Nestor
Forskning och utveckling för äldre

ÄLDRE SOM ANVÄNDARE AV KOMMUNERS DIGITALA INFORMATION OCH TJÄNSTER

Användarnas perspektiv

”Utan vetskap, inget användande”

SARA CEDERBOM
KARIN HÖGSTEDT

Nestor FoU-centers skriftserie nr. 1:2023

FoU-rapport
Nestor FoU-center
2023

Nestor FoU-center ägs gemensamt av kommunerna Botkyrka, Haninge, Huddinge, Nacka, Nykvarn, Nynäshamn, Salem, Södertälje, Tyresö och Värmdö kommuner samt Stockholms läns landsting. Vi vill genom praktiknära forskning och utveckling bidra till en god kvalitet inom vården och omsorgen om äldre människor.

Nestor FoU-center
Marinens väg 30, 136 40 Handen
Hemsida: www.nestorfou.se
tel: 08-777 99 16
e-post: adm@nestorfou.se

Rapporten kan laddas ner på
www.nestorfou.se

Titel: Äldre som användare av kommunens digitala information och tjänster – användarnas perspektiv
Författare: Sara Cederbom och Karin Högstedt

Nestor FoU-center 2023
ISSN: 1652-4608
ISBN: 978-91-85347-45-2
Nestor FoU-centers skriftserie nr 01/2023
© Nestor FoU-center
Citera oss gärna, men ange källan

Förord

Den här rapporten presenterar den sista delen av projektet ”Äldre som användare av kommuners digitala tjänster” och fokuserar just på användarnas perspektiv. Rapporten tar både stöd av de tidigare delarna i projektet samt beskriver själva studien som hade fokus på äldre personers perspektiv där fokusgrupp användes som metod. De tidigare delarna undersökte aktuell forskning, utformning och tillgänglighet av ägarkommunernas webbplatser och digitala tjänster samt kommunanställdas erfarenheter.

Utgångspunkten i projektet är att allt fler samhällsfunktioner digitaliseras vilket ökar risken att grupper begränsas i sin samhälleliga delaktighet och möjlighet att efterfråga stöd. För äldre personer kan detta till exempel vara insatser riktade till målgruppen men även generella insatser för alla invånare. Offentlig sektor eftersträvar ökad digitalisering både för att nyttja teknik för att använda begränsade resurser mer effektiv och för att underlätta människors vardag. Då behöver frågan ställas om och hur tekniken underlättar och om resursanvändningen tillgodoser behovet hos berörda kommuninvånare, med eller utan utmaningar i att använda digital teknik. Risken för digital exkludering har bland annat uppmärksammats av Nestors seniorråd, vilka medverkat i utformningen av denna avslutande del av projektet.

Syftet med Nestors projekt som helhet är att bidra med kunskap om hur kommuner kan arbeta för att deras digitala information och tjänster ska vara relevanta och användbara för gruppen äldre, som i det här projektet definieras brett som personer som uppnått pensionsålder.

Nestors förväntan är att resultatet från projektets tre delar ska bidra till kommunernas utveckling av digitala tjänster, hur de kan stödja ett ökat användande av tjänsterna samt involvera målgruppen i utvecklingen av tjänsterna. Under 2023 kommer Nestor att bjuda in relevanta yrkesgrupper bland ägarkommunerna för gemensam diskussion och utveckling.

Till sist - tack till alla som deltog i fokusgrupperna och till dem som hjälpte till att arrangera dem.

Camilla Andersson, Med Dr, FoU-chef
Sara Cederbom, Med Dr, Projektledare Nestor FoU-center
Karin Högstedt, Med Master, Projektledare Nestor FoU-center

Innehåll

Förord ... 3
Innehåll ... 4
Sammanfattning ... 5
Introduktion ... 6
Nestors projekt i tre delar ... 7
Syfte ... 8
Frågeställningar ... 8
Metod ... 8
Genomförande av fokusgruppsintervju ... 9
Analys av material ... 10
Resultat ... 11
Kort om deltagarnas internetvana ... 11
Deltagarnas erfarenheter och uppfattningar ... 11
Att vara digital är en del av vardagen ... 11
Utan vetskap – inget användande ... 14
Diskussion ... 17
Att vara digital är en del av vardagen ... 17
Utan vetskap – inget användande ... 18
Referenser ... 20
Bilagor ... 22
Bilaga 1: Inbjudningsmall ... 22
Bilaga 2: Intervjuguide ... 23
Bilaga 3: Enkät ... 24
Bilaga 4: Seniorernas förslag ... 27

Sammanfattning

Den här rapporten presenterar den sista delstudien i Nestors projekt ”Äldre personer som användare av kommunens digitala tjänster” och fokuserar på användarnas perspektiv, men tar även stöd av de två tidigare delarna i projektet. För att undersöka äldres uppfattningar och erfarenheter av att använda kommunens digitala information och tjänster samt deras uppfattning om att delta i utvecklingen användes fokusgruppsintervjuer som metod. Total genomfördes fyra fokusgruppsintervjuer med seniorer i fyra olika ägarkommuner. Analys av intervjuerna resulterade i kategorierna *Att vara digital är en del av vardagen* och *Utan vetskap – inget användande*.

Från intervjuerna med seniorer framkom att vara digital är en del av vardagen. Att vara digital beskrivs å ena sidan som tvingande av samhället, men ger också en frihet av att kunna ta reda på saker eller uträtta ärenden när man vill. Något som främjade till att vara mer digital var det egna intresset och tilltron till sin egen förmåga. Resultatet visar att kunskapen och kännedomen om kommuners digitala information och tjänster varierade stort. Avseende utbildningsinsatser och andra stödinsatser framkom det att seniorerna helst ser att det är kommunen som är arrangör för dessa till skillnad mot erbjudande från föreningar, då de såg kommunen som en garant för trygghet och säkerhet. För att främja ett ökat användande ansåg seniorerna att webbplatserna behövde målgruppsanpassas och gav exempel på vad som kunde förbättras. Bland hindrande faktorer för att vara ”digital” nämndes egna ekonomiska resurser att införskaffa digital teknik. I studien ville vi även undersöka seniorers syn på att själva medverka och påverka kommuners digitala tjänster, något som visade sig vara en ickefråga, vilket vi som författare tror kan ha påverkats av seniorernas erfarenhet av att använda av webbplatsen.

Konklusionen från projektet i sin helhet, är att det både behövs insatser på individ-/gruppnivå och verksamhetsnivå för att främja att fler äldre ska kunna och vilja vara mer digitala. På individ-/gruppnivå handlar det om ökad kunskap och kännedom om kommunens webbplats och digitala tjänster, erbjudas utbildnings- och stödinsatser och möjlighet till ekonomiskt bistånd för exempelvis inköp av utrustning, bredbandsabonnemang. På verksamhetsnivå handlar det om att utveckla webbplatsen så att den inkluderar och talar till seniorerna, blir tillgänglig genom att informationen är tydlig och lätt att hitta. Likaså att ta tillvara både medarbetares och användarnas erfarenheter och kunskaper i utvecklingen av kommunens digitala tjänster.

Introduktion

Det här är Nestors tredje rapport i undersökningen om äldre som användare av kommuners digitala tjänster. Denna rapport fokuserar på just äldres erfarenheter, medan de tidigare var en undersökning av aktuell forskning, utformning och tillgänglighet av ägarkommunernas webbplatser och digitala tjänster samt kommunanställdas erfarenheter.

Att ha kännedom om och möjlighet att nyttja kommunens tjänster; analoga eller digitala, kan ha stor betydelse för att kunna göra informerade beslut och få till stånd ett fungerande liv för kommuninvånare, däribland äldre personer (StorSthlm, 2022). Området digitalisering är högst aktuellt i Sverige och behovet av utveckling inom området lyfts både regionalt (StorSthlm, 2022) och nationellt (eHälsa 2025, 2016). Digitala tjänster och verktyg beskrivs som en nödvändig lösning på välfärdens olika utmaningar, för att främja en god och jämlik hälsa och välfärd (eHälsa 2025, 2016). Tjänsterna ses också som ett stöd i att utveckla och stärka personens egna resurser för ökad självständighet och delaktighet i samhällslivet (eHälsa 2025, 2016).

I den nationella visionen för eHälsa (2016) poängteras det att utvecklingen behöver ske tillsammans med användarna samt att användarna ska kunna välja de lösningar som passar bäst utifrån egna förutsättningar och resurser (eHälsa 2025, 2022). Utbudet av digitala tjänster varierar, exempelvis är det fler kommuner som erbjuder e-ansökan för ekonomiskt bistånd än inom områdena äldreomsorg och funktionshinder (Socialstyrelsen, 2022). Likaså är en stor del av de äldre invånarna sällananvändare och icke-användare av internet (Internetstiftelsen, 2022).

Digitalt utanförskap beror både på vad som erbjuds, personens motivation, färdigheter, tillit samt tekniska och ekonomiska förutsättningar. Likaså är risken för digitalt utanförskap kopplat till etnicitet, genus och ålder samt att dessa faktorer förstärker varandra (StorSthlm, 2022, Flemming m.fl 2018). Detta är delvis i linje med vad som framkom i Nestors tidigare delstudie (Johansson, Viberg och Högstedt, 2021) där kommunens medarbetare uttryckte att hög ålder, livssituation och funktionsnedsättning ökade risken för utanförskapet. Samtliga fynd bekräftas i forskning, som visar att de som har svårast att nyttja digitala tjänster är personer med nedsatt finmotorik, syn, hörsel, intellektuell förmåga samt språkförmåga som att läsa, skriva, räkna (Johansson, 2019). Utöver dessa faktorer påverkar själva utformningen av utbudet (Johansson, 2019). Det här bekräftas också av annan forskning som visar att det inte behöver vara åldern utan just snarare brist på anpassning av tekniken och kostnader som motverkar användandet (Internetstiftelsen, 2022).

Nestors projekt i tre delar

Nestors projekt om kommuners digitala tjänster startade 2020. Projektet initierades mot bakgrund att bland annat Nestors seniorråd[1] uppmärksammat att äldre personer har en ökad risk att bli exkluderade från samhället när allt fler samhällsfunktioner digitaliseras.

Projektet utgår från att äldre personer kan behöva och vilja använda kommunens webbplats och digitala tjänster som är riktade till alla invånare samt sådan som är specifikt riktad till äldre personer.

Som ett första steg i projektet genomfördes en mindre kartläggning av digitala tjänster på ägarkommunernas webbplatser och webbplatsernas utformning samt en sonderande litteraturgenomgång (Johansson och Viberg, 2020), som visade:

- Att det finns begränsad dokumenterad kunskap om hur utbud och utformning av digitala kommunala tjänster kan möta äldres behov och förutsättningar.
- Att det finns begränsad dokumenterad kunskap om hur äldre upplever det att använda digitala samhällstjänster och vilka behov och förutsättningar som finns hos gruppen äldre.
- Att det är skillnad mellan kommuner i hur äldre invånare behöver definiera sig själva och sina behov för att hitta rätt information och digitala tjänster.
- Att användare i vissa avseenden behöver behärska ett professionellt språk för att hitta rätt.
- Att det är få tjänster som är helt digitala och som ”når ända fram” - från användare till kommunen.
- Att det finns utmaningar med att kunna ge information på andra språk.

Utifrån resultatet sågs behov av ytterligare kunskap där nästa steg var att undersöka hur kommuner som leverantörer av dessa tjänster resonerar runt denna målgrupps användande av tjänsterna. En intervjustudie, del 2 *Kommunernas perspektiv*, genomfördes därför hösten 2021 utifrån olika professioners perspektiv (Johansson, Viberg och Högstedt, 2021). I intervjuerna framkom idéer om hur kommunen skulle kunna ge stöd till ökad digital inkludering, behovet av förbättrad webplatsdesign samt att yrkesverksammas förväntningar kunde vara ett hinder. Det framkom även att kunskapen om målgruppen sällan förmedlades vidare inom kommunen samt att de intervjuade ansåg att det alltid kommer finnas äldre som inte nyttjar eller är i behov av stöd kring digitalisering.

Med kunskaperna från del 1 och del 2 påbörjades det avslutande steget för att fånga användarnas perspektiv i syfte att ge kommunerna fördjupad kunskap om hur de kan utveckla sina digitala tjänster för att möta målgruppens behov.

---

[1] Nestors seniorråd består av representanter från regionens och samtliga tio ägarkommuners pensionärsråd. Rådet har till uppgift att ge råd i kommande och pågående Nestor-projekt.

Syfte

Syftet med denna studie är att beskriva äldres erfarenheter och uppfattningar om kommunala digitala tjänster samt internet generellt, och hur de ser på sin medverkan i utveckling av dessa tjänster.

Frågeställningar

1. Vad har målgruppen för erfarenhet och hur uppfattar de användandet av digitala tjänster generellt?
2. Vad har målgruppen för erfarenhet och hur uppfattar de användandet av kommunens digitala tjänster specifikt?
3. Vad möjliggör och vad försvårar användandet?
4. Vilka befintliga och framtida kommunala digitala tjänster efterfrågar målgruppen?
5. Hur ser målgruppen att deras erfarenheter kan nyttjas av kommunen i att utveckla framtida digitala tjänster?

Metod

För att möta studiens syfte valdes fokusgrupp som metod. Fokusgruppsintervjuer i sig främjar deltagarna att förmedla och gemensamt reflektera över sina erfarenheter, ställa frågor till varandra och bidra med ytterligare perspektiv (Wibeck, 2000). Metoden valdes också för att nå deltagare med en variation av internetvana och som i varierande grad använde kommunernas digitala tjänster.

Icke-användare av internet och ”experter” med mycket god internetvana sågs inte som relevanta för projekten. I stället sågs gruppen ”sällananvändare” (som inte använder internet dagligen enligt Internetstiftelsen 2022) som några som skulle kunna bidra med viktig kunskap, vilka i detta projekt inkluderade sällananvändare av kommunens digitala tjänster och inte bara internet generellt.

Inklusionskriterier för att delta i studien var följande;
- ≥ 65 år.
- språklig och kognitiv förmåga att delta i en gruppdialog som fördes på svenska.

Deltagarna rekryterades med hjälp av ett strategiskt urval. Kontakt togs med Nestors seniorråd och mötesplatser för äldre bland Nestors ägarkommuner. Syftet med det strategiska urvalet var att få en spridning mellan Nestors ägarkommuner som alla har olika webbplatser samt få med en variation i kommunstorlek och demografi. Kontaktpersonerna från seniorråd och ansvarig för mötesplats bjöd in presumtiva deltagare till intervjun, ordnade med lämplig lokal, teknik för visning av webbplats och tidpunkt för fokusgrupp. Till hjälp för att nå presumtiva deltagare togs ett informationsbrev fram som kontaktpersonerna kunde sätta upp i möteslokal/mötesplats eller ge till seniorer (bilaga 1).

En intervjuguide (bilaga 2) togs fram (med tillhörande struktur för praktisk genomgång av aktuell webbplats) utifrån studiens syfte och frågeställningar (bilaga 2) samt en enkät för att kunna beskriva deltagarnas bakgrundsdata och internetvana (bilaga 3). För att säkerställa att studieupplägg, syfte, intervjuguide och enkät var relevanta och förståeliga kontaktades webstrateg i en av ägarkommunerna samt Nestors seniorråd som fick ge sina synpunkter innan studien genomfördes.

Genomförande av fokusgruppsintervju

Två projektledare från Nestor medverkade vid samtliga fokusgrupper där de tillsammans modererade och guidade diskussion och praktiskt moment mot studiens syfte och frågeställningar. Under fokusgruppsintervjun, som också spelades in, förde de stödanteckningar som stöd för diskussionen och som kompletterande material vid analysen. Som stöd under intervjun hade kontaktpersonen möjlighet att medverka, vilket skedde i två av intervjuerna. Stödet handlade främst om att skapa trygghet för deltagarna och bistå med praktisk hjälp med teknisk utrustning.

Fokusgruppsintervjun (nedan benämnd intervjun), inleddes med att deltagarna informerades om syftet med studien, hantering och redovisning av data, att deltagandet var frivilligt och att den spelades in, därefter samlades skriftligt samtycke in om att delta i studien. Därefter fick deltagarna besvara en enkät avseende personlig bakgrundsinformation och internetvana. Själva intervjun som bestod av tre delar inleddes med att deltagarna presenterade sig kort.

Första delen handlade om internetanvändning generellt och känslor kring digital teknik, detta för få en ökad kunskap och förståelse om gruppens vanor och utmaningar samt för att få till en dialog som samtliga deltagare lätt skulle kunna engagera sig i. Därefter handlade samtalet specifikt om kommuners digitala tjänster, där det praktiska momentet ingick med att gruppen gemensamt undersökte kommunens webbplats via storbildsskärm. Deltagarna fick tillsammans ringa in några områden eller tjänster som de tyckte var relevanta att undersöka på webbplatsen. Syftet med den praktiska delen var att ta del av hur deltagarna sökte information, vad de uppfattade underlättade och försvårade samt hur de uppfattade sökandet.

Efter det praktiska momentet fick deltagarna besvara ytterligare enkätfrågor avseende kommunens hemsida specifikt. Därefter följde den tredje delen av intervjun som helt fokuserade på kommunens digitala tjänster och där funderingar från det praktiska momentet fortsatte att diskuteras. Slutligen diskuterades seniorernas uppfattning om framtida behov rörande kommunens digitala tjänster och hur de ser på sin medverkan att vara delaktiga i utvecklingen av kommunens webbplats och tjänster. Intervjuarna sammanfattade fortlöpande under fokusgruppen vad deltagarna kommit fram till och reflekterat över. Avslutningsvis uppmanades deltagarna att fundera på om det var något ytterligare de ville ta upp.

Efter den första intervjun reflekterade intervjuarna över upplägget och såg inget behov av förändring varpå de två följande fokusgrupperna genomfördes på samma sätt. Däremot visade

det sig att nästan samtlig deltagarna hade svenska som modersmål. Detta resulterade i att en fjärde intervju genomfördes för att uttryckligen fånga erfarenheter från personer med annat modersmål och som därigenom skulle kunna ha erfarenheter relevanta för att besvara studiens frågeställningar.

Vid denna intervju presenterades ett preliminärt resultat från de första tre fokusgrupperna som underlag som deltagarna fick reflektera kring, för att underlätta den gemensamma dialogen om liknande eller andra erfarenheter. Som stöd i reflektion fick de precis som tidigare grupper undersöka kommunens webbplats och digitala tjänster.

Analys av material

Analys gjordes med stöd av inspelat material, transkribering, enkätsvar och intervjuarnas anteckningar. De tre första intervjuerna transkriberades, var på intervjuarna var för sig undersökte meningsenheter som kunde besvara studiens frågeställningar. Genom gemensam reflektion och återgång till inspelat material framkom kategorier om hur den digitala tekniken fanns med och påverkade deltagarnas vardag samt om deltagarnas krav och förhållande till kommunens kommunikation. Enkätsvaren från de tre fokusgrupperna sammanställdes varav de demografiska frågorna kunde beskriva gruppen som helhet medan frågorna om internetvana användes för att berika relevanta underkategorier. Ljudinspelning från den fjärde intervjun bidrog till att utveckla kategorierna och underkategorierna samt att enkätsvaren kompletterade resultatet.

Citat från intervjuerna används i resultatet för att validera framkomna fynd och levandegöra deltagarnas erfarenheter.

Resultat

Fyra fokusgrupper genomfördes där totalt 23 personer deltog, varav 17 var kvinnor och sex var män i åldern 54–85, medelåldern 74,5 och median 76. Två personer var under 65 år men medverkade ändå i fokusgruppen då de bjudits in och var införstådda i ämnet. En majoritet hade svenska som modersmål (82,6 %) men även andra nordiska och europeiska likväl som utomeuropiska språk fanns representerade.

Kort om deltagarnas internetvana

Enkätsvaren visade att 16 personer använde internet dagligen eller nästan dagligen, medan fem använde internet några gånger i veckan och en person endast en gång i veckan. En person hade inte besvarat frågan. Elva personer använde kommunens webbplats självständigt, medan en behövde hjälp och övriga inte använde webbplatsen (Tabell 1). På frågan om vilken utrustning som användes besvarade 17 personer att de använde dator, 18 att de använde mobil, 11 personer att de använde surfplatta och en person att hen använde Apple-TV. Två personer besvarade inte frågan.

Deltagarnas erfarenheter och uppfattningar

Analysen av materialet resulterade i två huvudkategorier och fem underkategorier:

- Att vara digital är en del av vardagen
  - *Ärenden, verktyg och syften*
  - *Känslan inför det digitala - motivation och tilltro till sin egen förmåga*
- Utan vetskap – inget användande
  - *Att veta om och känna sig tilltalad*
  - *Att vara i händerna på kommunen – det ligger i kommunens händer*
  - *Att nyttja användarnas erfarenheter är upp till kommunen*

Att vara digital är en del av vardagen

I deltagarnas vardag ingick att använda mobil och andra digitala verktyg i specifika ärenden och för olika syften. Hur de använde verktygen berodde på deras egna intressen och hur säkra de kände sig, vilket också påverkade deras känsla för verktyget.

Ärenden, verktyg och syften

Det fanns en variation i hur vana deltagarna var i att använda internet. En del använde det dagligen medan några var mer nybörjare och deltog i kurs för att lära sig använda internet. I den kompletterande enkäten framkom det att de flesta var självständiga, men att man i samma ärende kunde vara både självständigt och i behov av hjälp (Tabell 1).

Tabell 1: Enkätsvar om utförande av aktivitet självständigt eller med hjälp (22 pers.).

Internet aktivitet	**Självständigt**	**Med hjälp**
Bankärenden	18*	3*
Söka information/göra ärenden på Vårdguiden 1177	18*	2*
Kontakt med vänner och familj	16	1
Beställa buss- och/eller tågbiljett	13	2
Använda Region Stockholms app ”Alltid Öppet” för digitala vårdkontakter	13	2
Inköp	11	-
Söka information på kommunens hemsida	11	1
Spela spel	11	1
Annat**	11*	1*

* Ifyllt på både självständigt och med hjälp.

** Läsa nyhetstidning, söka information via sökplattformar, använda secondhandplattformar, sociala media, kommunikationstjänster och musiktjänster där video på artister söktes upp.

Seniorerna berättade att de använde både dator, mobiltelefon och surfplatta lite beroende på vad som skulle göras och att det användes till både ”nytta och nöje”. Allt från att spela spel, ha kontakt med familj och vänner, läsa tidningen, beställa konsertbiljetter, se på TVplay-program, använda e-post eller ha en ”digital myndighetsbrevlåda” som exempelvis användes för att deklarera. Gemensamma digitala lösningar kunde underlätta kommunikation med familj och vänner både för att tekniken medförde en lägre kostnad och möjliggjorde alternativt kommunikationssätt. Ett exempel var hur en av deltagarna berättade hur internet underlättade i kontakten med systern som hade afasi så de kunde kommunicera genom bild istället för endast tal;

> ” Jag använder ju datorer dagligen både telefon och min hemdator. Eh och jag använder den också till att prata med min syster till exempel, för hon är afatiker. Så vi har, den är suverän till det. Så där kan vi se varandra och prata med varandra, och hon kan visa grejer som hon vill…”

En annan deltagarna var God man och beskrev hur internetbanken underlättade hens arbete men att det inte var alldeles enkelt då bankernas webbplatser är olika utformade;

> ” eftersom jag är god man så har jag fem huvudmän just nu, och det blir ganska mycket räkningar från var och en, och då kan man ju inte, då måste man sitta hemma i lugn och ro och sortera upp det och betala (…). Sidorna är så olika utformade va, så att, vissa banker är ganska bra, vissa banker är, de är inte ens dåliga, de är (…) fullständigt urusel.”

Känslan inför det digitala – motivation och tilltro till sin förmåga

På fråga hur seniorerna kände inför att använda internet och vara ”digital” framkom olika känslor. Allt från tvingande till frihetskänsla. Det upplevdes inte direkt som ett fritt val att vara digital utan upplevdes mer som ett tvång, att samhället tvingar en till att vara det. Att använda internet upplevdes som lite krångligt och kunde leda till irritation när tekniken inte fungerade som önskvärt, men gav å andra sidan möjligheter att kunna ta reda på saker när man själv ville och att hålla sig uppdaterad. En del beskrev också att de varit rädda när de började använda internet, men att rädslan minskade ju mer ”internetvana” informanterna blev.

En senior beskrev till och med en känsla av beroende;

> ”Jag är engagerade här i [en förening] och lite sådant och jag pillar med våran hemsida här i XX, hemsida. Ja och, ja lite sånt. Jag, tyvärr man är, har ju blivit lite beroende av de här prylarna. Jag tycker det är lite jobbigt att min telefon ligger ända där borta nu.”

En viktig aspekt som framkom i fokusgrupperna var behovet av att ha någon att fråga om det blivit fel. En informant beskrev hur hen hade råkat swischa fel och kunde då fråga på datorkursen vad hen borde göra. Personen hade även blivit utsatt för bedrägeri och förmedlade sina erfarenheter om detta till andra deltagare på kursen, vilket uppskattats;

> ”Och sist det här på X när jag berättade att jag hade swishat fel, jag hade ju blandat ihop telefonnummer så det kom ju till en främmande person och så ringde jag dit men fick inte tag i honom. Det är just det här, bara att man får veta hur man ska göra när man gör ett fel. Då var det någon som kom på, men skicka sms, så jag skickade ett sms och talade om att jag var en äldre dam som var dålig på teknik, om man ville vara vänlig och skicka tillbaka eller en hälsning eller. Och det dröjde inte länge så fick jag ett fint sms ”

Denna händelse kommenterade en annan informant så här:

> ”Men det där är ju väldigt bra när man kommer till oss och berättar det, för vi var väl 10–12 som, att du berättade det för dem som är här, för det kan ju då vara en tankeställare till mig att verkligen kolla vem man swishar till.

Att vara nyfiken, motiverad och intresserad var något som beskrevs som faktorer som främjade viljan att lära sig använda internet och som också bidrog till egen tilltro till sin förmåga. Att ens partner var intresserad räckte inte. Så här sa en av seniorerna;

> ”Som när jag inte är intresserad. En maka eller make kan inte lära upp en i dator. Framförallt inte i den här åldern när man börjar tappa lite, både av intresset och av minnet och allt det här.”.
>
> Intervjuaren; ”Att man måste vara motiverad?”
>
> ”Ja…och när det är roliga saker då fastnar det.”

Utan vetskap – inget användande

Deltagarna var tydliga i vikten av vetskap för att vara en aktiv part, likaså hur de som målgrupp tilltalades och fick stöd. Något som de såg var kommunens ansvar. Hur de själva skulle kunna påverka var inget som deltagarna reflekterat över.

Att veta om och känna sig tilltalad

En av de första frågorna som ställdes under denna del var hur deltagarna kontaktade kommunen i första hand. Att använda webbplatsen som förstahandsval för att ta reda på information var inte helt naturligt. Önskade man veta något mer specifikt eller få tag i en specifik person på kommunen så ringde man helst.

Likväl som internetanvändandet varierade bland deltagarna varierade kännedomen om kommunens webbplats, från att inte ha besökt den alls till att använda den ofta. Den uppfattades generellt sett som bra men det framkom också att den kändes rörig för en del användare. Intresse och behov styrde även här. De mest förekommande digitala tjänster som informanterna sa sig använda var exempelvis prenumerera på kommunens nyhetsbrev, låna bok eller lämna felanmälan.

Under varje intervju undersöktes den aktuella kommunens webbplats tillsammans med deltagarna. Till undersökningen valde gruppen gemensamt ut några områden att titta på men även spontana förslag undersöktes som efterfrågades under det praktiska momentet. Exempelvis efterfrågade seniorerna att söka på webbplatsen om: kalendariet, prenumerera på nyhetsbrev, bibliotekstjänst (hitta och låna bok, öppettider), flik om aktiviteter (uppleva, fritid), information om seniorträffar, information om byggplan (stadsplanering, bygglov), information för nyinflyttade, fysisk adress till kommunhus.

Flera förbättringsförslag framkom för att göra webbplatsen mer användarvänlig. Allt från kontrastfärger, större stil på texten och kunna förstora texten till önskemål om att kunna klicka på kommunens logga för att komma tillbaka till förstasidan och att ha tillgång till en ”webkarta”, en beskrivning över de olika flikarnas innehåll. Stor text beskrevs även underlätta när personen hade annat modersmål än svenska. Likaså sågs behov av en digital förslagslåda eller app för att enkelt kunna ge förbättringsförslag avseende webbplatsen.

Vid undersökningen av webbplatsen uttryckte deltagarna spontant att de inte kände sig berörda av webbplatsen. De saknade tydlig riktad information till just seniorer. Det kändes inte naturligt att söka information under äldreomsorg då de inte såg sig som gamla eller i behov av att söka omsorg utan identifierade sig själva som friska. I en av intervjuerna uppstod denna dialog när de såg webbplatsen;

> ”Äldreomsorg, är inte det lite långsökt. Man förknippar inte det med friskpensionärer.”
>
> ”Nej (annan person instämmer). Jag tror aldrig jag hade gått in på äldreomsorg.”
>
> ”Det är dom gamla, inte vi.” (Fler håller med)

Under intervjun framkom flera förbättringsförslag som sammanställts i Bilaga 4.

Att vara i händerna på kommunen – det ligger i kommunens händer

I enkäten som deltagarna fick besvara om hur viktigt det var att kunna använda internet för att söka information från kommunen svarade majoriteten att det var viktigt (skala 1–5 där 1=inte viktigt alls och 5=oerhört viktigt). Tolv personer beskrev det som oerhört viktigt (5), sex personer hade markerat värdet 4, två personer värdet 3 och en person värdet 2 vilket gav ett genomsnitt på 4,4 och medianen 5. Två personer besvarade inte frågan.

Även om deltagarna ansåg att det var viktigt att kunna söka information om kommunen digitalt så poängterades det, både i enkät och intervjuerna, att det måste finnas alternativ till internet för att komma i kontakt med kommunen. Som att kunna ringa och fråga i stället för att försöka hitta information som kanske inte fanns.

> ”Det är så stelt på något sätt. Det är mycket lättare ta telefon. Man kanske har nåt man undrar över. Det står ju inte de där sakerna där. Jag tycker absolut telefon är jätteviktig fortfarande”.

I samtliga intervjuer framkom det att kommunerna behöver göra en aktiv insats för att öka kännedomen hos målgruppen om sin webbplats och digitala tjänster. Får man lite hjälp att komma i gång stimuleras nyfikenheten och intresset ansåg seniorerna. Att få vetskap och resonera med andra om vad kommunen erbjuder och informerar om på sin hemsida.

> ”Jo alltså, bara man får veta, bara har kommit in så det blir intressant att gå in och läsa om kommunen så är det ju bra. För annars har jag inte varit inne på kommunen överhuvudtaget. Då kanske man ska prata ihop sig så här och då blir man ju lite mer intresserad. Så det gäller ju få intresse för sin kommun kanske. Få veta vad som händer.”

En insats som seniorerna tycke var mycket bra var att delta i kurs för seniorer i att använda internet och exempelvis surfplatta, där det också gavs möjlighet att låna internetutrusning. Att kursen just var i kommunal regi upplevdes som tillitsfullt och kravlöst och var något som denna deltagare belyste så här;

> ”Den har öppnat upp att det inte är farligt på något sätt. Det är inte kostsamt, man behöver inte hamna i något beroendeförhållande på något sätt. Att man kan testa och se och framförallt att man får låna utrustning”

Andra saker som lyftes fram var möjligheten att få hjälp av så kallade digitala fixare i kommunal regi, som antingen kunde komma hem till personen eller ge telefonsupport. Även här lyfte seniorerna att det var viktigt att det var kommunen som stod bakom – och sågs som en garant för säkerhet och ingav trygghet utan ekonomiska intressen. Att den skulle vara gratis var något som sågs som viktigt och uttrycktes så här av några deltagare i en av intervjuerna;

Intervjuaren: ”Olika kommuner har fixarservice, digital fixare som kommer hem”

> ”Ja det var ju en en bra idé.
>
> ”Det (uttryckte en annan person) skulle va perfekt”. Det är ju en väldigt stor kostnad om man måste ringa till nån specialist eller så…ja 350 kr kostar det, ja det gör det”.
>
> ”Vore (ytterligare en person höll med) ju toppen om det finns gratis. Han skulle ha fullt jobb hela tiden”

I enkätsvaren beskrevs följande faktorer ha negativ påverkan på internetanvändning - webbsidans utformning (5 personer), ekonomiska förutsättningar till bredband (5 personer), möjlighet till inköp av internetenhet (4 personer), den egna datakunskapen (4 personer) och synnedsättning (1 person). Tio personer upplevde inte något hinder för internetanvändning. Två personer besvarade inte frågan.

Enkätsvaren bekräftades också i intervjuerna där bland annat ekonomiska resurser lyftes fram, att det för pensionärer med lägre inkomst kunde försvåra möjligheten att använda internet. Att exempelvis ha råd att köpa ny mobiltelefon som i sin tur snabbt blev för gammal och inte längre användbar.

Att nyttja användarnas erfarenheter är upp till kommunen

Enligt informanterna var det kommunens ansvar att se till att invånarna blir mer digitala, något som en av seniorerna uttryckte med nedanstående uppfattning, som speglar utmaningen att motivera alla invånare;

> ”Ja men det är självbevarelsedrift [för kommunen] kan man säga. Dom ser i förlängningen om att vi inte gör det här. En grupp människor som är helt utanför. - *Vi* (kommunen) *försöker locka in dom* - och då gäller det att göra det på ett så bra sätt som det går. Och det är det som är svårigheten i det här, att få dig och mig…”

Dock hade informanterna svårt att se hur de själva kunde vara medaktörer i utveckling av kommunens digitala tjänster och de hade även svårt att ge förslag på tjänster som de önskade skulle finnas. På frågan hur de ville vara delaktiga och bli medskapare så lyftes gruppdialog fram som en framgångsrik metod, liknande fokusgrupp. Fördelen med en fysisk gruppdialog, enligt en informant, var att kommunen då kunde nå personer som inte använde internet.

Diskussion

Syftet med denna studie var att undersöka äldres erfarenheter och uppfattningar av att använda kommuners digitala tjänster och hur seniorer ser på sin medverkan på utveckling av dessa tjänster. Resultatet visade på hur den digitala tekniken ingick i seniorernas vardag och användes i specifika syften utifrån intressen som också kunde växa när personen blev mer van. Kännedom om digitala lösningar var en förutsättning för att använda dem likväl som att kunna ha åsikter om dem, något som seniorerna förväntade sig att kommunen skulle bidra till genom att presentera webbtjänsterna, främja digital kunskap och efterfråga synpunkter. I vår studie mötte vi en intresserad och engagerad grupp seniorer, som medverkade när kommunen erbjöd informationsstöd och kurser. De hade tydliga idéer om förbättringar vid förfrågan om kommunens kommunikation och utbud.

Nedanstående diskussion tar upp de mest framträdande fynden i respektive huvudkategori.

Att vara digital är en del av vardagen

Seniorerna i denna studie berättade att de mer eller mindre dagligen använde internet. Detta stämmer väl överens med resultatet från rapporten ”Svenskar och internet 2022” som visar att 85% av 40-talisterna använder internet (Internetstiftelsen, 2022). Att kunna använda digitala tjänster upplevdes som ett tvång från samhället av seniorerna i vår studie, att det inte fanns något val. Å andra sidan sågs det också ge möjlighet att utföra aktiviteter när man själv önskade, vilket bekräftas i forskning (Fristedt, Schmidt & Iwarsson, 2020). Oavsett form för kontakt med kommunen efterfrågade seniorerna att det skulle vara enkelt.

En annan nyckel som informanterna lyfte för att främja digitalisering var den egna motivationen. Genom att främja personens egen motivation kan det digitala utanförskapet hos målgruppen minskas (Post- och telestyrelsen, 2021). Ett praktiskt exempel som nämndes i del 2 på motivationshöjande ”inkörsport” till ökad digital erfarenhet var inköp av matvaror digitalt med stöd av hemtjänst.

Att stärka tilltron till den egna förmåga var en annan nyckelfaktor, som seniorerna påtalade bidrog till att våga och vilja vara mer ”digital”. Det är helt i linje med vad forskning identifierat som ”främjandefaktorer” för att kunna bli ”digital” (Johansson, 2019). Ju mer praktisk träning och kunskap om hur internet fungerade, desto tryggare kände de sig. Därför vill vi lyfta fram insatser från engagerade kommunala studiecirkelledare som stärker persons tilltro till sin egen förmåga att vara ”digital”, vilket i sin tur kan öka den digitala delaktigheten hos enskilda och målgruppen. Detta genom att deltagarna får guidning, pröva sig fram och samtala om osäkerhetskänslor.

Utan vetskap – inget användande

I både denna studie, och i föregående del i projektet, framkommer det att såväl seniorerna som kommunens medarbetar uttalar att kommunen har ett ansvar att stödja medborgarna i att kunna vara digitala. Att just kommunen tillhandahåller dessa aktiviteter och insatser var något deltagarna såg som mycket positivt i denna studie. De såg kommunen som en garant för trygg och säker ”arrangör” utan vinstintresse.

Som rapporten heter ”Utan vetskap – inget användande” så visar resultatet från denna studie att många inte hade någon större kännedom om kommunens webbplats och digitala tjänster och inte besökte webbplatsen för att söka information. För att främja motivationen till att nyttja en produkt eller tjänst behöver målgruppen få vetskap om möjligheten och även kunna påverka dess utformning (Iacobaeus et al., 2019). Här kunde vi se att då seniorer inte introduceras i kommunens digitala information och tjänster så hade de även svårighet i att ha åsikter om dem.

Att kommunen bjuder in både till fysisk och digital kontakt och visar på kommunens digitala tjänster ser vi skulle underlätta inhämtande av invånarnas synpunkter. Samtidigt som invånarnas digitala kunskap skulle öka. Genom att kommunen är synlig i samhället, tillgänglig via telefonsamtal och digital teknik samt kommunicerar via lokala media och postutskick kan kommunen skapa en relation med kommuninvånarna och underlätta deras nyttjande av kommunens tjänster.

Ett viktigt fynd som vi vill synliggöra i det här sammanhanget är att det i samtliga intervjuer framkom att seniorerna inte riktigt ”kände igen sig” på webbplatsen – det saknades en tydlig ingång för samlad information till just seniorer. Det kändes inte naturligt att söka sig in under ”äldreomsorg” för att finna exempelvis kommunens mötesplatser och aktiviteter. Informanterna uttryckte ” det är ju för de som är gamla och behöver hjälp”. Det här är en viktig information till de personer som arbetar med aktuell webbplats. I del två, där yrkesverksamma intervjuades, betonades vikten av generell tillgänglighet snarare än målgruppsanpassning för äldre invånare. Idag tillhandahåller kommunerna många olika typer av förebyggande aktiviteter, med syfte att exempelvis minska digitalt utanförskap till att främja fysisk och psykisk hälsa. Om dessa aktiviteter är lätta att hitta torde detta leda till att fler finner och nyttjar utbudet. Det kan i sin tur främja självständighet, delaktighet och hälsa hos målgruppen.

Att kommunens webbsida ska vara tillgänglig är något som är lagstadgat sedan 2019 (SFS 2018: 1937). Utöver igenkänning enligt ovanstående så förmedlade seniorerna några konkreta underlättande åtgärder som större underrubriker, kontrastfärger, tydlig ”hemknapp” eller hur man gör för att få texten uppläst. Fler förslag finns i bilaga 4.

Men för att kunna vara digital överhuvudtaget krävs ekonomiska förutsättningar och detta var ett av de tydliga hindren som seniorerna lyfte och som även lyfts fram i forskningen (Post- och telestyrelsen, 2021). Seniorerna poängterade även att det behöver finnas alternativ till det digitala.

Och till sist – även om seniorerna i denna studie inte direkt kunde uttrycka önskemål om framtida digitala tjänster och hur de vill medverka till dess utformning så borde användardriven utveckling medföra olika fördelar. Som nämnts tidigare så ska användarna vara delaktiga i utvecklingen av digitala tjänster (eHälsa 2025, 2016) vilket också lyfts fram i intervjuerna i del 2. Om det finns en stark önskan att tillhandahålla användarvänliga och efterfrågade digitala tjänster måste användaren finnas med i utvecklingen, men att det inte är så enkelt i praktiken (Johansson, Viberg och Högstedt, 2021). Seniorerna i vår studie uttryckte en vilja till att påverka och här ser vi att befintliga kontakter mellan kommun och seniorer skulle kunna möjliggöra användardriven utveckling där grupper som sällananvändare, personer med språkliga, kognitiva eller ekonomiska utmaningar involveras.

Konklusionen från projektets tre delar i sin helhet är att det behövs både insatser på individ-/gruppnivå och verksamhetsnivå för att underlätta för äldre att vara digitala. På individ-/gruppnivå handlar det om att öka kunskap och kännedom om kommunens webbplats och digitala tjänster, tillhandahålla utbildnings- och stödinsatser och kunna ge ekonomiskt bistånd till exempelvis inköp av utrustning och bredbandsabonnemang. På verksamhetsnivå handlar det om att utveckla webbplatsen så att den inkluderar och talar till seniorerna, samt blir tillgänglig genom att informationen är tydlig och lätt att hitta. Den inkluderande digitala utvecklingen kan främjas genom att ta tillvara medarbetares erfarenheter och kunskaper som möter målgruppen samt att göra användarna delaktiga i utvecklingen av kommunens digitala tjänster.

Referenser

eHälsa 2025 (2016). Vision e-hälsa 2025 – gemensamma utgångspunkter för digitalisering i socialtjänst och hälso- och sjukvård. Hämtad från https://ehalsa2025.se/wp-content/uploads/2021/02/vision-e-halsa-2025-overenskommelse.pdf

eHälsa 2025 (2022). Genomförandeplan 2020–2022. Bilaga till Strategidokumentet Vision e-hälsa 2025. Version maj 2022. Hämtad från https://ehalsa2025.se/wp-content/uploads/2022/05/Genomforandeplan-version-maj-2022.pdf

Fleming, A., Mason, C. & Paxton, G. (2018). Discourses of technology, ageing and participation. Palgrave Commun 4, 54. https://doi.org/10.1057/s41599-018-0107-7

Fristedt, S., Schmidt, S. & Iwarsson, S. (2020). Tre generationers perspektiv på teknik. Äldre i Centrum, nr 4, 68-70. Hämtad från https://aldreicentrum.se/teman/digital-valfard-4-20/tre-generationers-perspektiv-pa-teknik/

Iacobaeus, H., Francisco, M., Nordqvist, C., Sefyrin, J., Skill, K & Wihlborg, E. (2019). Digitalt utanförskap. En forskningsöversikt. DINO Rapport 2019:3. DINO – Digitalisering i nya offentligheter working papers. Linköpings universitet. Hämtad från http://liu.diva-portal.org/smash/get/diva2:1374480/FULLTEXT01.pdf

Internetstiftelsen (2022). Svenskarna och internet 2022. Hämtad från https://svenskarnaochinternet.se/app/uploads/2022/10/internetstiftelsen-svenskarna-och-internet-2022.pdf

Johansson, S., Gulliksen, J. & Gustavsson, C. (2021). Disability digital divide: the use of the internet, smartphones, computers and tablets among people with disabilities in Sweden. Univ Access Inf Soc 20, 105–120. https://doi.org/10.1007/s10209-020-00714-x

Johansson, K. & Viberg, H. (2020). Kartläggning av kommuners digitala information och tjänster. Hämtad från https://www.nestorfou.se/nestor_projekt/kommunens-digitala-tjanster/

Johansson, K., Viberg, H. & Högstedt, K. (2021). Äldre som användare av kommuners digitala information och tjänster, kommunens perspektiv. Nestor FoU-centers skriftserie nr. 5:2021. Hämtad från https://www.nestorfou.se/nestor_projekt/kommunens-digitala-tjanster/

Post- och telestyrelsen (2021). Bryt isoleringen – så kan vi minska det digitala utanförskapet för äldre. Regeringsuppdrag att bidra till tillgänglighet och användning av it och elektroniska kommunikationstjänster för äldre med anledning av utbrottet av covid-19. Hämtad från https://www.pts.se/globalassets/startpage/dokument/ovrigt/funkdok/bryt-isoleringen/slutrapport-bryt-isoleringen-20-5219_t.pdf

SFS 2018: 1937 Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service.

Socialstyrelsen (2022). E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna. Uppföljning av den digitala utvecklingen i socialtjänsten och den kommunala hälso- och sjukvården. Hämtad från https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2022-5-7897.pdf

StorSthlm (2022). Digitalt utanförskap. En förstudie finansierad av Europeiska Socialfonden. Hämtad från https://www.storsthlm.se/media/pxmegz5d/digitalt-utanf%C3%B6rskap_tryck.pdf

Wibeck, V. (2000). Fokusgrupper. Om fokuserande gruppintervjuer som undersökningsmetod. Studentlitteratur.

Bilagor

Bilaga 1: Inbjudningsmall

Nestor
Forskning och utveckling för äldre

Haninge mars 2022

Projekt – Äldres erfarenheter och uppfattningar om kommuners digitala information och tjänster

Hej!
Vi arbetar på Nestor FoU-center som ägs av bland andra XXX kommun. Under 2022 genomför vi ett projekt för att ta reda på seniorers erfarenheter och uppfattningar om hur kommuners hemsidor och digitala tjänster fungerar och hur dessa kan utvecklas för att bli bättre.

För att ta reda på detta bjuder vi in till en gruppintervju med 3–8 seniorer.

Gruppintervjun kommer ske på XXX. Intervjun beräknas ta ca 1,5 timme och den kommer spelas in. Du kommer också att få svara på en kort enkät.

Vi se fram emot att ta del av dina tankar.

Önskar du mer information, kontakta:
Sara Cederbom sara.cederbom@nestorfou.se, tel 073-644 32 70 eller
Karin Högstedt karin.hogstedt@nestorfou.se, tel 073-612 21 78

Nestor FoU-center är ett forsknings- och utvecklingscentrum som ägs av Region Stockholm och tio kommuner i Stockholms län, och som har fokus på verksamhetsförbättring inom äldreomsorg och äldrevård. Kommunerna är Botkyrka, Haninge, Huddinge, Nacka, Nykvarn, Nynäshamn, Salem, Södertälje, Tyresö och Värmdö.

Nestor FoU-center, Marinens väg 30, 136 40 Handen
08-777 99 16, adm@nestorfou.se
www.nestorfou.se

Bilaga 2: Intervjuguide

Del 1 (efter enkät 1)

1. Vad använder ni när ni ska surfa, googla, söka på internet?
2. Vad brukar ni göra?
3. Vad har ni för känsla när ni ska använda internet/surfa?
4. När ni ska kontakta kommunen eller ta reda på information om/från kommunen, hur gör ni idag? (googlar, ringer, tar hjälp av vän/anhörig…)
5. Vad söker ni information om? (hitta specifik person, trygghetslarm, träffpunkt, bibliotek, simhall, e-tjänst…)
6. Är det nåt ni känner till/har erfarenhet av att använda på kommunens hemsida? (*fånga områden inför praktisk genomgång B nedan*)

Del 2 Praktisk genomgång - Tankar om kommunens hemsida i praktiken

A. Spontana tankar om första sidan
   Visa: Nu när vi ser på hemsidans första sida nu – vad tänker ni?
   Hur texten ser ut/typsnitt, färgkontraster, bilder – för många, är de relevanta – placering?
B. Var skulle ni klicka vidare om ni vill veta XX (gruppen får ge exempel).
   Annars, om relevant - titta på Träffpunkt, bibliotekets öppettider, ansöka om hemtjänst.
   Är det lätt söka sig vidare, förstår man var man är?

Del 3 (efter enkät 2)

1. Ser ni några fördelar för egen del med att kunna ta del av kommunens information och tjänster via internet/digitalt?
2. Finns det något som gör det svårt?
   (Hemsidans utformning, egen kunskap, ekonomiska möjligheter ha bredband, köpa dator/telefon etc, har ingen att fråga eller få hjälp av…)
3. Vad skulle behövas för ni skulle använda kommunens hemsida/digitala tjänster oftare?
   (Nån som kom hem till er, möjlighet att låna utrustning, hjälp på bibliotek, annat…)
4. Är det något ni saknar/önskar er ska finnas på kommunens hemsida eller som digitala tjänster?
5. Hur går era tankar kring att kunna vara med och utveckla kommunens hemsida och utbud?
6. Övriga tankar

Bilaga 3: Enkät

Enkät 1

Bakgrundsfrågor till deltagare i projektet
Äldre som användare av kommuners digitala information och tjänster - användarnas perspektiv, Digg 3

Besvara nedanstående frågor genom att skiva på den streckade linjen samt kryssa för det svarsalternativ som passar dig bäst.

1. **Ålder:** ……

2. **Kön**

☐ Man
☐ Kvinna
☐ Annan könstillhörighet
☐ Vill ej uppge

3. **Födelseland:**
   ……

4. **Modersmål, 1a språk:**
   ……

5. **Vad använder du när du ska göra saker på internet (surfa på internet, googla…)**

☐	☐	☐	☐
Dator	Mobiltelefon	Platta/Padda	Annat:_____

6. **Hur ofta använder du internet?**

☐	☐	☐	☐	☐	☐
Varje dag eller nästan varje dag	Några gånger i veckan	Max 1 gång i veckan	En eller några gånger i månaden	En eller några gånger i kvartalet	Färre än 1 gång i kvartalet

7. Till vad använder du internet? Kryssa i aktuella sysslor och om du utför dem själv eller med hjälp av annan person. (Du kan kryssa för fler alternativ)	Självständigt	Med hjälp
a) Bankärenden	☐	☐
b) Söka information/göra ärenden på 1177	☐	☐
c) Använda Region Stockholms vårdapp Alltid Öppet	☐	☐
d) Inköp, exempelvis mat eller annat	☐	☐
e) Söka information på kommunens hemsida	☐	☐
f) Kontakt med vänner/familj	☐	☐
g) Beställa bussbiljett/tågbiljett	☐	☐
h) Spela olika spel	☐	☐
i) Annat:	☐	☐

Enkät 2

Nestor

1. **Hur viktigt är det att kunna använda sig av internet för att söka kommunal information eller använda kommunens digitala tjänster?**

   Beskriv enligt skalan 1–5, där 1 = inte viktigt alls och 5 = oerhört viktigt

1	2	3	4	5	Vet inte
☐	☐	☐	☐	☐	☐

2. **Finns det något som gör det svårt för dig att använda internet?** (Du kan kryssa för fler alternativ)

	Ja	Nej
a) Hur hemsidor är utformad	☐	☐
b) Egen låg kunskap i att använda internet	☐	☐
c) Ekonomisk möjlighet att ha tillgång till bredband (internetuppkoppling)	☐	☐
d) Möjlighet att köpa dator/padda, mobiltelefon	☐	☐
e) Annat:	☐	☐

Bilaga 4: Seniorernas förslag

Förbättringsförslag för ökad tillgänglighet av kommunernas webbplatser:

- Tydlig ”hemknapp”
- Tydlig ”sökruta”
- Karta över webbplatsen
- Tydlig information om hur förstora texten eller få den uppläst, exempelvis ”tryck här för större text eller tal”.
- Större text på underrubriker
- Tänk på kontrastfärgerna
- Använd enkla symboler där det passar
- Tydligare ”ingång” för aktiviteter/information som är riktade till målgruppen seniorer
- Förslagslåda där man kan ge förslag på förbättringar på webbplatsen
- Samlad information för nyinflyttad
- Tydlig och lättillgänglig adress till kommunhuset

Den här rapporten är den avslutande delen i Nestors projekt om kommuners digitala information och tjänster. Rapporten tar både stöd av de tidigare delarna i projektet samt beskriver själva studien som hade fokus på äldre personers perspektiv där fokusgrupp användes som metod.

Nestor FoU-center
Marinens väg 30, 136 40 Handen
www.nestorfou.se
tel: 08-777 99 16