

Ökat digitalt innanförskap för äldre



SUNNE | VÄRMLAND

“Om man kan det nya blir man mindre utestängd och begränsad från samhället.”

Författare

Eva Söderström, Biträdande Professor
Högskolan i Skövde

Jesper Holgersson, Lektor
Högskolan i Skövde

Datum: 2018-03-15

Rapportnummer: HS-IIT-TR-19-001

Innehållsförteckning

1	<u>INLEDNING.....</u>	1
2	<u>BAKGRUND OM DIGITALISERINGEN OCH DESS BETYDELSE</u>	2
2.1	DIGITALISERINGENS UTVECKLING	2
3	<u>VAD INNEBÄR DIGITALISERING FÖR ÄLDRE?.....</u>	2
4	<u>DIREKTA EFFEKTER FRÅN UTBILDNINGSTILLFÄLLET</u>	6
4.1	FÖRVÄNTNINGAR INNAN MER DIGITAL	6
4.2	BLEV FÖRVÄNTNINGARNA UPPFYLLDA?	6
5	<u>FÖRÄNDAD SYN PÅ DET DIGITALA.....</u>	8
6	<u>FÖRÄNDRAT BETEENDE EFTER UTBILDNINGEN.....</u>	9
6.1	VILJA TILL FÖRÄNDRING DIREKT VID UTBILDNINGSTILLFÄLLET.....	9
6.2	FAKTISK FÖRÄNDRING – EN MÅNAD SENARE	11
6.2.1	HAR DU ÄNDRAT DIN ANVÄNDNING AV DET DIGITALA?	11
6.2.2	ANVÄNDER DU FLER DIGITALA TJÄNSTER NU?.....	12
6.2.3	HAR DU HITTAT NYA BEHOV AV DIGITALA TJÄNSTER?.....	14
6.2.4	VAD TROR DU ÄR VIKTIGT FÖR ATT ÖKA DET DIGITALA INNANFÖRSKAPET FÖR ÄLDRE?	14
6.2.5	VILL DU DELTA I FLER LIKNANDE UTBILDNINGAR FÖR ATT FÖLJA UPP DET FÖRSTA?	15
7	<u>DISKUSSION.....</u>	16
7.1	MER DIGITAL SOM UTBILDNINGSINSATS.....	16
7.2	GENERELLA LÄRDOMAR.....	16
7.3	FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG AV UTBILDNINGSINSATSEN	17
	<u>REFERENSER</u>	18

1 Inledning

Under lång tid har vi levt i industrisamhället, men utvecklingen är nu på väg att leda oss in i ett digitalt samhälle. Fibernät byggs ut, digitala tjänster utvecklas och det finns fler och fler krav på att faktiskt vara uppkopplad för att kunna delta i och dra nytta av många möjligheter i samhället. Samtidigt riskerar utsatta grupper att hamna utanför utvecklingen om inte särskilda insatser görs för att öka det vi kallar "det digitala innanförskapet". En sådan grupp är den äldre befolkningen i samhället, de som är 65 år och äldre. Denna rapport handlar om ett initiativ taget för att öka möjligheten för äldre att bli en del av det digitala samhället. Utgångspunkten är en utbildningsinsats kallad "Mer Digital", anordnad av Sunne kommun, Telia och Högskolan i Skövde och som gick av stapeln under januari månad 2018. Sunne och Telia stod för huvudarrangemanget, medan Högskolan i Skövde deltog för att undersöka forskningsmässigt vilken effekt en utbildning av detta slag faktiskt får på deltagarnas attityder och beteenden rörande digitalisering och ifall detta kunde bidra till att öka det digitala innanförskapet för äldre.

Mer Digital pågick under tre dagar, med en utbildningsinsats per eftermiddag/kväll à tre timmar. Ca 100 deltagare per kväll satt uppdelade på 17 bord. Varje bord hade 2-3 datorer tillgängliga, och deltagarna fick också ta med sin egen utrustning i termer av mobiltelefoner, surfplattor och annat. Vid borden satt också sammanlagt 50-talet ungdomar i högstadieåldern, tillsammans med utbildade handledare från kommunen. Konceptet Mer Digital, utvecklat av Telia, utgjorde grunden för utbildningen. De yngre deltagarna och handledarna visade därefter, utifrån deltagarnas behov och frågor, hur olika digitala tjänster och funktioner fungerar. Under de tre timmarna bjöds deltagarna på kaffe och även underhållning. Forskningen kring Mer Digital utfördes dels på plats under utbildningen, och dels genom uppföljningsintervjuer ca en månad efteråt. Samtliga deltagare fick en enkät att fylla i om nuvarande IT-vanor och förväntningar innan utbildningen drog igång, och en enkät om resultat och förmodade förändringar i det digitala beteendet mot slutet av evenemanget. Ca en månad efteråt genomfördes ett antal telefonintervjuer för att stämma av ifall attityderna och beteendet faktiskt hade ändrats efter insatsen. Denna rapport innehåller resultatet av genomförd forskning. De huvudsakliga slutsatserna kan sammanfattas till:

- Utbildningsinsatsen var mycket uppskattad bland deltagarna
- Majoriteten av deltagarna upplever att deras initiala förväntningar på utbildningsinsatsen har mötts med råge
- Bilden av vad användning av digital teknik egentligen innebär har avdramatiserats.
- Det finns en tydlig indikation på att deltagarna har flyttat fram gränserna för sina digitala vanor.
- Deltagarna vågar prova fler digitala saker efter utbildningen

2 Bakgrund om digitaliseringen och dess betydelse

2.1 Digitaliseringens utveckling

Under lång tid har vi levt i industrisamhället, men utvecklingen är nu på väg att leda oss in i ett digitalt samhälle. Gränser håller på att suddas ut, t.ex. vad gäller tid och plats, och den digitala omvandlingen kommer att förändra samhället i grunden. Statens Offentliga Utredningar (SOU 2016:89) beskriver hur digitalisering och ny teknik är motorer i denna utveckling, men att den ofta får genomslag först när andra förutsättningar i samhället möjliggör det, och att det är just sådana förändringar vi ser hända runt omkring oss nu. Samtidigt skapar förändringarna oro för att inte alla ska ha lika möjligheter att följa med och vara delaktiga i den digitala utvecklingen. Tillgången till datorer, mobiltelefoner och internet ökar. Enligt Internetstyrelsen i Sverige har exempelvis 98% av Sveriges befolkning tillgång till en mobil, och 93% har dator i hemmet (Davidsson och Thoresson, 2017). Det betyder dock inte att vi kan slappna av och tro att allt är frid och fröjd. Tillgång till internet är i sig inte en garant för att digital teknik utnyttjas. Nära 430.000 av den äldre befolkningen använder inte internet över huvud taget, vilket betyder att de går miste om de digitala möjligheterna (Davidsson och Thoresson, 2017). Som påpekas av Ebbers, Jansen och van Deursen (2016) är det i länder med en god IT infrastruktur mer relevant att titta på kompetens och attityder rörande användning av digital teknik.

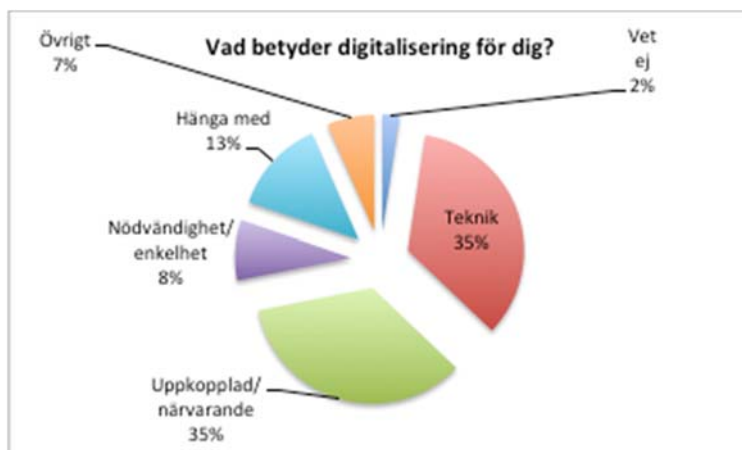
Oron för utanförskap var också anledningen till att exempelvis Svenska Stadsnätsföreningen genomförde en studie kring det digitala utanförskapet, i syfte att hitta vad som behöver göras för att minska detsamma (Svenska Stadsnätsföreningen, 2016). En av de grupper som riskerar att hamna utanför är den äldre delen av befolkningen. Det behövs därför insatser för att motverka detta, så att de som är 65+ istället hamnar i ett digitalt innanförskap. Enligt Svenska Statsnätsföreningen (2016) finns det fem barriärer som behöver hanteras så att människor inte hindras från att delta i digitala sammanhang: 1) bristande kunskap; 2) bristande förmåga; 3) bristande motivation; 4) bristande tillgång till internet; samt 5) bristande tillgång till hårdvara. Det medför att det behövs en samverkan mellan offentlig sektor, näringsliv och akademi för att kunna lösa problemen.

Sammanfattningsvis finns det stora behov av att göra insatser för den äldre delen av befolkningen, exempelvis i termer av folkbildning. Det finns så mycket att hitta, lära, underhållas, och göra på nätet och för att intresse ska kunna väckas måste kunskapen om att det finns att hitta skapas. Davidsson och Thoresson (2017) säger till och med att om var femte person som är nedkopplad är det för att de anser tekniken vara ett hinder, då kan mycket göras. Om insatser för att skapa kunskap och visa på möjligheter görs, då kan många av dem som hotas av utanförskap istället hänga på i det digitala innanförskapet.

3 Vad innebär digitalisering för äldre?

Utbildningsinsatsen i Sunne för invånare 65+ var anordnad för att öka det digitala innanförskapet och hjälpa deltagarna att bli mer digitala. För att kunna bedöma

vilken effekt och betydelse insatsen hade fick deltagarna besvara en kort enkät i början av evenemanget. Digitalisering anses i många fall vara synonymt med teknik och användningen av teknik och att vara uppkopplad, för att exempelvis kunna utföra ärenden och komma i kontakt med såväl andra människor som med myndigheter. På frågan om vad digitalisering betyder för dem syns detta tydligt (se figur 1).



Figur 1: Vad betyder digitalisering för dig?

Digitalisering är här för att stanna, det är även tydligt för deltagarna. Kommentarer som *“Den mesta informationen och kommunikationen sker ju digitalt”*, *“världen kommer närmare”* och *“snabbare tillgång till samhällets kanaler”* pekar alla på att deltagarna förstår digitaliseringens roll som ett steg i utvecklingen, samt att de kommer behöva vänja sig vid den. Även om många inser att de behöver veta lite mer om digitaliseringen för att *“hänga med”* är det inte helt enkelt. Det ser vi exempelvis genom kommentarer som *“skräckblandad förtjusning”* och *“något nytt när man är 80 år”*. Deltagarna fick också svara på frågor om vad som kan vara bra med digitalisering, där 94% anser att digitalisering är bra (se figur 2).



Figur 2: Är digitaliseringen bra för dig?

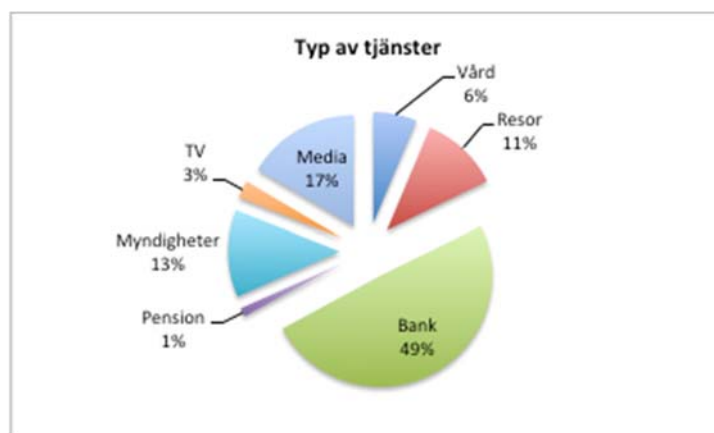
Från denna övergripande nivå kan vi dyka ner i detaljer (se figur 3). De deltagare som inte är så positiva är antingen osäkra rörande hur digital teknik kan användas (3%) eller anser att de inte har något val (3%). Rörande positiva aspekter av digitalisering framhålls möjligheten att kunna hålla kontakt med såväl familj som

vänner över hela världen och med myndigheter. Kommentarer rörde exempelvis: *“komma i kontakt med det jag inte kan komma i kontakt med annars”*, *“bekvämt, jag sköter mig själv”* och *“om man kan det nya blir man mindre utestängd och begränsad från samhället”* visar på den betydelsen.



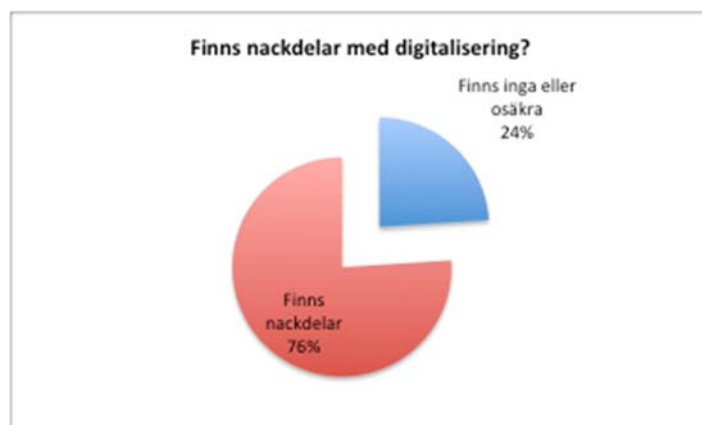
Figur 3: Fördelar med digitalisering

Den kategori som flest anger som en fördel handlar dock om möjligheterna att enkelt komma åt olika elektroniska tjänster, där banktjänster dominerar, följt av media (TV och tidningar), samt myndighetskontakt och resebokning som huvudsakliga applikationsområden (se figur 4).



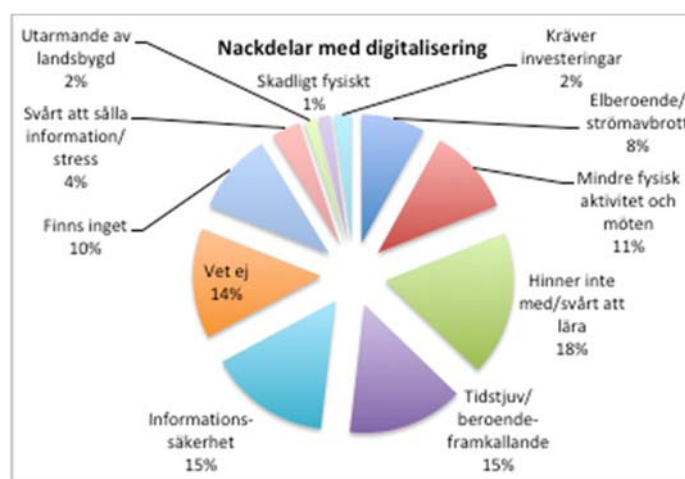
Figur 4: Typ av tjänster

76% av respondenterna anser att det finns nackdelar med digitalisering medan 24% antingen inte vet eller anser att det inte finns några nackdelar med digitalisering (se figur 5).



Figur 5: Finns nackdelar med digitalisering?

Vad gäller detaljerna i svaren är bilden mångfacetterad, och kanske inte helt otippat är en nackdelsvårigheten att hinna med och att lära sig det nya som är vanligaste åsikten: *“Jag är rädd att jag inte klarar av det digitala samhället”, “Jag vet inte när jag gör rätt”*.



Figur 6: Nackdelar med digitalisering

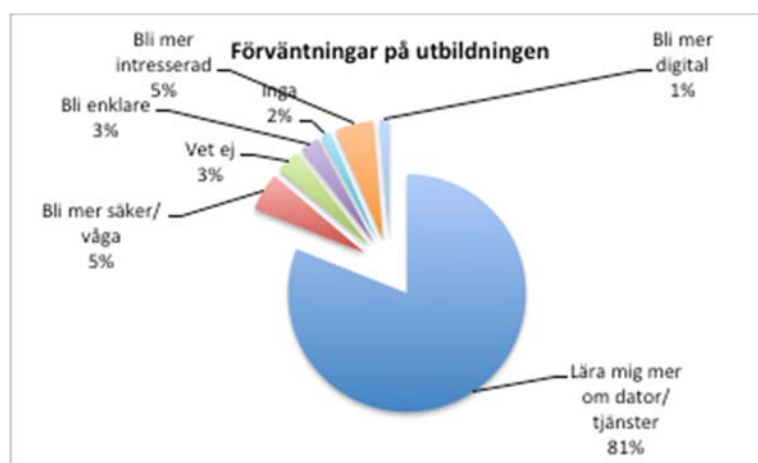
Tätt efter rädslan att inte kunna och att hamna utanför kommer rädslor för virus och bedragare, samt en oro för att det digitala ska bli något de tillbringar för mycket tid med. Säkerhetsdelen inkluderar rädsla för att någon ska tillskansa sig personliga uppgifter utan lov, virus, intrång, etc.: *“att bli utforskad av kriminella”* och *“faran för kapning av ID”*. Tidsåtgång handlar inte så mycket om att det tar tid att lära sig, utan mer om att det är lätt att “fastna” vid datorn (*“det kan bli för roligt och ta upp lite för lång tid”*) liksom en mer generell rädsla vad gäller tid som går åt för att ägna sig åt digital teknik. Flera deltagare nämner också riskerna för minskad fysisk aktivitet och färre fysiska möten med människor. Just det direkta mötet mellan människor har traditionellt varit mycket viktigt, till exempel för att det gör att den service du kan få känns mer personlig då: *“när syn och hörsel försämras och åldrandet i egen koppling i hjärna, känsel och personliga kontakter/service avtar”*.

4 Direkta effekter från utbildningstillfället

Deltagarna fick som avslutning till utbildningstillfället fylla i en uppföljande blankett rörande hur de upplevde utbildningstillfället. Totalt fanns tre övergripande frågeställningar: 1) Har era förväntningar ni hade innan utbildningstillfället uppfyllts? 2) Har er syn på det digitala förändrats av att medverka på utbildningstillfället? 3) Kommer ni göra något annorlunda framöver när det gäller det digitala och i så fall vad?

4.1 Förväntningar innan Mer Digital

Innan utbildningen startade var sista frågan till deltagarna vilka förväntningar de hade inför evenemanget. En majoritet ville helt enkelt lära sig mer om såväl dator/mobil som om digitala tjänster (se figur 7). Många upplever sig inte kunna tillräckligt mycket, eller är osäkra på om de klarar att ta till sig kunskap om det "nya". Några citat som visar på detta är: "Lära mig mer om diverse saker", "Öka min kunskap från en ganska låg nivå", samt "Det finns ju alltid saker att lära sig. Fullärd blir ju ingen".



Figur 7: Förväntningar på utbildningen

En fördel var att utbildningen ordnades av "utomstående" utan tidigare personlig relation till deltagarnas, eller som en deltagare uttryckte det: "Man kommer att lära sig bättre när det är någon utomstående som förklarar". Det fanns en atmosfär av nyfikenhet som återspeglade sig i deltagarnas kommentarer, där flera såg betydelsen av utbildningar och insatser av detta slag för fler än de själva: "Jättebra initiativ, inte bara för mig utan för hela Sunne kommun", samt "Kan kanske väcka mitt intresse för nya möjligheter".

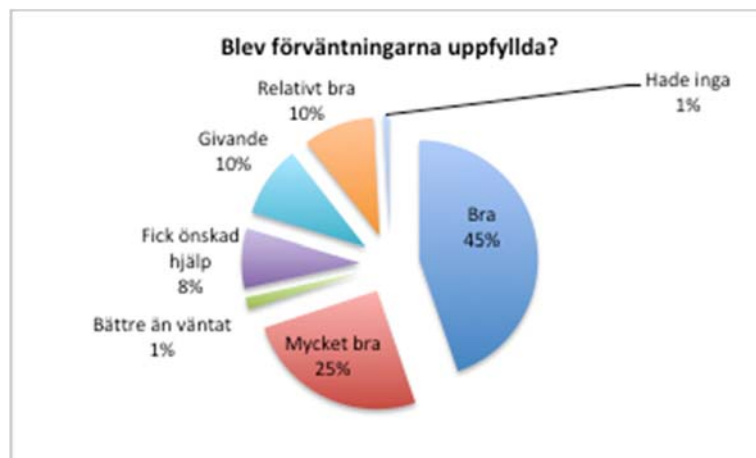
4.2 Blev förväntningarna uppfyllda?

En klar majoritet av deltagarna (115 av 121 svarande, eller 89%) är generellt nöjda med utbildningstillfället och att de fått ut minst det de förväntade sig från utbildningstillfället (se figur 8).



Figur 8: Uppfyllda förväntningar?

Många uttrycker inte så mycket mer än "Till fylles", "Med råge", och "Jättebra" men andra omdömen är mer målande rörande vad utbildningstillfället mynnat ut i för dem personligen (Se figur 9). Handledares och ungdomars roll lyfts fram som mycket positiv av många deltagare. Uttalanden som "Toppenbra. Har fått mycket hjälp. Trevliga instruktörer", "Toppen med hjälp av de unga" och "Över förväntan, tack vare duktig och trevlig elev som var handledare" exemplifierar upplevelsen av att samspelet och relationen mellan handledare, utbildare och deltagare fungerat på ett tillfredställande sätt. Deltagarna som samlades vid borden under utbildningsdagarna hade inte träffats förut, men tillsammans såg de att de kunde lära av varandra och öka inkluderingen med gemensamma krafter.



Figur 9: Uppfyllnad av förväntningar

Deltagarna poängterar även att utbildningstillfället verkligen har gett tydliga svar på de frågor som deltagarna eventuellt haft med sig till utbildningstillfället vilket kan ses i följande uttalanden: "Jag hade en lång lista med problem och frågeställningar och de är nu avbockade. Tack!" och "Ja! Jag har fått bra svar på mina frågor. Mycket bra initiativ från Sunne kommun + Telia. Kul att man blandat ungdomar och äldre". Dessutom lyfta vikten av det sociala sammanhanget fram av deltagarna som upplever att det varit trevligt att medverka i utbildningstillfället i största allmänhet, eller som ett par av deltagarna uttrycker: "Mycket trevlig med drink, kaffe och underhåll och en trevlig lärare som heter Elenora" och "Bra, trevligt att träffa gamla grannar".

Redan i direkt anslutning till utbildningstillfället uttrycker deltagare önskemål om en fortsättning. Inte minst för att inte tappa bort eller tappa farten i inläringen. Deltagarna beskriver att även om utbildningstillfället varit bra på alla sätt och vis så upplevs tiden som kort vilket kan ses i följande uttalanden: *"Ja delvis. Lite kort tid, behöver säkert lära mer"* och *"Över förväntan. Det har varit jättebra. Skulle önska att det blir fler träffar"*. Det finns en uppenbar risk att deltagare som upplevt mycket nya intryck av vad digital teknik kan erbjuda i efterhand inte på eget bevåg kommer att fortsätta sin inlärningsprocess i önskvärd omfattning.

5 Förändrad syn på det digitala

Många deltagare (95 av 118, eller 81%) upplever att synen på användningen av digital teknik förändrats till det bättre efter utbildningstillfället (se figur 10).



Figur 10: Förändrad syn på användningen av digital teknik

En mer detaljerad bild av svaren presenteras i figur 11. En viktig aspekt som lyfts fram rör avdramatiserad användning av digital teknik. Deltagare som innan utbildningstillfället upplevt en teknikrädsla lyfter vikten av att våga använda digital teknik och att tidigare rädslor för att göra fel och på något sätt åstadkomma skada inte är så stor som deltagarna ibland befarar vid användning av IT med begränsade kunskaper. Deltagarna upplever att de vågar prova och trycka på olika ikoner och knappar och inser att inget farligt kommer att hända och vilket i sin tur stimulerar en vilja att lära sig mer om användning av digital teknik. Uttalanden som: *"Jag har alltid varit lite smårädd för att hålla på med datorn men nu känner jag mig säkrare"*, *"Det kanske inte är så farligt att trycka på knapparna och försöka"* och *"Fått lära mig att inte vara så rädd"* belyser denna positiva effekt från utbildningstillfället.



Figur 11: Förändringar i synen på det digitala

Likaså lyfter deltagarna insikten om att användning av digitala verktyg är en ribba man måste ta sig över och att den enda vägen dit är att arbeta och öva. Uttalanden som: *"Att det är lite krångligt som jag trodde, men vill träna hemma själv för att bli bättre"* beskriver insikten om vikten av att ta sig igenom en första fas som kan upplevas som komplicerad och krånglig för att sedan förbättras. Samtidigt belyser deltagarna att digitala teknikanvändning inte måste vara så komplicerat som det ibland antas utan att användarvänliga digitala verktyg som surfplattor och smartphones medför att digitala barriärer ibland är mindre än vad som först antas. *"Kanske inte är så svårt som man trott fast man är 80 år"*, *"Större möjligheter finns än jag var införstådd med"* och *"Att det kanske inte är så svårt"* är uttalanden som illustrerar detta resonemang.

Dessutom poängterar deltagarna hur mycket nytt som upptäckts inom digital teknik vilket skapat en hunger att lära mer, både på djupet och bredden. Uttalanden som: *"Jag har lärt mig många funktioner"* och *"Ju mer man lär sig ju mer fattar jag och önskar lära mig ännu mer"* indikerar att ökade kunskaper i sig leder till ett ökat intresse för digital teknikanvändning. Även här lyftes det sociala sammanhanget som viktigt, där flera deltagare menade att det påverkar lusten att lära när man gör det tillsammans: *"Kul att sitta tillsammans och lösa problem/få svar på funderingar"*.

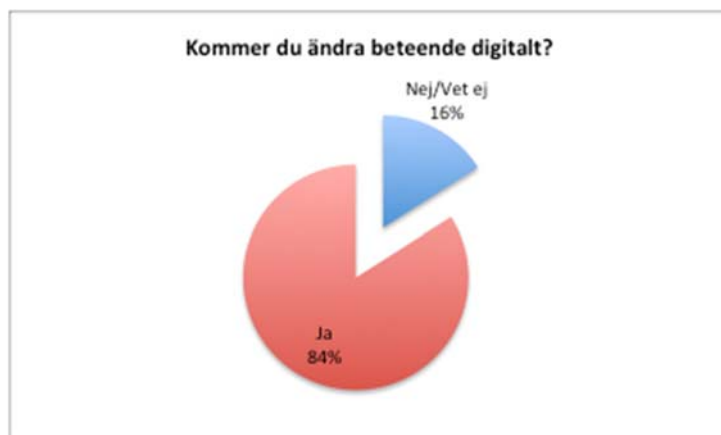
6 Förändrat beteende efter utbildningen

Givet den förändrade synen på digitalisering och IT är det tydligt att många av de medverkande avser att börja använda digitala hjälpmedel i en högre utsträckning och för fler ändamål än vad som skett innan. Som redan till viss del påtalats har benägenheten att testa digital teknik och olika applikationer ökat bland deltagarna vilket till viss del antas bero på att rädsla för både teknik och informationssäkerhet minskat på grund av ökade kunskaper och en allmänt större insikt i vad digitalisering innebär rent konkret för individen.

6.1 Vilja till förändring direkt vid utbildningstillfället

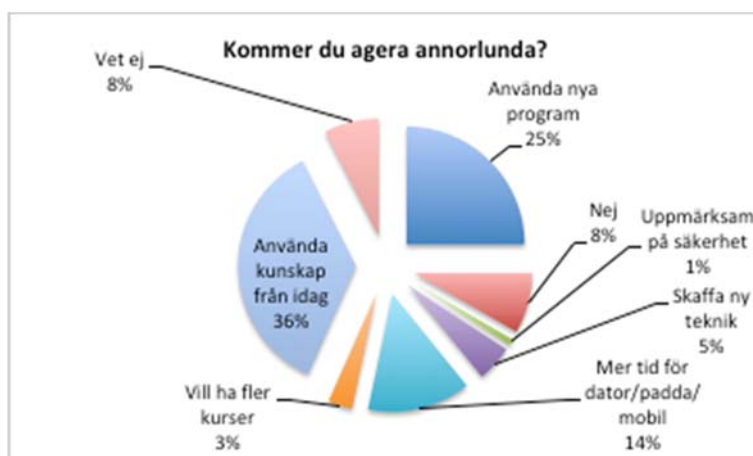
Totalt sett är utbildningstillfället en tydlig indikator på att synen på digital teknikanvändning åtminstone på kort sikt förändrats för de medverkande

deltagarna då 84% svarande menar att de kommer göra saker annorlunda framöver när det gäller digital teknik användning (se figur 12).



Figur 12: Förändra beteende efter utbildningen

Resultatet kan också ses i följande uttalanden från deltagarna: "Hantera det som jag alltid gjort [fast digitalt istället]", "Vågar nog använda digitala medier mera nu", och "Trial and error!". Samtidigt lyfts även frågan om källkritik till information på internet och vikten av att vara just källkritisk. En mer detaljerad bild av svaren presenteras i figur 13.

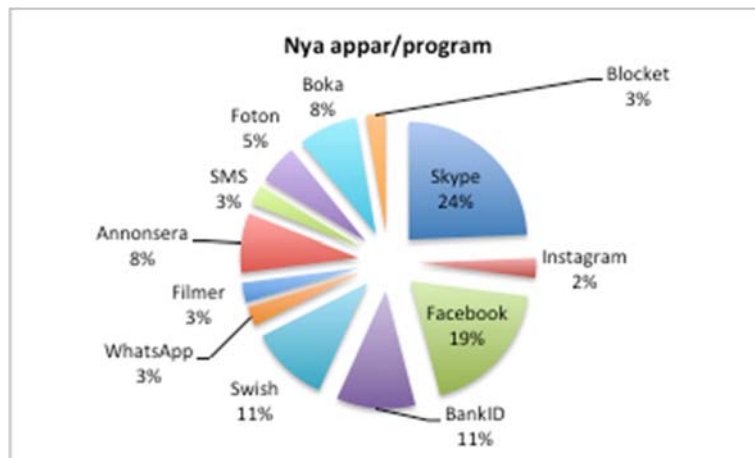


Figur 13: Förändrat beteende efter utbildningen

När deltagarna ombeds nämna rent konkret vad och hur de kommer göra saker annorlunda rörande digital teknik efter utbildningstillfället listas flera olika teman, huvudsakligen:

- 1) Användning av offentlig digital service såsom bokning av tider för sjukvård samt sökning av information på bibliotek och kommunala webbplatser.
- 2) Användning av digitala tjänster i största allmänhet såsom internetbank, bankID, Swisch och annonser på blocket.
- 3) Allmän sökning av information, främst via Google.
- 4) Kommunikation i relation till sociala nätverk såsom Instagram, Facebook, Skype och att dela foton via sociala medier.

En översikt över de nya tekniker, appar och program som nämndes finns i figur 14.



Figur 14: Nya program, appar och tekniker som kommer att användas mer

Flera deltagare lyfter även ett ökat behov av digital teknik vilket avser att de planerar att investera i ny hårdvara såsom surfplattor, smartphones och nya datorer men även i ökad och förbättrad tillgång till digital teknik genom installation av bredband.

Intressant att notera är att några deltagare tänker tillbringa mer tid med tekniken, detta trots att digitaliseringen som tidstjuv nämndes som en nackdel. Det kan betyda att kunskap och intresse avgör ifall tidsåtgången bedöms som positiv eller negativ.

6.2 Faktisk förändring – en månad senare

En månad efter utbildningen "Mer Digital" gjordes 11 intervjuer med ett slumpmässigt urval av deltagarna för att ställa några uppföljande frågor och se hur attityderna och det faktiska beteendet hade ändrats. Intervjuerna skedde via telefon och omfattade huvudsakligen frågeställningar: 1) Förändringar rörande användning av digital teknik i stort, 2) Förändrad behovsbild av digitala tjänster, 3) Åsikter rörande hur digitalt innenförskap ska minskas för äldre, samt 4) Eventuella behov av fortsatta utbildningsinsatser

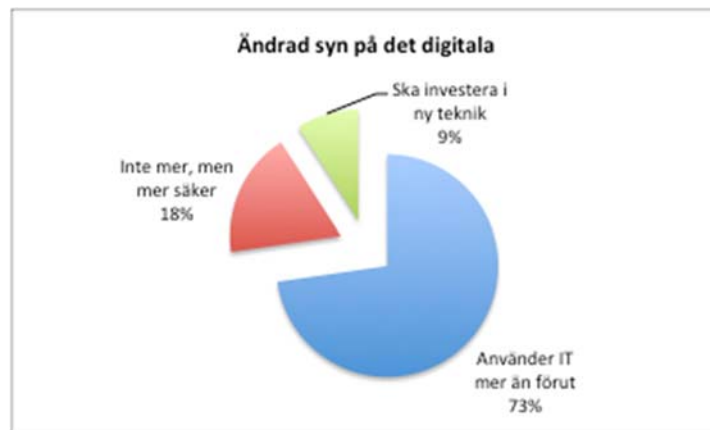
6.2.1 Har du ändrat din användning av det digitala?

Totalt har 91% av respondenterna en mer positiv och/eller ökad användning av det digitala efter utbildningen Mer Digital (se figur 15).



Figur 15: Ändrad syn på det digitala

Av dessa anger 8 av 11 (73%) att de använder IT mer än förut (se figur 16). Motiveringarna är dels att de nu fått hjälp med att förstå, att de vågar mer, samt använder fler tjänster eller håller på lite längre än de gjorde tidigare.



Figur 16: Ändrad syn på det digitala efter Mer Digital

Ett antal citat visar på denna förändring: *“Jag fick väl hjälp med Internet och hur jag skulle gå in och sådär”, “Går in mer än förut och söker på nätet”, och “Jag tycker att jag är en sådan som har så besvärligt för de här datorerna [...] men nu fick jag mer självförtroende och tycker att jag hade en bra handledare där också”*. Ytterligare 2 (18%) uppger att de visserligen inte använder det mer, men att de är mer säkra i den användning de har: *“Jag har nog inte använt så mycket mer men jag är nog lite säkrare när jag håller på med datorn”*. En av respondenterna säger också att vederbörande ska investera i ny teknik nu i form av en ny dator. Vid en jämförelse med deltagarnas intention att ändra sitt digitala beteende (figur 12) är det tydligt att de inte bara sade så vid utbildningens slut, utan att de faktiskt har genomfört förändringarna. Detta tyder på att den omedelbara effekten av utbildningen och de nya kunskaper deltagarna förvärvade håller över tid och bidrar till en faktiskt förändring.

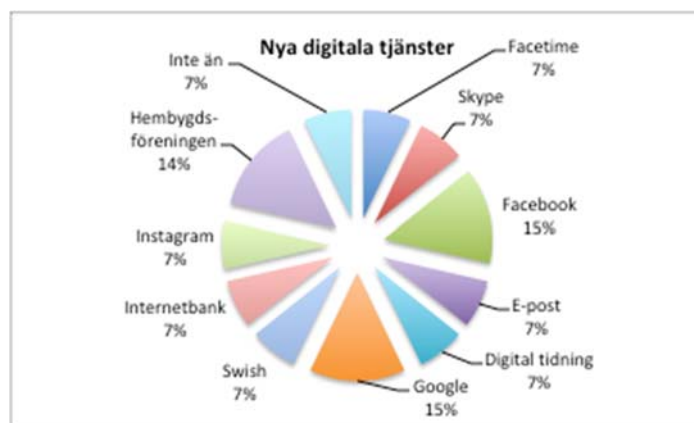
6.2.2 Använder du fler digitala tjänster nu?

7 av 11 (64%) anger att de använder eller planerar att använda fler digitala tjänster nu jämfört med före utbildningen (figur 17).



Figur 17: Användning av nya digitala tjänster

När deltagarna fick ange exempel var det en stor spridning i vilka tjänster som användes (se figur 18), men generellt har många fått öppnade ögon kring möjligheterna med digital teknik. Notera att samma respondent kan ha givit mer än ett svar på nya tjänster. Här nämns såväl ökad användning av sociala medier, såväl som teknik för kommunikation, media, och bank- och betaltjänster. Ett citat: *“Jag fick hjälp med att få igång e-post, det hade jag inte gjort förut”*.



Figur 18: Nya digitala tjänster efter Mer Digital

Intressant var att två respondenter nämnde en lokal digital tjänst som hembygdsföreningen ansvarar för. Den handlar om bildarkiv som nu digitaliserats, vilket har gjort det möjligt för människor att söka och bläddra bland bilder på sig själva och kamrater från exempelvis skolåldern, samt över kommunens historiska bilder. Detta har uppskattats mycket. Figur 4 nämner de tjänster deltagarna använde innan utbildningen. Där är det tydligt att banktjänster dominerar, följt av bokningstjänster, media, myndighetskontakter, och vårdtjänster, m.m. Figur 18 innehåller samma tjänster i endast mindre skala, och de tjänster som deltagarna utökat sin användning av ligger istället i mer inom digitala medier, e-post, kommunikationsverktyg och annat. Det betyder att utbildningen givit dem ökade kunskaper om nya tjänster inom områden de tidigare inte varit inne på. Därmed har utbildningsinsatsen bidragit till att öka kunskaperna om digitaliseringens möjligheter. Deltagarna har genom ett ökad mod och ökade kunskaper vågat bryta tidigare okänd mark på detta område.

6.2.3 Har du hittat nya behov av digitala tjänster?

De allra flesta, 9 av 11 (82%), kom inte på något direkt behov av nya digitala tjänster (figur 19). Kommentarererna har speglat osäkerheten: *“Så vet jag ju hur jag ska göra, men jag har inte haft något sådant behov ännu i alla fall”, “Ju mer man är inne i paddan, desto lättare går det. Men därifrån till att veta vad jag är i behov av, det är inte så lätt att säga”,* samt *“Annars vet jag inte att jag saknar något direkt”*.



Figur 19: Nya behov av digitala tjänster efter Mer Digital

Med tanke på den positiva syn som många ger uttryck för vad gäller det digitala, är det inte troligt att svårigheten i att komma på nya tjänster har med ointresse att göra utan snarare en generell omedvetenhet om vilka möjligheter och rättigheter som finns rörande till exempel digital service från myndigheter. I många fall är det nödvändigt att faktiskt väcka intresset (Sourbati, 2009) för att någon ska inse att det finns ett behov som inte möts i dagsläget. Detta stärks av att flera deltagare har uttryckt att de fått *“öppnade ögon”* under utbildningen och att de genom att sitta tillsammans med andra har fått höra om nya saker. Hembygdsföreningens digitala tjänst har t.ex. omnämnts under Mer Digital, vilket skapade ett intresse som inte identifierats av dem själva. De som trots allt nämnde nya behov tog upp tre aspekter:

- 1) Siri för Androidtelefoner
- 2) Symbolförklaringar och inställningar
- 3) Videosamtal.

Samtliga handlar om behov utöver deras kunskap som den är idag, och pekar även på betydelsen av tydlighet i förklaringar av exempelvis symboler och inställningar. Detta är inte självklart för äldre i alla lägen, vilket följande citat visar: *“Det piper till och på Facebook kommer det ju hela tiden”,* samt *“Det som jag saknar är en förklaring på alla symbolerna som finns, jag vet inte vad alla de där symbolerna betyder”*. Liksom Ebbers et al. (2016) säger, det handlar inte bara om tillgänglighet till teknik, utan också om hur tekniken kan användas.

6.2.4 Vad tror du är viktigt för att öka det digitala innanförskapet för äldre?

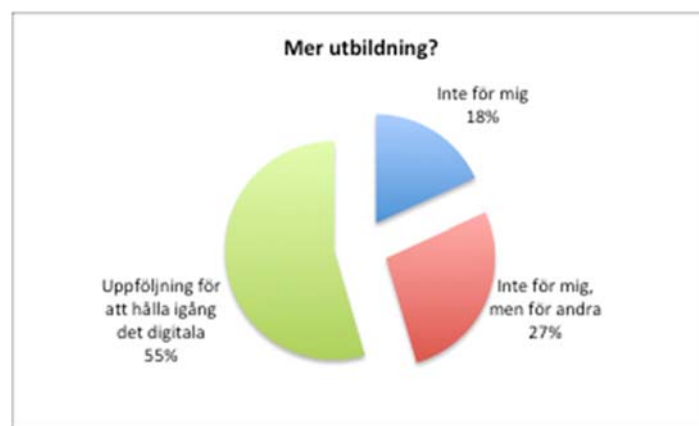
Med de erfarenheter våra deltagare har fick de också diskutera kring vad de tror behöver göras för att öka det digitala innanförskapet, att fler ska våga. 10 av 11 (91%) hade tankar om olika aktiviteter och insatser för att möjliggöra att fler kan hänga med i utvecklingen. Det genomgående i kommentarererna är ökad kunskap, exempelvis för att minska rädslan för att göra fel:

- Ordna utbildningar, som t.ex. Mer Digital. Exempel på citat:
 - *“Så att man får lära sig att våga använda de här sakerna.”*
 - *“Vakna till och få upp ögonen”*
- Minska rädslan. Exempel på citat:
 - *“Vi är för rädda och tror att något ska haverera.”*
 - *“Många är rädda för att göra fel. Då vet man inte vad man ska göra och då tycker man det är läskigt.”*
- Mer kunskap om, samt bättre och billigare teknik. Exempel på citat:
 - *“Det är inte bara att veta vilken knapp man ska trycka på utan att förstå varför jag trycker på den här knappen.”*
 - *“Allt är så smått.”*
- Mer träning och personlig hjälp. Exempel på citat:
 - *“Jag har min grabb här, jag har honom att tillgå när jag inte klarar själv.”*

Baskunskaperna hos äldre behöver alltså höjas, enligt studien. Åtgärder kan beröra såväl tekniken i sig, som hjälp att lära sig mer.

6.2.5 Vill du delta i fler liknande utbildningar för att följa upp det första?

Avslutningsvis ville vi se om deltagarna ville ha mer av utbildning liknande Mer Digital, för att kunna se om det fanns ett behov av ytterligare tillfällen. 9 av 11 (82%) uttryckte ett positivt behov, antingen för sig själva eller för andra (se figur 20).



Figur 20: Behov av liknande utbildningar och uppföljning

Av de 9 positivt inställda deltagarna var det 3 (27%) som menade att de själva inte var intresserade av ytterligare utbildning, men att de kunde se behovet hos andra (figur 20). Detta visas av följande citat: *“Kanske inte jag, men jag vet flera som gärna skulle vara med på det igen.”* Flera respondenter som uttryckte samma åsikt har datorvana med sig sedan arbetslivet och kan därför anses ha högre baskunskaper än snittet bland deltagarna. 6 av 11 (55%) uttryckte att de gärna är med på ytterligare utbildningar för att hålla igång det digitala och för att lära sig mer. Några uttryckte det så här: *“Det är aldrig fel med kompletteringar och uppföljning”*, och *“Jag vill delta i allting så att jag får snappa upp allt jag kan”*. Av dem som inte var intresserade av ytterligare utbildning framkom att anledningen var att de nu kände sig bättre utrustade för att komma vidare på egen hand: *“Nu*

klaras jag att utforska själv, och som jag sade i början vågar jag lite mer nu efter den här dagen”, samt “Som jag upplever mina behov så är jag nöjd med det som var”.

7 Diskussion

7.1 Mer Digital som utbildningsinsats

Utifrån undersökningen kan vi se att utbildningsinsatsen Mer Digital har haft en tydlig påverkan på deltagarnas attityder och på deras beteenden rörande digital teknik användning. Initiativet, genomfört gemensamt av Sunne kommun, Telia och Högskolan i Skövde, har varit mycket uppskattat, vilket genomgående framkommer såväl i enkäterna som i intervjuerna. Några citat som stärker detta är: *“Jag tycker i alla fall att det var en väldigt bra dag”, “Det här som de gjorde, kommunen, var ju toppen alltså. Det fick upp ögonen på många”, och “Det var bra alltihop ni åstadkom här”.* Dessutom lyfts vikten av det sociala sammanhanget fram av deltagarna som upplever att det varit trevligt att medverka i utbildningstillfället i största allmänhet, eller som ett par av deltagarna uttrycker: *“Mycket trevlig med drink, kaffe och underhåll och en trevlig lärare som heter Elenora” och “Bra, trevligt att träffa gamla grannar”.* Det sociala mötet mellan individer, i mindre grupper runt borden, har också lyfts upp som extra viktigt, där mycket kan upptäckas genom att deltagarna delar erfarenheter.Handledares och ungdomars roll lyfts fram som mycket positiv av många deltagare. Uttalanden som *“Toppbra. Har fått mycket hjälp. Trevliga instruktörer” och “Över förväntan, tack vare duktig och trevlig elev som var handledare”* exemplifierar upplevelsen av att samspelet och relationen mellan handledare, utbildare och deltagare fungerat på ett tillfredställande sätt. Utbildningsinsatsen i Sunne för invånare 65+ var anordnad för att öka det digitala innanförskapet och hjälpa deltagarna att bli mer digitala. Kan vi säga att den har lyckats med detta? Med tanke på det positiva gensvar vi sett under utbildningen och de faktiska förändringarna i både beteende och attityder till digitaliseringen och digital teknik är svaret ett absolut ja.

Svenska Stadsnätetsföreningen (2016) identifierade fem barriärer som kan hindra människor från att delta i digitala sammanhang: bristande kunskap, bristande förmåga, bristande motivation, bristande tillgång till Internet, samt bristande tillgång till hårdvara. Utbildningsinsatser som Mer Digital har verkat för att hantera främst de första tre, då deltagarna enligt egen utsago fått mer kunskaper, mer insikt och inspiration att delta, samt ökad förmåga att göra detsamma. Även tillgång till teknik och internet har funnits med på ett hörn i insatsen, då Telias personal fanns tillgängliga för att diskutera detta om intresse fanns. Denna studie har visat att utbildningsinsatser som Mer Digital ger en tydlig effekt på äldre människors möjligheter att få mer kunskap och intresse. Det blir viktig del i att skapa ett hållbart samhälle på sikt.

7.2 Generella lärdomar

Samhället förändras med digitaliseringen, ibland utan att konsekvenserna av insatserna är alltför tydliga. Exempelvis nämnde en respondent i intervjun att mycket information kommer via SMS eller e-post idag, där mottagaren behöver

svara digitalt för att t.ex. bekräfta tider. Det medför ett krav på att mottagaren kan behärska tekniken, och när den kunskapen inte finns försvårar det för fler att kunna delta i samhällets olika aktiviteter. En respondent uttryckte det så här: *“Du ska klara allt det här och det gör ju inte alla människor”*. Erbjudanden från t.ex. COOP eller ICA kommer också ofta digitalt, och om inte tillgången till lämpliga digitala plattformar finns, eller om inte kunskapen som behövs för att kunna nyttja erbjudandena finns, då skapas en ojämlikhet i samhället.

Flera som ansåg sig vana vid användning av digital teknik har också uttryckt att IT är mer komplicerat idag än förut, vilket gör det svårare även för dem att hänga med i hur saker och ting är uppbyggda och varför de behöver göra det de måste för att saker ska hända. Ett exempel är att datorer förr ofta var förinställda med alla program som behövdes, medan användarna idag förväntas installera appar och program själva, liksom göra de inställningar som behövs i desamma. Det är långt ifrån alla som har den kunskapen, särskilt inte bland de äldre. Ett exempel är notifieringar från appar, där många saknar kunskaper i hur de kan stängas av eller justeras. Om de därför får många “pling” i telefonen konstant riskerar den nya tekniken att istället orsaka stress, vilket minskar lusten att använda det digitala. Här är det också relevant att nämna utformningen av tekniken, både vad gäller storlek på skärm och storlek på knappar. Flera deltagare nämnde att den lilla storleken på båda dessa påverkar deras möjlighet att använda tekniken, exempelvis för dem som lider av stela leder. Vad gäller storleken på skärmen kan det dels bero på att de inte kan göra inställningar för att öka fontstorlek, eller att dålig syn gör det svårt att använda små skärmar generellt.

Många äldre upplever svårigheter i att hänga med i den snabba tekniska och digitala utvecklingen. De uttrycker behovet av tid och att kunna få hjälp. För att kunna utveckla ett hållbart samhälle där så många äldre som möjligt kan delta i digitala aktiviteter och företeelser behöver utbildningar och stöd utvecklas som tar hänsyn till detta. Exempelvis behöver många äldre sitta ner i lugn och ro och kunna fråga någon om det som är aktuellt för just dem. Det behöver inte handla om enskild hjälp, utan ett mindre socialt sammanhang (som grupperna under Mer Digital) är också viktigt

7.3 Förbättringsförslag av utbildningsinsatsen

I framtida insatser kan det också vara värt att se över kompetensen hos handledarna, då de inte alltid besatt mycket mer kunskaper än deltagarna. Detta kan till viss del ses som en fördel då deltagarna inser att de inte är själva om att sakna digitala kunskaper. Dock kan det antas att goda kunskaper om digital teknik användning borgar för mer kvalitativ information till deltagarna. Om kunskapen ska kunna ökas är det viktigt att den finns där, även om det personliga mötet och tiden som kan ägnas åt deltagarna på utbildningar som denna i princip är mer värd än kunskapen i vissa lägen.

Resultatet av denna undersökning kan utgöra en grund för översyn av utbildningarnas innehåll. Exempelvis kan de nackdelar deltagarna ser (figur 6) bör inspirera kommande utbildningar så att rädslorna kan minskas ytterligare genom att kunskapen om hur de bör agera ökar. Förberedelser för problemen tillsammans med ett fokus på möjligheter ger deltagarna stora möjligheter till att

förbli i ett digitalt innanförskap.

Kommande kommuner som planerar liknande utbildningsinsatser bör även i förväg analysera möjligheterna till eventuella fortsatta utbildningsinsatser då det vid ett flertal tillfällen efterfrågades i direkt anslutning till utbildningstillfället. Vi ser även i den efterföljande intervjuundersökningen att många deltagare önskar sig fortsatta utbildningsinsatser. Att i förväg ha en konkret handlingsplan för fortsatta aktiviteter tillsammans med olika intresseorganisationer, exempelvis PRO, kommer sannolikt ge annu bättre långsiktiga effekter.

I mångt och mycket är det deltagarnas initiala intresse för att medverka i utbildningen som kan sägas styra utgången av utbildningen. Det kan antas att den som väljer att anmäla sig och faktiskt tar sig tid att medverka i utbildningen också har ett grundläggande intresse för att lära sig mer om digital teknik. De individer som väljer att inte medverka i liknande utbildningsinsatser på grund av bristande intresse och liknande kommer oavsett tillvägagångssätt vara svåra att nå ut till.

Referenser

- Davidsson, P. & Thoresson, A. (2017), *Svenskarna och internet 2017: Undersökning om svenskarnas internetvanor*, Internetstiftelsen i Sverige
- Ebbers, W. E., Jansen, M. G. M. & vanN Deursen, A. J. A. M. (2016), Impact of the digital divide on e-government: Expanding from channel choice to channel usage. *Government Information Quarterly*, 33, 685-692.
- SOU 2016:89 (2016), *För digitalisering i tiden*, Digitaliseringskommissionen, Statens Offentliga Utredningar, Slutbetänkande, Stockholm, Sverige, ISBN 978-91-38-24540-8
- Sourbati, M. (2009), 'It could be useful, but not for me at the moment': older people, internet access and e-public service provision. *New Media & Society*, 11, 1083-1100.
- Svenska Stadsnättsföreningen (2016), *En studie om digitalt utanförskap*, Umecon på uppdrag av Svenska Stadsnättsföreningen