



Håkan Jönson (red.)

Perspektiv på utsatthet och problem under åldrandet

Kapitel 5: De fränkopplade, s 76-98

DOI: <https://doi.org/10.37852/oblu.183.c493>

Denna text är licensierad under CC-BY, Erkännande.

(Se fullständiga villkor: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.sv>) Enligt licensen får verket spridas och bearbetas utan att tillstånd behövs, men verkets upphovs personer måste anges.

ISBN: 978-91-7895-547-3

ISBN (elektroniskt): 978-91-7895-548-0

DOI: <https://doi.org/10.37852/oblu.183>

© Författarna och Social Work Press, 2022

Redaktör: Håkan Jönson

Adress: Social Work Press, Allhelgona kyrkogata 8, Box 23, 221 00 Lund

5. De frånkopplade

Analoga 65-plussare i ett digitaliserande Sverige

TOBIAS OLSSON & DINO VISCOVI

Inledning

En frustrerad medborgare har fattat pennan och skrivit till *Dagens Nyheters* insändarsida:

Det är näst intill omöjligt numera att ringa Pensionsmyndigheter, banker, teatrar, parkeringsbolag, restauranger, hotell och vårdcentraler. Varje gång jag loggar in på en hemsida blir jag stressad. Jag har ett helt arbetsliv bakom mig och är inte dum i huvudet, men jag kämpar med frustration och nära till gråtenkänsla med allt klickande. Jag känner mig utkastad i något omänskligt som inte går att styra över längre.⁷

Insändarskribenten är inte ensam om sina erfarenheter. Många tycker naturligtvis att livet blivit enklare och bekvämare, medan andra, som skribenten ovan, erfar det rakt motsatta: att saker som parkering, inköp och myndighetskontakter blivit krångligare, i vissa fall till och med ogenomförbara.

Besvärligast är situationen för dem som varken har smarttelefon eller dator eller någon annan apparat som gör det möjligt att använda internet. Om dessa handlar den här studien: äldre individer i Sverige, mellan 65 och 90 år, som inte kunnat eller velat svara upp mot digitaliseringens krav och kopplats ifrån när samhället digitaliserar. *Hur många är de frånkopplade? Vilka är de?* Så kan i korthet de övergripande frågorna beskrivas.

⁷ *Dagens Nyheter*, 19 oktober 2021.

Regeringens digitaliseringsstrategi är teknikoptimistiskt anlagd och beaktar bara blygsamt medborgarnas ojämlika möjligheter att tillgodogöra sig digitala tjänster. Den slår fast att "Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter" (regeringen.se). I delar verkar den också ha varit framgångsrik. 2021 rankades Sverige som nummer två i världen i det så kallade *Network Readiness Index*, som mäter länders grad av samhälllig digitalisering (Dutta & Lanvin 2021). Endast Nederländerna rankas högre än Sverige, Danmark strax bakom.

En viktig aspekt av digitaliseringen av samhället handlar om förnyelse av den offentliga sektorn, och mera konkret statliga myndigheter, regioner och kommuner. En rad olika myndigheter har fått särskilt ansvar att vara drivande på området, till exempel Lantmäteriet, Boverket och Bolagsverket (regeringen.se). Den tydligaste aktören är dock Myndigheten för digital förvaltning (DIGG). DIGG startade sin verksamhet under hösten 2018 och med det specifika uppdraget att "samordna och stödja den förvaltningsgemensamma digitaliseringen i syfte att göra den offentliga förvaltningen mer effektiv och ändamålsenlig" (www.digg.se a).

Den nya myndigheten kom bland annat att bli bärare av "Principen om digitalt först", som innebär att digitala tjänster "ska vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med privatpersoner och organisationer" (www.digg.se b). DIGG beskriver det vidare som att "[o]ffentliga organisationer ska som huvudalternativ erbjuda tjänster till privatpersoner och företag via digitala kanaler" och säger till och med att "[d]är det går ska digital kanal vara det enda alternativet".

Syftena med Principen om digitalt först är vällovliga. Det handlar om att den offentliga sektorn ska erbjuda bättre och mer flexibel service till privatpersoner och organisationer. Det beskrivs till och med hur den ska bli mer proaktiv. Men det handlar också om effektivisering, där fler digitala möten mellan myndigheter och användare kan spara offentliga resurser på sikt.

Principen om digitalt först och de långsiktiga ambitionerna bakom den rymmer samtidigt en paradox: *De digitala möten som ska utvecklas för att ge bättre och mer flexibel offentlig service, riskerar också att ge medborgarna mycket olikartade förutsättningar att hålla sig informerade om och kommunicera med offentlig service.*

Detta harmonierar mindre väl med en offentlig välfärd som bör vara likvärdig och kompensera för ojämlika villkor snarare än att bidra till sådana. Utvecklingen riskerar att göra det svårare för vissa grupper att få service och att hävda sina sociala rättigheter (Marshall 1950); digital exkludering kan alltså bidra till social exkludering.

Den offentliga sektorns satsningar sker inte isolerat utan ingår i ett större mönster där också marknaden och civilsamhället digitaliserar. Tillsammans har de frambringat en kommunikationsstruktur som gör att den enskilde är nära nog tvungen att använda digitala medier för att klara vardagen: utföra banktjänster, betala färdbiljetter och medlemsavgifter – ibland till och med för att boka tvättid när den traditionella bokningstavlan ersatts med app. Det går naturligtvis att överleva utan digitala medier – hundratusentals gör det, vilket analysen nedan visar – men utan uppkoppling och apparat står den enskilde längre ifrån såväl offentlig som privat service än den uppkopplade majoriteten och har en besvärligare tillvaro. Hur hittar vi telefonnumret till pensionsmyndigheten utan internet?

Den omfattande digitaliseringen gör det angeläget att analysera vilka förutsättningar olika grupper av medborgare har att hantera den nya kommunikationssituationen. I den här studien riktar vi särskilt intresset mot de äldre individer, mellan 65 och 90 år, som inte kan eller vill svara upp mot digitaliseringens krav och därför befinner sig i olika grader av utanförskap.

- Hur många har tillgång respektive inte tillgång till de medier (dator, smarttelefon, surfplatta etc.) som krävs för att utföra digitala tjänster?
- Vilka faktorer samvarierar med begränsad tillgång och digitalt utanförskap?
- Hur varierar användningen av digitala tjänster mellan grupper med olika tillgång till digitala medier?

Frågorna är relevanta att ställa oavsett ålder (van Deursen & van Dijk 2019; van Dijk 2020). Det finns individer i alla ålderskategorier som befinner sig eller riskerar att hamna i digitalt utanförskap. Men frågorna är särskilt angelägna för äldre generationer. Från tidigare forskning vet vi nämligen att såväl tillgången till som användningen av

digitala medier minskar med stigande ålder (Friemel 2016; Pirhonen et al. 2020).

Äldre medborgare och digitala medier: en översikt

Under loppet av mindre än ett decennium har studier av äldre individer och digitala medier växt och förgrenat sig i allt fler specialiseringar. En viktig samhällsvetenskaplig gren undersöker hur tillgång till olika resurser skiktat människor som mer eller mindre digitalt inkluderade.

I boken *The Digital Divide* summerar Jan van Dijk (2020) forskningsläget och beskriver hur digitala skillnader uppträder på tre olika men relaterade nivåer. Digitala skillnader finns och de handlar om (i) *fysisk tillgång till digital teknik*, (ii) *färdigheter och användning* samt (iii) *utbyte och värdering*.

På den första nivån, fysisk tillgång till digital teknik, har forskningen sedan 1990-talet återkommande påvisat att digitala medier skiljer sig från tidigare, äldre medier – som radion och televisionen – genom att mera påtagligt vara förbundna med resurser i form av utbildning, inkomst och datorvana från yrkeslivet (van Dijk 2020). Även i dag, 30 år senare, kvarstår sambanden och intrycket av i fråga om resurser ojämlik teknik: resursstarka har högre grad av tillgång till digitala medier och i genomsnitt också fler apparater (Hunsaker et al. 2018; König et al. 2018). Även i Sverige finns tydliga positiva samband mellan faktorer som inkomst- och utbildningsnivå och graden av tillgång till digitala medier i den del av befolkningen som är 65 år eller äldre (Olsson et al. 2019). Samma data visar också ett lika tydligt negativt samband mellan ålder och tillgång till digital teknik. I gruppen 81–85 år hade varje person, i genomsnitt, tillgång till 0,87 digitala apparater 2015. Deras grad av tillgång kan jämföras med de i genomsnitt 2,65 apparater som personer i gruppen 65–70 år hade tillgång till vid samma tidpunkt (Olsson et al. 2019).

Den andra nivån, *färdigheter och användning*, undersöker individers skiftande kapacitet att hantera digitala medier och på vilka sätt de kommer till användning (van Boekel et al. 2017; Tirado et al. 2018).

Bland personer över 65 år är variationerna stora. Å ena sidan finns det så kallade silversurfare (Cody et al. 1999): äldre individer vars användningspraktiker och apparatinnehav liknar yngres, och som nyttjar sina digitala medier frekvent och på ett kunnigt och allsidigt sätt (Olsson & Viscovi 2020). Å andra sidan finns sällananvändare, som med sina fåtaliga digitala medier endast utför enklare saker och bara använder dem någon gång i veckan (Hammarstedt & Viscovi 2019). Mellan de här båda ytterligheterna befinner sig den stora gruppen av äldre användare i Sverige. Den omfattar lite drygt 60 procent av hela gruppen 65+ och rymmer inom sig stora variationer i användningsmönster. Deras gemensamma nämnare är att de använder digitala medier dagligen, men uppvisar stora skillnader i användningskompetens.

Också när det gäller färdigheter och användning är ålder och resurser viktiga faktorer. Det är främst resursstarka individer under 75 år, med både smarttelefon, surfplatta och PC, som är högfrekventa och allsidiga användare och som kan hantera alltifrån bank- och myndighetsärenden till sociala medier och parkeringsappar. Och omvänt: individer över 75, med mindre resurser och färre apparater, är vanligare bland sällananvändarna (Lüders et al. 2017; Olsson & Viscovi 2020).

Den tredje nivån, *utbyte och värdering*, handlar om i vilken mån människor uppskattar att använda digitala tjänster: vad de får ut av dem, om de känner trygghet och tillit. Fristedt (et al. 2021) studerar olika generationers värdering av och attityder till digitala medier. Misstrogn personer finns bland både yngre och äldre användare. Som helhet är dock negativa erfarenheter klart vanligare i det högsta åldersintervallet. I likhet med Choudrie (et al. 2021) understryker Fristedt (et al. 2021) att även om äldre individer statistiskt klassificeras som inkluderade – är detta inte synonymt med att de är nöjda och trygga användare.

Det finns som synes en växande kunskap om äldre som användare av digitala medier. Ett genomgående resultat är variationerna inom gruppen: att de yngre, och resursstarkare äldre individerna är mer gynnade än de äldre och resurssvagare. Digitalisering är, kort sagt, något som människor har klart skiftande förutsättningar att svara upp mot och utnyttja. Individer som är utrustade med de medier och kunskaper som Myndigheten för digital förvaltning tar för givna kan få enklare och till och med utökad service, samtidigt som de som inte är detta kan ha fått erfara att saker som de klarat av att utföra hela

livet nu har blivit svårare eller ibland omöjliga att utföra när traditionella kommunikationskanaler som telefonsamtal och brev sätts på undantag av myndigheterna (RIR 2021:8).

En så genomgripande omgestaltning av samhällets infrastruktur för kommunikation som digitaliseringen innebär, leder helt enkelt till att somliga blir uppkopplade – medan andra blir frånkopplade. Den senare kategorin är föremålet för den kommande analysen.

Nedan kommer vi att visa hur många som kan antas vara frånkopplade – antingen för att de saknar teknik eller av olika skäl knappast använder den – och därefter vilka faktorer som samvarierar med utanförskap. Slutligen kommer vi att visa hur central tekniktillgången är för att utnyttja olika digitala tjänster.

Material och statistiska bearbetningar

Studien bygger på data från en postenkät som distribuerades senhösten 2020 till ett slumpmässigt urval av 2 500 svenskar i åldersintervallet 65 till 90 år. 1 614 personer besvarade enkäten, vilket innebär en korrigerad svarsfrekvens på 65,3 procent. I den följande analysen presenteras sex olika tabeller som är bearbetningar av data-materialet.

Kommentarer till hur resultaten i tabellerna bearbetats finns sist i kapitlet, som metodbilaga.

Hur många äldre är frånkopplade?

Vad som avses med digitalt utanförskap är inte alltid självklart. Fenomenet måste förstås i sitt sammanhang. Det finns fortfarande länder där digitaliseringen inte drivits särskilt långt, och medborgarna klarar det mesta av vardagsgöromålen utan vare sig smarttelefon eller dator. Men i Sverige förutsätts i praktiken den enskilde medborgaren ha två enheter, en mobil för Swish, bussbiljetter, parkeringsavgifter och liknande, och en större för saker som internetbank och mejlkontakter med myndigheter.

Vi bör också tänka på att varken apparaterna eller kompetenserna att hantera dem är stabila. En surfplatta kan bli näst intill obrukbar redan efter fyra, fem år, sedan måste en ny införskaffas, och dessutom bemästras. Den senaste modellen är sällan identisk med den förra. Dessutom kan en i dag stabil användare tappa i kapacitet genom försämrad syn eller motorik eller efter en längre sjukdomsperiod. Att vara digitalt aktiv och inkluderad är kort sagt inget stabilt eller irreversibelt tillstånd.

Dessbättre inträffar ibland det omvända. En kurs hos något av studieförbunden eller hjälpande anhöriga kan bidra till att förmågor utvecklas och digitala medier blir en del av medierepertoaren (Olsson & Viscovi 2018).

I det följande är sökljuset riktat mot fränkopplade individer i Sverige som alltså befinner sig i olika grader av utanförskap. Vår första uppgift består i att klarlägga i vilken mån människor har tillgång till apparater, i det här fallet smarttelefon, stationär eller bärbar dator, surfplatta, läsplatta, smart-tv (eller någon annan mobil enhet som gör det möjligt att använda onlinetjänster som en chrome-dator). I tabell 1 redovisas antalet olika apparater, den som har registrerats för två apparater exempelvis har alltså inte två surfplattor, utan en surfplatta plus en enhet av annat slag.

Tabell 1.
Antal olika apparater. Procent. Medelvärde.

	Procent	Kumulativ procent
Minst fem apparater	10,3	10,3
Fyra apparater	20,5	30,8
Tre apparater	22,9	53,7
Två apparater	22,7	76,4
En apparat	12,9	89,3
Ingen apparat	10,7	100
Medelvärde	2,64	
Standardavvikelse	1,53	
N	1 610	

I den övre delen av tabellen kan vi notera att lite drygt 76 procent av befolkningen mellan 65 och 90 år är tillräckligt utrustade i så måtto

att de har minst två olika apparater. Vanligtvis – i fler än nio fall av tio – är den ena av dem en smarttelefon, det vill säga en mobil enhet, och den andra en stationär, som en surfplatta eller en PC.⁸ Den som har kunskaper nog att använda dem har också de grundläggande förutsättningarna att hävda sig i det digitaliserande samhället, och det är sådana medborgare som regeringens digitaliseringsstrategi i princip tar för givna.

Knappt 13 procent uppger att de endast har tillgång till en apparat. Mera konkret betyder det att de antingen har en större och stationär enhet i bostaden eller en smarttelefon att bära med sig. Givet att de har digitala kompetenser, är de endera rustade för saker som görs bäst med en större enhet, skriva och hantera myndighetsärenden, alternativt sådant som är knutet till smarttelefonens funktioner, köpa färdbiljetter, använda Swish, skriva textmeddelanden och så vidare.

Knappt 11 procent noteras för noll apparater. Här kan vi rimligen anta att individerna till största delen är utestängda från digitala plattformar och tjänster, och detta oavsett om dessa erbjuds av offentliga, kommersiella eller ideella aktörer.

En nyans i sammanhanget vi inte helt kan bortse från är fenomenet proxy-användare (Helsper 2009), som innebär att någon utför digitala tjänster för någon annans räkning. I en parrelation kan den ena parten vara den som ”sköter det digitala”, internetbanken eller betalning med Swish, vilket gör att tillvaron för den andra utan apparat ändå kan vara någorlunda dräglig – om än sårbar om den initierade parten inte finns till hands.

Omräknat i reella tal motsvaras elva procent av Sveriges cirka två miljoner 65-plussare av ungefär 200 000 individer. Adderar vi dem som endast har tillgång till en apparat är det knappast överdrivet att slå fast att omkring 400 000 personer är tekniskt sett antingen helt eller partiellt utestängda från digitala plattformar och tjänster – privata som offentliga

Ett alternativt sätt att identifiera fränkopplade är att fråga svars-personerna om deras användningsfrekvens, som här i tabell 2.

⁸ Detta framgår inte av tabellen utan av en separat analys av kombinationer av apparater.

Tabell 2.

Internetanvändning: frekvens. Procent

	Procent	Kumulativ procent
Flera gånger dagligen	46,5	46,5
Dagligen	22,0	68,5
5–6 dagar i veckan	3,0	71,5
3–4 dagar i veckan	4,0	75,5
1–2 dagar i veckan	4,0	79,5
Mera sällan	5,2	100
Aldrig	15,4	
N	1 583	

Först kan det slås fast att majoriteten av 65-plussarna är frekventa användare som får anses ha integrerat de digitala medierna i sina vardagsliv och medierpertoarer. Nästan sju av tio, 68,5 procent, är online dagligen.

Men i botten av tabellen kan vi se att 15 procent uppger sig aldrig vara uppkopplade och ytterligare fem procent mera sällan, ja, faktiskt mindre än en gång i veckan. Dessa individers användning måste betraktas som ytterligt sparsam.

Återigen, ungefär en femtedel, eller 400 000 individer, kan sägas befinna sig mer eller mindre avstängda från digitala plattformar och tjänster – vilket betyder att likvärdigheten i digitala tjänster är begränsad. När den offentliga sektorn bestämmer sig för att digitalisera fullt ut och inte lämna alternativa kontaktvägar, kopplas ett betydande antal äldre individer bort från viktig samhällsservice.

Vilka är de frånkopplade?

På två olika sätt, genom tillgång och användning, har andelen frånkopplade ringats in. Nu återstår att undersöka vilka faktorer som påverkar statusen som frånkopplad, vilket tabell 3 åskådliggör genom en logistisk regressionsanalys.

Tabell 3.

Frånkopplade: individer utan apparat för internetanvändning. Logistisk regression.

	B	S.E	OR	Signifikans
Kön				
(man)				
kvinnor	-,195	,233	,823	n. s.
Alder	-,179	,019	,838	***
Utbildning				
(kort)				
mellan	,668	,242	1,951	**
lång	,825	,341	2,282	*
Inkomst				
(≤ 300 000)				
301 000–600 000	,904	,275	2,470	**
≥ 601 000	1,475	1,305	4,373	n. s.
Hushåll				
(ensamstående)				
parellation	,544	,254	1,723	*
Föreningsmedlemskap				
(inte medlem)				
medlem	,715	,224	2,045	**
Boende				
(landsbygd)				
tätort	,388	,310	1,474	n.s.
Konstant	13,831	1,475		***
Nagelkerke R ²	,394			
Procent korrekt klassificering	91,3			

Beroende variabel: 0 = utan apparat, 1 = 1 eller flera apparater. Referenskategori inom parentes. * P < ,05
 ** P < ,01 *** P < ,001

Följer vi tabellen uppifrån kan vi se att variabeln kön (man eller kvinna) inte är statistiskt signifikant, det finns inga skillnader mellan kvinnor och män ifråga om tillgång. Resultatet är intressant med tanke på att hemdatorn historiskt sett och långt fram i tiden varit en manligt

dominerad teknik, något som män intresserat sig för i klart högre grad än kvinnor.⁹

Ålder däremot har stor effekt. För varje adderat kalenderår, minskar oddskvoten (OR), eller mer alldagligt uttryckt, sannolikheten, för en individ att ha apparater med drygt 16 procent ($1 - 0,838 = 0,162$). Det betyder lite förenklat att en åldersökning med sex år, ger närapå fördubblade odds att vara utan digital enhet för internetanvändning.

Även diskursiva resurser i form av utbildning har effekt, en ökning från kort till mellanutbildning ger oddskvoten 1,951, och från mellan till lång oddskvoten 2,282. Ju längre formell utbildning en individ har, desto bättre odds att denna är utrustad med digitala medier.

Sambandet för materiella resurser ser lite annorlunda ut, det avgörande här är att komma över gränsen 300 000 kronor i årlig hushållsinkomst som mer än fördubblar sannolikheten att ha minst en apparat (OR = 2,470). Inkomst över 600 000 kronor tycks däremot inte innebära någon skillnad i det avseendet.

Vi ser också att sociala resurser – operationaliserat som parrelation (OR = 1,723) och föreningsmedlemskap (OR = 2,045) – påverkar sannolikheten att ha tillgång till digitala medier. Geografi eller boende, däremot, tycks sakna betydelse. Äldre i glesbygd kommer inte ut sämre än övriga, vilket möjligen är förvånande med tanke på att glesbygden har pekats ut som särskilt utsatt i de här sammanhangen (Internetstiftelsen.se).

Ett andra sätt att mäta utanförskap, som visades i tabell 2 ovan, är att ställa frågor om användningsfrekvens. Analyserar vi detta i en logistisk regression, där icke-användare jämförs med användare, blir resultatet följande.

Att vara man eller kvinna påverkar, som framgår av tabellen nedan, inte i vilken mån en individ är online eller ej. Ålder däremot har likartad effekt ($1 - 0,828 = 0,172$) som i tabell 3 ovan, cirka 17 procent. Detsamma gäller utbildning. Båda stegen av ökad utbildning mer än fördubblar sannolikheten att vara användare (OR = 2,386 respektive 2,387). Inkomst har åter effekt upp till 300 000 kronor, inkomster över denna gräns ger nästan tre gånger högre sannolikhet att vara användare (OR = 2,952).

⁹ Se t.ex. *Mediebarometer* 1999 s.103 ff., där män oavsett ålder noteras för högre värden än kvinnor både i tillgång och användning.

Att ingå i en parrelation visar ingen signifikant skillnad, inte heller boende i glesbygd. Däremot kvarstår föreningsmedlemskap (OR = 1,720) som en signifikant faktor.

Tabell 4.

Rapporterad icke-användning av internet. Logistisk regression.

	B	S.E	OR	Signifikans
Kön				
(man)				
kvinn	-,276	,210	,759	n. s.
Ålder	-1,189	,017	,828	***
Utbildning				
(kort)				
mellan	,870	,218	2,386	***
lång	,870	,296	2,387	**
Inkomst				
(≤ 300 000)				
301 000–600 000	1,082	,243	2,952	***
≥ 601 000	1,251	,744	3,949	n. s.
Hushåll				
(ensamstående)				
parelation	,389	,233	1,476	n.s.
Föreningsmedlemskap				
(inte medlem)				
medlem	,542	,202	1,720	**
Boende				
(landsbygd)				
tätort	,247	,284	1,280	n.s.
Konstant	14,316	1,384		**
Nagelkerke R ²	,445			
Procent korrekt klassificering	89,4			

Beroende variabel, 0 = aldrig online, icke-användare, 1 = sällan eller mer frekvent, användare. Referenskategori inom parentes. * P < ,05 ** P < ,01 *** P < ,001

För att ytterligare nyansera bilden och föra in ett partiellt utanförskap gör vi en ny regression i tabell 5 där individer som har endast en apparat – och därmed mera begränsade användningsmöjligheter – jämförs med dem som har två eller fler och större användningsmöjligheter.

Tabell 5.

En apparat för internetanvändning jämfört med två eller flera. Logistisk regression.

	B	S.E	OR	Signifikans
Kön				
(man)				
kvinn	-,220	,189	,802	n. s.
Ålder	-,104	,016	,901	***
Utbildning				
(kort)				
mellan	,593	,213	1,810	*
lång	,249	,230	1,283	n. s.
Inkomst				
(≤ 300 000)				
301 000–600 000	,779	,220	2,179	***
≥ 601 000	,604	,366	1,830	n. s.
Hushåll				
(ensamstående)				
parelation	,097	,224	1,102	*
Föreningsmedlemskap				
(inte medlem)				
medlem	,403	,187	1,496	*
Boende				
(landsbygd)				
tätort	,384	,249	1,468	n. s.
Konstant	8,083	1,189		***
Nagelkerke R ²	,188			
Procent korrekt klassificering	86,8			

Beroende variabel, 0 = en apparat. 1 = 2 eller fler apparater. Referenskategori inom parentes. * P < ,05 ** P < ,01 *** P < ,001

Kön och boende visar inga signifikanta skillnader, inte heller huruvida individer lever ensamma eller i par. Ålder däremot (OR = ,901) liksom utbildning (OR = 1,810), inkomst (OR = 2,179), parrelation (OR = 1,102) och föreningsmedlemskap (OR = 1,496) har återigen effekter. Notera dock att här är det bara det första steget utbildning som i likhet med första steget inkomst uppvisar signifikans.

Sammantaget ger regressionerna i tabell 3, 4 respektive 5 vid handen att digitalt utanförskap inte drabbar 65-plussarna slumpmässigt. *Det finns ett klart mönster: det är de jämförelsevis resurssvaga "äldre äldre", med lägre inkomster, med kortare utbildning än genomsnittet*

och därtill i högre grad lever ensamma och inte är med i föreningar, som löper störst risk att hamna i utanförskap när samhället digitaliserar. Innan vi diskuterar vad detta betyder i vidare mening – att de som redan är resurssvaga och socialt utsatta med digitaliseringen hamnar ännu längre från välfärdstjänster och annan service – ska också hur internetjänster används behandlas och relateras till användarnas varierande tekniktillgång.

Användningsmönster

När hushållen i de rikare delarna av världen började skaffa dator och internet under 1990-talet fanns en med våra samtida ögon lite förenklad syn på att vara till- eller frånkopplad. Individer som hade dator med modem ansågs inkludera, och de utan exkludera (van Dijk 2020). Men som vi sett garanterar inte innehav användning (och avsaknad av teknik kan ändå innebära viss användning genom proxy-användare). Men detta till trots är det nog ändå rimligt att anta att de som saknar apparater uppvisar en lägre grad av användning än de som har apparater, och att de med endast en apparat visar en lägre användningsgrad än de med två eller flera. Kort sagt, vi kan anta att teknik-tillgången påverkar användningsmönstren. Men detta bör också visas empiriskt innan vi för resonemanget vidare.

För ändamålet har vi skapat *fyra olika index* som motsvarar fyra centrala aspekter av respondenternas online-repertoarer. Samtliga index innehåller fem komponenter och varierar från noll till hundra. Noll är detsamma som obefintlig aktivitet, medan hundra är detsamma som högsta mätbara aktivitet (se operationalisering i "Material och statistiska bearbetningar" nedan). *Transaktionsindex* summerar användning av olika banktjänster, *konsumtion* beskriver aktiviteter som e-handel och prisjämförelser, medan *medier* omfattar konventionell medieanvändning via digitala plattformar, exempelvis Play-TV och tidningsläsning. *Offentlig service* slutligen summerar kontakter med sjukvård, 1177.se och Pensionsmyndigheten.se med flera (se metodavsnitt ovan). Tillsammans förmedlar indexen en bild av online-repertoarer som i dag har blivit i princip nödvändiga för den enskilda medborgaren att behärska för att komma åt såväl offentlig som privat service.

Indexvärdena redovisas i tabell 6 där de också rangordnats. Den totalt sett mest frekventa aktiviteten, *transaktion*, redovisas därför överst och följs av *konsumtion*, *medier* och *offentlig service*. Att offentlig service hamnar längst ner, ska inte förstås på annat sätt än att myndighets- och vårdkontakter normalt sett är mindre vanligt förekommande aktiviteter för människor än exempelvis e-handel eller e-tidningsläsning.

Tabell 6.

Fyra användningsindex, 0–100, och apparatinnehav. Medeltal, t-test.

Index	A Inga	B. Minst en	C. Endast en	D. Två eller fler
transaktion	3,78	55,30	21,42	58,05
n	18	1 223	111	1 125
s.d.	10,21	24,91	23,74	23,02
F, t-test	18,921***		,712 ***	
konsumtion	1,32	42,40	14,49	45,36
n	34	1 242	138	1 117
s.d.	4,65	25,59	18,78	24,50
F, t-test	62,150 ***		16,884 ***	
medier	,91	35,76	11,79	38,51
n	35	1 308	153	1 168
s.d.	3,37	24,93	17,14	24,25
F, t-test	72,714 ***		39,584 ***	
Offentlig service	1,76	17,89	5,13	19,39
n	34	1 280	151	1 142
s.d.	4,75	13,52	8,56	13,22
F, t-test	34,497***		37,784***	

Index varierar från noll till hundra. * P < ,05 ** P < ,01 *** ,001

I kolumn A jämförs de nästan elva procent som saknar apparater (se tabell 1) med övriga vilka redovisas i kolumn B: de som angett att de har en eller flera apparater. I kolumn C jämförs individer med endast en apparat med dem i kolumn D som har två eller flera apparater. Nu till jämförelserna.

Noll eller flera apparater. Av A- kolumnen framgår att även individer utan apparater kan uppvisa viss aktivitet. I absoluta tal om-fattar gruppen 172 individer (se tabell 1), men väldigt få av dem, 18 till 35,

har rapporterat användningsaktivitet; att det skett genom proxy-användare kan inte uteslutas. Indexvärdena är därtill genomgående mycket låga: de varierar från 0,91 (medier) till 3,78 (transaktion), vilket betyder att de få individer som rapporterar användning av online-tjänster gör det i väldigt begränsad grad. Som grupp kan de betraktas som fränkopplade från digitala tjänster.

De som i kolumn B har en eller flera apparater är klart mera aktiva: transaktionsindex får värdet 55,30, konsumtion 42,40, medier 35,76 och offentlig service 17,89.

En eller två+ apparater. I C-kolumnen redovisas individer som uppger sig ha endast en apparat. Vi kan slå fast att de i viss utsträckning använder digitala tjänster. Indexvärdet för transaktion är 21,42, för konsumtion 14,49, medier 11,79 och offentlig service 5,13, alltså klart högre värden än de utan apparater. Men sammantaget är det ändå låg aktivitetsgrad i jämförelse med dem i kolumn D som har minst två apparater: transaktion 58,05, konsumtion 45,36, medier 38,51 och offentlig service 19,39.

Sammanfattningsvis kan vi säga att tabellen ger oss viktiga insikter. För det första, det finns ett tydligt samband mellan tillgång till apparater och användningsmönster: ju fler apparater en individ har, desto större är sannolikheten att användningen är högfrekvent och allsidig. Och endast en apparat är inte tillräckligt för att vara digitalt inkluderad, dessa individer får betraktas som partiellt fränkopplade.

För det andra, de föregående avsnitten har visat att det är de jämförelsevis yngre äldre och resursstarka som har god tekniktillgång, och därför kan vi konstatera att digitaliseringen gynnar somliga och missgynnar andra. Den slår inte neutralt och har därför satt likvärdigheten urs spel; olika kategorier av medborgare ges skiftande möjligheter.

Diskussion

Sverige är ett av världens mest digitaliserade länder (Dutta & Lanvin 2021) där såväl offentlig service som banksektor, marknad och massmedier har förändrats i rask takt. I denna genomgripande omgestaltning av samhällets kommunikationssystem har medborgarnas varierande kapacitet att svara upp mot kravstrukturen – att kontinuerligt

skaffa och tillägna sig digitala medier – beaktats tämligen sparsamt av beslutsfattarna.

Våra resultat visar att en inte obetydlig andel av 65-plussarna saknar resurser att koppla upp sig i tillräcklig omfattning. De här individerna har snarare blivit frånkopplade – eller i alla fall fått klart svårare att nå sfärer och utnyttja tjänster de tidigare hade tillgång till genom telefon, platsbesök eller brev.

”Nokia, connecting people” var kanske 1990-talets mest berömda slogan, och bokstavligt betraktad var den korrekt. Telefonsamtal och den nya företeelsen textmeddelanden ökade dramatiskt när mobiltelefonerna slog igenom. På samma sätt har internetrevolutionen gjort att medierad kommunikationen nått nya höjder och därtill omfattar allt fler aspekter av vardagslivet. Men ökningen har alltså inte omfattat alla medborgare, och när alternativa kanaler och tjänster inte erbjuds i tillräcklig omfattning, inte ens av våra myndigheter (RIR 2021:8), innebär digitaliseringen att människor också blir frånkopplade. ”Internet, disconnecting people” är lika sant som att Nokia en gång kopplade människor samman.

Det är främst individer med låga inkomster, kortare utbildning och med jämförelsevis begränsade sociala nätverk som blivit frånkopplade.

Ålder är naturligtvis en viktig faktor. Med stigande ålder, har vi sett, minskar tekniktillgången och därmed den genomsnittliga online-aktiviteten. Detta ska dels förstås som en *generationseffekt*. Framtidens äldre, som 60-talisterna, kommer att ha tillgång till fler apparater och ha mer användarerfarenheter med sig in i åren efter arbetslivet och därigenom vara bättre rustade. Men, viktigt att förstå, människor kommer att fortsätta åldras, och med detta följer inte sällan minskad kapacitet att lära nytt, gradvis minskade inkomster – som en konsekvens av det svenska pensionsystemets konstruktion – och ibland drastiskt minskade inkomster när den ena parten i en parrelation går bort. Vi kan därför rimligen anta att *ålderseffekten* kvarstår för överskådlig tid.

Här är inte platsen att belysa alla implikationer av samhällets digitalisering. Men ett särskilt ansvar vilar på vår gemensamma offentliga sektor och välfärdssystemen. Dels måste utformningen av dem informeras av en medvetenhet om att digitala kanaler inte är neutrala, utan tvärtom ger människor högst olika förutsättningar att hävda sina

rättigheter. Dels måste det finnas en medvetenhet om att digitalt utanförskap också kan bidra till att medborgare hamnar i utanförskap också i vidare bemärkelse.

Digitalisering, konstaterar Laura Robinson et al. (2015), kan därför ses som en tröskel för myndighetskontakter och offentlig service. Jannick Schou och Anja Svejgaard Post (2019) beskriver sammanhanget på ett besläktat sätt när de konstaterar hur resurssvaga knuffas "längre ut i välfärdssystemens utkanter" av digitalisering (s. 474, vår översättning).

Detta var knappast intentionerna när DIGG startade sin verksamhet för att "samordna och stödja den förvaltningsgemensamma digitaliseringen i syfte att göra den offentliga förvaltningen mer effektiv och ändamålsenlig" (www.digg.se). Mycket återstår att göra innan digitaliseringen kan leva upp till honnörsorden.

Metodbilaga

Tabell 1 visar hur spridda de digitala medierna är i åldersgruppen med följande frågor: a) Använder du följande apparater? Ja eller nej: bärbar dator, laptop; stationär dator; surfplatta; läsplatta; smart-TV; annan mobil enhet. b) Vilken sorts mobiltelefon använder du? Ja eller nej: smarttelefon, Android eller Iphone; annan typ av smarttelefon.

Tabell 2 visar hur spridd internetanvändningen är i åldersgruppen med följande frågor: Hur ofta använder du internet? Flera gånger dagligen; dagligen; 5–6 dagar i veckan; 3–4 dagar i veckan; 1–2 dagar i veckan; mera sällan; aldrig.

Tabell 3 analyserar vilka faktorer som påverkar innehav respektive avsaknad av apparater: Beroende variabel, se tabell 1. Oberoende variabler: a) Är du kvinna eller man? b) Vilket år är du född? c) Vilken är din högsta genomförda utbildning?

– Folkskola; enhetsskola; grundskola [kodat som kort utbildning och referenskategori]

– Yrkesskola; tvåårigt gymnasium/fackskola; minst 3-årigt gymnasium; flickskola/realexamen; folkhögskola/realexamen [= mellanutbildning]

– Högskola/universitet; studentexamen [= lång utbildning]

d) Hur stor är den ungefärliga sammanlagda årsinkomsten i ditt hushåll före skatt (pension och andra inkomster inräknat)? Intervall om 100 000 kr. d) Vilket är ditt civilstånd? Änka/änkling; ensamstående [= ensamstående och referenskategori]; gift/partnerskap; sambo; särbo [= parrelation]. f) Är du medlem i någon förening eller ideell organisation? Nej/Ja: en, 2–3, 4–5, 6+ [0 medlemskap = referenskategori]. g) I vilken typ av område bor du? Ren landsbygd [= referenskategori]; storstad; stad; större tätort; mindre tätort.

Tabell 4 analyserar vilka faktorer som påverkar användning och icke-användning av internet. Beroende variabel, se tabell 2. Svar "aldrig" = 0, övriga svar har kodats 1. Oberoende variabler, tabell 3.

Tabell 5 analyserar vilka faktorer som påverkar innehav av endast en apparat för internetanvändning respektive två eller flera apparater. Beroende variabel, se tabell 1: en apparat jämförs med 2+. Oberoende variabler, tabell 3.

Tabell 6 analyserar hur innehav av olika mängd apparater påverkar användningen, och detta genom fyra index som varierar från 0 (ingen aktivitet) till 100 (högsta aktivitet). Varje index består av fem frågor om frekvensen på olika internetaktiviteter, det vill säga hur ofta svarspersonerna gör olika saker, från aldrig till dagligen. *Transaktion*: betalar räkningar; internetbank; e-legitimation/bank-id; mobilt bank-id; Swish. (Cronbachs Alpha = ,867)¹⁰. *Konsumtion*: söker produktinformation; prisjämförelser; köp av varor/tjänster; besökt hemnet.se; besökt blocket.se. (Cronbachs Alpha = ,825). *Medier*: lyssna på musik; radio; läsa tidning; se play-TV; lyssna på podd. (Cronbachs Alpha = ,792). *Offentlig service*: besökt pensionsmyndigheten.se; försäkringskassan.se; skatteverket.se; 1177.se; webbapotek (Cronbachs Alpha = ,755).

I tabellerna 3 till 5 redovisas logistiska regressionsanalyser där den beroende variabeln är dikotom och effekten redovisas som odds-kvoter, OR. De oberoende variablerna är, utöver kön, ålder och boende, indikatorer på tre typer av resurser: *materiella* (inkomst), *diskursiva* (utbildning) samt *sociala* (civilstånd och föreningsmedlemskap) som visat sig korrelera positivt med digital inkludering (Olsson et al. 2019).

¹⁰ Cronbachs Alpha är ett mått som visar hur väl variablerna samvarierar, ju närmare värdet 1, desto mera är de relaterade till varandra – och därigenom mera pålitliga som indexkomponenter. En vanlig tumregel är att värdet bör överstiga 0,7.

Referenser

- Choudrie, J., Banerjee, S., Kotecha, K., Walambe, R., Karende, H., Ameta, J. (2021). Machine learning techniques and older adults processing of online information and misinformation. *Computers in Human Behavior*, 119, 106716. DOI: 10.1016/j.chb.2021.106716
- Cody, M., Deborah, D., Hoppin, S. & Wendt, P. (1999). Silver surfers. *Communication Education*, 48, 269–86. DOI: 10.1080/03634529909379178
- Dutta, S. & Lanvin, B. (red.) (2021). *The network readiness index 2021*. Washington DC: Portulans Institute.
- Friemel, T. (2016). The digital divide has grown old. *New Media & Society*, 18, 313–31. DOI: 10.1177/1461444814538648
- Fristedt, S., Svårdh, S., Löfqvist, C., Schmidt, S. & Iwarsson, S. (2021). "Am I representative (of my age)? No, I'm not". *Plos One*. DOI: 10.1371/journal.pone.0250425
- Hammarstedt, M. & Viscovi, D. (2019). Digitalisering och integration: En studie av digital teknikanvändning bland äldre utrikes födda. *Linnaeus University Centre for Discrimination and Integration Studies*, 25.
- Helsper, E. J. (2009). The ageing internet: Digital choice and exclusion among the elderly. *Working with Older People*, 13(4), 28–33. DOI: 10.1108/13663666200900068
- Hunsaker, A. & Hargittai, E. (2018). A review of Internet use among older adults. *New Media & Society*, 20, 3937–54. DOI: 10.1177/1461444818787348
- Internetstiftelsen.se.
<https://internetstiftelsen.se/app/uploads/2021/01/introduktion-till-internet-for-aldre.pdf>
- König, R., Seifert, A. & Doh, M. (2018). Internet use among older. *Europeans Universal Access in the Information Society*, 17, 621–33. DOI: 10.1007/s10209-018-0609-5

- Lüders, M. & Gjevjon, E. (2017). Being old in an always-on culture. *Information Society*, 33, 64–75. DOI: 10.1080/01972243.2016.1271070
- Marshall, T. H. (1950). Citizenship and social class. I T. H. Marshall et al. (red.) *Citizenship and social class*, Pluto, 3–51.
- Mediebarometer (1999). *Medienotiser från NORDICOM-Sverige*, 200, 1.
- Olsson, T., Samuelsson, U. & Viscovi, D. (2019). At risk of exclusion? Degrees of ICT access and literacy among senior citizens. *Information, Communication and Society*, 22(2), 55–72. DOI: <https://www.tandfonline.com/action/showCitFormats?doi=10.1080/1369118X.2017.1355007>
- Olsson, T., Viscovi, D. (2018). Warm experts for elderly users: Who are they and what do they do? *Human Technology*, 14(3), 324–342. DOI: 10.17011/ht/urn.201811224836
- Olsson, T. & Viscovi, D. (2020). Who actually becomes a silver surfer? Prerequisites for digital Inclusion. *Javnost – The Public*. 27 (3). 230–246. DOI: 10.1080/13183222.2020.1794403
- Pirhonen, J., Lolich, L., Tuominen, K., Jolanki, O. & Timonen, V. (2020). These devices have not been made for older people's needs. *Technology in Society*, 62, 101287. DOI: 10.1016/j.techsoc.2020.101287
- RIR 2021:8. *Var god dröj, myndigheterna digitaliserar: Service till enskilda som inte vill eller kan vara digitala*. Riksrevisionen.
- Robinson, L., Cotten, S., Ono, H., Quan-Haase, A., Mesch, G., Chen, W. & Stern, M. J. (2015). Digital inequalities and why they matter. *Information, Communication & Society*, 18, 569–582. DOI: 10.1080/1369118X.2015.1012532
- Schou, J. & Pors, A. S. (2019) Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare. *Social Policy & Administration*, 53(3), 464–477. DOI: 10.1111/spol.12470
- Tirado-Morueta, R. (2018). The socio-demographic divide in Internet usage moderated by digital literacy support. *Technology in Society*, 55, 47–55. DOI: 10.1016/j.techsoc.2018.06.001
- van Boekel, L., Peek, S. & Luijkx, K. (2017). Diversity in older adults' use of the internet. *Journal of Medical Internet Research*, 19, e180. DOI: 10.2196/jmir.6853
- van Deursen, A. & van Dijk, J. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New*

Media & Society, 21, 354–75. DOI:
<https://doi.org/10.1177/1461444818797082>
van Dijk, J. (2020). *The digital divide*. Polity Press.
www.digg.se a) <https://www.digg.se/om-oss> DIGG. 1 mars 2022.
www.digg.se b) <https://www.digg.se/utveckling-av-digital-forvaltning/svenskt-ramverk-for-digital-samverkan/rekommendationer-for-offentliga-organisationer/det-digitala-motet>. 1 mars 2022.