Ökat digitalt innanförskap för äldre

“Vi hade en del punkter när vi kom hit. De har vi fått svar på. En väl använd eftermiddag.”

Författare
Eva Söderström, Biträdande Professor
Högskolan i Skövde

Jesper Holgersson, Lektor
Högskolan i Skövde

Datum: 2019-03-28

Rapportnummer: HS-IIT-TR-19-002

Innehållsförteckning

1 INLEDNING 1

2 BAKGRUND OM DIGITALISERINGEN OCH DESS BETYDELSE 2

2.1 DIGITALISERINGENS UTVECKLING 2

3 VAD INNEBÄR DIGITALISERING FÖR ÄLDRE? 3

4 DIREKTA EFFEKTER FRÅN UTBILDNINGSTILLFÄLLET 6

4.1 FÖRVÄNTNINGAR INNAN MER DIGITAL 6

4.2 BLEV FÖRVÄNTNINGARNA UPPFYLLDA? 7

5 FÖRÄNDAD SYN PÅ DET DIGITALA 9

6 FÖRÄNDRAT BETEENDE EFTER UTBILDNINGEN 11

6.1 VILJA TILL FÖRÄNDRING DIREKT VID UTBILDNINGSTILLFÄLLET 11

6.1.1 Hur lär du dig bäst om digitalisering och av vem? 12

6.1.2 Varför tror du att äldre människor ofta hamnar i ett digitalt utanförskap? 13

7 DISKUSSION 15

7.1 MER DIGITAL SOM UTBILDNINGSINSATS 15

7.2 GENERELLA LÄRDOMAR 15

7.3 FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG AV UTBILDNINGSINSATSEN 16

REFERENSER 17

1 Inledning

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

Mer Digital i Trelleborg pågick under sex dagar, med en utbildningsinsats per eftermiddag/kväll à tre timmar. Cirka 100 deltagare per kväll satt uppdelade på ett större antal bord. Varje bord hade 3-4 datorer tillgängliga, och deltagarna fick också ta med sin egen digitala utrustning i termer av mobiltelefoner, surfplattor och annat. Vid borden medverkade också sammanlagt 50-talet högstadieelever, tillsammans med utbildade handledare från kommunen. Konceptet Mer Digital utgjorde grunden för utbildningen. De yngre deltagarna och handledarna visade därefter, utifrån deltagarnas behov och frågor, hur olika digitala tjänster och funktioner fungerar. Under de tre timmarna bjöds deltagarna på kaffe och även underhållning. Forskningen kring Mer Digital utfördes på plats under utbildningen. Samtliga deltagare fick en enkät att fylla i om sina nuvarande IT-vanor och förväntningar innan utbildningen inleddes, och ytterligare en enkät om resultat och förmodade förändringar i det digitala beteendet mot slutet av evenemanget. Denna rapport beskriver resultatet från dessa två enkäter där de huvudsakliga slutsatserna kan sammanfattas till:

- Utbildningsinsatsen var generellt mycket uppskattad bland deltagarna.
- Majoriteten av deltagarna upplever att deras initiala förväntningar på utbildningsinsatsen har mötts med råge.
- Bilden av vad användning av digital teknik egentligen innebär har avdramatiserats.
- Det finns en tydig indikation på att deltagarna har flyttat fram gränserna för sina digitala vanor.
- Eventuell motvilja och rädsla för att använda digital teknik har minskat bland deltagarna.

2 Bakgrund om digitaliseringen och dess betydelse

2.1 Digitaliseringens utveckling

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

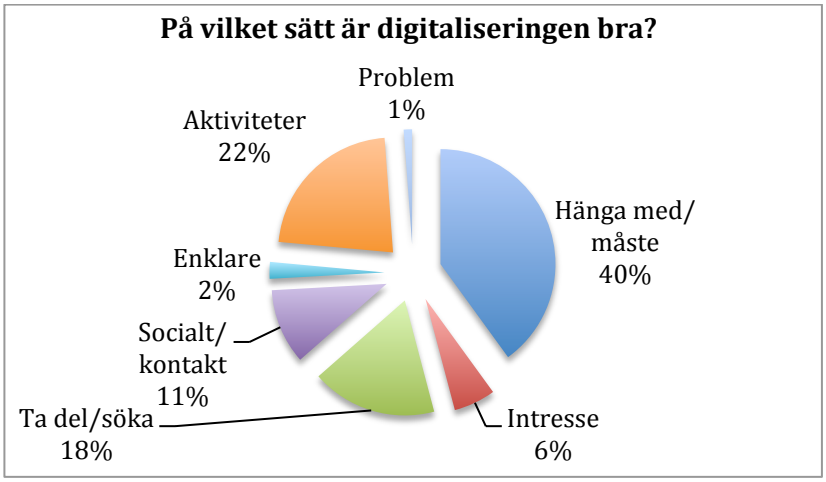
Oron för utanförskap var också anledningen till att exempelvis Svenska Stadsnätsföreningen genomförde en studie kring det digitala utanförskapet, i syfte att hitta vad som behöver göras för att minska detsamma (Svenska Stadsnätsföreningen, 2016). En av de grupper som riskerar att hamna utanför är den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

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

3 Vad innebär digitalisering för äldre?

Utbildningsinsatsen i Trelleborg för invånare 65+ var anordnad för hjälpa deltagarna att bli mer digitala och på så sätt påverka det digitala innanförskapet i positiv riktning. För att kunna bedöma vilken effekt och betydelse insatsen hade fick deltagarna besvara en kort enkät i början av evenemanget rörande deltagarnas nuvarande digitala vanor och inställning till digital teknik. Digitalisering anses i många fall vara synonymt med teknik och användningen av teknik och att vara uppkopplad, för att exempelvis kunna utföra ärenden och komma i kontakt med såväl andra människor som med myndigheter.

Den första frågan i den inledande enkäten behandlade på vilket sätt deltagarna tror att digitalisering kan vara bra för dem och vad som får dem intresserade (figur 1). 40% anser att det är ett måste att kunna ”hänga med” i den senaste utvecklingen vad gäller både teknik och samhälle (”Man måste hänga med i utvecklingen”, ”För att kunna hänga med i nutiden”, ”Jag vill hänga med, allt blir ju mer och mer digitalt”).

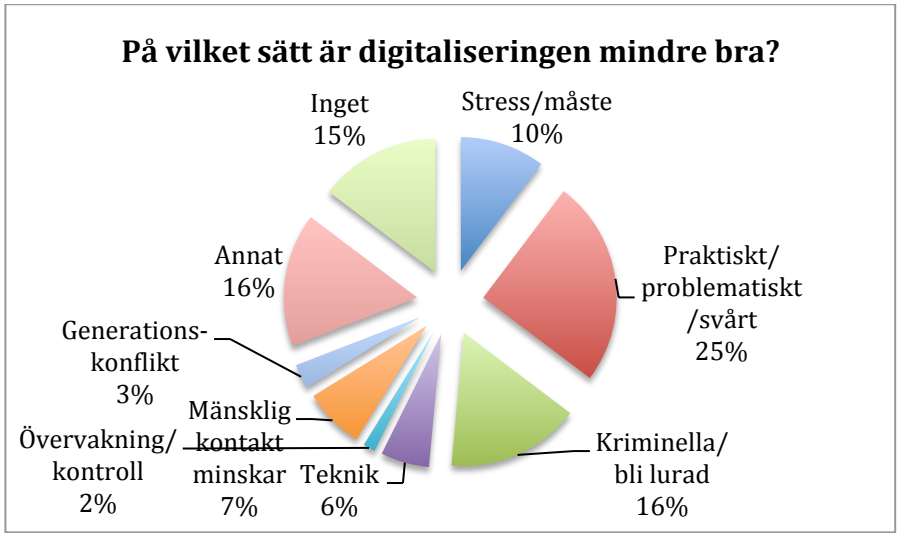


Figur 1: Hur digitaliseringen kan vara bra för äldre

Att vara inkluderad i termer av att ta del av och kunna söka information nämndes av 18% (”Söka information”, ”Lättare att söka och få information”, ”Att vidga mina vyer, inspireras”). Den sociala aspekten anses också viktig för 11% av deltagarna (”Större kontakt med omvärlden”, ”Att man kan få tag i någon snabbt”, ”Hålla kontakt med barn och barnbarn via sociala medier”), medan intressen problemlösning och enkelhet (”Jag är intresserad och nyfiken, man får reda på det mesta”, ”Vill veta mer”, ”Det underlättar vardagen”) nämns av totalt 9%.

Digitalisering ses dock inte enbart som ett positivt fenomen, utan det finns nackdelar och uppfattningar om nackdelar. Deltagarna fick därför också frågan på vilket sätt digitaliseringen kan vara mindre bra eller vad som gör att de blir ointresserade. Svarsbilden är mångfacetterad vad gäller potentiella nackdelar (se figur 2). Den största kategorin är, kanske inte helt otippat, att digitalisering anses som svårt och problematiskt att hantera (”Alla olika lösenord att komma ihåg”, ”När ny teknik kommer”, ”Att man inte vet hur det fungerar”). Stress är en annan kategori(”Jag känner det som ett tvång, man måste”), liksom

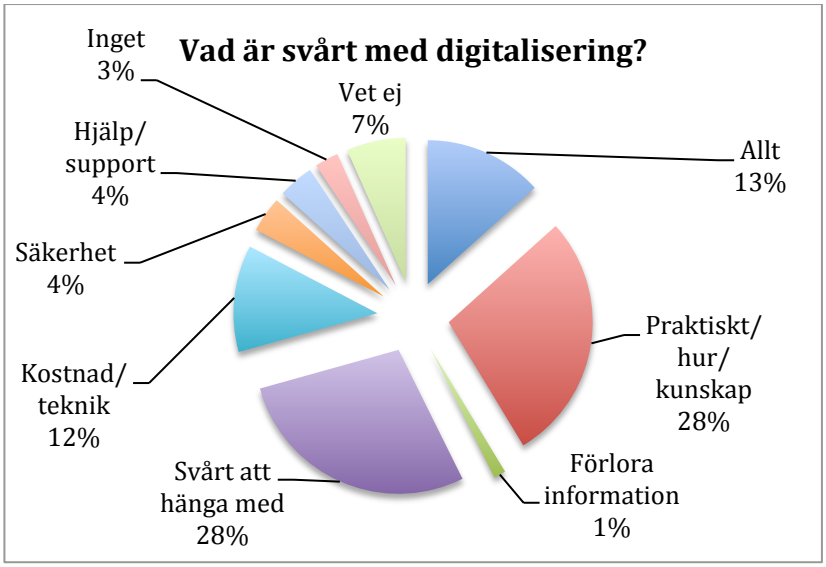
säkerhetsaspekterna och rädslan för att råka ut för något via den digitala tekniken (”Att man kan råka illa ut, kapad via nätet”, ”Svårt att avgöra äktheten”, ”Risk för att bli lurad, troll på datorn”). 15% tycker inte att det finns något som gör digitaliseringen mindre bra, och 16% nämner aspekter som att något kan vara ointressant eller att det finns för mycket reklam.



Figur 2: Hur digitaliseringen kan vara mindre bra

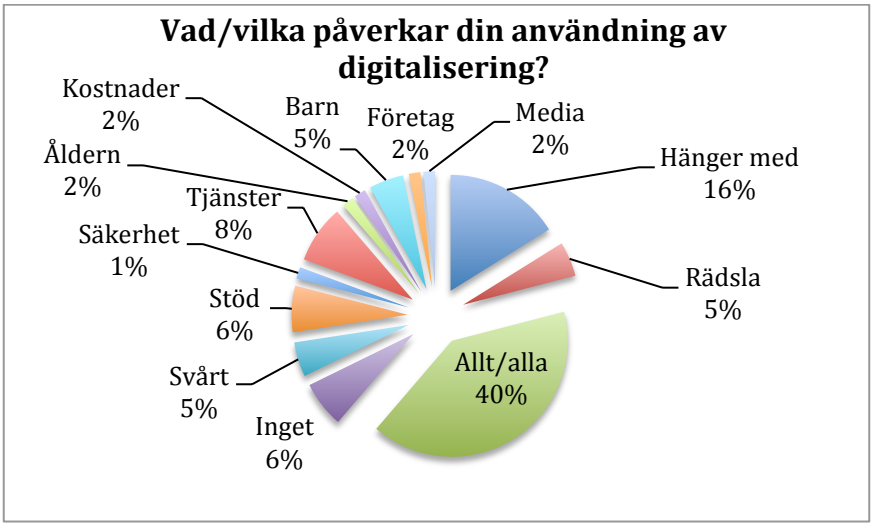
Några intressanta om än mindre kategorier är minskad mänsklig kontakt (7%, ”Risk att sociala samvaron minskar”, ”När datorn tar över och blir det enda sättet att umgås på”), att digitaliseringen berör en generationskonflikt (3%, ”Vi äldre blir överkörda av en yngre generation” och ”För gammal”), liksom obehag inför övervakning/kontroll (”För mycket personlig kontroll på individen”). Även om dessa kategorier inte är stora är de ändå väsentliga och ibland relativt enkla att hantera och bör därför inte ignoreras till förmån för de större kategorierna.

För att kunna hantera och åstadkomma ett minskat digitalt utanförskap behöver det finnas en förståelse för vad som är svårt med digitalisering. Deltagarna fick frågan om vad som upplevs som svårt (se figur 3), och två huvudsakliga kategorier framkom: praktiska svårigheter och brist på kunskap (”Svårt med olika steg i rätt ordning”, ”Många val, kommer lätt fel”) samt svårigheter att hänga med (”Att hänga med på det som är viktigast”, ”Man är rädd att göra fel, svårt att hänga med i allt nytt”), båda 28%.



Figur 3: Upplevda svårigheter med digitalisering

13% anser också att ALLT är svårt, medan kostnaden för ny teknik också är ett problem (12%). Det finns också flera mindre kategorier, t.ex. brist på hjälp och support (4%), rädsla att förlora information (1%), samt säkerhetsaspekter (4%). Förutom att veta vad som är svårt behöver framtida satsningar också ta reda på vad och vilka som påverkar användningen av digital teknik för äldre. Det kan underlätta specifika satsningar exempelvis. Deltagarna tillfrågades om just detta (se figur 4). Det övervägande svaret, 40%, är att allt och alla påverkar(”Hela samhället”, ”Genomsyrar det mesta”). Det visar på en god förståelse för att digitaliseringen omger oss och är en integrerad del av det mesta runt omkring oss. Näst största kategorin visar på en liknande inställning, då 16% av deltagarna menar att det som påverkar dem mest är behovet av eller kravet på att hänga med (”Man måste lära sig för att hänga med”, ”Myndigheter använder sig allt mer av digitala tjänster så därför blir man mer eller mindre tvungen att lära sig”).



Figur 4: Påverkar användning av digitalisering

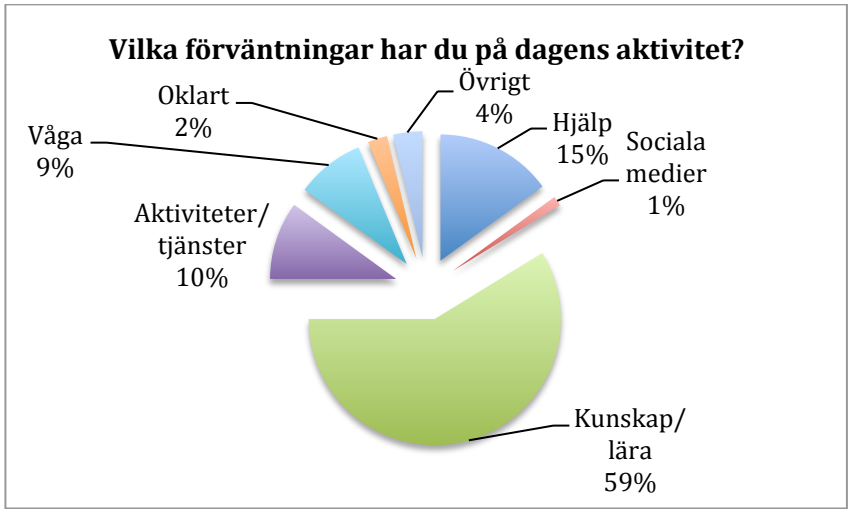
Figur 4 visar på en stor bredd av faktorer som påverkar användningen av digitalisering och digital teknik. Tillgängliga tjänster, som t.ex. möjligheten att använda Google är en aspekt. Svårigheterna gör att det inte är så enkelt att påverka, vilket i sig visar på att äldre påverkas dels positivt och dels negativt i användningen av digital teknik. Säkerhetsaspekter, kostnader, företag, media, tillgängligt stöd, etc. är alla perspektiv som påverkar användningen åt något håll och som därför behöver beaktas för att öka det digitala innanförskapet.

4 Direkta effekter från utbildningstillfället

Deltagarna fick som avslutning till utbildningstillfället fylla i en uppföljande enkät rörande hur de upplevde utbildningstillfället. Totalt fanns fem övergripande frågeställningar: 1) Har dina förväntningar på aktiviteten uppfyllts? 2) Har din syn på det digitala förändrats och i så fall hur? 3) Kommer du göra något annorlunda framöver när det gäller det digitala och i så fall vad och hur? 4) Hur lär du dig bäst och mest om digitalisering och digitala tjänster, och av vilka lär du dig?, samt 5) Varför tror du att äldre människor ofta hamnar i ett digitalt utanförskap?

4.1 Förväntningar innan Mer Digital

Innan utbildningen startade var sista frågan till deltagarna vilka förväntningar de hade inför evenemanget. En majoritet ville helt enkelt lära sig mer om såväl dator/mobil som om digitala tjänster (se figur 5). Många upplever sig inte kunna tillräckligt mycket, eller är osäkra på om de klarar att ta till sig kunskap om det "nya" (59%). Några citat som visar på detta är: "Att lära mig hantera detta", "Att bli positivt överraskad och förstå nyttan av detta", samt "Att jag förstår och kan själv".



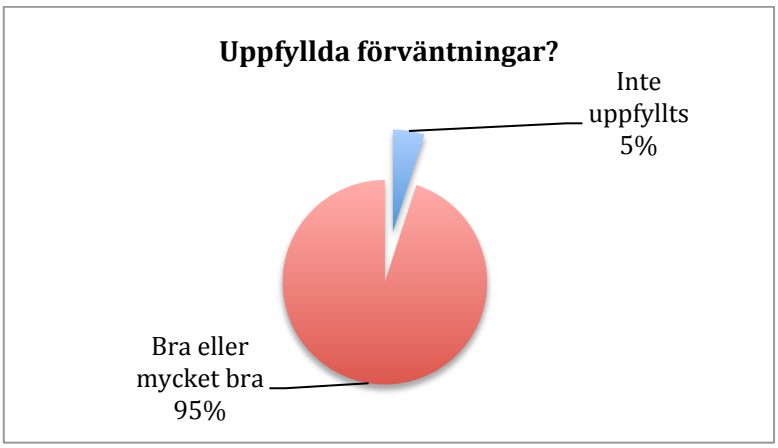
Figur 5: Förväntningar på utbildningen

Möjligheten att få hjälp var en annan stor förväntan som deltagarna hade på aktiviteten (15%). Några citat som visar på detta är: "Hjälpa mig igång" samt "Få hjälp att våga använda datorn". Många kom också för att få hjälp att lära sig om olika aktiviteter och tjänster (10%), t.ex. "GPS för bilkörning", "Lära mig mer om

Twitter, Facebook, Instagram, o.s.v., kunna delta i saker", samt "Kort information om Skype/Blogg/Twitter/Instagram". Några av dessa berör också sociala medier, medan många uttrycker ett behov av att få hjälp att våga komma igång (9%, "Större säkerhet i användandet", "Att kunna mer och våga", samt "Att inte känna mig nervös av att inte veta, betydelse av olika benämningar").

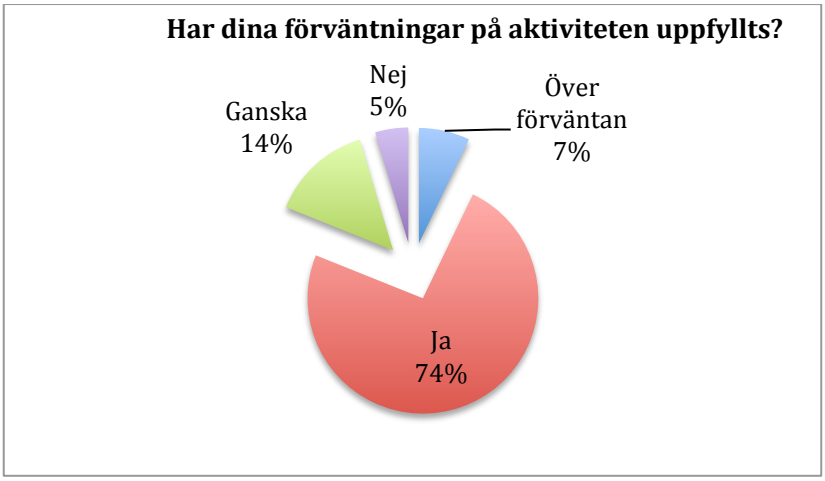
4.2 Blev förväntningarna uppfyllda?

En klar majoritet av deltagarna (95%) är generellt nöjda med utbildningstillfället och att de fått ut minst det de förväntade sig från utbildningstillfället (se figur 6 och 7).



Figur 6: Uppfyllda förväntningar?

Många uttrycker inte så mycket mer än "Mer än väl", "Bra", och "Över förväntan" men andra omdömen är mer målande rörande vad utbildningstillfället mynnat ut i för dem personligen. Handledares och ungdomars roll lyfts fram, där eleverna beskrivs som kunniga, lyhörda och har rent generellt setts som ett positivt inslag av deltagarna. Uttalanden som "Jättebra lärare, född med 'chip i huvudet'", "Ja, tack för ett bra initiativ, roligt att ni lät oss träffa dessa duktiga elever", "Mycket nöjd, vänligt bemötande av kunniga digitalare" och "Mycket bra, trevliga ungdomar som hade lätt för att förklara" exemplifierar upplevelsen av att samspelet och relationen mellan handledare, utbildare och deltagare fungerat på ett tillfredställande sätt. Deltagarna som samlades vid borden under utbildningsdagarna hade inte träffats förut, men tillsammans såg de att de kunde lära av varandra och öka inkluderingen med gemensamma krafter.



Figur 7: Uppfyllnad av förväntningar

Deltagarna poängterar även att utbildningstillfället verkligen har gett tydliga svar på de frågor som deltagarna eventuellt haft med sig till utbildningstillfället vilket kan ses i följande uttalanden: ”Alla frågor besvarades”, ”Jag har fått en del förklarat och är nöjd” och ”Vi hade en del punkter när vi kom hit. De har vi fått svar på. En väl använd eftermiddag”. En del deltagare uttrycker också tacksamhet över att Trelleborg som kommun visar att man prioriterar äldre invånare och att det finns en vilja från kommunens sida att inkludera äldre medborgare i den digitalisering som pågår: ”*Mycket trevligt upplagt*”, ”*Mycket bra initiativ av Trelleborgs kommun*” och ”*Jättebra, man lär sig hela tiden något nytt. Bra initiativ av Trelleborg kommun*”.

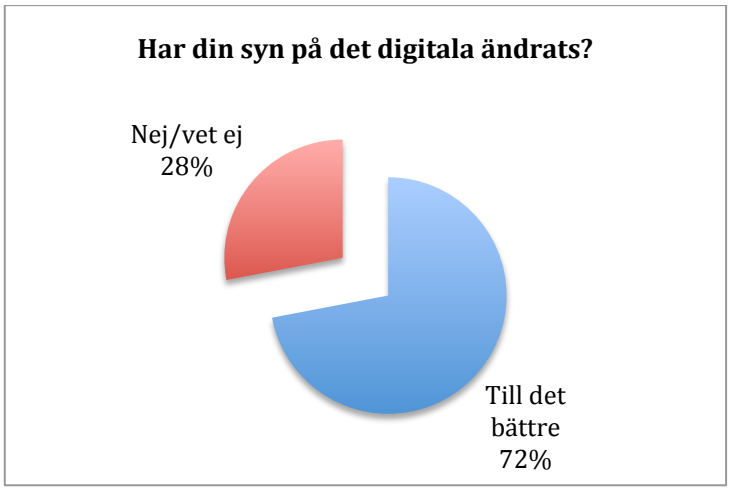
Givetvis finns det även deltagare som inte var nöjda med utbildningen, dock var dessa som sagt i klar minoritet. Vissa har helt sonika svarat ”nej” på frågan vilket inte ger något större utrymme för någon djupare analys. Dock har andra deltagare lämnat mer information angående varför de inte är nöjda med utbildningstillfället. Vissa uttrycker en besvikelse över att de inte fick ha med sig egna enheter på annan plattform. Det som nämns är iPads och Mac-datorer som inte kunnat användas under utbildningstillfället vilket gjort att vissa deltagare inte fått svar på de frågor de eventuellt haft med sig till utbildningstillfället: “Delvis då jag är apple-användare”, “Tyvärr har jag mac-dator och här var bara windows” och “Delvis, en av mina frågor blev inte besvarad. Hade frågor om iPad-användning som tyvärr inte kunde besvara”.

En annan faktor som påverkat vissa deltagare är den situation i vilken utbildningen genomförs. Vissa deltagare tycker att miljön har varit ”rörig” och att det varit svårt att dela dator med en annan deltagare vilket i sin tur påverkat koncentration och möjligheter till en effektiv utbildningsinsats: “Trevligt men jobbigt med en massa människor runtomkring”, “Mycket trevligt upplagt. Det har varit jobbigt med så mycket folk i samma sal. Det hade varit lättare att höra i enskilda rum” och “Delvis, man borde ha en egen dator”. Ytterligare en aspekt som kan förklara varför en del deltagare inte är nöjda med utbildningstillfället har att göra med infrastrukturella begränsningar som inte kan kopplas till utbildningstillfället i sig. Deltagare har kommit till utbildningen med redan registrerade konton etc. men utan vetskap om lösenord och andra

grundläggande uppgifter (exempelvis "Hade inte lösenord med mig"). Frågor rörande att återskapa lösenord och diverse inloggningar kan helt enkelt inte genomföras utan kod-dosor och grundläggande kontouppgifter vilket inte alltid varit uppenbart för deltagarna ("De har alla uppfyllts, utom det med fonder eftersom vi inte hade tillgång till en dosa").

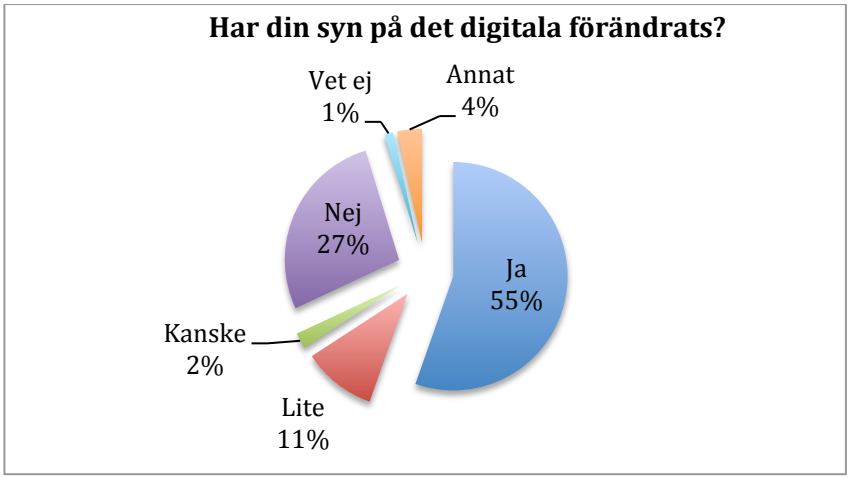
5 Förändad syn på det digitala

Många deltagare (72%) upplever att synen på användningen av digital teknik förändrats till det bättre efter utbildningstillfället (se figur 8). Rent generellt är det uppenbart att för många deltagare har deras synsätt på digitalisering på något sätt förändrats, ofta till ett mer positivt håll men i vissa fall åt det mer negativa hållet. Vissa deltagare uppger även att deras synsätt inte ändrats alls, vilket i vissa fall innebär att de redan innan haft en positiv inställning till digitalisering medan det i andra fall innebär det motsatta: "Nej, kunde en hel del innan", "Nej det är ett nödvändigt ont" samt "Min upplevelse att det komplicerat kvarstår".



Figur 8: Förändrad syn på användningen av digital teknik

Tyvärr är det många som uppger att de inte upplever någon förändrad syn kortfattade i sina svar vilket gör att det är svårt att mer i detalj få insyn i varför de inte upplever någon förändring (många deltagare svarar helt enkelt "nej" och inget mer). En mer detaljerad bild av svaren presenteras i figur 9.



Figur 9: Förändringar i synen på det digitala

Av de mer positiva omdömena går det att observera olika aspekter som lyfts fram. En sådan aspekt är en generell avdramatisering av digitalisering som företeelse och att mycket digital teknik inte upplevs som speciellt svår att hantera: "Det var inte så svårt som jag trodde", "Allting verkar så enkelt och kanske det är så", och "Jag har lärt mig mycket och blivit inspirerad att lära mig mer". Likaså lyfter deltagarna insikten om att användning av digitala verktyg är en ribba man måste ta sig över och att den enda vägen dit är att arbeta och öva. Uttalanden som: "Att det är lite krångligt som jag trodde, men vill träna hemma själv för att bli bättre" beskriver insikten om vikten av att ta sig igenom en första fas som kan upplevas som komplicerad och krånglig för att sedan förbättras. Samtidigt belyser deltatagarna att digital teknikanvändning inte måste vara så komplicerat som det ibland antas utan att användarvänliga digitala verktyg som surfplattor och smartphones medför att digitala barriärer ibland är mindre än vad som först antas. "Kanske inte är så svårt som man trott fast man är 80 år", "Större möjligheter finns än jag var införstådd med" och "Att det kanske inte är så svårt" är uttalanden som illustrerar detta resonemang.

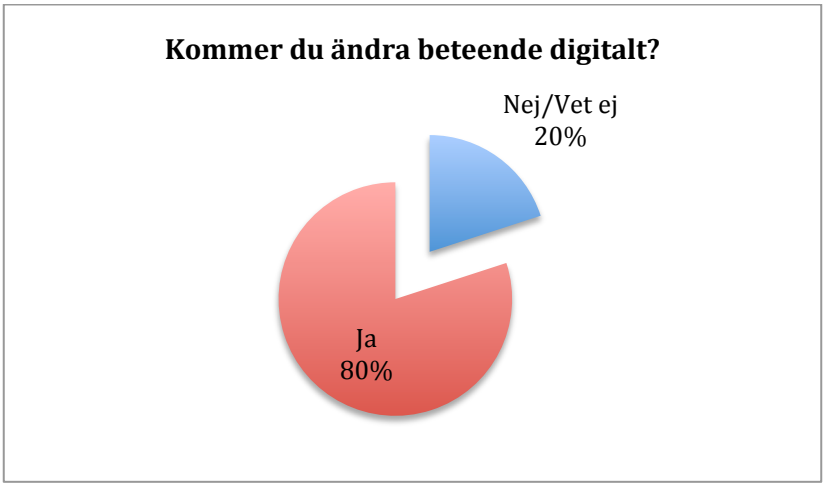
En annan aspekt som lyftes fram och som kan härledas till det föredrag som hölls under utbildningstillfället är säkerhet och rädsla för virus och allmänt bedrägligt beteende på internet: "Till det bättre med säkerhet" och "Tänka annorlunda när det gäller lösenord i framtiden och spara på rätt ställe". Många deltagare utrycker att en avdramatisering av datoranvändning och digitalisering gjort att de är mer benägna att våga testa på digital teknik: "Till det bättre, vågar göra mer försök", "Man ska inte va rädd för att prova sig fram", "Mindre rädsla" och "Det är inte så svårt som man hade inbillat sig". Andra deltagare poängterar att de insett nyttoaspekten av digital teknik och att deras livssituation kan påverkas i en positiv mening av digital teknik: "Fått förnäm hjälp att se enkelheten" och "Börjar förstå vilken tillgång det är". Vissa deltagare uttrycker även att de insett att de behöver investera i ny digital teknik oftast i form av ny hårdvara: "Jag ämnar nästa vecka inhandla en laptop" och "Köpa nya telefon".

6 Förändrat beteende efter utbildningen

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

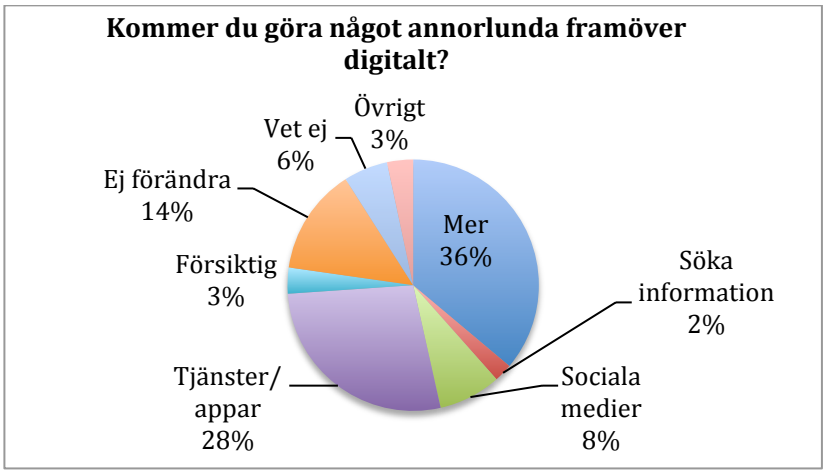
6.1 Vilja till förändring direkt vid utbildningstillfället

Totalt sett är utbildningstillfället en tydlig indikator på att synen på digital teknikanvändning åtminstone på kort sikt förändrats för de medverkande deltagarna då 80% svarande menar att de kommer göra saker annorlunda framöver när det gäller digital teknikanvändning (se figur 10).



Figur 10: Förändra beteende efter utbildningen

Många deltagare uppger att de kommer göra saker annorlunda, dock är det inte alla som är specifika gällande vad de avser att göra annorlunda. Många påpekar dock att de ska arbeta vidare med de kunskaper de fått med sig från utbildningstillfället som: ”Försöka använda datorn till fler aktiviteter”, ”Lära mej nya mobilen och dess hemligheter”, och ”Kör på som vanligt men har fått en uppdatering, jättebra”. En mer detaljerad bild av svaren presenteras i figur 11.

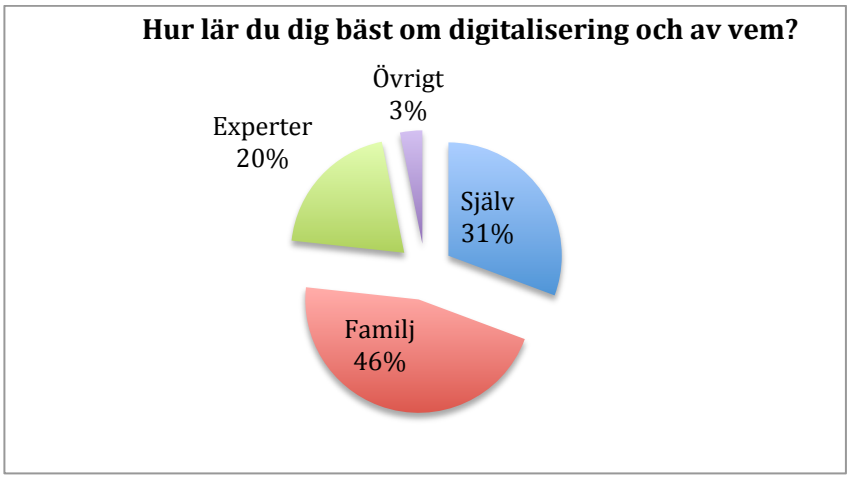


Figur 11: Förändrat beteende efter utbildningen

Här ser vi att just att använda det digitala MER är den avgjort största kategorin (36%), relativt tätt följd av användning av nya tjänster och appar. Detta kan röra sig om dels nyttoappar (”Betala via bankgiro”, ”Ja, skatteverket, vården, skype, blocket” och ”Kolla tidtabeller, beställa mediciner”), dels andra tjänster (”Söka på Blocket”, ”Använda Google”, ”Snabbt skaffa mobilt bankID och ändra inställningarna på facebook”) och dels sociala medier (”Ja, jag kommer att använda facebook bättre ev så lyckas jag lägga in instagram” och ”Sortera bilder, använda youtube”).

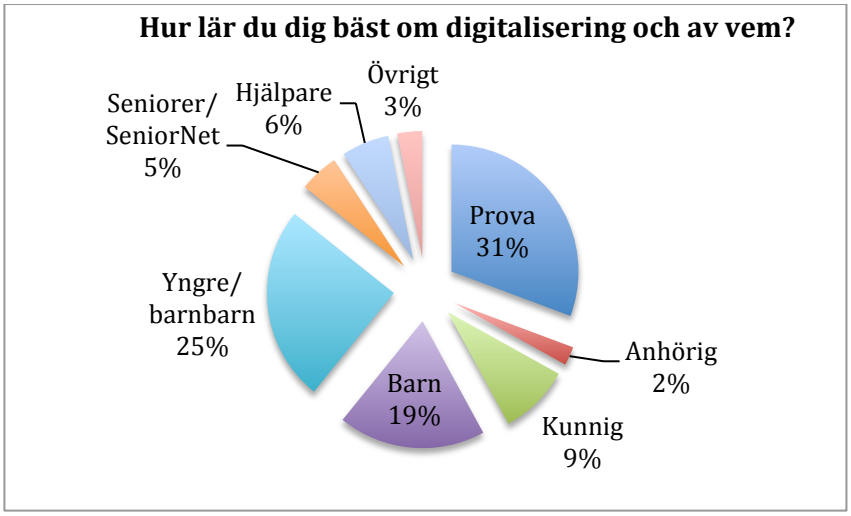
6.1.1 Hur lär du dig bäst om digitalisering och av vem?

Merparten av deltagarna lyfter fram vikten av att lära sig om digitala teknik via olika varianter av sociala nätverk. Den klart vanligaste vägen till kunskap går via familjerelationer där yngre generationer bistår den äldre generationen med kunskaper, väldigt ofta via barnbarn men även via barn och partners (figur 12): “Mer kontakt med ungdomar”, “Vänner jag känner trygghet i att fråga. Genom att ställa frågor och träna och vara nyfiken och vara med i utvecklingen” och “Jag lär mig nog mest av min son och mina barnbarn”.



Figur 12: Översikt: Hur lär du dig bäst om digitalisering och av vem?

Andra faktorer som framhålls är andra former av sociala nätverk som ibland även innefattar mer strukturerade utbildningsinsatser: “Seniornet”, “Trycka på knapparna och se vad som händer, fråga och fråga” och “Att träna själv under uppsikt i början” (figur 13). En del deltagare lyfter även att de är självlärda, antingen genom egen träning på äldre dagar eller att de, via sina tidigare arbeten eller andra åtaganden, fått med sig IT-kunskaper som de fortsatt bygga vidare på efter hand: “Jag lär mig bäst genom att arbeta själv”, “Att våga pröva och går det fel få jag fråga någon support” och “Som tysken säger: ”Ubung macht den meister”.

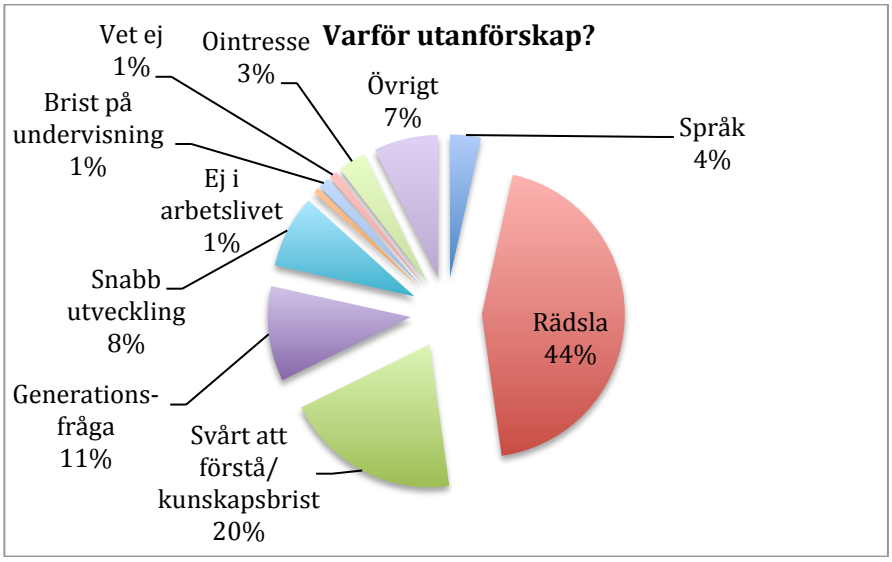


Figur 13 Detalj: Hur lär du dig bäst om digitalisering och av vem?

Det finns även en potentiell risk för utanförskap när äldre med låg grundläggande kompetensnivå som saknar ett socialt nätverk i form av anhöriga. Med tanke på att så många av deltagarna nämner någon form av anhörigrelation som främsta kanal till kunskap är det viktigt att inte glömma bort de individer som inte har samma enkla tillgång till rådgivning. Det finns helt enkelt inte en enkel kanal till någon att fråga om det skulle behövas: "Försök och fråga. Men fråga VEM om de nära inte kan?", "Bra fråga. Hur skall jag göra i fortsättningen" och "Gammal pensionär är lite offside. Tyvärr är datakunniga barn och barnbarn långt borta, långa avstånd – därför verkar skype lockande".

6.1.2 Varför tror du att äldre människor ofta hamnar i ett digitalt utanförskap?

Deltagarnas syn på hur digitalt utanförskap skapats handlar främst om rädsla samt att äldre känner att ny teknik introducerats snabbt i samhället och att äldre av olika skäl inte varit en del av denna introduktion (figur 14). Dock finns det grundläggande skillnader till en mer generell attityd till samhällelig förändring som spelar stor roll när deltagarnas syn på digitalt utanförskap diskuteras.



Figur 14: Orsaker till digitalt utanförskap för äldre

Rädsla är den absolut största anledningen till att äldre i många fall motsätter sig digital teknik. Om olika insatser på något sätt kan minska digital rädsla är detta ett första steg mot en mer digitaliserad äldre befolkning. Om rädslan kvarstår känns det mycket svårt att nå fram men om digital teknik kan avdramatiseras ökar chanserna betydligt för fortsatta framgångsrika utbildningsinsatser. Det är tydligt att möjligheter att testa och känna på digital teknik under varsam handledning där alla former av frågor kan besvaras är den enskilt största framgångsfaktorn för att minska digitalt utanförskap. Rädsla kan delas in i två olika områden där rädsla å ena sidan syftar till en rädsla för att orsaka skada på system eller IT-utrustning vid något som kan uppfattas som felaktig användning. Deltagarna är rädda för att ett felaktigt tryck någonstans kommer orsaka förödelse, ID-stöld, tömda bankkonton, trasiga datorer etc. De är helt enkelt rädda för att testa digital teknik för att de är rädda för tekniken i sig: "Rädda för att göra fel, okunskap", "För att dom tror att om dom trycker för mycket på datorn kan den gå sönder, så är inte fallet" och "Man förstår inte tekniken. Är rädd för att trycka på knapparna, man vet inte vad som händer".

En annan aspekt av rädsla är att deltagarna känner skam att visa för andra hur lite de kan och att andra skall se deltagarna som dumma och mindre värda på grund av en låg digital kompetens. Då undviker man hellre att testa på digitalisering för att inte ”tappa ansiktet". Att be om hjälp är då också svårt varje ny fråga leder till en ökad syn på sig själv som oförmögen och misslyckad: "Rädsla för att misslyckas eller verka dumma. Om man inte har någon i sin omgivning som är kunnig kan det vara ett hinder", "Rädsla för att känna sig okunniga, okunskap, rädsla för att göra fel och inte ta konsekvenser av sitt hanterande" och "För att vi är för fega".

Det finns en tydlig skiljelinje mellan deltagarnas generella attityd till samhällsförändring där teknikutveckling är en central del. Många av deltagarna ser värdet i teknikutveckling och med det också vikten av att anstränga sig för att fortsätta vara en del av de pågående samhällsutvecklingen. I denna kategori kan två segment identifieras, 1) de redan teknikfrälsta som uppskattar vad ny digital teknik kan åstadkomma och som med glädje tar emot ny digital teknik, och 2) de som inte är teknikfrälsta och med lägre digital kompetens som inser relevansen av att vara en del av den pågående samhällsutvecklingen och som, mer eller mindre mödosamt och mer eller mindre glädje, anstränger sig för att anamma digital teknik: "Man måste visa intresse och hela tiden utvecklas genom att använda datorn. Google är en utmärkt sökmotor" och "För 30 år sedan blev jag bekant med datorn som tjänstgörande lärare. Blev då informerad om att om 25 år delas mänskligheten i två delar: 70% datorkunniga och 30% i digitalt utanförskap. Det är vad som skett". Andra deltagare ser inte värdet i digital teknikutveckling och ser inte samhällelig förändring som något positivt. Vissa av deltagarna vill helt enkelt fortsätta som de ”alltid" gjort rörande exempelvis hur bankärenden och kontakter med offentliga myndigheter görs: "Föredrar direktkontakt med människor, inte teknik".

Likaså är det många deltagare som helt enkelt anser att hög ålder i sig är ett skäl till att inte lära sig. Deltagarna menar att de på äldre dagar har dålig förmåga att

ta in nya kunskaper och att det därför helt enkelt inte är någon idé att försöka. Man väljer då hellre att stå utanför samhällsutvecklingen och anger olika skäl till detta såsom att digital teknik är kostsamt, att ingen kommer ut och utbildar och att språket i sig är obegripligt och därmed omöjligt att bemästra. Det är detta segment av äldre som det krävs mest ansträngningar att nå ut till i den mån det är möjligt. Det är också oerhört viktigt att olika utbildningsinsatser för detta segment inte spär på fördomar om digitalisering utan att stor hänsyn tas till den grundattityd som gäller för dessa individer: "Allt går så snabbt – mycket klickande på olika platser och det mesta är på engelska", "Vid rådgivning används ett obegripligt expertspråk som jag inte förstår" och "Jag tror att digitaliseringen i Sverige går för snabbt. Det är egentligen en åldersdiskriminering som pågår nu".

7 Diskussion

7.1 Mer Digital som utbildningsinsats

Utifrån undersökningen kan vi se att utbildningsinsatsen Mer Digital har haft en tydlig påverkan på deltagarnas attityder och på deras beteenden rörande digital teknikanvändning. Utbildningsinsatsen i Trelleborgs kommun för invånare 65+ var anordnad för att öka det digitala innanförskapet och hjälpa deltagarna att bli mer digitala. Kan vi säga att den har lyckats med detta? Med tanke på det positiva gensvar vi sett under utbildningen och de faktiska förändringarna i både beteende och attityder till digitaliseringen och digital teknik är svaret ett absolut ja.

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

7.2 Generella lärdomar

Samhället förändras med digitaliseringen, ibland utan att konsekvenserna av insatserna är alltför tydliga. Det medför ett krav på att mottagaren kan behärska tekniken, och när den kunskapen inte finns försvårar det för fler att kunna delta i samhällets olika aktiviteter. Erbjudanden från t.ex. COOP eller ICA kommer också ofta digitalt, och om inte tillgången till lämpliga digitala plattformar finns, eller om inte kunskapen som behövs för att kunna nyttja erbjudandena finns, då skapas en ojämlikhet i samhället.

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

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

7.3 Förbättringsförslag av utbildningsinsatsen

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

Resultatet av denna undersökning kan utgöra en grund för översyn av utbildningarnas innehåll. Exempelvis kan de nackdelar deltagarna ser (figur 2 och 3) kunna inspirera kommande utbildningar så att rädslorna kan minskas ytterligare genom att kunskapen om hur de bör agera ökar. Förberedelser för problemen tillsammans med ett fokus på möjligheter ger deltagarna stora möjligheter till att förbli i ett digitalt innanförskap.

Kommande kommuner som planerar liknande utbildningsinsatser bör även i förväg analysera möjligheterna till eventuella fortsatta utbildningsinsatser då det vid ett flertal tillfällen efterfrågades i direkt anslutning till utbildningstillfället. Att i förväg ha en konkret handlingsplan för fortsatta aktiviteter tillsammans med olika intresseorganisationer, exempelvis PRO och SeniorNet, kommer sannolikt ge annu bättre långsiktiga effekter.

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

Referenser

Davidsson, P. & Thoresson, A. (2017), *Svenskarna och internet 2017: Undersökning om svenskarnas internetvanor*, Internetstiftelsen i Sverige

Ebbers, W. E., Jansen, M. G. M. & vanN Deursen, A. J. A. M. (2016), Impact of the digital divide on e-government: Expanding from channel choice to channel usage. *Government Information Quarterly*, 33, 685-692.

SOU 2016:89 (2016), *För digitalisering i tiden, Digitaliseringskommissionen*, Statens Offentliga Utredningar, Slutbetänkande, Stockholm, Sverige, ISBN 978-91-38-24540-8

Sourbati, M. (2009), 'It could be useful, but not for me at the moment': older people, internet access and e-public service provision. *New Media & Society*, 11, 1083-1100.

Svenska Stadsnätsföreningen (2016), *En studie om digitalt utanförskap*, Umecon på uppdrag av Svenska Stadsnätsföreningen