

# Smartare digitalisering

Manual för lyckade möten mellan människa och maskin

Dino Viscovi, Center för välfärdsförändring, Mälardalens  
universitet

## **Innehåll**

1. Inledning, s 3
  2. En unik och föränderlig teknik, s 5
  3. Varma experter och informellt lärande, s 8
  4. Tre grundvillkor: att ha, kunna och vilja, s 10
  5. Vingåkers demografiska förutsättningar, s 15
  6. Människor och maskiner, s 19
- Referenser, s 21.

# 1. Inledning

”Demografiska utmaningar”, ”åldrande befolkningar”, ”välfärdens finansiering”, ”kompetensförsörjning” är teman som varit på agendan i den politiska debatten nationellt som internationellt i decennier. I Sverige betonas ofta de små kommunernas svåra be-lägenhet som dessa inte sällan har en särskilt utmanade åldersstruktur, många gånger i kombination med glesbygd och stora geografiska avstånd.

I det sammanhanget ligger det nära till hands att se införandet av digital teknik som en möjlighet – och digitalisering pågår redan på många olika sätt och i olika sammanhang. Alltifrån sociala plattformar som Bubblan i Vingåker till larmsystem och läkemedels-robotar används för att tillgodose äldres behov.

Vi ser bara början på digitaliseringens omfattning och förmåga att lösa problem. *Men redan idag kan vi konstatera – det är vad den här rapporten vill visa – att det fordras människor som kopplar samman människor med maskiner.* Det är kort sagt mindre lyckat att vid digitaliseringssatsningar bortse från kostnader för support och instruktion, områden som allt för ofta är underfinansierade.<sup>1</sup>

Avsnitten som följer hämtar utgångspunkter och data främst från författarens forskargrups undersökningar av äldre individer (65+) vardagliga användning av digitala medier. Resonemangen är inriktat på vad som är centralt att känna till för kommuner i allmänhet, och Vingåker i synnerhet.

Rapporten argumenterar för vikten av att åt kommuninvånarna tillhandahålla support och instruktion.

**Avsnitt 2** beskriver den digitala teknikens specifika egenskaper i relation till användaren och visar att tekniken på intet sätt är självinstruerande utan av användarna fordrar kontinuerligt underhåll och lärande.

**Avsnitt 3** behandlar det viktiga och helt avgörande stöd äldre individer får av i första hand vuxna barn och anhöriga för sin användning. Utan sådant vore väsentligt fler helt eller delvis uteslutna från digitala tjänster. Men stödet räcker inte till, varken kvantitativt eller kvalitativt.

**Avsnitt 4** nyanserar bilden av användare och icke-användare. Det finns olika typer av användare, och många typer av icke-användare som alla aktualiserar varierande typer av support och stöd. Avsnittet visar också att det finns rörelser mellan och inom kategorier. Användare blir man inte en gång för alla, och icke-användare kan bli användare.

**Avsnitt 5** analyserar Vingåkers demografiska förutsättningar för digitalisering, och visar att kommunen har många av de egenskaper som gör att invånarna behöver mer stöd och

---

<sup>1</sup> Se t.ex. Lidbom 2024 och Söderström 2022 för flerfaldiga svenska exempel.

support än exempelvis Lund med en yngre och resursstarkare befolkning. Avsnittet visar också att åldrande och teknikutveckling inte går helt hand i hand. Med stigande ålder tenderar vi att få svårare att svara mot digitaliseringens kravstruktur.

**Avsnitt 6** åskådliggör vad digidel-lotsar och liknande funktioner bidrar med, och understryker deras centrala plats för en lyckad digitalisering.

## 2. En unik och föränderlig teknik

I de svenska hushållen finns massor av teknik som numera har blivit så självklar att vi knappt uppfattar den som märkvärdig, från strykjärnet och mikrovågsugnen, till dammsugaren och skruvdragaren. Tvättmaskinen ses inte längre som en revolutionerande innovation, trots att den genom sin effektivitet frigjort mycket tid för hushållen och gett oss klara hygienfördelar. Inte heller medieteknik är något nytt. Redan för 60 år sedan hade i stort sett alla svenska hushåll möblerats med både radio och tv och självfallet också telefon.<sup>2</sup>

Sedan nästan tre decennier, genom introduktionen av hemdatorn, har en klar majoritet av de svenska hushållen internet-uppkoppling.<sup>3</sup> Och i drygt tio år har de flesta haft tillgång till smarttelefoner, som i antal med råge överträffar den gamla analoga telefonen trots att Sverige en gång i tiden stoltserade med att vara världens telefon-tätaste land.

Att ny teknik utvecklas och introduceras på marknaden och snabbt blir naturliga inslag i människors vardag är därför inget ovanligt i sig. Men samtidigt måste vi inse att spridningen och införandet av smarttelefoner och surfplattor är något annat än det vi hittills sett av hushållens tillägnelse av ny teknik. *Detta är viktigt att ha klart för sig för att undvika några vanliga missförstånd om digitalisering – missförstånd som dessutom kan leda till tankemässiga felslut och beslut.*

Låt oss först ställa en fråga som kan te sig lite märklig men är värd att begrunda: Vad är skillnaden mellan en stavmixer och en surfplatta? Båda artefakterna är redskap som ska lösa konkreta uppgifter, så långt är de lika. Men på avgörande punkter är de också artskilda.

Somliga kanske minns första gången de såg en stavmixer i bruk. Det var förmodligen ingen spektakulär upplevelse eftersom stavmixern är en variation på redan kända redskap. Den påminner dels om en traditionell mixer, dels om en elvisp. Varken funktion eller användningssätt kan därför ha överraskat särskilt många. Och att bara ha sett den i arbete en liten stund är oftast tillräckligt för att förstå *vad* den var till för och *hur* den ska användas. Steget till att få praktisk nytta av mixern är kort.

Med surfplattan, liksom smarttelefonen och datorn, är det annorlunda. Den har för det första inte *ett* tydligt avgränsat användningsområde utan är en plattform för en lång rad funktioner med tillhörande applikationer. *Vad* den ska användas till är därför inte på något sätt självklart, det kan vara alltifrån att välja kanaler på tv:n, kolla sportresultat och väderprognoser, lägga patients, delta i video-samtal eller inkomstdeklarera. Och mycket, mycket mer.

---

<sup>2</sup> Hadenius & Weibull 1985.

<sup>3</sup> Mediebarometern 2000 respektive 2024.

För det andra: själva surfplattans handhavande, dess gränssnitt med pekskärm, webb-läsaren och applikationerna är långt ifrån enkelt. Det fordras instruktioner för att lära sig *hur* de ska användas. *En surfplatta, liksom en smarttelefon eller en dator, är varken intuitiv eller självinstruerande för alla människor vid alla tillfällen.*<sup>4</sup> Det är kort sagt långtifrån givet vad de ska användas till och hur de ska användas.

För det tredje: i många kök nyttjas stavmixern tämligen oregelbundet. Men detta är knappast ett problem. Även när mixern legat oanvänd i köksskåpet i månader är det bara att sätta kontakten i väggen och börja mixa. Ingen laddning behövs, inga uppdateringar fordras, och mixern fungerar likadant som vid alla tidigare tillfällen.

Digital teknik fungerar annorlunda. Den måste underhållas: om apparaterna förblir outnyttjade i några månader fordras insatser för att få dem funktionsdugliga – vilket i sin tur fordrar vissa tekniska färdigheter och terminologisk kännedom.<sup>5</sup> Och när plattan slutligen efter laddning och uppdatering är startklar kan mycket ha förändrats. Gränssnitt kan se annorlunda ut, profiler kanske måste ses över och lösenord kan ha upphört. För den digitala världen är allt annat än stabil, förändring, rörlighet, volatilitet, är det typiska, från hårdvara till plattformar och gränssnitt.

*Till skillnad från stavmixern lär vi oss inte surfplattan en gång för alla.* Vi har inte med enkla och statiska entiteter att göra, och därför finns inte heller stabila kompetenser. Särskilt om vi betänker att en stavmixer kan fungera i decennier, medan en surfplatta fasas ut på fyra, fem år vilket innebär att behärsknigen nya grepp och rutiner aktualiseras.

Stavmixern är slutligen, åtminstone än så länge, en närmast solitär enhet, den kopplas inte upp mot något annat tekniskt system än elnätet, den fodrar varken wifi eller fiberkabel.

Skillnader mellan digital och konventionell hushållsteknik kan schematiskt beskrivas så här:

	Konventionell teknik	Digital teknik
användningsområde	avgränsat	omfattande
inlärningstid	kortvarig	kontinuerlig
underhållsbehov	marginellt	fortlöpande
funktionssätt	oföränderligt	föränderligt
systemberoende	lågt	högt

<sup>4</sup> Vercruyssen et al 2023.

<sup>5</sup> Uttrycket *teknisk litteracitet* brukar användas för att beskriva den tekniska orientering som fordras för att kunna hantera digitala medier. Se t.ex. Olsson et al 2019.

Digital teknik har alltså unika egenskaper. För att förhålla sig digitalt aktiv fordras insatser från den enskilda av en helt annan omfattning och uthållighet än vad vi tidigare kunnat se med hävdvunnen hushållsteknik. Den som inte löpande underhåller apparaterna och utvecklar de egna färdigheterna, och därtill har möjlighet att med jämna mellanrum förnya maskinparken, riskerar att fasas ut och hamna i en frånkopplad tillvaro.<sup>6</sup>

Medieforskaren Jan van Dijk formulerar i boken *The Digital Divide* de digitala utmaningarna på följande sätt:

”En vanlig missuppfattning idag är att problemet med digitala klyftor har löst sig eftersom nästan alla i den utvecklade världen antas ha någon form av dator, smarttelefon och internetuppkoppling. I den här boken hävdar jag att problemen bara börjat när alla har en dator, smarttelefon eller internetuppkoppling.” (van Dijk 2020: 47, min översättning, DV.)

van Dijks kommentar får ytterligare tyngd när vi har äldre användare i åtanke. Det är förvisso sant att individer som går i pension idag är mer digitalt kompetenta och frekventa användare än individer som pensionerades för tio år sedan.<sup>7</sup> Men den tekniska utvecklingen har inte avstannat, utan tilltar, det finns därför få skäl att tro att äldre på egen hand ska kunna möta alla förändringar och krav återstoden av livet, långt över 80-strecket.

Fler äldre användare och högre genomsnittsålder, pekar snarare mot ett större offentligt ansvar för support och lärande, i synnerhet när offentlig service i allt högre grad ska erbjudas digitalt, och välfärdsteknik blir vanligare i hemmen.

Insatser som gjorts och görs för att motverka digitalt utanförskap är bra och viktiga, men har en tendens att begränsas av underliggande idéer om tillfälliga ”komma-igång-åtgärder”. Grundkurser i smarttelefonen och liknande anses bara behövs i en övergångsfas.

Men det förhåller sig snarare tvärtom: *ju mer digitalt samhället och användarna blir, och ju äldre befolkningen blir, desto större blir kraven på kontinuerligt stöd för lärande och behoven av support.*

---

<sup>6</sup> Se t.ex. Olsson & Viscovi 2022.

<sup>7</sup> Mediebarometer 2024.

### 3. Varma experter och informellt lärande

Inom användningsforskningen talar man om *varma experter*. En varm expert kan enklast beskrivas som en närstående person som i förhållande till den som är i behov av stöd eller instruktion har en jämförelsevis större digital kompetens eller ”expertis”. Det kan handla om att av en vän eller partner få instruktioner för att kunna ladda ner en app eller att omvandla en textfil till pdf-format – eller att bli förevisad utbudet på Youtube. Variationerna är närmast oöverblickbara.

Drygt 60 procent av 65-plussarna uppger att de regelbundet konsulterar en eller flera varma experter, dels för teknisk support, dels för instruktion om hur saker fungerar och ska utföras, undervisning, kort sagt. Egna, vuxna barn är den vanligaste kategorin att vända sig till, detta gör drygt 50 procent av de individer som har barn.<sup>8</sup>

Familjers umgängesmonster är nära förbundna med omfattningen av stödet. De som fysiskt träffar sin familj regelbundet får oftare hjälp och de tenderar dessutom att vara mera nöjda med den än personer som har sporadiska kontakter. Att ha aktiva sociala nätverk är alltså fördelaktigt, inte bara i livet stort, utan även visavi den digitala sfären. *Ensamhet är därför en försvårande omständighet i ett digitaliserande samhälle.*

Redan det faktum att rollen som varm expert finns och utnyttjas pekar på att den digitala tekniken skiljer sig från andra hushållstekniker. Tvättmaskinen och diskmaskinen tycks kunna fungera år efter år utan förnyade instruktioner – låt vara att så kallade smarta disk- och tvättmaskiner ännu är ganska ovanliga i äldres hushåll.

Personer som har tillgång till varma experter är online oftare och har en mera optimistisk syn på digitalisering än individer som inte har det. I så måtto tycks de varma experterna påverka användningen i positiv riktning. Data pekar också på att det är en bred kategori användare vänder sig till varma experter, inte bara relativa nybörjare eller individer med begränsad digital kompetens. Även så kallade silversurfare<sup>9</sup>, äldre personer som är lika kunniga och frekventa användare som yngre, konsulterar varma experter, men deras ärenden är av annat slag och inte sällan mera krävande.

När mottagarna får bedöma kvaliteten på de varma experternas instruktioner ser det överlag och för de flesta hyggligt ut.<sup>10</sup> Men samtidigt går det att konstatera att 26 procent ändå uppger att de inte lär sig särskilt mycket. 27 procent rapporterar att de inte får prova själva. 36 procent förstår inte alla ord. 41 procent blir inte uppmuntrade att lära mer. 42 procent får inte bättre självförtroende av instruktionerna. 52 procent tycker att de går för fort. Och slutligen, 56 procent får inte instruktionerna uppdelade i tydliga steg.

---

<sup>8</sup> Olsson et al 2025.

<sup>9</sup> Olsson & Viscovi 2020.

<sup>10</sup> Olsson et al 2025.

En inte obetydlig andel av 65-plussarna har alltså inte odelat positiva erfarenheter av stödet de får från sina närmaste. Till detta ska läggas att många känner en gräns för hur ofta de kan be om hjälp och skulle egentligen önska sig mer än de uttryckligen efterfrågar.

Det informella lärandet och den tekniska support som förmedlas genom varma experter, som återfinns i de sociala nätverken, är en oundgänglig resurs. Utan kontinuerlig tillgång till dessa skulle en betydande andel användare, inte bara 65-plussare, vara klart mindre digitalt aktiva.

*Samtidigt är det uppenbart att de varma experterna inte täcker alla behov, varken kvantitativt eller kvalitativt, vilket återigen pekar på vikten av på olika sätt organisera insatser för digital inkludering.*

## 4. Tre grundvillkor: att ha, kunna och vilja

Varför använder inte alla 1177.se som är så praktiskt? Och varför ska man ta sig till ett apotek och köa för att eventuellt få ut sina läkemedel när allt kan levereras hem till i brevlådan, ibland till och med till en lägre kostnad (när online-priset är lägre än priset i butik)? För den som är van användare kan icke-användning te sig som både irrationell och besynnerlig. Men digitala tjänster är inte alltid ett möjligt alternativ, och ibland inte ett önskvärt ur användarens perspektiv.<sup>11</sup>

För att en given individ ska vara digitalt aktiv krävs att åtminstone tre villkor är uppfyllda, för det första måste en potentiell användare (i) *ha tillgång* till teknik, själva hårdvaran, för det andra (ii) *kunna använda* den, och för det tredje (iii) *vilja använda* den.

I internets barndom likställde forskningen fysisk tillgång till dator med digital inkludering. Vid närmare betraktande insåg man efter hand att användningen är det centrala eftersom tillgång i sig inte garanterar användning. Efter hand som både forskningen och den vardagliga användningen har utvecklats betonas idag allt mer värderingen av olika tjänster. För en framgångsrik digitalisering måste de digitala tjänsterna uppfattas som positiva och konstruktiva inslag i tillvaron för den enskilda, och till exempel inte ett tvång eller något som vållar osäkerhet eller otrygghet.

(i) Den mest fundamentala förutsättningen är alltså att *ha tillgång* till minst en digital enhet: en smarttelefon, en surfplatta eller en dator. Egentligen behöver personer som lever och verkar i Sverige två apparater för att svara upp mot digitaliseringen: en smarttelefon att ha med sig, och en större enhet för mera krävande operationer. Detta är särskilt viktigt för äldre individer som ofta behöver tangentbord och större skärm för att kunna utföra saker.

Drygt 75 procent av 65-plussarna har minst två enheter.<sup>12</sup> Tre av fyra uppfyller alltså de rent materiella eller tekniska förutsättningarna för att vara digitalt aktiva. 13 procent har endast en apparat, vanligtvis en smarttelefon, och 11 procent har ingen alls. Det är framförallt de äldre-äldre som saknar apparater. Bland 75-plussarna är andelen utan teknik 22 procent, bland 85-plussarna fördubblas andelen till över 44 procent.

(ii) Det andra villkoret är att individen *kan använda* sina apparater. Variationerna i digital kompetens är stora. Drygt 20 procent av 65-plussarna, vilket motsvarar 400 000 individer, är aldrig eller mycket sällan (= mindre än en gång i veckan) online. Att ha tillgång till teknik garanterar alltså inte användning. Hälften av icke-användarna uppger sig ha minst

---

<sup>11</sup> Det finns t.ex. situationer där kortbetalning för parkering är ett smidigare alternativ än att ladda ner en ny och okänd app utomhus i vintermörkret eller där telefonservice visar sig klart bättre än hemsidans FAQ.

<sup>12</sup> Författarens databas med 1610 enkätsvar av äldre individer mellan 65 och 90 år boende i Sverige.

en apparat, men dessa sätts av olika skäl inte i bruk, det kan handla om ovilja eller okunskap.

Tittar vi närmare på användarna, de som är online regelbundet, kan det vara värt att notera att användningsmönstren varierar. Var fjärde använder aldrig Swish, drygt 40 procent använder aldrig parkeringsappar. Fler än hälften har aldrig köpt färdbiljetter digitalt, och en tredjedel har aldrig konsulterat 1177.se. Värt att begrunda i sammanhanget är att med ökad ålder minskar antalet som varit inne på 1177.se – ett bakvänt förhållande med tanke på att vårdbehovet tenderar att bli större ju äldre vi blir.

Forskning visar att beslutsfattare och teknikutvecklare närmast regelmässigt överskattar äldres kompetens att använda digitala medier, och generellt underskattar vilka kunskaper som faktiskt krävs för att förstå tekniska termer och förkortningar (som svajpa, kakor, clickwrap, EMR, MAEC) och svårt att hantera lösenord och profiler, gränssnittens generiska struktur, uppdateringar och nedladdningar, till och med tangentbordet kan vara utmanande för den ovana (Vercruyssen et al 2023).

(iii) Det tredje villkoret för att användningen ska realiseras är människor också *vill använda* de digitala tjänsterna. Det är alls inte självklart att de uppfattas som praktiska och tidsbesparande, och det är heller inte säkert att de är ändamålsenligt utformade<sup>13</sup>. Vidare vill kanske inte heller användarna ha alla typer av kontakter digitalt. Det kan uppfattas som en rättighet att få tala med en människa av kött och blod och inte med en chattbot, särskilt när det gäller sjukvård.

Elsie<sup>14</sup>, 84, som är fullt kapabel att använda grundläggande online-tjänster förklarar hur hon kontaktar vården: *”Jag ringer, till vårdcentralen. Jag gör det. Och då får man ju lyssna, för där har de ju fyra fem sex olika ... [alternativ] men jag tar den. Jag vill ha en personlig kontakt där. För jag tycker att det är enklast än så länge.”* Elsie vill inte heller vända sig till 1177:s allmänna telefontjänster. Ett personligt möte tycks avgörande för henne: *”För 1177, vem ska jag prata med där? Det är massa människor som man inte har ... de bryr sig inte om mig egentligen, förstår du vad jag menar?”*

Andra, som Kjell<sup>15</sup>, 87, oroar sig för säkerheten online: *”... om den ena har fått mitt BankID så kan de ju lämna det till nästa, till nästa, till nästa. Till sist är det i England och där sitter det en brottslig jävel som plockar mig på pengar.”*

Digitala tjänster innebär inte per definition förbättrad service, i grund och botten är det något som måste undersökas från fall till fall. Boka tvättider digitalt kan somliga uppfatta som enkelt och tidsbesparande, för andra kan det innebära krångel, och för ytterligare andra att de inte längre kan boka på egen hand och därför också förlorar i autonomi och självständighet.

---

<sup>13</sup> Se t.ex. Lidbom 2024 och Abalo 2024.

<sup>14</sup> Intervjuad av författaren hösten 2024.

<sup>15</sup> Intervjuad av Mia-Marie Hammarlin hösten 2024.

Sammanfattningsvis: för att en given individ ska använda en given digital tjänst, säg en parkerings-app, måste vederbörande ha en fungerande apparat, kunna använda den och dessutom vilja detta och uppfatta tjänsten som en förenkling och som en trygg lösning.

Typologin nedan åskådliggör åtta olika teoretiskt möjliga variationer av de tre grundvillkoren.

### Tre villkor för en framgångsrik digitalisering

	HAR teknik	KAN använda den	VILL använda den
1. Modellanvändare	JA	JA	JA
2. Nödgade användare	JA	JA	NEJ
3. Oavsiktliga innehavare	JA	NEJ	NEJ
4. <u>Utfasade</u>	NEJ	JA	JA
5. Frånkopplade	NEJ	NEJ	JA
6. <u>Undvikare</u>	NEJ	NEJ	NEJ
7. Aspiranter	JA	NEJ	JA
8. <u>E-xitörer</u>	NEJ	JA	NEJ

I den första raden finner vi (1) modellanvändaren, en person som helt motsvarar användaren som producenten av tjänsten har föreställt sig, det vill säga någon som har en funktionsduglig apparat, kan hantera den och tjänsten ifråga – och finner den ändamålsenlig och säker. När någon skickar ett sms eller köper en bussbiljett med reseappen och tycker att det funkar fint är vederbörande en modellanvändare.

Den andra raden beskriver (2) nödgade användare, individer som av olika skäl är tveksamma till att använda en given tjänst, vilket kan bota i att den uppfattas som krånglig eller mindre lämplig (se exemplet med Elsie ovan) eller osäker. Tveksamheten kan göra att tjänsten används med motvilja och betraktas som ett nödvändigt ont eller att den inte alls kommer till användning.

Alla regelbundna användare intar sannolikt båda första positionerna vid olika tillfällen. Vanligtvis går användningen sömlöst och är till belåtenhet, andra gånger kan användaren störa sig på ett uråldrigt bokningssystem eller på hemsidor som saknar den information som söks.

Kategori (2) är viktig att beakta av två skäl. För det första kan inte faktisk användning tas till intäkt för att en tjänst fungerar tillfredsställande och uppskattas av den som erbjuder tjänsten. Bakom bruket kan finnas alltifrån frustration, principiell avoghet till rädsla. E-tjänster kan av somliga till och med uppfattas som otjänster – i vissa fall en klar majoritet.<sup>16</sup> För det andra ska icke-användning inte bara uppfattas som en konsekvens av bris-

<sup>16</sup> Se t.ex. Söderström 2022.

tande kunskap eller avsaknad av funktionsduglig teknik. Den kan lika väl grunda sig i att tjänsten inte accepteras (se exemplet Elsie ovan).

Fortsätter vi längre ner i typologin kan vi övergripande konstatera att de återstående sex kombinationerna består av helt frånkopplade individer, de använder inte digitala tjänster (annat än möjligen genom så kallade proxy-användare.<sup>17</sup>

En oavsiktlig innehavare (3) kan ha fått en surfplatta av sina barn men vet inte riktigt vad den ska användas till. Ibland passar den helt enkelt inte in i innehavarens livsmönster och preferenser eller så är den digitala världen så främmande att apparaten framstår som ett ting utan funktion och mening – framförallt om det inte finns någon som kan visa på teknikens möjligheter och instruera som en varm expert.

(4) Utfasade både kan och vill vara online men de saknar teknik, vanligtvis för att enheten de använt inte går att uppdatera längre och allt krångligare och fler alternativlösningar gör den närmast obrukbar.<sup>18</sup>

(5) Frånkopplade kallar vi individer som vill vara digitalt aktiva men saknar de två grundläggande förutsättningarna apparater och kunskap. Det är inte bara ekonomi som kan sätta stopp för införskaffandet. Många vet helt enkelt inte vad för slags enheter de behöver och vilka möjligheter som finns. Marknaden är brokig och svåröverskådlig: operatörer erbjuder olika typer av abonnemang, telefoner kan vara inbakade, bindningstider variera. Generellt kan det med fog slås fast att konsumentupplysning behövs.

(6) Det finns individer som helt enkelt säger nej till det digitala, undvikare, de har inte tekniken, kan inte använda den, och önskar heller inte detta. Det kan vara värt att påpeka att dessa individer har lika stor rätt till offentlig service som övriga medborgare. Förvaltningslagen ställer till exempel inga krav på att myndighetskontakter måste ske digitalt.<sup>19</sup>

(7) Aspiranten återfinns bland annat som deltagare i studieförbundens kurser och cirkular. Aspiranten kan ha en surfplatta och en vilja att lära sig, men har otillräckliga kunskaper om vad som går att utföra och hur man faktiskt gör det. Utbildning gör skillnad. Ingen tycks för gammal för att ta några steg framåt. Men det tar olika lång tid. Och det är inte ovanligt att somliga deltar i samma kurs termin efter termin för att få repetition och kunna möta förändringar. Utan fortbildning riskerar de digitala färdigheterna att klinga av.

(8) E-xitörer är personer som frivilligt så att säga checkat ut från det digitala. Kategorin är relativt ovanlig, för att inte säga mycket ovanlig. Men det finns personer som exempelvis har lämnat arbetslivet och är oerhört nöjda med en lugnare vardag där personliga kontakter begränsas sköts med en traditionell mobiltelefon. Det finns också individer som

---

<sup>17</sup> En proxy-användare utför saker för andra räkning, t.ex. bokar biljetter eller handlar online åt den som inte kan eller inte vill.

<sup>18</sup> Se Sjøgaard Nielsen 2025.

<sup>19</sup> RiR 2021:8.

drabbats av trakasserier eller bedrägerier och därför valt en vardag utan närvaro av digitala medier. Individerna har grundförutsättningarna, men väljer att inte vara online.

\* \* \*

Typologin illustrerar två kategorier av användare och sex kategorier av icke-användare. Den vuxna befolkningen består alltså inte av två helt åtskilda och enhetliga grupper, en som använder digitala medier och en som inte gör det. Dels finns variationer inom de två huvudgrupperna, dels kan en given individ byta position. En utfasad kan bli användare igen när hen får en fungerande surfplatta, och tvärtom.

Användning behöver i sig inte betyda att en given tjänst är fungerar tillfredsställande för användarna. Detta måste undersökas i varje enskilt fall. Om allt för många användare är missnöjda, och nödgade, bör förändringar övervägas. Tyvärr är gedigna användarstudier mera undantag är regel. Förändringar av digitala tjänster kräver ibland mobilisering av både användare och nyhetsmedier.<sup>20</sup>

Icke-användning kan inte förklaras och förstås på ett enhetligt sätt; vi har med en påtagligt heterogen grupp att göra. Somliga är frånkopplade för att de saknar teknik eller endast har teknik med begränsad prestanda – t.ex. med ett föråldrat operativsystem. Andra har bristfälliga kunskaper eller nedsatt syn, och ytterligare andra vill av olika skäl inte använda tjänsten. Gränssnittet kan anses underutvecklat och opraktiskt, telefonkontakt kan föredras eller så litar man inte riktigt på tjänsten.

*Alla positioner i typologin är i behov stödjande insatser, men av olika slag och olika grad, till och med mönsteranvändare behöver vid olika tillfällen konsultera bättre vetande för teknisk support, konsumentupplysning eller inspiration. För individer med knappa resurser är ekonomiskt stöd avgörande. Individer som inte vet vad de behöver för utrustning och abonnemang och hur dessa ska införskaffas är konsumentupplysning viktig. Ytterligare andra är betjänta av utbildning, åter andra motivation, inspiration och coachning.*

---

<sup>20</sup> Se t.ex. Söderström 2022 och Lidbom 2024.

## 5. Vingåkers demografiska förutsättningar

I ett digitaliserande Sverige är somliga individer mer gynnade som användare än andra, detta är välbelagt sedan länge.<sup>21</sup> Man brukar tala om tre avgörande resurser, *materiella* (inkomst och tekniska möjligheter som fiberkabel), *diskursiva* (formell utbildning och datorvana) samt *sociala* (familj och sociala nätverk). Dessutom är ålder en avgörande faktor, allt annat lika. Kön däremot har inte visat sig ha någon betydelse i det här sammanhanget, trots att datoranvändning och intresse tidigare haft en övervikt för män.<sup>22</sup>

Tänker vi oss en 70-åring som har en universitetsutbildning och arbetat som revisor stora delar av sitt yrkesliv och därigenom haft en lön över genomsnittet och dessutom fått datorvana, och tänker vi oss att 70-åringen har en partner och regelbundet träffar sina barn, är vederbörande en person som har alla tre resurser och med gynnsamma förutsättningar att hävda sig som användare.

Tänker vi oss istället en 80-åring som efter sjuårig folkskola arbetat inom träindustrin och på ett företag som inte varit särskilt datoriserat, och att personen ifråga förtidspensionerats vid 60 års ålder på grund av förslitningar, har denna oftast såväl sämre materiella som diskursiva resurser än den tänkta revisorn. Är personen dessutom ensamstående och har barnen långt borta och på annan ort, är detta också omständigheter som gör det mera utmanande att möta de krav som digitaliseringen ställer.

I det verkliga livet finns det naturligtvis individer med begränsade resurser som ändå är drivna användare, och tvärtom. Det är inte säkert att en given individ är digitalt mångsidig bara för att han eller hon arbetat som revisor. Men det större mönstret går inte att bortse från: resursstarka är i genomsnitt mer frekventa och allsidiga användare är jämförelsevis resurssvaga.

Resonemanget kan överföras på kommunnivå. Om en kommun har en äldre befolkning, med kortare formell utbildning än riksgenomsnittet, liksom lägre inkomster, och arbetsmarknaden dominerats av branscher som är mindre datorintensiva, och fibernätet är begränsat, i en sådan kommun tenderar invånarna vara sämre rustade att möta digitaliseringens krav.

Om det dessutom är en kommun där de yngre flyttar ut förstärks mönstret ytterligare, eftersom detta minskar förutsättningarna för informellt stöd (jfr. varma experter ovan).<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Olsson 2019.

<sup>22</sup> Olsson & Viscovi 2023.

<sup>23</sup> Utöver detta är folkhälsan viktig att beakta som många till synes enklare saker blir svårare att bemästra när hälsan sviktar.

Tabellen nedan beskriver tre kommuner med tre demografiska profiler som kan relateras till varierande utmaningar att digitalisera. Befolkningen i en kommun som Lund svarar bättre mot digitaliseringens krav, än två mindre kommuner som Vingåker och Älmhult.

**Tab 4.1. Tre kommuner. Demografiska variabler. Procent.**

	Vingåker	Älmhult	Lund
65-69 år	6,4 (568)	4,8 (867)	4,3 (5490)
70-74	7,1 (626)	4,9 (881)	4,3 (5479)
75-79	6,9 (610)	4,5 (799)	4,0 (5169)
80-84	4,0 (357)	3,0 (538)	2,7 (3503)
85-90	2,0 (175)	1,7 (307)	1,4 (1810)
90+	1,0 (85)	1,2 (220)	0,8 (1029)
Andel 65+	27,4	20,1	17,5
Total befolkning	8856	17 932	130 288
Eftergymnasial utb. 65+	19,9	19,2	55,7
Ensamhushåll, 65+	11,0	8,0	7,5
Medianinkomst*, 65+	231 200 kr	231 200 kr	267 400 kr
Bredband	85,2	83,1	98,5
Utflyttade 20-64 år	4,4	4,2	7,6
Inflyttade 20-64 år	3,7	3,8	8,3
Differens in och ut	-0,7	-0,3	+0,7

Kolada, 2024. \* data från, 2022.

Lunds kommun är på många sätt otypisk. Som etablerad och attraktiv studentstad blir andelen 65-plussare, 17,5 procent, klart lägre än i såväl Vingåker, 27,4 procent, som Älmhult med 20,1 procent.

En övervägande andel av Lunds äldre befolkning har eftergymnasial utbildning, nästan 56 procent, att jämföra med Älmhult och Vingåker där andelen understiger 20 procent. Inkomstnivån är också markant högre i Lund än i de två mindre kommunerna. Vidare lever färre i ensamhushåll och fler har bredband. I Lund flyttar dessutom fler unga in än ut, vilket kan betyda att äldre har närmare till sina barn och därför oftare kan träffas fysiskt.

Eftergymnasial utbildning leder oftare till yrken som varit datoriserade. Lunds äldre kan därför rimligen antas ha mer datorerfarenheter från yrkeslivet än sina generationskamrater i Vingåker och Älmhult (låt vara att en stor arbetsgivare som IKEA gett många datorerfarenhet).

Sammanfattningsvis, *diskursiva, materiella och sociala resurser* varierar hos individer, och ju mer en individ har av dessa, desto mer sannolikt är det att individen är både frekvent och allsidig användare.

*Samma resonemang kan föras på aggregerad nivå om regioner och kommuner. I ljuset av det blir det särskilt viktigt för kommuner som Älmhult och Vingåker att se till att medborgarna kan tillgodogöra sig digitala tjänster.*

Men oaktat detta har åldern betydelse. Ju äldre vi blir, desto svårare tenderar det att bli att hålla jämna steg med en föränderlig digital teknik och nya digitala tjänster. Även om dagens 70-åringar är mer digitalt kompetenta än 70-åringarna för tio år sedan står inte teknikutvecklingen still och åldrandet har inte upphört, tvärtom, vil blir äldre och äldre.

2035 beräknas Sverige ha drygt 2 500 000 individer över 65-år. 2024 bokfördes 103 000 som 90 år eller äldre. 2035 beräknas den siffran bli 174 000. Vi får med andra ord stadigt fler äldre liksom fler äldre-äldre. Även om pensionsåldern inträder något senare numera, ökar genomsnittsåldern för både män, för närvarande 82 år, och kvinnor, 85 år, vilket gör att en drygt tjuogoårig tillvaro som ålderspensionär inte kommer vara något ovanligt.<sup>24</sup>

Att avsluta sin anställning för pensionering innebär för många något så konkret att de får lämna tjänstedatorn och tjänstetelefonen ifrån sig. Det innebär också att den it-support som arbetsplatsen stått för försvinner, liksom den lärandemiljö arbetsplatsen kan vara med alltifrån informellt lärande till kurser. Individen blir i hög grad utelämnad till sig själv och sina närstående som varma experter.

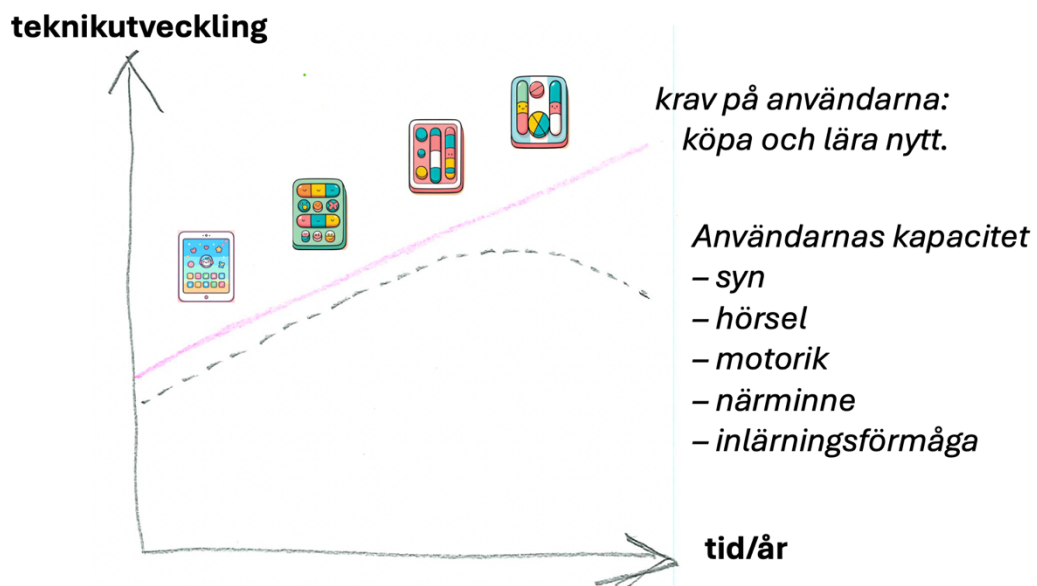
Även om folkhälsan förbättras, vilket den höjda medellivslängden är ett kvitto på, innebär ändå åldrandet att hälsan förr eller senare börjar svikta: synen tenderar att försämrans liksom hörseln och motoriken. Vi får svårare att minnas saker och har inte samma arbetskapacitet som under de yrkesaktiva åren. Kort sagt, det här betyder att våra förmågor att manövrera och lära oss digital teknik försämrans, samtidigt som kraven på att den enskilde att ha ny teknik och en bred digital repertoar ökar.

*Detta bildar ett gap som inte fylls av sig självt, utan påkallar insatser från digidel-lotsar och välfärdsundersköterskor, vilket illustreras av figur 4.1*

---

<sup>24</sup> Befolkningsstatistik, SCB.se.

## Figur 4.1. Teknikutveckling och åldrande



Teknikutvecklingen är kontinuerlig, och åldrandet pågår. Därför är äldres speciellt utsatta situation ett övergående problem, utan något som fortgående måste beaktas. I det sammanhanget har digidel-lotsar och välfärdsundersköterskor nyckelroller att fylla gapet.

## 5. Människor och maskiner

Ledmotivet och huvudargumentet i den här framställningen är att det behövs människor för att koppla samman slutanvändarna med den digitala tekniken. Linnéuniversitet, där författaren till den här rapporten befinner sig fysiskt, har knappt två tusen anställda, och för att dessa ska kunna utföra sina arbetsuppgifter finns, lågt räknat, motsvarande sexton heltidstjänster för instruktion och teknisk support.

*Tekniken är inte självspelande, varken i arbetslivet eller privatlivet. Digidel-lotsar välfärdsundersköterskor och motsvarande är helt nödvändiga för att få slutanvändarna att börja använda tekniken, utnyttja den allsidigt och uppskatta den.*

AI kommer inte att ändra på detta förhållande, det finns idag inte mycket som tyder på att AI väsentligt kommer att hjälpa exempelvis en äldre individ med motoriska besvär som har problem med sin smart-TV eller inte kan uppdatera sin dator längre för att den blivit för gammal.

AI är bra på att hitta mönster i stora material, producera text eller musik, göra beräkningar och en hel del annat. Men AI är inget universalverktyg; AI måste utvecklas för mycket specifika och väldefinierade behov, fordrar enorma datamängder och långvariga träningsprocesser. Att lösa lokala problem för unika individer är ännu inte AI:s starka sida. Och frågan är när någon vill investera i sådana tjänster.<sup>25</sup>

För överskådlig tid behövs – för en åldersvänlig bygd – professionella och pålitliga personer som kan hjälpa allmänheten med:

– *Teknisk support*: inställningar i hårdvaran, uppdateringar, felsökning, installationer, avinstallationer.

– *Instruktion*: visa användare hur saker kan göras på egen hand, alltifrån att hantera inställningar, till hur 1177.se ska användas och gesterna för den nya telefonen.

– *Information*: förmedla kunskaper om tekniska termer som är helt avgörande för självständig användning, exempelvis operativsystem, webbläsare, kakor, wifi, bluetooth, moln, server, 5G och så vidare.

– *Coachning*: uppmuntra, berömma, avdramatisera, lugna och bidra med riskbedömningar.

– *Konsumentrådgivning*: stor osäkerhet råder om utbudet och hur det på bästa sätt ska kunna matchas med den enskildes behov och förutsättningar.

– *Studievägledning*: vilka kurser och utbildningar finns, vilka digitala resurser finns för den kunskapssökande?

---

<sup>25</sup> Se Lindgren 2024.

– *Inspiration*: visa på olika tjänsters möjligheter som kan göra tillvaron både enklare och rikare för den enskilda.

Support- och instruktionspersoner är inte bara nyckelpersoner som förmedlare av lösningar och kunskap. De kan också bli nyckelpersoner i skapandet av nya digitala tjänster och utvärdering och utveckling av befintliga. Personer som arbetar nära slutanvändarna har en unik inblick i såväl behov som begränsningar och möjligheter. Med den typen av kunskaper blir det betydligt lättare att undvika misstag som det aktuella Millennium i Västra Götaland eller skolplattformen i Stockholms stad.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Richardson & Viscovi 2024.

# Referenser

- Abalo, E (2024) Digital first or digital only? Swedish welfare user interfaces and the challenges for older citizens. *The Journal of Aging and Social Change*, Vol. 15, nr 1, s. 99-120.
- Hadenius, S; Weibull, L (1985) *Massmedier. En bok om press, radio & TV*. Stockholm: Bonniers.
- Lidbom, O (2024) *Skolplattformen*: Stockholm: Fri Tanke Förlag.
- Lindgren (2024) *AI- ett kritiskt perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.
- Mediebarometern 2000 Nordicom: Göteborgs universitet
- Mediebarometern 2024 Nordicom: Göteborgs universitet
- Olsson, T., Samuelsson, U., Viscovi, D. (2019a). At risk of exclusion? : Degrees of ICT access and literacy among senior citizens. *Information, Communication and Society*. 22 (1). 55-72.
- Olsson, T., Samuelsson, U., Viscovi, D. (2019b). Resources and repertoires: elderly online practices. *European Journal of Communication*. 34 (1). 38-56.
- Olsson, T., Viscovi, D. (2020). Who Actually Becomes a Silver Surfer?: Prerequisites for Digital Inclusion. *Javnost – The Public*. 27 (3). 230-246.
- Olsson, T; Viscovi, D (2022) De fränkopplade. I H Jönsson et al. red. *Äldre, åldrande och sociala problem*. Social Work Press.
- Olsson, T., Viscovi, D. (2023). Digitalised Welfare : Access, Usage, and Outcomes Among Older Adults. *Media and Communication*. 11 (3). 18-28.
- Olsson, T; Martínez, C; Viscovi, D 2025 Family Matters – Warm Experts, Older Adults and Social Support for Learning. *Human Technology*. Vol 21:1.
- Richardson, M; Viscovi, D (2024) *Evidensbaserat arbetssätt kunde förhindrat Millennium-haveriet*. Center för välfärd förändring. Elektronisk resurs.
- RiR 2021:8 *Var god dröj, myndigheterna digitaliserar*. Riksrevisionen, RiR 2021:8.
- Söderström, J (2022) *Jävla skitsystem*. Stockholm: Karneval förlag.
- Søgaard Nielsen, A (2025) Technology Maintenance: Older Adults Using Old Software on Old Computers. *Journal of Technology in Human Services*.
- Vercruyssen, A; Schirmer, W; Geerts, N; Mortelmans, D (2023) How “basic” is basic digital literacy for older adults? insights from digital skills instructors. *Frontiers in Education*, 8:1231701.