



Utmaningar i det digitala vardagslivet

Demokratiberedningens undersökning
år 2025

Innehållsförteckning

Inledning	3
Förarbete och omvärldsbevakning.....	4
Hälsa och välfärd	5
Om undersökningen och de svarande.....	7
Resultat.....	8
Det svåraste med det digitala	9
Viktigaste är att få träffa en fysisk person	11
Fördjupad kunskap genom dialog	13
Förslag från demokratiberedningen	15
Referenslista	16
Bilaga I: Erfarenheter från andra kommuner en region	17



Inledning

Demokratiberedningen¹ fick våren 2025 nya uppdrag från kommunfullmäktige att närmare undersöka frågan om digitalt utanförskap². Kommunfullmäktiges uppdrag riktade sig till äldre och personer med funktionsvariationer.

Frågan var: **Hur ser digitalt utanförskap ut i vår kommun och vad vi kan göra?**

Frågan om digitalt utanförskap är särskilt viktig ur ett demokratiskt perspektiv. Det handlar i grunden om hur vi skapar ett inkluderande samhälle där alla människor kan känna delaktighet. I den aktuella kartläggningen är syftet att identifiera vilket stöd som efterfrågas, samt kartlägga hur vanligt digitalt utanförskap är i Gislaveds kommun.

I förlängningen handlar detta om grundläggande demokratiska rättigheter. Tillgång till och kunskap om digitala verktyg är ofta en förutsättning för att kunna ta del av samhällsviktig information, använda centrala tjänster och följa politiska diskussioner. E-hälsomyndigheten (2020) har påpekat att utmaningarna med det digitala utanförskapet i hög utsträckning är desamma som för det sociala utanförskapet i samhället.

¹ Demokratiberedningen är en politisk resurs i kommunen för medborgardialoger, omvärldsanalyser och nulägesanalyser.

² Begreppet ”digitalt utanförskap” börjar användas i den breda samhällsdebatten först efter att regeringen hösten 2011 beslutar om en ny strategi för it-politiken. I budgetpropositionen samma höst (Prop 2011/12:1) skriver den dåvarande regeringen att det ”saknas en bra problembeskrivning och en tydlig illustration av hur det digitala utanförskapet ser ut i samhället”.

Förarbete och omvärldsbevakning

Innan Demokratiberedningen skickade ut frågor till medborgarrådet fick flera kommunala verksamheter möjlighet att framföra sina synpunkter kring arbetssätt, insatser och kunskaper kopplade till digitalt utanförskap. Flera viktiga iakttagelser lyftes fram:

- Biblioteket möter ofta personer som efterfrågar någon typ av stöd med digitala frågor. Biblioteken i Smålandsstenar och i Gislaved anordnar IT-hjälp varje vecka. Biblioteken tar även emot frågor löpande i sitt dagliga arbete och erbjuder både konsumentrådgivning och träffar i stil med ”Prova på AI”.
- Kommunens träffpunkter har tidigare haft stöd-café för digitaliseringen men den verksamheten var pausad under hösten 2025³. Vid träffpunkterna finns kunskap om att en del äldre upplever oro inför den digitala utvecklingen och att det finns ett tydligt behov av stöd för användning av digitala verktyg.
- Kommunikationsavdelningen har exempelvis haft jubileumsmagasinet för att nå ut till alla invånare i kommunen, även utan digitala kanaler.
- Arbetsgruppen för social hållbarhet har i målgruppsanalysen konstaterat att frågan om digitalt utanförskap är aktuell för äldre och personer med funktionsnedsättning.

För att skapa en djupare förståelse av den komplexa frågan om digitalt utanförskap har Demokratiberedningen tagit del av relevanta studier och rapporter. Bland annat har beredningen diskuterat rapporten *Svenskarna och internet* år 2024 och 2025. Undersökningen *Svenskarna och internet* har gjorts i 26 år, vilket ger en unik möjlighet att följa samhällets digitala utveckling över tid.

I rapporten framkommer att 5.65 miljarder människor använder internet globalt, vilket motsvarar 68 % av världens befolkning. Det är framför allt kvinnor som gynnas mest av den pågående medieutvecklingen. Användning av sociala medier har en tydlig påverkan på demokratiska processer. EU utreder bland annat hur plattform X (tidigare Twitter) kan ha påverka valet i Tyskland.

Det finns två sidor av digitalisering. Den erbjuder nya former av lärande och bättre tillgång till kunskap. Digitalisering möjliggör deltagande, skapande och ökad förståelse på många sätt. Å andra sidan uppstår nya utmaningar, så som strategisk användning av desinformation och ett fragmenterat medielandskap.

³ Under våren 2026 har träffpunkterna infört digital hjälp varje vecka men inga kurser.

Oron för bedrägerier påverkar vårt beteende och gör det svårare att nå ut med viktig information. Annonsbedrägerier på sociala medier är ett känt fenomen. Var tredje svensk avstår från köp på grund av misstanke om bluffannonser enligt undersökningen *Svenskarna och internet (2025)*. Samtidigt blir det allt viktigare att urskilja seriös information från oseriös, inte minst när samhällsviktig och föreningsrelaterad information sprids via sociala medier.

Rapporten *Svenskarna och internet* från år 2025 visar att 97 % av svenskarna använder internet och 93 % gör det varje dag. Enligt rapporten från 2024 använder 32 % av pensionärerna över 75 år inte internet alls i Sverige. Av dem som är över 75 år och använder internet behöver 8 % hjälp med i princip allt de gör online.

Hälsa och välfärd

Digitalisering av vård och välfärd skapar stora möjligheter, men kan också förstärka digitalt utanförskap. För att alla ska kunna ta del av vårdens e-tjänster och välfärdsteknik krävs både tillgängliga lösningar och riktat stöd.

Ungefär en av tio svenskar upplever att e-tjänster försvårar tidsbokning inom vården. Enligt rapporten *Svenskarna och internet* anger både 80-talister och 50-talister detta i lika stor utsträckning. Var femte person har avstått från att boka läkarbesök för att e-tjänsten var för svår att använda, visar rapporten från 2025.

Användningen av välfärdsteknik i kommunerna ökar snabbt. Enligt rapporten *E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna (2024)* har antalet kommuner som erbjuder digitalt stöd för fysisk träning och dagliga aktiviteter nästan fördubblats inom vissa verksamhetsområden. Uppföljning visar att användningen av digital tillsyn, gps-larm och läkemedelsautomater har ökat markant.

Rapporten *E-hälsa och välfärdsteknik* visar också att fyra av fem kommuner erbjuder stöd till invånarna som behöver hjälp att använda digitala tjänster. Ett viktigt medskick från rapporten är att ett aktivt arbete med digital inkludering ökar användningen av välfärdsteknik bland kommuninvånare. I bilaga I. finns några exempel på hur andra kommuner arbetar med frågor som rör digitalt utanförskap.

Myndigheten för delaktighet lyfter i sin rapport *Från digital teknik till digitalisering* att samhällets digitalisering skapar nya möjligheter för personer med funktionsnedsättning. Det handlar exempelvis om ökad självständighet i att ta del av information och att utföra tjänster som tidigare krävde personligt stöd. Samtidigt saknar vissa grupper tillräckligt stöd och kunskap för att kunna använda digital teknik fullt ut. Tjänsterna är ofta inte anpassade

efter olika förutsättningar. Det kan handla om avsaknad av en kombination av ljud- och bildstöd eller tillräckligt tydliga instruktioner.

För kommunerna är det avgörande att förebygga hinder redan i planeringen av digitala tjänster. Genom att utforma inkluderande lösningar från början kan fler grupper ta del av vård och välfärd på lika villkor.

Om undersökningen och de svarande

Totalt svarade 455 personer på frågorna. Av dessa var två tredjedelar kvinnor. Nästan hälften av de som deltog var mellan 65 och 79 år gamla, medan 36 % var över 80 år. Denna fördelning svarar på ett bra sätt mot uppdraget att belysa hur just äldre upplever frågan om digital vardag.

Enkäten om digitalt utanförskap var den tredje som skickades till kommunens medborgarråd⁴. Enkäten fanns även på biblioteket och på träffpunkterna som pappersversion samt delades ut via kommunala pensionärsrådet och funktionshinderrådet.

Genom att satsa på pappersenkäter ville beredningen säkerställa att de äldre och personer med funktionsnedsättning skulle få bättre möjligheter att svara på frågorna. Enkäten omfattade följande frågeställningar:

- Vilka digitala verktyg personer har tillgång till.
- Om personen har behövt avstå från en digital tjänst för att den verkade för svår.
- Om man har behövt be om hjälp med användning av digitala tjänsten och vem brukar man fråga om hjälp i de situationerna.
- Om personen redan har gått i pension, frågade vi om datavanor under yrkeslivet.
- Vad tycker personer är det svåraste med det digitala.
- Finns det intresse för att gå en kurs eller delta på en workshop för att stärka digitala kompetenser.
- Var skulle man helst hitta stödet i kommunen.
- Hur ofta personer använder internet för att ta del av nyheter och samhällsinformation.
- Vad finns det för behov av hjälpmedel vid användning av digitala tjänster.
- Vad finns det övrigt man ville säga om hanteringen av digitala situationer i vardagen.

⁴ Medborgarrådet hade 111 deltagare hösten 2025.

Resultat

Det flesta svarande har tillgång till smarta mobiltelefoner och datorer. Endast ett fåtal svarande, 26 personer, saknar digitala verktyg. Hälften av deltagarna uppger att de någon gång har avstått från att använda en digital tjänst som upplevs för svår. Exempel på sådana situationer är användning av e-tjänster, tidsbokning och anmälan till evenemang.



Bild 1. Hur vanligt är det att avstå från något viktigt på grund av att tekniken känns för svår?

Över hälften av de svarande, oavsett ålderskategori, har någon gång behövt be om hjälp vid användning av digitala tjänster. Jämförelsen mellan olika åldersgrupper visar dock att hjälpbehoven är betydligt större bland personer som är 65 år och äldre. Tre fjärdedelar av de äldre svarande uppger att de har behövt hjälp för att kunna använda digitala tjänster.

Åldersgrupp	Andel som behövt hjälp med digitala tjänster
18-29	Få antal svarande
30-49	52 %
50-64	56 %
65 eller äldre	75 %

Bild 2. Behov av hjälp med digitala verktyg

Enligt enkätresultaten är det vanligast att be om hjälp inom familjen, oavsett om det är barn, barnbarn eller make/maka. Det är anmärkningsvärt att ett antal personer uppger att de inte har bitt någon om hjälp, trots att de haft behov av det. De yngsta svarande har berättat att de oftast vänder sig till sina föräldrar, vilket förklarar en del av svarsalternativet "annan person".

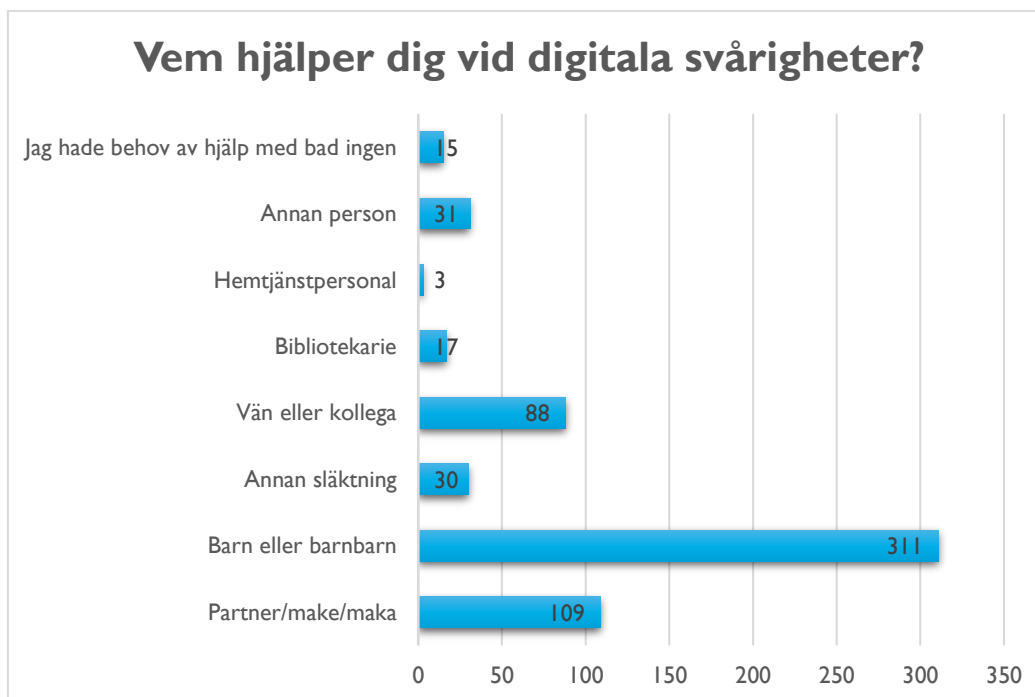


Bild 3. Vem vänder vi oss till för digitalt stöd? Resultat i samtliga åldersgrupper, i antal.

Bland de svarande som redan har gått i pension uppger en relativt stor andel att de ofta eller alltid använde datorer under sitt yrkesliv. Nästa en fjärdedel av svarar däremot att de sällan eller aldrig behövde använda datorer i arbetet.

Det svåraste med det digitala

De svarande fick med egna ord beskriva vad de upplever som svårast med det digitala. De tre största barriärerna för digital delaktighet i samhället är *bristande kunskap*, *ständiga förändringar* och *otydliga instruktioner* – både när det gäller inloggningar, uppdateringar och navigering i olika tjänster. Några nämner särskilt att inloggningar med Bank-ID kan vara svårt.

Flera personer upplever också att språket skapar hinder, antingen på grund av svårbegripliga tekniska termer eller för att instruktioner ges på ett främmande språk. Enstaka svarande berättar att det kan vara svårt att läsa till exempel siffror när de är mycket små. För vissa handlar hinder även om bristande intresse för det digitala. Nedan följer en sammanställning av fritextsvaren, i den ordning som motsvarar de vanligaste orsakerna till hinder för digital delaktighet:

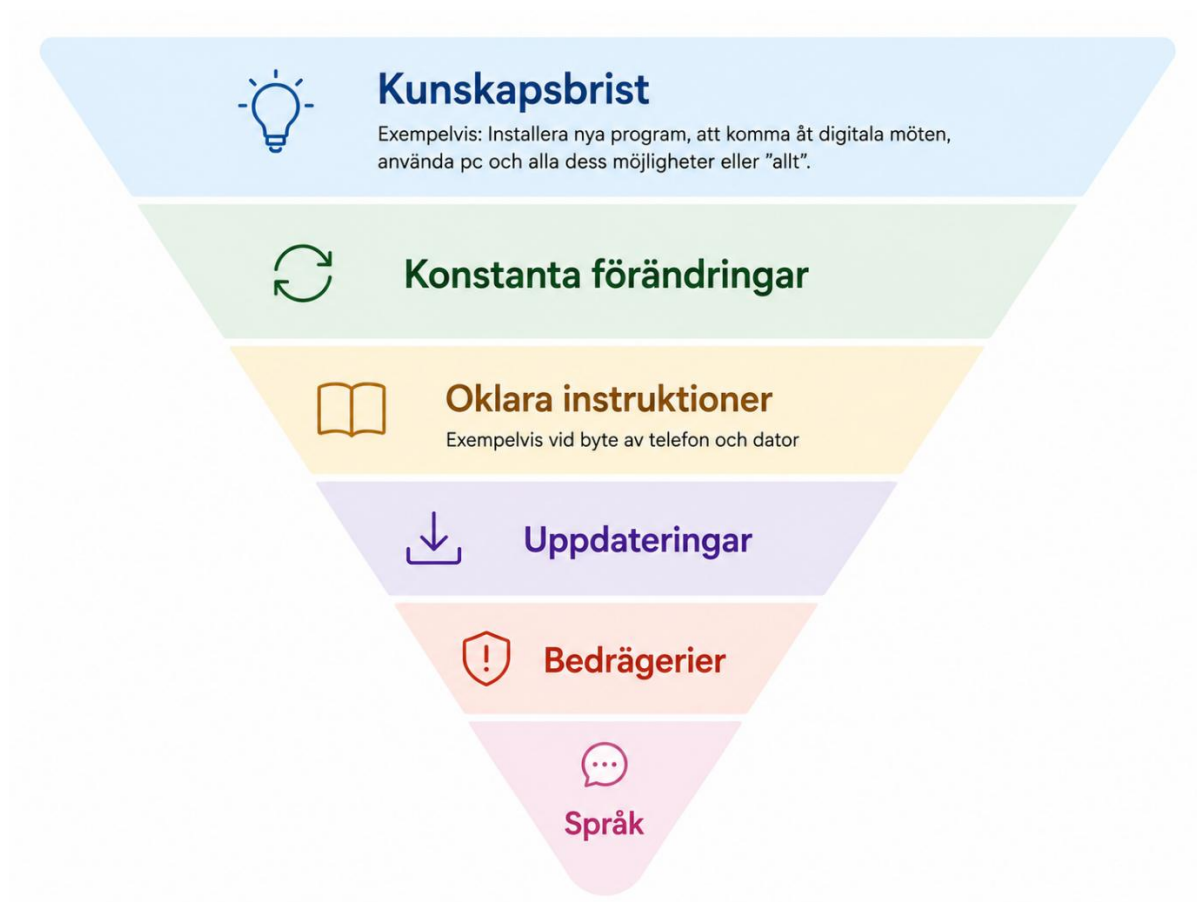


Bild 4. Vanligaste hinder för digital delaktighet.

Några exempel på svårigheter:



Oron kring bedrägerier är ytterligare ett område som flertalet svarande lyfter som det svåraste med det digitala. Det finns en oro kring att bli lurad på nätet. Även frågan om hur vi skyddar barnen på internet framkommer bland svarande. Exempel på citat som handlar om bedrägerier: ”Att skydda barnens vistelse på nätet. Att avgöra vad som är bedrägerier.”

Viktigaste är att få träffa en fysisk person

Över hälften av de svarande tycker att en kurs eller en workshop skulle vara intressant. Var femte person svarar att de är direkt intresserade av en kurs och drygt 30 % svarar att de kanske är det.



Bild 5. Finns det intresse kring kurser och utbildningar?

En fjärdedel av svarande föredrar träffpunkterna som en plats för stöd med digitala frågor. Därefter är det lika stor efterfrågan på stöd från biblioteket eller via telefonen. Även studieförbund lyfts fram som en bra plats för att digitalt stöd.

Några svarande fördjupar sina svar kring stödet i fritext. Ett flertal personer efterlyser att få prata med en fysisk person när de har digitala bekymmer. Det framkommer också behov av stöd till anhöriga. En del påpekar att stöd i smågrupper fungerar bäst.

Många äldre vill helst ha fysiska träffar. Det finns dock svårigheter att även ta sig till biblioteket och andra ställen där det erbjuds hjälp. En del önskar att bibliotekets stöd breddas och utökas till flera dagar och även på kvällstid samt på flera filialer. Det finns också önskan om att få hjälp i glesbygden.

Vi har även ställt en fråga om internetanvändning i syfte att ta del av nyheter och viktig information. Ungefär fyra av fem deltagare läser nyheter och annan viktig information digitalt minst några gånger i veckan. Däremot

finns det 12 % av deltagarna som behöver eller väljer att ta del av aktuella nyheter på andra sätt.

En av tio personer i undersökningen använder inte internet alls. Alla som har uppgett att de inte använder internet är 65 år eller äldre, och andelen är ännu högre i gruppen 80 år och äldre.

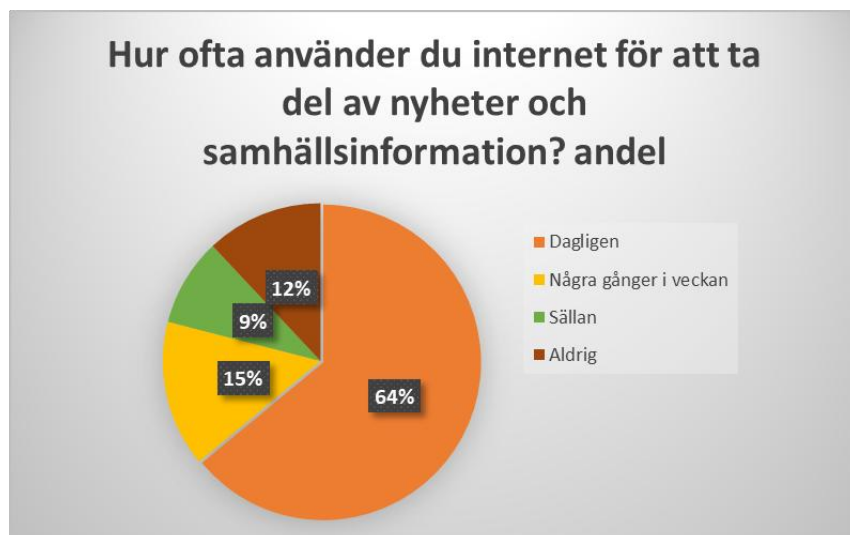


Bild 6. Internetvanor för att hålla sig uppdaterad med nyheterna.

Fördjupad kunskap genom dialog

I höstas bjöd demokratiberedningen in invånare till dialogträffar⁵ i samarbete med tjänstepersoner från bland annat biblioteket och träffpunkterna. Syftet med samtalen var att fördjupa bilden som framkommit i enkäten.

Dialogerna bidrog till en tydligare förståelse för de utmaningar människor upplever med digital teknik. Bland annat diskuterades vikten av möjligheten till videosamtal med nära och kära. För många var detta avgörande för att upprätthålla kontakt med familjemedlemmar som bor långt bort, ibland även utomlands. Det har stor betydelse för det sociala välbefinnandet. För att kunna använda sådana möjligheter krävs både grundläggande kunskap om och tillgång till en smarttelefon.

Frågan om bedrägerier togs också upp och diskuterades mer ingående under samtalen. Det framkom att många är medvetna om riskerna och att polisen redan ger information om hur man skyddar sig mot bedrägerier. Det framträder en bild av att lokalt i Gislaveds kommun har informationsinsatser kring just bedrägerier varit framgångsrika.

Samtalen visade samtidigt att den snabba digitala utvecklingen kräver kontinuerliga insatser för att hålla sig uppdaterad. Det finns även ett intresse bland kommunens äldre att lära sig mer om nya verktyg, såsom AI-verktyg, och förhoppningar om att fler tjänster ska bli röststyrda, vilket skulle förenkla användningen på små skärmar.

För personer med vissa digitala utmaningar är det viktigast att stödet från kommunen är lättillgängligt. Ett förslag som lyftes var att både biblioteket och träffpunkterna skulle bredda sitt IT-stöd. En kvarstående utmaning är att nå personer som varken besöker bibliotek eller träffpunkter, men som ändå behöver hjälp. Ett sätt att sprida information är genom pensionärsföreningar, men det är viktigt att också nå personer som inte är medlemmar i någon förening.

Det diskuterades även om hemtjänsten skulle kunna bidra med stöd, men man är samtidigt medveten om att det redan ställs stora krav på hemtjänsten och att resurser måste prioriteras mellan olika uppgifter. Församlingar nämndes också som viktiga mötesplatser där många äldre kan nås med information.

Det som konstaterades var att det krävs en form av ”flytande kunskap” för att hänga med i utvecklingen. Appar och hemsidor förändrar regelbundet sina utseenden och funktioner, samtidigt som även väldigt små visuella förändringar kan skapa stor osäkerhet hos dem som har störst svårigheter.

⁵ 2025-11-19 ordnades en samtalskväll i Klockaregården med 9 besökare.

En separat dialogträff har även genomförts på Mötesplatser Borgen. Besökarna lyfte följande synpunkter:

- Personer med funktionsnedsättning utgör en målgrupp med stor variation. Vissa kan ha svårigheter med att lära sig nya saker, minnas information eller hantera tekniska hjälpmedel. Detta medför en ökad risk för socialt och digitalt utanförskap på flera områden i samhället.
- Individuell hjälpinsats är viktig.
- En checklista bör tas fram för hur man kontaktar kommunen och andra myndigheter.
- Det är lätt att bli vilseledd vid uppringning från olika personer, myndigheter och företag.
- Det finns utmaningar med att nå vården och banker, särskilt då BankID är avgörande men inte alla har det, samt begränsade möjligheter till kontanthantering.
- Information om välmående och insatser bör finnas på en och samma plats, vilket kräver större samordning och samarbete mellan olika aktörer.
- Kommunen kan utveckla checklistor och annat material som exempelvis "vanligaste frågor", för att underlätta kontakten med kommunen. I materialet kan med fördel olika typer av visuellt stöd användas.

Följande citat beskriver tankar kring digital vardag hos en klient som har personligt ombud:

"Det är också viktigt att ta med målgruppen i helhet som kan ha svårt att lära sig nya saker, komma ihåg, och hantera tekniska hjälpmedel. Jag har ADHD och kan verkligen inte lära mig detta eller har förmågan att göra detta själv. Då blir det inte av.

Det är för stort ansvar som hänger på mig nu när allt ska vara digitalt och jag kan inte längre få hjälp med mobsaker eller datorer, för det förväntas att alla ska kunna detta idag. Jag känner mig utanför och hamnar mellan stolarna då."

Förslag från demokratiberedningen

Gislaveds kommun bör:

- Se över information om digitala tjänster i pappersform och undersök möjligheten att ge ut flera informationsbroschyrer som underlättar användningen av digitala tjänster. Det är också viktigt att i broschyrerna ta med tips på var man kan vända sig för att lära sig mer.
- Se över möjligheten att utöka en-till-en-stöd i digitala frågor genom bibliotek, träffpunkter och Återhämtningscenter Borgen.
- Se över möjligheterna att utöka IT-stödet i samtliga av bibliotekets filialer, så att stödet kommer närmare alla invånare och fler kan ta del av det.
- Se över möjligheten att införskaffa teknisk utrustning för utlåning i syfte att öka den tekniska tillgängligheten och sänka tröskeln för att prova ny teknik. Även grupper och föreningar skulle kunna boka in besök för visning.
- Undersöka möjligheten att införa föreningsstöd med inriktning på digitalt stöd genom ideella föreningar till olika målgrupper.
- Undersöka möjligheten att införa en återkommande annonsering i lokala medier.
- Ge uppdrag till Fokusområdet för social hållbarhet att följa upp och utvärdera de insatser som genomförs för att minska det digitala utanförskapet.

Referenslista

Digital teknik för social delaktighet bland äldre personer. Ett kunskapsstöd om möjliga insatser utifrån forskning, praktik, statistik, juridik och etik. (2018) Folkhälsomyndighet.

Digitalt utanförskap – en gemensam samhällsutmaning. (2020) Helsingborg.

E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2024. Uppföljning av den digitala utvecklingen i socialtjänst och kommunal hälso- och sjukvård. Socialstyrelsen.

E-hälsomyndigheten (2020) Jämlig e-hälsa – Tillgång, fördelning och användning av e-hälsotjänster och välfärdsteknik.

Från digital teknik till digitalisering. Redovisning av ett regeringsuppdrag om delaktighet, självbestämmande och trygghet (2019) Myndigheten för delaktighet.

Förstudie – Konsekvenser för äldre till följd av digitalisering av kommunal service och myndighetsutövning. (2021) Kalmar kommun.

Svenskarna och internet 2025. INTERNETSTIFTELSEN

Svenskarna och internet 2024. INTERNETSTIFTELSEN

Bilaga I: Erfarenheter från andra kommuner en region

Helsingborg har i liten skala testat tre spår för att motverka digitalt utanförskap:

- Grundkurs i datoranvändning och internetanvändning
- Grundkurs i smarta telefoner och internet
- Servicetid för personlig IT-hjälp

Helsingborgs arbetssätt bygger på konceptet ”brukare lär brukare” och genomfördes i samarbete med bibliotek och civilsamhälle. Målgruppen var personer i kontakt med socialtjänsten som själva upplevde digitalt utanförskap. Idag är insatserna en integrerad del av socialförvaltningens verksamhet för vuxna i Helsingborgs stad.

Kalmars kommun har genomfört en Förstudie – *Konsekvenser för äldre till följd av digitalisering av kommunal service och myndighetsutövning*. Den hade fokus på personer som är 65 år eller äldre. Förstudiens rekommendation är att kommunen säkerställer fortsatt hög tillgänglighet till fysiska mötesplatser såsom kundtjänster och receptioner. Varje förvaltning och bolag i Kalmars kommun har en digitaliseringsledare som samordnar arbetet i ett kommunövergripande nätverk.

Region Västernorrland och föreningen Digidel Sambruk har tagit fram en fördjupningsrapport som heter *Digital delaktighet: Digitalisering som inte lämnar någon utanför*. Rapporten innehåller modellen *It-trappan*, ett verktyg som hjälper kommuner och organisationer att planera lämpliga åtgärder för att stärka människors demokratiska rättigheter i ett allt mer digitaliserat samhälle. Här följer modellen:

It-trappan från Arbetsgruppen för it och demokrati

- Kunskap och förmåga att använda internet i demokratiska sammanhang
- Förmåga att tolka, analysera och värdera information på internet.
- Tillgång till begriplig och tillgänglig information på internet
- Möjlighet att koppla upp sig mot internet med snabb och driftsäker anslutning till rimlig kostnad
- Basal kunskap om hur man använder internet
- Tillgång till internet

