

DIGITALISERING HANDLAR OM MÄNNISKOR

- SAMMANFATTNING AV RAPPORT



Bakgrund

Sverige är ett av världens mest digitaliserade länder, vilket har inneburit genomgripande förändringar i alla delar av samhället. Digitaliseringen för mycket gott med sig för människor, företag och samhället i stort. Genom digitaliseringen har vardagen på en mängd sätt blivit enklare och smidigare och mycket manuellt arbete har kunnat ersättas med effektivare lösningar. För Sverige kommer en fortsatt digitalisering vara avgörande för att vi ska vara konkurrenskraftiga på världsmarknaden och för att vi ska kunna fortsätta ha höga välfärdsambitioner.

Men ett allvarligt bekymmer i sammanhanget är

att samhället, såväl det offentliga som det privata och civilsamhället, driver på den digitala utvecklingen utan att alltid ta någon större hänsyn till de medborgare som hamnar utanför. Traditionella lösningar försvinner samtidigt som digital kompetens i regel krävs inom alla delar av samhället idag.

SPF Seniorerna vill med denna rapport uppmärksamma de hundratusentals seniorer som inte har kunskapen, viljan eller ekonomiska möjligheter att vara delaktiga i den digitala världen. Som grund ligger en egen undersökning bland våra medlemmar om deras inställning till det digitala samhället.



1. Hur ser internet-användningen ut bland seniorer i Sverige?

Både i fråga om andelen med internettillgång och andelen som använder digitala tjänster anses Sverige vara ett av världens mest digitaliserade länder. Allt färre står idag utanför det digitala samhället när vi ser till de senaste 10-15 åren. Av Internetstiftelsen i Sveriges rapporter och undersökningar framgår att tidigare gick den digitala klyftan mellan pensionärer och den yngre delen av befolkningen, nu går den snarare mellan yngre och äldre seniorer.

I SPF Seniorernas medlemsundersökning ställdes en fråga (tabell 1) om hur ofta man använder internet. Bland de svarande använder sig två av tre av internetbaserade tjänster flera gånger per dag. 11 procent gör det en gång per dag och nio procent ett par gånger per vecka. Därutöver anger tre procent att de använder sig av digitala tjänster ett par gånger per månad, en procent svarar ett par gånger per år och de som aldrig använder internet uppgår till nio procent av de svarande. I Internetstiftelsen i Sveriges årliga undersökning om svenskarnas internetvanor *Svenskarna och internet 2018*, svarade 20 procent av seniorerna att de inte använder sig av internet.

Åldern spelar roll, internetanvändningen är högre bland yngre svarande medlemmar och lägre bland de äldre. Det är framförallt i grupperna som passerat 80 års ålder som användningen minskar. Bland ensamboende är det också fler som inte använder digitala

lösningar jämfört med sammanboende. Mellan 10 och 20 procent av seniorerna står alltså idag utanför det digitala samhället.

Internetstiftelsens undersökning *Svenskarna och internet 2018* har kartlagt internetanvändningen utifrån olika funktioner. Bland de internetanvändande seniorerna är användningen något mindre frekvent över en månads tid än bland befolkningen i sin helhet. Att läsa dagstidningar via internet är däremot i det närmaste jämnt fördelat bland de digitala användarna oavsett ålder. Äldre använder i högre grad surfplattor än vad yngre gör, och seniorerna förlitar sig också mer på de traditionella analoga och tryckta medierna. När det gäller att känna sig delaktig i det digitala samhället svarar i Internetstiftelsens undersökning hälften av seniorerna att de känner sig delaktiga till en liten del eller inte alls. Det motsvarar ungefär 1 miljoner människor.



Tabell 1: Hur ofta använder du internet/digitala tjänster?

Flera gånger per dag.	67%
En gång per dag.	11%
Ett par gånger per vecka.	9%
Ett par gånger per månad.	3%
Ett par gånger per år.	1%
Aldrig.	9%
Vet ej.	1%

2. Digitaliseringen av samhället ur ett seniorperspektiv

Många fördelar för seniorer med digitaliseringen

Merparten av seniorerna använder sig av digitala lösningar. För många har digitaliseringen bidragit till att förenkla vardagen och höja livskvaliteten, och det finns flera särskilda fördelar för äldre. Digitala verktyg och tjänster kan bidra till att behålla eller öka ett aktivt levnadssätt på äldre dagar, fysiskt såväl som psykiskt. Det kan handla om allt från spännande aktiviteter och information till social gemenskap och kontakt med släkt och vänner över nätet, som kan bidra till att minska ensamhet och vara hälsofrämjande.

I medlemsundersökningen ställdes frågan om hur de svarandes vardag har förändrats som följd av digitaliseringen. Av svaren framgår att sex av tio svarande upplever att digitaliseringen har gjort vardagen mycket eller något enklare. Ungefär en av fyra anser att vardagen inte har förändrats, medan 13 procent menar att vardagen blivit mycket eller något

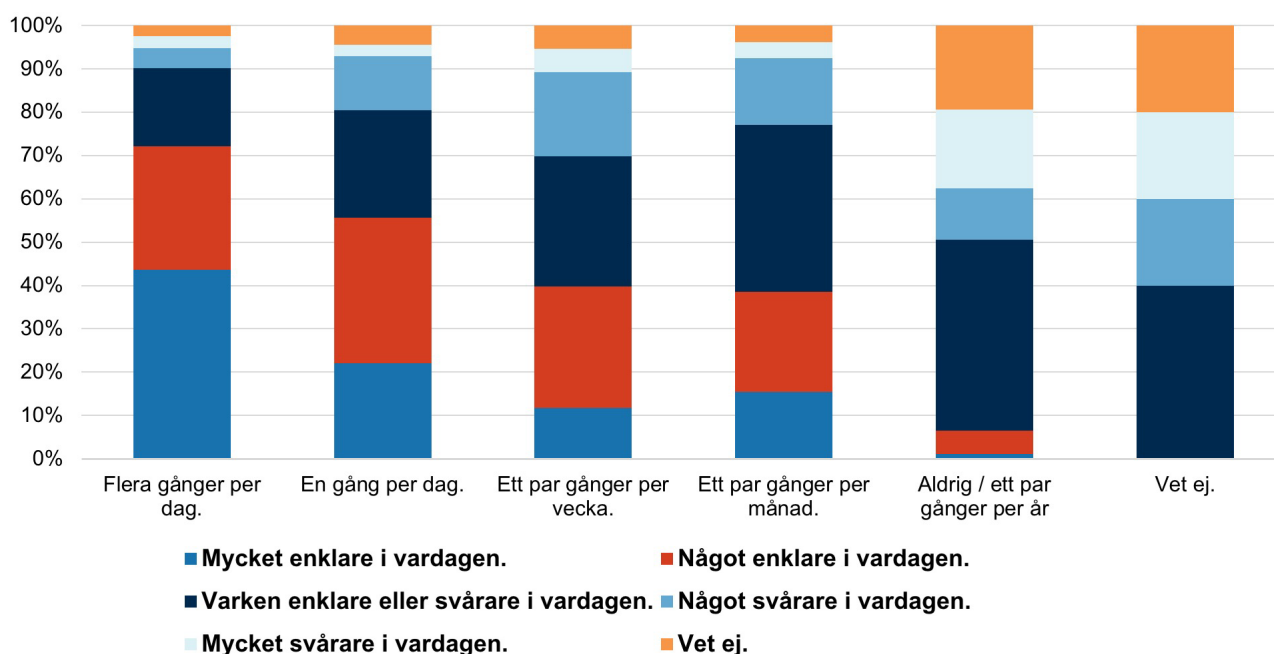
svårare som följd av digitaliseringen. Ju mer frekvent användning desto mer uppskattar man digitala tjänster i vardagen (diagram 1). Givetvis gäller då också det omvända, bland de som sällan eller aldrig använder sig av internet upplever omkring 30 procent att vardagen blivit något eller mycket svårare, och 20 procent av dem svarar vet ej.

Vardagen och samhället för människor som inte använder digitala tjänster

För att kunna vara delaktig i samhället idag krävs kunskap att använda digitala tjänster samt tillgång till digitala verktyg. För de medborgare som inte använder digitala lösningar har vardagen på en del sätt förblivit densamma och på andra sätt har den komplicerats. Samhället har blivit mindre tillgängligt för de som inte använder sig av modern teknik.

Överlag kan digitalt utanförskap medföra sämre möjligheter inom en rad områden. Det kan handla om att det blir svårare att resa och röra sig i samhäl-

Diagram 1: Hur har din vardag förändrats som följd av digitaliseringen?



let, hantera betalningar och ekonomi, vara en del av sociala gemenskaper, ta del av samhällsinformation och att sköta myndighetsärenden. Detta kan betraktas som fundamentala delar av samhället och vardagen. De som står utanför det digitala samhället har sannolikt inte samma eller sämre förutsättningar än andra medborgare att delta i samhällslivet och därmed också i den demokratiska processen. Detta innebär att personer som kan betraktas som utsatta i samhället som en del äldre och funktionsnedsatta, kan få det än svårare att göra sina röster hörda. Att alla inte har samma möjligheter att vara en del av samhället leder till demokratiproblem.

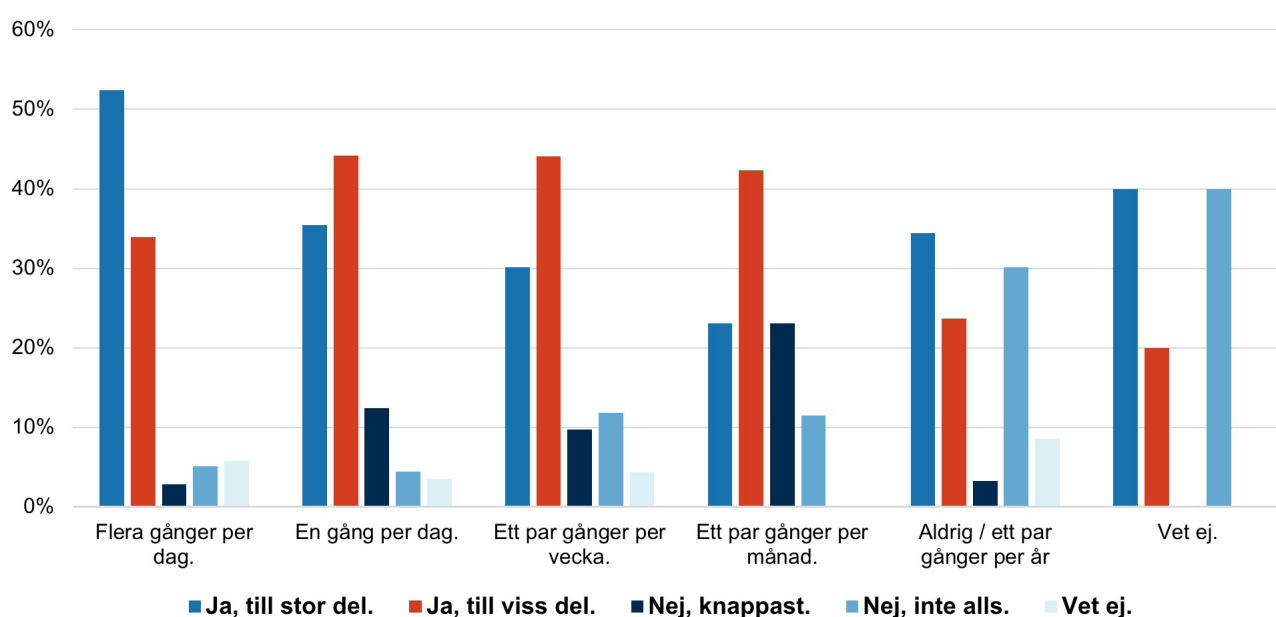
Digitalt utanförskap medför risk att inte bara stängas ute från viktiga delar av samhället men också risk att man hamnar i beroendeställning till andra människor. En annan aspekt är att otillräcklig vana vid digitala lösningar kan öka risken för att bli utsatt för bedrägerier via internet. Likaså har den politiska debatten i flera avseenden idag flyttat från TV-rutan till Twitter och Facebook. Digitalt utanförskap riskerar också att bli ett socialt utanförskap. Att vara uppkopplad betyder att man kan ha en aktiv roll i

samhället och ha ett innehållsrikt liv med sociala relationer. De personer som inte klarar av eller vill hantera digitala lösningar kan känna sig otillräckliga eller att de inte riktigt behärskar tillvaron i samma grad som många andra. Detta påverkar enskildas upplevda livskvalitet och att man kan känna sig utanför.

Upplevs några utanförskapsrisker eller generella svårigheter med digitaliseringen?

Att det medför utanförskapsrisker om man inte använder internet understryks av de svarande i vår medlemsundersökning. En klar majoritet på fyra av fem menar att man riskerar att hamna utanför eller gå miste om saker om man inte använder sig av internet. 13 procent svarar nej och sex procent svarar vet ej. Svaren utefter internetanvändning (diagram 2) fördelar sig i form av att ju mer frekvent användning desto högre grad som anser att de som inte använder internet riskerar att hamna utanför. Det är visserligen 58 procent av de som sällan eller aldrig använder internet som anser att det finns risk att hamna utanför.

Diagram 2: Upplever du att man riskerar att gå miste om saker eller upplever att man hamnar utanför om man inte använder internet/digitala tjänster?



I medlemsundersökningen ställdes också frågan ”Är det något specifikt du tycker är svårt med digitaliseringen?” med ett öppet svarsalternativ. Nära hälften svarar nej eller inget och ett fåtal svarar vet ej. Men ungefär hälften av de svarande medlemmarna har emellertid synpunkter på någon eller några saker de upplever är svåra med digitaliseringen.

Bland den halva av svarande medlemmar som uppger att de upplever svårigheter med digitaliseringen finns ett flertal problematiska aspekter oberoende av ålder. Många pekar på att tekniken som sådan är krånglig, att det kommer nya saker och uppdateringar hela tiden och att man ständigt måste lära nytt, att det blir svårt att hänga med. Detta resulterar i att många oroas av att göra fel och har svårt att hitta rätt på hemsidor, ofta i samband med bankärenden och biljettköp. Det finns också en hel del som anser att det behövs mer stöd, att det är besvärligt med myndighetskontakter och att komma ihåg koder och lösenord samt svårt med nya uttryck och meddelanden på engelska. Vidare nämns att små skärmar och tangenter gör internetanvändandet

knepig, att man saknar mänskliga möten och rädslan för att göra fel. Oro för internetsäkerheten och bedragare omnämns också.

Digitalt utanförskap är inget övergående problem

Till medlemmarna ställdes frågan, utifrån den personliga situationen, om deras inställning till den ökande digitaliseringen. En av tre svarande anger en viss oro framöver inför den ökande digitaliseringen, medan flertalet (57 procent) ställer sig positiva och tio procent svarade vet ej.

Som medborgare måste vi räkna med att kontinuerligt uppdatera vår digitala kompetens och våra digitala verktyg då utvecklingen inte kommer att avstanna utan snarare fortsätta i samma snabba takt som hittills. Den digitala kompetens vi har idag åldras fortlöpande, samtidigt kan den enskildes digitala kompetens och möjlighet till kunskapsutveckling minska med åldern. Det digitala utanförskapet är således inte ett övergående problem.

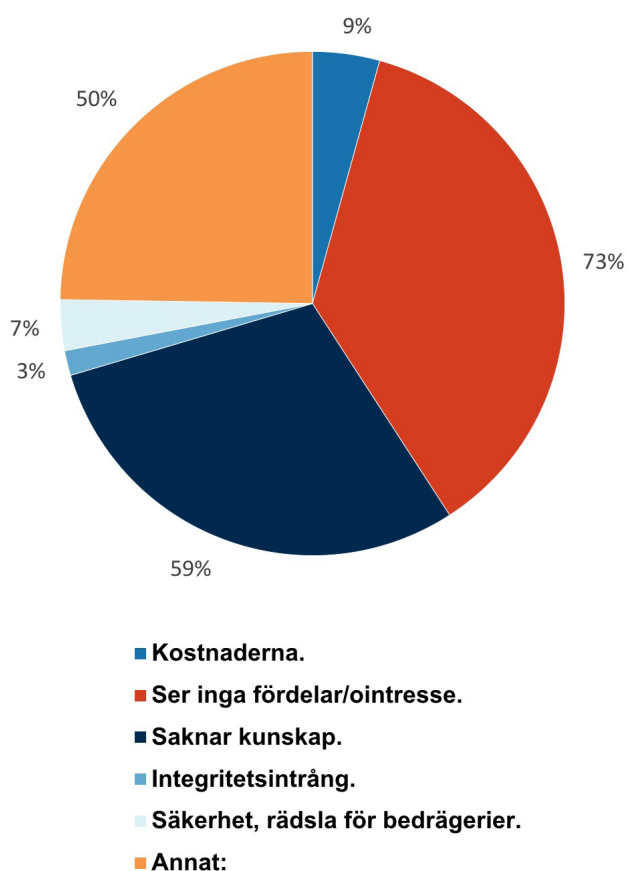


3. Varför använder en del människor inte internet?

Det finns flera orsaker till att människor inte alls eller i begränsad utsträckning kan eller vill vara delaktiga i det digitala samhället. Det kan handla om att tekniken kan upplevas krånglig, inlärning kan ta längre tid på äldre dagar, avsaknad av ekonomiska förutsättningar, att man inte känner intresse eller upplever behov. Funktionshinder och sjukdomar, så som sämre syn, mer fumlighet, reumatism och andra sjukdomar som försämrar rörligheten, eller demens, kan försvåra användandet av digitala lösningar. Dessutom är möjligheten begränsad för seniorer att få utbildning och stöd.

Frågan om vilka de främsta skälen är till att man inte alls eller knappt använder digitala tjänster ställdes i medlemsundersökningen till de svarande som använder internet ett par gånger per år eller aldrig (diagram 3). Maximalt två svarsalternativ fick anges.

Diagram 3: Vilka är de två främsta skälen till att du inte/knappt använder internet/digitala tjänster?



De vanligaste skälen är ”ser inga fördelar/ointresse” och ”saknar kunskap”, följt av ”annat”. I det senare svarsalternativet pekade de svarande ofta på att de inte har något behov, saknar ork eller tid, har dålig syn eller att någon annan sköter det åt en. Därefter följde kostnaderna och integritets- och säkerhetsfrågor.

Till samma grupp av sällan- och icke-användare ställdes frågan om huruvida man kan tänka sig att lära sig att använda digitala tjänster. Tre av tio svarande svarar ja eller kanske, medan cirka en av tio anger vet ej och sex av tio svarar nej på följdfrågan.

Digitala hårdvaror och uppkoppling är avgörande för att kunna ta del av digitala tjänster och att vara delaktig i samhället. Vi frågade medlemmarna om kostnaderna det medför att hänga med i den digitala utvecklingen. Sammantaget menar en av fyra svarande att hushållet inte har eller är tveksamt till att ha inkomster nog att hänga med i den digitala utvecklingen. 70 procent av de svarande menar att de har det och sex procent svarar vet ej. Om digitala lösningar ska kunna stärka individens sociala relationer, trygghet och samhällsdeltagande så bör dessa också kunna utföras på en egenägd apparat främst i hemmet och med god uppkoppling, snarare än genom digitala verktyg på publika platser.

För att ta reda på i vilken grad seniorer har möjlighet att få stöd med digitala tjänster och verktyg, fick de svarande medlemmarna ta ställning till om de har någon att fråga om hjälp vid hinder/problem i användningen av digitala tjänster. 83 procent svarar ja på frågan, nio procent svarar nej och sex procent behöver sällan eller aldrig hjälp. Till de som svarade ja på frågan ställdes en följdfråga om vem man vanligtvis frågar. Här svarar nio av tio att de tar hjälp av familj, vänner eller bekanta. Åtta procent ber om hjälp via internetleverantörens kundservice, IT-stöd i privat regi eller via en medlemsorganisation. En procent svarar att de får hjälp av offentligt finansierad verksamhet som t ex bibliotek, IT-kafé eller IT-kurs.

”Möjligheten är begränsad för seniorer att få utbildning och stöd.”



4. Digitalisering och den offentliga sektorn

Statliga myndigheter, regioner och kommuner har en rad olika förpliktelser som spänner från fordonsregister och skattedeclarationer till vårdcentraler och kollektivtrafik. För medborgarnas samhällsservice är det särskilt kommunerna som har betydande åtaganden, vilka gäller alla kommunens medborgare – oavsett ålder. Många medborgare efterfrågar också service och tjänster digitalt. Gamla och nya samhällstjänster görs digitala, och de utvecklas inte sällan för de redan digitala användarna. För att använda tjänsterna förutsätts att medborgarna har den digitala kompetens och tekniska utrustning som krävs. Men om och när så inte är fallet finns risk att en del människor hamnar utanför och inte kan vara en del av samhället på samma villkor som andra.

Detta behöver nödvändigtvis inte ske om digitaliseringen samtidigt kan frigöra resurser som kan användas för de, numer allt färre, som vill ha mer traditionell och personlig service. Men den fysiska myndighetsnärvaren har minskat i allmänhet.

Samhällsservicen och informationen är i regel sämre eller begränsad för den som inte har internet. Det är inte ovanligt att myndigheter och företag lägger ut mer information, har högre tillgänglighet och erbjuder fler tjänster digitalt än via traditionella kanaler. Det händer också att medborgare mer eller mindre tvingas använda en digital lösning genom att traditionella alternativ tas bort eller prissätts högre.

Runt om i landet pågår olika typer av insatser för att minska det digitala utanförskapet. Det kan handla om utbildningsinsatser, säkerställande av offentlig information via traditionella kanaler eller möjlighet att kunna boka vårdbesök via telefon och betala för det kontant. Det ser inte likadant ut överallt, det finns ingen generell struktur för detta eller för utbildning i digital kompetens för seniorer. På flera håll inrättas mötesplatser för digital service – men dessa finns inte överallt, är inte alltid kostnadsfria, och passar eller når inte alla. Samtidigt digitaliseras den offentliga förvaltningen med målet en enklare vardag för medborgare, en öppnare förvaltning samt högre effektivitet i verksamheten.

Kommunernas ansvar och skyldighet avseende vuxnas lärande

Enligt ett riksdagsbeslut från början av 2000-talet ska målet med vuxenutbildningen vara att alla vuxna ges möjlighet att utvidga sina kunskaper och utveckla sin kompetens i syfte att främja personlig utveckling, demokrati, jämställdhet, ekonomisk tillväxt och sysselsättning samt en rättvis fördelning. Vuxenutbildningen ska möta den enskilda personens önskemål, behov och förutsättningar och stödja vuxnas delaktighet i det livslånga lärandet. Detta uppdrag till kommunerna gäller därmed utan övre åldersgränser. Demokratimålet aktualiseras inte minst i samband med det digitala utanförskapet som en del äldre befinner sig i och hur detta påverkar dessa personers delaktighet och inflytande i den demokratiska processen och i samhällslivet i övrigt. Kommunernas ansvar och skyldighet är också mycket tydligt enligt skollagen. De ska enligt gällande lagstiftning tillhandahålla kommunal vuxenutbildning.

Inom ramen för nämnda utbildning finns möjligheter att erbjuda och genomföra kurser där betyg inte sätts, så kallade individuella kurser och orienteringskurser. Just de senare har bland annat ett syfte att ge grundläggande digital kompetens. I dagsläget och under de senaste decennierna börjar kommunernas vuxenutbildning allt mera likna "arbetsmarknadsutbildning" vilket inte var målet och syftet med vuxenutbildningen. Just det breda samhällsuppdraget som alltid kännetecknat svensk vuxenutbildning, till exempel bildningsperspektivet, har helt kommit i skymundan.

Utbildningsinsatser med utgångspunkt i hela gruppen "vuxna" oavsett ålder och med samtliga mål och syften i fokus saknas i den offentliga debatten och i verksamheten som sådan oavsett nivå. Med andra ord lever verksamheten inte upp till de intentioner som riksdagsbeslutet omfattar. Dessa brister är mycket allvarliga. Uppdraget till kommunerna ska även betraktas i skenet av den digitaliseringsstrategi regeringen beslutat om.

"Alla ska erbjudas förutsättningar att ta del av digital information och tjänster från det offentliga och kunna delta i samhället, oavsett ålder."



Regeringens digitaliseringsstrategi

Regeringens digitaliseringsstrategi har som övergripande mål att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. De fem delmålen handlar om digital infrastruktur, ledning, innovation, trygghet och kompetens.

Digitaliseringsstrategin är övergripande och innehåller inte exakta kompetensmål. De områden som digitaliseringsstrategin anger för förbättring antyder var det finns eventuella negativa sidor eller svårigheter. Om alla ska ha digital kompetens fordras förstås att enskilda stimuleras att utveckla sin kompetens. Hur detta ska ske anges inte mer exakt än att individer ska erbjudas lösningar som är flexibla och universellt utformade, d.v.s. tillgängliga för alla oberoende av funktionsförmåga, samt att folkbiblioteken uppges ha en viktig roll för att öka allmänhetens digitala kompetens.



5. Insatser för ökad digital inkludering

Det behövs en rad olika åtgärder för att öka inkluderingen i det digitala samhället och utvecklingen behöver ta större hänsyn till de som inte är vana internetanvändare. Exempelvis att behålla traditionella lösningar samtidigt som nya digitala sätt introduceras, utveckling av mer användarvänliga digitala tjänster och bättre privatekonomiska möjligheter för den enskilde. Samtidigt behövs mer forskning och kunskap i frågan om verkningsfulla insatser för ökad digital inkludering. En annan avgörande del är olika utbildnings- och fortbildningsinsatser inom området digital kompetens som utgår ifrån individens behov och önsknings.

Det offentliga behöver ta ett större ansvar för digital inkludering med fokus på livslångt lärande för alla åldersgrupper samt införa ett statligt övergripande ansvar för dessa frågor. Även den regionala nivån och den kommunala måste ta ett större ansvar.

Kommunerna tar inte sitt ansvar ur ett livslångt lärandeperspektiv då det gäller det offentliga utbildningsväsende man ansvarar för och utifrån det samhällsuppdrag man har fastställt av regering och riksdag. Mål och syften gällande vuxenutbildningen är breda och ska bygga på alla medborgares behov och förutsättningar. Men kommunernas vuxenutbildning riktar sina insatser företrädesvis

till yngre och medelålders vuxna och oftast utifrån ett arbetsmarknadsperspektiv. Det är enbart vissa av de övergripande målen som står i fokus. Den seniora delen bland medborgarna erbjuds inte någon riktad möjlighet att delta i kommunala utbildningar. Det saknas i mångt och mycket insatser med utgångspunkt i hela gruppen ”vuxna”, oavsett ålder. Principen för det livslånga lärandet tillämpas inte i denna del av det kommunala ansvarstagandet. Verksamheten lever inte upp till de intentioner som samhällsuppdraget kring vuxnas lärande omfattar.

Det statligt uppsatta målet om att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter bidrar sannolikt betydligt till att driva på samhällets digitalisering. Men det kommer att bli svårt att nå detta mål om inte mer kraftfulla insatser görs för att inkludera fler i det digitala samhället. I den statliga digitaliseringsstrategin saknas konkreta mål och medel för att uppnå och utveckla digital kompetens bland de människor som inte befinner sig i utbildningssystemet eller på arbetsmarknaden, som exempelvis äldre. Digital kompetens här riktar sig mer mot ganska vana användare. Det tycks inte som att någon enskild myndighet har ett övergripande ansvar för digital kompetens och inkludering. Digitaliseringsstrategin brister i insikter i digitalt utanförskap och vilka hinder som finns i sammanhanget.

6. Slutsatser och förslag

Den digitala utvecklingen fortgår i Sverige utan någon större hänsyn till de medborgare som kan hamna utanför. Om samhället kräver att medborgarna ska eller bör hantera ärenden och information digitalt bör människor räkna med motprestationen att kunna utbildas och fortbildas i digital kompetens. Alla människor måste därför ha möjligheten att inkluderas, och kunna både skaffa och utveckla sin digitala kompetens liksom digitala verktyg. Här brister det offentliga i sitt ansvar.

Det offentliga bör ta huvudansvar för att alla människor i det digitala samhället har möjlighet till lärande i form av utbildning, stöd och fortbildning – kostnadsfritt. Det är av särskild vikt för seniorer då möjligheten till detta som en del av studier eller i arbetsliv ofta saknas i de äldre åldersgrupperna. Mycket mer fokus bör hädanefter läggas på förbättrad digital inkludering.

Framöver kan vi förvänta en växande andel äldre i befolkningen samtidigt som välfärdsambitionerna

ska upprätthållas. Det kommer troligen betyda att olika digitala lösningar och innovationer introduceras i vård och omsorg. De människor som ska ta del av vården och omsorgen måste då kunna lita på, vara vana vid och kunna känna sig trygga med olika digitala vård- och omsorgstjänster. Likaså gäller att människor känner sig förtrogna med att använda digitala lösningar i vardagen, utan att känna oro eller rädsla.

SPF Seniorerna anser att vi behöver föra en bred diskussion i Sverige om hur vi ska se till att fler människor inkluderas i det digitala samhället. Samhället måste dels erbjuda bättre möjligheter än idag att utveckla ens digitala kompetens dels ta mer hänsyn till de som upplever svårigheter eller inte alls använder internet. Så många som möjligt ska inkluderas med utgångspunkt i principen för ett livslångt lärande. Det är inte acceptabelt att människor hamnar utanför och inte kan delta i samhällslivet på samma villkor som andra.



VÅRA FÖRSLAG

- **DET OFFENTLIGA TAR HUVUDANSVAR FÖR ALLA INVÅNARES DIGITALA KOMPETENS.** Stat, regioner och kommuner ska ha huvudansvar för att alla invånare, kostnadsfritt, har möjlighet att skaffa och utveckla sin digitala kompetens.
- **KOMMUNERNA MÅSTE UPPFYLLA SITT SAMHÄLLSUPPDRAG.** Inom ramen för vuxnas lärande ska kommunerna inkludera alla vuxna samt fokusera mer på digital kompetens bland seniorer.
- **SKATTESUBVENTION FÖR ATT KUNNA VARA EN DEL AV DET DIGITALA SAMHÄLLET.** Många äldre har det tufft ekonomiskt, samtidigt som IT-tjänster inom RUT-avdraget inte används i särskilt hög utsträckning. Pensionssystemet måste förstärkas så att pensionen täcker vanliga IT-kostnader. En skattesubvention för införskaffande av digitala verktyg och internetuppkoppling bör införas för att underlätta för de med små ekonomiska resurser.
- **MER FORSKNING OM DIGITAL INKLUDERING.** Högre forskningsanslag och mer kunskap behövs om både hinder för och vägar till digital inkludering.
- **UTÖKADE MEDEL FÖR LÄRANDE OCH UTBILDNING I DIGITAL KOMPETENS.** Organisationer, studieförbund och övriga aktörer som arbetar med folkbildning samt olika och nydanande metoder för stöd och utbildning inom digital kompetens behöver utökade medel.
- **KONKRETA MÅL, ÖVERGRIPANDE ANSVAR OCH SAMVERKAN FRÅN STATENS SIDA.** Sverige ska ha konkreta mål för digital inkludering och invånarnas digitala kompetens. En statlig myndighet ska ha övergripande ansvar för att se till att målen uppnås, följa och utvärdera insatser samt koordinera statens arbete på området. Regeringen bör tydliggöra var i regeringskansliet det övergripande ansvaret för dessa frågor ligger och initiera samverkan mellan departement och berörda myndigheter. Tydlighetskrav på offentliga webbplatser samt plattformsoberoende information.
- **ALLA INVÅNARE SKA HA SAMMA MÖJLIGHETER ATT DELTA I SAMHÄLLSLIVET.** Säkerställ att alla invånare har samma möjligheter att delta i samhällslivet. Inrätta strukturer för samverkan med seniorer i utformningen av digitala tjänster och verktyg samt i planering av utbildningsinsatser inom det offentliga uppdraget. Bredbandstäckningen på landsbygden måste förbättras. Alla särskilda boenden i Sverige ska ha trådlöst internet.
- **SAMHÄLLET'S TILLGÄNGLIGHET OCH SERVICE MÅSTE FÖRBÄTTRAS.** Det måste tas större hänsyn till de som inte använder internet. Alternativ till det digitala ska alltid finnas: samhällsinformation ska vara tillgängligt på papper, det ska finnas möjlighet till telefonkontakt samt till fysiska möten och stöd. Det behövs fler servicekontor och bättre bemanning på desamma. Rätten att välja betalmedel ska förstärkas, inga extra avgifter för icke-digital betalning eller service.
- **NÅGONSTANS ATT VÄNDA SIG OCH BÄTTRE STÖD.** Det saknas på många håll en tydlig punkt dit man som ovan eller osäker användare kan vända sig för att få tips, svar på frågor, vägledning och stöd. Digidel-center eller liknande skulle kunna vara en sådan plats, men då krävs kraftigt höjda anslag för att öka tillgängligheten och antalet center samt för att kunna utvärdera och utveckla verksamheten.

En längre version av rapporten finns för nedladdning på SPF Seniorernas webb.