



Äldre personers användning av kommunala webbplatser



Om rapporten

Under perioden 11 – 30 september 2023 genomförde DigiSen en enkät om hur äldre ser på kommuners webbplatser och e-tjänster.

- 2 912 personer svarade på enkäten. 2 499 av svaren var helt kompletta.
- 61 procent var kvinnor och 39 procent var män.
- Enkäten skickades ut till PRO:s medlemmar, men spreds även på olika sätt till personer utanför PRO.
- Drygt 50 procent av de som svarade var i åldern 65–74 år. Drygt 42 procent var i åldern 75–84 år. Nästan 5 procent var 85–94 år.
- De som svarade kom från hela landet. Alla län och ett stort antal kommuner är representerade i undersökningen.

DigiSen är ett treårigt projekt som drivs av PRO i samarbete med Begripsam och med stöd från Allmänna arvsfonden.

Stefan Johansson, Begripsam

Karin Ekelund Malmros, Begripsam

Cecilia Parkert, Pensionärernas riksorganisation, PRO

November 2023

Resultat

Observera att data i den här undersökningen handlar om äldre personer som är användare av internet och vad de använder internet till. Det finns en grupp äldre personer som inte alls använder internet. De ingår inte i den här undersökningen.

Hur ofta besöker äldre personer kommunens webbplats?

Vi vet från tidigare undersökningar att de äldre personer som använder sig av internet använder en rad olika tjänster och att de är aktiva på nätet.

Tabell 1: Data från kontrollgruppsundersökning 2021 inom ramen för forskningsstudien Svenskarna med funktionsnedsättning och internet och en kompletterande undersökning om PRO-medlemmars användning av internet 2022.

Använder du...	PRO-medlemmar	Yngre än 65 år
Facebook	72	76
Instagram	47	66
Vädertjänster	81	85
Musiktjänster	39	65
Kartor och vägvisning	80	88
Spela spel	39	42
Webbmöten online	41	70
E-post	89	91
Youtube	50	69
Ljudböcker	17	29
Mobilt BankID	90	96
Swish	85	92
Betala räkningar	92	92
E-handla	74	85

I den här undersökningen ville vi ta reda på om det innebär att äldre också använder sig av de kommunala webbplatserna.

Vår första fråga i undersökningen visar att över 40 procent har besökt kommunens webb under den senaste månaden och att över 70 procent har besökt den under det här året. Det betyder att äldre personer ofta söker sig till kommunens webbplats.

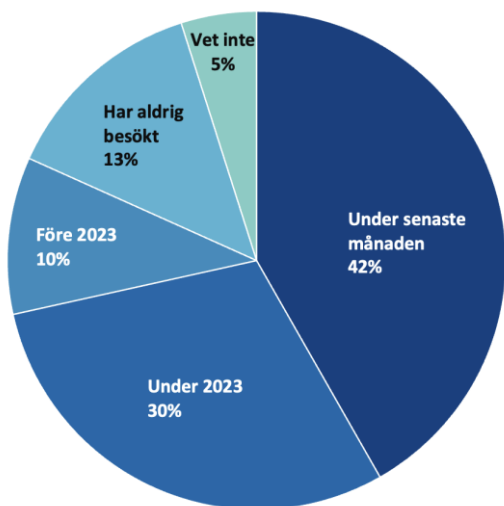


Bild 1: När besökte du senast din kommuns webbplats?

Syftet med dessa besök verkar i hög grad vara att hitta information. I fritextsvar kan vi se att många besök går att relatera till kommunens bibliotek men många söker också information om olika protokoll eller handlingar eller letar efter kontaktuppgifter till personer. Flera säger också att de sökt information om en rad olika kommunala tjänster. Men en liten andel har sedan använt någon kommunal e-tjänst.

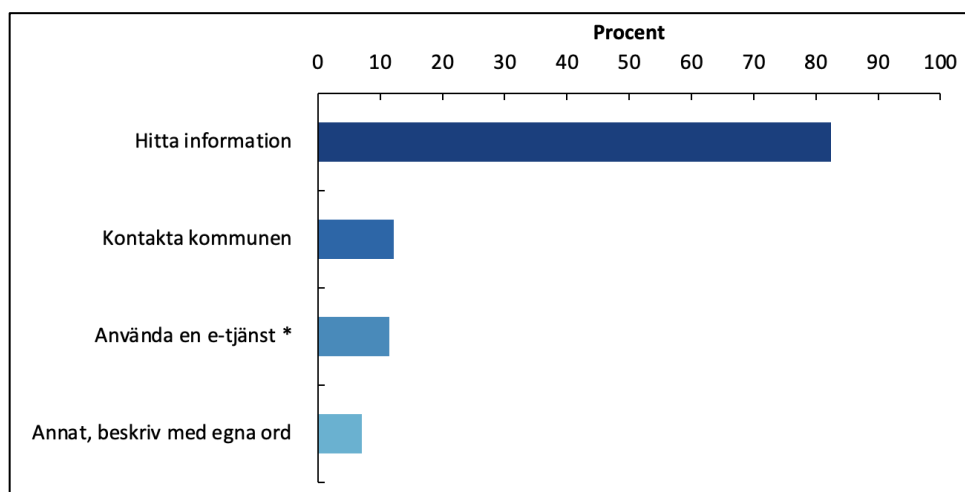


Bild 2: Vad var syftet med ditt besök?

Flera personer påpekar att de ofta upptäcker gammal och inaktuell information på kommunens webbplats. De tycker att en viktig uppgift är att ta bort gammal information. Detta gäller också kontaktuppgifter och kontaktpersoner, som de tycker ska vara aktuell och uppdaterad.

I flera fall finns en förväntan på att den kommunala webbplatsen ska lösa fler uppgifter och ge bättre service. Här är ett exempel från en pensionär i Stockholm:

”Information om hälsofrämjande aktiviteter för pensionärer som drivs i Stockholms stads regi måste förbättras! Informationen får inte läggas ut på hemsidan säger seniorverksamheten. Det är kommunens Kommunikationsavdelning inom stadsdelsförvaltningen som säger att pdf:er inte är tillåtna på stadens hemsida sägs det. Det verkar som de är oerhört oskickliga! Man kan ju faktiskt skriva av den viktiga informationen utan att bifoga flotta bilder. Varför jag som IT-aktiv pensionär inte kan få läsa hemma på min dator vad Stadens erbjuder för värdefulla bra hälsofrämjande evenemang utan att jag ska behöva gå till deras lokal och hämta deras färgglada (dyra) pappersbroschyr förstår jag inte. Det ska även sägas att man måste känna till portkoden för att komma in där. En anledning jag också för höra är att "alla har inte dator eller smarttelefon". Därför lägger kommunen inte ut information till äldre på sin hemsida. Det är ju ett idiotiskt argument. Det finns många seniorer som numera dagligen använder sig av IT-tjänster”. (ID 2017)

Exemplet ovan är intressant på flera sätt. Det tar upp en diskussion som troligen handlar om att förvaltningen har svårt att skapa pdf-dokument som följer reglerna för tillgänglighet för personer med funktionsnedsättningar¹. Istället för att lära sig hur det ska gå till eller att lägga ut informationen på vanliga webbsidor så tycks man ha beslutat att inte lägga ut informationen alls. Istället för att serva de äldre som har möjlighet att ta del av digital information (vilket är en stor majoritet) tycks förvaltningen resonera som att om inte alla kan så ska ingen få informationen digitalt.

På en fråga om hur det var att använda kommunens webbplats svarade två tredjedelar att det var lätt medan ungefär en tredjedel svarade att det var krångligt eller omöjligt. Här behöver vi komma ihåg att eftersom de flesta inte provat någon kommunal e-tjänst så handlar svaret mest om hur det är att hitta den information man letar efter.

¹ <https://www.digg.se/analys-och-uppfoljning/lagen-om-tillganglighet-till-digital-offentlig-service-dos-lagen/om-lagen>

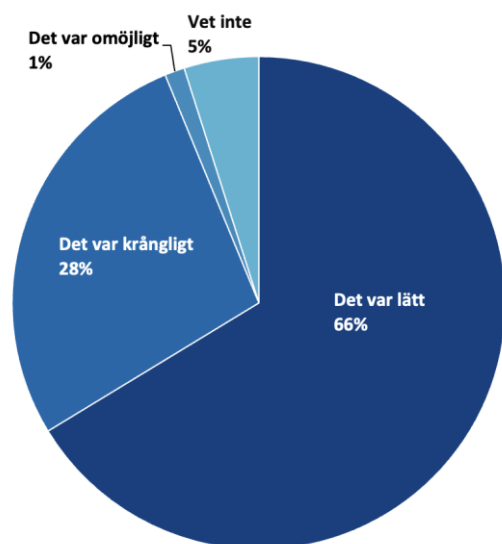


Bild 3: Hur tycker du att det var att använda din kommuns webbplats?

Här kan vi alltså se att redan när det kommer till att använda den kommunala webbplatsen för informationsändamål så är det många äldre som tycker att det är svårt. Här har flera personer idéer om hur kommunerna skulle kunna bidra till att den digitala kompetensen ökar:

”Utveckla seniorernas, kommunens, mötesplatser för digitala möten med oss. Starta med ett starkt och stabilt Wifi. Satsa på DataCafe, öppet hus, så vi kan träffas och umgås. Bjud gärna oss på en kopp kaffe ☕. Vi har ca 17 mötesplatser i kommunen och är ca 17 000 seniorer. Det är ca 20% av befolkningen. Det borde kunna bli hur bra som helst. Satsa lite på oss!!! ” (ID1328)

Vad tycker äldre om att använda e-tjänster?

För att förstå mer kring användandet av just e-tjänster ställde vi ett antal kompletterande frågor.

”Alla digitala tjänster här på kommunens hemsida är under all kritik. Mycket som fallerar, mycket som saknas på kommunens hemsida vad gäller oss äldre.” (ID 2559)

En deltagare i undersökningen tar upp att tjänster ofta bara består av att man skickar in något och sedan kan man inte följa ärendets status och hur handläggningen framskrider.

”Vet inte vilka digitala tjänster som finns men tycker alla ansökningar om något borde kunna vara digitala. Menar då inte enbart själva ansökan utan processer (tex handläggning) borde löpande kunna följas”. (ID 2727)

I svaren finns också antydningar om att kommunen inte hänger med. Ett exempel är blanketter:

”Ska inte behöva som det står ”Blanketterna får du ladda ner, fylla i, skriva ut, signera och skicka in”. Onödigt jobb. Förmodligen drar sig någon. Ska naturligtvis kunna signera digitalt!” (ID1671)

Och ett annat är krisinformation:

”Om något viktigt - olycka, elavbrott, översvämning mm - händer, vore det perfekt om det automatiskt kommer info på mobilen”. (ID 1640)

En person påpekar att det digitala tjänsterna är viktiga eftersom många äldre hör dåligt och då är det svårt att ringa och få hjälp via telefon.

Sökfunktionen

Vi började med en tjänst som man kanske vanligtvis inte skulle räkna in bland kommunala e-tjänster men som egentligen är den mest använda. Vi tänker då på tjänsten för att söka information. 70 procent av de äldre hade använt sökfunktionen på kommunens webbplats.

Bland de äldre som använt sökfunktionen ser vi samma mönster som på den mer generella frågan om hur det är att använda kommunens webbplats. Runt en tredjedel tycker inte att det är enkelt att använda sökfunktionen. Två procent tycker att det är helt omöjligt.

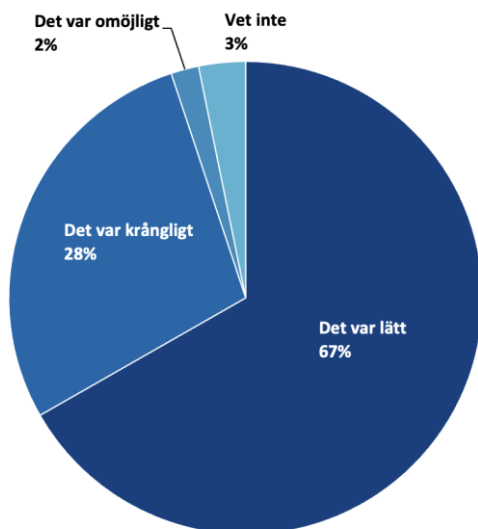


Bild 4: Hur fungerade det att använda sökfunktionen?

I fritextsvaren kan vi se en del orsaker till att sökfunktionerna inte är lätta:

”Sökfunktionerna ofta tillkrånglade. Man får börja om, flera gånger”
(ID 2393)

”Söktjänsten ger alldeles för många svar”. (ID 2403)

”Att få rätt information tillbaks vid en sökning. Kommunens ansvariga är dåliga på att städa bland filerna. Gammalt skräp ligger kvar”. (ID 2476)

Hemtjänst

Bara 4 procent eller 94 personer har använt någon kommunal e-tjänst inom området hemtjänst. Av dessa tycker två tredjedelar att det var enkelt att använda en sådan tjänst.

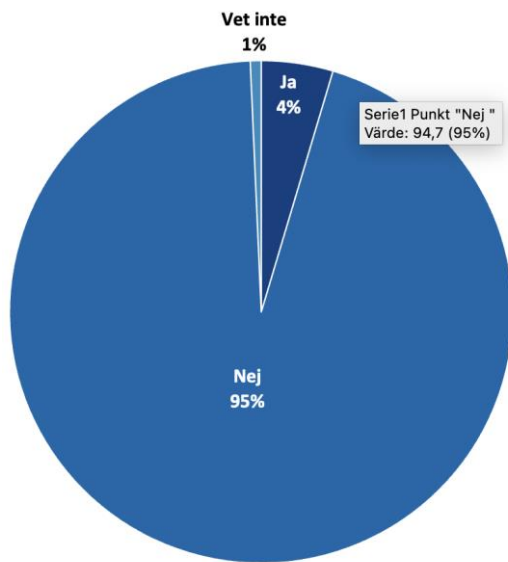


Bild 5: Har du använt någon digital tjänst inom hemtjänsten?

Att så få har använt någon e-tjänst inom detta område kan bero på att de flesta digitala tjänster inom äldreomsorgen är till för personalen och personalens interaktion mer arbetsgivarens olika digitala system.

Parkering

Ungefär hälften av alla svarande har använt en e-tjänst för parkering. Av dessa tycker 24 procent att tjänsten var krånglig och tre procent att det var omöjligt.

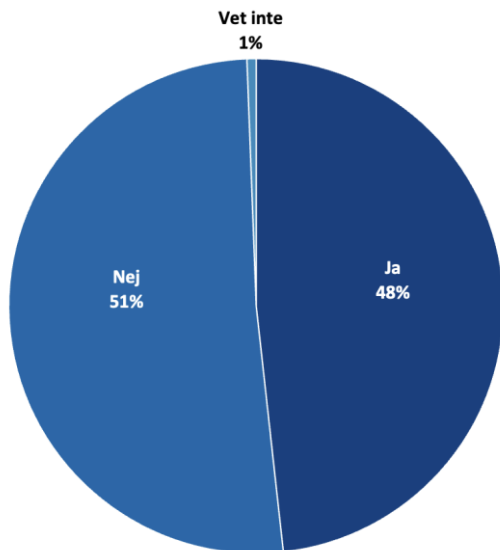


Bild 6: Har du använt någon digital tjänst för parkering?

Här kan det vara svårt att veta om det är en e-tjänst för parkering som kommunen förmedlar eftersom själva apparna för betalning oftast kommer från privata aktörer även om det sker en parkering på kommunal mark. Vi har från diskussioner med PRO-medlemmar runt om i landet förstått att många tycker att parkeringsappar är mycket svåra att använda.

Färdtjänst

De flesta som deltog i undersökningen har inte använt någon digital tjänst för färdtjänst. Det kan både bero på att de inte har färdtjänst och att de som har färdtjänst sköter dessa kontakter via telefon eller får hjälp av någon. Av dem som använt en digital tjänst för färdtjänst tyckte 25 procent att det var krångligt och en procent att det var omöjligt.

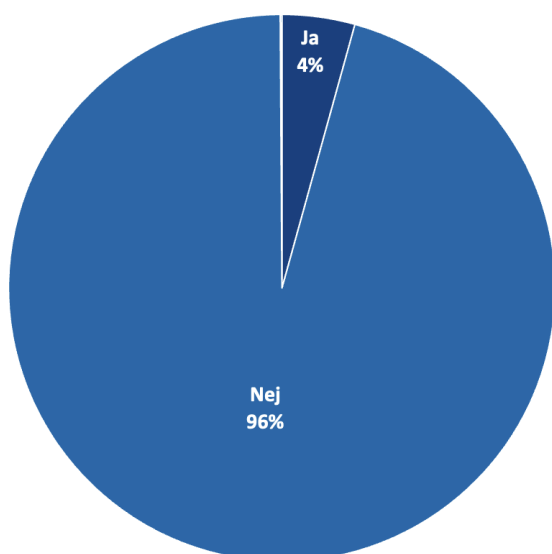


Bild 7: Har du använt någon digital tjänst för färdtjänst?

Hitta evenemang

Två tredjedelar av deltagarna har använt kommunala tjänster för att få information om evenemang. Det kan vara enkla tjänster som i princip ger information om tid och plats men också mer avancerade där man kan anmäla sig.

Av dem som använt en tjänst för att hitta evenemang tyckte 20 procent att det var krångligt och en procent att det var omöjligt.

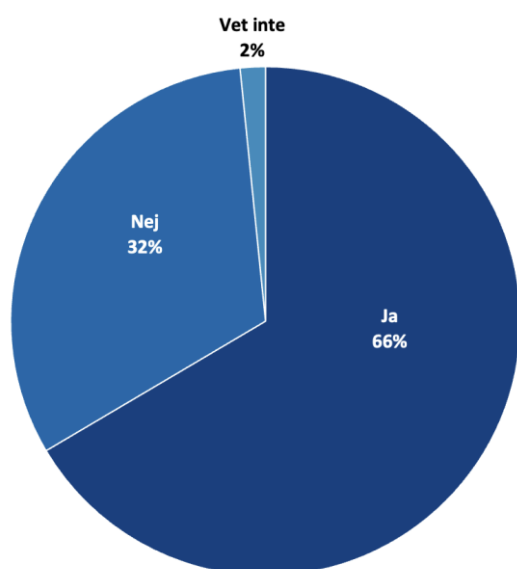


Bild 8: Har du använt någon digital tjänst för att hitta evenemang?

Av fritextsvaren förstår vi att många önskar att tjänsterna för att visa evenemang bör bli enklare och att det är viktiga tjänster för många äldre.

Vilken kommunal e-tjänst är viktigast att förbättra?

Avslutningsvis ställde vi frågan om vilken digital tjänst som deltagarna ansåg är viktigast att förbättra. Här finns många önskemål. Ett vanligt förekommande önskemål är att det borde finnas lättare sätt att hitta uppgifter till kontaktpersoner, till exempel olika handläggare.

Det är också vanligt att sökfunktionen anses viktig att förbättra. Flera personer tar upp att det är viktigt att kunna hitta information om evenemang men också att få information riktad till sig om evenemang ställs in:

”Information om utbudet på träffpunkterna, och information om inställda evenemang via e-post. Man kan anmäla sig för e-postinformation om träffpunkterna, men det är bara ett nyhetsbrev. Skulle också kunna användas för inställda evenemang eller om det varit felaktigheter i pappersutgåvan, vilket har inträffat. Även en överblickbar evenemangskatalog (alla evenemang, inte bara för

pensionärer, och inte bara kommunens egna evenemang) borde finnas, där man kan söka på typ av evenemang och datum”. (ID 2988)

Flera av önskemålen handlar om förflyttningar eller enklare tjänster för parkeringar:

”Trafik och vägbeskrivning och reparationer. Var kommunen har ansvar och vilka som har ansvar för andra mindre och större vägar”. (ID 2942)

”Få reda på hur det fungerar med färdtjänst Pris, antal resor per månad, pris per månad om jag inte använder färdtjänsten den månaden är det samma pris ändå? Info om parkeringsappar, hur vet man numret på p-appen skall man gå ur bilen och skriva av numret och sedan kolla nummer mm som kommer fram i appen?” (ID2938)

En person ville kunna se på en karta var det fanns offentliga cykelpumpar och hur man enklast hittade dit.

Flera personer tar upp enklare tjänster för att anmäla saker som är trasiga och behov av åtgärder av olika slag som de vill kunna påpeka:

”Att anmäla sådant som behöver "rättas till" som sopstationsstädning, kullfallna träd, farligheter i motionsspåret etc...” (ID 2550)

En intressant kommentar handlar om en e-tjänst för att söka bidrag till pensionärsföreningen. Sådana bidrag har många kommuner och i projektet DigiSen har vi arbetat tillsammans med Rättviks kommun för att förbättra och förenkla en sådan tjänst. Vi hittade många brister och de flesta var enkla att åtgärda. Att problemet kan finnas i många kommuner vittnar den här kommentaren om:

”Ansökan om bidrag för ideella pensionärs föreningar. Det nästan omöjliga att hitta de sidor och tolka de frågor man behöver svara på”. (ID 2716)

Bakgrundsuppgifter

Ålder och kön

De flesta deltagarna i undersökningen är mellan 65 och 85 år. Av dessa är drygt 60 procent kvinnor och 39 procent män.

Åldersintervall	Procent	Antal
Under 65 år	2	55
65-74 år	51	1 264
75-84 år	42	1 054
85-94 år	5	119
95 år eller äldre	0.2	4

Geografisk fördelning

Det finns deltagare från samtliga län i undersökningen. Hur deltagarna fördelar sig på olika kommuner kan du se på de följande sidorna.

Län	Antal
Stockholms län	546
Uppsala län	134
Södermanlands län	67
Östergötlands län	81
Jönköpings län	70
Kronobergs län	31
Kalmar län	51
Gotlands län	22
Blekinge län	38
Skåne län	291
Hallands län	49
Västra Götalands län	307
Värmlands län	102
Örebro län	98
Västmanlands län	111
Dalarnas län	83
Gävleborgs län	116
Västernorrlands län	67
Jämtlands län	67
Västerbottens län	82
Norrbottens län	86

Fördelning per kommun

Stockholms län

Kommun	Antal
Stockholm	204
Upplands Väsby	18
Vallentuna	5
Österåker	9
Värmdö	10
Järfälla	28
Ekerö	9
Huddinge	39
Botkyrka	19
Salem	7
Haninge	17
Tyresö	19
Upplands-Bro	11
Täby	8
Danderyd	6
Sollentuna	15
Nacka	20
Sundbyberg	8
Solna	20
Lidingö	7
Vaxholm	5
Sigtuna	5
Nynäshamn	7
Södertälje	24
Nykvarn	3
Norrtälje	18

Uppsala län

Kommun	Antal
Håbo	10
Uppsala	64
Älvkarleby	4
Knivsta	4
Heby	7
Tierp	11
Enköping	13
Östhammar	20

Södermanlands län

Kommun	Antal
Eskilstuna	11
Gnesta	1
Strängnäs	7
Trosa	7
Nyköping	10
Katrineholm	8
Vingåker	5
Oxelösund	4
Flen	14

Östergötlands län

Kommun	Antal
Linköping	30
Norrköping	18
Kinda	12
Åtvidaberg	2
Söderköping	2
Mjölby	3
Finspång	6
Motala	5
Ydre	1
Boxholm	1
Vadstena	1

Jönköpings län

Kommun	Antal
Jönköping	25
Aneby	3
Mullsjö	1
Habo	1
Vaggeryd	5
Nässjö	12
Värnamo	3
Sävsjö	1
Eksjö	5
Gislaved	6
Vetlanda	4
Tranås	3

Kronobergs län

Kommun	Antal
Växjö	13
Lessebo	2
Alvesta	3
Tingsryd	2
Ljungby	6
Älmhult	4

Kalmar län

Kommun	Antal
Kalmar	11
Mörbylånga	3
Nybro	8
Oskarshamn	4
Västervik	6
Högsby	1
Hultsfred	6
Mönsterås	3
Emmaboda	4
Vimmerby	3
Borgholm	2

Blekinge län

Kommun	Antal
Sölvesborg	8
Karlskrona	15
Karlshamn	5
Olofström	3
Ronneby	7

Skåne län

Kommun	Antal
Malmö	66
Staffanstorps	2
Burlöv	7
Vellinge	10
Kävlinge	8
Lomma	7
Svedala	8
Skurup	5
Trelleborg	14
Lund	26
Kristianstad	18
Helsingborg	15
Svalöv	8
Östra Göinge	5
Örkelljunga	5
Bjuv	3
Sjöbo	3
Hörby	3
Bromölla	5
Perstorp	1
Klippan	7
Åstorp	2
Landskrona	6
Höganäs	2
Eslöv	8
Ängelholm	6
Hässleholm	7
Ystad	13
Höör	3
Tomelilla	2
Osby	4
Båstad	4
Simrishamn	6

Hallands län

Kommun	Antal
Kungsbacka	8
Halmstad	20
Laholm	1
Hylte	1
Falkenberg	5
Varberg	14

Västra Götalands län

Kommun	Antal
Göteborg	56
Härryda	7
Partille	4
Stenungsund	7
Ale	7
Lerum	19
Bollebygd	2
Lilla Edet	5
Mölnadal	12
Kungälv	3
Alingsås	3
Trollhättan	7
Borås	25
Grästorp	1
Mark	15
Svenljunga	1
Herrljunga	5
Vänersborg	6
Tranemo	4
Uddevalla	9
Ulricehamn	12
Mariestad	5
Lidköping	6
Skövde	11
Falköping	3
Tjörn	9
Orust	3
Munkedal	2
Dals-Ed	1
Färgelanda	3
Vårgårda	2
Karlsborg	3
Gullspång	4
Mellerud	1
Vara	1
Götene	4
Tibro	3
Töreboda	2
Åmål	1
Skara	9
Hjo	1
Lysekil	9
Sotenäs	10
Tanum	2
Strömstad	1

Värmlands län

Kommun	Antal
Karlstad	37
Kil	4
Hammarö	10
Forshaga	5
Grums	1
Munkfors	4
Kristinehamn	3
Storfors	1
Torsby	8
Sunne	2
Filipstad	2
Hagfors	5
Arvika	14
Säffle	4
Eda	1
Årjäng	1

Örebro län

Kommun	Antal
Örebro	57
Lekeberg	2
Hallsberg	4
Kumla	7
Nora	7
Laxå	3
Askersund	3
Lindesberg	5
Karlskoga	3
Degerfors	2
Ljusnarsberg	3
Hällefors	2

Västmanlands län

Kommun	Antal
Västerås	59
Surahammar	3
Hallstahammar	4
Sala	14
Köping	10
Skinnskatteberg	1
Kungsör	7
Norberg	3
Fagersta	4
Arboga	6

Dalarnas län

Kommun	Antal
Borlänge	7
Gagnef	4
Säter	5
Falun	19
Avesta	6
Ludvika	13
Smedjebacken	7
Hedemora	4
Vansbro	2
Malung-Sälen	3
Leksand	7
Rättvik	3
Orsa	1
Mora	1

Gävleborgs län

Kommun	Antal
Gävle	50
Ockelbo	1
Sandviken	25
Hudiksvall	12
Hofors	6
Nordanstig	2
Ovanåker	2
Ljusdal	2
Söderhamn	9
Bollnäs	7

Västernorrlands län

Kommun	Antal
Sundsvall	19
Timrå	13
Härnösand	6
Örnsköldsvik	20
Ånge	3
Kramfors	5

Jämtlands län

Kommun	Antal
Östersund	39
Krokom	7
Bräcke	5
Berg	1
Strömsund	7
Åre	5
Härjedalen	2

Västerbottens län

Kommun	Antal
Umeå	37
Nordmaling	2
Robertsfors	2
Vännäs	3
Vindeln	1
Skellefteå	24
Norsjö	1
Dorotea	2
Vilhelmina	2
Åsele	2
Lycksele	1
Storuman	3
Sorsele	1

Norrbottens län

Kommun	Antal
Luleå	21
Älvsbyn	2
Boden	10
Piteå	9
Kiruna	7
Överkalix	2
Kalix	16
Övertorneå	3
Haparanda	3
Arjeplog	1
Jokkmokk	5
Gällivare	7