



Pensionärers digitala vardag

– 14 insikter



Om dokumentet

Under åren 2021 – 2024 har projektet DigiSen samlat in tankar, åsikter och erfarenheter om det digitala samhället från pensionärer som är medlemmar i PRO.

Här presenterar vi 14 insikter, områden som återkommer i både våra undersökningar och dialoger.

Genom att dela med oss av dem vill vi bidra till fördjupade insikter hos alla som arbetar med digitalisering på något sätt.

Varför inte använda dem som underlag för en workshop?

Om DigiSen

DigiSen var ett treårigt projekt om syftade till att göra äldres digitala vardag enklare.

Projektet drevs av PRO i samarbete med Begripsam.

Det finansierades av Allmänna arvsfonden och avslutades den 29 februari 2024.

Syftet med projektet var att försöka stänga gapet, det digitala utanförskapet bland äldre, från två håll. Dels genom att rusta äldre att bli digitala eller bli mer digitala. Dels genom att arbeta för att digitala tjänster ska vara enklare att använda.

Februari 2024

Innehåll

Bakgrund	4
1. Att vara digital är positivt	5
2. Nätet är ganska otryggt	6
3. Det är dyrt att vara digital.....	7
4. Tekniken är ofta besvärlig	8
5. Tjänster är onödigt krångliga.....	9
6. Det är ett annat språk.....	10
7. Vill ha kompetensutveckling	11
8. Behöver någon att fråga	12
9. Digitaliseringen går för fort och för långt	13
10. Det finns ett reellt digitalt utanförskap	14
11. Digital legitimation – en säkerhetsrisk	15
12. Både bra och dåligt för personer med funktionsnedsättning	16
13. Förutfattade meningar om äldre personer	17
14. Oro för den egna framtiden	18
Länkar	19

Bakgrund

Sverige är ett digitalt samhälle. Många pensionärer trivs bra med att använda internet dagligen. De tycker att digitala produkter och tjänster både har underlättat vardagen och förbättrat livskvaliteten. Samtidigt har mycket av det som tidigare var enkelt, blivit krångligt. För de som är minst digitala har vissa saker blivit helt omöjliga.

Det finns en hel del förutfattade meningar om äldres inställning till, och kunskap om, digitala tjänster. Slutsatser dras ofta utifrån ålder. Därför är det viktigt att understryka att personer över 65 år inte är en homogen grupp. Gruppen innefattar tre generationer (mellan framför allt 65 och 105 år) med olika yrkesbakgrund, livserfarenheter, ekonomiska förutsättningar, kunskaper, färdigheter, vanor och svårigheter.

2022 – 2023 genomförde projektet DigiSen en undersökning om internet som 15 000 pensionärer svarade på. I fritextsvar berättade de om sina erfarenheter, utmaningar och tankar. I en annan undersökning – om kommuners webbplatser och e-tjänster – svarade nästan 3 000 pensionärer. De som har svarat är de mest digitala. Enkäterna genomfördes digitalt.

De minst digitala har inte svarat på enkäterna. Tankar och åsikter från dem har vi främst samlat in via telefonsamtal, träffpunkter, i studiecirkel och fysiska möten under projektets tre år. Vi har också kontaktats av anhöriga, som berättat om de utmaningar de har när de ska försöka hjälpa äldre personer i sin närhet.

Sammanlagt ringade vi in 14 insikter.

1. Att vara digital är positivt

De flesta lyfter fram att det är berikande att använda digitala tjänster. Att det underlättar vardagen.

Några exempel är:

- ta del av nyheter
- ha kontakt med släkt och vänner via sociala medier eller e-post
- boka resor eller läkarbesök
- köpa varor
- betala räkningar
- spela spel
- titta på sport
- lyssna på ljudböcker och musik
- släktforska
- vara med vid webbsända gudstjänster eller begravningar.

"Digitala hjälpmedel har underlättat för mig att boka läkarbesök online och få snabbare tillgång till vård."

"Efter att ha blivit ofrivilligt ensam är det digitala samhället en viktig del för mig."

"Att använda internet underlättar mycket, tex att sitta hemma och i lugn och ro beställa varor och tjänster, betala räkningar, använda E-faktura, överföra/skicka pengar etc."

2. Nätet är ganska otryggt

Det finns en stark oro för att råka ut för obehagliga upplevelser och brott.

Flera nämner:

- lurendrejeri
- telefonbedrägerier
- risken för att bli hackad eller id-kapad.

Många lyfter fram att man måste vara försiktig med vilka appar man laddar ner och vilken information man delar i sociala medier.

Vissa vill inte använda Bank-ID eller Swish av rädsla för att exponera personuppgifter. Det finns en osäkerhet om vad som händer med den data man lämnar ifrån sig.

Många vill också dela med sig av tips om hur man kan skydda sig.

”Det som oroar en, är att man kan bli "rånad" utan att man märker det långt senare.”

”Jag är rädd för att uppgifter om mig såsom betalkortnummer, kontonummer och e-postadress ska hamna i orätta händer.”

”Det är lite läskigt att få massor av erbjudanden efter att ha besökt en sida.”

3. Det är dyrt att vara digital

För att vara digital krävs tillgång till både digitala tjänster och produkter. Det innebär kostnader för inköp och månadsavgifter.

Mobiltelefoner är dyra och behöver bytas ut med jämna mellanrum, liksom surfplattor och datorer. Kostnader för supportavtal, reparationer, bredbandsinstallation och olika abonnemang kan bli orimligt stora.

Den som har en låg pension kan till och med tvingas avstå från att vara så digital som den önskar. Många lyfter fram behovet av konsumentvägledning på området. Det är svårt att veta vilka produkter och tjänster man behöver, och vad som är rimligt att betala för dem.

”Ekonomi begränsar.
Skulle gärna ha Wifi i lägenheten.
För att få mera tid till internet
och kunna se teveprogram i efterhand.”

”Önskar att alla pensionärer med låg lön,
fick hjälp att köpa och uppdatera
sina gamla datorer, telefoner, surfplattor m.m.
till och för samhällsviktiga redskap
så att vi kan följa med i samhället.”

”Skulle vilja göra mera men jag vågar inte.
Rädd för att göra något som kostar
och som jag inte förstår”

4. Tekniken är ofta besvärlig

Det är vanligt att tekniken krånglar och ställer till besvär.
Det finns mycket som ger upphov till stress.

Till exempel:

- programvaruuppdateringar som inte fungerar, ständiga säkerhetsuppdateringar, installation och uppdatering av appar, tjänster som hänger sig
- svårt att förstå tekniska instruktioner
- att felsöka
- att lära sig ny teknik.

En del nämner att de ogärna provar sig fram, eftersom de är rädda för att skapa nya problem.

"Det ändras lite för ofta,
t ex precis när man lärt sig hur det fungerar
kommer något nytt."

"Mitt största problem med datorer/smarttelefoner
är uppdateringar säkerhetslösningar installeringar
och annat underhåll
då jag tycker det är svårt att förstå instruktionerna."

"Man saknar installation/info på papper.
Svårt att tex installera i telefonen
med infot i densamma."

5. Tjänster är onödigt krångliga

Många av de digitala tjänsterna är för krångliga.
Samtidigt ligger ansvaret för att göra rätt på användaren.

Några av de saker som utpekats som krångliga är:

- bristande logik
- många moment som kräver att man håller saker i minnet
- distraherande pop-up-fönster
- oklara menyer
- att texten är obegriplig.

Digitala tjänster inom samma område (till exempel parkering eller vård) har ofta olika interaktionsdesign. Dålig design skapar irritation, stress och leder till att en del människor ger upp.

Alternativet till digitala tjänster är ofta kognitivt utmanande, och kräver ibland att man ändå är digital. Man blir ofta hänvisad till en automatisk telefontjänst med knappval. Användaren måste hålla många olika alternativ i huvudet och sedan logga in med till exempel bank-id innan man till slut kommer fram till en person.

”Oftast bristfällig beskrivning på hur komma vidare.
Vissa knapptryckningar verkar så självklara
att de inte nämns.”

”Jag tycker det är svårt att rätta till fel och felsöka. ”
Fastnar” lätt o kan inte göra det jag tänkt.”

”Ibland är jag väldigt kritisk till hur vissa tjänster
har utformats. Det verkar som om teknikerna har härjat
fritt utan en relevant referensgrupp av användare.”

6. Det är ett annat språk

Många upplever att de inte talar ”samma språk” som dem som har skapat den digitala tjänsten.

Terminologin är ofta teknisk. Instruktioner innehåller facktermer eller branschspråk. Och behöver man be om hjälp krävs att man kan förklara vad som är fel, men det är ofta oklart vad olika funktioner kallas. Terminologin är heller inte enhetlig, saker benämns olika i de olika tjänsterna.

”Jag känner att jag inte hänger med,
förstår inte instruktionerna,
vi pratar inte samma språk.”

”Mycket skulle kunna skrivas mer läsarvänligt.
Myndigheter bör särskilt lägga sig vinn
om att använda ett lättbegripligt språk.”

”För tekniskt krångligt om problem uppstår,
om man behöver support så kan dom inte förklara
på ett lättsamt sätt, blir för mycket fackspråk.”

7. Vill ha kompetensutveckling

Många vill vidareutveckla sina kunskaper, oavsett om de är nybörjare eller om de är digitalt vana.

Vissa nämner att den naturliga kompetensutveckling man ofta får på en arbetsplats, försvinner när man går i pension. Många önskar kostnadsfria grund- och fortsättningskurser och möjlighet att fördjupa sig i både digitala produkter och tjänster.

”Skulle vara bra att lära sig mer om filhantering och hantering av foton”

”Hoppas att det startar upp gratis kurser hur man använder sin mobil m.m.”

”Önskar träffar för pensionärer där man får ta upp fråga om sin laptop. Få lära sig hur man på enklast sätt kan utföra saker på sin dator.”

8. Behöver någon att fråga

Att ha någon i sin närhet som kan och vill hjälpa till med digitala tjänster är ingen självklarhet.

En hel del lyfter att det borde finnas hjälp att få via kommunen. Gärna en digital hjälpare eller fixare som man kan ringa, som kommer hem och hjälper till på plats. Det kan handa om att få hjälp att installera wifi i hemmet och annat som kräver visst teknisk kunnande.

Vissa lyfter behovet att kunna få hjälp via ett ombud för att betala räkningar, boka tid på vårdcentral, boka resor, och så vidare. Många tar hjälp av anhöriga för att lösa olika saker. Andra har ingen att be om hjälp.

”Jag saknar möjligheten till att lätt och enkelt få hjälp. I min närhet finns ingen jag kan fråga.”

”Någon som kan hjälpa oss som är äldre att klara av till exempel att beställa tid på vårdcentral eller boka biobiljett. Någon som man kan lita på.”

”Det är inte alltid lätt vare sig att handla eller betala. Ibland hakar det upp sig. Brukar fråga väninnor eller mina barn om hjälp.”

9. Digitaliseringen går för fort och för långt

Att digitaliseringen är för omfattande är det många som skriver under på.

Många vill ha kontakt med en människa i stället för att använda digitala tjänster. Att det saknas analoga alternativ till digitala tjänster bekymrar många, liksom att det inte går att använda kontanter överallt.

Vi håller på att skapa ett samhälle som stänger ute många medborgare. Och ett samhälle som blir extra sårbart om det blir kris eller krig.

"Det går för fort.

Vad händer om det blir strömavbrott i orostider?"

"Jag tror att vi blivit för beroende av den digitala världen, vi blir så sårbara vid en cyberattack."

"Jag känner mig hunsad när jag ringer myndigheter och andra och tvingas kommunicera med telefonsvarare och skickas hit och dit.

Det är hemskt! Låt mig prata med en människa!"

10. Det finns ett reellt digitalt utanförskap

Den som inte använder digitala produkter och tjänster har svårt att klara av vardagen på ett självständigt sätt.

Även om inte alla pensionärer lever i ett digitalt utanförskap, är det alltför många som gör det. En del upplever att de har halkat efter, och skuldbelägger sig själva för att inte ha hängt med. Många berättar om sina partners, syskon, föräldrar, vänner och bekanta som inte längre klarar sig själva på grund av den snabba digitaliseringen.

”Jag är 82 och maken snart 87.

Vi upplever problem med t ex

- att parkera eftersom man ska ha ett flertal parkeringsautomater nedladdade
- att förstå alla program i disk- och tvättmaskin samt spis
- att gå på bio är alltför avancerat
- att igångsätta en ny TV klarar vi inte själva.

Vi känner oss inte delaktiga i samhället!

Det är så mycket som har blivit så krångligt att vi avstår från aktiviteter.

Så är vi många som upplever tillvaron!”

”Det är tekniskdiskriminering, de flesta utgår ifrån att en använder och förstår tekniken.

Efter ett långt arbetsliv har en tagits ifrån samhället och mänskliga rättigheter, det känns för djävligt.”

11. Digital legitimation

– en säkerhetsrisk

Medan vissa tycker att digital legitimation är smidigt, eller till och med det bästa som har hänt, tycker andra att det är både för krångligt och otryggt att använda.

En del lämnar därför över sin digitala legitimation till anhöriga när de beställer varor eller betalar räkningar. En del har till och med gett bort sin e-legitimation till en annan person.

Man mer eller mindre tvingas att bryta mot lagen.

Om något allvarligt inträffar är man själv ansvarig. Att ha en digital legitimation kräver också att man har uppdaterade digitala produkter och bra uppkoppling, vilket inte alla har.

Utan en digital legitimation är man mycket begränsad.

”Min man har inte bankid.
Han kan inte handla på nätet
för det krävs både bankid och kort.
Därför har jag fått göra det istället.”

”Mitt internet är så svagt att jag inte kan koppla in
internetbank och därför har jag inte BankID
och utan BankID är det rätt kört i det här samhället.”

”Jag har en gammal mamma med ett mobilt bank-id
som jag har installerat åt henne.
Jag hjälper henne att betala räkningar varje månad.
Det är jag som betalar, det vill säga slår in hennes kod,
hon är för rädd att göra fel.”

12. Både bra och dåligt för personer med funktionsnedsättning

För personer med fysiska funktionsnedsättningar, som nedsättning av syn, hörsel och finmotorik finns både fördelar och svårigheter med att använda digitala tjänster och produkter.

En del lyfter att det är svårt att använda digitala tjänster med liten text och dålig kontrast. Att pekskärmen inte fungerar för en person med för torra och kalla fingrar, är ett annat problem. Tjänster som kräver att man tittar på skärmen under lång tid är svårt för den som lider av torra ögon.

Samtidigt är många nöjda med att det ofta går att göra inställningar och till exempel använda högtalaren vid telefonsamtal. De beskriver också att digitala tjänster kan vara en hjälp när man har funktionsnedsättningar.

”Darrningarna gör att det ibland är svårt att skriva.
Kan bli uppstå oavsiktliga skriv/stavningsfel.
Lite plågsamt.”

”Har hörapparater och fungerar bra med dem
(de är också kopplade till internet
för t.ex info om någon ringer på dörren)”

”När jag är ute och går i skogen med hunden
tar jag en massa bilder som jag sedan lägger in
på datorn och DÄÄR kan jag sedan se tydligare
vad jag borde sett om jag haft normal syn.”

13. Förutfattade meningar om äldre personer

Både i samhällsdebatten och vardagen möter pensionärer förutfattade meningar om sin inställning till och kunskap om digitala tjänster.

Många berättar att de blir betraktade som mindre digitalt kunniga enbart på grund av sin ålder. Några av de vanligaste fördomarna är att pensionärer är okunniga, ointresserade eller starkt kognitivt påverkade av sin ålder. Sanningen är ju att personer över 65 är mycket olika.

”Tycker att det är viktigt att ni inte drar alla pensionärer över en kam.

Vi är olika när det gäller bakgrund o förmågor”

”Alla äldre är inte datoranalfabeter.”

”Att vara gammal behöver inte alls betyda att man automatiskt inte har kläm på det där med "data" utan gäller allt oavsett ålder, om förmågan brister.”

14. Oro för den egna framtiden

Även om många pensionärer inte har så stora utmaningar just nu, så finns det en oro för hur det kommer bli i längre fram.

Till exempel om man får nedsatt syn, problem med rörlighet eller om anhöriga går bort och det inte finns någon som kan hjälpa en med den digitala vardagen. En del är rädda att inte hänga med lika bra som idag, att förändringarna kommer att ske allt snabbare.

"För det mesta positiv.

Men lite rädsla inför framtiden när fingrarna kanske inte fungerar lika smidigt."

"Så länge man är frisk och har hjärnan med sig fungerar det bra.

Men oro finns för den dag man inte hänger med längre, hur ska man då klara sig? Oroande!"

"Hitintills har det fungerat ganska bra, men allt går fortare och fortare, så snart hänger man nog inte med längre. Inte ett kul framtidsscenario."

Länkar

[DigiSen](#)

[Så använder PRO:s \(digitala\) medlemmar internet](#)

[Äldre personers användning av kommunala webbplatser](#)