

Är det nödvändigt? Måste man kunna allt det här?

En studie om de faktorer som påverkar äldres digitala inkludering

Is it necessary? Do you have to know all this?

A study of the factors that influence the digital inclusion of the elderly

Examensarbete inom informationsteknologi
Grundnivå 30 högskolepoäng
Vårtermin 2021

Filip Mann

Handledare: Jesper Holgersson
Examinator: Joeri van Laere

Sammanfattning

Digitalisering är ett ämne som är ständigt aktuellt och det verkar inte avta. För att kunna vara delaktig i samhället idag ställs höga krav på medborgare att klara av att använda internet och hantera digitala enheter. Men det är långt ifrån alla som har förmågan av att leva upp till de krav som ställs på dem, speciellt de äldsta i vårt samhälle. De hamnar i ett, vad man skulle kunna kalla, digitalt utanförskap.

Syftet med denna studie är att försöka ta reda på vilka faktorer personer, som är äldre än 65 år, tror bidrar till äldres digitala inkludering. Tidigare forskning har kommit fram till att personer äldre än 65 år lider högre risk av att hamna just i ett digitalt utanförskap. Därför är det intressant att försöka ta reda på vilka faktorer personer som är 65 år och äldre tror antingen kan ligga till grund för eller öka äldres digitala inkludering.

För att kunna ta reda på vilka faktorer personer äldre än 65 år tror bidrar till äldres digitala inkludering har en kvalitativ forskningsstrategi tillämpats. Sju intervjuer har genomförts med personer i åldrarna 65–84 år och personerna har haft varierande erfarenhet av att använda digitala enheter.

Resultatet visar att flera respondenter känner sig digitalt exkluderade och att de inte känner sig som en del av den utveckling som sker i samhället. Flertalet respondenter använder till exempel inte mobilt bank-ID och att det är en viktig del för att kunna ta del av flertalet av de e-tjänster som erbjuds idag. Det har också framkommit att det saknas utbildningsmöjligheter för äldre att utveckla sin digitala kompetens. En följd av detta är att de, som inte har erfarenhet av att använda digitala enheter, oftare är beroende av att en nära anhörig har möjlighet att hjälpa dem för att klara av sin digitala vardag.

Nyckelord: digitalisering, digitalt utanförskap, digital inkludering, äldres utanförskap

Abstract

Digitalization is a topic that is constantly relevant and it does not seem to be declining. In order to be able to participate in society today, high demands are placed on citizens to be able to use the internet and manage digital devices. But it is far from everyone who has the ability to live up to the demands placed on them, especially the oldest in our society. They end up in what might be called digital exclusion.

The purpose of this study is to try to find out what factors people, who are older than 65, believe contribute to the digital inclusion of the elderly. Previous research has concluded that people older than 65 years suffer a higher risk of ending up in digital exclusion. Therefore, it is interesting to try to find out what factors people who are 65 years and older believe can either be the basis for or increase the digital inclusion of the elderly.

In order to find out which factors people over the age of 65 believe contribute to the digital inclusion of the elderly, a qualitative research strategy has been applied. Seven interviews were conducted with people aged 65–84 and the people had varying experience of using digital devices.

The results show that several respondents feel digitally excluded and that they do not feel part of the development that is taking place in society. The majority of respondents use e.g. not mobile bank ID and that it is an important part of being able to take advantage of most of the e-services offered today. It has also emerged that there is a lack of educational opportunities for older people to develop their digital skills. A consequence of this is that those who do not have experience of using digital devices are more often dependent on a close relative having the opportunity to help them cope with their digital everyday life.

Keyword: digitalization, digital exclusion, digital inclusion, exclusion of the elderly

Innehåll

SAMMANFATTNING	2
ABSTRACT	3
1 INLEDNING	1
2 BAKGRUNDSKAPITEL	2
2.1 Digitalisering	2
2.2 Digitalisering i Sverige	2
2.3 Digitalt utanförskap	4
2.3.1 Grupper som är digitalt exkluderade	5
2.4 Konsekvenser av digitalt utanförskap	7
2.4.1 Orsaker till digitalt utanförskap	7
3 PROBLEMMOMRÅDE	9
3.1 Problem/fråga	10
3.2 Avgränsningar	10
3.3 Förväntat resultat	10
4 METOD	11
4.1 Forskningsmetod	11
4.2 Insamling av data	11
4.3 Analys av data	12
4.4 Forskningsetik	13
5 MATERIALPRESENTATION	15
5.1 Genomförande	15
5.2 Respondenter	15
5.3 Insamlat material	16
5.3.1 Åsikter om ökande digitalisering	16

5.3.2	Egen användning och icke-användning	18
5.3.3	Utbildning/hjälp med digitala enheter	21
5.3.4	Digital inkludering av äldre	22
6	ANALYS	24
6.1	Åsikter om ökande digitalisering	24
6.1.1	Succesivt lära känna tekniken	24
6.1.2	Våga lita på tekniken	25
6.2	Egen användning och icke-användning	26
6.2.1	Vara tvungen att lära sig	26
6.2.2	Våga lita på det nya	26
6.3	Utbildning/hjälp med digitala enheter och internet	28
6.3.1	Samhällets stöd och uppmärksamhet	28
6.3.2	Betydelsen av att få hjälp av anhöriga	28
6.4	Digital inkludering av äldre	29
6.4.1	Orsaker till att internet och digitala enheter inte används	29
6.4.2	Tydligare ansvar för digital inkludering	30
7	RESULTAT	31
8	DISKUSSION	33
8.1	Resultatdiskussion	33
8.2	Metoddiskussion	33
8.3	Vetenskapliga, samhällliga och etiska aspekter	34
8.3.1	Vetenskapliga aspekter	34
8.3.2	Samhällliga aspekter	35
8.3.3	Etiska aspekter	35
8.4	Framtida forskning	36
	REFERENSER	37
	BILAGOR	41
	Bilaga 1	41
	Intervjumall	41

1 Inledning

Att samhället blir mer digitaliserat är något som blir allt mer påtagligt i människors liv inte minst nu under pågående covid19-pandemi. Digitalisering är ett brett ämne där betydelsen ändrats från att handla om att omvandla analog information till digital representation till att handla om ett sociotekniskt fenomen och processen att acceptera och använda teknologi i större utsträckning (Nationalencyklopedin, u.å; Legner et.al. 2017). Sveriges riksdag har satt upp ett mål om att Sverige ska bli bäst i världen på att utnyttja digitaliseringens möjligheter, men trots att Sverige enligt Svenska Dagbladet (2017) är världsledande på digitalisering finns det fortfarande väldigt många människor som inte är delaktiga i det digitala samhället.

Vi alla har olika relation till det digitala. Vissa personer är uppkopplade flera timmar om dagen och skulle inte kunna ha en fungerade vardag utan sina digitala enheter, medan andra ser digitaliseringen som onödigt och något som inte angår dem. Det finns flera identifierade grupper med högre risk för digitalt utanförskap, en av dessa grupper är äldre personer. Det går se att personer som är äldre än 65 år använder digitala enheter och internet i lägre grad än yngre personer (Internetstiftelsen, 2020).

Det finns flera olika orsaker till digitalt utanförskap bland äldre personer, bland annat rädsla för att göra fel och att de saknar någon som kan hjälpa dem i sin digitala vardag. Men de största anledningarna enligt Internetstiftelsen (2020) är bristande intresse och bristande kunskap. Mycket tidigare forskning om digitalt utanförskap handlar om att samla in statistik kring hur det digitala utanförskapet ser ut eller om att intervjua personer som deltagit i någon form av utbildning / workshop kring användning av digitala enheter, alltså personer som redan har ett intresse kring att delta på sådana aktiviteter. De personer som inte visar något intresse för att bli digitala får sällan komma till tals (Iacobaeus et.al. 2019).

Syftet med denna rapport är att ge kunskap om vilka faktorer som påverkar äldres digitala inkludering och frågeställningen som ska besvaras i denna studie är:

”Vilka faktorer tror personer äldre än 65 år påverkar äldres digitala inkludering?”

För att besvara frågeställningen har en kvalitativ forskningsmetod använts. Semi-strukturerade intervjuer har genomförts med personer äldre än 65 år där de fått ge sina egna tankar och idéer kring hur personer som befinner sig i ett digitalt utanförskap ska kunna bli mer digitalt inkluderade.

2 Bakgrundskapitel

Bakgrundskapitlet beskriver vad tidigare vetenskaplig och populär-vetenskaplig litteratur kommit fram till kring ämnen som är relevanta för denna rapport. Ämnet digitalisering kommer förklaras för att ge en förståelse av vilka olika definitioner som finns för begreppet men också för hur digitaliseringen ser ut i Sverige. Digitalt utanförskap kommer tas upp och hur det digitala utanförskapet ser ut i Sverige baserat på den forskning som finns samt vad som görs för att motverka digitalt utanförskap idag.

2.1 Digitalisering

Digitalisering är ett ämne som är ständigt aktuellt, det pratas ofta om digitalisering i både media och politiken. Men vad betyder det egentligen? I Nationalencyklopedin (u.å.) definieras digitalisering som ”ursprungligen omvandling av information från analog till digital representation, numera även allmänt om övergången till ett digitalt informationssamhälle”. Ursprungligen betydde alltså digitalisering enbart att analog information blev digital, att informationen ändrades från till exempel text eller bilder till binärkod, men på senare tid har begreppet blivit betydligt bredare. Det finns det flera begrepp som är snarlika digitalisering till exempel digitisering och digital transformation. Legner et al. (2017) menar att det är viktigt att skilja på begreppen digitalisering, digitisering och digital transformation. Digitisering definieras Legner et al. (2017) som den tekniska processen där information omvandlas från att vara analog till att vara digital (binärkod) och detta började redan när de första datorerna kom. Ett exempel på när analog information omvandlas till digital kan vara när texter eller bilder skannas in och blir tillgängliga på en dator. Samma definition av begreppet digitisering ges av Computer Sweden (2017) som också menar att det kan vara bra att känna till skillnaden mellan begreppet digitisering och digitalisering. Digitalisering beskrivs av Legner et al. (2017) som ett sociotekniskt fenomen och processen att acceptera och använda teknologi i en större individuell, organisatorisk och social kontext. Computer Sweden (2020) nämner digital transformation som en synonym till digitalisering och gör ingen skillnad på begreppen, medan Legner et al. (2017) beskriver digital transformation som de förändringar som sker när en uppgift blir automatiserad och att det går att se detta i flera områden, bland annat hos myndigheter och företag. Vial (2019) menar att digital transformation är en process där en organisation förändras med hjälp av teknik och att målet med förändringen är att förbättra något, till exempel att organisationen ska effektiviseras. En digital transformation är något som pågår under en längre tid och påverkar hela organisationen både strukturellt och strategiskt.

Digitalisering är ett begrepp med olika betydelser och exakt hur digitalisering ska definieras beror på i vilka sammanhang ordet används. I denna rapport är det definitionen av begreppet digitalisering som Legner et al. (2017) kommit fram till som är mest intressant, att digitalisering är ett sociotekniskt fenomen och processen att acceptera och använda teknologi i en större individuell, organisatorisk och social kontext.

2.2 Digitalisering i Sverige

I Svenska Dagbladet (2018) går det läsa att Sverige är världsledande på digitalisering, att tillgängligheten till snabbt och billigt internet är bland den högsta i världen och Sveriges

befolkning spenderar flest timmar på internet av alla länder i OECD efter Sydkorea. Sveriges riksdag har fattat ett gemensamt beslut om en digitaliseringsstrategi med det övergripande målet att Sverige ska bli ”bäst i världen på att utnyttja digitaliseringens möjligheter” (Regeringskansliet, 2017). För att kunna stödja digitaliseringsstrategins möjligheter att genomföras har ett digitaliseringsråd införts av regeringen. Regeringen beslutade 2011 om att försöka tydliggöra och stärka arbetet för att uppnå det övergripande målet om att Sverige ska bli ”bäst i världen på att utnyttja digitaliseringens möjligheter” genom att bryta ned det i fem delmål. De fem delmålen är digital kompetens, digital trygghet, digital innovation, digital ledning och digital infrastruktur. Med dessa delmål menas:

- Digital kompetens – *I Sverige ska alla kunna utveckla och använda sin digitala kompetens.*
- Digital trygghet – *I Sverige ska det finnas de bästa förutsättningarna för alla att på ett säkert sätt ta del av, ta ansvar för samt ha tillit till det digitala samhället.*
- Digital innovation – *I Sverige ska det finnas de bästa förutsättningarna för att digitalt drivna innovationer ska utvecklas, spridas och användas.*
- Digital ledning – *I Sverige ska relevant, målmedveten och rättssäker effektivisering och kvalitetsutveckling ske genom digitalisering.*
- Digital infrastruktur – *Hela Sverige bör ha tillgång till infrastruktur som medger snabbt bredband, stabila mobila tjänster och som stödjer digitalisering* (Regeringskansliet, 2017).

Sedan mitten av mars 2020 har coronapandemin varit pågående i Sverige och den har förändrat både hur människor lever och hur verksamheter bedrivs. I och med begränsningen av fysiska möten har en snabb och omfattande digital omställning skett i samhället. Post- och telestyrelsen (2021) menar att tillgången till och förmågan att använda digitala verktyg nu blivit ännu viktigare än vad det var tidigare för att kunna vara delaktig i samhället. För att minska risken för smitta och för att fortsatt kunna ta del av samhällsservice och andra tjänster har invånarna i högre utsträckning än tidigare hänvisats till det digitala utbudet. Många personer har använt internet för att söka information om coronaviruset och för att uträtta vissa vårdärenden. Till exempel går det se att fler personer fick sina provsvar online under tredje kvartalet av 2020 än under det första kvartalet av 2020 som till största del var innan pandemin bröt ut i Sverige (Internetstiftelsen, 2020). Jämförs antal inloggningar i 1177 vårdguidens e-tjänster i oktober 2019 med antal inloggningar i oktober 2020 går det se nästan en 100 procentig ökning (Inera, 2020).

Digitaliseringstakten ökar för varje år som går och det är en nödvändig ökning för att hänga med i de förändringar som påverkar både Sverige men också övriga världen. Digitala tjänster ingår i de flesta sammanhang i världen vi lever i idag och det är viktiga att ta hand om alla invånare under tiden som samhället blir mer digitalt (Digitaliseringsrådet, 2019). Jacobaeus et.al. (2019) anser att internetanvändning idag är en grundläggande förutsättning för att fullt ut kunna delta i samhället. För att målet om att Sverige ska bli bäst i världen på att utnyttja digitaliseringens möjligheter ska kunna uppnås är digital delaktighet en avgörande faktor (Digitaliseringsrådet, 2019).

2.3 Digitalt utanförskap

Trots att Sverige enligt Svenska Dagbladet (2018) är världsledande på digitalisering finns det fortfarande mycket som kan bli bättre. Internetstiftelsen (2018) anger att det finns ungefär 500 000 svenskar som aldrig använder internet och nästan 1,1 miljoner svenskar som inte använder internet dagligen. Personer som aldrig eller sällan använder internet kan riskera att hamna i ett så kallat digitalt utanförskap. Digitalt utanförskap är ett begrepp som är svårt att hitta en gemensam definition på eftersom det inte är ett enhetligt begrepp (Iacobaeus et.al. 2019). Det finns många olika begrepp som på något sätt går att koppla till digitalt utanförskap, exempel på begrepp som nämns i annan forskning är den *digitala klyftan*, *digital tillgång*, *digital ojämlikhet*, *digitala färdigheter*, *digital kompetens* och *digital icke-användning*.

Den *digitala klyftan* (digital divide) definieras oftast som klyftan mellan de som har tillgång till internet och de som inte har tillgång till internet. Skillnader i tillgång till internetuppkoppling har nästintill försvunnit i Sverige och är inte längre ett stort problem, de allra flesta personerna har tillgång till internet i sitt hem (Internetstiftelsen, 2018). Istället har skicklighet i att använda teknologi, om teknologin kan användas på ett värdeskapande sätt och motivation till att använda digital teknologi blivit delar av det som brukar nämnas som den digitala klyftan (Van Dijk, 2020).

Digital tillgång (digital access) kan handla om skillnader i tillgång till internet men digital tillgång kan också handla om personers inställning och motivation till att använda digital teknologi. När personer är positiva till digital teknologi och motiverade att använda den tenderar den fysiska digitala tillgången att öka (Van Dijk, 2017).

Digital ojämlikhet (digital inequality) kan handla om skillnader i digital tillgång men Hargittai & Dobransky (2017) menar också att digital ojämlikhet till stora delar handlar om skillnader i kunskaper om att använda digitala enheter och internet och vad personer gör när de använder internet. Mindre privilegierade personer tenderar att inte använda internet meningsfullt och värdeskapande i lika hög grad som mer privilegierade personer. Hargittai & Dobransky (2017) ger som exempel på meningsfulla och värdeskapande aktiviteter att söka information relaterat till hälsa, ekonomisk information, ha kontakt med statliga myndigheter och söka kunskap. Samuelsson (2014) beskriver meningsfull användning som ett tekniskt kapital och att det relaterar till ett ekonomiskt, kulturellt och socialt kapital.

Digitala färdigheter (digital skills) handlar om kunskaper som behövs för att kunna ha användning för och dra nytta av digital teknik och det digitaliserade samhället (Iacobaeus et.al. 2019). Digitala färdigheter är ett begrepp som ligger väldigt nära digital kompetens.

Digital kompetens (digital competence) beskrivs av Vuorikari, Punie, Carretero Gomez & Van den Brande (2016) som en kombination av kunskap om digital teknik, skicklighet att använda digital teknik och attityder mot digital teknik. Men Vuorikari et.al. (2016) har också skapat ett ramverk för digital kompetens där fem områden identifierats. Det första området handlar om

informations- och datakunskap. Med det menas att det är viktigt att kunna söka information och att kritiskt kunna utvärdera källan. Det andra området handlar om *kommunikation och samarbete*. Det är viktigt att kunna interagera och dela information med andra personer med hjälp av olika digitala teknologier. Det tredje området handlar om *skapande av digitalt innehåll* och att man ska kunna skapa och redigera digitalt innehåll för att kunna uttrycka sig socialt, men också ha koll på copyrightregler. Det fjärde området för att uppnå en bra digital kompetens handlar om *säkerhet*, att kunna förstå risker och hot på internet och i digitala miljöer. Det femte och sista området handlar om *problemlösning*. För att vara digitalt kompetent krävs enligt Vuorikari et.al. (2016) att man kan identifiera tekniska problem och lösa dem.

Digital icke-användning (digital non-use) handlar enligt Iacobaeus et.al. (2019) om de personer som inte använder digital teknik överhuvudtaget. Detta fenomen går framförallt att hitta hos äldre personer som är mindre privilegierade (Hargittai & Dobransky, 2017).

Dessa begrepp beskriver olika orsaker som kan leda till att en person hamnar i ett digitalt utanförskap. Sparks (2013) har en övergripande definition av digitalt utanförskap och den är att det finns skillnader mellan tillgång till och användning av digital utrustning och digitala tjänster. Eftersom begreppet är väldigt brett finns det ingen ”av- eller på-knapp” för om en person befinner sig i digitalt utanförskap eller inte, till exempel om en person som tidigare inte haft tillgång till internet eller någon digital utrustning skulle få det, betyder det inte att det digitala utanförskapet skulle brytas. Detsamma gäller en person som har tillgång till internet och digitala enheter men som är väldigt smal i sin användning. En person som bara använder internet till några få aktiviteter, till exempel Facebook och andra sociala medier, kan inte heller ses som digitalt inkluderad enligt Sparks (2013). För att bryta det digitala utanförskapet hos en person måste personen känna sig bekväm med att använda digital utrustning och digitala tjänster. Personen måste också kontinuerligt använda digital utrustning och digitala tjänster och de måste användas på ett värdefullt sätt. Vuorikari et.al. (2016) tycker att de flesta av de fem områdena i ramverket för digital kompetens, *informations- och datakunskap, kommunikation och samarbete, skapandet av digitalt innehåll, säkerhet, problemlösning* behöver vara uppfyllt för att en person ska ses som digitalt inkluderad. Enligt Iacobaeus et.al. (2019) finns det flera faktorer för digitalt utanförskap som tidigare forskning kommit fram till. Dessa faktorer är bristande motivation, bristande infrastruktur / tillgång, bristande kunskap och färdigheter, låg socioekonomisk status och bristande tillit / självtillit. Det finns också samhällseliga faktorer som kan bidra till digitalt utanförskap och dessa är bristande styrning och bristande ledning. Med digital styrning och ledning menas att politiker och tjänstemän måste se till att tillgången är jämlik och att det finns riktlinjer och policys för att till exempel en e-tjänst ska vara tillgänglig för alla medborgare och att digitaliseringen tillför ett så stort värde som möjligt för dem.

2.3.1 Grupper som är digitalt exkluderade

Bland de grupper i samhället som har en högre risk för att hamna i ett digitalt utanförskap är grupperna äldre, funktionshindrade, lågutbildade / låginkomsttagare, kvinnor och personer som bor utanför tätort eller storstad identifierade (Internetstiftelsen, 2020; Iacobaeus et.al. 2019). Iacobaeus et.al. (2019) menar också att invandrare är en grupp med högre risk för digitalt utanförskap. Att invandrare är en grupp som är digitalt utanför i högre grad än inrikes födda är

något Hammarstedt och Viscovi (2019) är mer tveksamma till. Tillgången till digitala enheter och internet skiljer sig inte åt men det som däremot går att se är att invandrare inte är lika breda i sin användning som inrikes födda. Digitalt utanförskap är inte enbart kopplat till vilken grupp en person tillhör utan det finns flera socio-ekonomiska faktorer som inkomst och utbildning (Fang et.al. 2019; Internetstiftelsen, 2020).

Den allra största gruppen som befinner sig i ett digitalt utanförskap är enligt Internetstiftelsen (2018) personer äldre än 76 år. Bland personer äldre än 76 år uppger 26 % att de inte använder internet över huvud taget och 14 % uppger att de använder internet sällan. Att inte använda internet är en orsak till digitalt utanförskap, men av det som framkommit tidigare i rapporten kan det finnas flera orsaker till att denna gruppen är digitalt utanför i högre utsträckning än övriga befolkningen. Bland personer mellan 66 – 75 år uppger 4 % att de inte använder internet över huvud taget och 7 % att de sällan använder internet. Dessa siffror kan jämföras med personer mellan 12 – 45 år där 99 % anger att de använder internet (Internetstiftelsen, 2020).

Iacobaeus et.al. (2019) beskriver att funktionshindrade personer ofta saknar tillgång till anpassade internetjänster och att de sällan är den definierade målgruppen när nya tjänster tas fram. Post- och telestyrelsen (2021) menar också att antalet anpassade tjänster är relativt låga och inte tillräckliga. Det finns olika grupper av funktionshindrade som behöver olika stöd och det behövs alternativ för alla. Processen ser oftast ut så att den ”vanliga” tekniken utvecklas först och anpassningarna för personer med funktionshinder kommer efteråt, ibland väldigt långt efteråt. De vanligaste anpassningarna som görs av internetjänster är att texter kan väljas att vara läsbara, lyssningsbara eller omvandlade till punktskrift (Iacobaeus et.al. 2019).

Internetstiftelsen (2020) kopplar samman en högre grad av digitalt utanförskap med personer med lägre inkomst och lägre utbildningsnivå och att det oftare är personer som bor på landsbygden än i städer som är digitalt exkluderade. Personer som bor på landsbygden har ofta både lägre utbildningsnivå och lägre inkomst än personer som bor i städer (Statistiska centralbyrån, 2021). Bland de personer som bor i ett hushåll med en hushållsinkomst mellan 0 - 150 000 kr / år är det 28 % som sällan använder internet. Den siffran kan jämföras med personer som bor i ett hushåll med en hushållsinkomst på över 750 000 kr / år där siffran är 1 % för personer som sällan använder internet, dessa siffror visar på hur skillnader i hushållsinkomst påverkar internetanvändningen. Bland personer med enbart grundskoleutbildning är det 28 % som sällan använder internet medan det bland personer med gymnasieutbildning är 9 % som sällan använder internet och bland personer med högskoleexamen eller högre utbildning är 7 % som sällan använder internet (Internetstiftelsen, 2018).

Det går även att se vissa skillnader mellan kvinnor och män. Män använder internet i högre grad än kvinnor även om skillnaderna är små. Det är fler icke-användare som är kvinnor än icke-användare som är män (Internetstiftelsen, 2020). Ytterligare en grupp som riskerar att hamna i digitalt utanförskap är invandrare. Personer från dessa grupper behöver ofta mer digitalt stöd i till exempel kontakten med myndigheter och det saknas ofta riktlinjer och policys för hur ett extra stöd skulle se ut (Iacobaeus et.al. 2019). Globalt är det 50 % mindre troligt att en flykting har en smarttelefon än att personer som inte är flyktingar har det. I Sverige ser det dock

inte ut så och där är internetanvändningen är högre bland personer födda utanför Norden än svenskfödda (Iacobaeus et.al. 2019). Men som framkommit tidigare är det inte bara internetanvändning som avgör om man befinner sig i ett digitalt utanförskap eller inte.

2.4 Konsekvenser av digitalt utanförskap

Van Dijk (2020) menar att digitalt utanförskap är komplext och att det kan kopplas samman både med ett socialt, ekonomiskt och ett kulturellt utanförskap. När samhället blir mer digitalt riskerar personer som redan befinner sig i ett utanförskap, socialt, ekonomiskt eller kulturellt att bli än mer utanför om de inte klarar av den nya digitala vardagen (Schou & Pors, 2019). I podcasten På djupet (2019) diskuteras digitalt utanförskap och att personer som befinner sig i ett digitalt utanförskap kan stängas ute från saker man som medborgare har rättighet att vara delaktig i. Digitala tjänster blir en allt större del av människors liv och när det till exempel krävs mobilt bank-ID för att legitimera sig vid kontakt med myndigheter och vårdinrättningar kan det för personer som inte har tillgång till mobilt bank-ID bli en krånglig och tidskrävande process att komma i kontakt med rätt person. Enligt Schou & Pors (2019) måste alla invånare ha lika rättigheter och samma möjligheter att vara delaktiga i samhället och att den obligatoriska digitaliseringen som finns i samhället kan göra att personer går miste om viktiga funktioner i välfärden. För att en person ska kunna ta del av hela utbudet krävs det idag att personen kan använda och navigera i de digitala systemen och det är något som många politiker inte tar hänsyn till. Den snabba digitaliseringstakten bidrar till att öka på redan befintliga klyftor i samhället snarare än att minska dem (Schou & Pors, 2019).

En annan konsekvens av digitalt utanförskap som Czaja & Urbaniec (2019) tar upp är att det kan vara svårare att få ett arbete för en person som inte har tillgång till eller kunskaper i att använda digital teknologi. Många organisationer har genomgått en digital transformation och många jobb som tidigare var helt analoga har gått till att bli mer automatiserade vilket ställer högre krav på digital kompetens hos anställda på företaget. Czaja & Urbaniec (2019) menar att i och med att många arbetsuppgifter automatiseras kommer många enklare jobb att försvinna och de enkla jobb som finns kvar kommer ändå kräva en högre nivå av digital kompetens för att kunna utföra. Exempel på detta är att lastbilschaufförer måste använda digitala färdskrivare istället för analoga färdskrivare för att registrera bland annat kör- och vilotider eller att lagerarbetare använder skannrar och datorer för att se vad som har plockats och vad som ska plockas på ett lager.

Enligt Clemes (2020) är rätten att vara delaktig i samhället fundamental och finns inskriven i Sveriges grundlag. Under coronapandemin har äldre personer isolerat sig för att minska risken för att smittas och det har blivit påtagligt hur svårt det är för grupper som inte har tillgång till digital teknik att vara delaktig i samhället.

2.4.1 Orsaker till digitalt utanförskap

Det kan finnas flera orsaker till att personer hamnar i ett digitalt utanförskap. Dagens Nyheter (2019) anger att kostanden för att vara digital är cirka 7,000 kronor om året och att det är en anledning till att det framförallt är äldre personer, som i vissa fall lever på låga pensioner, som

befinner sig i ett digitalt utanförskap. Internetstiftelsen (2020) menar dock att kostnaderna inte är ett större problem, 3 % av de personer som inte använder internet anger kostnaderna som anledning. Lika många personer som anger att kostnaden är ett problem, 3 %, anger också att tillgång till digitala enheter är anledningen till att de inte använder internet. De största anledningarna till att personer inte använder internet är enligt Internetstiftelsen (2020) på grund av ett bristande intresse (46 %) och bristande kunskap (20 %). Holgersson & Söderström (2019) nämner också att höga kostnader kan vara en anledning till att enskilda personer kan hamna i digitalt utanförskap, men tar inte upp det som en stor risk för ett digitalt utanförskap. Det hamnar inte som en av deras fem identifierade orsaker till varför äldre själva tror att de löper en högre risk för digitalt utanförskap. De fem orsakerna som Holgersson & Söderström (2019) har identifierat är rädsla och ångest för att använda digital teknik, negativa attityder mot digital teknik, att de är "för gamla" för att lära sig använda digital teknik, saknar kunskap och erfarenhet av att använda digital teknik och problem med att förstå digitalt språk som ofta är engelska.

Det är många personer som befinner sig i digitalt utanförskap som är beroende av hjälp för att kunna klara sig i dagens digitala samhälle. Internetstiftelsen (2020) anger att det är de allra äldsta som behöver mest hjälp. 45 % av personer äldre än 76 år behöver hjälp för att boka ett läkarbesök online och 46 % behöver hjälp för att ladda ner en applikation till mobiltelefonen. De allra flesta pensionärerna, 7 av 10, anger att de får digital hjälp av sina barn och barnbarn. Olsson & Viscovi (2018) kallar personer som hjälper sina äldre anhöriga med sin dagliga användning av digitala enheter för "warm experts". En "warm expert" beskrivs som en person med goda kunskaper i hur internet och digitala enheter fungerar och som delar med sig av sin digitala kompetens till personer som inte har lika hög digital kompetens. Vanlig hjälp som ges är inköp av digitala enheter, installation av enheter, nedladdning av applikationer och program, utbildning i hur applikationerna och programmen fungerar och att lösa tekniska problem. Olsson & Viscovi (2018) menar att trots att många äldre varit digitala under en längre tid och fått erfarenhet av att använda digitala enheter krävs fortfarande hjälpen från en "warm expert" för att de ska klara av sin dagliga användning av digitala enheter. En anledning till att vissa äldre hamnar i ett digitalt utanförskap är att de saknar någon som kan hjälpa dem med sin vardagliga användning av digitala enheter. Olsson & Viscovi (2018) ger ett exempel på en person som klarade av att vara digitalt inkluderad tills dess att hennes partner gick bort. Det var partnern som stod för den digitala kompetensen i hushållet och den försvann tillsammans med honom. Kvinnans barn bor långt bort och hon saknar en "warm expert" som kan hjälpa henne med hennes digitala användning. Internetstiftelsen (2019) påpekar också att personer som inte har familj i närheten som kan hjälpa till med den digitala användningen kan leda till att personer inte använder digitala enheter i samma utsträckning som de annars kanske skulle gjort.

3 Problemområde

Under 2020 drabbades världen av en pandemi och under den fortfarande pågående pandemin har samhället snabbt blivit mycket mer digitalt. Både företag och skolor har där det varit möjligt bedrivit sina verksamheter på distans, vilket har lett till att digitala lösningar för att kommunicera och att dela information har blivit en större del av människors vardag. För att smittspridningen ska bromsas har olika restriktioner införts, bland annat har olika evenemang ställts in, antalet personer som får vistas på allmänna platser har begränsats och Folkhälsomyndigheten (2021) har gett rådet att inte träffa äldre personer som är en av riskgrupperna. Enligt internetstiftelsen (2020) har digitaliseringen varit omfattande under denna period och det är många svenskar som börjat använda digitala tjänster mer frekvent än tidigare. Det har tillkommit cirka 1% nya internetanvändare under pandemin och denna ökning består av framförallt äldre personer. Trots att det digitala utanförskapet har minskat under de senaste åren bedömer fortfarande Internetstiftelsen (2020) att ungefär 500 000 personer befinner sig i ett digitalt utanförskap i Sverige och majoriteten av dessa personer är äldre än 65 år.

Att teknologi och digitala enheter har varit till stor hjälp för att mildra de konsekvenser som pandemin haft på personers möjligheter till ett socialt liv är något som Martins van Jaarsveld (2020) belyser. Den sociala isolering som varit normen i samhället under pandemin har, på grund av skillnader i tillgänglighet till och färdigheter i att kunna använda digitala enheter, påverkat äldre personers möjlighet till ett socialt liv i högre grad än yngre personers. Många äldre personer har inte i samma utsträckning kunnat ha kontakt med släkt och vänner via videosamtal eller andra applikationer som på något sätt kan ersätta fysiska möten. På djupet (2019) tar upp social isolering som en riskfaktor för depression och att digital teknik kan minska känslan av ensamhet.

Olsson & Viscovi (2018) menar att många äldre personer är beroende av hjälp när det kommer till att använda digitala enheter och att hjälpen ofta kommer från någon nära anhörig. Möjlighet till att få hjälp är viktigt för att äldre personer ska kunna fortsätta vara digitala. Yttergren (2020) menar att en orsak till det digitala utanförskapet bland äldre kan vara att det inte finns någon utbildning i hur digitala enheter används som inte grundar sig på frivilliga insatser för pensionärer i Sverige. Men vill alla äldre ha utbildning? Eller finns det andra orsaker som leder till digitalt utanförskap? Holgersson & Söderström (2019) har identifierat fem orsaker till varför äldre tror att de löper en högre risk att hamna i ett digitalt utanförskap. Orsakerna som identifierats är rädsla och ångest för att använda digital teknik, negativa attityder mot digital teknik, att de är "för gamla" för att lära sig använda digital teknik, saknar kunskap och erfarenhet av att använda digital teknik, problem med att förstå digitalt språk som ofta är engelska.

Syftet med rapporten är att ge kunskap om vilka faktorer som påverkar äldres digitala inkludering. Efter att ha sökt artiklar på nätet har resultaten visat att det är väldigt få som handlar om hur äldre personer själva skulle vilja göra för att kunna bli mer digitalt inkluderade. Den mesta forskning som gjorts handlar ofta om utbildning, antingen att det behövs utbildning av äldre personer eller att äldre personer varit med på någon typ av utbildning/workshop och

resultaten av den. På djupet (2019) pratar om kommunernas ansvar för att få sina äldre medborgare digitalt delaktiga och menar att kommunerna behöver göra mer än vad de gör idag för att nå fler personer. Med de aktiviteter som finns idag når man personer som redan är intresserade och som till exempel är villiga att gå på en kurs. Men för att nå personer som av någon anledning inte vill gå på en kurs behövs andra insatser för att nå dem. Det kan vara svårt att få en rättvis bild av vad personer som befinner sig i ett digitalt utanförskap tycker eftersom ”*de som är digitalt utanför inte kommer till tals på samma sätt som övriga*” (Iacobaeus et.al. 2019, s.14). Van Deursen & Helsper (2015) menar också att äldre personer ofta ses som en demografi snarare än att de blir tillfrågade personligen varför de inte använder internet.

3.1 Problem/fråga

Den frågeställning som studien ska besvara är:

- *Vilka faktorer tror personer äldre än 65 år påverkar äldres digitala inkludering?*

3.2 Avgränsningar

Som framkommit i bakgrunden finns det flera möjliga grupper tankar och idéer kring hur personer som befinner sig i ett digitalt utanförskap ska kunna bli mer inkluderade att undersöka. Denna rapport har avgränsats till att undersöka hur gruppen äldre personer ser på ämnet. Datasamlingen kommer att ske via intervjuer. Respondenterna kommer vara över 65 år (seniorer) och vara bosatta i Skövde eller i grannkommuner till Skövde. Eftersom coronapandemin fortfarande pågår kommer intervjuer primärt att genomföras via telefon eller videosamtal eller om både intervjuare och respondent är fria från symptom kan intervjuer eventuellt ske utomhus.

3.3 Förväntat resultat

Det förväntade resultatet för denna rapport är att ge en bild av vilka faktorer som seniorer tror påverkar äldres digitala inkludering och vad som kan göras för att personer som befinner sig i ett digitalt utanförskap ska kunna bli mer digitalt inkluderade. Att äldre personer som vanligtvis inte är en del av diskussionen kring digitalt utanförskap får komma till tals och med sina egna ord beskriva sina tankar och idéer kring ämnet. Förhoppningsvis kan frågeställningen ”*Vilka faktorer tror personer äldre än 65 år påverkar äldres digitala inkludering?*” fånga upp både personer som anser sig vara digitalt inkluderade och personer som inte anser sig vara digitalt inkluderades tankar kring vad som skulle kunna göras för att äldre ska bli mer digitalt inkluderade.

4 Metod

I detta kapitel beskrivs vilken forskningsmetod som använts för att genomföra studien.

4.1 *Forskningsmetod*

För att frågeställningen i denna studie, som handlar om äldre personers egna tankar och åsikter kring digital inkludering, skulle kunna besvaras var det viktigt att respondenternas egna tankar kring ämnena fick komma fram. För att ta reda på personers tankar och åsikter kring ett ämne passar en kvalitativ metod bättre än en kvantitativ metod (Patton, 2015). Det finns olika forskningsmetoder men kvantitativ eller kvalitativ metod är de mest använda. Berndtsson, Hansson, Olsson & Lundell (2008) beskriver den kvantitativa metoden som att forskningen främst drivs av hypoteser, som sedan ska bevisas om de stämmer eller inte stämmer. Den data som samlas in i kvantitativ forskning ska snabbt kunna bearbetas och kodas (Bryman, 2018). För att kunna besvara frågeställningen på ett bra sätt behövdes svar av respondenterna som var detaljerade och djupa, något som Bryman (2018) menar är målet för en forskare vid kvalitativa studier. Berndtsson et.al. (2018) beskriver kvalitativ forskning som att forskningen ska försöka öka förståelsen för ett område snarare än att försöka hitta förklaringar till det. Eftersom frågeställningen i denna studie syftade till att äldre personers egna tankar och åsikter skulle få komma fram passade en kvalitativ forskningsmetod bättre än en kvantitativ. Att frågeställningen var fokuserade på just seniorer var för att tidigare forskning kommit fram till att det är högre risk att personer som är äldre än 65 år befinner sig i ett digitalt utanförskap än att personer yngre än 65 år gör det.

4.2 *Insamling av data*

För att samla in data genomfördes intervjuer med seniorer. Intervjuerna som genomfördes var semi-strukturerade med utgångspunkt från en frågemall med olika frågeområden (se bilaga). En semi-strukturerad intervju är en blandning av en strukturerad intervju som genomförs helt utifrån en mall med detaljerade frågor och en ostrukturerad intervju som genomförs som ett helt öppet samtal som respondenten styr (Patton, 2015). Eftersom det i denna studie var viktigt att respondenternas egna åsikter och tankar kring ämnet fick komma fram samtidigt som intervjuerna behövde hålla sig till det valda ämnesområdet valdes semi-strukturerade intervjuer. För att få en djupare och bättre förståelse för respondenternas svar kunde ibland följdfrågor behöva ställas eller om en respondent berörde något intressant ämne kunde respondenten uppmuntras till att berätta mer. Syftet med intervjuerna var att respondenterna skulle få beskriva och berätta om hur de själva ser på ämnet med tankar och åsikter kring de frågor som ställdes. Målet med de semi-strukturerade intervjuerna var att skapa ett samtal kring ämnesområdet och att respondenten skulle få styra samtalet men att intervjuaren hade vissa förutbestämda frågor för att hålla samtalet till ämnet.

Urvalet av respondenter gjordes utifrån ett bekvämlighetsurval vilket innebär att respondenter som var lättillgängliga för forskaren och som ville medverka i studien tillfrågades (Bryman, 2018). Urvalet som gjordes var också målstyrt, vilket enligt Bryman (2018) innebär att syftet och frågeställningen ligger till grund för valet av respondenter. I denna studie har seniorer, i åldern som specificerades i frågeställningen och fanns i författarens närhet intervjuats.

Urvalsprocessen påbörjades genom att fråga personer äldre än 65 år som fanns i författarens kontaktnät om de ville medverka i studien. Sedan tillfrågades yngre personer som författaren kände om de kände någon senior som kunde tänka sig att delta i studien. Detta ledde fram till att 7 personer intervjuades vilket bedömdes ge tillräckligt med material för att kunna besvara frågeställningen. Att använda ett bekvämlighetsurval var passande baserat på studiens resurser, omfattning och tid. Det som är negativt med ett bekvämlighetsurval är enligt Bryman (2018) att resultatet inte kan generaliseras eller ses som representativt för en större grupp. Eftersom coronapandemin var pågående under studien hade respondenterna olika förutsättningar för att träffas och genomföra intervjuerna. Enkäter med öppna frågor övervägdes under ett tag för att enklare kunna samla in en större mängd data, men det valdes sedan bort. Dels för att den data som skulle inkommit ifrån enkäterna inte skulle kunna vara lika detaljerad, det skulle till exempel inte gå att ställa följdfrågor om något intressant berördes i något svar och dels för att alla äldre som intervjuades inte skulle haft möjlighet att svara på digitala enkäter. En del av syftet med denna studie var att alla äldre personer skulle få komma till tals, både de personer som är användare av internet och digitala enheter men också de personer som inte använder internet och digitala enheter. Det innebar att intervjuerna genomfördes både via telefonsamtal och genom att träffas personligen. I båda fallen spelades intervjuerna in för att sedan transkriberas, enligt överenskommelse med respondenterna. Det var respondenterna som fick välja när och hur intervjuerna skulle genomföras och majoriteten valde att genomföra intervjuerna via telefonsamtal. Eftersom flertalet intervjuer genomfördes via telefon var det svårt att samla in skriftliga medgivanden kring medverkan från respondenterna. Istället skedde en muntlig genomgång av de forskningsetiska principer som denna studie följt och respondenterna fick möjlighet att ställa frågor om de undrade någonting eller om det var något som var otydligt. Mer om detta i kapitel 4.4.

4.3 Analys av data

Induktiv metodansats har använts där data som samlats in har sammanställts och mönster försökt hittas. Utifrån dessa mönster har olika teorier för att besvara frågeställningen presenterats. Enligt Hedin & Martin (2011) och Bryman (2018) används oftast en induktiv metodansats vid kvalitativ forskning, där man utifrån sina data försöker komma fram till en förklaring för ett fenomen. Jacobsen (2017) förklarar induktiv metodansats som att forskaren går från empiri till teori och att data ska samlas in med ett så öppet sinne som möjligt. I deduktiv metodansats utgår forskaren ifrån en teori, där sökandet efter empiri styrs av teoretiska antaganden och att det måste finnas en klar teori innan datainsamlingen påbörjas. Jacobsen (2017) beskriver induktiv och deduktiv som ytterpunkter på en skala och att det är omöjligt att vara helt det ena eller helt det andra. Eftersom det är den data som samlats in genom intervjuerna som ligger till grund för att ta fram en teori som kan besvara frågeställningen snarare än en klar teori kan uppsatsen ses ha en induktiv ansats. Med det sagt är författaren inte helt utan förförståelse kring teorier angående hur och varför äldre i högre grad befinner sig i ett digitalt utanförskap.

Den metod som användes för att analysera insamlade data är tematisk analys. Braun & Clarke (2006) menar att den tematiska analysen ger ett flexibelt och tillgängligt synsätt på analys av kvalitativa data. I den tematiska analysen ska mönster identifieras och analyseras i det

insamlade materialet. Det är forskaren som hittar de teman och mönster som är inbäddade i intervjuerna och väljer vilka som är intressanta och ska rapporteras för läsaren. Ett tema räknas som något i den data som samlats in som enligt forskaren är viktigt i relation till den frågeställningen som ska besvaras i studien (Braun & Clarke, 2006).

För att kunna analysera insamlade data har intervjuerna transkriberats. Det inspelade materialet spelades upp och alla intervjuer transkriberades ordagrant. Enligt Bryman (2018) underlättar transkriberingar en noggrann analys av vad människor har sagt och det möjliggör upprepade genomgångar av respondentens svar. Det förbättrar också forskarens minne och det kan leda till mindre feltolkningar av den data som samlats in. Transkriberingarna gjorde att all data som samlats in blev mer överskådlig och det underlättade vid analysen.

Braun & Clarke (2006) har tagit fram en steg för steg guide för en tematisk analys som jag har följt. Guiden ser ut enligt följande:

1. *Bekanta dig med dina data:* De inspelade intervjuerna lyssnades igenom och transkriberades med hjälp av dator. Transkriberingarna lästes sedan igenom flera gånger. Tidiga tankar kring möjliga mönster noterades, både ifrån genomläsning av det transkriberade materialet men också tankar som kommit upp när intervjuerna genomfördes.
2. *Skapa initiala koder:* Transkriberingarna lästes igenom mer noggrant och koder identifierades genom att klippa ut citat från transkriberingarna som ansågs relevanta för denna studie och sedan klistra in och sammanställa dem i en tabell.
3. *Söka efter teman:* Utifrån de initiala koderna försökte mer övergripande teman hittas, där en tabell för varje tema skapades. Tabellerna som skapades utifrån varje tema fylldes sedan på med de citat som fanns i tabellen med de initiala koderna.
4. *Granskning av teman:* I detta steg kontrollerades varje tema för att försöka bedöma relevansen för studien. Om olika teman tog upp liknande ämnen kunde de slås ihop och om det fanns teman som blev för breda kunde det istället delas upp.
5. *Definiera och namnge teman:* Varje identifierat tema definierades utifrån vad som var kärnan, det viktigaste som belystes i det temat. Utifrån definitionen namngavs temat för att göra det tydligt för läsare.
6. *Skriva rapporten:* I detta steg fortsatte arbetet med rapporten, materialet presenterades utifrån de definierade och namngivna teman som skapats utifrån denna steg för steg guide. Därefter analyserades materialet med koppling till frågeställningen och bakgrunden.

4.4 Forskningsetik

Rapporten utgår ifrån vetenskapsrådets forskningsetiska principer. Vetenskapsrådet (2002) har utgått ifrån fyra allmänna krav gällande forskning. Kraven är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Informationskravet innebär att de personer som berörs av forskningen måste informeras om forskningens syfte och att det är frivilligt att delta i forskningen. Samtyckeskravet innebär att personer som deltar i forskning själva får bestämma hur deras medverkan ska se ut och att de har möjlighet att avbryta sitt deltagande. Syftet med forskningen, att det är frivilligt att delta och att det är möjligt att avbryta

sin medverkan i forskningen när som helst har respondenterna informerats om innan intervjuerna genomförts. Konfidentialitetskravet innebär att forskaren måste förvara personuppgifter och andra känsliga uppgifter på ett säkert sätt. Medverkande i forskningen ska heller inte kunna identifieras utifrån data som används i rapporten. Intervjuerna har spelats in och transkriberats. Efter transkriberingen har de inspelade intervjuerna raderats. Respondenterna har hållits anonyma så långt som det är möjligt, det har inte publicerats några namn på respondenterna eller några andra personuppgifter. Svar i intervjuerna, till exempel namn som nämns och vilken stad personen bor i eller någon annan information som på något sätt kan härledas till någon av respondenterna har anonymiserats i rapporten. Nyttjandekravet innebär att uppgifter som samlas in om enskilda personer inte får användas i något annat än forskningssyfte. Endast författaren till rapporten har haft tillgång till de inspelade intervjuerna och det transkriberade materialet. Efter att intervjuerna transkriberades raderades inspelningarna av intervjuerna och efter att den här rapporten färdigställdes raderades också transkriberingarna. De uppgifter som respondenterna lämnat har inte använts i något annat syfte än till att färdigställa denna rapport.

5 Materialpresentation

I kapitel 5 presenteras hur det gått att genomföra intervjuerna, respondenterna och det material som samlats in genom intervjuerna.

5.1 Genomförande

Hur intervjuerna och analysen av data genomfördes redogörs för i metod-kapitlet. Här beskrivs mer övergripande hur det har gått att genomföra intervjuerna och analysen av data.

Innan intervjuerna påbörjades informerades respondenterna om de forskningsetiska principer som denna studie följer och vad de innebär. En fråga om det var okej att spela in intervjuerna ställdes också till respondenterna, något som alla godkände. Eftersom alla personer som intervjuades hade olika erfarenheter och relation till digitalisering och att använda digitala enheter behövde vissa begrepp förklaras och förtydligas mer för vissa av respondenterna. En viss nervositet märktes av hos flertalet respondenter över att bli intervjuade, detta då det både är en ovan situation och för vissa ett främmande ämne. Nervositeten kan också ha berott på att intervjuerna spelades in, de flesta intervjuerna började lite trögt och det var i början av intervjuerna en del korta svar utan några djupare förklaringar. Intervjuerna pågick ungefär 30 - 45 minuter och när intervjun pågick en stund blev svaren från de flesta respondenterna längre och mer beskrivande, medan vissa respondenter fortsatte att svara på frågorna ganska kortfattat. För att få mer utvecklade svar krävdes det att fler följdfrågor ställdes till vissa respondenter. Med en del respondenter var det tvärt om, de behövde bromsas för att svaren svävade iväg och hamnade allt för långt ifrån den ursprungliga frågan. Alla respondenter hade inte samma förkunskaper om ämnet och vissa begrepp behövde förtydligas för vissa utav dem. Ett begrepp som ofta behövde förtydligas var digitala enheter. Eftersom det är ett begrepp som kan tolkas på många sätt och det kommit många nya digitala enheter den senaste tiden (smart-tv, smart-klockor etc.) fick det begränsas till dator, smartphone och surfplatta. Detta gjordes för att intervjuerna skulle bli mer likvärdiga och att respondenterna skulle få en gemensam bild av vad digitala enheter innebär.

Analysen av data började redan under intervjuerna. Det var många svar som var liknande från flera respondenter och vissa mönster identifierades redan under intervjuernas gång. När transkribering av intervjuerna var gjord identifierades teman och mönster genom att färgmarkera citat i det transkriberade materialet. Tabeller skapades för varje tema där citat som hörde till det temat klistrades in. Alla tabeller blev inte perfekta direkt utan vissa citat fick flyttas eller ändras helt om inte temat upplevdes vara relevant för denna studie. När tabellerna kändes klara namngavs de efter sitt tema. Detta gjorde att det blev mer överskådligt och lättare att fortsätta arbetet med att både presentera materialet, analysera och sedan färdigställa rapporten.

5.2 Respondenter

Nedan följer en kortare presentation av de personer som har intervjuats i denna studie. Inga personuppgifter eller någon annan information som kan härleda till en specifik person presenteras. Därför kommer endast personernas ålder och hur mycket de använder internet och digitala enheter idag att redogöras för. Detta kan vara intressant för att se om det finns några

eventuella skillnader i svaren beroende på vilka erfarenheter respondenterna har kring användning av internet och digitala enheter och för att läsaren ska kunna få någon slags bild av respondenten.

Benämning	Ålder	Enheter som de använder	Användning
Respondent 1 (R1)	78 år	Dator, smartphone och surfplatta	Dagligen
Respondent 2 (R2)	78 år	Använder inga digitala enheter	Aldrig
Respondent 3 (R3)	84 år	Surfplatta	Dagligen
Respondent 4 (R4)	78 år	Dator, smartphone	Någon gång per vecka
Respondent 5 (R5)	65 år	Dator, smartphone, surfplatta	Dagligen
Respondent 6 (R6)	76 år	Dator, smartphone	Dagligen
Respondent 7 (R7)	67 år	Smartphone, surfplatta	Dagligen

5.3 Insamlad material

I följande underkapitel kommer det insamlade materialet ifrån intervjuerna att presenteras utifrån de frågeområden som finns i frågemallen.

5.3.1 Åsikter om ökande digitalisering

Litteraturen visar på en ökad digitaliseringen i samhället där fler och fler saker sker digitalt. Digitaliseringstakten har ökat under det senaste året på grund av coronapandemin och det är många saker som har förändrats från att vara analoga till att bli mer digitala. Hur ser respondenterna på detta? Vad är deras åsikter om den ökande digitaliseringen i samhället?

Många av respondenterna har märkt av att digitaliseringen har förändrat samhället de senaste åren. R4 upplever att allt har blivit digitaliserat och att det många gånger är att digitalt utföra något som är det enda alternativet. R2 har en liknande åsikt och menar att det inte tas hänsyn till de personer som inte hänger med i utvecklingen och R2 tror att det är många som inte följer med i den digitala utvecklingen. Ett exempel som R2 gav under intervjun, som upplevdes positivt av respondenten, är att banken som R2 är kund hos skickade ut papper där ett val fick göras om kontakten med banken och bankärenden skulle ske digitalt eller via papper. R2 tycker att digitaliseringen går för fort och att det är när det inte finns något analogt alternativ till det digitala som det blir ett problem.

”Jag tycker att det går för fort... det tas ingen hänsyn till de som inte kan det och det tror jag är många” R2

”Har de bestämt att något ska vara digitalt så finns det inga andra alternativ” R4

R3 menar att det märks på många sätt att digitaliseringen ökat, dels att flera av respondentens barn och barnbarn arbetar och går i skolan hemifrån och dels att det är ett ämne som ofta tas upp i tidningar och nyhetssändningar. R3 tar också upp att det är svårt att hänga med i allt som förändras i och med digitaliseringen, framförallt när inte kunskapen för att hänga med finns. R1 svarar också att digitaliseringen märks av på många sätt men att det personligen inte hjälper speciellt mycket eftersom R1 saknar kunskapen att utnyttja den ökade digitaliseringen. Trots detta kan R1 se att digitaliseringen underlättar för många. R3 har liknande tankar kring den ökande digitaliseringen.

”Jag är inte hjälpt av det, jag som inte har den kunskapen. Annars är det klart att det underlättar för många” R1

”Jag kan inte så mycket om det men det måste vara smidigt för ungdomar som förstår allt det här lätt” R3

R5, R6 och R7 har alla en mer positiv inställning till att digitaliseringen i samhället ökar. R5 tycker att det är mycket som är positivt, till exempel att det är smidigare och går snabbare att göra bankärenden via telefonen än via datorn och att det ibland kan underlätta att beställa saker från internet snarare än att åka till en fysisk butik och handla. R5 resonerade också kring att tekniken har underlättat mycket under coronapandemin och tycker att det är bra att folk kan jobba hemifrån och handla mat online. R6 tycker att mycket nytt som kommit de senaste åren kan vara lite svårt men att det ändå brukar fungera, det är enligt R6 viktigt att våga prova.

”Jag tycker att det är jättebra. Det är klart att det kommit väldigt mycket nytt de senaste åren men man får försöka hänga med” R6

R7 är också till största del positiv men kan tycka att det är krångligt när tekniken inte fungerar och ger som exempel när internet helt plötsligt slutar fungera eller när det är någon ny enhet som ska kopplas upp och ihop med andra enheter i hemmet.

”Men när det fungerar är det helt fantastiskt” R7

Det som R5 tycker är negativt är att information som inte är sann lätt kan spridas fort på internet, framförallt på sociala medier, och att personer som inte är vana vid att använda internet kan ha svårt att veta vad som är sant och inte.

”Det som är negativt är att saker som inte är sanna kan spridas lätt och att personer som inte är vana vid att använda internet kanske inte kan se om den hemsidan eller personen som skrivit något är trovärdig” R5

En respondent (R4) beskrev att den ville gå med i Postkodlotteriet men att det enda sättet att göra det enligt den person som respondenten pratat med när den ringde dit var att logga in på deras hemsida och ansöka med mobilt bankID. Det sättet att gå med i lotteriet var inte respondenten bekväm med.

”Jag ville vara med i postkodlotteriet men det var så komplicerat att gå med så det struntade jag i, jag blev livrädd. De ville att jag skulle ta mitt bankID så att de fick tillgång till mina konton och det vill jag inte.” R4

R4 tycker att det är svårt att ringa och försöka fixa olika saker själv, där det krävs att någonting utförs digitalt. Respondenten upplever att det inte tas hänsyn till att det är äldre personer som ringer in som kanske saknar tillräcklig digital kompetens för att klara av uppgiften: *”Att de inte kan ta hänsyn till att det finns olika kategorier av människor, med olika skicklighet” R4*

När det handlar om pengar och ekonomi som ska ske digitalt är det flera av respondenterna som blir lite obekväma. Trots att många genomför bankärenden via datorn litar de inte riktigt på telefonen eller surfplattan.

5.3.2 Egen användning och icke-användning

När respondenterna ska beskriva sin egen användning skiljer det sig ganska mycket åt från person till person, vissa är beroende av sina digitala enheter och använder dem varje dag medan vissa inte äger någon smartphone, surfplatta eller dator. Det skiljer också mycket på vad de gör med sina digitala enheter och vad de gör på vilka enheter.

Alla respondenter utom R2 uppger att de använder digitala enheter. Men det finns lite skillnader i när och hur respondenterna började använda dem. R1, R4, R5 och R6 uppger att det var genom jobbet som de först kom i kontakt med digitala enheter och i första hand datorer. Det som respondenterna har använt datorn till i jobbet är office-program som word och excel och skickat e-mail.

”När jag jobbade så kom ju datorerna och där började väl intresset kan man säga” R6

”Dator har jag använt nästan hela tiden det har funnits. Det började på jobbet med att vi fick datorer och det är ju jättebra” R4

”Jag började använda datorn via jobbet för att betala räkningar och så, men bokföringen skötte jag manuellt” R1

R7 har på sätt och vis börjat genom jobbet, men hade inte några arbetsuppgifter som krävde att datorn användes, utan R7 fick möjlighet att köpa en dator ifrån sin arbetsplats i slutet av 90-talet och började då använda den hemma.

Sociala medier är något som vissa respondenter använder men har olika inställning till. R2, R3 och R6 använder inga sociala medier medan resten gör det. R1 använder facebook men skriver aldrig några egna inlägg och tycker egentligen inte att det leder till så värst mycket att ha facebook, däremot tycker respondenten att det är roligt att vara med i olika grupper, till exempel en grupp som lägger upp gamla bilder från respondentens hemkommun. Kontakten med barn och barnbarn tycker R1 saknas på facebook, vilket var anledningen till att respondenten skaffade det.

”Det är kul att man kan få kommunikation och foton den vägen men det är ju andra appar som barnbarn använder numera, snapchat och allt vad det heter” R1

R4 har också facebook men det är något som hon ofrivilligt har. Det var respondentens dotter som registrerade R4 på facebook, men R4 är inne väldigt sällan och ställer sig frågande till varför man ska ha facebook.

”Min dotter anmälde mig till facebook men det vill jag inte ha. Jag förstår inte vad man ska använda det till, jag vill inte ha några nya vänner. Är det nödvändigt? Måste man kunna allt det här?” **R4**

R5 och R7 uppger att de har sociala medier och använder det dagligen. R5 använder instagram och snapchat medan R7 använder twitter. R5 tycker att det roligast med instagram för att se vad släkt och vänner gör och R5 tycker också att det är roligt att lägga upp bilder själv. Snapchat använder R5 inte lika mycket men eftersom respondentens barn använder det har R5 också skaffat det. Men snapchat använder R5 bara för kommunikation med sina barn.

”Jag tycker det är roligt att kunna se vad kompisar och släktingar som jag inte pratar med så ofta gör” **R5**

R7 använder bara twitter som social media och uppger att hen tycker att det är bäst för att kunna hålla sig uppdaterad kring nyheter och andra händelser. R7 tycker att det är bra att kunna följa personer och organisationer som hen är intresserad av på twitter.

Hur respondenterna gör sina bankärenden skiljer sig lite åt. R5, R6 och R7 använder telefonen för att sköta bankärenden. Det upplevs av dessa respondenter som smidigare och ett snabbare sätt än att behöva sätta sig vid datorn eller fysiskt gå till banken. Fler användningsområden som R5, R6 och R7 har för sina digitala enheter är att till exempel läsa nyheter och deklarerar, saker som de tidigare gjorde analogt gör de nu digitalt.

”Jag använder telefonen och iPaden mest och det jag gör på dem är att kolla sociala medier, dagstidningar och andra nyheter, lämnar in travet och så ibland. Sen använder jag banken, swish, deklarerar och sånt där” **R7**

”Jag gör det mesta med telefonen, mobilt bankID har ju underlättat mycket. Jag sköter bankärenden och allt sånt med telefonen” **R5**

R1 och R4 använder båda datorn för att göra bankärenden, något som de båda har gjort länge. Men ingen av dem har försökt använda telefonen för att göra det. R1 berättar att det känns svårt och lite läskigt att göra bankärenden via telefonen och att det är lättare med datorn eftersom respondenten gjort bankärenden via datorn i nästan 20 år. R4 beskriver samma känsla, att det känns svårt och som mer riskfyllt att använda telefonen än datorn för att göra bankärenden. R1 och R4 är medvetna om att det finns många möjligheter med telefonen men använder den inte fullt ut än.

”Jag har en smartphone men det utnyttjar jag inte, allt som det finns möjlighet till där. Jag tycker det kontantlösa samhället är svårt. Jag är uppväxt med kontanter och jag begriper mig inte på swish och allt annat nytt” **R1**

”Bankärenden sköter jag via datorn, men min dotter tjuvar på mig att jag ska börja göra det via telefon. Det verkar väldigt smidigt men det vill jag inte ha ändå. Tänk om jag tappar bort telefonen, vad händer då? [...]” R4

R2 och R3 är användare inte någon digital enhet för att sköta sina bankärenden. R2 låter sin partner sköta alla bankärenden och är det något som respondenten måste göra själv sker det analogt. R3 gör sin bankärenden digitalt men hen gör det inte själv, det är oftast R3s dotter som sköter bankärenden åt R3. Att inte kunna betala räkningarna själv är något som R3 tycker är lite jobbigt och anger att det beror på kunskapsbrist, rädsla för att något ska bli fel och dålig syn. R3 beskriver att hen känner sig dum när andra personer får komma och hjälpa till.

”Jag får hjälp att betala räkningar eller om det blir något fel på tvn. Det är sånt som jag inte klarar av utan måste be om hjälp. De kan allt och jag sitter bredvid och känner mig dum” R3

R2 pratar en del om riskerna med att folk endast använder digitala betal lösningar och tycker att det är viktigt att det finns kontanter som alternativ: *”Det är bra som det är nu kanske men det är väldigt skört. Skulle något hända och något kraschar, då blir det problem. Eller om inte internet fungerar och folk inte kan betala. Det var väl problem med Swedbank vill jag minnas och då kunde inte folk handla” R2.*

R3 tycker också att det måste finnas kvar kontanter: *”Och det är samma med kontanter, att allt ska betalas med kort och swish. Jag tror att det måste finnas kvar lite kontanter” R3*

R3 är den respondent som varit äldst när den börjat använda någon digital enhet. R3 hade inte använt någon digital enhet överhuvudtaget innan personen fick en iPad på sin 80-årsdag. Anledningen till att R3 inte använt någon digital enhet tidigare uppges vara för att det inte funnits något intresse och att personen haft en stor trädgård att ta hand om och en partner som varit sjuk. Nu kan inte R3 tänka sig ett liv utan sin iPad och tycker nästan att den används för mycket, uppemot 4 timmar dagligen. R3 var i början när allting var nytt rädd för att göra fel men har sedan vant sig vid att använda iPaden. R3 tror att det var för att hen vågade prova saker själv och insåg att det inte var så farligt om något blev fel, även om personen fortfarande inte vågar göra som hen själv uttrycker sig *”för konstiga saker”*.

”iPaden använder jag mycket, nästan för mycket. När jag vaknar på morgonen, jag vaknar tidigt så läser jag först tidningen och sedan tar jag iPaden och kollar på nyheter, kollar på hemnet, youtube, lyssnar på musik och sånt. Jag skulle inte kunna tänka mig att vara utan iPaden, jag skulle bli tokig” R3

Det som R3 upplever som mest positivt med att ha börjat använda iPad är att respondenten upplever att hen hänger med mer i samhället. Respondenten jämför sig med sina syskon och upplever att de, som inte använder några digitala enheter, inte hänger med lika bra.

”När jag pratar med mina syskon känns det inte som att de hänger med lika mycket som jag gör. Jag kan kolla på nyheter på internet och följa sändningar på tv4play och svtpay. Det känns som att dom missar mycket av vad som händer när dom inte kan göra det” R3

R2 är den enda respondent som inte använder någon digital enhet. Anledningen till det är enligt respondenten att det inte finns något intresse och att det aldrig har varit nödvändigt.

”Jag har aldrig varit intresserad. Det är den största anledningen. Många intressen har jag men inte just det” R2

Trots att R2 inte tycker att det är nödvändigt har det funnits situationer när R2 varit tvungen att använda dator. Då har R2 fått förlita sig på sin partner eller att någon annan kan hjälpa till.

”När det blir situationer som måste lösas via datorn kan jag inte det, det är ett handikapp, definitivt” R2

5.3.3 Utbildning/hjälp med digitala enheter

De respondenter som har deltagit vid någon utbildning gällande användning av digitala enheter har gjort det via jobbet. Det är bara en respondent, R1 som själv har betalat för att gå en utbildning.

”Det är nog 20 år sedan. Jag gick en kurs, en datorkurs på vuxenskolan. Den fick jag betala för själv, det var en grundkurs och en fortsättningskurs” R1

R4, R5 och R6 har fått möjlighet att gå kurser via sina tidigare jobb. Utbildningarna var fokuserade på vad som krävdes av dem för att kunna utföra sitt jobb och handlade om de specifika program och kunskaper som de behövde på jobbet, till exempel word, excel och att skicka e-mail.

”Ja men de handlade bara om det jag arbetade med, hur man skrev och skickade dokument till varandra. Men jag har inte gått någon själv” R4

”Datorkörkort har jag tagit, för windowsprogram, word, excel och det. Det var genom jobbet som jag gjorde det [...]” R5

”Jag har gått på utbildning för datorn, men det var via jobbet och bara kring de program som vi jobbade med. Det andra har jag lärt mig själv” R6

R2, R3 och R7 har aldrig gått någon utbildning. R2 använder inga digitala enheter och har heller aldrig gått någon utbildning för att lära sig. R3 har inte gått på någon formell utbildning utan har fått hjälp att lära sig av sina barn och barnbarn med att använda sin iPad. Detsamma gäller för R7 som i början fick hjälp av sina barn för att komma igång med sitt användande med smartphone.

”Nej inte för att lära mig på det sättet, men jag har fått lite hjälp av barn och barnbarn” R3

”Jag var inte speciellt tidig med smartphone, det var nog kanske 8 år sedan, men då fick jag hjälp av mina barn med hur den fungerade, men nu klarar jag mig själv” R7

En fråga som alla respondenter hade liknande uppfattning om var att de finns ett begränsat utbud och information gällande utbildningar som anordnas av deras kommuner. Det är ingen

av respondenterna som svarar att de har sett eller hört om någon utbildning som de har haft möjlighet att ta del av.

”Jag har inte hört talas om att kommunen har någon kurs, de vill väl inte lägga resurser på oss gamla” **R1**

”Nej, det har jag inte sett någonstans, att det skulle finnas någon utbildning som man kan gå” **R5**

5.3.4 Digital inkludering av äldre

En fråga som respondenterna däremot inte var lika enade kring var vems ansvar det är att se till att äldre blir digitalt inkluderade i högre grad. R1 tycker att det är lite konstigt att pensionärsorganisationer inte försöker nå ut till fler äldre och informera om kurser som finns. Men R1 tycker, liksom R2, R3 och R5 att det är regeringens, regionernas och kommunernas ansvar att se till att medborgarna har den kunskap som behövs för att klara sig i samhället.

”Det är väl varje kommuns skyldighet, men det faller väl först och främst på regeringen, sedan regionerna och till sist kommunen, det är ju de som ansvarar för utbildning” **R1**

”Det måste väl vara regeringen, jag tycker att dom struntar i de gamla precis om jag ska vara ärlig” **R3**

”Kommunens ansvar måste det väl vara. Nu läggs väl det ansvaret på de närstående” **R5**

R5 tror dock att det är svårt för kommuner att anordna en utbildning som kan lära ut allt, men tycker att det borde finnas en grundläggande utbildning i hur datorer och smartphones kan användas för alla som behöver.

”Sen kan ju inte kommunen utbilda i vad som helst men en grundläggande utbildning i hur datorer och telefoner fungerar” **R5**

R2 tycker att det är de som jobbar för mer digitalisering, i första hand politikerna, som borde ta ansvar för att folk lär sig. R2 tycker att det pratas mycket om digitalisering och berättar att hen hörde på nyheterna att ”allt” skulle bli digitaliserat.

”De som inför allt det här digitala, det måste ju vara deras ansvar. Att de ser till att folk lär sig. För det går att införa hur mycket som helst om ingen behöver ta ansvar för det” **R2**

R4, R6 och R7 tycker att det är ett personligt ansvar att hålla sig uppdaterad och följa med när samhället blir mer digitaliserat.

”Det ligger väl på den enskilde individen att ta det ansvaret om man vill hålla sig ajour med allt som händer i samhället och de krav som ställs på en” **R4**

”Jag tycker nog att det är upp till var och en. Sen är det klart att det kan vara svårt att börja från noll” **R6**

R7 tror också att det är svårt att få personer som inte använder digitala enheter att börja göra det och kan inte säga vems ansvar det egentligen är att se till att öka inkluderingen av äldre personer.

”Jag tror att det handlar om intresse, är man intresserad då söker man upp utbildningar och ser till att lära sig” R7

På frågan varför respondenterna tror att äldre personer inte använder digitala enheter är svaren lite varierade. R4 tror att det är för att det är för svårt och menar att eftersom äldre personer inte är uppvuxna med internet och digitala enheter kommer det inte naturligt för dem att använda dem. R6 tror också att en anledning kan vara att det är många äldre som tycker att det är svårt, samtidigt tror R6 att många äldre inte ens försöker, utan att de utgår ifrån att det är svårt.

”Jag tror det är för svårt, det är skillnad på er som är uppvuxna med det här, det här är en ny företeelse för alla gamla” R4

”Jag tror inte ens att de har försökt, jag vet faktiskt inte, men många äldre tycker nog att det är svårt” R6

R5 tror att anledningen till att äldre personer inte använder digitala enheter är för att de är rädda för att göra fel. R1 tror också att det är många äldre personer som är rädda för att göra fel och att det är därför de inte använder digitala enheter. R1 säger också att det kan vara brist på kunskap som kan ligga till grund för att äldre känner sig rädda för att använda digitala enheter. Både R1 och R5 upplever själva att det kan finnas en viss rädsla för att göra fel när det kommer till digitala enheter och tror att den känslan är ganska vanlig.

”Jag tror att många äldre är rädda för att göra fel, det kan jag själv vara också” R5

”Jag tror att det är svårt för många för att kunskapen saknas och man är rädd för att göra fel. Så känner i alla fall jag själv” R1

R7 tror att den största anledningen till att äldre personer inte använder digitala enheter i lika hög grad som yngre personer är för att de saknar intresse. R7 har den känslan själv att, att intresset saknas. R7 tror dock själv att hen är för ung för att helt strunta i att använda digitala enheter men förstår att personer som är äldre kan känna att det är hopplöst att behöva sätta sig in i allt nytt och om det inte finns något intresse tror R7 att det är svårt.

”Det handlar nog om intresse, är man inte intresserad av något så gör man det inte” R7

R3 tror att äldre personer inte förstår fördelarna som finns med att använda internet och digitala enheter. R3 berättar att hen försökt få sin syster att börja använda surfplatta för att till exempel läsa tidningen istället för att *”springa och köpa sina tidningar”* (R3).

”Jag tror inte att de vet om hur bra det är. De ser inte fördelarna som finns” R3

En fråga som många respondenter tyckte var lite svårare att besvara var vad som kan göras för att få äldre att bli mer intresserad av och börja använda digitala enheter mer.

6 Analys

I detta kapitel jämförs det insamlade materialet mot tidigare forskning. Det insamlade materialet analyseras också och teman har identifierats och presenteras inom varje frågeområde.

6.1 Åsikter om ökande digitalisering

6.1.1 Succesivt lära känna tekniken

Podcasten På djupet (2019) och Schou & Pors (2019) beskriver digitalt utanförskap som att medborgare stängs ute från saker som de har rätt att vara delaktiga i och att det är viktigt att invånare har lika rättigheter och lika möjligheter att vara delaktiga i samhället. Flera respondenter i denna studie tycker att det är svårt att hänga med i samhällsutvecklingen, samtidigt som de ser att det digitaliserade samhället underlättar mycket för de personer som klarar av att hänga med i utvecklingen. Exempel på detta är: *”Jag är inte hjälpt av det, jag som inte har den kunskapen. Annars är det klart att det underlättar för många”* och *”Jag kan inte så mycket om det men det måste vara smidigt för ungdomar som förstår allt det här lätt”*. Detta visar på att de uppfattar den digitala utveckling som något som står utanför dem, att det är något som underlättar för yngre personer men att det inte är något som är anpassat för dem.

Det är flera respondenter som upplever både hopplöshet och oro kring att det inom vissa områden inte finns något analogt alternativ till att göra något digitalt. En respondent beskriver att *”När det blir situationer som måste lösas via datorn kan jag inte det, det är ett handikapp, definitivt”*, en annan menar att *”Har de bestämt att något ska vara digitalt så finns det inga andra alternativ”*. Denna uppfattning är genomgående för flera av respondenterna som intervjuats. När vissa e-tjänster införs och andra mer traditionella sätt att genomföra till exempel ett ärende hos en myndighet försvåras kan det leda till att personer som inte är digitalt inkluderade inte kan ta del av tjänsten på samma sätt som personer som är digitalt inkluderade.

Många respondenter känner sig också till viss del förbisedda och att det inte tas någon hänsyn till att de inte klarar av alla digitala uppgifter. Exempelvis menar en *”Att de inte kan ta hänsyn till att det finns olika kategorier av människor, med olika skicklighet”* och en annan att *”Jag tycker att det går för fort... det tas ingen hänsyn till de som inte kan det, och det tror jag är många”*.

Enligt Iacobaeus et.al. (2019) är internetanvändning idag en grundläggande förutsättning för att kunna delta i samhället fullt ut. Det man kan höra från deltagarna i denna studie är att den generella bilden är att det sker en samhällsutveckling som de inte är en del av.

6.1.2 Våga lita på tekniken

Under intervjuerna är det många respondenter som pratar om ekonomi. Det är flera respondenter som uttrycker en oro över att handla på nätet, betala med en digital betaltjänst och att utföra bankärenden. Det är också vanligt att respondenterna är kritiska till att kontanter används i lägre utsträckning. Rundkvist (2021) beskriver Sverige som ett av världens mest uppkopplade länder och att det svenska samhället håller på att bli helt kontantfritt. Idag är det inte många som betalar med kontanter, mindre än var tionde person gör det, och de allra flesta är äldre. De digitala betaltjänsterna har till stor del ersatt kontanterna och det finns vissa restauranger och butiker som inte ens accepterar kontanter som betalmedel. Det kontantlösa samhället är något som sagt något som respondenterna riktar kritik mot. Det är flera av respondenterna som inte har eller förstår sig på swish och andra digitala betalningsalternativ och många respondenter uttrycker också en oro för att något ska hända med de digitala betaltjänsterna som leder till att det inte går att betala digitalt.

”Jag tycker det kontantlösa samhället är svårt. Jag är uppväxt med kontanter och jag begriper mig inte på swish och allt annat nytt”

[...] om inte internet fungerar och folk inte kan betala. Det var väl problem med Swedbank vill jag minnas och då kunde inte folk handla med sina kort”

”Och det är samma med kontanter, att allt ska betalas med kort och swish. Jag tror att det måste finnas kvar lite kontanter”

Hur respondenterna sköter sina bankärenden skiljer sig åt. Alla gör det digitalt på ett eller annat sätt, men tre olika grupperingar har märkts av. En grupp respondenter sköter sina bankärenden digitalt men det är någon annan (partner eller nära anhörig) som gör det åt dem.

”Jag får hjälp att betala räkningar [...]”

En annan grupp respondenter sköter sina bankärenden själva via datorn. De respondenterna känner sig trygga med att använda datorn för att göra sina bankärenden och anledningen är att de gjort det under en lång tid och vet hur och att det fungerar. Söderström & Holgersson (2019) menar att det finns vissa personer som helst vill göra saker som de ”alltid” har gjort, till exempel bankärenden.

”Bankärenden sköter jag via datorn, men min dotter tjuvar på mig att jag ska börja göra det via telefon. Det verkar väldigt smidigt men det vill jag inte ha ändå. Tänk om jag tappar bort telefonen, vad händer då? Det känns inte bra, då skulle det riva upp himmel och jord om jag tappade telefonen. Det känns inte som att det passar mig”

Den sista gruppen är de respondenter som sköter sina bankärenden med mobiltelefonen.

”Jag gör det mesta med telefonen, mobilt bank-ID har ju underlättat mycket. Jag sköter bankärenden och allt sånt med telefonen”

De respondenter som använder telefonen för att göra sina bankärenden tycker att det underlättar och är smidigt. Det är ingen av dem som ser några större problem eller risker med att använda sina smarta telefoner för bankärenden när de väl lärt sig och skaffat sig erfarenhet.

6.2 Egen användning och icke-användning

6.2.1 Vara tvungen att lära sig

Det är många respondenter som fått sina första kontakter med digitala enheter via jobbet. De flesta respondenter som använder digitala enheter har börjat använda dem via jobbet. Iocabaesus et.al. (2019) menar att arbetslivet har en stärkande effekt för färdigheter kopplade till digitalisering. De flesta respondenterna har erfarenhet av datorer från sina arbetsliv och de allra flesta har använt word, excel eller andra office-program. Gemensamt för de respondenter som använt dator i sitt arbete är att de är positivt inställda till datorns intåg: *”Dator har jag använt nästan hela tiden det har funnits. Det började på jobbet med att vi fick datorer och det är ju jättebra”* och *”Datorkörkort har jag tagit, för olika program, word, excel och det. Det var genom jobbet som jag gjorde det och det var väldigt nyttigt att kunna när man jobbade”*.

Alla respondenter utom en har använt dator i sitt arbete. Samma person som inte har använt dator i sitt arbete är den respondent som angett att den inte använder några digitala enheter överhuvudtaget. Enligt Söderström & Holgersson (2018) har personer som har datorvana med sig från arbetslivet mer erfarenhet och kan anses ha bättre baskunskaper än personer som inte har datorvana från arbetslivet. Det är flera respondenter som är mer bekväma med att använda dator snarare än telefonen för att göra till exempel bankärenden. En respondent beskriver till exempel att hans första kontakt med datorer var genom att betala räkningar via jobbet: *”Jag betalade räkningar, det var när jag jobbade, så det är ett tag sedan. Men det var bara jobb då, jag skötte bankärenden och betalade räkningar via jobbet så, men bokföringen skötte jag manuellt”*. En annan respondent som beskriver att hen gör alla bankärenden via datorn och förstår inte varför det inte duger: *”Varför ska man ändra på det? Är det för att det ska gå fortare eller? Varför kan man inte gå hem till datorn eller ett kontor och göra sina bankärenden? Varför måste allt gå så fort?”*.

Många av respondenternas datorkunskaper har kommit genom att de blivit ”påtvungade” datorn via jobbet, de har inte haft något annat val än att lära sig. Samma sak har inte skett med någon annan digital enhet och är kanske anledningen till att vissa respondenter väljer att använda datorn framför andra digitala enheter.

6.2.2 Våga lita på det nya

Holgersson & Söderström (2019) har identifierat fem orsaker som kan leda till digitalt utanförskap. De orsakerna är rädsla och ångest för att använda digital teknik, negativa attityder mot digital teknik, att de är ”för gamla” för att lära sig använda digital teknik, saknar kunskap och erfarenhet av att använda digital teknik och problem med att förstå digitalt språk som ofta är engelska. Fyra av dessa fem orsaker har respondenterna i denna studie tagit upp.

Rädsla och ångest för att använda digital teknik är något som flera respondenter berättar om, till exempel: *"Vore man mer digitaliserad skulle man kunna handla över nätet till exempel, vilket jag inte gör [...] Man är väldigt rädd för att göra fel"*.

Negativa attityder mot digital teknik har uttryckts av flera respondenter, bland annat menar en respondent att det finns en rädsla för digital teknik men det är heller inget som lockar respondenten att använda den digitala tekniken: *"Vi äldre är för rädda och fundersamma vad det blir av det här. Vi är en förlorad generation på något sätt, jag är inte lockad av att använda sådana där grejer"* en annan respondent beskriver sitt facebook-användande som *"Jag tycker inte det leder till så värst mycket, det leder inte till något"*.

Känslan av att de är "för gamla" är något som respondenterna också känner av: *"Det är så mycket nytt som kommer och det blir för mäktigt att kunna smälta det här. Sen funderar man över, är det här nödvändigt för mig? Kan jag inte klara mig ändå?"* dock är det inte alla respondenter som kopplar känslan av att vara "för gammal" till sin egen användning utan känner att samhället inte bryr sig om de äldre. Respondenterna tror att till exempel att anledningen till att det inte erbjuds några utbildningar för äldre är för att de är för gamla: *"Det är inget på senare år som har funnits vad jag vet. Vi är väl för gamla det är klart"* och *"Jag tycker att de struntar i de gamla precis om jag ska vara ärlig"*.

Det är flera respondenter som känner att de saknar kunskap och erfarenhet av att använda digital teknik. Vissa upplever att det blir extra märkbart när det kommer nya digitala sätt att lösa uppgifter på: *"När man går in i en affär och betalar gör man ju det med kortet och det är jättelätt, då känner man sig tillfreds för man har varit inne i processen, det är ingenting som är okänt för mig. Men sen helt plötsligt kommer det något annat som man ska göra, usch!"*.

Van Dijk (2020) beskriver att det finns en digital klyfta. Klyftan handlar om skicklighet i att använda digital teknologi, motivation till att använda digital teknologi och om teknologin används på ett värdeskapande sätt. Hargittai & Dobransky (2017) ger exempel på värdeskapande användning och menar att det till exempel innebär att kunna söka information relaterat till hälsa, ekonomi, ha kontakt med statliga myndigheter och söka kunskap.

Inom området värdeskapande användning går det att se stora skillnader mellan de respondenter som uppger att de använder mobilt bank-ID och de respondenter som uppger att de inte använder mobilt bank-ID. De respondenter som använder mobilt bank-ID klarar av att sköta fler viktiga ärenden via sina digitala enheter än de respondenter som inte använder det. Ett exempel på vad en respondent som använder mobilt bank-ID uppger att den använder sina digitala enheter till: *"Jag använder telefonen och iPaden mest och det jag gör på dem är att kolla sociala medier, dagstidningar och andra nyheter, lämnar in travet och så ibland. Sen använder jag banken, swish, deklarerar och sånt där"* och ett exempel på vad en respondent som inte använder mobilt bank-ID använder sina digitala enheter till: *"När jag vaknar på morgonen, jag vaknar tidigt så läser jag först tidningen och sedan tar jag iPaden och kollar på nyheter, kollar på hemnet, youtube, lyssnar på musik och sånt"*.

6.3 Utbildning/hjälp med digitala enheter och internet

6.3.1 Samhällets stöd och uppmärksamhet

Det finns samhällseliga faktorer som kan bidra till digitalt utanförskap och dessa är bristande styrning och bristande ledning. Med styrning och ledning menas att politiker och tjänstemän måste se till att tillgången är jämlik och att det finns riktlinjer och policys för att till exempel en e-tjänst ska vara tillgänglig för alla medborgare och att digitaliseringen tillför ett så stort värde som möjligt för dem (Iacobaeus et.al. 2019). Digitaliseringsrådet (2018) menar att en livslångt lärande är av stor vikt för att kunna utveckla den digitala kompetensen hos befolkningen och att det måste finnas ett utbildningssystem som stimulerar och möjliggör en ökad digital kompetens. Iacobaeus et.al. (2019) skriver att det finns många viktiga delar för att stärka medborgarnas digitala kunskaper och färdigheter. Både skolan och vuxenutbildningen är centrala men även föreningslivet och olika kontaktcenter, som till exempel bibliotek, är av stor vikt.

Något som är gemensamt för alla respondenter i studien är att ingen av dem har fått någon information om att det skulle finnas någon utbildning som de har möjlighet att gå på. Ingen av respondenterna har hört talas om att deras hemkommun erbjuder någon utbildning som de kan gå för att öka sin digitala kompetens.

”Vad jag vet så finns det ingen utbildning som anordnas av kommunen här, jag har i alla fall inte fått någon information om det”

”Jag har inte hört talas om att det skulle finnas någon utbildning här, det har jag inte gjort”

Digitaliseringsrådet (2018) menar att samhället vill ha människor som är självlärande och tar ansvar för sin kompetensutveckling men att systemen inte möter upp mot det och att det behövs mer utbildningstillfällen för människor som vill höja sin digitala kompetens. Att det behövs mer utbildning i användning av digitala enheter för äldre personer är något som vissa respondenter tror är nödvändigt, en av de yngre respondenterna beskriver att hen tror att äldre personer är i störst behov av att få utbildning: *”Jag tror att de måste få utbildning, att de lättillgängligt kan få en utbildning i det mest grundläggande så att de kommer igång. Det är kanske inte så lätt att ta tag i själv när man är gammal”*.

6.3.2 Betydelsen av att få hjälp av anhöriga

De allra flesta pensionärerna, ungefär 70 %, anger att de får digital hjälp av sina barn och barnbarn (Internetstiftelsen, 2020). Olsson & Viscovi (2018) kallar personer som hjälper sina äldre anhöriga med deras användning av digitala enheter för ”warm experts”. Beskrivningen av en ”warm expert” är att det är en person som har goda kunskaper i hur internet och digitala enheter fungerar och att personen delar med sig av dessa kunskaper till personer som inte har samma kunskaper. Bland respondenterna är det vanligt att få hjälp av en anhörig, oftast ett barn eller barnbarn, för att lösa digitala problem. Vilka problem som respondenternas ”warm experts” löser varierar lite beroende på vilken kunskaper som personen som behöver hjälp besitter, men det är gemensamt för alla respondenter att söka hjälp från sina anhöriga.

Bland respondenterna finns det lite olika nivå på sakerna som de behöver hjälp med, det finns till exempel respondenter som behöver hjälp av sina ”warm experts” till ganska mycket: *”Om något inte fungerar måste jag ju be om hjälp då av mina barn eller barnbarn. Jag får hjälp att betala räkningar eller om det blir något fel på tvn. Det är sånt som jag inte klarar av utan måste be om hjälp”*

Det finns också de respondenterna som känner att de klarar av att använda datorn ganska bra själva. Respondenterna som har denna känsla använder främst datorn för att göra bankärenden, men det är de andra digitala enheterna som de behöver hjälp med: *”Datorn klarar jag ju själv men om det är något problem med telefonen brukar jag fråga min dotter, hon har bättre koll på det där”*.

De respondenter som känner att de klarar av det mesta har en sak gemensamt, att de försöker lösa problemen som uppstår själva, antingen genom att prova sig fram eller genom att söka efter lösningar på internet: *”Det är klart att det kan vara svårt ibland men man får prova sig fram, det är ju sällan det är omöjligt, det mesta klarar jag själv, men ibland frågar jag något av mina barnbarn”* och *”Ibland frågar jag mina barn om hjälp, är det lättare problem så kan jag försöka söka på google”*.

Olsson & Viscovi (2018) menar att trots att många äldre varit digitala under en längre tid och fått erfarenhet av att använda digitala enheter krävs fortfarande hjälpen från en ”warm expert” för att de ska klara av sin dagliga användning av digitala enheter. En anledning till att vissa äldre hamnar i ett digitalt utanförskap är att de saknar någon som kan hjälpa dem med sin vardagliga användning av digitala enheter. Att sakna en ”warm expert” är inget som respondenterna i denna studie gör. Däremot går det att se att även om respondenten har använt digitala enheter en längre tid och skaffat sig ganska mycket erfarenhet förlitar de sig fortfarande på att deras anhöriga ska hjälpa dem när det blir problem.

6.4 Digital inkludering av äldre

6.4.1 Orsaker till att internet och digitala enheter inte används

Internetstiftelsen (2020) har identifierat att bristande intresse och bristande kunskap är de två största anledningarna till att många äldre personer inte använder digitala enheter. Det är endast en av respondenterna som kan kategoriseras som en icke-användare, personen varken äger eller använder någon digital enhet. Anledningen till detta var enligt respondenten själv att: *”Jag har aldrig varit intresserad. Det är den största anledningen. Många intressen har jag men inte just det”*. När frågan ”Varför tror du att många äldre inte använder digitala enheter?” ställdes till respondenterna var det flera som svarade att de trodde att just bristande intresse var en stor anledning: *”Jag tror att de som inte är intresserade är svåra att nå, det kvittar nog hur många kurser som ordnas så går dom inte ändå”* och *”Jag tror att det handlar om intresse, är man intresserad då söker man upp utbildningar och ser till att lära sig”*.

Att det saknas kunskap är också något som respondenterna tror är en stor anledning till att många äldre inte använder digitala enheter: *”Jag tror att det är svårt för många för att kunskapen saknas och man är rädd för att göra fel. Så känner i alla fall jag själv”* och *”Jag*

tror det är för svårt, det är skillnad på er som är uppvuxna med det här, det här är en ny företeelse för alla gamla”.

Internetstiftelsen (2019) menar också att många äldre personer inte ser internet som användbart, att de inte ser nyttan med att använda internet. Att inte se nyttan med internet är något som vissa respondenter både känner själva men också tror hindrar andra äldre från att använda digitala enheter: *”Jag tror inte att de vet om hur bra det är. De ser inte fördelarna som finns”* och *”[...] få reda på anledningen till varför man ska använda det. Vad det är som blir bättre”.*

6.4.2 Tydligare ansvar för digital inkludering

Det finns en tudelad åsikt från respondenterna kring vem eller vilka som ska ansvara för äldre personers digitala utbildning. Det finns respondenter som tycker att det är ett personligt ansvar: *”Det ligger väl på den enskilde individen att ta det ansvaret om man vill hålla sig ajour med allt som händer i samhället och de krav som ställs på en”* och *”Jag tycker nog att det är upp till var och en. Sen är det klart att det kan vara svårt att börja från noll, speciellt om man är äldre och kanske ensam”.*

De respondenter som inte tycker att det är ett personligt ansvar tycker att det är kommunens ansvar att anordna utbildningar som äldre kan delta vid: *”Det är väl varje kommuns skyldighet, men det faller väl först och främst på regeringen, sedan regionerna och till sist kommunen, det är ju de som ansvarar för utbildning”* och *”Kommunens ansvar måste det väl vara. Nu läggs väl det ansvaret på de närstående”.*

Sveriges riksdags digitaliseringsstrategi har det övergripande målet att Sverige ska bli bäst i världen på att utnyttja digitaliseringens möjligheter. Det första delmålet i digitaliseringsstrategin handlar om digital kompetens och att alla personer i Sverige ska kunna utveckla och använda sin digitala kompetens (Regeringskansliet, 2017). Länsstyrelsen Uppsala län (2019) anser att det är viktigt att det finns någon aktör som har ett tydligt ansvar i frågan om digitalt utanförskap, om det inte finns riskerar personer att hamna mellan stolarna. Vilken aktör som ska ta ansvaret råder det dock delade meningar om, precis som hos respondenterna i denna studie.

7 Resultat

Frågeställningen som denna studie ska besvara är ”*Vilka faktorer tror personer äldre än 65 år påverkar äldres digitala inkludering?*”. De faktorer som framkommit är:

- Vana vid nya digitala enheter
- Våga lita på tekniken
- Mobilt bank-ID
- Stöttning av anhöriga eller samhället
- Tydliggöra vem som ansvarar för äldres digitala inkludering
- Väcka ett intresse

För att kunna besvara frågeställningen har respondenterna, utöver att svara på frågor direkt kopplade till frågeställningen, även fått delge sina tankar kring varför de tror att äldre hamnar i digitalt utanförskap. Respondenterna tycker överlag att digitaliseringen i samhället går för fort och att det är svårt att hänga med och lära sig allt nytt som de behöver kunna.

Flera av respondenterna är bekväma med att använda smarta telefoner och surfplattor för nöjen, exempelvis sociala medier, titta på Youtube och hitta recept på nya maträtter. De har däremot svårt att förlita sig på telefonen eller surfplattan när det handlar om till exempel bankärenden och nya digitala betaltjänster. Vissa av respondenterna sköter dock sina bankärenden via datorn, gemensamt för dem är att de har introducerats till att använda datorn via jobbet, att de har använt datorn under lång tid och har de inte haft något annat alternativ än att lära sig hur den fungerar. Detta kan kopplas till att respondenterna är i behov av att lära känna nya digitala enheter innan de blir bekväma med att förlita sig på dem gällande mer nödvändig användning. Med den snabba utvecklingen som sker idag upplever många att de helt enkelt inte hinner med och så fort de lärt sig en sak kommer det något nytt. Det går att se tydliga skillnader i åsikter och attityder mot den nya tekniken mellan de respondenter som har mobilt bank-ID och de som inte har det. För att kunna använda sina digitala enheter mer till nytta än nöje går det att se att mobilt bank-ID är en viktig del i det. De respondenter som använder sina telefoner och surfplattor för att göra bankärenden är enbart positiva och tycker att det är smidigt och enkelt.

Utöver bank-ID är anhöriga också en viktig faktor kring att äldre ska bli mer inkluderade enligt deltagarna. Alla respondenter anger i intervjuerna att det finns tillfällen när de behöver hjälp, vissa oftare än andra, och att hjälpen uteslutande kommer från någon nära anhörig. För de personer som inte är lika bekväma med att använda digitala enheter är hjälpen mer nödvändig för att kunna klara sig i samhället. De som är mer bekväma och ganska självgående i sin användning av digitala enheter behöver sällan hjälp och när de behöver det handlar det oftast om mer svårlösta problem.

De personer som inte har tillgång till en ”warm expert” anser respondenterna faller mellan stolarna och de upplever att samhället varken hjälper till eller uppmärksammar problemet. I flera citat kan man läsa av en besvikelse på kommunerna då deltagarna aldrig blivit erbjudna någon som helst digital utbildning. Samtidigt upplever äldre att flera analoga alternativ försvinner och att det digitala tar över. En faktor som deltagarna tror skulle minska det digitala utanförskapet är om det blir tydligare vem som ansvarar för äldres digitala inkludering och att

det erbjuds utbildningstillfällen som de kan delta vid. Vissa respondenter menar att det är ett personligt ansvar att hålla sig uppdaterad och skaffa sig de kunskaper som förväntas av dem, samtidigt menar de också att det kan vara svårt för äldre att lära sig själva. Det finns flera faktorer som respondenterna tror ligger till grund för att många äldre inte är digitalt inkluderade. Den anledning som flest respondenter tror ligger till grund för att äldre inte använder digitala enheter är intresse. De tror att även om utbildningar och hjälp skulle erbjudas hade de personer som inte är intresserade deltagit ändå. Eftersom det inte går att tvinga en person att delta vid en utbildning eller att använda digitala enheter är det viljan att lära sig som är det viktigaste. Om inte viljan finns kommer inte personen ta emot hjälp vare sig den kommer ifrån kommunen, en ideell organisation eller en anhörig.

8 Diskussion

I detta kapitel diskuteras rapporten kritiskt med syfte att belysa vad som var bra och vad som var mindre bra.

8.1 Resultatdiskussion

Syftet med denna studie har varit att försöka ta reda på vilka faktorer seniorer tror påverkar äldres digitala inkludering. Det har också varit att låta personer med olika erfarenhet av att använda internet och digitala enheter få komma till tals, både de som använder det mycket och de som inte använder det alls. Att personer med olika erfarenheter intervjuats har varit viktigt för att komma fram till ett trovärdigt resultat, eftersom det är så samhället ser ut.

Om studien hade fått göras igen skulle förmodligen frågorna som ställdes till respondenterna inte i lika hög grad varit personliga utan för att få fler åsikter och tankar om hur respondenterna tror att det ser ut på ett mer generellt plan. Det har tagits upp som följdfrågor men svaren har inte blivit lika beskrivande och respondenterna har ofta svarat på följdfrågorna på samma sätt som de svarade på de mer personliga frågorna. Att svaren varit mer personliga än generella gjorde det svårare att besvara frågeställningen eftersom den handlar om generella åsikter och svaren varit mer personliga. När teman skulle identifieras gick det ändå se mönster och generella åsikter som gick att översätta på ett mer övergripande plan som passade frågeställningen.

Det förväntade resultatet har uppnåtts genom att besvara frågeställningen och genom att äldre personer som vanligtvis inte är en del av diskussionen kring digitalt utanförskap har fått komma till tals. De har med sina egna ord och tankar fått beskriva sina åsikter kring ämnet. Både personer som ansett sig vara digitalt inkluderade och personer som inte ansett sig vara digitalt inkluderade har intervjuats och fått föra fram sin åsikt.

8.2 Metoddiskussion

Studien har utgått ifrån en kvalitativ metod, det har varit en fördel eftersom det möjliggjort djupa och detaljerade svar i de intervjuer som genomförts. Intervjuer genomfördes med sju personer mellan 65 och 84 år. Det som varit negativt med ett lägre deltagarantal är att det varit svårare att se tydliga mönster och samband, även om det fanns vissa mönster som tydligt framkom trots deltagarantalet hade de varit starkare om det varit fler deltagare. Syftet med studien har inte varit att samla in data ifrån så många personer som möjligt utan det har varit att de personer som intervjuats skulle få möjlighet att få göra sin röst hörd, oavsett erfarenheter och intressen. Mycket av den tidigare forskning som finns har deltagare som redan har ett stort intresse för teknik och som frivilligt deltar vid olika kurser och utbildningsinitiativ.

Respondenterna fick inte tillgång till intervjumallen innan intervjuerna, det innebar att respondenterna var ganska oförberedda på vilka frågor de skulle besvara. Detta gjorde att vissa intervjuer inte flöt på lika bra och jag behövde ta en mer aktiv roll för att samtalet skulle fortgå. Det var också flertalet respondenter som, när samtalet kommit igång, ganska ofta gled ifrån ämnet och halkade in på andra saker. Om respondenterna hade fått intervjumallen i förväg och varit bättre förberedda hade kanske svaren blivit mer genomtänkta, utförliga och

respondenterna haft lättare att hålla sig till ämnet. Eftersom respondenterna inte fått tillgång till frågorna innan kan en del till exempel ha svarat att äldre personer behöver utbildning för att bli mer digitalt inkluderade för att utbildning diskuterats tidigare i intervjun och det svaret låg ”nära till hans” för respondenterna. Eftersom de flesta intervjuerna gjordes via telefonsamtal har i de flesta intervjuer inte kroppsspråk och annan tyst kommunikation kunnat fångas upp på samma sätt som om intervjuerna genomförts öga mot öga.

Resultatet av studien hade förmodligen sett annorlunda ut om det varit en annan forskare som genomfört den. Det är svårt att förhålla sig helt objektiv och att inte påverkas av sina tidigare erfarenheter och sin bakgrund. Det innebär att de teman som identifierats och presenterats i analysen kanske hade sett helt annorlunda ut om en annan person genomfört studien. För att inte studien ska påverkas för mycket av forskarens tidigare erfarenhet och bakgrund har en hel del citat använts vid materialpresentation och analys, det har gjorts för att respondenternas faktiska svar ska förmedlas och inte bara forskarens tolkningar.

8.3 Vetenskapliga, samhälleliga och etiska aspekter

8.3.1 Vetenskapliga aspekter

Det finns ganska mycket tidigare forskning om digitalt utanförskap och det är ett ämne som länge varit aktuellt, kanske ännu mer nu än tidigare. Det finns dock inte lika mycket forskning som låter personer som inte visar något större intresse för digital teknik få fram sina åsikter. Det finns en hel del undersökningar, bland annat ”Svenskarna och internet” av internetstiftelsen som ges ut årligen. I undersökningarna kollar de på alla kategorier av människor, men det är mycket fokus på statistik och inte lika mycket på att få en djupare förståelse för människorna bakom statistiken. Det finns tidigare forskning där intervjuer genomförts men de har i hög grad gjorts i samband med utbildningar eller workshops och dessa utbildningar och workshops lockar troligen personer som har ett visst intresse för digital teknik. Eftersom det framkommit i tidigare forskning att det ofta är personer som saknar intresse som inte använder digitala enheter har det varit intressant att intervjua sådana personer. I denna studie gjordes ingen kontroll av respondenternas intresse för digital teknik innan intervjuerna och olika typer av personer har deltagit, både personer som har ett intresse och personer som inte har det. Det har möjliggjort jämförelser mellan personer som har intresse och personer som inte har det och skillnaderna har varit tydliga.

En svårighet under skrivandet av den här rapporten har varit att bedöma vad som innebär att vara digitalt utanför. Det finns olika definitioner på vad ett digitalt utanförskap innebär och det finns också olika grader av digitalt utanförskap. Det går att argumentera för att en person som inte använder någon digital enhet överhuvudtaget är mer digitalt exkluderad än en person som använder digitala enheter. Till exempel menar Internetstiftelsen (2020) att en person befinner sig i digitalt utanförskap om den sällan eller aldrig använder internet. Den definitionen känns lite för ”enkel” och både annan tidigare forskning och denna studie har sett att en person kan använda internet i princip hur mycket som helst men om inte användningen är meningsfull och ger något värde är det svårt att säga att en person är fullt digitalt inkluderad.

För att kunna minska det digitala utanförskapet bland äldre personer är det viktigt att de som inte visar något intresse ändå försöker lära sig att använda internet och digitala enheter. Det är, som framkommit i tidigare forskning, nästan obligatoriskt för att kunna delta i samhället. Denna studie har skapat förståelse för varför en del äldre personer inte vill använda digitala enheter, utan sådan informationen blir det svårt att skapa förutsättningar för äldre att bli mer inkluderade. Studien har också kommit fram till att det saknas information om utbildningsmöjligheter för äldre vilket gör steget för äldre personer att lära sig ännu större att ta, när de aktivt måste leta efter möjliga utbildningar.

8.3.2 Samhälleliga aspekter

Som nämnts tidigare är det ungefär 500 000 svenskar som aldrig använder internet, men det är närmare 1 miljon svenskar som bedöms leva i digitalt utanförskap (Internetstiftelsen, 2020). Hur dessa personer ska kunna bli mer delaktiga råder det delade meningar om, men att de behöver bli mer delaktiga är de flesta överens om. Eftersom samhället ständigt utvecklas och blir mer digitalt blir det som för personer svårare att hänga med om den digitala kompetensen saknas. Det är många äldre personer som är beroende av hjälp ifrån anhöriga för att kunna hänga med i samhället, men för de personer som inte har några anhöriga som kan hjälpa till blir det ännu svårare att hänga med. Respondenterna i denna studie har haft olika åsikter kring vem som ska ansvara för att äldre ska bli mer digitalt inkluderade. Vissa tycker att det borde vara kommunernas ansvar att se till att invånarna blir mer digitalt inkluderade medan vissa tycker att det är ett personligt ansvar. Det är svårt att säga att det endast handlar om den ena eller den andra parten. Det är ingen av respondenterna som har fått någon information ifrån sin hemkommun om att det finns någon utbildning som de kan gå på och det kan upplevas som ett problem, att det inte erbjuds några tillfällen där äldre kan höja sin digitala kompetens. Samtidigt handlar det om ett personligt ansvar, kommunerna skulle kunna erbjuda mängder med utbildningar men äldre personer kan inte tvingas att gå dit. Därför måste ett eget ansvar och en vilja att lära sig finnas.

Eftersom det inte finns några tendenser till att digitaliseringstakten kommer mattas av utan den endast ökar är det digitala utanförskapet fortfarande en viktig fråga och ständigt aktuell. Det finns i stort sett inget val längre, alla måste följa med på digitaliseringståget för att kunna vara delaktiga och för att ta del av de samhällstjänster som erbjuds.

8.3.3 Etiska aspekter

Det som varit viktigast ur ett etiskt perspektiv för denna studie har varit hur det insamlade materialet har hanterats. Eftersom materialet har samlats in genom att intervjua människor har det varit viktigt att tydligt informera om vilka rättigheter de haft under sin medverkan i studien. Alla deltagare informerades om de forskningsetiska principerna från Vetenskapsrådet som denna studie förhållit sig till. Eftersom de flesta intervjuer genomfördes via telefonsamtal var det svårt att få till skriftliga medgivanden ifrån deltagarna. För att deltagarna bättre skulle kunnat ta till sig informationen om vad som gällde och för att de skulle fått möjlighet att reflektera över sin medverkan hade det varit bättre att informera dem om förutsättningarna för deltagandet i god tid innan själva intervjun genomfördes. Då skulle frågor som deltagarna eventuellt haft om sin medverkan kunnat diskuteras. Eftersom deltagarna i denna studie blev

informerade om de forskningsetiska principerna i samband med intervjuerna fick de inte möjlighet att reflektera kring och tänka över sin medverkan.

Även om deltagarna inte informerades innan fick de information om syftet med studien och att det var frivilligt att vara med. De informerades också om hur det insamlade materialet skulle användas och att de skulle hållas anonyma genom hela studien. Inga namn på varken deltagare eller namn som de nämner under intervjuerna har tagits med. Eftersom det var ett ganska lågt deltagarantal hade det inte varit relevant eller gått att se några mönster utifrån kön, därför har det också valts att utelämnas från rapporten. Eftersom transkriberingarna av de inspelade intervjuerna har innehållit namn på respondenternas partners och släktingar och annan information som kan bedömas som personlig har de utelämnats från rapporten.

8.4 Framtida forskning

Digitalt utanförskap är ett ämne där det finns mer forskning att göra. För att få bättre förståelse för hur äldre personer kan bli mer digitalt inkluderade skulle det vara relevant med en studie där fler deltagare är icke-användare för att få en tydligare bild av vad det är som gör att de inte använder digitala enheter.

Det skulle också vara intressant att göra liknande studier där deltagarna tillhör andra grupper som riskerar att hamna i ett digitalt utanförskap. Både Olsson & Viscovi (2018) och respondenterna har pratat om betydelsen av nära anhöriga. Det skulle vara spännande med en studie om hur det är att vara nära anhörig till någon som befinner sig i ett digitalt utanförskap.

Referenser

- Berndtsson, M., Hansson, J., Olsson, B., & Lundell, B. (2008). *Thesis Projects: A Guide for Students in Computer Science and Information Systems*. London: Springer-Verlag London Limited.
- Braun, V. & Clarke, V. 2006. Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*. 3(2): 77–101.
- Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Upplaga 3. Stockholm: Liber
- Computer Sweden IT-ord. (2017). *Digitisering*, <https://it-ord.idg.se/ord/digitisering/> [2021-02-09]
- Computer Sweden IT-ord. (2020). *Digitalisering*, <https://it-ord.idg.se/ord/digitalisering/> [2021-02-09]
- Clemes, A. (2020). *Konsekvenser av digitalt utanförskap*. <https://ki.se/nvs/konsekvenser-av-digitalt-utanforskap> [2021-03-09]
- Czaja, I., & Urbaniec, M. (2019). Digital exclusion in the labour market in European countries: Causes and consequences. *European Journal of Sustainable Development*, 8(5), 324-324. Doi: <https://doi.org/10.14207/ejsd.2019.v8n5p324>
- Dagens Nyheter. (2019). *7.000 kronor om året är mycket för en pensionär*, <https://www.dn.se/ekonomi/7000-kronor-om-aret-ar-mycket-for-en-pensionar/> [2021-02-25]
- Digitaliseringsrådet. (2018). *En lägesbild av digital kompetens*. https://digitaliseringsradet.se/media/1213/lagesbild_digitalkompetens_slutversion_utanappen_dix.pdf [2021-05-11]
- Digitaliseringsrådet. (2019). *Delaktighet i en digital tid – En fördjupning med förslag*. https://digitaliseringsradet.se/media/1316/rapport-delaktiget-i-en-digital-tid_dnr19-12347_slutversion.pdf [2021-03-06]
- Fang, M. L., Canham, S. L., Battersby, L., Sixsmith, J., Wada, M., & Sixsmith, A. (2019). Exploring privilege in the digital divide: implications for theory, policy, and practice. *The Gerontologist*, 59(1), e1-e15.
- Folkhälsomyndigheten. (2021). Nationella allmänna råd och rekommendationer för att minska spridningen av covid-19. <https://www.folkhalsomyndigheten.se/smittskydd-beredskap/utbrott/aktuella-utbrott/covid-19/skydda-dig-och-andra/rekommendationer-for-att-minska-spridningen-av-covid-19/> [2021-02-25]

Hammarstedt, M., & Viscovi, D. (2019). Digitalisering och integration: en studie av digital teknikanvändning bland äldre utrikes födda. *Linnaeus University Centre for Discrimination and Integration Studies*, 2019., s. 25.

Hargittai, E., & Dobransky, K. (2017). Old Dogs, New Clicks: Digital Inequality in Skills and Uses among Older Adults. *Canadian Journal of Communication*, 42(2).

Hedin, A. & Martin, C. (2011). En liten lathund om kvalitativ metod med tonvikt på intervju. <https://studentportalen.uu.se/uusp-filearea-tool/download.action?nodeId=459535&toolAttachmentId=108197> [2021-02-27]

Holgersson, J., & Söderström, E. (2019), Bridging the gap: Exploring elderly citizens' perceptions of digital exclusion In: Paul Johannesson, Pär Ågerfalk, Remko Helms (ed.), *Proceedings of the 27th European Conference on Information Systems (ECIS)*, 28 Association for Information Systems

Iacobaeus, H., Francisco, M., Nordqvist, C., Sefyrin, J., Skill, K., & Wihlborg, E. (2019), Digitalt utanförskap – En forskningsöversikt. *Digitalisering i nya offentligheter*. 2019(3)

Inera. (2020), Covid-19-pandemin ökar användandet av 1177:s tjänster på nätet med 100 procent. <https://www.inera.se/nyheter/nyheter/covid-19-pandemin-okar-anvandandet-av-1177s-tjanster-pa-natet-med-100-procent/> [2021-03-04]

Internetstiftelsen. (2018), *Svenskarna och internet*. https://internetstiftelsen.se/docs/Svenskarna_och_internet_2018.pdf [2021-02-16]

Internetstiftelsen. (2019), *Svenskarna och internet*. <https://svenskarnaochinternet.se/app/uploads/2019/10/svenskarna-och-internet-2019-a4.pdf> [2021-02-18]

Internetstiftelsen. (2020), *Svenskarna och internet*. <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2019/> [2021-02-19]

Internetstiftelsen. (2020), Digitalt utanförskap 2020 Q1. *En delrapport av undersökningen Svenskarna och internet*. <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/digitalt-utanforskap-2020/> [2021-02-22]

Jacobsen, D.I. (2017). Hur genomför man undersökningar?: introduktion till samhällsvetenskapliga metoder. (Upplaga 2:1). Lund: Studentlitteratur.

Legner, C., Eymann, T., Hess, T., Matt, C., Böhmman, T., Drews, P., Mädche, A., Urbach, N., & Ahlemann, F. (2017), *Digitalization: Opportunity and Challenge for the Business and Information Systems Engineering Community*, Business & Information Systems Engineering, 59(4), ss. 301-308. Doi: [10.1007/s12599-017-0484-2](https://doi.org/10.1007/s12599-017-0484-2)

Länsstyrelsen Uppsala län. (2019). *Kunna, våga och vilja. En analys av äldres behov och förutsättningar för att använda digitala betaltjänster*. Uppsala: Länsstyrelsen i Uppsala län.

<https://www.lansstyrelsen.se/download/18.51ad571b16cfb87a4031162/1567671101201/Kunna-v%C3%A5ga-och-vilja.pdf> [2021-05-16]

Martins Van Jaarsveld, G. (2020). The Effects of COVID-19 Among the Elderly Population: A Case for Closing the Digital Divide. *Frontiers in Psychiatry* 11. Doi: <https://doi.org/10.3389/fpsy.2020.577427>

Nationalencyklopedin. (u.å.), *Digitalisering*.
<https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lang/digitalisering> [2021-02-09]

Olsson, T., Viscovi, D. (2018). Warm experts for elderly users: who are they and what do they do? *Human technology* 14:3, ss 324 - 342 DOI: <https://doi.org/10.17011/ht/urn.201811224836/>

Patton, M.Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice*. Thousand Oaks, California, USA: SAGE Publications. ISBN 978-1-4129-7212-3.

Post- och telestyrelsen. (2021), Digital omställning till följd av covid-19, *Uppdrag att kartlägga och analysera erfarenheter och behov av åtgärder för att leva och verka digitalt i spåren av utbrottet av covid-19*. <https://www.pts.se/globalassets/startpage/dokument/icke-legala-dokument/rapporter/2021/uppdrag-digital-omstallning-till-foljd-av-covid/digital-omstallning-till-foljd-av-covid.pdf> [2021-02-26]

På djupet (2019). #57: Podden om digitalt utanförskap hos äldre [podcast], 14 januari. https://hwcndn.libsyn.com/p/d/f/b/dfb47080e6e23da6/Podcast-Socialstyrelsen-DigitalTeknik-v2.mp3?c_id=31381238&cs_id=31381238&expiration=1614356550&hwt=373bfd2ea7dba0241e2177dde5ae051b [2021-02-23]

Regeringskansliet. (2017), *För ett hållbart digitaliserat Sverige - en digitaliseringsstrategi*. https://www.regeringen.se/49adea/contentassets/5429e024be6847fc907b786ab954228f/digitaliseringsstrategin_slutlig_170518-2.pdf [2021-02-15]

Rundkvist, F. (2021). Äldre hamnar utanför när samhället digitaliseras. *Aftonbladet*, 15 maj. <https://www.aftonbladet.se/minekonomi/a/R97WWW/aldre-hamnar-utanfor-nar-samhallet-digitaliseras> [2021-05-16]

Samuelsson, U. (2014). *Digital (o) jämlikhet? IKT-användning i skolan och elevers tekniska kapital* (Doctoral dissertation, School of Education and Communication).

Schou, J., & Pors, A. S. (2019). Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare. *Social Policy & Administration*, 53(3), ss. 464-477. Doi: <https://doi.org/10.1111/spol.12470>

Sparks, C. (2013), What is the “Digital Divide” and why is it Important? *Javnost - The Public*, 20:2, ss. 27 - 46, Doi: 10.1080/13183222.2013.11009113

Statistiska centralbyrån. (2021), *Utbildningsnivån i Sverige*. <https://www.scb.se/hitta-statistik/sverige-i-siffror/utbildning-jobb-och-pengar/utbildningsnivan-i-sverige/> [2021-03-09]

Svenska Dagbladet. (2018), *Sverige världsledande inom digitalisering*. <https://www.svd.se/sverige-varldsledande-inom-digitalisering> [2021-02-15]

Söderström, E. & Holgersson, J. (2018). *Ökat digitalt innanförskap för äldre: Sunne*. Skövde: Högskolan i Skövde, 2018., s.18

Söderström, E. & Holgersson, J. (2019). *Ökat digitalt innanförskap för äldre: Trelleborg*. Skövde: Högskolan i Skövde, 2019., s.17

Van Deursen, A. J., & Helsper, E. J. (2015). A nuanced understanding of Internet use and non-use among the elderly. *European journal of communication*, 30(2), 171-187.

Van Dijk, J. (2017). Digital divide: Impact of access. *The international encyclopedia of media effects*, 1-11.

Van Dijk, J. (2020). *The digital divide*. John Wiley & Sons.

Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Vial, G. (2019), Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 28, ss. 118–144. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>

Vuorikari, R., Punie, Y., Carretero Gomez, S. & Van den Brande, G. (2016). *DigComp 2.0: The Digital Competence Framework for Citizens. Update Phase 1: The Conceptual Reference Model*. Luxembourg Publication Office of the European Union. EUR 27948 EN. Doi:10.2791/11517

Yttergren, I. (2020). Äldre i kläm när pandemin driver på digitaliseringen. *Dagens Nyheter*, 6 Oktober. <https://www.dn.se/insidan/aldre-i-klam-nar-pandemin-driver-pa-digitaliseringen/> [2021-02-12]

Bilagor

Bilaga 1

Intervjumall

Gå igenom syftet med intervjun och de forskningsetiska principerna som rapporten följer.

Frågeområde 1 - Åsikter om ökande digitalisering

Vad tycker du om den ökade digitaliseringen i samhället?

Vad upplever du som den största förändringen under de senaste åren?

Frågeområde 2 – Egen användning

Hur ofta använder du digitala enheter som till exempel dator, smartphone, surfplatta?

Vad använder du dina digitala enheter till?

Hur länge har du gjort det?

Hur började du använda digitala enheter?

Frågeområde 3 – Icke-användning

Varför tror du att du inte använder några digitala enheter?

Kan du se några fördelar som du missar genom att inte använda digitala enheter?

Frågeområde 4 – Utbildning/hjälp med digitala enheter

Hur gör du om du skulle behöva hjälp med något digitalt problem?

Har du någon gång deltagit i någon formell utbildning i att använda digitala enheter och i så fall vad var det för typ av utbildning?

Vet du om din kommun anordnar någon kurs i användning av internet eller digitala enheter?

Frågeområde 5 – Digital inkludering av äldre

Varför tror du att många äldre inte använder digitala enheter?

Vad tror du skulle kunna bidra till att fler äldre blir intresserade av och vill använda digitala enheter?

Vems ansvar tycker du att det är att se till att äldre blir mer digitalt inkluderade?