

DIGITALISERING

HANDLAR OM MÄNNISKOR – HELA RAPPORTEN



Bakgrund och syfte med rapporten

Sverige är ett av världens mest digitaliserade länder, vilket har inneburit genomgripande förändringar i alla delar av samhället. Digitaliseringen för mycket gott med sig för den enskilda människan, företag och för samhället i stort. För Sverige kommer en fortsatt digitalisering vara avgörande för att vi ska vara konkurrenskraftiga på världsmarknaden och för att vi ska kunna fortsätta ha höga välfärdsambitioner.

Men ett allvarligt bekymmer i sammanhanget är att en del medborgare inte är eller känner sig delaktiga. Samhället, såväl det offentliga som det privata och civilsamhället, driver på den digitala utvecklingen utan att alltid ta någon större hänsyn till de medborgare som hamnar utanför. Traditionella lösningar försvinner samtidigt som digital kompe-

tens i regel krävs inom alla delar av samhället idag.

SPF Seniorerna vill med denna rapport uppmärksamma de hundratusentals seniorer som varken kan, vill eller har ekonomiska möjligheter att vara delaktiga i den digitala världen. Som grund ligger en egen undersökning bland våra medlemmar om deras inställning till det digitala samhället. Även Internetstiftelsen i Sveriges årliga undersökning om svenskarna och internet har varit viktig för att bringa kunskap om de för- och nackdelar seniorer ser med den digitala utvecklingen. Vår egen undersökning har genomförts för att komplettera och fördjupa deras frågeställningar och därmed ge en bredare förståelse för hur Sveriges seniorer förhåller sig till dagens moderna teknik. Samtidigt är det viktigt att understryka att tekniken hela tiden utvecklas och att det därmed är svårt att täcka alla områden och frågeställningar.



Sammanfattning

Mellan 10 och 20 procent av seniorerna, d.v.s. åldersgruppen 65 år och äldre, står idag helt utanför det digitala samhället. Omkring hälften av alla seniorer, ca 1 miljon människor, känner sig antingen bara lite eller inte alls delaktiga i det digitala samhället. I SPF Seniorernas medlemsundersökning uppger hälften av de svarande att de upplever svårigheter och viss oro vid användning av digitala lösningar.

För de som inte använder internet alls eller upplever svårigheter i användningen finns risk att hamna i ett utanförskap och att vardagen därmed försvåras. Det bekräftas av de svarande i vår medlemsundersökning. Det kan handla om att det blir svårare att resa och röra sig i samhället, hantera betalningar och ekonomi, vara en del av sociala gemenskaper, ta del av samhällsinformation eller att sköta myndighetsärenden. Med andra ord, risk för sämre förutsättningar att delta i samhällslivet och därmed också i den demokratiska processen.

Vi som medborgare måste också räkna med att kontinuerligt uppdatera vår digitala kompetens och våra digitala verktyg då utvecklingen inte kommer att avstanna utan snarare fortsätta i samma snabba takt som hittills. Den digitala kompetens vi har idag åldras kontinuerligt, samtidigt kan den enskildes digitala kompetens och möjlighet till kunskapsutveckling minska med åldern. Det digitala utanförskapet är således inte ett övergående problem.

Det finns flera orsaker till att människor inte alls eller i begränsad utsträckning kan eller vill vara delaktiga i det digitala samhället. Det kan handla om att tekniken upplevs krånglig, inläring kan ta längre tid på äldre dagar, avsaknad av ekonomiska förutsättningar, att man inte känner intresse eller upplever behov, funktionshinder och sjukdomar som försvårar användandet av digitala lösningar samt att möjligheten att få utbildning och stöd är begränsad. Bland medlemmarna uppger en av tre svarande att den ökande digitaliseringen skapar oro. Men det finns samtidigt många fördelar med digitaliseringen för äldre som förenklar vardagen och höjer livskvaliteten. Detta syns i medlemsundersökningen, flertalet är positiva till hur digitaliseringen har förändrat deras vardag.



Det behövs en rad olika åtgärder för att öka inkluderingen i det digitala samhället och utvecklingen behöver ta större hänsyn till de som inte är vana internetanvändare. Exempelvis att behålla traditionella lösningar samtidigt som nya digitala sätt introduceras, utveckling av mer användarvänliga digitala tjänster och bättre privatekonomiska möjligheter för den enskilde. Samtidigt behövs mer forskning och kunskap i frågan om verkningsfulla insatser för ökad digital inkludering. En annan avgörande del är olika utbildnings- och fortbildningsinsatser inom området digital kompetens som utgår ifrån individens behov och önskningar. Här bör olika perspektiv och såväl gamla som nya metoder användas samt fokus läggas på bra stöd och nytta med digitala tjänster. Bredbandsutbyggnaden i landet bör fortsätta. Det offentliga behöver ta ett större ansvar för digital inkludering med fokus på livslångt lärande för alla åldersgrupper samt införa ett statligt övergripande ansvar för dessa frågor. Även den regionala nivån och den kommunala måste ta ett större ansvar bland annat med utgångspunkt i de samhällsuppdrag de har.



1. Smidigare vardag genom digitaliseringen

Den snabba digitaliseringen, det vill säga övergång från analoga system till digitala med modern teknik, av det svenska samhället har inneburit genomgripande förändringar av hur vi idag lever våra liv. Utvecklingen har gått mycket fortare än vad vi kunnat förutse och den påverkar samhället inom i stort sett alla områden. För många kan det idag kännas överkligt att stå i kö på ett bankkontor och fylla i blanketter för hand, gå till en fysisk resebyrå för att köpa en resa, slå upp saker man undrar över i ett uppslagsverk, eller att ha en telefonbok och sen hoppas att någon är hemma när man ringer på den fasta telefonen.

Genom digitaliseringen har vardagen på en mängd sätt blivit enklare och smidigare för oss svenskar och mycket manuellt arbete har kunnat ersättas med billigare och effektivare lösningar. För de flesta medborgare, företag och myndigheter är det effektivare att ärenden sköts digitalt. Färre fel uppstår, vi slipper

telefonköer, fylla i blanketter för hand och tidskrävande fysiska möten. Men utvecklingen är inte problemfri, en del människor har inte varit delaktiga i utvecklingen utan hamnat vid sidan av eller utanför det digitala samhället.

Digitalisering handlar i denna mening inte om en stegvis förbättring av befintliga produkter, utan snarare om transformation. Det är inte när telefonnummer kan letas upp på internet som digitalisering sker, utan när telefonkatalogen inte längre delas ut och chattar och andra nätbaserade kommunikationskanaler ersätter möjligheten att ringa. För de som inte kan eller vill använda digitala tjänster finns då inga eller få alternativ. Detta är ett exempel på hur ett digitalt utanförskap uppstår.

Digitalisering och den offentliga sektorn

I Sverige har den offentliga sektorn i form av kommuner, regioner och myndigheter en förhållandevis stor roll i medborgarnas liv. Det offentliga ska kunna möta människors förväntningar på både tillgänglig-

Svårt att sätta sig in i allt det nya som gammal.

het och kvalitet i sina samhällstjänster och sin service, samtidigt som det ska ske kostnadseffektivt. Om Sverige ska fortsätta utvecklas, vara konkurrenskraftigt i en global ekonomi, bibehålla höga välfärdsambitioner och för att det offentliga ska klara av sitt uppdrag gentemot medborgare och företag krävs fortsatt digitalisering och effektivisering.

Statliga myndigheter, regioner och kommuner har en rad olika förpliktelser som spänner från fordonsregister och skattedeklarationer till vårdcentraler och kollektivtrafik. För medborgarnas samhällsservice är det särskilt kommunerna som har betydande åtaganden, vilka gäller alla kommunens medborgare – oavsett ålder. Många medborgare efterfrågar också service och tjänster digitalt. Gamla och nya samhällstjänster görs digitala, och de utvecklas inte sällan för de redan digitala användarna. Ofta är det i kontakt med offentliga verksamheter som olika e-legitimationslöningar avkrävs idag. För att använda tjänsterna förutsätts att medborgarna har den digitala kompetens och tekniska utrustning som krävs. Men om och när så inte är fallet finns risk att en del människor hamnar utanför och

inte kan vara en del av samhället på samma villkor som andra. Ett utanförskap uppstår vilket i högsta grad påverkar den demokratiska delaktigheten. Detta behöver nödvändigtvis inte ske om digitaliseringen samtidigt kan frigöra resurser som kan användas för de, numer allt färre, som vill ha mer traditionell och personlig service. Frågan är om det är så?

Det finns år 2019 strax över etthundra servicekontor runt om i landet där Skatteverket, Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan erbjuder en mer traditionell service. Ambitionen är att fler servicekontor ska tillkomma. Men det innebär ändå viss begränsning – alla har inte nära till ett servicekontor eller kan ta sig dit enkelt, och den fysiska myndighetsnärvaron har minskat i allmänhet. Samhällsservicen och informationen är i regel sämre eller begränsad för den som inte har internet. Det är inte ovanligt att myndigheter och företag lägger ut mer information, har högre tillgänglighet och erbjuder fler tjänster digitalt än via traditionella kanaler. Det händer också att medborgare mer eller mindre tvingas använda en digital lösning genom att traditionella alternativ tas bort eller prissätts högre. Ett tydligt exempel var när SJ införde en extra avgift för de som inte köper sina biljetter digitalt.



2. Hur ser internet-användningen ut bland seniorer i Sverige?

Sverige är ett av världens mest digitaliserade länder, både i fråga om andelen med internettillgång och andelen som använder digitala tjänster. Allt färre står idag utanför det digitala samhället när vi ser till de senaste 10-15 åren. Av Internetstiftelsens rapporter och undersökningar framgår att tidigare gick den digitala klyftan mellan pensionärer och den yngre delen av befolkningen, nu går den snarare mellan yngre och äldre pensionärer. De yngre seniorerna liknar numer befolkningen i övrigt vad gäller att använda digitala verktyg. Bland de seniorer som använder digitala verktyg och tjänster märks få skillnader utifrån utbildning, inkomst, yrkesbakgrund – men bland de äldsta spelar det roll.

Även om man har vissa digitala färdigheter idag behöver det inte betyda att man klarar av eller vill använda sig av digitala tjänster om några år. Det digitala utanförskapet kan komma att både öka och minska beroende på hur man mäter och definierar det, inte minst som den digitala utvecklingen väntas fortsätta i snabb takt och ens digitala kompetens då ständigt behöver uppdateras.

I SPF Seniorernas medlemsundersökning¹ ställdes en fråga om hur ofta man använder internet (tabell 1). Bland de svarande använder sig två av tre av internetbaserade tjänster flera gånger per dag. 11 procent gör det en gång per dag och nio procent ett par gånger per vecka. Därutöver anger tre procent att de använder sig av digitala tjänster ett par gånger per månad. De som använder digitala tjänster en gång per år uppgår till en procent och de som aldrig använder internet uppgår till nio procent av de svarande.

1 Detaljer kring SPF Seniorernas medlemsundersökning finns i rapportens källförteckning.

Tabell 1: Hur ofta använder du internet/digitala tjänster?

Flera gånger per dag.	67%
En gång per dag.	11%
Ett par gånger per vecka.	9%
Ett par gånger per månad.	3%
Ett par gånger per år.	1%
Aldrig.	9%
Vet ej.	1%



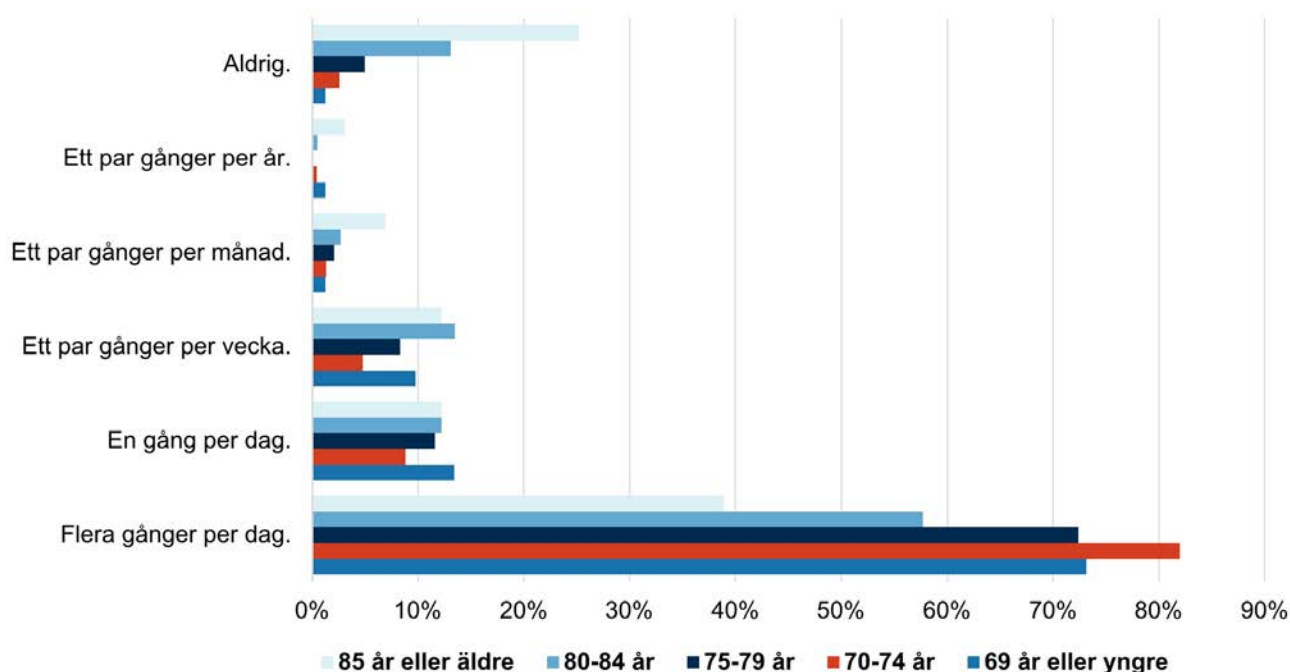
Jämfört med Internetstiftelsen i Sveriges årliga undersökning om svenskarnas internetvanor *Svenskarna och internet 2018*² visar vår egen medlemsundersökning en lägre andel äldre som inte använder sig av internetbaserade tjänster. Åldern spelar roll, internetanvändningen är högre bland de yngre seniorerna och lägre bland de äldre (diagram 1). Det är framförallt i grupperna som passerat 80 års ålder som användningen är lägre. Exempelvis bland de som fyllt 85 år så är det en av fyra som aldrig använder internet och en av tio som kan betraktas som sällananvändare, medan 39 procent i samma åldersgrupp svarar att de använder internet flera gånger per dag.

Vid en jämförelse utifrån hushållstyp är internetanvändning flera gånger per dag klart högre bland sammanboende än bland ensamstående, 74 procent respektive 55 procent. 16 procent av de ensamstående och fem procent av de sammanboende svarar att de aldrig använder internet.



2 20 procent av seniorerna år 2018, motsvarande omkring 400 000 människor, svarade att de inte använder sig av internet. Totalt i Sverige handlade det om cirka 500 000 personer. Det är främst bland de fyllda 76 år som internetanvändningen var klart lägre än bland befolkningen som helhet. Till detta kom drygt 200 000 seniorer som kan betraktas som sällan-användare (13 procent av de som svarat ja angav att de använder internet varje månad, någon gång eller aldrig).

Diagram 1: Hur ofta använder du internet/digitala tjänster?



Skiljer sig de internetanvändande seniorerna från befolkningen i övrigt?

Internetstiftelsens undersökning *Svenskarna och internet 2018* har kartlagt internetanvändningen utifrån olika funktioner. Bland de internetanvändande seniorerna är användningen något mindre frekvent över en månads tid än bland befolkningen i sin helhet. Det är vanligare med dator och särskilt surfplatta bland äldre, än med smarta telefoner. Äldre använder internet främst i hemmet medan andra åldersgrupper därutöver ansluter sig i högre grad via mobil och publika internetuppkopplingar. Varken bland äldre eller yngre finns det några svarande som anger att de kopplar upp sig på bibliotek eller liknande allmänna platser där man kan låna datorer.

På frågorna om internetanvändning hamnar den yngre seniorgruppen, 66–75 år, klart närmare svarsandelarna för hela befolkningen än gruppen 76 år och äldre. När det handlar om vad man använder internet till så är en majoritet av frekventa funktioner något mindre vanliga bland seniorer än i befolkningen som helhet: till exempel e-post, informationssökning (i allmänhet, offentlig och medicinsk), chatt och samtal, sociala medier, musik- och videotjänster, e-handel, gps-tjänster, träningsappar och spel.

Att använda sig av internetbank är, förutom bland de fyllda 76 år, i stort sett lika vanligt bland seniorer som bland yngre. Betalning av räkningar via internet följer samma mönster. Användningen av Swish

och mobilt BankID³ är dock mindre frekvent bland seniorer än i hela befolkningen.

Att läsa dagstidningar via internet är däremot i det närmaste jämnt fördelat bland de digitala användarna oavsett ålder. Den äldre delen av befolkningen svarar emellertid i klart högre grad att de tar del av media i traditionell form (offline) så som tv, radio, tidningar och böcker.

Hur digitalt delaktiga känner sig seniorerna?

Ytterligare en frågeställning från *Svenskarna och internet 2018*, ställd till alla svarande, handlar om i vilken grad man känner sig delaktig i det digitala samhället. Där angav 46 procent av pensionärerna att de känner sig helt och fullt eller till stor del delaktiga. 30 procent svarar ja men bara lite och 21 procent svarar nej (tabell 2). Ungefär hälften av seniorerna känner sig alltså delaktiga i det digitala samhället medan den andra hälften antingen känner sig bara lite delaktiga eller inte alls. Främst är det bland de fyllda 76 år som siffrorna skiljer sig markant mot befolkningen i sin helhet.

3 I nuläget finns omkring 7 miljoner användare av BankID (9 miljoner har i dagsläget möjlighet att skaffa det), merparten av dessa har mobilt BankID. Vad gäller åldersfördelningen minskar det tydligt med stigande ålder, enligt statistik från Bank-ID. Bland yngre använder omkring 97 procent någon BankID-lösning, i gruppen 61–70 år är det 82 procent i åldern 71–80 år 59 procent och bland de fyllda 81 år 31 procent.

Tabell 2. Känner du dig delaktig i det digitala samhället?
(Internetstiftelsen: *Svenskarna och internet 2018*)

	Hela befolkningen	Pensionär	66–75 år	76+ år
Ja, helt och fullt	30%	11%	16%	4%
Ja, till stor del	39%	35%	39%	22%
Ja, men bara lite	20%	30%	30%	32%
Nej, inte alls	8%	21%	13%	40%
Vet ej	2%	2%	2%	3%



Sammanfattningsvis står var femte senior, eller 400 000 äldre, helt utanför det digitala samhället idag. Ytterligare 200 000 äldre kan betraktas som sällan-användare. Detta enligt Internetstiftelsen. I vår egen medlemsundersökning är det färre – ungefär var tionde senior som aldrig använder internet,

motsvarande 200 000 personer samt ett par procent sällan-användare. Ju högre upp i åldrarna desto lägre är internetanvändningen generellt sett, bland ensam-boende är det också fler som inte använder digitala lösningar jämfört med sammanboende.

3. Digitaliseringen av samhället ur ett seniorperspektiv

Många fördelar för seniorer med digitaliseringen

Merparten av seniorerna använder sig av digitala lösningar. För många har digitala lösningar bidragit till att förenkla vardagen och höja livskvaliteten, och det finns flera särskilda fördelar för äldre. Digitala verktyg och tjänster kan bidra till att behålla eller öka ett aktivt levnadssätt på äldre dagar, fysiskt såväl som psykiskt. Det kan handla om allt från spännande aktiviteter och information till mental stimulans och sociala relationer.

Risken för ensamhet ökar i regel med åldern, ofta beror det på förlust av närstående eller att den fysiska orken och ens rörlighet minskar eller att den sociala gemenskapen i arbetslivet upphör. Sociala aktiviteter och kontakt med släkt och vänner över nätet kan bidra till att minska ensamhet och vara hälsofrämjande. Detta då digitala tjänster kan bidra till att känna sig delaktig och att kunna vara aktiv, upprätthålla sociala relationer samt kan stärka självkänslan och egenmakten.

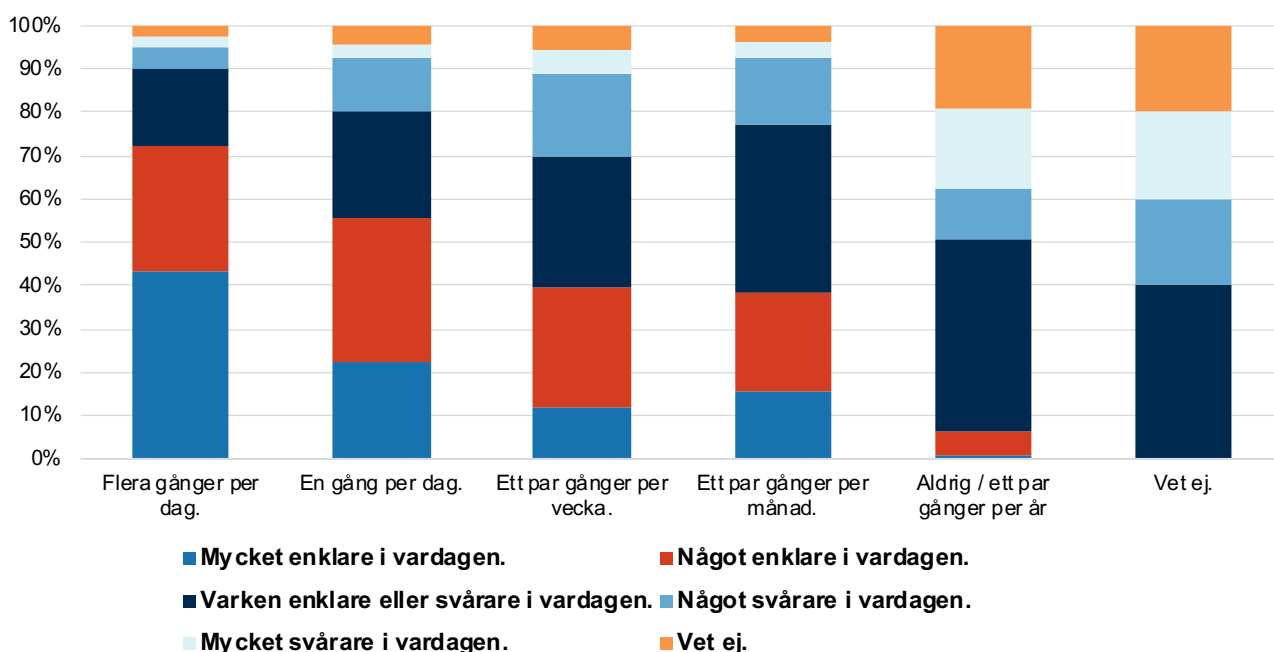
Rent generellt kan internetanvändning ge tillträde till en ny värld där information, tjänster och kommunikation kan skötas både enklare och snabbare. Digitala tjänster kan dessutom underlätta för den med ett sviktande minne. Dels kan man söka online efter det man glömt och behöver ta reda på, dels kan digitala verktyg användas för att påminna om olika möten och aktiviteter, hålla koll på mediciner eller via karttjänster finna platsen man är på eller ska till.

I medlemsundersökningen ställdes frågan om hur de svarandes vardag har förändrats som följd av digitaliseringen. Av svaren framgår att sex av tio

Tabell 3: Hur har din vardag förändrats som följd av digitaliseringen?

Mycket enklare i vardagen.	33%
Något enklare i vardagen.	27%
Varken enklare eller svårare i vardagen.	23%
Något svårare i vardagen.	8%
Mycket svårare i vardagen.	5%
Vet ej.	5%

Diagram 2: Hur har din vardag förändrats som följd av digitaliseringen?



upplever att digitaliseringen har gjort vardagen mycket eller något enklare (tabell 3). Ungefär en av fyra anser att vardagen inte har förändrats, medan 13 procent menar att vardagen blivit mycket eller något svårare som följd av digitaliseringen.

Vid en närmare titt på hur svaren fördelar sig utefter i vilken utsträckning de svarande använder internet (diagram 2) så framgår att ju mer frekvent användning desto mer uppskattar man digitala tjänster i vardagen. Givetvis gäller då också det omvända, bland de som sällan eller aldrig⁴ använder sig av internet upplever omkring 30 procent att vardagen blivit något eller mycket svårare. Bland de som använder internet ett par gånger i månaden eller i veckan upplever drygt 20 procent att vardagen förändrats i negativ riktning. I dessa grupper återfinns också många som inte upplever någon större skillnad, omkring fyra av tio svarande.

Gruppen 75–79 år ligger i nivå med genomsnittsfördelningen på svaren, i yngre åldrar anger de svarande i högre grad att vardagen har förenklats medan detta bland de som fyllt 80 år anges i lägre grad. Fler av de sammanboende än bland de som lever ensamma anser att vardagen har förenklats som följd av digitaliseringen.

4 De som i tabell 1 svarade ett par gånger per år eller aldrig på frågan hur ofta använder du internet har härnäst slagits ihop till en grupp, sällan- och aldrig-användare, i redovisningen av svaren från medlemsundersökningen.



Några digitala lösningar som särskilt uppskattas bland seniorer är:

- Söka olika typer av information och kunskap
- Att det är både lätt och billigt att hålla kontakt med släkt och vänner, genom videosamtal, chatt och sociala medier
- Möjlighet att träffa nya vänner och människor med liknande intressen
- Många som får sämre syn kan lyssna på ljudböcker eller zooma på skärmen
- Att röststyra datorer och mobiler för de som har svårt att fysiskt hantera dem
- Möjligheten att sköta bankaffärer och kontakter med myndigheter hemifrån
- Att se på tv och radio när det passar en själv
- Att följa med i samhällsdebatten och i de politiska diskussionerna, kontakta politiker
- Handla via nätet och få det levererat hem till dörren
- Beställa biljetter till resor eller evenemang
- Enklare kontakt med läkare eller sjuksköterska samt boka vårdbesök





Vardagen och samhället för människor som inte använder digitala tjänster

För att kunna vara delaktig i samhället idag krävs kunskap då det gäller att använda digitala tjänster samt tillgång till digitala verktyg. För de medborgare som inte använder digitala lösningar har vardagen på en del sätt förblivit densamma och på andra komplicerats. Samhället har blivit mindre tillgängligt för de som inte använder sig av modern teknik. Ofta innebär en övergång till digitala tjänster att traditionella lösningar avtar eller till slut försvinner. Detta medför att för en del medborgare har digitaliseringen inte gjort saker enklare, även om det var tanken.

Överlag kan digitalt utanförskap medföra sämre möjligheter inom en rad områden som arbetsmarknad och utbildning, myndighetskontakter och offentliga ärenden, hälso- och sjukvård, handel, kollektivtrafik, privatekonomi, ideell sektor och föreningsliv samt sociala nätverk.

Exempel på hinder i vardagen:

- Telefonkataloger trycks inte längre, offentliga toaletter kräver smart mobil, buss- och tågtidtabeller finns bara att läsa på nätet, kollektivtrafik tar inte kontanter och enkelbiljetter köps i mobilen, att betala för parkering görs allt oftare i en app eller med kort.
- Bankkontor tar bort kontantservice eller avgiftsbelägger den, bankomaterna blir allt färre och de som finns ligger ute på gator och torg, i en del butiker och caféer är det inte ovanligt att endast kort gäller, prisjämförelser ligger på nätet, butiker flyttar delar av sin verksamhet till e-handel.
- Den fysiska myndighetsnärvaron minskar och medborgarna ombeds sköta ärenden på "Mina sidor" eller ringa under begränsade tider och räkna med telefonköer, posten kommer mer sällan, man hänvisas till en webbsida för mer information i kommunens tryckta broschyrer, tidningar eller på SVT och SR.
- Att köpa tågbiljetter blir antingen dyrare – via telefon – eller komplicerat när det inte längre finns biljettkontor. Alternativen blir att köpa biljett på nätet eller i appen, alternativt i en biljettautomat. Men om man inte är van vid digitala verktyg eller tjänster, hur hanterar man då en biljettautomat?

Det är besvärligt att betala räkningar, samt att man inte kan betala med kontanter. Jag tycker att det blir mer och mer besvärligt eftersom jag blivit så mycket äldre.

Att exempelvis kunna resa med kollektivtrafik, hantera sin ekonomi, sköta myndighetsärenden, ta del av samhällsinformation eller kontaktuppgifter kan betraktas som fundamentala delar av samhället och vardagen. De som står utanför det digitala samhället har sannolikt inte samma eller sämre förutsättningar än andra medborgare att delta i samhällslivet. Detta innebär att personer som kan betraktas som utsatta i samhället, som en del äldre och funktionsnedsatta, kan få det än svårare att göra sina röster hörda. Att alla inte har samma möjligheter att vara en del av samhället leder till demokratiproblem. Digitalt utanförskap medför risk att inte bara stängas ute från viktiga delar av samhället men också risk att man hamnar i beroendeställning till andra människor.

Den politiska debatten har idag flyttat från TV-rutan till Twitter och Facebook. Att följa nyhetsflöde i radio eller TV är inte längre tillräckligt om du vill vara politiskt engagerad. Sveriges tidigare utrikesminister Carl Bildt och USA:s president Donald Trump är två tydliga exempel på att politiker i betydligt större utsträckning väljer att informera omvärlden om sina tankar och beslut via digitala kanaler, vilket gör att de som står utanför den digitala världen inte kan följa med i debatten på lika villkor.

De personer som inte klarar av eller vill hantera digitala lösningar kan känna sig otillräckliga eller att de inte riktigt behärskar tillvaron i samma grad som många andra. Otillräcklig vana vid digitala lösningar kan öka risken för att bli utsatt för bedrägerier via internet. Är man inte van vid digitala tjänster kan osäkerhet, uppgivenhet eller rädsla uppstå, exempelvis när traditionella lösningar börjar försvinna och ersättas av digitala varianter. Ibland kan äldre uppleva en försämrad självkänsla som följd av bristande digitala färdigheter. Detta påverkar enskildas upplevda livskvalitet och man kan känna sig utanför.

Digitalt utanförskap riskerar också att bli ett socialt utanförskap. Att vara uppkopplad betyder att man kan ha en aktiv roll i samhället och ha ett innehållsrikt liv med sociala relationer. Och det motsatta förstås – är man inte uppkopplad är det svårare att till exempel köpa en resa, hänga med i aktuella diskussioner, kommunicera med vänner, få kännedom och inbjudan till aktiviteter eller ta del av kulturella verksamheter. Det kan leda till negativa effekter både för individerna själva och för samhället – att motverka utanförskap är viktigt för att samhället ska hålla ihop och för att alla medborgare ska ha lika förutsättningar att delta i samhällslivet.

Upplevs några utanförskapsrisker eller generella svårigheter med digitaliseringen?

Till SPF Seniorernas medlemmar ställdes en fråga kring om man upplever en risk att gå miste om saker eller hamna utanför om man inte använder internet (tabell 4). Av de svarande anser en klar majoritet på fyra av fem att man riskerar att hamna utanför eller gå miste om saker om man inte använder sig av digitala tjänster. 13 procent svarar nej och sex procent svarar vet ej.

Tabell 4: Upplever du att man riskerar att gå miste om saker eller upplever att man hamnar utanför om man inte använder internet/digitala tjänster?

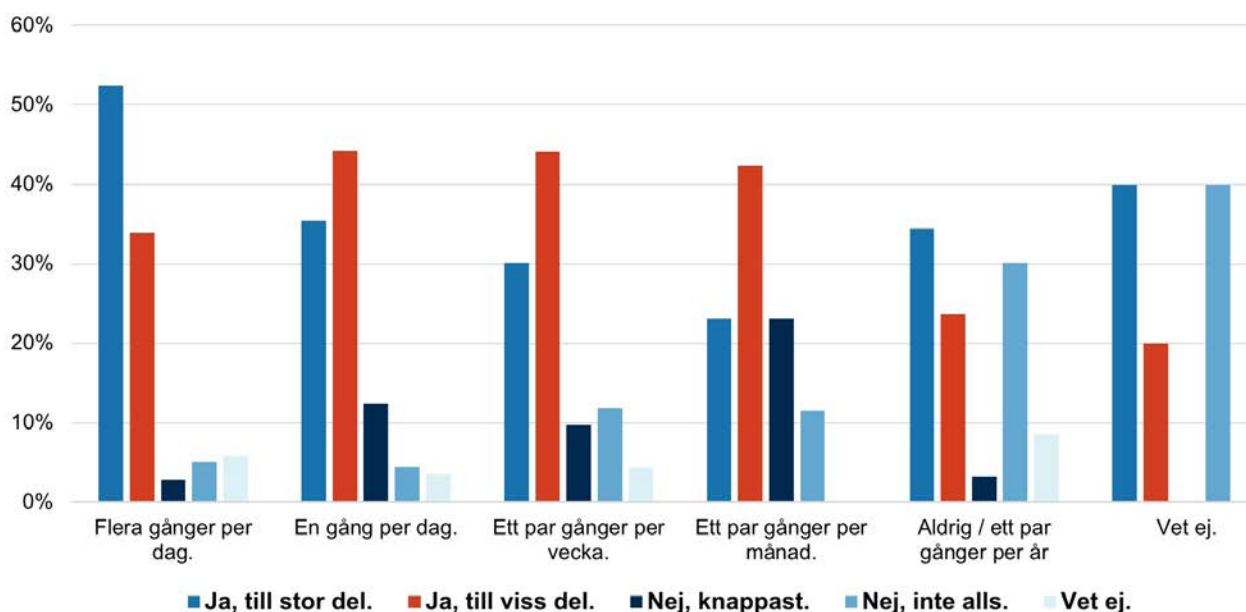
Ja, till stor del.	46%
Ja, till viss del.	35%
Nej, knappast.	5%
Nej, inte alls.	8%
Vet ej.	6%



Svaren utefter internetanvändning fördelar sig i form av att ju mer frekvent användning desto högre grad som anser att de som inte använder internet riskerar att hamna utanför (diagram 3). Bland de som använder internet sällan eller aldrig är denna uppfattning

mindre vanlig. I grupperna som använder sig av digitala tjänster ett par gånger om året eller aldrig svarar 33 procent nej på frågan om man riskerar att gå miste om saker eller hamna utanför.

Diagram 3: Upplever du att man riskerar att gå miste om saker eller upplever att man hamnar utanför om man inte använder internet/digitala tjänster?





Sannolikt beror svarsfördelningen på att de som använder sig av digitala lösningar känner till fördelarna med digitaliseringen och bedömer att en vardag utan dessa skulle kunna innebära risk för att hamna utanför eller att gå miste om saker – för andra såväl som för dem själva. De svarande som i mindre utsträckning använder internet och därmed är mindre förtrogna med digitaliseringens fördelar upplever i högre grad att de klarar sig ganska väl som det är. Det bör dock betonas att även bland icke-användarna så svarar 58 procent ja på att man riskerar att gå miste om saker eller hamna utanför om man inte använder internet.

Åldersmässigt är avvikelserna från genomsnittet inte särskilt stora, yngre svarande ser visserligen något större risker än äldre. Även efter hushållstyp är skillnaderna i svarsandelar små.

I medlemsundersökningen ställdes också frågan ”Är det något specifikt du tycker är svårt med digitaliseringen?” med ett öppet svarsalternativ⁵. Nära hälften svarade nej eller inget (varav några hör till gruppen som aldrig använder digitala tjänster) och ett fåtal svarade vet ej. En majoritet av de som sva-

rade nej tillhör de yngre åldersgrupperna. Ungefär hälften av de svarande medlemmarna hade emellertid synpunkter på något eller några saker de upplever är svåra med digitaliseringen.

Bland den halva av svarande medlemmar som uppgav att de upplever svårigheter med digitaliseringen finns ett flertal problematiska aspekter oberoende av ålder. Många pekade på att tekniken som sådan är krånglig, att utvecklingen går för snabbt, att det kommer nya saker och uppdateringar hela tiden och att man ständigt måste lära nytt, att det blir svårt att hänga med. Detta resulterar i att många oroas för att göra fel och har svårt att hitta rätt på hemsidor, vilket ofta sker i samband med bankärenden och köp av biljetter. Det finns också en hel del som anser att det behövs mer stöd, att det är besvärligt med myndighetskontakter och att betala räkningar, att det är ansträngande att komma ihåg koder och lösenord och svårt med nya uttryck samt meddelanden på engelska. Vidare nämns också att små skärmar och tangenter gör internetanvändandet svårt, att man saknar mänskliga möten och rädslan för att göra fel. Det råder också en bristande tilltro till teknik och appar, där oro för internetsäkerheten och bedragare omnämns.

⁵ Ett urval av de öppna svaren finns som inlagda citat i pratbubblor lite varstans i denna rapport.



4. Digitalt utanförskap är inget övergående problem

Som beskrivits tidigare torde inte den digitala utvecklingen avstanna utan gå lika snabbt framöver som den gjort hittills. Dagens digitala verktyg anses dessutom svårare att använda än vad till exempel tv och radio var en gång i tiden. Därtill behövs en annan form av uppdaterad kompetens för att hänga med, och digitala apparater är i regel uttjänta teknikmässigt efter ett par till fem år, medan tv och radio i den meningen höll längre. Vi måste därmed räkna med att kontinuerligt behöva uppdatera och utveckla vår digitala kompetens för att kunna vara fortsatt delaktiga i det digitala samhället.

För de som har en begränsad digital kunskap idag är detta ytterligare ett hinder. Med åldern, vare sig man använder internet idag eller inte, uppstår dessutom trösklar som kan försvåra möjligheten att använda digitala lösningar. Överlag minskar resur-

serna högre upp i åldrarna: sämre syn, motorik eller kognitiva färdigheter, lägre inkomster, färre sociala nätverk. Av medlemsundersökningen framgår att även vana användare upplever svårigheter att hänga med i teknikutvecklingen och behöver ständigt uppdatera sina kunskaper. Vår digitala förmåga kan dessutom försämrats eller förloras med åldern. Eftersom den digitala utvecklingen inte kommer att stå stilla betyder detta att digitalt utanförskap inte är ett övergående problem som kommer att ha övervunnits om några år.

Det är inte bara människors digitala färdigheter som behöver utvecklas över tid, likaså gäller olika digitala verktyg. Teknikutvecklingen går snabbt och det krävs återkommande uppdatering av både programvaror och maskinvara. Emellanåt blir man tvungen att införskaffa en ny dator, mobil eller surfplatta. För en tid sedan när en uppdatering för mobilt BankID gjordes slutade appen att fungera på en del något äldre smartphones. Omkring 10 000 användare tvingades då byta ut sina i övrigt funge-

rande mobiler. Denna utveckling går väldigt snabbt, och för en del äldre är det ekonomiskt svårt att införskaffa nya digitala verktyg i den takt som krävs för att man ska vara delaktig. Samtidigt förlitar sig myndigheter och företag som till exempel banker, i allt högre grad på tjänster via nätet. Detta kan skapa en viss oro även bland de äldre som idag använder digitala tjänster.

Till våra medlemmar ställdes frågan, utifrån den personliga situationen, om deras inställning till den

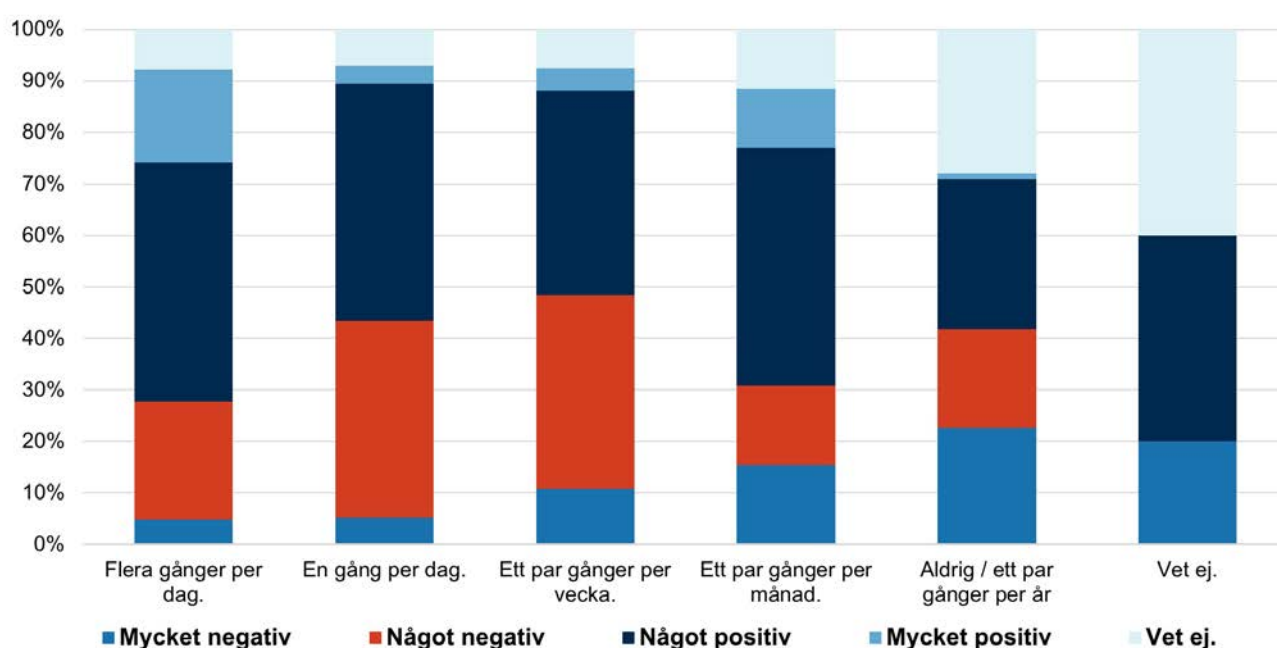
ökande digitaliseringen. En av tre svarande anger en viss oro framöver inför den ökande digitaliseringen, medan flertalet (57 procent) ställer sig positiva och tio procent svarar vet ej (tabell 5).

De svarandes internetanvändning spelar roll för inställningen till den ökande digitaliseringen (diagram 4). Ju mindre användning desto mer negativ inställning, medan de som använder digitala verktyg är mer positivt inställda. Exempelvis bland de som svarat att de sällan eller aldrig använder internet är cirka fyra av tio negativa, en av tre är positiva och en av tre vet ej. Även bland de som svarat att de använder internet dagligen hamnar andelen svarande som känner mycket eller någon oro inför den ökande digitaliseringen på nära tre av tio svarande, men i denna grupp ställer sig samtidigt drygt sex av tio positiva.

Bland de yngre svarande är inställningen mer positiv, även om det i den yngsta gruppen är en av tre som svarar att de ställer sig något negativa. Bland de fyllda 80 år och äldre svarar ungefär fyra av tio att deras inställning till ökad digitalisering är något eller mycket negativ. Beroende på hushållstyp är skillnaderna ganska små, ensamboende är något mer negativa än sammanboende.

Tabell 5: Med utgångspunkt från din personliga situation, vad är din inställning till den ökande digitaliseringen?	
Mycket negativ, jag är mycket orolig för hur jag ska klara mig i framtiden.	8%
Något negativ, jag är något orolig över hur jag ska klara mig i framtiden.	25%
Något positiv, jag ser till viss del fram emot nya lösningar som ger mig nya möjligheter och förenklar livet för mig framöver.	44%
Mycket positiv, jag längtar efter nya lösningar som ger mig nya möjligheter och förenklar livet för mig framöver.	13%
Vet ej.	10%

Diagram 4: Med utgångspunkt från din personliga situation, vad är din inställning till den ökande digitaliseringen?



5. Varför använder en del människor inte internet?

Med åldern tenderar en individs resurser att minska vilket kan spela in för ens möjligheter att använda digitala lösningar. Enligt de studier och undersökningar (se källförteckning) som gjorts kring digitalt utanförskap kan det handla om att det blir något svårare att lära sig nya saker, en skral privatekonomi, brist på motivation, dålig internetuppkoppling, olika funktionsnedsättningar eller sjukdomar samt att det är svårt att få hjälp och stöd med digitala tjänster.

Vilka skäl anger seniorer till att de inte använder digitala tjänster?

Frågan om vilka de främsta skälen är till att man inte alls eller knappt använder digitala tjänster⁶ ställdes i medlemsundersökningen till de som svarat att de använder internet ett par gånger per år eller aldrig (diagram 5). Maximalt två svarsalternativ fick anges av de svarande. De vanligaste skälen är ”ser inga fördelar/ointresse” och ”saknar kunskap”, följt av ”annat”. I det senare svarsalternativet pekade de svarande ofta på att de inte har något behov, saknar ork eller tid, har dålig syn eller att någon annan sköter det åt en. Därefter följde kostnaderna och integritets- och säkerhetsfrågor.

Utifrån ålder kan vissa, om än inga stora, skillnader utläsas: skälet ”ser inga fördelar/ointresse” är vanligare bland 75–79 år och 85 år och äldre, medan ”saknar kunskap” är vanligast i åldern 80–84 år. Inte heller utifrån hushållstyp urskiljs några större skillnader, ensamstående anger i något högre grad ”saknar kunskap” och ”kostnaderna” som skäl, i jämförelse med sammanboende.

Till samma grupp av sällan- och icke-användare ställdes frågan om huruvida man kan tänka sig att lära sig att använda digitala tjänster (diagram 6). Tre av tio svarande svarar ja eller kanske, medan cirka en av tio anger vet ej och sex av tio svarar nej på frågan.

⁶ Internetstiftelsen ställde år 2018 en snarlik fråga, visserligen med enbart ett svarsalternativ. Då hamnade bland de äldre svarande som angett att de inte använder internet alls eller sällan ”inget intresse/inte användbart” i topp (49 procent), följt av ”krånglig teknik/kan inte” (24 procent).



Diagram 5: Vilka är de två främsta skälen till att du inte/knappt använder internet/digitala tjänster?

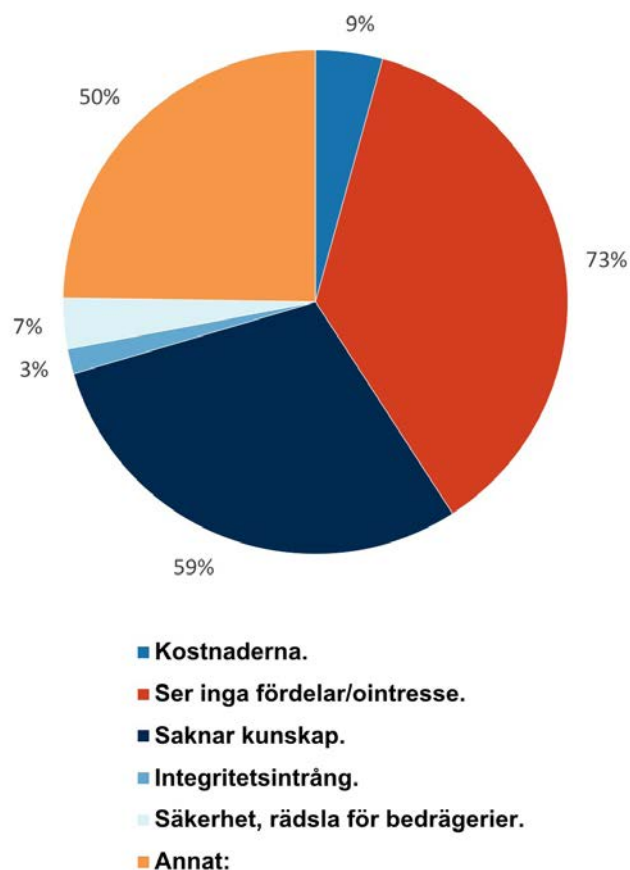
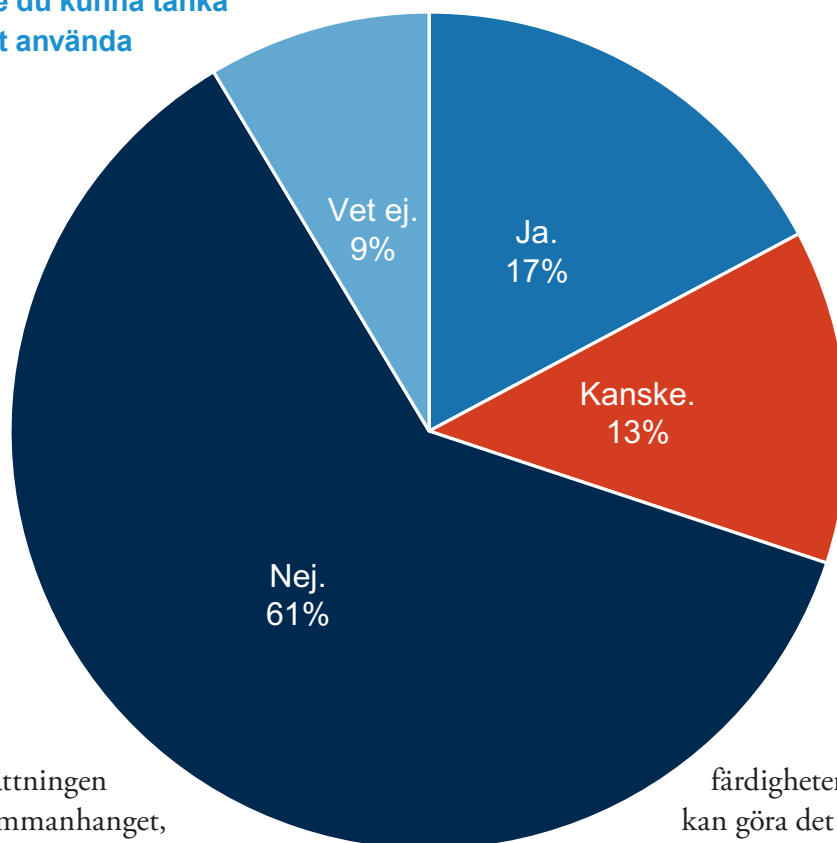


Diagram 6: Skulle du kunna tänka dig att lära dig att använda digitala tjänster?



Hushållssammansättningen spelar liten roll i sammanhanget, sammanboende är något mer positiva (ja eller kanske) till att lära sig. Åldersgruppen 75–79 år är mest positiv till att lära sig att använda internetbaserade tjänster där 6 av 10 svarar ja eller kanske. De svarande i 70–74 och 80–84-årsaldern är mindre intresserade att lära sig medan de äldsta (fyllda 85 år) ligger i nivå med genomsnittet

Medlemmarna betonar således några vanliga förekommande orsaker till att inte använda digitala lösningar, så som ointresse och kunskapsbrister, samt i viss mån kostnaderna och osäkerhetsmoment. Positivt är att 30 procent av de svarande är öppna för att lära sig.

Kränglig teknik och lite långsammare inläring

Digital kompetens innebär förenklat att man är förtrogen med digitala verktyg och tjänster samt har förmåga att följa med i den digitala utvecklingen och hur den berör ens vardag. Man bör därmed kunna använda både verktygen, som en surfplatta, och mjukvaror som webbtjänster och appar. Äldre människor har sällan möjlighet till den utbildning och fortbildning genom arbetsliv eller studier som yngre har. Med åldern kan också ens kognitiva

färdigheter bli sämre vilket kan göra det lite svårare eller något långsammare att lära sig nya saker. Ovana, osäkerhet och krånglig teknik kan också spela in. Vid teknikskiften är det i regel så att alla inte klarar av de förändringar det innebär. Till exempel kan skiftet från analoga ganska enkla apparater till digitala och mer avancerade varianter med annan logik vara ett stort steg för en del människor. Den digitala tekniken kräver också ständig uppdatering av apparater och ens egen digitala kompetens. Dessutom utvecklas många digitala lösningar främst av och för de som besitter hög digital kompetens, och är därmed inte nödvändigtvis särskilt användarvänliga för de mer ovana användarna. Brist på kunskap anges av de svarande medlemmarna som en viktig anledning till att inte använda internet.

Ekonomi och internet i hemmet

Att skaffa dator, surfplatta eller smartphone är förenat med en kostnad, internetuppkopplingen likaså. Årskostnaden för att hänga med i det digitala samhället bedöms ligga på minst 7 000 kronor per hushåll, enligt forskarna Tobias Olsson, Ulli Samuelsson och Dino Viscovi. Samtidigt tenderar inkomsterna att minska med åldern. För en del äldre är privatekonomin ett hinder.

Det krävs mycket olika appar osv för att utföra enkla saker som exempelvis parkering.

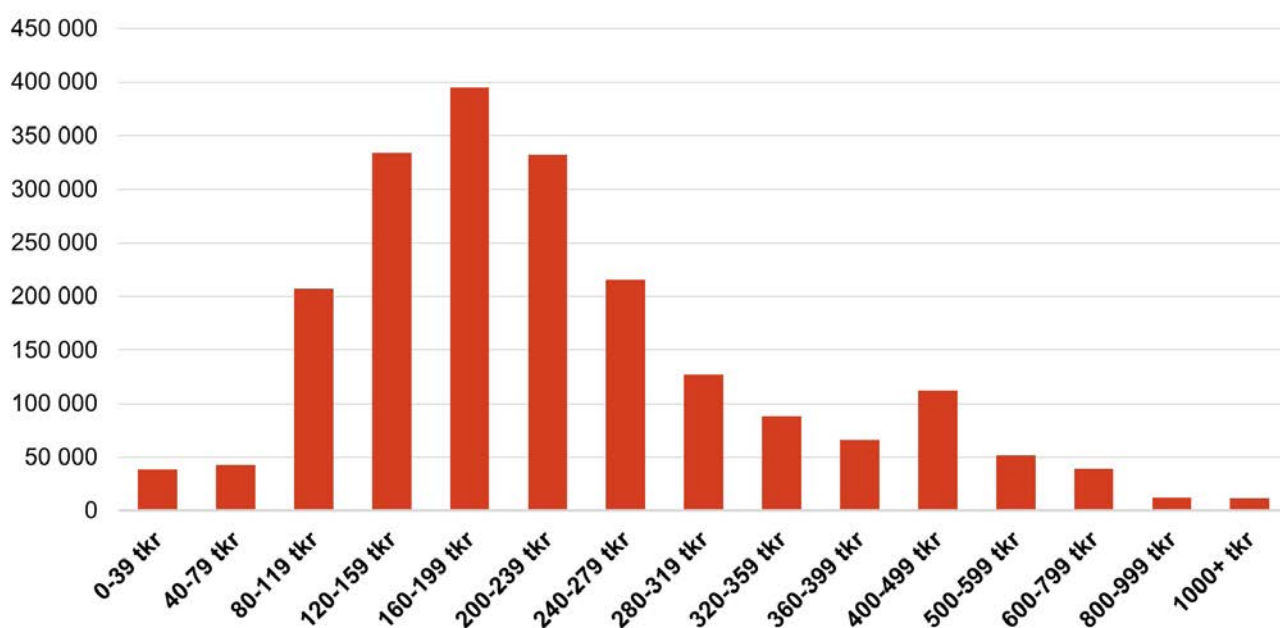
Medelpensionen år 2017, det senaste året för vilket SCB har siffror, låg på cirka 17 000 kronor brutto per månad, vilket i dagsläget ger cirka 13 500–14 000 kronor efter skatt. Av diagram 7 framgår att 2017 hade ungefär 50 procent av seniorerna en pension på maximalt 16 600 kronor innan skatt, och ytterligare 15 procent hade en pension mellan 16 700 och 19 900 kronor innan skatt, maximalt cirka 15 500 kronor efter skatt.

Digitala hårdvaror och uppkoppling är avgörande för att kunna ta del av digitala tjänster och att vara delaktig i samhället. Vi frågade medlemmarna om kostnaderna det medför att hänga med i den digitala utvecklingen (tabell 6). Sammantaget menar en av fyra att hushållet inte har eller är tveksamt till att ha inkomster nog att hänga med i den digitala utvecklingen. 70 procent menar att de har det och sex procent svarar vet ej.

Tabell 6: Årskostnader för att vara uppkopplad och kunna ta del av digitala tjänster har beräknats till cirka 7 000 kr/hushåll. Anser du att ditt hushåll har inkomster nog för att hänga med fullt ut i den digitala utvecklingen?

Nej	17%
Tveksamt	8%
Ja	70%
Vet ej	6%

Diagram 7: Årsinkomster allmän och tjänstepension år 2017 brutto, 65 år och äldre (SCB).







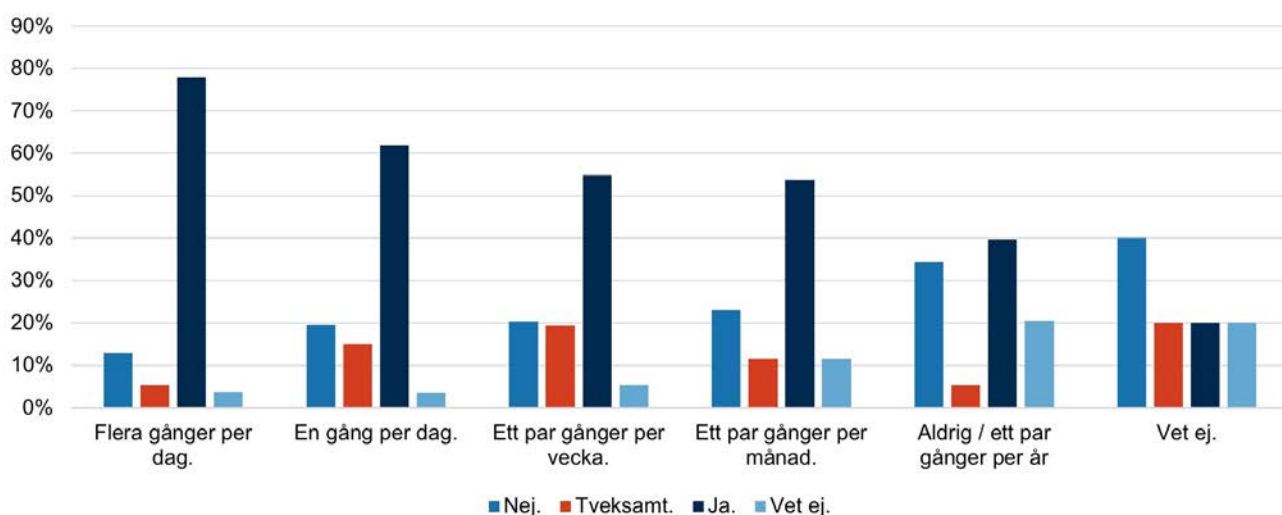
Ju oftare de svarande använder internet desto vanligare är det att man anser att hushållet klarar de kostnader som medföljer (diagram 8). Bland de som sällan eller aldrig använder internet svarar drygt 40 procent ja på frågan, medan nej-andelen hamnar på cirka 35 procent och 20 procent svarar vet ej.

Sett utifrån ålder är hushållsbudgeten ett hinder i något högre grad bland de äldre åldersgrupperna. De ensamboende sticker ut med 36 procent som anger nej eller tveksamt, jämfört med 20 procent bland sammanboende.

Att använda kostnadsfria nätverk på exempelvis

bibliotek är en möjlighet. Men att betala räkningar eller göra myndighetsärenden utanför hemmet för med sig integritets- och säkerhetsfrågor. Enligt Internet och svenskarna 2018 är också efterfrågan på digitala verktyg på publika platser obefintlig. I mångt och mycket utgår olika digitala tjänster från att dessa kan skötas i hemmet eller i alla fall på en egenägd apparat. Om digitala lösningar ska verka inkluderande samt kunna stärka individens sociala relationer, trygghet och samhällsdeltagande så bör dessa också kunna utföras i ens eget hem och med god uppkoppling.

Diagram 8: Anser du att ditt hushåll har inkomster nog för att hänga med fullt ut i den digitala utvecklingen?

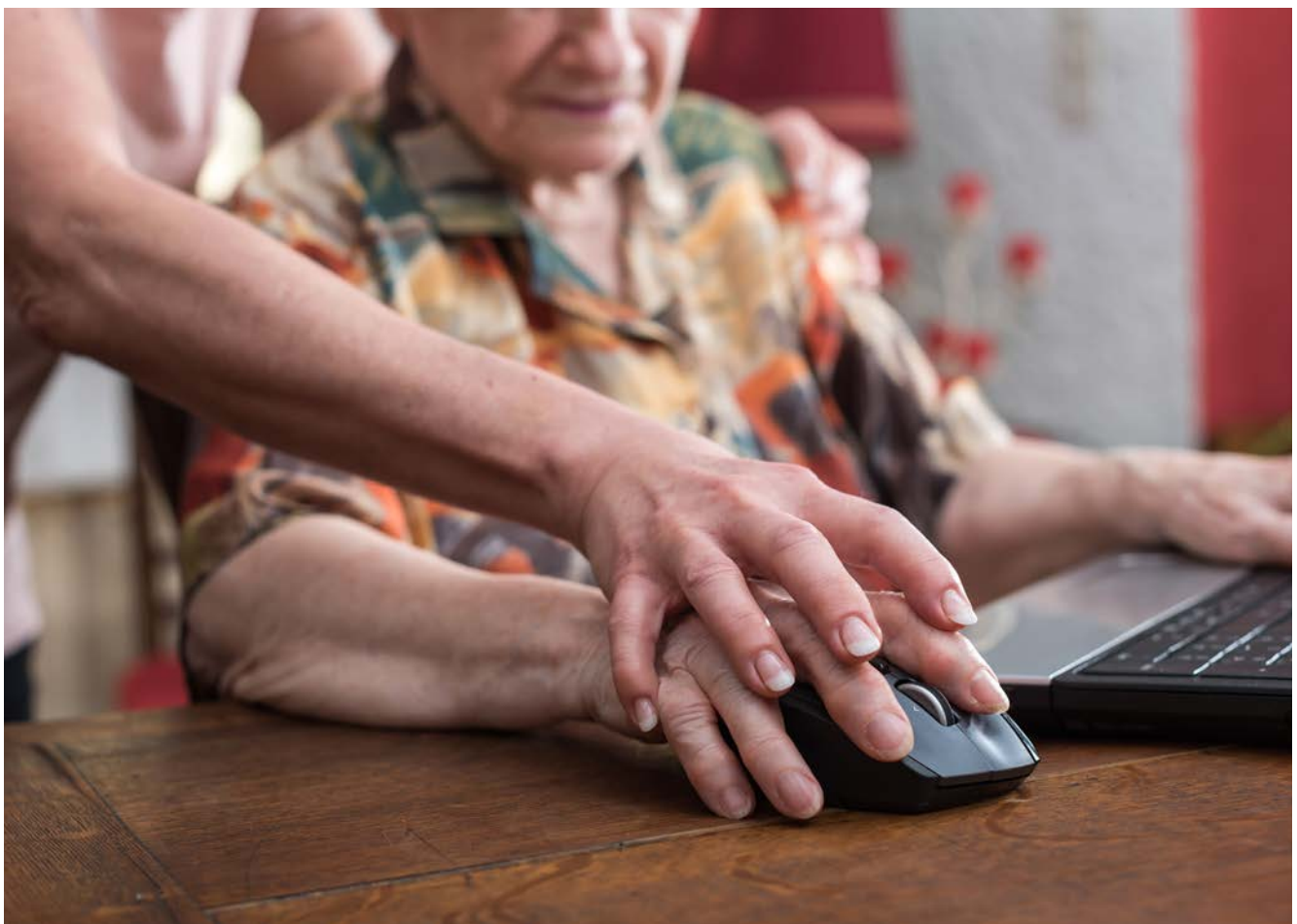


Ointresse

Äldre är överrepresenterade bland de som saknar intresse och motivation för att använda digitala lösningar. Trots tillgång till internet och digitala verktyg använder man dem inte. Det kan handla om ointresse eller att man inte känner något behov. Det kan upplevas onödigt att lägga tid, pengar och engagemang, och för den delen viss kompetensutveckling, på att använda digitala tjänster om belöningen och nyttan är oklar. En annan aspekt kan vara en känsla av att man har små möjligheter att faktiskt påverka sin livssituation. Det finns också tecken på att äldre tappat motivation när de blir pressade till att använda olika internetjänster, vilket istället kan skapa misstro och frustration. I vår medlemsundersökning hamnade just ointresse i topp bland skälen till varför man inte använder internet.

Funktionsnedsättningar och sjukdomar

Funktionsnedsättningar finns i alla åldersgrupper, men tenderar att tillta med åldern. I åldern 16–85 år har cirka tre procent av befolkningen enligt SCB uppgett att de har stora eller vissa svårigheter med att använda dator och internet. Det kan handla om sämre syn, svagare motorik och mer fumlighet som gör det svårt att skriva på tangentbord eller styra en mus, se små knappar och bokstäver. Även reumatism och andra sjukdomar som försämrar rörligheten, eller demens, kan påverka. Sådana hinder kan försvåra möjligheten att använda digital teknik. Med åldern kan ens befintliga digitala förmåga och kompetens försvagas eller förloras. Inte sällan har äldre människor dessutom större behov av samhällsfinansierade vård- och trygghetstjänster, vilket kan medföra att individens egenmakt minskar och förmågan att använda digitala tjänster och uppdatera sin digitala kompetens avtar när den fysiska rörligheten begränsas eller sjukdomar försvagar en.



Färre sociala nätverk och mindre möjlighet till stöd

Med åldern ökar i regel ensamhet och isolering. Man kanske förlorar en partner eller några av sina nära vänner. Det är inte ovanligt att barn och barnbarn bor i storstan medan äldre blir kvar i mindre samhällen eller på landsbygden. Det kan också handla om sjukdom eller nedsatt rörlighet som gör att det blir svårare att lämna sitt hem och träffa vänner, gå en IT-kurs eller delta i föreningsaktiviteter i lika stor utsträckning som tidigare. Möjligheten att få hjälp, stöd och tips av släkt och vänner med att uppdatera sina digitala verktyg eller sin digitala kompetens kan minska med åldern. Inte minst för ensamstående seniorer kan det kännas svårt att våga testa och lära nytt på egen hand. Medan yngre i regel lär sig och uppdaterar sina digitala färdigheter under studietiden eller på arbetet, finns ingen motsvarande struktur med utbildning och stöd för seniorer. Visserligen erbjuder organisationer, lärosäten, företag och offentliga initiativ olika utbildningar kring digitala

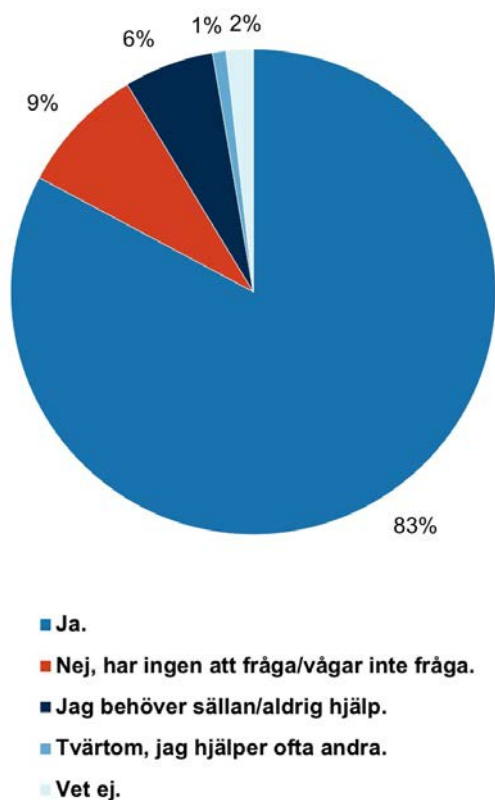
kunskaper för seniorer men dessa finns inte överallt, är inte alltid kostnadsfria eller når alla.

För att ta reda på i vilken grad seniorer har möjlighet att få stöd⁷ med digitala tjänster och verktyg, fick de svarande medlemmarna ta ställning till om de har någon att fråga om hjälp vid hinder/problem i användningen av digitala tjänster (diagram 9). 83 procent svarar ja på frågan, nio procent svarar nej och sex procent behöver sällan eller aldrig hjälp. Bland de som svarar nej finns inga markanta skillnader men det är något fler i åldersgrupperna över 80 år, bland de som lever ensamma och bland de som sällan eller aldrig använder sig av digitala lösningar.

Till de 83 procent som svarade ja på frågan om de har någon att be om hjälp ställdes en följdfråga om vem man vanligtvis frågar (tabell 7). Här svarar nio

⁷ Internetstiftelsen ställde år 2018 en liknande fråga, nämligen om man ber andra om hjälp med att göra saker på internet. Då svarade 35 procent av seniorerna aldrig, 54 procent ibland och 12 procent ofta (siffrorna skiljde sig bara marginellt från svarsfördelningen i befolkningen som helhet).

Diagram 9: Om du stöter på hinder/problem med att använda digitala tjänster, har du någon att fråga om hjälp?



Blir rädd, svårt att klara av allt själv när man blir äldre.

av tio att de tar hjälp av familj, vänner eller bekanta. Åtta procent ber om hjälp via internetleverantörens kundservice, IT-stöd i privat regi eller via en medlemsorganisation. En procent svarar att de får hjälp av offentligt finansierad verksamhet som t ex bibliotek, IT-kafé eller IT-kurs. Skillnaderna i svarsandelar för de olika alternativen är mycket liten vad avser ålder, boendeform och grad av internetanvändning.

Man måste ha en support som kan hjälpa en, men man får ta hjälp av sina barn och barnbarn så går det.

Tabell 7: Vem frågar du vanligtvis?

Familj/vänner/bekanta	90%
Internetleverantörens kundservice, IT-stöd i privat regi eller via medlemsorganisation	8%
Offentligt finansierad verksamhet som t ex bibliotek, IT-kafé, IT-kurs	1%
Andra	1%



6. Vad görs från det offentliga för att motverka digitalt utanförskap?

Offentlig förvaltning

På fler håll i landet pågår olika typer av insatser för att minska det digitala utanförskapet. Det kan handla om utbildningsinsatser, säkerställande av offentlig information via traditionella kanaler eller möjlighet att kunna boka vårdbesök via telefon och betala för det kontant. Det ser inte likadant ut överallt och det finns ingen generell struktur för detta eller för utbildning i digital kompetens för seniorer. I många kommuner inrättas mötesplatser för digital service för kommunmedborgare i biblioteksverksamheten. Men det råder stora brister i likvärdig tillgång sett över landet.

Den offentliga förvaltningen digitaliseras med målet om en enklare vardag för medborgare, en öppnare förvaltning som stöder innovation och delaktighet samt högre kvalitet och effektivitet i verksamheten. Ett exempel på detta är *Digitalt först*, regeringens satsning för digital förnyelse av det offentliga Sverige. I kommuner, regioner och myndigheters kontakter med privatpersoner och företag ska digitalt vara förstahandsval – digital service ska prioriteras och personlig service endast erbjudas där det behövs. I SKL:s (Sveriges Kommuner och Landsting) handlingsplan *Förutsättningar för digital utveckling i kommuner, landsting och regioner 2017–2025* framhålls enbart positiva sidor av Digitalt först, så som ökad service. Ingenstans nämner SKL att resultatet kan bli det motsatta: försämrad service för de som inte är digitalt delaktiga. Detta måste ses som mycket allvarligt och frågan man kan ställa sig är om det är ett medvetet utelämnande eller att det uppvisar en brist på kunskap om frågans konsekvens?

Från och med 2019 gäller en ny lag och förordning om tillgänglighet till digital offentlig service. Bestämmelserna bygger på ett EU-direktiv. Syftet är att så många som möjligt ska kunna ta del av och använda digital service genom att fastställa en europeisk minimistandard för digital service. Detta är särskilt viktigt för personer med vissa funktionsnedsättningar. Offentliga verksamheter omfattas av bestämmelserna, och det gäller till exempel hälso-

och sjukvård samt äldreomsorg i offentlig eller privat regi. EU-direktivet medger att medlemsstaterna även inkluderar aktörer inom försörjningssektorer, så som tjänster för teleoperatörer, el, värme och vatten. Men riksdagen har valt att inte i nuläget inkludera dessa. Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) får meddela föreskrifter med detaljerade krav för digital service och tekniska lösningar samt ska utöva tillsyn över att lagens bestämmelser uppfylls.

En relativt ny satsning är Digidel-center för vilka Internetstiftelsen har fått statsbidrag på omkring 10 miljoner kronor för att etablera och stödja runt om i landet. Digidel-center ska finnas på bibliotek och andra platser, och där ska man kunna få stöd och hjälp med sådant som rör dator, mobil och internet. I nuläget finns ett femtontal sådana runt om i landet. Ytterligare ett trettiotal kommuner har ansökt om medel för att starta Digidel-center.

Kommunernas ansvar och skyldighet avseende vuxnas lärande

Mål enligt proposition 2000/01:72 Vuxnas lärande och utvecklingen av vuxenutbildningen:

- Alla vuxna skall ges möjlighet att utvidga sina kunskaper och utveckla sin kompetens i syfte att främja personlig utveckling, demokrati, jämställdhet, ekonomisk tillväxt och sysselsättning samt en rättvis fördelning.

Ovan proposition med riksdagsbeslut i maj 2001, utgör utgångspunkten för reformeringen av systemet för ”Vuxnas lärande” och inkluderar allt offentligt finansierat formellt och icke-formellt lärande. Det vill säga både den vuxenutbildning kommunerna ansvarar för (som Komvux, inklusive SFI och Särvux), men även folkbildningen. I propositionen lades förslag om mål och strategi för utveckling av vuxnas lärande, med utgångspunkt i en analys av innebörden av begreppet livslångt lärande. Vuxenutbildningen ska möta människor och tillgodose deras behov av lärande utifrån den enskilda personens önskemål, behov och förutsättningar och stödja vuxnas delaktighet i det livslånga lärandet. Detta uppdrag till kommunerna gäller därmed utan övre åldersgränser. Således handlar målen även om att främja personlig



Svårt att lära
sig på äldre
dar...

utveckling, demokrati och en rättvis fördelning. Demokratimålet aktualiseras i samband med det digitala utanförskap som en del äldre befinner sig i och hur detta påverkar dessa personers delaktighet och inflytande i den demokratiska processen och i samhällslivet i övrigt. De ovan angivna målen utgör en grund för de mål som gäller för kommunens vuxenutbildning enligt gällande lagstiftning.

Övergripande mål enligt skollagen (2010:800):

- Vuxna ska stödjas och stimuleras i sitt lärande. De ska ges möjlighet att utveckla sina kunskaper och sin kompetens i syfte att stärka sin ställning i arbets- och samhällslivet samt att främja sin personliga utveckling.
- Utgångspunkten för utbildningen ska vara den enskildes behov och förutsättningar.
- När det gäller kommunal vuxenutbildning på gymnasial nivå ska de som fått minst utbildning prioriteras.

Kommunernas ansvar och skyldighet är mycket tydligt enligt skollagen, de ska tillhandahålla kommunal vuxenutbildning. Dessutom ska varje kommun informera om möjligheterna till utbildning på grundläggande och gymnasial nivå och aktivt verka för att vuxna i kommunen deltar i sådan utbildning. Detta gäller oavsett ålder. Det är den enskildes behov och förutsättningar som ska vara utgångspunkten för vad som erbjuds och genomförs.

Resurserna för detta samhällsuppdrag som riksdagen har gett kommunerna finns inom det så kallade generella statsbidraget och omfattar totalt i landet för kommunkollektivet ca 145 000 heltidsplatser vilket motsvarar resurser för cirka 200 000 studerande individer. Varje kommun tilldelas medel utifrån sin andel vuxna medborgare.

Detta ska ses i ett livslångt lärande perspektiv, det existerar inga övre åldersgränser i regelverket. Inom ramen för denna utbildning finns möjligheter att erbjuda kurser där betyg inte sätts, så kallade

individuella kurser och orienteringskurser. Just de senare har bland annat ett syfte att ge grundläggande digital kompetens. Dessutom ska verksamheten bedrivas med alla mål och syften som utgångspunkt. I dagsläget och under de senaste decennierna fokuseras huvudsakligen på tillväxtmålet. Kommunernas vuxenutbildning börjar allt mer likna "arbetsmarknadsutbildning" vilket inte var målet och syftet. Just det breda samhällsuppdraget som alltid kännetecknat svensk vuxenutbildning, till exempel bildningsperspektivet, har helt kommit i skymundan.

Frågan som uppstår är huruvida kommunerna verkligen tar ansvar för detta samhällsuppdrag och till exempel genomför behovsanalyser hos den seniora delen av befolkningen för att sedan kunna erbjuda och genomföra de kurser som bygger just på den enskildes behov och förutsättningar. I detta målstyrda system förutsätts också att berörda myndigheter tar sitt ansvar genom nationella och lokala uppföljningar och utvärderingar.

Sådana insatser med utgångspunkt i hela gruppen "vuxna" oavsett ålder och med samtliga mål och syften i fokus saknas i den offentliga debatten och i verksamheten som sådan oavsett nivå. Med andra ord lever verksamheten inte upp till de intentioner som nämnda riksdagsbeslut omfattar. Dessa brister är mycket allvarliga. Uppdraget till kommunerna ska även betraktas i skenet av den digitaliseringsstrategi regeringen beslutat om.

Regeringens digitaliseringsstrategi

Regeringens digitaliseringsstrategi har som övergripande mål att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. De fem delmålen handlar om digital infrastruktur, ledning, innovation, trygghet och kompetens. Det finns ingen direkt politisk konflikt här, snarare råder det bred parlamentarisk enighet om huvudinriktningen för digitaliseringsstrategin.

Delmålet om digital kompetens innebär att alla ska kunna vara förtrogna med digitala verktyg och tjänster samt ha förmåga att delta i den digitala

Hänger inte med så
jag hamnar utanför.

utvecklingen utifrån sina förutsättningar. Det handlar om tekniska färdigheter, medie- och informationskunnighet samt att kunna följa med

i den digitala utvecklingen för att underlätta anställning, driva företag eller stärka organisationer eller företags konkurrenskraft.

Att alla ska erbjudas förutsättningar att ta del av digital information och tjänster från det offentliga och kunna delta i samhället, oavsett ålder, betonas i strategin. Delmålet utpekar att utbildningssystemet inklusive universitet har en viktig roll samt att arbetsgivare av alla slag behöver ta ett ökat ansvar för att bidra till ett livslångt lärande. Inte minst betonas behovet av ökad digital kompetens på alla nivåer i offentlig sektor. I de satsningar och myndighetsuppdrag som genomförs inom ramen för digital kompetens ingår en rad olika myndigheter, som till exempel Skolverket, Post och Telestyrelsen (PTS), Kungliga Biblioteket, Myndigheten för delaktighet och E-hälsomyndigheten.

Ett annat delmål är digital trygghet, att det ska finnas de bästa förutsättningarna för att alla ska känna tillit till och förtroende i användningen av digitala tjänster samt enkelt kunna använda dem. Strategin betonar informationssäkerhet, personlig integritet och synen på hur samhället klarar av att hantera risker. Delmålet understryker också att digital delaktighet omfattar trygghet och tillgänglighet. Om alla aktörer agerar ansvarsfullt och med ett demokratiskt synsätt ska alla kunna känna grundtrygghet i den digitala samhällsutvecklingen. Det offentliga ska säkerställa att digitala lösningar uppfyller högt ställda krav på säkerhet och användbarhet. Identifiering och underskrift ska fungera på ett enkelt sätt. Under delmålet framhålls digitaliseringsens ökade möjlighet till eget företagande och till arbete för de som står utanför arbetsmarknaden. Nyttan av ett ändamålsenligt konsumentskydd framhålls liksom att digitala marknader alltid ska var trygga och lagliga platser för konsumenter.





Slutligen, när det gäller delmålet om den digitala infrastrukturen så ska 95 procent av hushållen och företagen ha tillgång till bredband om minst 100 Mbit/s år 2020, till år 2025 ska i det närmaste hela landet kunna vara uppkopplat genom snabbt bredband och stabila mobila tjänster.

Det finns fortfarande hushåll som inte har tillgång till bra uppkoppling, eller som inte prioriterat att skaffa det. Post- och Telestyrelsen (PTS) uppger att avseende snabbt bredband så hade 89 procent av alla hushåll och företag i slutet på 2018 tillgång till 1 Gbit/s eller fiber i absoluta närheten, samma andel gäller för 100 Mbit/s och för 30 Mbit/s handlade det om 97 procent. Internettillgången har ökat stadigt de senaste åren med ett par procentenheter varje år. Det är framförallt i glesbebyggda områden som det på sina håll fortfarande saknas tillgång till bredband med hög hastighet.

Det statligt uppsatta målet om att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter bidrar sannolikt betydligt till att driva

på samhällets digitalisering. Enligt professor Tobias Olsson vid Lunds Universitet, som forskar kring digitalisering och äldre, är det inte ovanligt internationellt sett att en del äldre inte tar del av tjänster och samhällsservice digitalt, däremot är det anmärkningsvärt att det svenska samhället driver på digitaliseringen så hårt, både offentligt och kommersiellt, eftersom många hamnar utanför.

Digitaliseringsstrategin är övergripande och innehåller inte exakta kompetensmål. De områden som digitaliseringsstrategin anger för förbättring antyder var det finns eventuella negativa sidor eller svårigheter. Om alla ska ha digital kompetens fordras förstås att enskilda stimuleras att utveckla sin kompetens. Hur detta ska ske anges inte mer exakt än att individer ska erbjudas lösningar som är flexibla och universellt utformade, d.v.s. tillgängliga för alla oberoende av funktionsförmåga, samt att folkbiblioteken uppges ha en viktig roll för att öka allmänhetens digitala kompetens.

7. Insatser för ökad digital inkludering

Digital kompetens och verktyg krävs idag i regel för information, kommunikation, kunskapsinhämtning, individens egenmakt och rättigheter, konsumtion och samhällsservice. Många människor, företag och myndigheter utgår ofta inte bara från att alla har digitala färdigheter och apparater men också från vana användares behov. För ökad digital inkludering krävs en rad olika insatser och förändringar. Anledningarna till att en person inte använder internet är oftast en kombination av flera, man kan vara ointresserad av ny teknik, ha nedsatt syn och ha en låg inkomst. Då skulle motivationshöjande insatser, anpassad utbildning och ett ekonomiskt tillskott behövas. Strategisk samverkan mellan verksamheter tillhörande olika politikområden inom en gemensam infrastruktur är således nödvändig. Sådana insatser skulle kunna förbättra dessa individers livskvalitet och egenmakt samt känslan av att vara en del av samhället på samma villkor som andra. I medlemsundersökningen menar fyra av fem svarande att de som inte använder internet riskerar att gå miste om saker eller hamna utanför.

Ha kvar traditionella lösningar

För att människor inte ska hamna utanför behövs alternativ för de som idag inte vill eller kan använda digitala lösningar fullt ut eller överhuvudtaget. I vår medlemsundersökning menar 30 procent av de som sällan eller aldrig använder internet att vardagen blivit svårare som följd av digitaliseringen. En väg är att samtidigt som nya sätt introduceras så har man fortsatt kvar de gamla alternativa sätten. Samhället behöver bli bättre på att inte göra radikala förändringar och ta bort alternativ, det kan vara lättare för äldre om gamla metoder finns kvar så att man kan testa nya sätt och lära sig under tiden, menar professor Louise Nygård som forskar kring äldres internetanvändande på Karolinska Institutet.

Detta gäller då rimligen också olika typer av kommunikation och att kunna ta del av tjänster och service både från kommersiellt och offentligt håll. Myndighetskontakter exempelvis behöver framöver också kunna ske per telefon, brev eller besök,

och samhällsinformation bör tryckas upp och inte enbart läggas upp på nätet. Idag finns inte alltid traditionella alternativ kvar för kommunikation, betalning, information och andra tjänster. Men sådana kan behövas, inte bara för de som idag inte nyttjar digitala lösningar utan också för att exempelvis mobiltäckningen inte alltid är god nog eller att strömavbrott kan inträffa. I de öppna svaren i medlemsundersökningen är betalningar, inköp och myndighetsärenden via internet några av de svårigheter som nämns. En annan fråga som uppstår är om de existerande statliga servicekontoren behöver bli fler.



Mer användarvänliga digitala tjänster

Produkter och tjänster kan utformas i större utsträckning både för och med hjälp av människor som är mindre förtrogna med att använda digitala lösningar eller inte använder dem alls, som äldre och människor med olika funktionsnedsättningar. Sannolikt har dessa människor, i högre grad än genomsnittsmedborgaren, inte bara ett större behov av samhällstjänster generellt men då också av att de digitala tjänsterna utformas mer efter deras behov och förmågor. Användarnas perspektiv skulle kunna styra utvecklingen av digitala tjänster och samhällsservice i högre grad än idag. Bland de svarande medlemmarna anger strax över hälften att de upplever en eller flera svårigheter – krånglig teknik och att man har svårt att hänga med i utvecklingen är vanliga kommentarer.

I dagsläget är det troligt att människor som står långt eller en bit ifrån det digitala samhället har för små resurser och kunskaper för att kunna efterfråga vilka mer användarvänliga digitala tjänster de önskar och hur dessa skulle kunna utformas. Digitala tjänster, särskilt sådana som det offentliga erbjuder, bör utvecklas och uppdateras med användarnas behov i centrum i större utsträckning. Olika digitala tjänster kan förenklas med enkla och tydliga gränssnitt som är bättre anpassade för äldre samt som passar seniorers behov av social gemenskap och interaktion. Bättre design kan underlätta för äldre med vanliga funktionsnedsättningar som sämre syn, rörlighet, hörsel och minne. En annan aspekt är att det framstår som att surfplattan tilltalar äldre människor i högre grad än andra digitala verktyg, sannolikt för sin enkelhet i jämförelse med till exempel en dator. Därmed kan också själva verktygen spela in för att få fler att inkluderas. Mer användarvänliga och ändamålsenliga digitala tjänster kan bidra till att öka inkluderingen i det digitala samhället och förbättra samhällsservicen till gagn för samhället såväl som medborgarna. Det är i nuläget oklart i vilken grad de nya bestämmelserna för ökad tillgänglighet till digital offentlig service kan förbättra användarvänligheten av offentliga tjänster, men de är troligen ett steg på vägen.

Det är dålig layout, ofta negativ text, svårt att se, väldigt smått.

Allt är så litet, mobiltelefoner, tidningar och så vidare så det är svårt att se på skärmar. Det är svårt att lära sig nya saker.



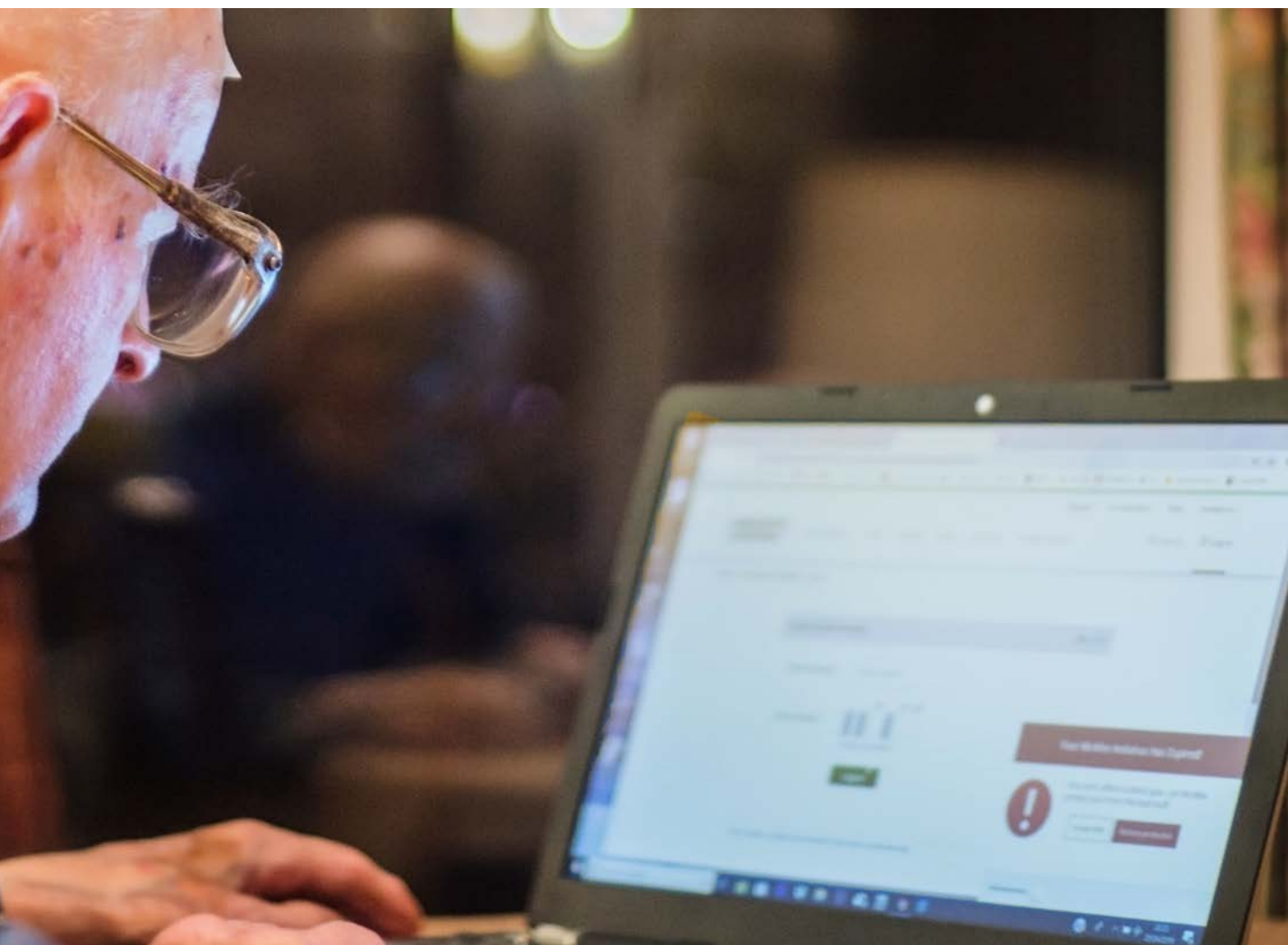
Mer forskning och kunskap om digitalt utanförskap

För att uppnå en ökad digital inkludering behövs mer kunskap om förutsättningar och behov hos de som inte använder internet eller har vissa svårigheter med digitala lösningar, som exempelvis i utvecklingen av digitala tjänster och produkter. Sannolikt bör de olika anledningar som gör att människor inte använder internet eller upplever svårigheter beaktas: ointresse, dålig ekonomi, bristande kompetens, krånglig teknik och digitala lösningar som inte upplevs användarvänliga, mindre möjligheter till stöd och utbildning samt eventuella funktions- och sjukdomsrelaterade hinder.

Det är sannolikt att det kommer att krävas olika tillvägagångssätt för att nå de som står utanför digitaliseringen i olika grad eller riskerar att göra det i

framtiden. Befintliga och kommande insatser i olika delar av samhället för ökad inkludering bör utvärderas, sannolikt behövs både nya och gamla metoder. Det bör också tas höjd för att människors befintliga digitala kompetens kan förloras eller försämrats i framtiden.

I regeringens digitaliseringsstrategi finns inga tydliga forskningsuppdrag kring digitalt utanförskap eller några kunskapsmål inom ramen för digital kompetens. Det behövs således mer forskning och kunskap kring digital inkludering samt olika hinder och särskilda behov. Dels bör anslagen till forskning kring metoder för och kunskap om digital inkludering höjas, dels bör en myndighet få huvudansvaret att koordinera detta arbete till skillnad från att sprida ut det på olika myndigheter som idag.







Blir svårare när nya saker kommer hela tiden och att lära sig det.

Utbildningsinsatser med olika perspektiv

På många håll i landet pågår initiativ för att öka den digitala delaktigheten, antingen genom det offentliga eller genom privata initiativ och organisationer. Detta är positivt men finns inte överallt, passar inte alla, är inte alltid kostnadsfria och når inte heller alla som idag står utanför. Genom vår medlemsundersökning framgick att bara ett fåtal av de svarande har möjlighet till hjälp via det offentliga IT-stöd eller en organisation. Det offentliga, särskilt kommunerna, har en viktig roll i att främja och stödja ökad digital delaktighet för medborgarna. Utbildning och stöd bör dessutom inriktas på livslångt lärande, för att inkludera fler och då vår digitala kompetens ständigt behöver uppdateras. Här måste kommunerna ta ett större ansvar så att vuxenutbildningen inkluderar alla vuxna, och att fokus läggs på digital kompetens bland seniorer.

Individens behov i centrum

Olika typer av stöd och kunskapsinsatser bör vara breda och omfatta olika perspektiv och behov – annars riskerar de att göra liten nytta för individerna och samhället. Det är sannolikt att människor kommer att efterfråga olika typer av utbildningsinsatser, gilla olika digitala verktyg och uppleva skilda personliga mervärden vid internetanvändning. För människor med funktionsnedsättningar, som fått en stroke eller har kognitiv svikt kan vanliga IT-utbildningar leda till begränsad nytta. Det finns dock metoder och tekniska möjligheter som kan uppväga detta. Insatser kan behöva riktas särskilt utifrån dessa individers förutsättningar. ”Den enskildes behov och förutsättningar” utgör som nämnts

ovan en lagstadgad utgångspunkt för kommunernas vuxenutbildning.

Väl utformat stöd

Sannolikt kommer inte traditionella IT-kurser på kommunbibliotek att räcka till eller för delen att passa eller nå alla. Det kommer att behövas både nytänkande och ett brett utbud av stöd och utbildning. En avgörande förutsättning är lättillgängligt stöd så att man till exempel vågar testa nytt och bygga ökat självförtroende med hjälp till hands om det behövs. ”Lärverkstäder” inom ramen för t.ex. lärcentra är ett sätt att på ett flexibelt sätt erbjuda stöd för lärande och har framgångsrikt prövats tidigare inom ramen för reformeringen av vuxenutbildningen men under de senaste decennierna lagts ned. Inom ramen för s.k. orienteringskurser i komvux kan mycket av dessa intentioner realiseras. Med stöd minskar rädslan för att göra fel och det kan få människor att känna trygghet och inspirera till ökat internetanvändande. Flera studier indikerar att äldre uppskattar och vill ha stöd och hjälp av andra äldre, gärna i mindre grupper. Bra stöd och att veta att sådant finns tillgängligt kan bidra till ökad inkludering.

Motivationshöjande insatser

Eftersom ointresse och att man inte känner behov av internet är en vanlig orsak till att människor inte använder internet så kan insatser fokusera på den nytta i vardagen som digitala tjänster kan medföra – både för ens privatliv och samhällsliv. Varför ska en tjänst ska användas, vilket värde kan den kan tillföra och vad skapar nyfikenhet? Sociala medier är ett sådant exempel: nyfikenhet på vad andra gör och tycker, att kunna hålla kontakt med vänner och hitta likasinnade kan verka i positiv riktning för att motivera äldre att använda internet. Att mer eller mindre tvingas in i en kunskapsutveckling som inte innehåller ett tydligt mervärde kan slå fel. En nyckel är då att utforma utbildningsinsatser och digitala tjänster med en tydligare belöning för personer som idag inte är vana digitala användare. Förutom de sociala bitarna kan det underlätta om det skapas ett behov av och intresset väcks för informationssökning, underhållning och en enklare vardag genom digitala tjänster.

Bättre ekonomiska möjligheter och fler som har internet hemma

Medelpensionen ligger på 13 500–14 000 kronor efter skatt. För en del hushåll kan det vara svårt att ekonomiskt prioritera utgifter för att kunna vara uppkopplad och skaffa digitala apparater. En av fyra svarande medlemmar uppger i vår undersökning att hushållet inte har inkomster att prioritera uppkoppling och digitala verktyg. Det finns heller inget IT-tillägg eller motsvarande i pensionssystemet, trots att internet i det närmaste är ett villkor för att delta i samhällslivet idag. Inom RUT-avdraget ingår sedan sommaren 2016 IT-tjänster i hemmet, så som installation och underhåll av digital utrustning och vissa mjukvaror som rör dator, tv, surfplattor, smart mobil och deras program och uppkoppling. Av Skatteverkets statistik framgår dock att avdrag för IT-tjänster inom RUT-avdraget används i mycket liten utsträckning, cirka 1,5 procent av det totala RUT-avdraget för alla åldersgrupper. Ett bättre utformat ekonomiskt stöd än RUT-avdrag för IT-tjänster i hemmet bör övervägas. Vidare bör arbetet med bredbandsutbyggnaden fortskrida.



Det offentliga: mer ansvar, koordination och hänsyn

Den offentliga förvaltningen och regeringens digitaliseringsstrategi innehåller flera goda föresatser och höga ambitioner. Men det kommer sannolikt att bli svårt att nå målet om att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter om inte mer kraftfulla insatser görs för att inkludera fler i det digitala samhället. En avgörande pusselbit förefaller saknas i den intensiva digitalisering som pågår: Medvetenheten om att det finns personer som står utanför det digitala samhället och alla ska kunna ta del av det allmännas tjänster och ha möjlighet till digital inkludering. För att ta ett exempel, i SKL:s handlingsplan för digital förvaltning nämns som tidigare beskrivits enbart de positiva sidorna och inget om den försämrade samhällsservice det kan ge för ovana användare.

Ovan har beskrivits den enskilde seniorens behov av och möjlighet till kompetensutveckling inom området modern teknik. Härvidlag har folkbildningen tagit och tar ett stort ansvar för att bland annat den äldre befolkningen ska delta i studiecirklar och andra satsningar på den enskildes lärande inom nämnda område. Kommunerna däremot tar inte sitt ansvar ur ett livslångtlärandeperspektiv då det gäller det offentliga utbildningsväsende man ansvarar för och utifrån det samhällsuppdrag man har fastställt av regering och riksdag.

Verksamheten ska bygga på den av riksdagen beslutade propositionen 2000/01:72 Vuxnas lärande och utvecklingen av vuxenutbildningen. Mål och syften gällande nämnda vuxenutbildning är breda och omfattar även personlig utveckling, jämställdhet och ett demokratiperspektiv. Dessutom ska ett fördelningspolitiskt perspektiv prägla resursanvändningen och insatserna samt bygga på alla medborgares behov och förutsättningar. Det senare kräver samråd med företrädare för alla vuxnas företrädare och att man genomför behovsanalyser hos alla vuxna. Allt ska utgå utifrån perspektivet livslångt lärande, d.v.s. inga övre åldersgränser gäller.

Men kommunernas vuxenutbildning riktar sina insatser företrädesvis till yngre och medelålders vuxna och oftast utifrån ett arbetsmarknadsperspektiv. Det är enbart vissa av de övergripande målen som

Man måste komma ihåg moment som man inte gör varje dag, vilket gör att det blir svårt att komma ihåg hur man gör vissa saker på internet. Om tjänsterna förändras kan det bli svårare innan man kommer in i det nya systemet.

står i fokus. Den seniora delen bland medborgarna erbjuds inte någon riktad möjlighet att delta i kommunala utbildningar och statsmaktens ambitioner i detta fall är också vaga och nästan osynliga. Det saknas i mångt och mycket insatser med utgångspunkt i hela gruppen ”vuxna” oavsett ålder och samtliga mål och syften finns inte med idag.

Principen för det livslånga lärandet tillämpas alltså inte i denna del av det kommunala ansvars-tagandet. Det breda samhällsuppdraget som länge kännetecknat svensk vuxenutbildning, till exempel bildningsperspektivet, har förlorats. Med andra ord lever verksamheten inte upp till de intentioner som samhällsuppdraget kring vuxnas lärande omfattar.

I den statliga digitaliseringsstrategin saknas konkreta mål och medel för att uppnå och utveckla digital kompetens bland de människor som inte befinner sig i utbildningssystemet eller på arbetsmarknaden, som exempelvis äldre. När det handlar om digital infrastruktur finns tydligt uppsatta mål med både årtal och siffror, medan motsvarande saknas för människors möjligheter till digital inkludering och fortbildning. Det tycks inte som att någon enskild myndighet har ett övergripande ansvar för digital kompetens och inkludering. Att hänvisa till kommuners bibliotek som en väg att stärka människors digitala kompetens är att göra det enkelt för sig. Detta då den digitala utvecklingen hela tiden går framåt, få människor verkar efterfråga datoranvändning på publika platser och ansvaret läggs över på kommunerna utan vidare uppföljning. Digitaliseringsstrategin brister i insikter i digitalt utanförskap och vilka hinder som finns i sammanhanget. Mycket fokus ligger på arbetsmarknad, utbildningsväsendet, konkurrenskraft och företagande. Likaledes nämns digital kompetens ofta i samma sammanhang, det vill säga utifrån människor som är hyfsat vana användare. Livslångt lärande bör inklu-

dera alla människor, vare sig de befinner sig på eller utanför arbetsmarknaden.

Bland de svarande medlemmarna anger en av tre att de oroas av den ökande digitaliseringen. En procent av medlemmarna anger att de använder sig av offentligt stöd vid problem, 83 procent ber familj eller vänner om hjälp. Det är inte rimligt. Det offentliga måste ta ett större ansvar. Det är positivt att det görs en satsning på Digidel-center, men för att alla ska få stöd och möjlighet från dessa behöver de finnas i alla kommuner och därmed krävs klart högre anslag. Sedan är frågan också hur effektiva Digidel-centren är: ligger fokus på rätt insatser, når de alla? Medel bör avsättas för en utvärdering av Digidel-centrens insatser och fortsatta utveckling.

Som det ser ut i nuläget saknas det ett övergripande ansvar för digital delaktighet på statlig nivå. De insatser som görs förefaller ske i den mån kommuner tar egna initiativ eller genom Digidel-center, med andra ord inte överallt eller nödvändigtvis insatser som alltid är effektiva eller leder till livslångt lärande och mervärde för medborgarna. Samtidigt är det troligt att det behövs samverkan i till exempel kompetensinsatser och produktutvecklingsfrågor mellan aktörer från det offentliga, privata och ideella samt olika utbildningsinstanser. En myndighet bör ha huvudansvar för digital inkludering och koordinera och följa upp olika insatser, snarare än olika huvudmän med oklart ansvar.

Det offentliga bör ta ansvar för att så många människor som möjligt kan bli en del av det digitala samhället. Förutom Digidel-center och andra digitala mötesplatser bör det inom kommunernas vuxenutbildning, som har ett samhällsuppdrag och ska riktas till en kommuns alla vuxna, också innehålla digital kompetens för seniorer med fokus på livslångt lärande. Här tar inte kommunerna sitt ansvar i dagsläget.

8. Slutsatser och förslag

Den digitala utvecklingen har gynnat Sverige som land, men samhället, både det offentliga och det privata, driver på den digitala utvecklingen utan någon större hänsyn till de medborgare som hamnar utanför. I framtagna strategier och planer fokuseras enbart på inrättande av nya digitala lösningar utifrån ett organisationsperspektiv, inte utifrån ett brett målgruppsperspektiv. Traditionella lösningar försvinner samtidigt som digital kompetens krävs i regel inom alla delar av samhället idag. För vår konkurrenskrafts skull och för att kunna ha höga välfärdsambitioner krävs en fortsatt digitalisering av det svenska samhället.

Någonstans mellan 10 och 20 procent av seniorerna står idag helt utanför det digitala samhället. Omkring hälften av de svarande medlemmarna upplever svårigheter eller viss oro vid användning av digitala lösningar. Ett allvarligt bekymmer är därmed att medborgare hamnar utanför samhällslivet och att vardagen försvåras. Och utvecklingen går snabbt, den digitala kompetens vi har idag är snart inaktuell och ens digitala förmåga kan minska med åldern. Digitalt utanförskap är inte ett övergående problem.

För att öka inkluderingen i det digitala samhället krävs flera olika åtgärder. Det handlar om att ha kvar traditionella lösningar samtidigt som nya digitala tjänster introduceras, mer användarvänliga digitala tjänster, stärkta privatekonomiska möjligheter samt mer forskning kring verkningsfulla insatser för ökad digital inkludering. En avgörande pusselbit är utbildnings- och fortbildningsinsatser inom området digital kompetens utifrån den enskildes behov, förutsättningar och önskningar. Det offentliga behöver ta ett större ansvar för digital inkludering med fokus på livslångt lärande för alla åldersgrupper, samt införa ett statligt övergripande ansvar för dessa frågor. Det senare är viktigt för att likvärdiga förutsättningar ska utvecklas över hela landet.

Om samhället kräver att medborgarna ska hantera ärenden och information digitalt ska människor kunna räkna med motprestationen att utbildas och fortbildas i digital kompetens. Alla människor måste därför ha rätten att inkluderas, och kunna både skaffa och utveckla sin digitala kompetens liksom digitala verktyg.



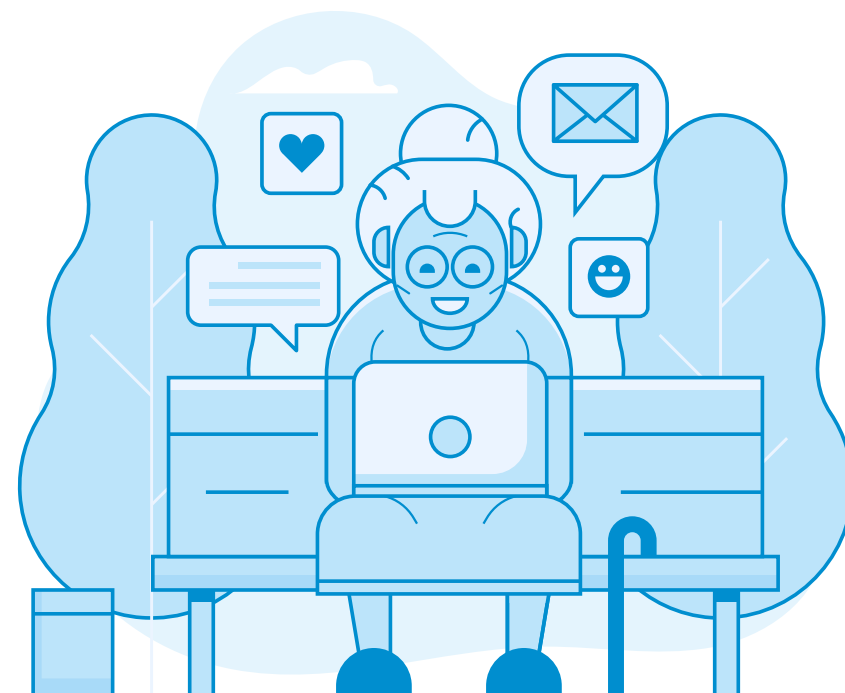


Det offentliga ska ta huvudansvar för att alla människor i det digitala samhället har möjlighet till lärande i form av utbildning, stöd och fortbildning – kostnadsfritt. Det är av särskild vikt för seniorer då möjligheten till detta som en del av studier eller i arbetsliv ofta saknas i de äldre åldersgrupperna. Särskilda hänsyn och mer kunskap behövs i relation till de som sällan eller aldrig använder internet när både dagens och framtidens samhällsfunktioner utvecklas. Varför finns det statligt satta mål för bredbandsutbyggnad, men inget motsvarande för utveckling av digital kompetens och inkludering? Minst lika mycket fokus måste härnäst läggas på förbättrad digital inkludering som utbyggnad av bredband från det offentliga sida.

Framöver kan vi förvänta en växande andel äldre i befolkningen samtidigt som välfärdsambitionerna ska upprätthållas. Detta betyder att fler människor kommer att behöva vård och omsorg, samtidigt ska denna vård och omsorg hålla hög kvalitet men inte bli för kostnadsdrivande. Det kommer troligen betyda att olika digitala lösningar och innovationer introduceras. Vi kan redan i dag se digitala lösningar för läkarkontakter på nätet och övriga vård- och omsorgstjänster där det offentliga planerar för digitala lösningar. Vi kan även räkna med att våra hem och vår vardag digitaliseras i allt högre grad exempelvis genom smarta elcentraler och vit-

varor. De människor som ska ta del av vården och omsorgen måste då kunna lita på, vara vana vid och kunna känna sig trygga med olika digitala vård- och omsorgstjänster. Likaså gäller att människor känner sig förtroga med att använda digitala lösningar i vardagen, utan att känna oro eller rädsla.

SPF Seniorerna anser att vi behöver föra en bred diskussion i Sverige om hur vi ska se till att fler människor inkluderas i det digitala samhället. Det är således dags att ta ett helhetsgrepp på frågan, det handlar om både teknik och människa. Det handlar inte om att tvinga alla att använda digitala lösningar utan om att samhället måste dels erbjuda bättre möjligheter än idag att utveckla ens digitala kompetens dels att ta mer hänsyn till de som upplever svårigheter eller inte alls använder internet. En del av ambitionen ska vara att så många som möjligt inkluderas med utgångspunkt i principen för ett livslångt lärande. Medborgarnas livskvalitet, nytta och användbarhet bör vara i fokus snarare än kommunens eller myndighetens behov. Ett digitaliserat samhälle följer inte den gamla normen om först utbildning, sen arbete och därefter en stillasittande pensionstid. Nu behöver vi utbilda och fortbilda oss hela livet, även efter pensionsdagen – ett livslångt lärande. Det är inte acceptabelt att människor hamnar utanför och inte kan delta i samhällslivet på samma villkor som andra.



VÅRA FÖRSLAG:

- **Det offentliga tar huvudansvar för alla invånares digitala kompetens.** Stat, regioner och kommuner ska ha huvudansvar för att alla invånare, kostnadsfritt, har möjlighet att skaffa och utveckla sin digitala kompetens.
- **Kommunerna måste uppfylla sitt samhällsuppdrag.** Inom ramen för vuxnas lärande ska kommunerna inkludera alla vuxna samt fokusera mer på digital kompetens bland seniorer.
- **Skattesubvention för att kunna vara en del av det digitala samhället.** Många äldre har det tufft ekonomiskt, samtidigt som IT-tjänster inom RUT-avdraget inte används i särskilt hög utsträckning. Pensionssystemet måste förstärkas så att pensionen täcker vanliga IT-kostnader. En skattesubvention för införskaffande av digitala verktyg och internet-uppkoppling bör införas för att underlätta för de med små ekonomiska resurser.
- **Mer forskning om digital inkludering.** Högre forskningsanslag och mer kunskap behövs om både hinder för och vägar till digital inkludering.
- **Utökade medel för lärande och utbildning i digital kompetens.** Organisationer, studieförbund och övriga aktörer som arbetar med folkbildning samt olika och nydanande metoder för stöd och utbildning inom digital kompetens behöver utökade medel.
- **Konkreta mål, övergripande ansvar och samverkan från statens sida.** Sverige ska ha konkreta mål för digital inkludering och invånarnas digitala kompetens. En statlig myndighet ska ha övergripande ansvar för att se till att målen uppnås, följa och utvärdera insatser samt koordinera statens arbete på området. Regeringen bör tydliggöra var i regeringskansliet det övergripande ansvaret för dessa frågor ligger och initiera samverkan mellan departement och berörda myndigheter. Tydlighetskrav på offentliga webbplatser samt plattformsoberoende information.
- **Alla invånare ska ha samma möjligheter att delta i samhällslivet.** Säkerställ att alla invånare har samma möjligheter att delta i samhällslivet. Inrätta strukturer för samverkan med seniorer i utformningen av digitala tjänster och verktyg samt i planering av utbildningsinsatser inom det offentliga uppdraget. Bredbandstäckningen på landsbygden måste förbättras. Alla särskilda boenden i Sverige ska ha trådlöst internet.
- **Samhällets tillgänglighet och service måste förbättras.** Det måste tas större hänsyn till de som inte använder internet. Alternativ till det digitala ska alltid finnas: samhällsinformation ska vara tillgängligt på papper, det ska finnas möjlighet till telefonkontakt samt till fysiska möten och stöd. Det behövs fler servicekontor och bättre bemaning på desamma. Rätten att välja betalmedel ska förstärkas, inga extra avgifter för icke-digital betalning eller service.
- **Någonstans att vända sig och bättre stöd.** Det saknas på många håll en tydlig punkt dit man som ovan eller osäker användare kan vända sig för att få tips, svar på frågor, vägledning och stöd. Digidel-center eller liknande skulle kunna vara en sådan plats, men då krävs kraftigt höjda anslag för att öka tillgängligheten och antalet center samt för att kunna utvärdera och utveckla verksamheten.

9. Källor

Rapporter och studier

Findahl, Olle, "Pensionärerna och internet 2014", för Internetstiftelsen i Sverige

Folkhälsomyndigheten, Forte, Socialstyrelsen, Statens beredning för medicinsk och social utvärdering och Myndigheten för delaktighet, "Digital teknik för social delaktighet bland äldre personer", oktober 2018

Genblad, Lisa och Sten, Felicia, "Internet och äldre – Äldres internetanvändande och viktiga faktorer för medverkan i utvecklingen av internetjänster", Kandidatuppsats 15 hp, Ekonomihögskolan, Lunds Universitet, juni 2017

Internetstiftelsen i Sverige "Svenskarna och internet 2018", oktober 2018

Svenska Stadsnätets förening, "En studie om digitalt utanförskap", oktober 2016

Webbartiklar, offentliga dokument och opinion

Abouttime.se, "Rutbarometern". <https://abouttime.se/rutbarometern/2019-2/>

Aftonbladet, "Många äldre oroas av digitala tjänster", Aftonbladet, 2019-01-12. <https://www.aftonbladet.se/nyheter/a/9mab3q/manga-aldre-oroas-av-digitala-tjanster>

Andersson Johansson, Frida, "Måste alla vara digitala?", Seniorens, 2019-01-14. <https://www.seniorens.se/omvard-ekonomi/maste-alla-vara-digitala/>

Internetstiftelsen i Sverige, "Introduktion till internet för äldre" <https://internetstiftelsen.se/guide/introduktion-till-internet-for-aldre/>

Malmström, Bodil, "Äldre slinker ur nätet", Fokusforskning (Lunds Universitets forskningsmagasin), 2017-04-18. <https://www.fokusforskning.lu.se/2017/04/18/aldre-slinker-ur-natet/>

Olsson, Tobias, Samuelsson, Ulli och Viscovi, Dino, "Var femte äldre stängs ute i det nya digitala samhället", DN Debatt, 2017-10-01. <https://www.dn.se/debatt/var-femte-aldre-stangs-ute-i-det-nya-digitala-samhallet/>

Regeringens digitaliseringsstrategi. <https://www.regeringen.se/regeringens-politik/digitaliseringsstrategin/>

Skatteverket, Kontakta oss, Besök Servicekontor. <https://skatteverket.se/omoss/kontaktaoss/besokservicekontor.4.515a6be615c637b9aa4acd5.html>

Studio Ett, Sveriges Radio, 2019-02-04 (intervju med professor Louise Nygård, Karolinska Institutet, och Karin Reneland, pensionär) <https://sverigesradio.se/sida/avsnitt/1231873?programid=1637>

Sveriges Kommuner och Landsting, Förutsättningar för digital utveckling i kommuner, landsting och regioner 2017–2025

Sveriges Riksdag, Proposition 2000/01:72 Vuxnas lärande och utvecklingen av vuxenutbildningen

Sveriges Riksdag, Skollag (2010:800)

SVT Småland, "Digitalt utanförskap kan bli socialt utanförskap", 2018-09-17. <https://www.svt.se/nyheter/lokalt/smaland/ny-forskning-visar-att-allt-fler-aldre-hamnar-utanfor-det-digitala-samhallet>

Statistik och undersökningar

Bank ID "Statistik BankID – användning och innehav – mars 2019"
<https://www.bankid.com/assets/bankid/stats/2019/statistik-2019-02.pdf>

Enkätundersökning till medlemmar i SPF Seniorerna februari-mars 2019⁸

Post- och Telestyrelsen (PTS), "PTS mobiltäcknings- och bredbandskartläggning 2018" (publicerad mars 2019), <https://pts.se/sv/dokument/rapporter/internet/2019/pts-mobiltacknings--och-bredbandskartlaggning-2018/>

Statistiska centralbyrån, Statistikdatabasen, Befolkning och boendeformer (2018)

Statistiska centralbyrån, Statistikdatabasen, Inkomst av tjänst efter inkomstslag, kön, ålder, inkomstklass, tabellinnehåll och år (2017)

Statistiska centralbyrån, "Privatpersoners användning av datorer och internet 2016"
https://www.scb.se/Statistik/_Publikationer/LE0108_2016A01_BR_00_IT01BR1601.pdf

⁸ Medlemsundersökningen genomfördes under februari och mars 2019 via telefon, med totalt 1 000 svarande. I medlemsundersökningen är åldersgrupperna under 75 år underrepresenterade i förhållande till SCB:s befolkningsfördelning år 2018. Medan åldersgrupperna mellan 75 och 84 år överrepresenterade i relation till SCB. Andelen 85 år och äldre är på nivå med SCB:s. Vad gäller hushållssammansättning är en något mindre andel ensamboende och en något större andel sammanboende i medlemsundersökningen i förhållande till SCB:s befolkningssiffror fördelat på hushållstyp.

www.spfseniorerna.se

juli 2019

Box 225 74, 104 22 Stockholm

Tel 08-692 32 50

info@spfseniorerna.se

