

Kartläggning av kommuners digitala tjänster–

Hur ser de ut och vad finns skrivet om dessa i litteraturen?

Helena Viberg

Karin Johansson

Innehåll i presentationen

- Utgångspunkter
- Vad visar litteraturen?
- Syftet med kartläggningen
- Metod
- Resultat
 - Kartläggning av digitala tjänster
 - Information till äldre
 - Att hitta och kunna använda tjänster
 - Exempel på Google translate
 - Summering
- Hur går vi vidare?
 - Förutsättningar och tillvägagångssätt
 - Nyttan med projektet
- Referenser



På sidor med denna symbol
**(pratbubbla med
plusstecken)** finns det
anteckningar under bilden
med förklarande text!

Utgångspunkter

- Samhällets ökade digitalisering- vare sig vi vill eller inte
- Ett mål för kommunerna – för tillgänglighet och effektivitet
- Digitalisering riskerar att äldre personer upplever ett större utanförskap - en demokratifråga
- Svenska myndigheter och SKR betonar att digitaliseringen ska utgå från medborgarnas behov



Något att hålla koll på

Webbdirektivet om ökad digital tillgänglighet ska gälla från **september 2020**.

Det pågår en diskussion mellan kommunerna och Inera om **1177 Vårdguiden** som kanal för **kommunens socialtjänst**.



Nestor
Stödning och utbildning för äldre

Området digitalisering är högst aktuellt och frågan lyfts både lokalt och nationellt. Digitalisering beskrivs som en nödvändig lösning på välfärdens utmaningar. Men hur påverkar en ökad digitalisering kommuners olika målgrupper?

Den första kontakten som medborgare har med kommunen sker ofta via kommunens webbplats. Där kan de ta del av information och digitala tjänster. Att ha tillgång till information och möjlighet att nyttja kommunens tjänster har stor betydelse för många äldre för att kunna göra informerade beslut och få till stånd ett fungerande liv. När det gäller information och tjänster till invånarna har kommuner kommit olika långt och gjort på olika sätt.

Enligt rapporten Svenskarna och internet 2019 riskerar personer med hög ålder, låg inkomst och låg utbildning att hamna utanför när samhället blir mer digitalt. Det kan finnas en risk för exkludering av äldre personer när nya digitala tjänster erbjuds i samhället, och ibland som en ersättning till tidigare mer analoga tjänster. Om målsättningen är att dessa tjänster ska öka och gruppen äldre som använder dem bli större, kan en studie belysa olika faktorer som påverkar dessa tjänster. Den skulle bland annat kunna beskriva äldre personers användande av digitala tjänster på ett fördjupat sätt så att vi fångar deras egna upplevelser och tankar kring dessa tjänster. Även hur kommuner som leverantörer av tjänsterna resonerar om äldres användning av tjänsterna är viktigt att undersöka. Innan vi gör en studie behöver vi först göra en kartläggning för att få större förståelse för vilka typer av tjänster som erbjuds på kommunernas hemsidor och vilken forskning det finns på området.

Det pågår en diskussion mellan Inera och kommunerna om **1177 Vårdguiden** som en intressant kanal för kommunernas uppdrag inom både socialtjänst och hälso- och sjukvård. Läs mer och följ utvecklingen på Ineras hemsida: <https://www.inera.se/om-inera/Kommuner/>

Om **Inera på SKR**

hemsida: <https://skr.se/naringslivarbetedigitalisering/digitalisering/ledningstyrningorganisationdigitalisering/samarbeteskrinerakommentus.13481.html>

Ökad digital tillgänglighet för alla användare, läs mer om webbdirektivet på **Myndigheten för digital förvaltnings** hemsida: <https://webbriktlinjer.se/lagkrav/webbdirektivet/>

Vad visar litteraturen?

- Hög ålder är en (av flera) faktorer som medför ökad risk för digitalt utanförskap - uppmärksammas i forskning, av pensionärsorganisationer och av svenska myndigheter.
- Fokus på individers tillgång till internet, produkter och digitala kunskap.
- Mindre fokus på hur utbud och utformning av digitala tjänster möter äldres behov och förutsättningar
- Fokus på social gemenskap - digitala samhällstjänster är mindre uppmärksammat
- Kunskap inom User experience UX, har främst fokus på kommersiell användning och inte specifikt äldre



Nestor
Forskning och utvärdering för äldre

Rapporten "Svenskarna och internet" och internationell forskning visar att Ålder, utbildning, socioekonomisk status, och "digitalt självförtroende" samvarierar med hur mycket digital aktivitet/delaktighet olika personer har. Nationella rapporter, forskning och intresseorganisationer som PRO lyfter frågan om risken för digitalt utanförskap för äldre personer.

Forskningen har till stor del fokuserat på tillgång till internet, produkter som dator och telefon, och kunskap kring internetanvändning som avgörande faktorer för inkludering i ett digitaliserat samhälle. Nyare forskning har lyft andra faktorer som hindrar äldre personer från att använda digitala tjänster, som till exempel oro kring säkerhet och utbud som inte möter något upplevt behov.

Forskning har främst lyft digitala redskap för sociala kontakter. När samhällstjänster tas upp nämns banktjänster och Ibland i allmänna ordalag "att kunna köpa biljetter, parkeringsavgifter och ta del av information". Tjänster från offentlig sektor är sällan i fokus, undantaget området E-hälsa som vi inte inkluderar i det här projektet. Det finns mycket forskning kring E-hälsa. I det sammanhanget fokuseras på äldre personen som patient och inte som medborgare.

Utbud och utformning av digitala tjänster har inte uppmärksamats så mycket i relation till äldre användare

Svenska myndigheter och SKR lyfter betydelsen av utformning av samhällstjänster och betonar att utformning ska utgå från medborgarnas behov, men det finns inte mycket information och/eller tillgänglig kunskap kring hur det ska gå till.

Mest kunskap/intresse kring frågan om hur digitala tjänster kan möta användares behov, förmåga och livssituation verkar finnas i området "User experience design" (UX design) som främst har en kommersiell inriktning. Ett fåtal studier och projekt inom UX design inkluderar eller fokuserar på äldre personer som användare av digitala tjänster och produkter, då främst med fokus på äldre som köpstarka konsumenter

Syftet med kartläggningen

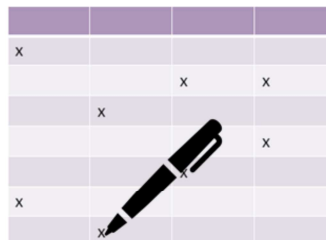
Syftet är att få en ökad förståelse för vilka typer av digitala tjänster som erbjuds via kommunens hemsida och kan vara relevanta för personer över 65 år samt hur dessa tjänster är utformade.



Metod

Frågeställningar

- Vilka typer av tjänster finns det?
- Vilken typ av teknisk lösning har dessa tjänster?



Avgränsningar

Tre olika tjänster undersöktes på samma sätt på alla kommuners webbplatser; *låna e-böcker, ansöka om hemtjänst och lämna förslag eller synpunkt* till politiker.

- Tillgängligheten på webbplatsen undersöks utifrån bland annat; lättläst, anpassningar av sidan, lyssna, ändra språk och eventuella systemkrav.
- Tittade på alla hemsidor utifrån samma frågor och dokumenterade strukturerat i Excel och Word



Avgränsning

Utifrån frågeställningarna och syftet valde vi ut tre olika tjänster som vi undersökte på samma sätt på alla kommuners webbplatser. Dessa var *låna e-böcker, ansöka om hemtjänst och lämna förslag eller synpunkt* till politiker.

Frågeställningar och faktorer

- ☐ Vilka typer av tjänster finns det?
- ☐ Vilken typ av teknisk lösning har dessa tjänster?

Vi tittade på vilka tekniska lösningar som var kopplade till dessa tjänster och om det fanns några alternativ till dessa. Utöver detta tittade vi på olika faktorer för tillgänglighet kopplat till tjänsterna utifrån om det gick att lyssna på text eller om det på något annat sätt gick att göra anpassningar av sidan, om den gick att göra lättläst, om man kunde ändra språk, om det fanns beskrivet något systemkrav för tjänsten, om den var lätt att hitta och komma fram till och hur den uppfattades. Utöver tjänsterna ovan tittade vi också på *information till äldre*, var man hittade den och slutligen gjorde vi en samlad bild av hur webbplatserna upplevdes och hur det var att hitta olika typer av information.

Strukturerad dokumentation

Vi skapade en mall i Excel och Word med rubriker utifrån frågeställningarna och de olika faktorerna om tillgänglighet som vi ville undersöka. Mallen gav oss en struktur att utgå ifrån så att vi tittade på alla hemsidor och frågor på samma sätt och skapade en enhetlig dokumentation.

Kartläggningen av digitala tjänster

Område	Typ av tjänst	Teknisk lösning
Bibliotek	Låna e-böcker	• Annan webbplats • App till mobil/surfplatta eller specialprogram till dator. • Webbformulär • "Mina sidor" med inloggning • Ofta många steg, både på riktigt och på datorn (för obl lånekort)
Vård och omsorg	Ansöka om hemtjänst/insatser enligt socialtjänstlagen	• Blankett för utskrift (4 kommuner) • Ifyllnadsbar blankett (ofta PDF) för utskrift (6 kommuner) • E-tjänst med Bank-id eller liknade inloggning (3 kommuner)
Politik	Kontakta politiker (förslag/synpunkt/medborgarförslag)	• Blankett för utskrift (1 kommun) • Ifyllnadsbar blankett (ofta PDF) för utskrift (3 kommuner) • Webbformulär (4 kommuner) • E-tjänst (3 kommuner) • Via app (1 kommun)



Nestor
Stödning och utvärdering för äldre

Kartläggningen av digitala tjänster på kommunernas webbplatser (alla 10 kommuner)

Bibliotek

Bibliotekstjänsterna såg ganska lika ut för samtliga kommuner. Den låg oftast på en egen webbplats och hade liknade information och förfarande för att låna e-böcker. Det fanns en webblankett för att ansöka om lånekort sedan kunde man ladda ner app eller program för att kunna läsa e-böcker på vald enhet och sedan använda koden till lånekortet för att låna böcker och logga in på Mina sidor.

Sidorna upplevdes ofta som lite röriga, med mycket information och många steg för att komma fram till målet; att läsa en e-bok. Man behövde också ha kunskap om den egen enheten (mobil, läsplatta eller dator), koder för att kunna ladda ner program etc. Det fanns inte heller någon tydlig kontaktinformation till en person eller funktion som skulle kunna svara på frågor. Den kontaktinformation som fanns var till olika bibliotek.

Vård och omsorg

Det man kan se är att de flesta kommuner inte har någon e-tjänst för ansökan enligt socialtjänstlagen om t.ex. hemtjänst. Däremot har många kommuner gjort sina ansökningsblanketter tillgängliga att ladda ner och skriva ut och några har gjort blanketten ifyllnadsbar så att man kan fylla i den på datorn. De kommuner som hade en e-tjänst för ansökan hade också en blankett som alternativ.

Politik

Vi ville söka efter en tjänst för medborgare att på något sätt nå politiker, inte enskilda politiker, utan mer kommunens politiker i grupp via ett "medborgarförslag" eller en synpunkt. 6 av 10 hade en e-tjänst eller webbformulär för denna tjänst. Resterande hade en blankett som kunde skrivas ut.

Information till äldre

- Hur vet man vilken ingång? *Vård; omsorg och stöd; äldre; person med funktionsnedsättning eller vuxen?*
- Beroende på hur man identifierar sig och sina behov så hittar man ibland olika information
- Identifiera sig utifrån person (äldre) eller utifrån behov?



Information till äldre

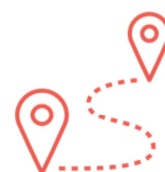
Ingången till äldreomsorg från startsidan är ofta någon variant av "Vård och omsorg" eller "Omsorg och stöd". Därifrån kommer man till olika verksamhetsområden som kan vara uppdelade utifrån målgrupp, behov, företeelse eller situation. Information specifikt till äldre finns ofta under en rubrik som heter "Äldre" eller "Senior". På dessa sidor finns det information om utbudet av äldreomsorg, hur man ansöker om insatser, aktiviteter riktade till äldre och kontaktuppgifter till kommunen. Här brukar det också finnas länkar till eventuella blanketter eller e-tjänster om sådana finns. På några hemsidor finns en rubrik som heter "Äldre/senior" på startsidan. Den leder till ett bredare utbud av tjänster och information som utöver samma information som nås via omsorg och stöd innefattar information om ideella organisationers aktiviteter som är riktade till äldre (t.ex. boule för seniorer, eller seniorträff i hembygdsföreningen, föreläsningar mm), kommunens öppna mötesplatser för äldre mm.

Behov som rör exempelvis god man eller psykisk ohälsa kunde i vissa fall ligga under andra rubriker som Vuxen eller liknade och då måste man veta var man ska leta för att hitta det man söker. Andra kommuner har löst det med länkar från en sida till en annan så att man kan komma åt samma information från olika håll. En del kommuner har redan på startsidan en tydlig ingång med rubriken äldre/senior/du som är äldre som leder till samlad information – både öppna fritidsverksamheter och biståndsbedömda insatser.

Alla kommuner hade en rubrik som hette "Äldre/senior" under vård och omsorg/omsorg och stöd, d.v.s. för att hitta rätt behöver användaren identifiera sig som "Äldre". Några kommuner hade också rubriker som beskrev behov, t.ex. "stöd i hemmet" eller "bostad" som ledde till samma information

Att hitta och kunna använda tjänster

- Blanketter kan vara svåra att hitta (blankettbank).
- Ett professionellt språk: (*"ansöka enligt SOL"*)
- Saknas ofta tydlig koppling mellan tjänster och information om sekretess och informationssäkerhet
- Tillgänglighet för alla? Andra språk (Google och talsyntes)



Många kommuner har en ingång från startsidan som heter **alla e-tjänster och blanketter** (eller liknande). Där kan det vara svårare att hitta rätt blankett eller e-tjänst eftersom det där saknas information om de olika områdena och många gånger är exempelvis blanketten för ansökan om insatser från socialtjänsten märkt; ansökan om insatser enligt socialtjänstlagen eller liknande. Det innebär att den som söker måste veta att det är enligt socialtjänstlagen som man ansöker.

Det saknades ofta information om sekretess och säkerhet när det gällde e-tjänster och e-post. (Vi kunde inte logga in på själva e-tjänsten och vet därför inte om det finns mer information där). Några kommuner hade allmän information om GDPR med denna var ofta inte så tydligt kopplad till e-tjänster eller e-post.

Tillgänglighet

Många kommuner hade Google translate för att översätta sidorna till valt språk. Detta medförde ibland syftningsfel (testat på engelska). Det gjorde också så att sidorna på vissa webbplatser "hackade" när den översatte. Översättningen gjordes ibland bara av texten och inte menyerna som fortfarande var på svenska. Några hade lyssnafunktion med uppläsning av text och även inställningar för kontraster och förstorad text. Några hade lättläst text på en informationssida eller några sidor med lättläst text. Många kommuner hade ändå ganska överskådlig information på sidorna och både rubriker och punkter för att dela upp texten.

Funktionen lättläst och andra språköversättning än Google är oftast sidor med begränsat innehåll som brukar ligga separerat.

Exempel på Google translate

Från svenska...

“Om du vill ansöka om äldreomsorg, kontakta biståndskansliet för att boka ett möte. **På mötet får du berätta vad du behöver och vad du vill.** Du kommer också att få information av biståndshandläggaren. Om du vill kan du ta med dig någon på mötet”.

...till engelska

“If you want to apply for elderly care, contact the assistance office to book a meeting. **At the meeting you are told what you need and what you want.** You will also receive information from the Assistance Officer. If you want, you can bring someone to the meeting”.



Nestor
Stödning och omsorg för äldre

Ovan är ett exempel på hur en Google translate-översättning kan se ut och att det kan bli ganska stora syftningsfel i översättningen. Ibland blir texten också svår att förstå eftersom den även översätter vedertagna begrepp.

Summering

- Begränsat i litteratur om hur utbud och utformning av digitala kommunala tjänster kan möta äldres behov och förutsättningar
- Begränsat i litteratur om hur äldre upplever att använda digitala samhällstjänster och vilka behov och förutsättningar som finns i gruppen äldre
- Skillnad mellan kommuner i hur äldre medborgare behöver definiera sig själva och sina behov för att hitta rätt information och digitala tjänster.
- Exempel finns på att man bör behärska ett professionellt språk för att hitta rätt
- Få tjänster som är helt digitala och som "när ända fram"
- Det finns utmaningar med att kunna ge information på andra språk



Hur går vi gå vidare?

Utifrån kartläggningen och det som framkom i litteraturstudien vill vi undersöka kommuners digitalisering i relation till de äldre medborgarnas behov

Kommunen som leverantör

- Hur ser kommunernas mål och syfte ut när det gäller digitalisering och e-tjänster? Hur ser strategierna och arbetssätten ut? Vilka är de tänkta målgrupperna?
- Vilken kunskap finns det om den äldre som användare?
- Vilka är involverade i att ta fram tjänsterna?

Den äldre medborgaren som användare

- Hur upplevs utbudet av digitala tjänster och att använda dessa? Vilka tjänster vill man ha och vad behövs för att använda dessa? Ser man några risker eller hinder?
- Hur ser det digitala utanförskapet ut och hur kan det förhindras?
- Vi ser två användargrupper; den äldre själv och dennes anhöriga.



Nestor
Stödning och utbildning för äldre

Vi tror att finns mycket mer att lära om äldre personers användande av digitala servicetjänster som tillhandahålls av kommunen. Dels för att kunna möta äldres behov när det gäller olika tjänster men också ur ett demokratiskt medborgarperspektiv. Kommunen är till för sina invånare och när information och tjänster blir mer digitala är det av stor vikt att alla medborgare i så stor utsträckning som möjligt får tillgång till de nya tjänsterna som skapas.

I den här studien vill vi ta reda på mer om den äldres egna uppfattning om de digitala tjänster som kommunen erbjuder. Genom intervjuer och deltagande observationer med äldre personer planerar vi att få kunskap om deras upplevelser och tankar kring att använda och/eller inte använda tjänsterna. Vi vill också ta reda på mer om kommunen som leverantör av tjänster och hur det arbetet ser ut. Vilka tankar har kommunen kring de digitala tjänster som erbjuds i dag och hur ser målsättningen ut?

Med anledning av covid-19 och de utmaningar som verksamheterna står inför samt de rekommendationer som finns för riskgrupper har vi valt att börja med att titta på kommunen som leverantör.

Förutsättningar och tillvägagångssätt

Förutsättningar och läge

- Med tanke på Corona, starta med "Kommunen som leverantör"
- Vi antar att det pågår många arbeten just nu för att leva upp till webbdirektivet.
- Vi önskar träffa personer med olika funktioner inom kommuner som är insatta i arbetet och har möjlighet att bidra för att projektet ska bli relevant.

Planerat samarbete

Vi planerar ett samarbete med andra FoU:er och KI – sektionen för arbetsterapi (forskargruppen CACTUS), för att undersöka fenomenet från flera håll och djupare.

Tillvägagångssätt:

- Inledande samtal med ingående aktörer för att identifiera frågeställningar och förankra arbetet.
- Litteratur och omvärldsbevakning.
- Intervjuer med olika aktörer: olika användare, utvecklare och strateger.
- Deltagande observationer vid användning.
- Intervjuer eller enkäter till ledning utifrån målsättning och plan för digitalisering.
- Ev. enkät, seminarier och workshops.



Nestor
Handling och forskning för äldre

Vi tänker att vi behöver prata med olika personer. Dels är det de som möter den äldre användaren av tjänsten, vilket kan vara t.ex. en biståndshandläggare när det gäller ansökan. De kanske har kunskap om användandet, hur många ansökningar som kommer in digitalt eller hur många som skriver ut blanketten själv innan mötet. De kanske också vet om det är den äldre själv som gör det eller anhörig, god man eller annan. Sedan kommer vi att behöva prata med de som är involverade i upphandling eller utformandet av tjänsten (ibland produceras tjänsterna själva och i annat fall upphandlas den) för att få reda på hur de tänker kring delaktighet, målgrupp och användarens behov.

Tänkta grupper att intervjua:

- Äldre personer och eventuellt anhöriga
- Person som är nära både användaren och tjänsten, exempelvis Biståndshandläggare eller Bibliotekarie, och som känner till hur tjänsten används av den äldre
- IT, upphandlare, informationsavdelning etc. (beroende på typ av tjänst) som är ansvarig för upphandling, utveckling eller information av tjänst.
- Person på strategisk nivå som kan ge information kring det övergripande arbetet kring kommunens digitalisering.

CACTUS forskargrupp (Cognitive Accessibility and Technology Use when Ageing in home and Society (CACTUS) vid *Institutionen för neurobiologi, vårdvetenskap och samhälle* på Karolinska institutet.

Nytta med projektet

- Som kunskapsunderlag vid utformning av nya tjänster eller vid utveckling av befintliga, för att nå kommunala mål kring digitalisering.
- Att öka delaktigheten för äldre personer genom ökad (kognitiv, social, visuell mm) tillgänglighet i kommunens digitala tjänster.
- Som kunskapsunderlag för att förebygga att äldre medborgare hamnar i/upplever ett utanförskap relaterat till kommuners uppdrag och tjänster- i förlängningen att stärka demokratiska rättigheter för alla medborgare



Nestor
Handling och verksamhet för äldre

Som kunskapsunderlag vid utformning av nya tjänster eller vid förbättringar av befintliga.

Underlaget kommer att ge en pusselbit i det stora digitaliseringspusslet där det just nu fattas bitar som handlar om den äldres egna upplevelser av dessa tjänster. Genom att veta mer om den som ska använda tjänsterna kommer kommunerna kunna utforma dessa på ett sätt som bättre möter användarens behov både när det gäller utformning av tjänsten, information om säkerhet eller användarinstruktioner, utbud av olika tjänster och stöd för att kunna använda dessa.

Oavsett om det är kommunen eller någon annan som kommer att tillhandahålla information eller tjänster så har kommunen ett ansvar för att ta reda på medborgarnas- de äldres behov.

Att öka delaktigheten för äldre personer både genom direkt och indirekt påverkan.

Genom studien kommer äldre personer att komma till tals om sina egna upplevelser och tankar om digitala tjänster. Kanske kan man inspireras av exempelvis tjänstedesign för att öka delaktighet och inflytande för de som sedan ska använda tjänsten. Det kommer antagligen göra att fler äldre använder digitala tjänster och känner större delaktighet i samhället.

Referenser

Ales (2020). En miljon svenskar i digitalt utanförskap. *Forskning och framsteg*.

Blok, Van Ingen, de Boer & Sloodman (2020) The use of information and communication technologies by older people with cognitive impairments: from barriers to benefits. *Computers in human behaviour*.

Hatuka & Zur (2020) Who is the 'smart' resident in the digital age? The varied profiles of users and non-users in the contemporary city. *Urban Studies*.

Lamsden Marston, GenoeFreeman, Kulczycki & Musselwhite (2019) Older Adults' Perceptions of ICT: Main Findings from the Technology In Later Life (TILL) Study. *Healthcare*

Reneland-Forsman (2018) 'Borrowed access' – the struggle of older persons for digital participation. *International Journal of Lifelong Education*.

Schehla, Leukela, Sugumaran (2019) Understanding differentiated internet use in older adults: A study of informational, social, and instrumental online activities. *Computers in human behaviour*.

Sveriges Kommuner och Landsting (2020) *Utveckling i en digital tid – En strategi för grundläggande förutsättningar*.

Vroman, Arthanat & Lysack (2015) "Who over 65 is online?" Older adults' dispositions toward information communication technology. *Computers in human behaviour*.

Kommunernas hemsidor:

www.botkyrka.se
www.haninge.se
www.huddinge.se
www.nacka.se
www.nykvarn.se
www.nynäshamn.se
www.salem.se
www.sodertalje.se
www.tyreso.se
www.varmdo.se

Andra webbplatser:

www.skr.se
www.digg.se
www.inera.se



Nestor
Stödning och utvärdering för äldre

Ales (2020). En miljon svenskar i digitalt utanförskap. *Forskning och framsteg*.

<https://fof.se/tidning/2020/3/artikel/en-miljon-svenskar-i-digitalt-utanforskap>

Blok, Van Ingen, de Boer & Sloodman (2020) The use of information and communication technologies by older people with cognitive impairments: from barriers to benefits. *Computers in human behaviour*.

Godfrey & Johnson (2009) Digital circles of support: Meeting the information needs of older people. *Computers in human behaviour*. 25, 633-642

Hatuka & Zur (2020) Who is the 'smart' resident in the digital age? The varied profiles of users and non-users in the contemporary city. *Urban Studies*. 57 (6) 1260-1283

Lamsden Marston, GenoeFreeman, Kulczycki & Musselwhite (2019) Older Adults' Perceptions of ICT: Main Findings from the Technology In Later Life (TILL) Study. *Healthcare*

Reneland-Forsman (2018) 'Borrowed access' – the struggle of older persons for digital participation. *International Journal of Lifelong Education*. 3, 333-344

Schehla, Leukela, Sugumaran (2019) Understanding differentiated internet use in older adults: A study of informational, social, and instrumental online activities. *Computers in human behaviour*. 97, 222-230

Sveriges Kommuner och Landsting (2020) *Utveckling i en digital tid – En strategi för grundläggande förutsättningar*.

<https://skr.se/download/18.6122fe4916b55c1d4759da1f/1561464146112/Utveckling%20i%20en%20digital%20tid%20layout%2020190620.pdf>

Vroman, Arthanat & Lysack (2015) "Who over 65 is online?" Older adults' dispositions toward information communication technology. *Computers in human behaviour*. 43, 156-166