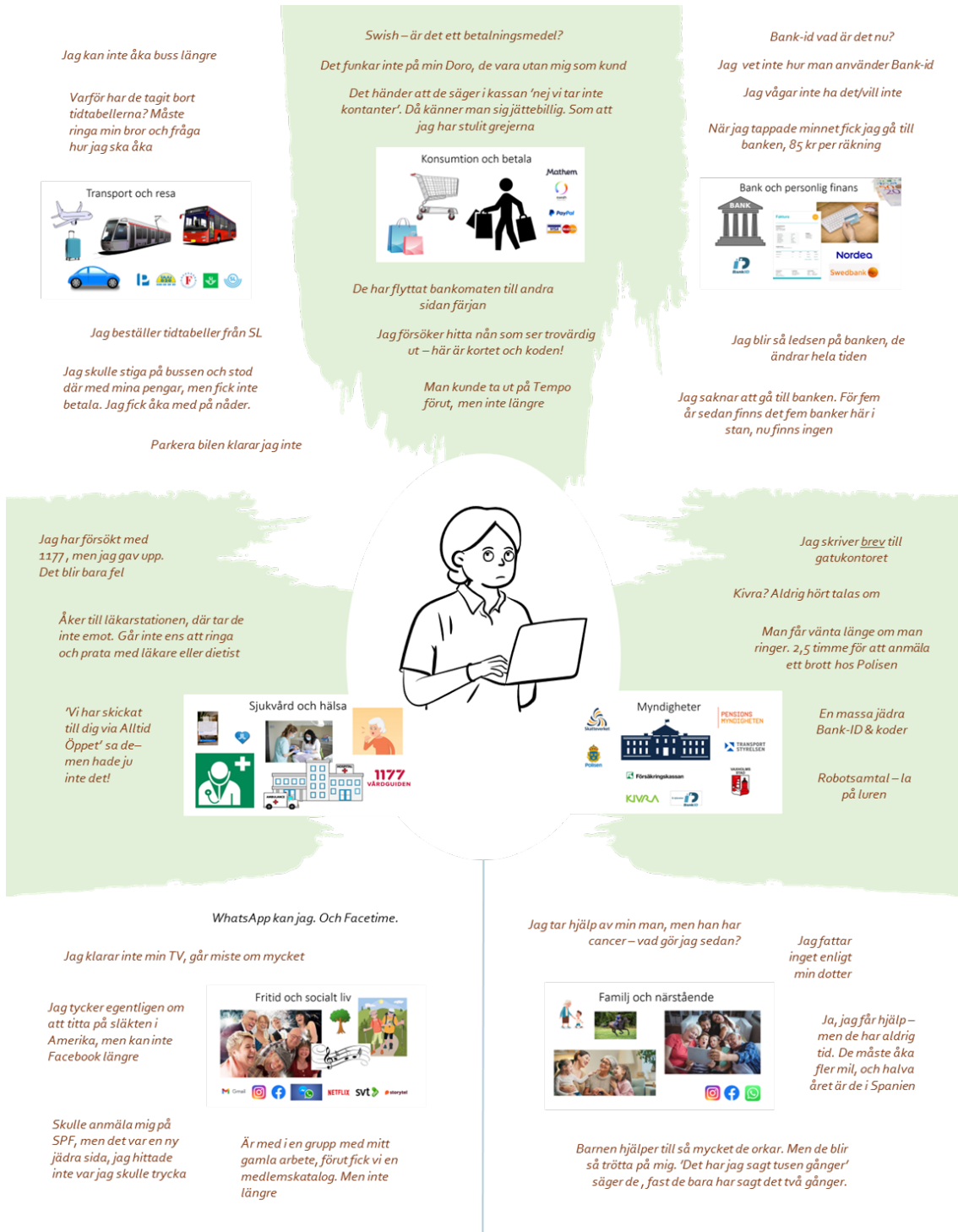
*”Det var en period [...] med det här i början. Alltså jag brydde mig inte, för det kunde komma något nytt. Men det kom inget nytt utan förbättringar av det här, vilket gjorde att jag inte kunde [...] Så nu är jag bakefter.”*

Vi har försökt sammanfatta några av rösterna från den ”knappt digitala” gruppen i följande figur, sorterade på olika livs- eller aktivitetsområden:

---

53. Exempelvis kan Facetime eller WhatsApp vara uppskattade verktyg.

Figur 8. När tekniken underlättar livet och ställer till det, den knappt digitala gruppen



### ***Vikten av att se konsekvenserna av teknikanvändningen***

Att upplevelserna av livet i det digitaliserade samhället skiljer sig åt mellan "normalanvändarna" och de "knappt digitala" äldre personerna är inte särskilt oväntat. Men det visar ändå på relevansen av den fråga som fokusgrupperna utgick ifrån, och som handlade om att få en bättre inblick i vilken betydelse de digitala lösningarna har i äldre personers vardag. Berättelserna visar på de många olika sätt som skillnaderna i förutsättningar att använda sig av digital vardagsteknik, kan få verkliga konsekvenser för människors liv. På direkta och indirekta sätt påverkar de möjligheterna att göra det man vill och måste på många livsområden.

Särskilt tydligt blir detta i fallet med den "knappt digitala" gruppen av äldre personer, och inte minst om man ser helheten av alla de situationer och sammanhang där tekniken upplevs försvåra eller begränsa deras liv. När allt fler former av delaktighet förutsätter användandet av digital teknik, blir många dörrar stängda för den som inte är så digital. Vid sidan om tillgången till offentlig service, handlade det även om att kunna ta del av aktiviteter och ägna sig åt intressen man mår bra av, och om ens relationer till andra människor. I förlängningen pekar den här sortens konsekvenser på hur skillnader i teknikanvändningen kan få följder för ens välmående och hälsa.

Det som också bör uppmärksammas i sammanhanget är emellertid att bekymren med den digitala tekniken inte bara återfinns hos de "knappt digitala" deltagarna. Bland "normalanvändarna" fanns det också exempel på vardagsaktiviteter man inte längre gör på grund av tekniken, och likaså områden där många tar hjälp av anhöriga för att få saker gjorda. Även om det finns många digitala lösningar som uppskattas i denna grupp, är det alltså ingen självklarhet heller för dessa deltagare att på egen hand lyckas hantera alla delar av sin tekniska omgivning. Annorlunda uttryckt finns det ibland trösklar och hinder även för dessa personers användande av digital vardagsteknik i vissa lägen.

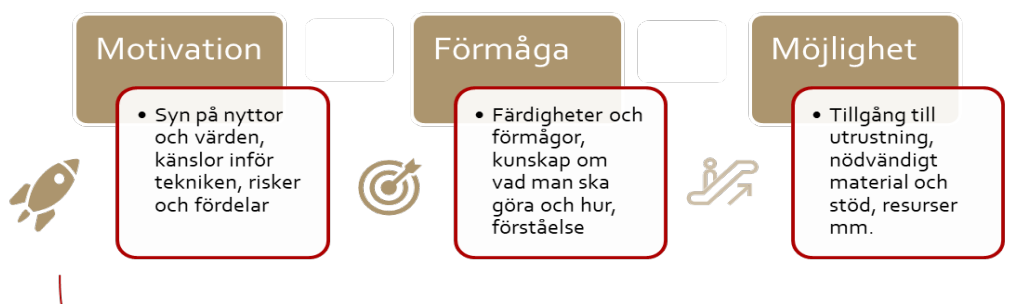
Vi ska i den resterande delen av det här kapitlet ta oss an frågan om vad det är för sorts omständigheter och faktorer som tycks bidra till dessa trösklar, enligt deltagarna själva. Vad är det som spelar roll för deras benägenhet att använda sig av digitala lösningar i olika situationer, och varför gör de inte alltid det? I denna del ska vi utgå från den modell för behovsanalys som presenterades i kapitel 2, och diskutera de element i deltagarnas berättelser som rör främjande och hindrande faktorer för deras användning av digital teknik.

## ATT ANVÄNDA DIGITALA LÖSNINGAR I VARDAGSLIVET – EN BEHOVSANALYS

Som påpekades i förra kapitlet finns det i praktiken många faktorer som kan påverka människors användning, och icke användning, av digital teknik. De som oftast har uppmärksammats i den allmänna debatten handlar om individens kunskaper och förmågor att hantera digitala verktyg, och hennes tillgång till utrustning för att göra det. Men vi vet att även andra saker kan spela roll, såsom till exempel ens känslor inför teknikanvändningen, omständigheterna i de situationer som den används i, hur olika lösningar är utformade, om det finns tillgång till stöd när man behöver det, o.s.v.

Tanken med den variant av behovsanalys som vi har valt att använda oss av i den här rapporten, och som diskuterades i kapitel 2, var att skapa en tillräckligt bred analysram för att kunna fånga in så många som möjligt av den här sortens faktorer. Målet för analysen i detta avsnitt avsnittet har alltså främst varit att undersöka vilka *typer* av hindrande och främjande faktorer och omständigheter som går att urskilja i deltagarnas berättelser, och att diskutera hur man kan förstå dem, snarare än att komma fram till vilka faktorer som spelar störst roll för äldregruppens användning av digital teknik som helhet. I denna del har vi därför också valt att behandla intervjumaterialet som en helhet, och inte sorterat upplevelsena utifrån olika kategorier deltagare.

Med hjälp av analysmodellen ska vi granska innehållet i deltagarnas berättelser utifrån tre övergripande kategorier av faktorer, som kan användas för att förklara varför människor gör, eller inte gör, vissa saker, såsom att använda sig av digitala lösningar.<sup>54</sup> Vi ska börja med frågan om motivation, men först ta avstamp i en figur över de tre hållpunkterna i behovsanalysen:



### ANVÄNDNING AV DIGITALA LÖSNINGAR

<sup>54</sup>. Den första kategorin handlar om det som brukar kallas "motivation", vilket i vårt fall kan innefatta sådant som rör ens syn på, känslor inför eller värdering av teknikanvändningen. Den andra kategorin av faktorer rör ens "kompetens" och kunskapsmässiga eller fysiska färdigheter att hantera de digitala lösningarna på rätt sätt. Den tredje typen av faktorer handlar om de "möjligheter" man har att också göra det i praktiken, vilket kan påverkas av tillgången till resurser, utrustning eller ett stödjande sammanhang för teknikanvändningen.

## MOTIVATION, INSTÄLLNING OCH KÄNSLOR INFÖR DEN DIGITALA TEKNIKEN

På ett plan är det ganska självklart att frågan om ens motivation eller vilja att använda sig av digitala lösningar, kan spela roll för benägenheten att göra det. Men det kan finnas många bakomliggande faktorer som bidrar till att skapa det vi brukar mena med "motivation".<sup>55</sup> En del av dessa kan handla om känslor och upplevelser kopplade till teknikanvändningen och andra om mer uttalade värderingar och ställningstaganden. Hur ser man till exempel på digitaliseringen som samhällsfenomen? Hur värderar man nyttor och risker med användandet av digital teknik, och hur känns det för en att befatta sig med appar, e-tjänster och tryckskrmar i olika sammanhang?

En del av frågan om hur deltagarna tänker om dessa ämnen har vi snuddat vid tidigare, men vi ska nu ta ett mer samlat grepp om de affektiva eller värdemässiga faktorer som återfinns i deras berättelser, och som kan spela roll för hur de förhåller sig till digital teknik i vardagslivet. Vi ska inte lyfta fram alla uppfattningar som förekommer i intervjumaterialet, men väl försöka visa på de dimensioner som finns i de medverkande personernas sätt att se på digitala lösningar i olika lägen.

### **Grundinställningen till digital teknik är sällan problemet**

Ett av de tydligare dragen i våra samtal är att deltagarnas grundinställning till digital teknik oftast är relativt positiv eller i vart fall neutral. De allra flesta ser nyttor med tekniken och uppskattar de möjligheter som den ger för en själv och andra, och tycker att den bidrar med glädje i åtminstone vissa delar av ens liv. Den generella attityden till tekniken är alltså sällan ett problem hos de personer vi har intervjuat. Snart sagt alla inser också att man måste kunna hantera digitala verktyg i dagens samhälle.<sup>56</sup> Som en deltagare uttrycker det: "Man har ju inget val, [och då] ska man vara positiv så lär man sig kanske mera". Några andra beskriver sin inställning så här:<sup>57</sup>

<i>Jag tycker det är spännande och intressant med ny teknik.</i>	<i>Utan tekniken funkar det ju inte idag.</i>	<i>Allt det roliga som finns i det digitala, om vi inte hänger med kan vi förlora något som ger glädje också.</i>	<i>Jag vill ju klara mig själv.</i>	<i>Jag är jättenyfiken, vill absolut lära mig detta ordentligt.</i>
--	---	---	---	---

Den här sortens generella förhållningssätt till digitaliseringen och samhällets teknikutveckling, där man vill hänga med eller i vart fall har accepterat att digital

---

55. Se t.ex. Cane et al. (2012), Bäck (2021).

56. Några förklarar att de helst vill klara sig själva, och vissa menar att det möjligen är lite för mycket digital teknik, men alla är ganska överens om att digitala lösningar är något man behöver förhålla sig till numera.

57. I detta avsnitt har vi valt att korta viss av deltagarnas uttalanden, och därför har vi heller inte använt citattecken i återgivningen av vad de har sagt. Innehållet är dock detsamma.

teknik numera är en del av livet, återfinns även hos flera av de "knappt digitala" äldre personerna. "Jag är väl positiv, det är bara det att jag inte förstår" menar exempelvis en av dessa deltagare. En annan förklarar att "jag kan inte använda det [...] men jag tycker att hela tanken bakom är väldigt fin". Det är bara några få personer som har en uttalat negativ grundinställning till digital teknik, och som använder ord som "avskyr" eller "fullständigt ointresserad" för att beskriva hur de känner.

### ***Men digital teknik associeras ofta med en viss kontrollförlust***

Om man ser bortom de generella attityderna, och istället granskar de känslor som är kopplade till användningen av digitala verktyg framträder emellertid även en annan bild. För vissa associeras den till exempel ibland med en slags känsla av kontrollförlust. Fördelen med digitala lösningar är att de är smidiga, men en av nackdelarna är att man inte alltid har koll på vad som händer och varför. Flera av deltagarna beskriver det som att saker ibland "händer av sig själv". Lösenord och inloggnings sparas utan att man vet om det, det kan vara svårt att hitta tillbaka till formulär man fyllt i, att veta om det man har klickat i har registrerats i systemet, o.s.v. Med några deltagares ord:<sup>58</sup>

<i>Man har inte koll på vad man godkänner många gånger.</i>	<i>Det hoppar in saker jag inte alls har beställt i den där appen. Det bara händer saker ibland.</i>	<i>Jag får deklARATIONEN på Kivra, men [...] svårt hitta tillbaka till de jag gjort tidigare.</i>	<i>Tryck så ser du vad som händer [säger de]. Jamen, man vill ju också veta varför.</i>	<i>Hela personnumret kommer upp på en gång. Det är mycket som sker, man vet inte varifrån det kommer.</i>
---	--	---	---	---

Känslan av bristande kontroll märks även när deltagarna jämför med de analoga alternativ man använt tidigare i livet. Som en person beskriver det "Förr, när man fick på papper satte jag det i en pärm [men nu] har jag ingen ordning på det längre". En annan menar att hon egentligen skulle vilja skriva ut för att se vad hon har betalt på internetbanken, men att det är svårt. Att man inte har den överblick man egentligen skulle vilja ha bidrar till känslor av att saker kan gå fel. "De säger att det aldrig kom fram, vi har inte fått dina pengar" exemplifierar en deltagare. Några personer tycker annorlunda, och anser att det är lättare att få uppsikt över sina transaktioner idag, med internetbanken och Swish. Men för många är osäkerhetskänslor en del av användningen.

### ***Nätet är en farlig plats***

Det samtalsämne som skapar störst engagemang i fokusgrupperna rör dock den otrygghet som är förknippad med digital brottslighet och kriminalitet riktad mot äldre. De flesta av deltagarna upplever att de ofta blir utsatta för bedrägeriförsök via mail,

---

<sup>58</sup>. Som ovan har vi ibland kortat vissa av deltagarnas citat, och därför valt att ta bort citattecknen.

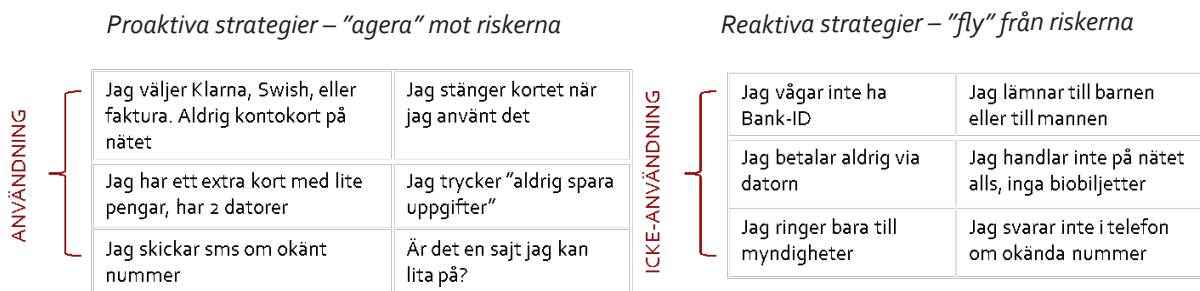


sociala medier eller telefonsamtal. Många har också bekanta som har råkat illa ut, och flera personer har själva blivit lurade, ibland med stora konsekvenser. Överlag finns det en bred medvetenhet i alla grupper om att internet och digitala kanaler kan vara farliga platser, där risken ständigt finns att utsättas för brott. Många känner sig mer eller mindre utsatta, vilket ett stort antal uttalanden vittnar om:<sup>59</sup>

*Bedrägerier plågar mig. Det är många som råkar illa ut. Jag blir paranoid, de hittar hela tiden på nya saker. Bank ID är väldigt sårbart, fast man är försiktig. Värst är alla de som kontaktar en på Facebook. Jag skickade alla smycken och ringar och pengar. Man känner sig så dum.*

Att risken att utsättas för brott via digitala kanaler, eller ens telefon, är en realitet för många äldre personer spelar tveklöst in i dessa otrygghetskänslor.<sup>60</sup> Men ur en beteendesynpunkt är det likväl känslorna i sig och hur de påverkar deltagarnas agerande som är viktigast att diskutera här. "Jag är extremt misstänksam och försiktig" konstaterar en person. "Samhället tar inget ansvar för våra liv på internet" menar en annan deltagare. Fler påpekar att inte heller bankerna gör tillräckligt mycket. "Banken? Du får skylla dig själv säger de" förklarar en av dem. Känslan är att det är upp till en själv att skydda sig efter bästa förmåga. Det finns ingen annan part som tar det ansvaret åt en.

Frågan är då hur deltagarna gör för att minska riskerna? Av samtalen framgår det att snart sagt alla tycks ha sina strategier för att skydda sig, och för att minska risken att bli utsatt. Men strategierna skiljer sig sig åt på en väsentlig punkt, vilket vi ska försöka visa med hjälp av en figur:



Exemplen på hur man skyddar sig kan ses som variationer av två slags grundbeteenden. För vissa består lösningen i att fortsätta använda de digitala verktygen, men att tänka igenom hur de agerar i vissa lägen. Man försöker välja säkra betallosningar, undviker att lagra inloggningsuppgifter, skickar ett sms om ett okänt nummer ringer, har ett

59. Som ovan är vissa av citaten från deltagarna kortade i detta avsnitt, och därför valt att ta bort citattecknen.

60. Se t.ex. Eriksson & Sandberg (2022), BRÅ (2018), Tornberg et al. (2023).

särskilt kort för online-handel, etc. För andra handlar lösningen snarare om att ge upp delar av sin användning. Man svarar inte på okända nummer, vågar inte ha Bank-ID, lämnar ifrån sig vissa ärenden till barnen, väljer analoga kontaktvägar till myndigheter m.m. Otryggheten innebär för en del äldre personer att man inte längre gör saker man egentligen skulle kunna eller vilja göra.

### ***Den mänskliga kontakten behövs också***

Vi ska ta upp ytterligare en dimension av samtalen i detta avsnitt, som handlar mer om deltagarnas syn på teknikens plats i samhällslivet. Även om många ser nyttorna med digitala lösningar finns det också funderingar om huruvida digitaliseringen av samhället i stort är på rätt väg. Några bekymrar sig exempelvis för den sårbarhet som skapas när vissa digitala lösningar förutsätts fungera i alla lägen. Vad händer om batteriet laddar ur, eller man inte har täckning? Många lyfter även fram bristen på direkt mänsklig kontakt som det stora problemet med den samtida utvecklingen, och pekar ofta på de yngre generationernas vanor och beteenden för att illustrera hur de menar:

<i>De sitter bara där vid skärmen!</i>	<i>Ungdomar funkade inte socialt med varandra längre, det är ett stort problem.</i>	<i>Föräldrarna pratar inte med sina barn i lekparken, läser inte sagor, Skrämmande.</i>	<i>De är i det hela tiden. När de går i skogen är de i mobilen och tittar.</i>	<i>Är det så jättekul? Då kan man undra varför så många tar livet av sig.</i>
--	---	---	--	---

Skärmarna håller alltså på att få för stor plats i människors liv, på bekostnad av de mellanmänskliga relationerna. "Mötet mellan människor är fundamentalt för att vi ska ha det bra" betonar till exempel en person. Att teknikanvändningen oftast associeras med motsatsen märks även när samtalen kommer in på utvecklingen i äldreomsorgen. "Den mänskliga kontakten går förlorad, människor ersätts många gånger" menar en deltagare. "Man kan inte lösa alla problem med mer digitalisering" tycker en annan, och en tredje slår fast att "människor har bäst hjälp av människor". Digital teknik må vara ett gott komplement till människor, men den kan inte ersätta dem fullt ut.

### ***Sammantaget om "motivation"***

När det gäller området "motivation" som helhet är det främst två saker som sticker ut i det som diskuterades ovan. Den ena är att deltagarnas grundinställning till digital teknik sällan tycks lägga hinder i vägen för användningen. De allra flesta av de personer vi har samtalat med både vill och inser att man måste kunna hantera digitala lösningar i dagens samhälle. Samtidigt finns det ibland en skepsis mot vad man ser som en tendens att ersätta människor med teknik i olika sammanhang. Den andra och viktigare slutsatsen, är dock att användandet av tekniken likväl ofta associeras med känslor av stress och otrygghet, och att dessa känslor påverkar beteenden. Följden blir en minskad användning av digital teknik, jämfört med vad som annars kunde ha varit fallet.

## KOMPETENS, FÄRDIGHETER OCH FÖRMÅGOR ATT ANVÄNDA TEKNIKEN

Vi ska nu se på den andra kategorin av faktorer, som handlar om "kompetens" och förmåga. Att det krävs en viss kunskapsmässig bas för att använda digitala lösningar behöver förmodligen inte förklaras närmare. Om man ska dra nytta av tekniken måste man veta hur man ska gå till väga, förstå vad man gör, och ha en viss vana av att hantera den. Men ibland kan även ens fysiska förmåga spela roll för utsikterna att kunna göra det i praktiken. Vi ska här lyfta fram de sidor av deltagarnas berättelser som rör den här sortens färdighetsrelaterade faktorer, vad som är svårt i användandet av digitala lösningar, och vad man kan och inte kan.

### *De flesta är digitala, och har varit det länge – men få är helt självständiga*

Som vi har konstaterat förut använder merparten av de äldre personer som har medverkat i fokusgrupperna internet och digitala lösningar ofta och har gjort det länge. De flesta har alltså en grundläggande digital kompetens och har inga större svårigheter med att hantera de basala funktionerna i den utrustning man förfogar över. Samtidigt finns det även deltagare som har bekymmer på en mer grundläggande nivå, och som kanske inte riktigt vet vad en "app" är eller kan svara på om de har "bredband" hemma. Spannet är med andra ord väldigt stort.

Något som framgår av samtalen är dock att frågan om "hur ofta" man använder digitala verktyg säger ganska lite om skillnaderna i deltagarnas praktiska färdigheter, vad de tycker sig klara av på egen hand och vad som är för krångligt. En bättre bild av deras förmåga får man om man ser till vad deltagarna säger att de *gör* online, och vad de använder sin digitala utrustning *till*. Från den utgångspunkten visar det sig att användningsregistren kan skilja sig åt en hel del mellan olika personer. Vissa gör mycket och andra betydligt mindre. Med några röster från deltagarna:

<i>Jag använder allt varje dag, svårt välja ut något. Det är verktyg för mig.</i>	<i>Det är mest Google, att kolla upp saker.</i>	<i>Swish, Bank-ID, köpa flygbiljetter, resor väldigt bra, SL, parkera. Betala räkningar, handla aktier, deklarerera...</i>	<i>Jag gör det mest praktiska jag behöver fixa, betalningar och kolla ungarna på Facebook. Resten undviker jag.</i>	<i>Till och med hemmet är ganska digitaliserat, mycket är röststyr.</i>
---	---	--	---	---

Skillnaderna i vad man gör online, och tycker sig klara av, betyder också att vissa personer tycker sig behöva ta hjälp ofta och andra betydligt mer sällan, vilket vi ska återkomma till. Men det som bör tydliggöras redan här och nu är att de flesta av deltagarna alltså behöver ta hjälp med de digitala frågorna *ibland*. Det är få medverkande i fokusgrupperna som menar att de aldrig tar stöd av anhöriga, bekanta,

personal i elektronikaffärer eller andra "hjälpare" i ens nätverk.<sup>61</sup> Det normala är att man ibland hamnar i situationer där ens förmåga inte riktigt räcker till, och där man behöver någon att fråga för att lösa problem som uppstått.

### ***Teknikens ständiga förändring är en stor utmaning***

Vad är det då som är svårt? En av de aspekter som deltagarna oftast lyfter fram har att göra med den digitala teknikens ständiga förändringar. Allting uppdateras och utvecklas oavbrutet, och nya versioner ersätter gamla i en takt som gör det svårt att hänga med. Saker man nyss hade lärt sig är plötsligt passé och man tvingas börja om på nytt igen. En person beskriver det som att "de drar ner gardinen för en". Andra liknar det vid att ständigt bli "förbisprungen" eller som att befinna sig i en kapplöpning man inte kan vinna. Ytterligare några deltagare beskriver sina upplevelser så här:

<i>Jag har ju nyss lärt mig den här. Det blir kaos i huvudet.</i>	<i>Om man lär sig ett program, efter en månad kommer en uppdatering, och du ska lära om igen.</i>	<i>Det är jobbigt att hänga med. Allt är datoriserat och man ska kunna själv.</i>	<i>Det är det att de ändrar hela tiden. Jag blir helt ställd. Gammalt och vant är bra.</i>	<i>Helt plötsligt gäller inte den här dosen längre där man stoppar i sitt kort.</i>
---	---	---	--	---

Av samtalen framgår också att det ibland räcker med ganska "små" förändringar i gränssnitt eller var knappar är placerade för att det ska bli besvärligt för vissa, och att det händer att man då slutar med saker, såsom att exempelvis använda självbetjäningen i mataffären. För många verkar det dock oftast vara "sällan-ärendena" som är mest känsliga för den här sortens förändringar. "Man sitter ju inte varje dag och har kontakt med Skattemyndigheten" förklarar en person. När man väl försöker gå in hos olika myndigheter eller företag är det ofta som det inte längre funkar som förut.<sup>62</sup> Kunskap är med andra ord delvis en färskvara i den digitala världen. Det räcker inte med att skaffa sig den en gång, man måste göra det kontinuerligt. Eller som en deltagare uttrycker det:

*"[Man behöver] se till så att man är uppdaterad. [Precis] som datorn ska uppdateras"*

---

<sup>61</sup>. Det finns några personer som anser att de klarar sig mer eller mindre helt på egen hand, Som en deltagare uttrycker det: "Jag löser det själv. Jag kan mer än barnen, och jag har inga barnbarn". Den här typen av röster är dock sällsynta i intervjumaterialet som helhet.

<sup>62</sup>. Några av de konkreta exempel som tas upp rör t.ex. att komma in på bostadsförmedlingen eller hos försäkringsbolaget. Att lösenord ofta har ersatts av Bank-ID inloggning känns dessutom olustigt för vissa.

### ***Svårt förstå instruktioner online, att lösa problem och förbättra upplevelsen själv***

Svårigheterna för många deltagare handlar därmed egentligen inte om att fortsätta göra det som man en gång har lärt sig. Snarare handlar de om situationer där man måste lära nytt, och om den felsökning och problemlösning man ställs inför när saker inte fungerar. Det senare området är kanske det som många deltagare tycker är svårast. Som en person lite uppgivet beskriver det: "Man sitter där som en idiot och trycker". Att hitta fram till rätt instruktioner online för hur man ska göra är inte lätt, och det kan vara minst lika svårt att begripa dem. "Jag kan inte deras språk" förklarar en person. Flera andra deltagare är inne på liknande resonemang:

<i>Jag är inte bevandrad ordentligt. Det är ett huvudbry när man ska hålla på</i>	<i>Svenska språket har försvunnit in i data-svenskan. Och jag är värdelös på engelska</i>	<i>Att få nya grejer att funka, det är det svåraste</i>	<i>Den där skrivaren jag köpte står oanvänd. Jag hittade ingen anvisning</i>	<i>Man ska 'gå in och läsa' – och förstå själv. Och det är inte alltid som man gör det</i>
---	---	---	--	--

Det finns även en annan sida av dessa svårigheter, som rör förmågan att handskas med sådant som "stör" ens dagliga användning. För många är frågor om spam, reklam, push-notiser, inställningar för auto-correct och liknande problem besvärliga saker. "Jag är så belamrad med reklam, jag vet inte hur jag ska värja mig" menar en person. Att just skräppost kan påverka ens användningslust vittnar flera deltagare om. "Det viktiga åker liksom bort, det drunknar i det andra" förklarar en person. Att det som är viktigt eller önskat "drunknar" i det andra är en talande metafor, eftersom det visar på att nyttan av en tjänst avtar när det blir för mycket skräp. En person, som ofta hjälper andra äldre i digitala frågor, påpekar att man heller inte ska underskatta följderna av dessa problem:

*"Irritationen för sådana här grejer, det gör att vissa i stort sett lägger ned det hela. När det kommer dels mail, och så har du kanske Facebook, och då kommer det en massa grejer därifrån [också]"*

Förmågan att bli av med sådant som stör ens befintliga användning kan ibland alltså vara ganska betydelsefull. Även irritationsmomenten bidrar till att forma människors digitala vanor över tid, och blir frustrationen för stor går det ofta ut över den löpande användning som i regel krävs för att man ska kunna behålla sina digitala färdigheter över tid.

## **Ens fysiska förmåga ställer ibland till det, och det gäller även "normala"**

### **Åldersnedsättningar**

Det sista området vi ska ta upp i detta avsnitt rör deltagarnas fysiska förutsättningar att använda sig av digitala lösningar – och den digitala vardagsteknik som står till buds för dem. En av slutsatserna från fokusgrupperna är att mycket av denna teknik uppfattas som dåligt anpassad för personer med funktionsvariationer. Det gäller inte minst för dem med synnedsättningar. Även om det finns tekniska hjälpmedel och enskilda lösningar som uppskattas av deltagarna i denna grupp, lyfter de också fram åtskilliga exempel på vardagsärenden som försvåras av mötet med tekniken. I praktiken är tillgängligheten sällan vad den borde vara. Med några röster från fokusgrupperna:

<i>Man ska klicka på en högtalare någonstans på skärmen. Men att hitta den. Och sedan mångla sig ned genom ett sökträd. Man måste kunna prata med hemsidor.</i>	<i>Bankomat är ett problem. Man har liksom lärt med händerna, men nu var det en lucka över översta raden. Den sög kortet.</i>	<i>De har tagit bort tidtabellerna, jag försöker fota så jag ska kunna förstora och se.</i>	<i>Jag kan inte använda sådana tjänster, när siffrorna kommer upp. Ser inte, det är för smått.</i>	<i>Ny teknik kan vara bra. T.ex. Seeing AI. Men också helt galet. Hur man lägger upp hemsidorna spelar stor roll.</i>
---	---	---	--	---

Vid sidan om de deltagare som har kraftiga synbortfall, finns det även flera andra personer som menar att tekniken – och inte minst digital utrustning – generellt sett är dåligt anpassad till äldre personers förutsättningar. Som en person påpekar "Jag känner redan nu att jag börjar få problem med telefonen. Den är gjord av och för 20-åriga killar". En annan lyfter fram de motoriska utmaningarna; "Fingrarna hänger inte med, jag kommer åt fel bokstav varje gång. Jag skriver inte sms längre". Några konstaterar att det är svårt att använda telefonen i fullt dagsljus, när man t.ex. ska parkera bilen med appar. En deltagare beskriver sina erfarenheter av att ha drabbats av minnesproblem under en tid, på följande vis:

*Jag har hållit på med datorer sedan 1970. Och jag har gjort otroliga grejer. Men sedan hände det som inte fick hända, och jag [höll på att dö]. Många operationer. Jag förlorade minnet, och kunde inte komma in på datorn, till banken eller någonting. Det var fruktansvärt.*

Sammantaget är det tydligt att livet i det digitaliserade samhället kan te sig svårt ganska omgående för personer med begynnande funktionsnedsättningar. Även måttliga sensoriska, motoriska eller kognitiva nedsättningar och andra förhållandevis "normala" åldersnedsättningar, kan skapa trösklar för användandet av digital vardagsteknik i vissa situationer.

### ***Sammantaget om kompetens, förmåga och färdigheter***

Vi har i detta avsnitt främst lyft fram sådant som upplevs svårt av de äldre personer som har medverkat i fokusgrupperna. När det gäller kategorin "förmåga" som helhet kan man dock konstatera två saker. Dels har många av deltagarna en grundläggande digital kompetens och en vana av att handskas med digitala verktyg. Samtidigt är dock kunskap i många avseenden är en färskvara i en digital omgivning som ändras oavbrutet. Man behöver utveckla sin förmåga för att hänga med, och helst även ta till sig instruktioner online för hur man löser problem – och på dessa områden är det många som har utmaningar. Dessa faktorer, tillsammans med begynnande fysiska nedsättningar, gör att en del äldre personer riskerar att tappa delar av sin användning över tid.

### **MÖJLIGHETER, TILLGÅNG TILL UTRUSTNING, STÖD OCH ANDRA RESURSER**

Den sista kategorin av faktorer vi ska diskutera handlar om deltagarnas *möjligheter* att vara digitala på de sätt de önskar. Till skillnad från tidigare handlar denna kategori inte främst om vad deltagarna själva bär med sig i form av individuell motivation eller kunskap, utan snarare om vilka resurser de har åtkomst till i de miljöer de befinner sig i. Har man exempelvis tillgång till rätt sorts teknisk utrustning för att vara digital? Finns det rätt sorts stöd och hjälp omkring en, och bra anvisningar att tillgå när man behöver det? Vissa av dessa ämnen har vi redan berört, men nu är det alltså de yttre faktorernas roll i att främja eller hindra ens digitala användning som står i fokus.

### ***Tillgången till digital utrustning är ofta god – men den upplevs inte alltid som användarvänlig***

Som vi har påpekat förut har det stora flertalet av deltagarna en god tillgång till smarttelefoner, surfplattor, datorer och bredbandsuppkoppling. De flesta tycker också att de har det de behöver, och det är sällan som priset på tekniken begränsar en när man behöver skaffa nya saker. "Det finns ju olika prisklasser, man behöver inte ha den där för femtontusen" förklarar till exempel en person. Svårigheterna med att skaffa ny och bra utrustning handlar snarare om andra saker. Det är exempelvis ofta vanskligt att veta vad man ska ha och att installera och lära sig ny teknik. I dessa frågor är det många deltagare som menar att de helst tar hjälp av andra parter:

<i>Jag har lite motstånd mot att skaffa nya teknik. Det är där barnen kommer in.</i>	<i>Man går till Elgiganten och säger du får ta fram något enkelt.</i>	<i>Ungarna fick skaffa, det är alltid de.</i>	<i>Man kommer hem med någonting, och "jaha, vad gör jag nu?". Finns inget som är lätt idag.</i>	<i>Vi hade Android i många år, men barnen hade Iphone. Så vi bytte, lättare för dem att hjälpa då.</i>
--	---	---	---	--

Även om det går att få tag i ny teknik känns den dock inte alltid särskilt användarvänlig. Som påpekades ovan menar flera deltagare att den sällan är gjord för äldre personer. "Hårdvaran tycker jag är det största hotet när man blir äldre [...] ingenting är på något vis anpassat för att man ska ha större knappar på telefoner" menar en person "Jag blir förbannad på hur de producerar, det finns ett ord som saknas i ordlistan idag, det är ergonomi" tycker en annan. "Allt är suddigt och det hjälper inte med glasögon [ ] vi är fullständigt ointressanta för teknikbranschen". Det vore önskvärt med teknik som var bättre anpassad till ens egna förutsättningar, men var man kan få tag i sådan är inte lätt att veta. Kunskapen om de olika typer av anpassad teknik som finns är ofta låg.

***Man är utanför informationsloopen, det finns ingen support, och svårt att veta vem man ska fråga***

En andra viktig möjliggörande faktor handlar om huruvida man har tillgång till ett stödjande sammanhang för sin teknikanvändning, och om det finns någon att fråga vid behov. Flera deltagare konstaterar att det här är en av de stora skillnaderna mellan livet som pensionär jämfört med hur det var när man förvärvsarbetade. När man var i arbetslivet fanns det i regel en support att vända sig till när man hade frågor, man fick veta om större tekniska uppdateringar och förändringar av olika slag, och det fanns möjlighet att få fortbildning i digitala frågor. Nu känner man sig ofta övergiven:

<i>På jobbet hade jag kunnat gå till data, men nu är man akterseglad på något vis.</i>	<i>När man lämnar jobbet lämnar man också hela den delen där man får ny vetskap. Nu får man bara selektiv information, av vänner och bekanta.</i>	<i>Man vet inte vilken knapp man ska trycka på. När man jobbade ringde man supporten som sa 'gör så här'. Det saknar jag.</i>	<i>Jag jobbade med datorer och har varit med hela vägen. Men nu, plötsligt får man information nästanstans ifrån. Var får jag den?</i>	<i>Ibland skulle man vilja ha den mänskliga kontakten istället för knapptryckningen.</i>
--	---	---	--	--

Många deltagare tycker sig alltså stå utanför de informationsflöden kring ny teknik som yngre personer har tillgång till.<sup>63</sup> Man får inte längre reda på saker och ting och det är svårt att veta var man ska hitta hjälpen. "Varför finns det inget 1177 för digitala frågor?" menar en person. "Du kan inte ens få tag i en handbok eller en anvisning" konstaterar en annan. Att exempelvis ringa till kundtjänst med sina frågor medför oftast långa väntetider, och ibland orimliga knappvalsalternativ. "Vad gäller ditt ärende? Och så får man fem alternativ som är helt ointressanta". Den gemensamma nämnaren i dessa upplevelser är att det är svårt att få tag i människor att fråga, och mer generellt att man inte har samma stöd omkring sig för sin användning som man hade tidigare i livet

---

<sup>63</sup>. I såväl skolan som arbetslivet finns det oftast ett stöd, både formellt och informellt för ens teknikanvändning. När man lämnar dessa sammanhang försvinner ofta stora delar av detta stöd.



### **Många tar hjälp av anhöriga och bekanta – men med blandade känslor**

Bristen på personligt stöd och information bidrar i sin tur till att många deltagare tar hjälp av anhöriga eller andra personer i ens nätverk i digitala frågor. Vissa tycker att det känns bra att få den här hjälpen från sina närstående.<sup>64</sup> Men det är också flera som drar sig för att gå den vägen med sina frågor. Man känner att man är till besvär, ens anhöriga har inte alltid tid och ibland bor de långt bort. Vissa menar även att de inte har den relationen till barnen att det känns bekvämt att fråga, och några förklarar att de helst vill använda tiden med de närstående till andra saker. "När de kommer vill jag ju umgås, då vill jag inte att mågen sitter vid datorn hela kvällen" menar till exempel en person.

<i>Jag vill inte besvära mer än nödvändigt.</i>	<i>Jag får väl hjälp om jag behöver.</i>	<i>Från barnbarnen får jag tips</i>	<i>Men de bor ju inte hos mig,</i>	<i>De jobbar ju, och då</i>
<i>Ibland måste man.</i>	<i>Men de har aldrig tid. De är så uppe i tårna med annat.</i>	<i>ibland - men 2 minuter, sen måste de iväg.</i>	<i>så det blir när jag träffar dem.</i>	<i>ska man inte störa, det vet jag.</i>
<i>Men om det inte är så viktigt, då struntrar jag i det.</i>				

Något som är värt att uppmärksamma gällande formen för stödet från de närståendes är också att flera deltagare tycker att den inte alltid är av ett slag man egentligen skulle önska sig. Det blir oftast att barnet eller barnbarnet gör något åt en, snarare än att man får chansen att lära sig något själv. "Jag frågar ju men det går så jäkla fort, man hinner inte med, så det är ingen vinst" förklarar till exempel en person. Flera andra deltagare har liknande upplevelser. Man tenderar att hamna i en ganska passiv roll vid den här sortens stöd. Några beskriver det så här:

<i>'Du får visa' säger jag, men då är det redan gjort.</i>	<i>Vi deklarerade min son och jag, jag satt i fåtöljen.</i>	<i>Barnbarnen gör bara 'så här' – färdigt!</i>	<i>Jag får säga till 'ta det långsamt'.</i>	<i>Dottern fixar och grejar, sedan äter vi middag.</i>
--	---	--	---	--

"Det är bättre att lära sig själv" konstaterar en deltagare angående hjälpen från ens närstående. Några personer tycker annorlunda och menar att barnen oftast försöker se till så att man hänger med och förstår vad som händer. "Jag tar hjälp av en son och dotter, och de kan nog tala om för mig hur jag ska göra, från början" förklarar en person. Men för många känns stödet från de anhöriga sällan som en hjälp till självhjälp, där man blir stärkt i sin förmåga att lösa saker på egen hand. Som några personer påpekar vill man helst heller inte känna sig alltför beroende. Med en deltagares ord:

*"Det skulle vara skönt att få skriva dem på näsan lite. Att man inte behöver dem."*

---

<sup>64</sup>. Det kan vara skönt att få hjälpen från någon man litar på och som förstår ens behov, och som till skillnad från vissa andra "hjälpare" i exempelvis elektronikaffärer heller inte vill sälja på en något.

### ***Sammantaget om möjligheter***

Detta avsnitt handlade alltså om de resurser som finns omkring deltagarna i de miljöer där de befinner sig, och som möjliggör deras användning av digitala lösningar. Många tycker att de har digital utrustning i tillräcklig omfattning, men däremot känns tekniken inte alltid utformad för äldre personers förutsättningar. Det är dessutom svårt att skaffa och lära sig den, och få känner till den anpassade teknik som finns på marknaden. Det viktigaste resultatet i detta avsnitt rör dock den generella bristen på ett stödjande sammanhang för ens teknikanvändning. Som pensionär är det inte längre lätt att veta vem man ska fråga och hur man ska få reda på saker. Många vänder sig till närstående, men upplever sällan att man blir stärkt i sin egen förmåga genom deras hjälp.

### ***Om behoven hos äldre personer för att använda digital teknik***

Vi ska samla ihop de viktigare trådarna från den här behovsanalysen, och visa på några övergripande mönster i det som har framkommit ovan. Som start ska sägas att de utmaningar och hinder som har behandlats ovan alltså inte är lika viktiga för alla deltagare. Vissa personer har större bekymmer och andra mindre, och gradskillnaderna i de behov som har beskrivits kan vara stora mellan olika individer. Men med det sagt är det emellertid också så att de utmaningar som vi har lyft fram i regel återfinns *i någon mån* hos många av deltagarna i fokusgrupperna.

Sammantaget pekar analysen på framförallt tre saker, som har betydelse för förståelsen av äldre personers digitala svårigheter. Den första är att det alltså inte finns ett enkelt svar på varför denna grupp inte använder digitala lösningar i alla lägen. Analysen visade på faktorer i alla behovskategorier som kan bidra till att minska ens benägenhet att nyttja digital teknik i vissa situationer. Det kan finnas en stress och oro som får en att undvika vissa lösningar, och det kan finnas svårigheter i att hantera den digitala världens ständiga förändringar, eller fysiska nedsättningar som påverkar. Bristen på ett bra stöd i digitala frågor kan också förstärka alla dessa trösklar. Att icke-användandet av digital teknik dessutom kan ha att göra med kombinationer av flera sådana faktorer talar också för vikten av att anlägga ett utforskande förhållningssätt vid stödinsatser på området.

Det andra som bör framhållas är att dessa faktorer ändå förenas av att de kan bidra till att krympa äldre personers digitala användning över tid. Analysen visade på ett antal omständigheter som kan göra det svårt för gruppen att vidmakthålla sin digitala förmåga på lång sikt. Att många av deltagarna i vårt material tillhör en generation som har hunnit vänja sig vid datorer och digital teknik innan de gick i pension, betyder inte självklart att de kommer att fortsätta vara digitala på den nivå som de en gång var. Snarare finns det mycket som talar för att de riskerar att tappa delar av sin användning i takt med att små och stora hinder tillstöter. Det är således inte bara "icke digitala" äldregrupper som har behov i dessa frågor. Även de "vana användarna" kan behöva

stöd för att fortsätta vara digitala på de sätt de önskar.

Det sista som bör betonas har att göra med tillgången till ett sådant stöd, och det faktum att äldre personer sällan har det i samma grad som yngre personer som arbetar eller går i skolan. Att deltagarna i fokusgrupperna tyckte det var svårt att hantera den digitala världens ständiga förändringar, ska delvis ses i ljuset av att de stod utanför de informationsflöden och det stöd kring ny teknik som de vant sig vid tidigare i livet. Möjligheten att hålla sin kunskap om digital teknik uppdaterad stärks om man befinner sig i sammanhang där man får sådan kunskap, och här är äldre personer en missgynnad grupp. På vissa sätt kan man därmed säga att deras behov i dessa frågor liknar andra åldersgruppers. De flesta människor behöver ibland någon att fråga om teknik. Skillnaden är att äldre personer inte får sina behov tillgodosedda i samma grad som andra grupper.

Vi ska ta diskutera dessa frågor vidare i nästa kapitel, mot bakgrund av en sammanfattning av resultaten och slutsatserna från studien som helhet.

## 4. Slutsatser och diskussion

Den här rapporten har handlat om äldre personers upplevelser och erfarenheter av att möta digital teknik i olika situationer och på olika livsområden, och av att åldras i ett digitaliserat samhälle. Vår målsättning var att få en bättre inblick i vilken roll de digitala lösningarna spelade för möjligheten att leva sitt liv som man vill, och en mer nyanserad förståelse av vad som kan främja och hindra äldre personers användning av digitala lösningar i olika lägen och sammanhang.

Vi ska i detta kapitel sammanfatta resultaten och slutsatserna från studien och diskutera vad de kan betyda för arbetet med att ge stöd till äldre personer i digitala frågor. Som bakgrund ska vi först påminna om ett av skälen till varför vi har skrivit denna rapport. Vi vet nämligen redan från tidigare forskning att äldre personer som grupp har större svårigheter i sin relation till digital teknik än andra grupper i befolkningen. Den viktiga för oss var inte att samla in fler belegg för gruppens utmaningar, utan snarare att få en bättre förståelse för vad de kan handla om och vad de innebär för människor, med utgångspunkt i äldre personers egna tankar om de digitala lösningarnas roll i deras vardagsliv.

Vi ska börja med en kort summering om vilken betydelse den digitala tekniken har för deltagarnas vardagsaktiviteter, enligt dem själva.

### ***För de flesta är digital teknik något som underlättar livet ibland, och försvårar ibland***

Många av de äldre personer som kommer till tals i den här rapporten är vana internetanvändare, och har ett vardagsliv som är sammanflätat med digitala lösningar av olika slag. Deras upplevelser av att möta alla dessa tekniska verktyg är ofta varierande. I vissa lägen känns det som att de digitala lösningarna underlättar ens vardagsaktiviteter, och sådant man vill och behöver ägna sig åt, och i andra lägen krånglar de till livet. De digitala verktygen har för dessa deltagare med andra ord både en möjliggörande och en begränsande inverkan på vardagen. De bidrar i flera sammanhang med värden och kan öka ens handlingsfrihet, men i vissa situationer kan de också få en att avhålla sig från saker man annars skulle ha gjort, eller leda till att man blir mer beroende av andra.

### ***För den "knappt digitala" gruppen krymper livet på grund av tekniken***

I studien återfinns dock även en annan kategori av äldre personer, som kan beskrivas som "knappt digitala" sällananvändare. Många av dem har svårt att använda sig av de digitala lösningar som finns i omgivningen, och känner ofta en viss uppgivenhet inför tekniken. De tycker sig stå utanför sådant som andra har tillgång till i samhället och att livet ofta begränsas av kraven på att man ska vara digital. De analoga alternativen har blivit mindre tillgängliga, och upplevelserna av att inte få vara med eller kunna göra det man vill är förhållandevis många. Vid sidan om ens tillgång till offentlig service sträcker sig de negativa konsekvenserna av digitaliseringen ibland även in i ens sociala liv och nära relationer, och minskar möjligheterna att ägna sig åt intressen och aktiviteter man mår bra av.

### ***Det handlar inte om digital delaktighet – det handlar om delaktighet***

Skillnaderna mellan de digitala och de "knappt digitala" deltagarnas upplevelser är viktiga, inte minst eftersom de visar på de många olika sätt som ens förutsättningar att använda sig av digital teknik kan få verkliga konsekvenser för människors liv, och för ens välmående och hälsa. Men dessutom säger de också något om innebörden i äldre personers digitala svårigheter. Om ens möjligheter att vara med i vissa sammanhang och kunna genomföra de aktiviteter man vill minskar på grund av tekniken, handlar problemet nämligen inte längre i första hand om "digital" delaktighet. Snarare handlar det kort och gott om delaktighet, på de områden och i de delar av samhällslivet som är viktiga för en.

### ***Det handlar inte bara om person utan också om situation***

En andra sorts lärdom från samtalen är att den här sortens skillnader i användningsnivå likväl inte avgör vilka äldre personer det är som har digitala svårigheter. Att de digitala lösningarna finns närvarande på många plan och i många delar av människors liv samtidigt, betyder för de flesta av deltagarna i vår undersökning att sådana svårigheter är något som emellanåt uppstår i vissa situationer och sammanhang. Behov och utmaningar kopplade till digital teknik är från den synvinkeln inte enbart något som rör en avgränsad grupp av äldre personer, utan snarare en belägenhet som de flesta kan hamna i vid vissa typer av tillfällen och omständigheter.

### ***Det finns många skäl till varför digital teknik inte används i alla lägen***

I rapporten använde vi oss av en behovsanalys för att få en bättre bild av vad dessa utmaningar kan handla om och bero på, och vad som tycktes främja deltagarnas digitala användning. På den främjande sidan konstaterade vi att de allra flesta ville vara digitala, hade erfarenhet av digital teknik, och dessutom tillgång till digital utrustning. Samtidigt fanns det flera faktorer som ibland la hinder i vägen för användningen. För vissa kunde t.ex. känslor av otrygghet och osäkerhet få en att undvika vissa områden

eller lämna över frågor till barnen. I andra fall var det svårigheter i att hantera den digitala världens ständiga förändringar som fick en att ge upp, och för en del var fysiska nedsättningar en viktig faktor. Det fanns således inte en sorts hinder, utan många olika.

### ***Att vidmakthålla sin digitala användning över tid är ingen självklarhet***

Sammantaget visar analysen därmed även på ett par saker om villkoren för att åldras i ett digitaliserat samhälle. Den första är att det ofta finns omständigheter kring äldre personers digitala liv som kan göra det svårt för dem att bibehålla sin digitala nivå över tid. Svårigheterna ovan var sällan av ett slag som fick någon att sluta använda sig av digitala lösningar helt och hållet, men däremot bidrog de till att krympa ens användningsregister. De samlade långsiktiga effekterna av den här sortens små "förluster" blir emellertid även att man gradvis förlorar delar av sin förmåga. Äldre personers behov kopplade till digital teknik handlar ur det perspektivet alltså inte bara om att "bli" digitala i första läget, utan också om att inte tappa sin digitala användning på sikt.

### ***Att vara digital är inte samma sak som att "klara sig själv"***

Det andra som är viktigt i sammanhanget rör frånvaron av ett stödjande sammanhang som kan motverka dessa tendenser till att hamna på ett sluttande plan i sin teknikanvändning. Många av våra deltagare påtalade att som pensionär har man inte längre samma stöd omkring sig i digitala frågor som när man var i arbetslivet. Det var svårt att veta vem man skulle fråga och att få löpande information om tekniska förändringar. I en digital värld där kunskap i många avseenden är en färskvara, och där sådant man är van vid kan ändras fort, är detta ett problem. Det är angeläget att se att äldre personer ofta har en sämre tillgång till ett stöd för sin användning än många andra grupper, och att den hjälp man får av anhöriga bara i begränsad mån kan väga upp för detta.

## **ATT TÄNKA PÅ VID STÖDINSATSER**

Vi ska avslutningsvis visa på några implikationer av det som har framkommit i rapporten för arbetet med att ge stöd till äldre personer i digitala frågor. Vissa av dessa knyter an till sådant som nyss diskuterades i avsnitten ovan, medan andra har mer att göra med saker som har behandlats i andra delar av rapporten, men som kan vara bra att tänka på vid utformandet av stödinsatser.

- ***Det behövs ett utforskande förhållningssätt, och utrymme för samtal***

Som har framgått på flera vis i rapporten kan människor fastna på många olika saker i mötet med digital teknik. Det är svårt att på förhand gissa sig till vilka aspekter av ens känslor, förmåga och möjligheter att nyttja vissa lösningar som

ligger bakom problemen för en enskild individ. Om man ska kunna möta äldre personers behov av stöd i digitala frågor måste det därför också finnas arbetssätt som syftar till att ta reda på vilka dessa behov är. Vi har i denna rapport försökt visa hur man kan närma sig en sådan förståelse, genom att förena samtal om vardagslivets teknikmöten med en struktur för behovsanalyser. Vi tror att en liknande metodik kan vara ett bra sätt att utforska individens behov även i ordinarie praktisk verksamhet.

- ***Det behövs flera olika stödformer samtidigt***

Att äldre personers behov av stöd i digitala frågor ser olika ut och dessutom kan skifta mellan olika tillfällen i ens vardagsliv, innebär också att det inte finns en enskild stödinsats som kan svara mot alla behov samtidigt. För det stora flertalet seniorer är det förmodligen viktigast att det helt enkelt finns någon att fråga vid behov, när man känner sig osäker eller behöver vägledning i någon fråga. Men som vi har sett i rapporten finns det också de som behöver få tillgång till en mer grundläggande färdighetsträning för att komma över de basala trösklarna. Dessutom måste det finnas stödformer för de som inte alls har förutsättningar att bli digitala på en funktionell nivå, och som är i behov av assistans för att klara vardagslivet i ett alltmer digitaliserat samhälle.

- ***Det behövs samtal om strategier för trygghet***

För att förbättra chanserna för äldre personer att vidmakthålla sin digitala nivå över tid kan det också vara befogat att ta sikte på några av de vanligare orsakerna till varför de slutar upp med att göra vissa saker digitalt. Att döma av våra samtal med gruppen är otrygghet en av de viktigare faktorerna här. Deltagarna var högst medvetna om att nätet kan vara en farlig plats, och många kände sig utsatta för brottslighet av olika slag. Av det skälet är också rådgivning och samtal om hur man kan göra för att känna sig trygg, utan att det betyder att man ger upp delar av sin användning, viktigt. Att medvetandegöra äldre personer om riskerna online är bra, men lika viktigt är att hjälpa dem fram till trygga strategier för att våga fortsätta vara digitala.

- ***För de med begynnande funktionsnedsättningar bör stödet komma in snabbt***

En andra faktor som bidrar till en minskande digital aktivitet bland äldre personer har att göra med begynnande funktionsnedsättningar. För den som inte ser ordentligt eller som har fått problem med motoriken kan mycket i den digitala världen bli svårt ganska snabbt. Därför behöver ett stöd i digitala frågor komma in relativt omgående för de personer som börjat få nedsättningar av olika slag. Kännedomen om den anpassade utrustning som finns på marknaden var oftast liten bland våra deltagare, och om hjälpmedel kommer in för sent är risken stor att individen redan har tappat delar av sin användning. Öppna visningsmiljöer av olika

slag, och gärna med möjlighet att få samtala om och låna hem teknik, kan vara en bra lösning.

- ***Små problem spelar också roll***

En tredje omständighet som är bra att hålla i minnet är att även "små" irritationsmoment har en påverkan på äldre personers digitala användningsvanor över tid. Att få hjälp med att hantera spam och notiser, och att justera inställningar på telefonen, kan vara nog så viktigt som att lägga till nya appar eller funktioner i ens digitala utrustning. Annorlunda uttryckt kan ett stöd som syftar till att förbättra eller förenkla användarupplevelsen för äldre personer ibland vara en av de mer verkningsfulla åtgärderna för att se till så att man fortsätter använda sig av de verktyg som man är van vid, och har förmågan att hantera.

- ***Att hjälpa dem som hjälper***

Till sist kan det även vara värt att tänka på de anhörigas roll i att ge "digital omsorg" till äldre personer. Även om vi har visat på några avigsidor med deras stöd i rapporten, bör det framhållas att de också har en främjande roll för många seniorers digitala liv. Det finns även många äldre personer som själva befinner sig i en stöttande roll till en partner som behöver hjälp i dessa frågor. Vi tror att det för båda dessa grupper, och för dem de hjälper, kan vara bra att få viss vägledning kring rollen som digital assistent och/eller pedagog. Vid insatser som syftar till att stärka äldre personers färdigheter kan det också vara bra att tänka på de anhörigas möjligheter att stimulera till fortsatt digital aktivitet, och bidra med sociala värden till teknikanvändningen.

Som slutord vill framföra ett argument för att ta ämnet för den här rapporten på allvar. Många av de som deltog i vår studie befann sig i åldersspannet mellan 75 och 84 års ålder, och tillhörde en "digital generation" av äldre personer. Samtidigt befann de sig emellertid också i den ålderskategori där det genomsnittliga användandet av digitala lösningar sjunker allra snabbast. Mot bakgrund av resultaten i vår rapport finns det lite som talar för att detta mönster enbart beror på generationseffekter. Vi fann flera faktorer som kan bidra till att förklara varför även digitalt vana seniorer tenderar att tappa delar av sin användning över tid. En rimlig slutsats av detta är att de flesta av oss faktiskt en dag kan komma att tillhöra gruppen "knappt digitala" äldre personer, om det vill sig illa.

Med vårt synsätt finns det därför också goda skäl att anlägga ett förebyggandeperspektiv på arbetet med att ge digitalt stöd. Under det närmsta decenniet väntas äldregruppen växa påtagligt, och vi vet att livsvillkoren för de som har störst svårigheter i att hantera digital vardagsteknik är problematiska, och att



digitala utanförskap samspelar med och bidrar till andra former av social utsatthet.<sup>65</sup> För socialtjänstens vidkommande blir dessa frågor än mer relevanta av omställningen mot en ny socialtjänstlag, där kraven skärps på en mer förebyggande verksamhet, som sänker trösklarna och når invånare tidigt innan problem har vuxit sig för stora. Det är svårt att se ett framtida socialt arbete som inte på något vis också innefattar ett arbete med de digitala aspekterna av sina brukares livssituationer.

*Ett stort tack till alla de äldre personer som medverkade i denna rapport!*

---

65. SCB (2022).

# Referenser

- Aarsand, P. A.; Aronsson, K. 2009. "Response Cries and Other Gaming Moves: Building Inter-subjectivity in Gaming", *Journal of Pragmatics* 41(8): 1557–1575. .
- Alexopolou, S. (2022). *Please Mind the Grey Digital Divide": An Analysis of Digital Public Policies in Light of the Welfare State* (Sweden and Greece). Örebro universitet, Institutionen för humaniora, utbildnings- och samhällsvetenskap. Doktorsavhandling.
- BRÅ, Brottsförebyggande rådet (2018). *Brott mot äldre. Om utsatthet och otrygghet*. Rapport 2018:7.
- Bäck, A. (2021). *A view from the top: the local politico-administrative leadership in implementing evidence-based practice in social services*. Dep. of Learning, Informatics, Management and Ethics, Karolinska universitetet (KI). Doktorsavhandling.
- Cane, J., O'Connor, D. & Michie, S. (2012) "Validation of the theoretical domains framework for use in behaviour change and implementation research". *Implementation science*. 7, 37.
- Carpentier, N. (2011). *Media and Participation: A site of ideological-democratic struggle*. Intellect.
- Egard, H., Hansson, K., & Wästerfors, D. (Red.) (2021). *Accessibility Denied: Understanding Inaccessibility and Everyday Resistance to Inclusion for Persons with Disabilities*. Routledge.
- Eriksson, A. & Sandberg, I. (2022). *Bedrägerier bland äldre - Om oro och utsatthet*, examensarbete Sociologiska institutionen, Umeå universitet.
- Fang, M. L., Korol, A., Sixsmith, J., Siden, E., Demestihis, M.-A., & Sixsmith, A. (2018). "A scoping review exploration of the intended and unintended consequences of eHealth on older people: A health equity impact assessment", *Human Technology*, 14(3), 297–323.
- Gaber, SN., Nygård, L., Malinowsky, C., Brorsson, A., Kottorp, A. & Hedman, A. (2021). "Enacting citizenship through participation in a technological society: a longitudinal three-year study among people with dementia in Sweden", *Ageing and Society*, s. 1–22.
- Helsper, E. J., & Reisdorf, B. C. (2017). "The Emergence of a "Digital Underclass" in Great Britain and Sweden: Changing Reasons for Digital Exclusion", *New Media & Society*, 19, 1253–1270.
- Iacobaeus, H., Francisco, M., Nordqvist, C., Sefyrin, J., Skill, K. & Wihlborg, E. (2019). *Digitalt utanförskap. En forskningsöversikt*. Linköpings universitet, Institutionen för ekonomisk och industriell utveckling, Statsvetenskap. Linköping University Electronic Press. Linköping.

- Imms, C., Adair, B., Keen, D., Ullenhag, A., Rosenbaum, P. & Granlund, M.** (2015). "Participation: a systematic review of language, definitions, and constructs used in intervention research with children with disabilities" in *Developmental Medicine and Child Neurology*, vol. 58 no. 1. Pp. 29–38.
- Internetstiftelsen** (2024). *Svenskarna och internet 2024*. Webbresurs. <https://svenskarnaochinternet.se/app/uploads/2024/09/internetstiftelsen-svenskarna-och-internet-2024.pdf>
- Internetstiftelsen** (2023). *Svenskarna och internet 2023*. Webbresurs. <https://svenskarnaochinternet.se/app/uploads/2023/10/internetstiftelsen-svenskarna-och-internet-2023.pdf>
- Internetstiftelsen.** (2022). *Svenskarna och internet 2022*. Webbresurs. <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2022>
- Internetstiftelsen.** (2021). *Svenskarna och internet 2021*. Webbresurs. <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2021/>
- Internetstiftelsen** (2020). *Digitalt utanförskap 2020, en delrapport till Svenskarna och internet*. <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/digitalt-utanforskap-2020/>
- Jakobsson, E., Nygård, L., Kottorp, A., Bråkenhielm Olsson, C., & Malinowsky, C.** (2021). The use of everyday technology; a comparison of older persons with cognitive impairments' self-reports and their proxies' reports. *British Journal of Occupational Therapy*, 84(7), s. 446–455.
- Johansson, K., Viberg, H. & Högstedt, K.** (2021). *Äldre som användare av kommuners digitala information och tjänster – kommunens perspektiv*. Nestor FoU-center.
- Klain, R.** (2015). "Inequality and the Internet" i *Democracy, a journal of ideas*. Webbresurs. <https://democracyjournal.org/magazine/37/inequality-and-the-internet/>
- Lindén, E. & Damjanović, M.** (2021) *Digitalt utanförskap i arbetsför ålder – en förstudie*. Region Gävleborg & Individare.
- Liubinienė, V., & Thunqvist, D. P.** (2015). Media literacy and digital divide: a cross-cultural case study of Sweden and Lithuania. *Creativity Studies*, 8(2), 134–148.
- Lythreathis, S., Singh, S.K. & El-Kassar, A-N.** (2022) The digital divide: A review and future research agenda, *Technological Forecasting and Social Change*, Volume 175, 2022,121359.
- Maceviciute & Wilson** (2018). Digital means for reducing digital inequality: Literature review. Informing Science: *the International Journal of an Emerging Transdiscipline*, 21, 269-287.
- Maxwell, G., Alves, I. & Granlund, M.** (2012). "Participation and environmental aspects in education and the ICF and the ICF-CY: findings from a systematic literature review" in *Developmental Neurorehabilitation*, vol. 15 no. 1, pp. 63–78.

- Michie, S., van Stralen, M.M. & West, R.** (2011). "The behaviour change wheel: A new method for characterising and designing behaviour change interventions", *Implementation Science* 6, 42.
- Näringsdepartementet** (2017). *För ett hållbart digitaliserat Sverige: En digitaliseringsstrategi*. Näringsdepartementet.
- Olphert, W. & Damodaran, L.** (2013). "Older People and Digital Disengagement: A Fourth Digital Divide?". *Gerontology*. 59. 10.1159/000353630.
- Olsson, T. & Viscovi, D.** (2022) "De fränkopplade". I Jönsson (red.) *Perspektiv på utsatthet och problem under åldrandet*. Lund: Social Work Press, p. 76-98.
- Olsson, T. & Viscovi, D.** (2020). "Who Actually Becomes a Silver Surfer?: Prerequisites for Digital Inclusion". *Javnost - The Public*, Vol. 27, nr 3, s. 230-246.
- Ottoson, M.** (2021). *Digitalt utanförskap slår mot samhällets svagare grupper*. Internetstiftelsen. Webbresurs: <https://internetstiftelsen.se/nyheter/digitalt-utanforskap-slar-mot-samhallets-svaga-grupper/>
- Ragnedda, M. & and Ruiu, M.L.** (2017) "Social capital and the three levels of digital divide". In Ragnedda M., Muschert G. eds., *Theorizing Digital Divides*, Routledge, pp. 21-34.
- Raymond, T.** (2024). *Digital delaktighet. Digitalisering som inte lämnar någon utanför*. Fördjupningsrapport från Region Västernorrland.
- Scaramuzzino, G. & Hjärpe, T.** (2021). *E-socialt arbete inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg: En systematisk litteraturöversikt*. Forte.
- SCB, Statistiska centralbyrån** (2024). *Sveriges befolkning i sammandrag 1960-2023*. Webbresurs. <https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/befolkning/befolkningens-sammansattning/befolkningsstatistik/pong/tabell-och-diagram/befolkningsstatistik-i-sammandrag/sveriges-befolkning-i-sammandrag-1960-2023/>
- SCB, Statistiska centralbyrån** (2022). Demografiska rapporter 2022:2. *Efter 60. En beskrivning av äldre i Sverige*. Webbresurs. [https://www.scb.se/contentassets/c4ac9fb5ad10451aabo885b716odegbo/be0701\\_2022a01\\_br\\_be51br2202.pdf](https://www.scb.se/contentassets/c4ac9fb5ad10451aabo885b716odegbo/be0701_2022a01_br_be51br2202.pdf)
- Socialstyrelsen** (2024). *E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2024 Uppföljning av den digitala utvecklingen i socialtjänst och kommunal hälso- och sjukvård*. Webbresurs. <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2024-5-9099.pdf>
- Strömberg, H.** (2014). *Digitala verktyg i undervisningen. En kvalitativ studie om pedagogers erfarenheter och användning av digitala verktyg som pedagogiskt hjälpmedel*. Examensarbete, Umeå universitet.
- Tornberg, E., Mhana, F. & Kasumi, R.** (2023). *Telefonbedrägerier mot äldre. En effektanalys av polisens brottsförebyggande informationssatsning*. Examensarbete i kriminologi, Malmö Universitet, Hälsa och Samhälle.

- van Deursen & Mossberger** (2018). "Any Thing for Anyone? The Internet of Things, the Paradox of Skills, and Digital Inequality". *P&I, Policy and Internet*. Webbresurs. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/poi3.171>
- Van Dijk, J. A. G. M.** (2012). "The evolution of the digital divide: The digital divide turns to inequality of skills and usage" in J. Bus, M. Crompton, M. Hildebrandt, & G. Metakides (Eds), *Digital enlightenment yearbook*, pp. 57-75. Amsterdam: IOS Press.
- Van Dijk, J.A.G.M. & Hacker, K.** (2003). "The Digital Divide as a Complex and Dynamic Phenomenon", *Inf. Soc.*. 19. 315-326.
- Viscovi, D. & Hammarstedt, M.** (2019) "Digitalisering och integration: en studie av digital teknikanvändning bland äldre utrikes födda". *Working paper series*: Linnaeus University Centre for Discrimination and Integration Studies; 2019:5
- Warschauer, M.** (2004). *Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide*. Cambridge, MA. MIT Press.

# Bilaga

## *Intervjuguide och struktur för fokusgrupperna*

### **Inledning**

Välkomna – vad händer idag?

Genomgång av informationsbrev och samtycke

- Vilka är vi och varför gör vi detta?
- Samtyckesdiskussion – varför vill vi att ni ska skriva på detta.

Insamling av samtyckesformulär + Praktisk information + Frågor

### **Incheckningsfråga**

Dela ut kort med smileygubbar (grön/gul/röd) till varje deltagare. (Runda där alla får säga sitt namn, hålla upp valfri gubbe och säga ett par ord om sitt val om man önskar).

*Hur skulle du beskriva din inställning till ny teknik i allmänhet? Är du en:*

- o Grön gubbe (positiv): "Jag är överlag positiv – tycker det är spännande när det kommer nya saker, är för det mesta nyfiken"
- o Gul gubbe (avvaktande): "Jag är varken positiv eller negativ. Ibland är det hjälpsamt med ny teknik. Men jag brukar inte vara först med att skaffa den"
- o Röd gubbe (skeptisk): "Nej, jag tycker mest att det är besvärligt när det kommer nya tekniska påhitt. Varför kan inte få göra som man alltid gjort? Krångligt!"

### **Introduktion livsområden och samtal**

Introducera temat för samtalet - "att åldras i ett digitaliserat samhälle". Hur det är att möta all den här digitala tekniken som finns omkring oss i olika miljöer. Både när man rör sig ute på stan, där man förväntas använda appar, tryckskrmar och sin telefon till olika saker, men också när man är hemma och behöver använda internet och appar för att få saker gjorda.

Hur tycker ni att det är att leva i det här i digitaliserade samhället. När är det krångligt och när är smidigt? När känns det tryggt och när känns det otryggt? Hur gör ni när det inte funkar?

För att ge struktur åt samtalet idag ska vi utgå från en modell med olika livs- eller aktivitetsområden, där vi tror att man kan stöta på digital teknik. Gå igenom bildstöd som ligger på bordet:

- 1) Ett livsområde handlar om att köpa och konsumera saker. Det kan vara både fysiskt i en affär eller på internet. Idag sker också allt fler betalningar sker på andra sätt än med kontanter – och mer sällan i direkt kontakt med en person som tar betalt.
- 2) Ett annat område handlar om att sköta sin ekonomi och sina bankärenden, betala räkningar m.m. Det sker oftast idag via internetbanken.
- 3) Ett tredje område handlar om när man ska ta sig fram, resa eller åka till olika platser. Det kan både vara med egen bil som ska parkeras, eller med färdtjänst eller kollektivtra-

fik eller kanske semesterresor. Här är det också mycket digitalt numera. Hur man köper biljett, bokar mm.

4) Ett fjärde område handlar om kontakter med olika myndigheter. Skatteverk, Pensionsmyndighet, Polisen, Försäkringskassan, Kommunen mm. Här finns det många hemsidor och e-tjänster numera.

5) Ett femte område handlar om den delen av livet som rör kontakt med hälso- och sjukvården. Det kan ske på olika sätt, men kanske använder man 1177- eller Alltid öppet-appen i kontakten? Eller så kollar man upp sina besvär på internet.

6) Ett sjätte område handlar om ens sociala liv och fritidsintressen, olika aktiviteter man gör eller skulle vilja göra. Vänner, upplevelser, hobbies, föreningsliv o.s.v. Här ser det nog olika ut med digital teknik. Men många använder idag både internet, epost och sociala medier för att få koll och hålla kontakt med varandra.

7) Till sist har vi det här med kontakten med familj och nära och kära. Det kanske finns barnbarn som är aktiva på sociala medier som man vill följa? Eller så använder man Facebook, WhatsApp eller Messenger för att ha kontakt med varandra och skicka bilder.

#### **Fråga, för att starta upp samtalet:**

A) Om du tittar på de här livsområdena - finns det då något område där du kan komma på exempel på att *"här har den digitala tekniken faktiskt underlättat lite i mitt liv?"*

Finns det någon app eller lösning som har gjort livet lite enklare eller smidigare tycker du? Något som är kul, eller som man uppskattar för att det är bra och begripligt?

Deltagarna får tänka ett par sekunder, sedan en runda där varje deltagare får svara.

B) Vilket av de här områdena *känns viktigast för dig* att vi hinner med att prata om idag?

Påminna om att det bör ha något att göra med mötet med digital teknik. Det kan t.ex. finnas något som är krångligt eller svårt eller irriterande i tekniken på ett visst område, och där man tycker att *"här har de inte tänkt på mig"*. Eller så kan det vara tvärtom, att här har de gjort det. Deltagarna får tänka ett par sekunder, sedan fritt att börja samtalet och övriga hänger på. (Fråga efter en stund om någon annan tänkte på att annat område):

Exempel på insticksfrågor från samtalsledare (vid behov, och för att få med fler i samtalet):

\*Vad är utmanande idag? Kan du exemplifiera?

\*Vad skulle underlätta i den här situationen?

\*Är det något på det här området som funkar fint idag?

\*Hur gör du när det inte funkar?

\*Är det något du har slutat att göra för att det är för krångligt, men som du gjorde innan?

\*Något som känns tryggt eller otryggt? Hur och varför?

\*Hur många använder SL-appen idag?

\*Hur många brukar beställa saker på internet? Hur betalar ni då?

- \*Vilka av er sköter bankärenden själv på internetbanken? Hur många har Swish?
- \*Hur många använder 1177 eller Alltid öppet?
- \*Har alla BankID? Brukar ni välja e-tjänster i första hand?
- \*Hur många av er använder internet för att få koll på aktiviteter? För att boka biljetter till saker? Hobbys? Kolla recept? Använder Googlemaps för att hitta? Streamar TV och film?
- \*Vilka av er följer barn och barnbarn i sociala medier? T.ex. Facebook/Instagram. Eller använder chattar Whatsapp, Messenger för att skicka bilder och hålla kontakten?

PAUS

### **Fortsatt samtal och kommunspecifika frågor**

Kommunspecifika frågor utifrån respektive kommuns önskemål. Samtliga frågor ställs inte i alla fokusgrupper.

#### *Kommunspecifika frågor:*

- \*Tankar om vad kommunen skulle kunna göra för att stötta äldre personer i mötet med digitala lösningar?
- \*Behov och erfarenheter rörande digitala lotsar/fixare.
- \*Behov och önskemål rörande stöd från kommunen för att skaffa teknik?
- \*Intresse för att kunna låna hem teknisk utrustning?
- \*Intresse, behov och önskemål rörande välfärdsbibliotek / visningsmiljö i kommunen?
- \*Tror du att en sådan här visningsmiljö, där du fick komma och titta och testa på olika saker skulle vara något för dig? Varför/varför inte?
- \*Finns det något behov eller någon teknisk lösning som du tänker att kommunen borde fundera särskilt på att ha med i en visningsmiljö?
- \*Tankar om hur en visningsmiljö kan se ut för att det skulle vara intressant för dig att gå dit?
- \*Intresse för välfärdstekniska lösningar som komplement till hemtjänstinsats?
- \*Intresse för online-alternativ vid aktiviteter på Träffpunkten?

#### **Övriga frågor om tid:**

- \*Anhöriga och andra hjälpare
- \*Vad gör man när det inte fungerar?
- \*Vilka av er brukar ta hjälp av anhöriga när det krånglar med digitala frågor?
- \*Finns det andra som ni brukar ta hjälp av? Hur känns det?
- \*Hur gör de när de hjälper? Är du med då? Försöker de lära ut, eller mest att de gör?
- \*Hur gör ni annars när det inte funkar?
- \*Skaffa teknik? Känns det lätt eller svårt att skaffa [eller byta ut] utrustning [mobiler, datorer, routers mm] tycker ni?
- \*Hur många av er tycker att det är svårt när man ska skaffa ny utrustning?
- Vilket är det största problemet i sådana lägen? Är det att:
  - o Det är dyrt med sådana grejer?



o Det är svårt att veta vad man ska ha?

o Det är svårt att installera nya saker så att de funkar?

\*Brukar ni ta hjälp av någon när ni skaffar en ny telefon eller dator, eller annan utrustning?

### **Avslutning**

Tack för idag och för att de har ställt upp!

Påminna om att de kan höra av sig till oss efteråt om man kommer på något, eller har ändrat sig om sitt samtycke för deltagande.

Utchecksrunda

Vad har varit bra med det här samtalet, och finns det något vi kunde ha gjort annorlunda?

Eller något ämne som vi borde ha pratat om, men som inte kom upp