

Äldre som användare av kommunal information och digitala tjänster

– Användarnas perspektiv

Karin Högstedt, projektledare

Sara Cederbom, Projektledare

Karin.hogstedt@nestorfou.se

Sara.cederbom@nestorfou.se

Projekt i tre perspektiv

Del 1. Kartläggning av 10 kommuners hemsidor

Begränsat i litteratur om hur utbud och utformning av digitala kommunala tjänster kan möta äldres behov och förutsättningar

Begränsat i litteratur om hur äldre upplever att använda digitala samhällstjänster och vilka behov och förutsättningar som finns i gruppen äldre

- Skillnad mellan kommuner i hur äldre medborgare behöver definiera sig själva och sina behov för att hitta rätt information och digitala tjänster.
- Exempel finns på att man bör behärska ett professionellt språk för att hitta rätt
- Få tjänster som är helt digitala och som "när ända fram"
- Det finns utmaningar med att kunna ge information på andra språk

Del 2 – Kommunernas perspektiv

Syftet är att beskriva och sammanställa hur några kommuner arbetar med att utforma digitala tjänster och information som kan möta äldre personers förutsättningar.

Hur gjorde vi:

4 kommuner

Intervjuer (digitalt)

Andra aktörer än de vi normalt samarbetar med:

Infoavdelning, bibliotekarier, biståndshandläggare, webbansvariga

Detektivarbete ledde till: utvecklingsansvariga, andra nyckelpersoner

Sammanställning av innehåll i intervjuer

Att orientera sig på hemsidan

Utifrån

- Ärende (söka hemtjänst)
- Kategori (äldre/senior)
- Behov (stöd i hemmet)
- Kommunens organisation (äldreförvaltningen)

Användarperspektiv (navigera utifrån behov och ärende) -förespråkas av webbutvecklare

Verksamhets/myndighetsperspektiv (navigera utifrån organisatoriskt ansvarsområde) -förespråkas av verksamheter och förvaltning

Tillgänglig hemsida

- Generell tillgänglighet eller specifik tillgänglighet för äldre?
- Befintliga redskap: klarspråk, webdirektivet, kännedom om användarvänlighet
- God kunskap på central nivå
- Digitala ansökningar - enstaka kommuner och används sällan , biståndshandläggare känner inte till hur den fungerar, krångliga att använda

Kommuners stöd till äldre *”om kommunerna ska bli mer digitala måste vi stödja invånare i att bli mer digitala”*

- Utbildning – hjälp till självhjälp (bibliotek mm)
- Stöd i hemmet till äldre (fixartjänst)
- Temadagar riktade till äldre, ungdomar hjälper äldre
- Introducera enkla digitala tjänster som hemtjänstinsats (inköp) som inkörsport till att bli digital användare

Äldre som användare – kommunernas perspektiv

- Äldres svårigheter och motstånd försvinner med kommande generation? Kommande generationers erfarenhet och utveckling mot mer intuitiv teknik.
- Kommer alltid finnas personer som behöver stöd för att ta del av kommunal information och tjänster
- Komplexa bedömningar för myndighetsbeslut kräver möten, hembesök och samtal
- Stora möjligheter till digitalisering av tjänster riktade till äldre-förutfattade meningar om äldre och intern okunskap

Kunskap om äldre som användare av digitala tjänster – hur förmedlas det i organisationen?

- Mycket kvalificerade gissningar
- Involverade i utbildningar (t.ex bibliotekarier) har inte kontakt med webutvecklare eller äldreförvaltning
- Den mystiske webbredaktören på förvaltningarna- bevakar verksamhetens behov.
- Hur kan vi hitta de äldre som möter utmaningar med att använda digitala produkter och tjänster? KPR, samarbete med pensionärsorganisationer, dagverksamhet, Intervjuer utanför affär på pensionärsrabattsdag (kvalitetsutvecklare)
- Pop-up frågor på hemsidan
- Statistik hemsida

Delstudie 3 – Användarnas perspektiv

Syfte

Att kommunerna ska få ökad kunskap om målgruppen sällananvändare erfarenheter av kommunal digital information och tjänster samt hur de ser på utbudet av dessa. Studien vill även undersöka hur sällananvändare ser på sin medverkan i utvecklingen av kommuners digitala information och tjänster.

Frågeställningar

- Vad har målgruppen för erfarenhet av digital information och tjänster, generellt och utifrån kommunens service?
- Hur upplevs användandet av kommunens digitala information och tjänster och generell digital service?
- Vad möjliggör och vad försvårar?
- Vilka befintliga och framtida digitala information och tjänster efterfrågar målgruppen?
- Hur kan sällananvändares erfarenheter nyttjas av kommunen för att utforma och utveckla relevanta digitala information och tjänster?

Målgrupp, genomförande, tidsplan

Målgruppen som avses är personer från 65 år som minst en gång i kvartalet, men inte dagligen, använder sig av internet.

Genomförande: 3 Fokusgruppintervjuer med fem deltagare/grupp med datavisning

Tidsplan: Resultat och rapport färdig för spridning hösten 2022

Idéer om fokusgrupp

Mötesplats/Seniorträff - pilot

Samfund

Röda korset

Bibliotek

Förening med specifik inriktning