

# Äldre som användare av kommuners digitala tjänster – del 3 Användarnas perspektiv

”Utan vetskap – inget användande”

Sara Cederbom  
Karin Högstedt  
2023-01-20

# Projekt i tre perspektiv

Förväntan finns på att samhället ska digitalisera och att detta ska underlätta medborgarnas vardag och nyttja gemensamma resurser effektivt.

Att digitalisera riskerar att vissa grupper, däribland äldre person, upplever ett ökat utanförskap.

I projektet undersökte Nestor FoU-center hur kommuners digitala tjänster möter äldre personers behov. Detta är del 3 – användarnas perspektiv.

Projektet i sin helhet:

- Kartläggning hemsidor och litteratur – del 1
- Intervju kommunmedarbetare – del 2
- Intervju äldre användare – del 3

[https://www.nestorfou.se/nestor\\_projekt/kommunens-digitala-tjanster/](https://www.nestorfou.se/nestor_projekt/kommunens-digitala-tjanster/)

# Del 3 – Användarnas perspektiv

Syftet med denna studie var 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:

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

# Metod

Inbjudan via träffpunkter och representanter i Nestors Seniorråd.

Syftet var att fånga en variation av internetvana och vana att använda kommunens webbplats.

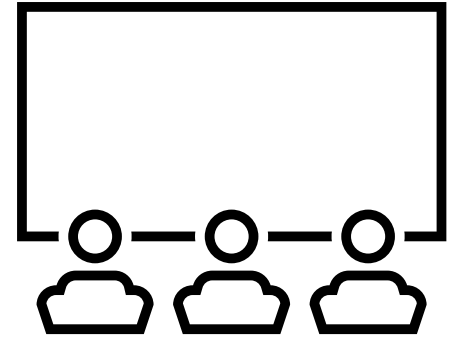
Fokusgruppsintervju med stöd av:

- Semistrukturerad intervjuguide
- Gemensam utforskning av kommunens webbplats via storbildsskärm utifrån ämnen som lyfts under fokusgruppsintervjun

Enkätfrågor om:

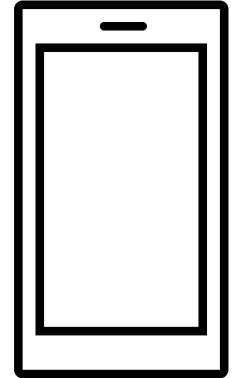
- Demografisk data
- Frågor om internetanvändande generellt och kommuners digitala tjänster specifikt

Kvalitativ analys och kvantitativ summering.



# Deltagare

- Fyra fokusgrupper i fyra kommuner
- Totalt 23 personer, varav 17 kvinnor
- Medelålder 74.5 år (54-85 år)
- Merparten hade svenska som modersmål, övriga nordiska och inomeuropeiska samt utomeuropeiska språk
- 16 personer använde internet dagligen eller nästan dagligen och 11 personer använde kommunens webbplats självständigt



# Resultat

Kategorier från analysen:

## **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

## Ärenden, verktyg och syften

Deltagarna använde verktygen utifrån ärende och syfte

Att själv kunna bestämma när digitala ärenden och kommunikation skulle var viktigt

Gemensamma digitala lösningar med vänner och familj underlättade kontakt och medförde lägre kostnad

Deltagarna var självständiga och använde hjälp

Digital teknik användes för kontakt med vänner, nöjen och ta reda på aktuella händelser

*”Det är just det här, bara att man får veta hur man ska göra när man gör ett fel”*

# Att vara digital är en del av vardagen

## Känslan inför det digitala – motivation och tilltro till sin egen förmåga

Deltagarna upplevde sig tvingas vara digitala, att det var viktigt

Digitaliseringen medförde irritation och frihet

För att lära sig digitala funktioner behöver de vara relevant

Deltagarna blev mindre rädda att göra fel när de blev mer vana och hade någon att rådfråga och berätta om svårigheter för

*”Det är just det här, bara att man får veta hur man ska göra när man gör ett fel”*



# Utan vetenskap – inget användande

## Att veta om och känna sig tilltalad

För deltagarna var kommunens webbplats både välkänd och okänd, tydlig och rörig

För dem var det viktigt att det var lätt att hitta på webbplatsen, att de kunde se och läsa, och veta hur de skulle orientera sig på sidorna

De hittade inte vad de sökte när de inte kände sig tilltalade som målgrupp

*”Äldreomsorg”, är inte det lite långsökt? Man förknippar inte det med friska pensionärer!” [Om rubrik på kommunens webbplats]*

# Seniorerna tips om webbplatsen

- Tydlig hemknapp
- Tydlig sökruta
- Karta över webbplatsen
- Tydlig text om hur förstora text eller få text uppläst
- Större text på underrubriker
- Kontrastfärger
- Symboler
- Tydligare ingång för aktiviteter riktat till seniorer
- ”Tipsknapp” – förslagslåda där kommunen kan ta emot tips

# Utan vetenskap – inget användande

## ***Att vara i kommunens händer – det ligger i kommunens händer***

Deltagarna tyckte kommunen har en viktig roll rörande digital teknik

Att kommunen var involverad i aktivitet som utbildning och support gav trygghet och säkerhet

Deltagarna såg behov av att kommunen ökade kännedomen om de egna digitala tjänsterna för att skapa nyfikenhet och motivera till användning

Samtidigt behövde andra lösningar också erbjudas

*”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”*

# Utan vetskap – inget användande

## ***Att nyttja användarnas erfarenheter är upp till kommunen***

Deltagarna hade svårt att se hur de skulle kunna bidra till utveckling av webbsidan

De hade även svårt se sina framtida behov av digitala tjänster

Enligt dem var det kommunen som för egen del behövde se till att äldre engagerar sig digitalt

Ett förslag för att nyttja äldres erfarenheter var att kommunen anordna fysiska gruppsamtal

*- 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.*

# Konklusion av hela projektet

## Insats på individ-/gruppnivå

- Stöd till att öva sin digitala kunskap (utbildning, support, låna digital utrustning)
- Ekonomiska förutsättning för att nyttja digital teknik i vardagen
- Ökad kännedom om kommunens webbplats och digitala tjänster

## Insats på verksamhetsnivå

- Utveckla webbplatsen att tilltala seniorer som användare
- Tillgängliggör webbplatsen utifrån seniorers behov
- Ta vara på och nyttja medarbetares och äldres erfarenheter för att forma och utveckla webbplatsen och digitala tjänster

# Referenser

- eHälsa 2025 (2016). Vision e-hälsa 2025 – gemensamma utgångspunkter för digitalisering i socialtjänst och hälso- och sjukvård.
- eHälsa 2025 (2022). Genomförandeplan 2020–2022. Bilaga till Strategidokumentet Vision e-hälsa 2025. Version maj 2022.
- Fleming, A., Mason, C. & Paxton, G. (2018). Discourses of technology, ageing and participation. *Palgrave Commun* 4, 54.
- Fristedt, S., Schmidt, S. & Iwarsson, S. (2020). Tre generationers perspektiv på teknik. *Äldre i Centrum*, nr 4, 68-70.
- 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.
- Internetstiftelsen (2022). Svenskarna och internet 2022.
- 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.
- Johansson, K. & Viberg, H. (2020). Kartläggning av kommuners digitala information och tjänster.
- 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*.
- 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.
- 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.
- StorSthlm (2022). Digitalt utanförskap. En förstudie finansierad av Europeiska Socialfonden.
- Wibeck, V. (2000). Fokusgrupper. Om fokuserande gruppintervjuer som undersökningsmetod. *Studentlitteratur*