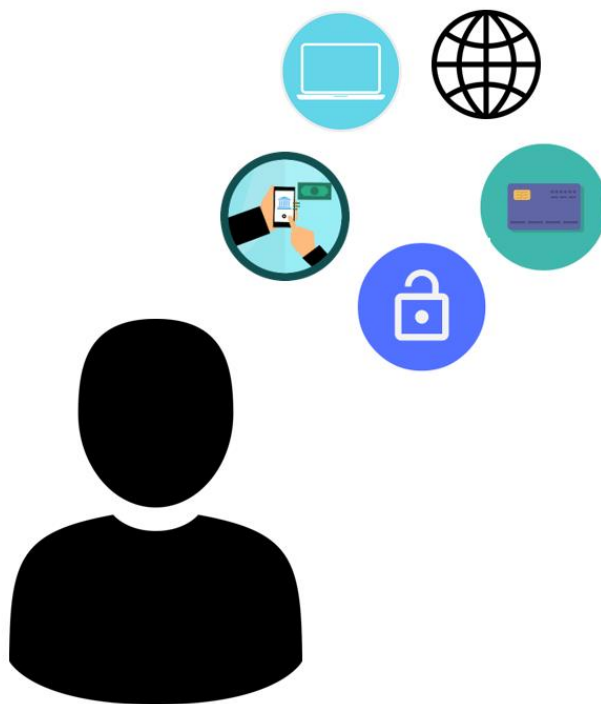




Kunna, våga och vilja

En analys av äldres behov av och förutsättningar för
att använda digitala betaltjänster

LÄNSSTYRELSEN UPPSALA LÄN
AUGUSTI 2019



LÄNSSTYRELSEN
UPPSALA LÄN

Innehåll

Sammanfattning	2
1. Bakgrund	4
1.1 Tillgången till grundläggande betaltjänster	4
1.2 Kontanter minskar i handeln och i samhället	4
1.3 Ett digitalt utanförskap – och strategier om digital inkludering	5
2. Syfte, mål och frågeställningar	7
3. Genomförande	7
3.1 Enkät till äldre	8
3.2 Intervjuer med representanter och aktörer	8
4. Resultat	9
4.1 Kontantanvändande och kortbetalning	9
4.2 Äldres användande av digitala betaltjänster	10
4.3 Hinder och förutsättningar	12
4.4 Vad vill äldre bli bättre på?	15
4.5 Vilket stöd erbjuds till äldre idag?	16
4.6 Åtgärder för minskat digitalt utanförskap bland äldre	18
5. Effekter och utvärdering av projektet	19
5.1 Effekter på kort och lång sikt	19
5.2 Utvärdering av projektet	20
6. Reflektioner av genomförandet av undersökningen	21
6.1 Enkätens utformning	21
6.2 Spridning och urval	21

Sammanfattning

Den här rapporten är resultatet av en behovsanalys som genomfördes under mars till augusti 2019. Bakgrunden till undersökningen är att länsstyrelsen uppmärksammat att många äldre upplever en sämre tillgång till grundläggande betaltjänster¹ än andra i samhället. En insats för att öka tillgången till betaltjänsterna är att öka äldres användande av digitala betaltjänster – för att göra det fysiska avståndet till exempelvis ett kontantuttag mindre viktigt.

Syftet med projektet var att utreda vilka behov som äldre har av och förutsättningar som är viktiga för att öka användandet av digitala betaltjänster.

Behovsanalysen genomfördes genom en enkät till äldre, intervjuer med aktörer som möter äldre med frågor om det digitala, och med representanter för äldre genom pensionärsorganisationer. Vi genomförde även en kartläggning av regionala insatser för ökade digitala färdigheter av ideella och offentliga aktörer i Uppsala län.

Resultatet visar att många äldre använder både kort och kontanter som betalmedel, men att många blir nekade att betala med kontanter i handeln. Det är en samhällstrend som oroar många äldre. Vad gäller användandet av digitala betaltjänster är spridningen stor mellan äldre. Vissa använder exempelvis internetbanken och bankens applikation via telefonen minst en gång i veckan medan andra aldrig använder tjänsterna. Här ser vi en skillnad i ålder: personer mellan 65 till 70 år använder digitala betaltjänster av olika slag oftare än personer mellan 70 och 80 år. Personer över 80 år använder digitala betaltjänster än mer sällan.

Otrygghet och bristande kunskaper är lyfter äldre själva fram som främsta hinder när vi frågar varför man inte använder digitala betaltjänster. I samtal med aktörer och representanter får vi också reda på att kunskapsnivå på datoranvändande generellt, ekonomi och eget intresse är viktiga förutsättningar för att öka användandet av digitala betaltjänster.

Fyra av tio äldre vill bli bättre på att använda digitala betalsätt. Framför allt vill man bli bättre på säkerhet och digitala betalsätt. Betala räkningar digitalt och att göra direktöverföringar (som exempelvis genom Swish) tycker också många är viktigt att lära sig.

För att få hjälp med digitala betaltjänster vänder sig äldre framför allt till en familjemedlem/ släkting, vän eller bekant. Andra säger att de vänder sig till banken. Många uppger att de inte vänder sig någonstans, vilket tyder på att de antingen inte vill ha hjälp eller att de inte har någonstans att vända sig.

¹ Att ta ut kontanter, betalningsförmedling och dagskassahantering.

Bibliotekspersonal vittnar om att många äldre vänder sig till dem med enklare digitala bankärenden. Vi ser att ensamma äldre utan socialt nätverk är mer utsatta än aktiva äldre med mer socialt sammanhang och nätverk.

Många aktörer och representanter som vi har pratat med ser ett behov av att förbättra stödet till äldre för att minska det digitala utanförskapet. De efterfrågar en tydligare ansvar: utan ett tydligt ägandeskap av frågan om digitalt utanförskap hamnar personer lätt mellan stolarna. Det gäller både ideella krafter som önskar mer offentligt ansvar från kommunen, och offentliganställd personal som önskar mer ansvar av bankerna för sina kunder.

Många önskar ett aktivare stöd från kommunen. Framförallt efterlyses bidrag för att ideella organisationer ska arbeta med att ge digitalt stöd till äldre. Det civila samhället efterlyser också mer och bättre samverkan mellan aktörer. Att offentliga aktörer tar kontakt med organisationer som sitter på både sakkunskap och kontakter. Ett första steg för bättre samverkan är att se över vilka insatser som genomförs, om samverkansmöjligheter finns och hur insatserna kan göras bättre och mer långsiktiga.

Vi har kartlagt ideella och offentliga aktörer som genomför datorkurser och IT-stöd i Uppsala län. Dessa finns i bilaga fem. Vi har inte funnit några specifika insatser eller kurser för digitala betaltjänster.

Den främsta effekten av projektet är att länsstyrelsen fått ett ökat kunskapsunderlag för framtida insatser för att öka användandet av grundläggande betaltjänster för äldre i länet. Rent konkret har länsstyrelsen initierat planering av föreläsningsinsatser för säkra digitala betalningar i samverkan med Regionbiblioteket. Ett annat resultat av projektet är bättre samverkan mellan länsstyrelsen, kommuner och det civila samhället – i frågan om digitalt utanförskap i allmänhet och digitala betaltjänster i synnerhet.

Behovsanalysen är utförd av processledare Matilda Markne för Länsstyrelsen Uppsala län.

1. Bakgrund

1.1 Tillgången till grundläggande betaltjänster

Alla ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster

Grundläggande betaltjänster handlar om att alla i Sverige ska ha tillgång till att ta ut kontanter och betala räkningar över disk (betalningsförmedling) och att alla företag ska kunna sätta in dagskassa – oavsett var man bor. Det politiska målet är att *alla i Sverige ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga priser*. Länsstyrelserna arbetar sedan 2009 med uppdraget att bevaka tillgången till grundläggande betaltjänster på en regional nivå.

Digitala betaltjänster – möjlighet till ökad tillgänglighet för äldre

Länsstyrelsen Uppsala läns bevakningsarbete visar att tillgången till grundläggande betaltjänster är tillfredsställd i länet i stort.² Däremot har vi identifierat grupper som upplever att tillgången inte är tillfredsställd. Många äldre upplever att det är svårt att använda kontanter i handeln och vid t.ex. vårdbesök, att bankernas tillgänglighet till kunden minskar. För denna grupp kan ett avstånd till en plats med kontantuttag eller till ett betaltjänstombud på 10-20 kilometer upplevas som otillgängligt, trots att det kan betraktas som tillgängligt för andra i samhället.

Ett sätt att förbättra tillgången till grundläggande betaltjänster är att använda digitala betaltjänster. Genom att använda digitala betaltjänster och betalsätt blir det fysiska avståndet till närmsta kontantuttag eller betaltjänstombud mindre betydelsefullt. Om en person kan använda digitala betaltjänster ökar det dennes valmöjligheter. Det gör att närheten till platser för både uttag av kontanter och till betaltjänstombud blir mindre avgörande för individens möjlighet att utföra betaltjänsterna. Ökade kunskaper och färdigheter inom digitala betaltjänster kan därför fungera som ett sätt att öka tillgängligheten till grundläggande betaltjänster för äldre.

1.2 Kontanter minskar i handeln och i samhället

Färre platser för kontantuttag och betalförmedling i länet

I Uppsala län minskar antalet platser för de grundläggande betaltjänsterna för privatpersoner. Mellan år 2017 och 2018 försvann 14 platser för kontantuttag,

² 2018 har 99,46 procent av befolkningen i länet inte längre än 20 kilometer till kontantuttag, 94,95 procent till betalningsförmedling, och 96,20 procent till dagskassahantering. Tillväxtverket Pupos Serviceanalys oktober 2018.

vilket motsvarar en minskning med 12,5 procent. Antalet platser för betalningsförmedling minskade med 15 platser, motsvarande 25 procent, mellan 2016 och 2018.³ Trenden ser ut att hålla i sig för år 2019.

Kontanter minskar i handeln, elektroniska betalningar ökar

Våra betalningsvanor och handlarnas inställning till olika betalmedel går mot ett minskat användande av kontanter. Samtidigt ökar elektroniska betalningar genom framför allt bankkort och direktbetalningstjänster.⁴ Andelen som använt kontanter den senaste månaden har mellan åren 2016 till 2018 minskat från 80 procent till 60 procent.⁵ Svensk Handels undersökning från april 2019 beskriver att 18 procent av sällanköpshandeln numera inte tar emot kontanter, och att tio procent av handlarna bedömer att de kommer att sluta med kontanter de kommande fem åren.⁶ Riksbankens undersökning visar också att äldre och personer som bor i glesbygd använder kontanter mer än andra i samhället.

Eftersom uttag av kontanter är en grundläggande betaltjänst ville undersöka i vilken grad äldre använder kontanter och hur de upplever att de fungerar som betalmedel.

1.3 Ett digitalt utanförskap – och strategier om digital inkludering

Äldre upplever ett digitalt utanförskap

Ökat användande av digitala betaltjänster kan öka tillgängligheten till de grundläggande betaltjänsterna. Samtidigt känner sig många äldre sig inte digitalt inkluderade. Hösten 2018 rapporterade Internetstiftelsen att över en miljon svenskar är sällananvändare eller aldrig använder internet. De konstaterar att *”äldre är den största grupp som inte använder internet i samma utsträckning som andra”*. Internetstiftelsen noterar också ett ökat digitalt utanförskap vid högre ålder: bland äldre mellan 66-75 år är det färre än en av tio som inte använder internet medan fler än fyra av tio som är 76 år eller äldre inte gör det.⁷

Begreppet *digitalt utanförskap* har börjat användas flitigare i media, bland myndigheter och forskare. Digitalt utanförskap definieras i den här rapporten som personer som inte kan eller vill använda digital teknik. I Uppsala län är det framför

³ Tillväxtverket Pupos serviceanalys, april 2019.

⁴ Riksbanken 2018. *Svenska folkets betalningsvanor 2018*.

⁵ Ibid, sid. 4f.

⁶ Svensk Handels månadsbarometer, april 2019. *Kontanthantering i svensk detaljhandel*, sid.1–2.

⁷ Internetstiftelsen 2018. *Svenskarna och internet*, sid. 21

allt äldre och personer med funktionsnedsättning som befinner sig i ett digitalt utanförskap.⁸

Att inte vara eller känna sig delaktig i den digitala tekniken är en viktig samhällsutmaning och också en viktig demokratifråga. Mycket av den kulturella och politiska debatten sker på digitala plattformar, och allt fler tjänster från både företag och offentliga aktörer finns på internet. Även delar av det privata umgänget – kommunikationer och fritidsaktiviteter – sker digitalt. Att uppleva ett digitalt utanförskap berör därför både en persons privata liv och möjligheten till samhälleligt engagemang.

Digital inkludering – en del av de nationella och regionala strategierna

Det övergripande målet i Sveriges digitaliseringsstrategi är att *”Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter”*.⁹ Strategins första delmål är digital kompetens. Det innebär att alla i Sverige ska kunna utveckla och använda sin digitala kompetens. Det står vidare att alla – oavsett ålder, kön, funktionsförmåga eller social bakgrund – *”ska erbjudas förutsättningar att ta del av digital information och tjänster från det offentliga och delta på ett likvärdigt sätt i samhället”*.¹⁰ Digital inkludering är alltså ett nationellt mål för digitaliseringen i Sverige.

I Uppsala län finns en digital agenda från 2012. Här finns målet att inte mer än än 10 000 invånare i länet ska stå utanför den digitaliserade världen år 2020.¹¹

Både på en nationell och på en regional nivå lyfts alltså frågan om digital inkludering upp som en del av mål och strategier för digitalisering.

Den här rapporten besvarar inte frågor om åtgärder som kan minska det digitala utanförskapet. Däremot är det digitala utanförskapet en del av analysen kring varför många äldre idag inte använder digitala betaltjänster i hög utsträckning.

⁸ Region Uppsala 2013. *Digital agenda för Uppsala län 1.0 Del 2 Nulägesbeskrivning* Sid. 8.

⁹ Regeringskansliet 2018. *För ett hållbart digitaliserat Sverige – en digitaliseringsstrategi*, sid. 10

¹⁰ Ibid, sid 13.

¹¹ Region Uppsala 2013. *Digital agenda för Uppsala län 1.0 Del 1 Mål och strategier*, sid.5.

2. Syfte, mål och frågeställningar

Syftet med projektet har varit att identifiera vilka behov äldre har av digitala betaltjänster och vilka förutsättningar som är viktiga för att öka användandet av digitala betaltjänster.

Projektets mål var att:

- Genomföra en enkätundersökning bland äldre om behoven av och förutsättningarna för att använda digitala betaltjänster. Enkäten ska ha minst 50 individuella svar.
- Träffa representanter för äldre för att utreda behoven av och förutsättningarna för att använda digitala betaltjänster.
- Träffa aktörer som möter äldre och som hjälper den som behöver att utföra digitala tjänster och/eller betaltjänster. Identifiera vilka frågeställningar som aktörerna möter, vilket stöd som erbjuds och vilka svårigheter som äldre upplever.
- Kartlägga de regionala utbildningsinsatser inom digitala betaltjänster som offentliga och ideella aktörer erbjuder äldre. Kartlägga de insatser inom digitalisering och IT som erbjuds i länet till äldre.

Vi ville få svar på följande frågor:

- *Hur upplever äldre att kontanter fungerar som betalsätt?*
- *I vilken omfattning använder äldre digitala betaltjänster?*
- *Vilka är förutsättningarna för att använda sig av digitala betaltjänster?*
- *Vad hindrar eller hämmar äldre från att använda digitala betaltjänster?*
- *Vad vill äldre lära sig/bli bättre på inom digitala betaltjänster?*
- *Vilket stöd kan aktörerna ge, och vilka frågor/behov är vanligt?*
- *Hur upplever aktörerna att stödet kan bli bättre?*

3. Genomförande

Projektet genomfördes under februari till augusti 2019 i Uppsala län. Informationsinsamling pågick under mars till juli.

Målgruppen för behovsanalysen var äldre. Med äldre menar vi personer som är 65 år eller äldre.

Vi använde olika metoder för att fånga upp olika perspektiv. Vi delade ut en enkät där äldre fick svara på frågor om kontantanvändning och deras användande av digitala betaltjänster.¹² Vi genomförde också intervjuer med representanter för äldre och med aktörer som möter äldre med olika frågor om det digitala och/eller digitala betaltjänster.¹³

3.1 Enkät till äldre

För informationsinsamling vände vi oss direkt till äldre genom en enkät. Enkäten var öppen för svar mellan mars och maj 2019 och resulterade i 251 unika svar.

Enkäten spreds på olika sätt. Dels genom Uppsaladistriktet för PRO, SKPF Pensionärerna och SPF Seniorerna. Enkäten delades också ut på en seniormässa i Uppsala under två dagar i mars 2019. Enkäten delades även digitalt genom en av Länsstyrelsens Facebooksidor: "Landsbygd Uppsala län", samt genom PRO Uppsala läns Facebooksida.

Enkäten gick att svara på digitalt eller på papper.

Vilka har svarat på enkäten?

Några av enkätens frågor gav information om respondentgruppen. Majoriteten, ungefär 57 procent, som besvarade enkäten är mellan 70 och 80 år. Omkring 18 procent är mellan 65 och 70 år, och ungefär 21 procent är över 80 år. Det var flest kvinnor som svarade på enkäten: ungefär två tredjedelar av respondenterna. 61 procent av respondenterna bor i en stad, medan 39 procent bor på landsbygd eller i en mindre ort. Denna information om respondenterna kan ge en grund för tolkning av resultatet.

3.2 Intervjuer med representanter och aktörer

För att fånga upp mer förklarande och problematiserande svar intervjuade vi representanter för äldre och aktörer som möter äldre i med frågor som rör det digitala och/eller digitala betaltjänster. Totalt intervjuade vi nio personer.

Vi intervjuade föreningsaktiva i organisationerna PRO Gimo och SPF Seniorerna Knivsta. Vi intervjuade också två utbildare inom PROsIT Uppsala-distriktet och en utbildare på Senior Net Uppsala, bibliotekspersonal på folkbiblioteket i Enköping, äldreombudsmän i Håbo respektive Uppsala kommun samt bankpersonal med kundkontakt på Handelsbankens kontor i Östervåla i Heby kommun. Genom en referensgrupp bestående av föreningsaktiva inom

¹² Se Bilaga 1 Enkät om kontanter och digitala betalsätt.

¹³ Se intervjumallar i Bilaga 2-4.

Uppsaladistriktet för PRO, SKPF och SPF har vi också fört samtal om äldres behov och förutsättningar.

Genom att tala med aktörerna fick vi en kompletterande bild av vilka behov som äldre har, vilka frågor som äldre vill ha hjälp med om det digitala, och vilken hjälp som erbjuds behövande äldre i nuläget.

Det är förstås inte alla äldre som är engagerade i någon pensionärsorganisation. Vår bedömning är ändå att de representanter från pensionärsorganisationerna som vi har talat med har beskrivit äldres behov och utmaningar ifrån ett övergripande men verklighetsnära perspektiv – inte bara från sina medlemmars perspektiv.

4. Resultat

Vi har delat upp presentationen av resultatet i sex avsnitt:

- 1) *Kontantanvändande och kortbetalning*
- 2) *Äldres användande av digitala betaltjänster*
- 3) *Hinder och förutsättningar för att använda digitala betaltjänster*
- 4) *Vad vill äldre bli bättre på?*
- 5) *Vilket stöd erbjuds till äldre idag?*
- 6) *Åtgärder för att minska digitalt utanförskap bland äldre*

Resultatet som redovisas är en sammanställning av enkätsvaren samt baserade på de intervjuer/samtal vi förde med aktörer och representanter. Samtliga enkätsvar finns bifogade i Bilaga 1.

4.1 Kontantanvändande och kortbetalning

Använder både kort och kontanter

Enkätsvaren visar att ungefär fyra av tio äldre använder kontanter vid vart femte köp eller oftare¹⁴. Spridningen är däremot stor: en av tio äldre uppger att de använder kontanter vid varje köp medan en av tio aldrig använder kontanter. De flesta äldre använder betalkort: 75 procent använder betal- eller kreditkort en gång i veckan eller oftare. Endast tre procent uppger att de aldrig använder betalkort.

Vi ser en koppling mellan ålder och kontantanvändning, och att kontanter används ju äldre en person är. Elva procent av 65- till 70-åringar använder aldrig kontanter

¹⁴ Med ”använder kontanter” menar vi försöker betala med kontanter oavsett om försäljningsstället tar emot kontanter eller inte.

medan motsvarande siffra är under fyra procent på personer över 80 år. Endast runt sju procent av personer mellan 65 och 70 år använder kontanter vid varje köp, medan över 19 procent gör det i åldern över 80 år.

Frustration över det kontantlösa samhället

Enkäten visar att fyra av tio har blivit nekade att betala med kontanter den senaste månaden. Detta kan förklaras av att fler handlare slutar ta emot kontanter. Prognosen i handeln (vilket beskrivs på sida fem) är att ytterligare tio procent av handlarna kommer sluta med kontanter under de kommande fem åren. Konflikten mellan ett fåtal konsumenters önskemål att betala med kontanter och handelns begränsningar av den möjligheten tros därför öka de kommande åren.

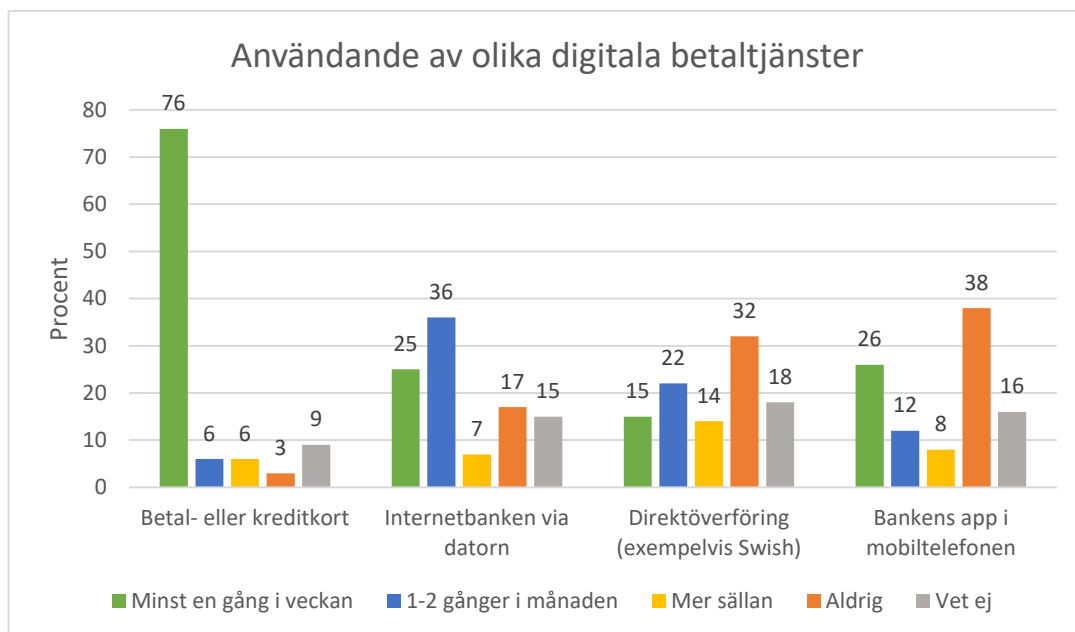
I intervjuer med pensionärsföreningar får vi reda på att många äldre upplever en frustration över att färre platser och försäljningsställen tar emot kontanter. Även de skriftliga kommentarerna i frisvaren i slutet av enkäten vittnar om en stor frustration över att kontanter inte fungerar som betalmedel överallt. Ord som *"mänskliga rättigheter"*, *"diskriminering"* och *"diktatur"* förekommer i de mest känslostarka svaren i enkäten. Många kommentarer vittnar om en frustration över att kontanterna upplevs utfasas i handeln och samhället i stort.

Även kommunal verksamhet begränsar kontantanvändningen för äldre. Exempelvis är samtliga kommunala Träffpunkter i Uppsala kommun kontantfria, här är det är betalkort eller Swish som är giltiga betalmedel. Några äldre upplever att det är frustrerande eftersom det ofta är små summor som ska betalas och att kort därför känns onödigt. En äldreombudsman berättar att blandningen av giltiga betalsätt kan kännas osäkert: vissa platser tar Swish och kontanter, vissa kort och Swish och vissa alla tre betalsätt. Det upplevs osäkert att inte veta på vilket sätt som man kan betala på.

4.2 Äldres användande av digitala betaltjänster

Betalkort vanligt, bankens app ovanligt

Äldre använder olika digitala betaltjänster i olika omfattning. Tabellen nedan, med underlag från enkäterna, visar att det är stora skillnader i användandet av olika digitala betaltjänster. Betal- eller kreditkort används i princip av alla och ofta. Inte lika många använder internetbanken: 17 procent säger att de aldrig använder tjänsten. Att Swisha eller göra andra direktöverföringar är mindre vanligt: över 30 procent använder aldrig tjänsten. Bankens applikation i mobiltelefonen är det mer olika med: 26 procent använder den en gång i veckan eller mer medan 38 procent aldrig använder tjänsten.



Figur 1 Frekvens i användande av olika digitala betaltjänster

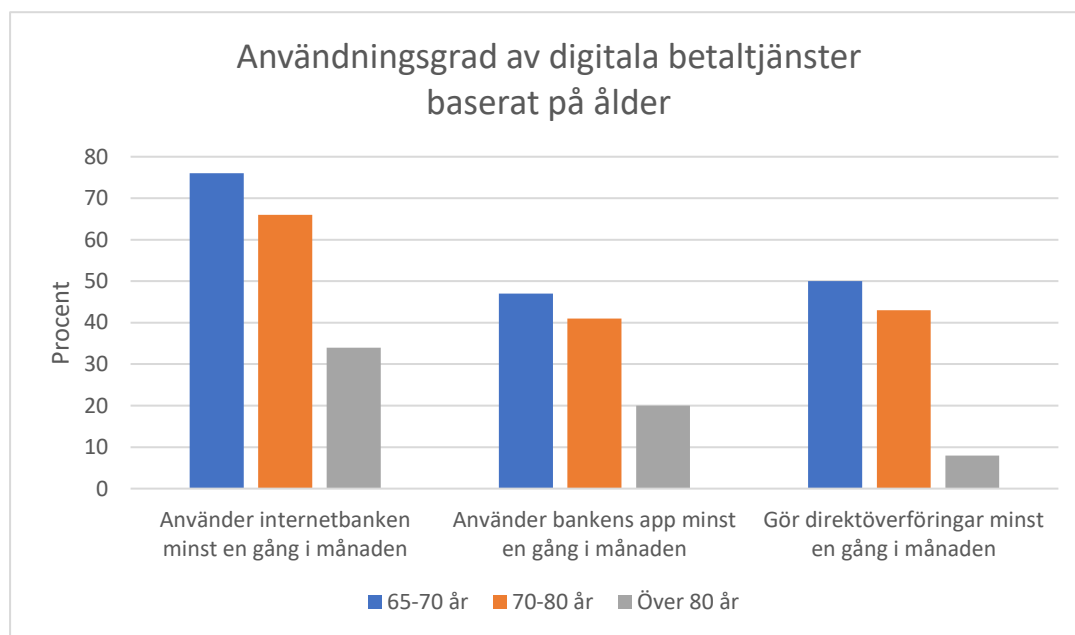
Det är en hög andel som har svarat "Vet ej". Detta svarsalternativ registrerades om en person hade hoppat över frågan i pappersenkäten men ändå svarat på de andra frågorna i enkäten. Då registrerades svaret som "Vet ej". Vad denna andel av respondenterna använder för betaltjänster är därför oklart och bidrar till en osäkerhet i statistiken.

"Äldre" är ingen homogen grupp

Något som är viktigt att poängtera är spridningen inom gruppen "äldre". Vissa har inga problem att använda digitala verktyg eller digitala betaltjänster och hjälper också till att utbilda andra äldre. Vissa är inte alls digitalt aktiva och har svårt att använda digitala verktyg. En föreningsaktiv i SPF Seniorerna berättar:

Många blir lite mindre rörliga med åldern och stannar hemma, och då tappar man det sociala som kan vara en viktig motivator för många. De mer aktiva inom föreningen, de som åker på resor och så, de är mer digitala och har Facebook och annat. Det är en stor skillnad bland äldre hur digital man är.

Vi ser att användningsgraden hänger ihop med ålder: ju äldre en person är desto vanligare är det att inte använda digitala betaltjänster eller att använda dem mer sällan.



Figur 2 Frekvens i användande av olika digitala betaltjänster, baserat på ålder.

Små skillnader mellan landsbygdsboende och stadsboende

Vi ville undersöka om det var skillnad i vilka hinder äldre upplevde för att använda digitala betaltjänster beroende på var man bor. Vi märkte att skillnaderna var små men att det fanns gradvisa variationer. För boende på landsbygden upplevdes bristande intresse och kunskap som de största hindren för att lära sig digitala betaltjänster. För boende på en mindre ort var det bristande kunskap och otrygghet, för boende i städer var det otrygghet och avsaknad av teknik som upplevdes som de största hindren.

En viss skillnad återfanns också bland vad man tyckte var viktigast att lära sig. Boende på mindre orter och i städer tyckte att säkerhet och direktöverföringar var viktigast, medan boende på landsbygd att lära sig betala räkningar digitalt var viktigast. Skillnaderna är dock så små att vi anser att de inte borde påverka utformning av utbildningsinsatser.

4.3 Hinder och förutsättningar

Det finns olika faktorer som hindrar äldre att använda digitala betaltjänster. Vi vill först lyfta fram vilka hinder äldre själva anser spelar mest roll: otrygghet och bristande kunskaper. Sedan vill vi betona tre förutsättningar som utmärker sig

efter intervjusamtalen med aktörerna och representanterna: grundläggande datorkunskap, ekonomi och eget intresse. Det finns självfallet fler hinder och förutsättningar, både på ett individplan och på en övergripande samhällsnivå, än de vi lyfter fram.

Otrygghet och bristande kunskaper viktigaste hindren enligt äldre själva

Frågar vi äldre som inte använder digitala betalsätt om anledningen till att de inte är användare nämns flera orsaker. De två främsta anledningarna är att man inte känner sig trygg eller säker samt att man har bristande kunskaper, de får respektive 24 procent av markeringarna.¹⁵ Att man saknar tekniken som behövs eller att man inte har intresse är också två vanliga anledningar, de får 21 respektive 19 procent av markeringarna.

Grundläggande datorkunskap – en ”digitaliseringstrappa”

Att använda digitala betaltjänster kräver vissa kunskaper av användaren. Hur man surfar på internet, att installera BankID, att navigera i datorn eller mobiltelefonen eller surfplattan. De flesta som vi pratat med betonar att många äldre saknar grundläggande kunskaper om digitala verktyg och tjänster. En tidigare PROsIT-ledare uttryckte det som en ”digitaliseringstrappa” där vissa grundläggande kunskaper behövs för att kunna utföra mer avancerade digitala tjänster:

Att lära sig digitala betaltjänster är inget man gör från början. Det är istället lite som slutmålet med kurserna: att gå in på datorn och betala sin räkning digitalt. Det är slutmålet, men det är mycket man behöver lära sig innan dess. Man måste börja med enklare saker. För många börjar vi med att hantera musen och ett tangentbord.

Även bibliotekspersonal på uttrycker att det ofta saknas generell digital kompetens bland de som kommer för att få hjälp. Bibliotekspersonalen som vi pratat med beskriver att frågorna för det mesta handlar om grundläggande IT-kunskaper och inte så mycket hur man använder betaltjänster på nätet.

Ekonomi – dyr teknik och löpandekostnader

En kvinna mellan 70 och 80 år beskriver i enkäten att ekonomi är avgörande för hennes möjligheter att ta del av de digitala betaltjänster som finns:

Har inte en telefon som klarar BankID, det gick inte att uppgradera telefonen när det krävdes Android 5. Är för dyrt att byta telefon.

Även en av äldreombudsmännen som vi pratat med nämner att ekonomi är en viktig förutsättning för att äldre ska använda digitala tjänster. Både införskaffande

¹⁵ Borträknat de markeringar som gällde ”Annat”.

av utrustning (dator, platta, smart-telefon) och internetabonnemang kostar pengar och är stora utgifter för de äldre som inte har mycket att röra sig med. Hon menar att det är fler kvinnor än män som drabbas, eftersom äldre kvinnor generellt har sämre ekonomi än äldre män.

En aktiv kursledare inom PROsIT säger:

Kurserna behöver vara gratis – det är mycket viktigt. Det är långtifrån alla som har råd att gå på utbildningar för två, tre tusen kronor. För att alla ska ta del av digitaliseringen behöver hjälpen vara gratis.

Att ekonomi är en viktig förutsättning för personers förmåga att bli digitalt inkluderad bekräftas också av föreningsaktiva som vi pratat med i PRO, SKPF och SPF.

Personligt intresse – man ska tycka det är kul

Vår undersökning visar att det egna intresset och engagemanget kan spela stor roll för att en person ska använda digitala tjänster. En aktiv inom Senior Net Uppsala säger:

Man ska gå till datorn för att man tycker att det är kul, inte för att det är något man måste göra. Kanske Youtube eller hitta gamla klasskamrater eller skicka bilder... Vi försöker plocka fram det som gör det kul för individen, så att det väcks ett intresse eller nyfikenhet på vad man kan göra.

Också en aktiv inom PRO berättar hur intresse kan ha stor betydelse för en persons vilja och förmåga att lära sig:

En kvinna kom med sin man [till PROsIT] för att hon inte ville sitta hemma medan han var på kursen. Hon blev snabbt sedan den största entusiasten! Hon har en dotter i Australien och lärde sig snabbt att Skypea och ha videosamtal med henne – det var otroligt viktigt och stort för henne. Och när hon förstod vidden av vad hon kunde göra... hon blev den största entusiasten av deltagarna och gjorde riktigt avancerade saker.

Att ha ett personligt intresse att lära sig digitala tjänster i allmänhet ger en fördel för att lära sig och börja använda digitala betaltjänster. Som de föreningsaktiva i ovanstående två citat nämner kan intresset att lära sig en digital tjänst fungera som facilitator att vilja lära sig fler mer avancerade digitala tjänster. Vi vill därför peka ut intresse som en tredje förutsättning.

Det finns däremot en skillnad: medan ekonomi och kunskap är två tvingande förutsättningar (man måste ha viss utrustning och/eller kunskaper för att använda digitala tjänster) fungerar intresse mer som en positiv förstärkning. Det går att lära sig använda digitala tjänster och betaltjänster även om intresse inte finns, men finns intresse blir förutsättningarna att lära sig betydligt bättre. Vi vill ändå lyfta upp intresse som en viktig förutsättning eftersom det förekommit ofta i våra samtal med aktörer och med representanter som möter äldre.

4.4 Vad vill äldre bli bättre på?

Fyra av tio vill bli bättre på digitala betalsätt

Nästan fyra av tio, 38 procent, vill bli bättre eller lära sig använda digitala betaltjänster. Nästan hälften uppger att de inte vill det, medan 14 procent svarar ”Annat”.

Av de som svarat ”Annat” uppger några att de har ”*koll på läget*” och inte vill eller behöver lära sig mer, andra känner att de inte behöver det för tillfället men att det kan bli aktuellt om det kommer nya tjänster. Några som svarat både ”Annat” eller ”Nej” kanske därför skulle gå på utbildningar eller insatser för att bli bättre på digitala betaltjänster om det erbjöds.

Flest vill bli bättre på säkra digitala betalsätt

När vi frågade äldre vad de tycket var viktigast att lära sig eller bli bättre på så var det flest som ville veta mer om säkerhet och digitala betalsätt: över en tredjedel av alla markeringar gällde säkerhet.¹⁶ Också bankpersonal, äldreombudsmän och PROsIT-engagerade som vi pratat med vittnar om att säkerhet är bland det viktigare som äldre vill lära sig. Det gäller både säkerhet mot bedragare men också säkerhet vad som händer om man själv gör fel eller trycker fel. En utbildare på Senior Net Uppsala berättar:

Många som kommer till oss är oroliga och tänker mycket på säkerhet. De hör mycket på nyheterna om äldre som blir lurade med BankID och annat på nätet. Det är jätteviktigt för många [...] så vi berättar att det är säkert, men det går många myter om blipp-kort-scanningar och bedrägerier. Det gör folk försiktiga och så vågar de inte komma ut på nätet.

Äldre tyckte också att betala räkningar digitalt var viktigt att lära sig, nästan en femtedel av alla markeringar gällde det. Att göra direktöverföringar genom exempelvis Swish var det ganska många som ville lära sig, strax under en femtedel

¹⁶ De som svarade ”Nej” på frågan innan, om de ville lära sig/bli bättre på digitala betalsätt inte inkluderade.

av markeringarna. Bankpersonal på Handelsbanken Östervåla vittnar om att det finns en efterfrågan från deras kunder att lära sig direktbetalningstjänsten Swish:

Att använda Swish är efterfrågat – det sprider sig liksom från eldsjälarna [inom PRO eller liknande] till andra. ”Använda kontanter?” säger de till jämnåriga ”Kan du inte swisha mig?”. Jag skulle säga att Swish är den tjänst som flest vill ha hjälp med att starta. Att börja swisha kan öppna upp för att personer ska börja använda internetbanken eller BankID.

När vi granskar vad olika åldersgrupper har uttryckt är viktigast att lära sig väljer samtliga grupper ”säkerhet”. Därefter är ”betala räkningar digitalt” näst viktigast för både 70- till 80-åringar och de över 80 år, medan att lära sig direktöverföringar är viktigare för åldersgruppen 65- till 70-åringar. Att skaffa bankens applikation är markerat som viktigt av nio procent av 65- till 70-åringarna, fem procent av de mellan 70 och 80 år medan ingen över 80 markerar det som bland det viktigaste. Det finns alltså vissa variationer mellan olika åldersgrupper som kan vara relevant att ta hänsyn till i utformningen av framtida stödinsatser.

4.5 Vilket stöd erbjuds till äldre idag?

Många vänder sig till nära anhöriga, många ”ingenstans”

När vi frågar äldre var de vänder sig när de behöver hjälp med digitala betaltjänster beskriver de flesta att de tar hjälp av en släkting, vän eller bekant. ”Gubben betalar” och ”Min fru klarar detta” svarar exempelvis två respondenter i enkäten. Att anhöriga är viktiga för privata bankärenden, både digitala och analoga, vittnar även representanterna för pensionärsföreningarna PRO, SKPF och SPF om. Bibliotekspersonal berättar att äldre som har ett socialt nätverk och sammanhang, med barn och barnbarn, ofta klarar sig ofta bra och lär sig genom dem. De äldre som inte har dessa nätverk – de som är ensamma – är ofta mer utsatta.

Många äldre uppger att de vänder sig till banken för att få hjälp med digitala betaltjänster. Den bankpersonal som vi har talat med berättar att de erbjuder hjälp och stöd till äldre kunder. Hon berättar att banken har haft introduktionskvällar där de bjudit in kunder som inte är aktiva inom digitala tjänster för att höra mer om och få hjälp att använda tjänsterna. Banken har också besökt den lokala PRO-avdelningen och pratat om och svarat på frågor om digitala banktjänster. Personalen hjälper även till med enskilda ärenden:

Om det är någon som behöver hjälp att betala en enstaka räkning då och då så hjälper vi till då. Vi har ju också en nära kontakt med alla våra kunder, så är det någon som ofta varje månad kommer in och

behöver hjälp att betala ser vi ju till att pusha lite extra för de digitala tjänsterna. Så att det blir lättare för kunden och för oss också. Vi är bara två stycken på kontoret och skulle vi bara göra kundtjänständer så skulle vi inte hinna med rådgivningar och annat. Så det är viktigt för oss också att kunderna är mer digitala och självgående.

Bibliotekspersonal som vi talat med beskriver att många kommer till dem med frågor som rör grundläggande IT:

Vi är lite som The Catcher in the Rye – Räddaren i nöden – för många. Om det inte funkar så hamnar de hos oss. [...] Folk kommer ju till oss för att vi har ett högt förtroendekapital.

Förvånansvärt många uppger att de inte vänder sig någonstans när de behöver hjälp: över en tiondel av markeringarna. Detta kan tolkas som att de inte tar hjälp för att de inte behöver det. Det kan också innebära att många känner att de inte har någonstans eller vet någon som de kan vända sig till om de behöver hjälp med digitala betaltjänster.

Stöd från ideella organisationer och offentlig verksamhet

Idag erbjuds olika stöd till äldre som vill börja använda digitala betaltjänster, eller som vill bli bättre på det. Vi har listat aktörer som vi har kommit i kontakt med i Uppsala län, se bilaga fem till denna rapport. Det är mest ideella organisationer och studieförbund som erbjuder kurser. Även kommunala Träffpunkter och folkbiblioteken erbjuder i viss mån datorutbildningar eller ”öppet hus” för digitala frågor.

Vi har inte funnit några kurser eller liknande som specifikt riktar in sig på digitala betaltjänster. Vi har inte listat privata aktörer utan endast aktörer i den ideella sektorn eller med anknytning till kommunal verksamhet. Det kan självfallet finnas fler aktörer som vi inte känner till eller har haft kontakt med.

Något som bör nämnas i sammanhanget är den nationella kompetenssatsning – *Digitalt först med användaren i fokus* – som folkbiblioteken genomför under år 2018–2020. Satsningen är ett nationellt kompetenslyft för bibliotekspersonal med syfte att främja en ökad digital kompetens hos allmänheten. Insatsen kan ses som en nationell åtgärd för att minska det digitala utanförskapet. Regeringen har gett Kungliga biblioteket i uppdrag att genomföra projektet, men satsningen koordineras av regionbiblioteken i respektive län.

I tre kommuner i landet (och snart i 15 till) finns så kallade DigidelCenter som inrättats med hjälp av bidrag från regeringen genom Internetstiftelsen. På dessa

platser kan invånare få personlig hjälp med digitala frågor och tillgång till att prova modern teknik. I Uppsala län finns inget DigitdelCenter.

4.6 Åtgärder för minskat digitalt utanförskap bland äldre

Tydligare ansvar efterfrågas

Samtliga aktörer som vi pratat med upplever att ansvaret för äldre som inte är digitalt inkluderade är otydligt. Det upplevs som att det inte finns en tydlig aktör som har ansvar för och äger frågan, utan att äldre i digitalt utanförskap ofta får klara sig själva och förlita sig på ideella aktörer och närståendes hjälp.

En äldreombudsman uppger att många äldre hon möter går till biblioteket med sina frågor om betalningar och betaltjänster, eftersom man kan få gratis hjälp där. Bibliotekspersonal själva vittnar om att många kommer till dem med ärenden som de inte har befogenhet att hjälpa till med eller som känns som intrång i personers privatliv. Det kan exempelvis vara att skriva brev till en myndighet att skriva ut papper från banken. En IT-bibliotekarie är frustrerad över att ansvaret inte är tydligare, och han önskar att banken tog mer ansvar för sina kunder:

Som det är nu skickas [bank]kunder till bibliotek när banken inte har tid att hjälpa dem med olika digitala tjänster, exempelvis skriva ut en utskrift över överföringar. Då har personalen inte tid att lägga för att hjälpa, och så får vi göra det istället. Det skulle underlätta vår värld mycket om banken ville hjälpa sina kunder själva.

Kommunens roll

Många aktörer som vi talat med nämner kommunen som nyckelaktör. En aktiv inom Senior Net Uppsala pratar om kommunens ansvar och att viss hjälp med datorn skulle kunna ingå i hemtjänstens uppgifter:

Som det är nu så ingår det inte i kommunens tjänster att ge hjälp med IT. Vi tycker att det är en viktig fråga som kommunen måste ta ansvar för. Det ligger i det allmänna att se till att IT-tjänster funkar för alla medborgare. Det är en del av livet, det ligger inte utanför.

En föreningsaktiv i SPF Seniorerna efterlyser kommunalt stöd till föreningar som kan arbeta mer aktivt med digital inkludering till utsatta målgrupper. Hon ser att det exempelvis handlar om att ha lokaler som fungerar för ändamålet, med wifi och uppkoppling. Även en äldreombudsman ser behov av kommunalt stöd att till exempel ge hjälp med digitalisering i äldres hemmiljö – något som ideella föreningar skulle kunna göra om stöd i form av föreningsbidrag fanns.

En föreningsaktiv inom PROsIT säger att det gärna skulle finnas stöd till de som engagerar sig ideellt som cirkelledare – i dagsläget är det stor brist på ledare och kurser som skulle kunna bli av uteblir. Med en viss ersättning för cirkelledarna tror hon att fler skulle vilja engagera sig.

Samverkan för digital inkludering

Denna undersökning ger inte svar på hur det digitala utanförskapet kan minska, det är inte undersökningens syfte eller ambition. Däremot är digitalt utanförskap en viktig del av förståelsen till hur äldre använder digitala betaltjänster och vilka faktorer som hindrar äldre att använda tjänsterna.

Aktörer och representanter som vi intervjuat anser att det digitala utanförskapet måste ses som en samhällsfråga i sin helhet, och inte som separata delar som löses genom enstaka insatser. Många efterfrågar mer samverkan mellan aktörer. En föreningsaktiv inom PRO betonar samverkan mellan en kommun och ideella organisationerna som jobbar med frågan:

Kommunen sa vid nåt tillfälle att ”vi har försökt att genomföra en kurs men det kom ingen så nu gör vi inga fler insatser”. Jag tror att om vi ska nå framgång så måste vi samverka: att kommunen eller länsstyrelsen samverkar med det lokala näringslivet för att få folk att dyka upp. Det behövs ett stöd, och organisationerna är närmare de äldre och träffar många nästan varje dag. Därför behövs en samverkan, för att ge bättre stöd.

Några som vi intervjuat lyfter upp att samverkan mellan offentliga aktörer och det civila samhället är viktigt, för att få bättre förutsättningar att nå de individer som befinner sig i digitalt utanförskap. Även samverkan offentliga aktörer emellan bör ske där så är möjligt. Ett första steg för bättre samverkan är att se över vilka insatser som genomförs, om samverkansmöjligheter finns och hur insatserna kan göras bättre och mer långsiktiga.

5. Effekter och utvärdering av projektet

5.1 Effekter på kort och lång sikt

Vi har identifierat flera effekter och vinster med undersökningen. Här är några effekter på kort sikt:

- Länsstyrelsen fick en nulägesbild av äldres vanor vad gäller kontanter och andra betalsätt. Även över äldres kunskaper och användande av digitala betaltjänster.

- Länsstyrelsen och det civila samhällets samverkan har stärkts. Länsstyrelsen har tillsammans med tre pensionärsföreningar skapat en referensgrupp, med fokus på digitala betaltjänster. Genom gruppen lyfts äldres behov och intressen upp, och perspektivet inkluderas i planeringen av arbetet med ökad tillgänglighet till grundläggande betaltjänster.
- Individer och aktörer i länet har fått mer kunskaper om hur länsstyrelsen arbetar med uppdraget att bevaka och öka utsatta gruppers tillgång till de grundläggande betaltjänsterna. Detta är en del av länsstyrelsens informationsuppdrag.

De långsiktiga effekterna som undersökningen tros leda till är bland andra:

- Insatser för att öka tillgången till grundläggande betaltjänster blir mer behovsstyrda och målgruppsinriktade. Det leder till mer hållbara och effektiva insatser – vilket ökar äldres tillgång till grundläggande betaltjänster.
- Länsstyrelsen planerar ett projekt med fokus på säkra digitala betaltjänster under våren 2020, i samverkan med Regionbiblioteket och med folkbiblioteken.
- Länsstyrelsen är med som samverkansaktör för insatser som minskar äldres digitala utanförskap i Uppsala län.

5.2 Utvärdering av projektet

Undersökningens syfte och mål uppnåddes. Vi har identifierat de största behoven och de hinder som äldre själva menar är anledningen till att de inte använder digitala betaltjänster idag. Vi har fått en större och mer komplex bild av förutsättningarna genom att prata med aktörer som möter äldre i frågor om det digitala och med aktiva inom pensionärsföreningar.

Tidplanen för projektet höll, och undersökningen genomfördes under planerad tid. Sammanställningen av resultatet tog längre tid än väntat men genomfördes ändå kort tid från det att informationsinsamlingen var avslutad.

Budgeten för projektet innehöll endast arbetstid för processledaren. Arbetet beräknades ta 60 timmar, inkluderat arbete med analys och resultat. Eftersom projektet tidsredovisats tillsammans med det generella arbetet med grundläggande betaltjänster blir det svårt att ta reda på exakt hur många timmar som processledaren lagt ner på projektet. Vår bedömning är att det tagit ungefär mellan

60 till 70 timmar. Framför allt har sammanställning av resultat och projektrapport tagit längre tid än planerat.

Nästa steg är att sprida resultatet från behovsanalysen till de aktörer som visat sig intresserade av att ta del av det. Eventuellt ska ett enklare kommunikationsmaterial tas fram, som sammanfattar denna rapport och som är mer lättillgänglig. Resultatet kommer även att presenteras för styrgruppen för arbetet med grundläggande betaltjänster på länsstyrelsen.

6. Reflektioner av genomförandet av undersökningen

Slutligen vill vi lämna några reflektioner över hur undersökningen genomfördes och över förbättringar som vi vill genomföra i kommande undersökningar.

6.1 Enkätens utformning

Enkäten hade sina brister i utformningen. Bland annat visade det sig att fråga tre var svår att svara på: där det fanns flera val att välja till flera frågor i en 6*4-tabell. En lärdom är att använda färre alternativ för att göra frågorna överskådliga och att göra det enklare visuellt att svara på denna sorters fleralternativsfrågor. En del som fyllde i enkäten på papper hoppade över fråga tre, vilket gav ett mindre fullständigt underlag då dessa svar markerades som "Vet ej" i den digitala överföringen av svaren. Enklare utformade frågor kan resultera i fler helt ifyllda svar.

En annan lärdom från designandet av enkäten är att några svarsalternativ blev överlappande. Exempelvis i fråga åtta om ålder fanns både "65 till 70 år" och "70 till 80 år" med som alternativ. Är man då 70 år gammal är det svårt att veta vilket svar man ska välja. Detta kan förbättras för att få mer användbar statistik.

6.2 Spridning och urval

Vi spred enkäten framför allt genom pensionärsföreningar och på en pensionärsmässa. På pensionärsmässan märkte vi att besökarna var en aktiv grupp pensionärer och att väldigt många var digitala och använde digitala betaltjänster. Även pensionärsföreningarna samlar aktiva äldre. Vi tror att urvalet av respondenter påverkade resultatet i viss utsträckning. Om vi hade spridit enkäten på platser som samlar mindre aktiva äldre skulle vi troligen få något andra svar.

Undersökningen har inte tagit ett mer komplext intersektionellt perspektiv. Vi har exempelvis inte undersökt om äldre som inte har svenska som modersmål eller

äldre med funktionsnedsättningar upplever andra behov och hinder än de som inte har svenska som modersmål eller inte har funktionsnedsättningar. Detta är perspektiv som är viktiga men som denna undersökning alltså inte täcker.

Det fanns fler aktörer som möter äldre i digitala frågor som vi hade kunnat intervjua, och som kunde ha gett analysen fler perspektiv. Exempelvis personal inom äldreomsorgen och hemtjänsten eller överförmyndare och goda män. Omfattningen av undersökningen begränsade urvalet av aktörer som vi talade med.

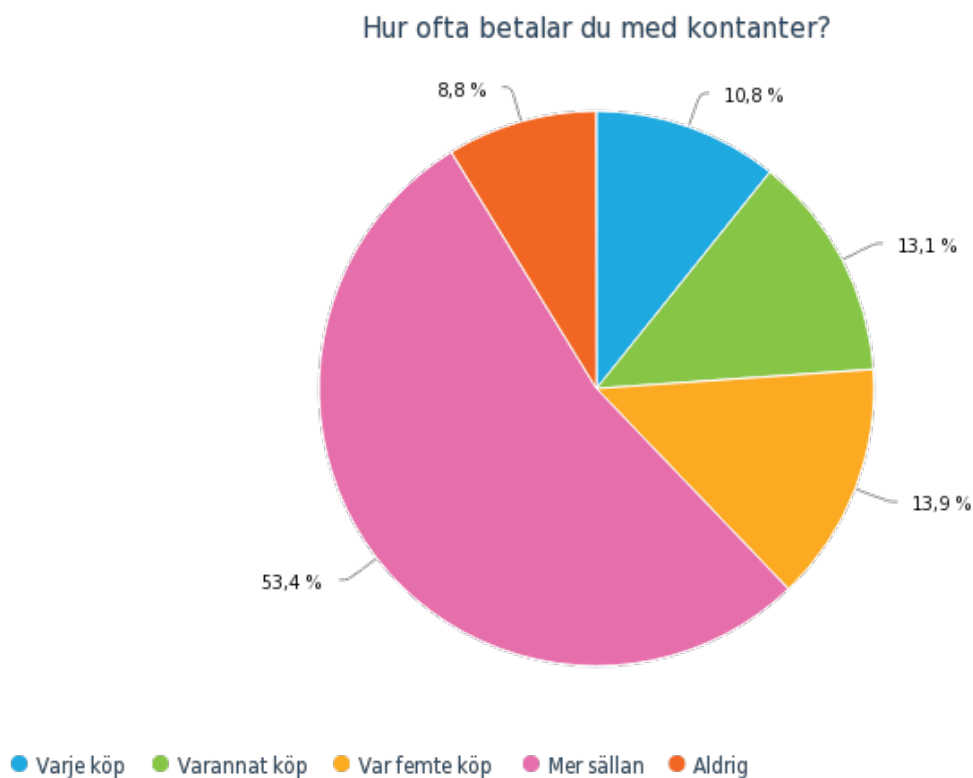
Bilaga 1

Sammanställning av svar på enkätsvar

Enkäten gick att svara på mellan mars och maj 2019, och fick 251 svar. Målgruppen var personer från 65 år och äldre.

Vissa svar fylldes i digitalt, andra på papper. Svaren från pappersenkäterna överfördes av länsstyrelsen till digital form. En del svar på pappersenkäterna inkom ofullständiga och respondenterna hade hoppat över en eller flera frågor. Enstaka enkät saknade så pass många svar att den inte kunde räknas med i undersökningen. Hur vi hanterade blanka svar kommenteras under respektive fråga.

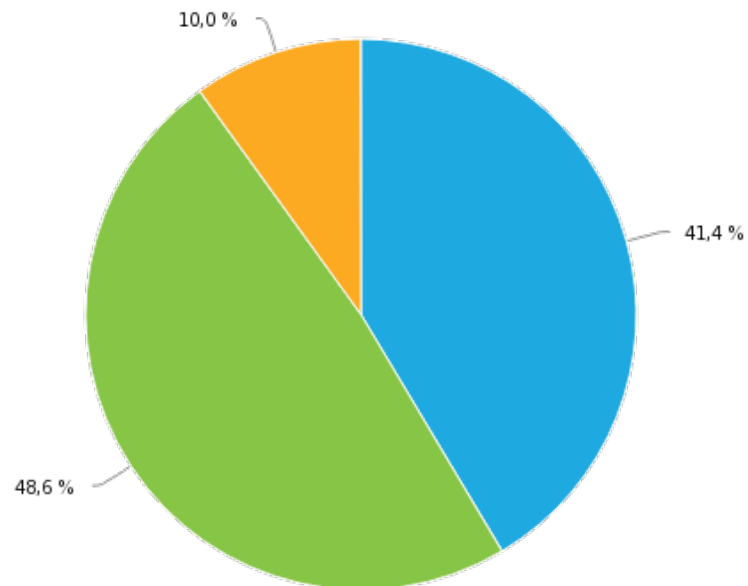
1. Hur ofta betalar du med kontanter?



# ▲	Svar	Responser	Andel
1	Varje köp	27	10,8 %
2	Varannat köp	33	13,1 %
3	Var femte köp	35	13,9 %
4	Mer sällan	134	53,4 %
5	Aldrig	22	8,8 %

2. Har du blivit nekad att betala med kontanter den senaste månaden? T.ex att affären eller caféet inte tar emot kontanter.

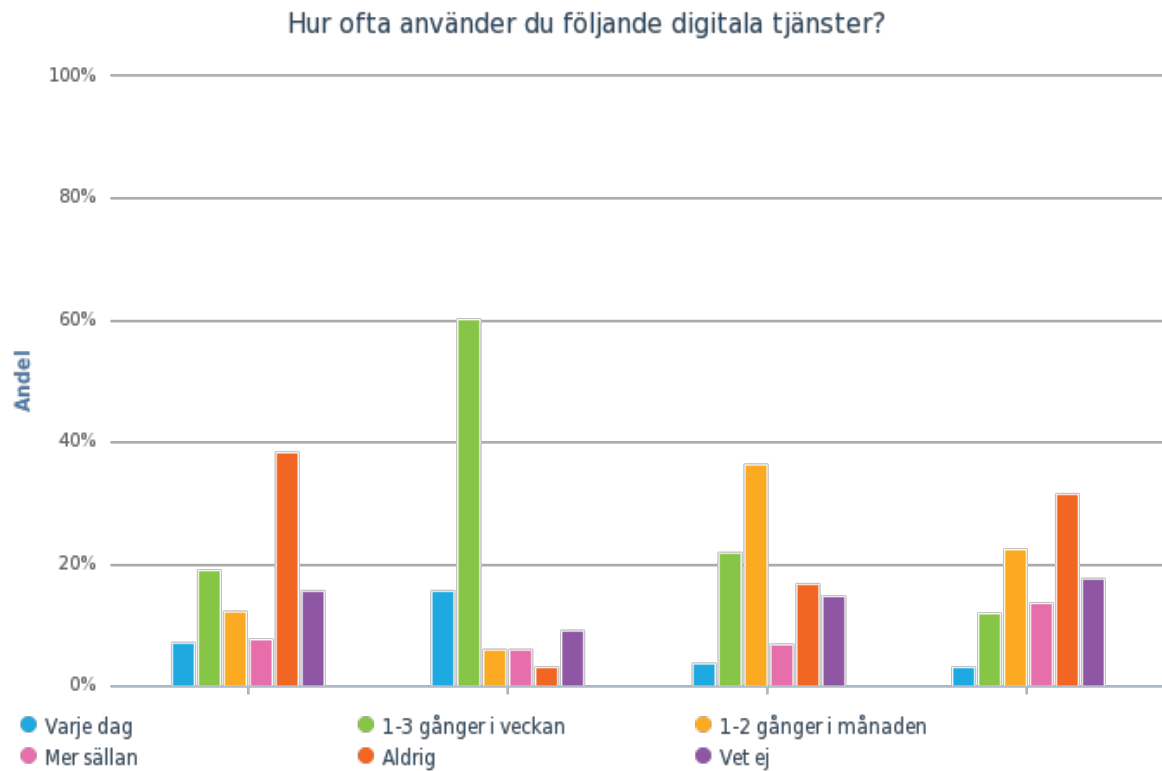
Har du blivit nekad att betala med kontanter den senaste månaden? T.ex att affären eller caféet inte tar emot kontanter.



● Ja ● Nej ● Inte aktuellt (betalar ej med kontanter)

#▲	Svar	Responser	Andel
●	Ja	104	41,4 %
●	Nej	122	48,6 %
●	Inte aktuellt (betalar ej med kontanter)	25	10,0 %

3. Hur ofta använder du dig av följande digitala tjänster?

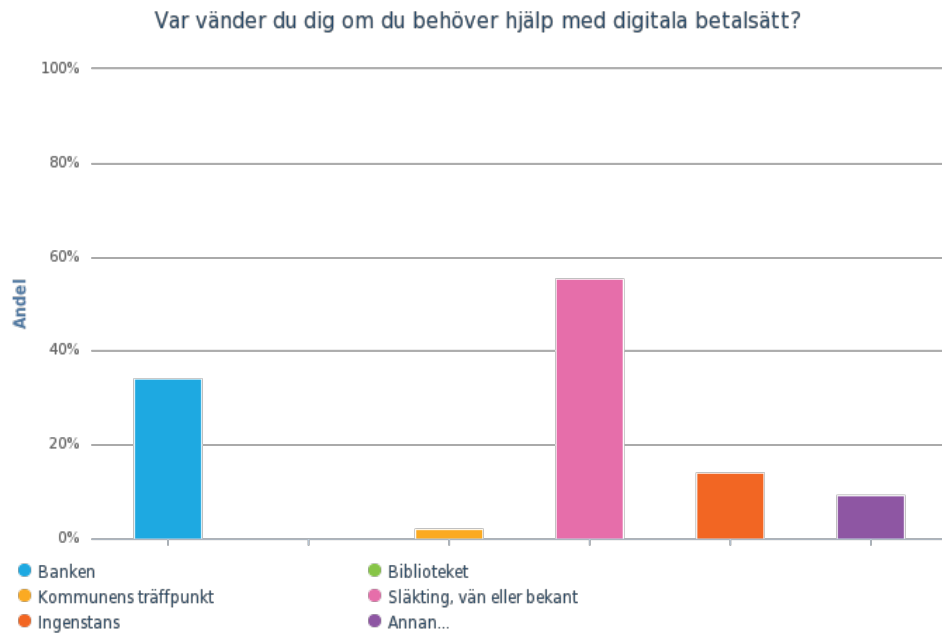


	Varje dag	1-3 gånger i veckan	1-2 gånger i månaden	Mer sällan	Aldrig	Vet ej
Bankens app i mobiltelefonen	18	48	31	19	96	39
Betalkort eller kreditkort	39	151	15	15	8	23
Internetbanken via datorn	9	55	91	17	42	37
Swish eller liknande (direktöverföring)	8	30	56	34	79	44

* *Kommentar.*

Svaret "Vet ej" fylldes i om respondenten hade hoppat över frågan på pappersenkäten.

4. Var vänder du dig om du behöver hjälp med digitala betalsätt?



Banken	86	34,3 %
Biblioteket	0	0 %
Kommunens träffpunkt	5	2,0 %
Släkting, vän eller bekant	139	55,4 %
Ingenstans	35	13,9 %
Annan...	23	9,2 %

Annan...:

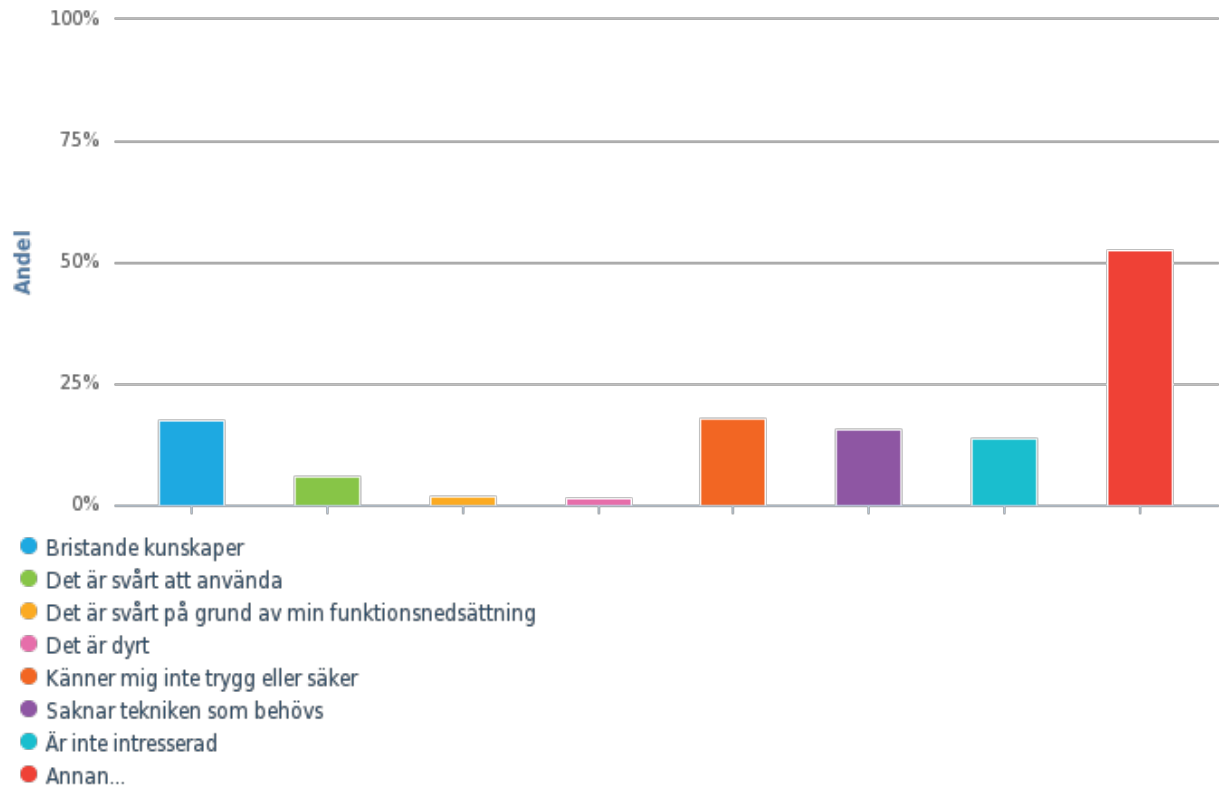
Tar aldrig hjälp till digitala tjänster, använder inte.	Är ännu inte uppkopplad, försöker men kan inte ännu.	Löser det själv. Cirkelledare för pensionärer.	Fast ytterst sällan. Betalar via post.
Via IT ansvarig på PRO HÄBO	Har ej digitala tjänster	Jag brukar hjälpa andra.	Använder ej digitala tjänster
Personlig hjälp	Leverantörens kundtjänst	Jag behöver inte hjälp	Betalar inte så
Telenor	Vet ej	Händer aldrig	Ej aktuellt
X	. (2x)	Maken	x (2x)
		-	

* *Kommentar*

Det var möjligt att välja flera svarsalternativ på denna fråga.

5. Om du inte använder dig av digitala betalsätt, vad är anledningen till det?

Om du inte använder digitala betalsätt, vad är anledningen till det?



● Bristande kunskaper	44	17,5 %
● Det är svårt att använda	15	6,0 %
● Det är svårt på grund av min funktionsnedsättning	5	2,0 %
● Det är dyrt	4	1,6 %
● Känner mig inte trygg eller säker	45	17,9 %
● Saknar tekniken som behövs	39	15,5 %
● Är inte intresserad	35	13,9 %
● Annan...	132	52,6 %

Annan...: ●

Använder internetbanken vid månadsräkningar. Bankkort vid vanliga inköp.	Använder kontanter så länge det går, för att de inte ska lägga ner.	Använder digitala betalsätt som internetbanken, Swish, betalkort	Undviker att betala med kort på nätet, väljer faktura.
Använder inte kort vid små belopp.	betalar redan med betalkort/internetbanken	Använder bankkort och internetbank	Behöver bli av med kontanter ibland
Använder digitala betaltjänster.	Använder redan digitala betalsätt	Använder inte digitala betalsätt.	Använder digitalt betalningssätt
Använder digitala betalsätt. (2x)	Jag använder digitala betalsätt (2x)	Använder tekniken redan idag	Använder det flera ggr i veckan
Använder, se tidigare svar	Använder digitala betalsätt (3x)	Använder digitala tjänster (2x)	Försöker men kan inte ännu.
De funkar inte alltid	använder alla jag behöver	Använder alla tjänster	Använder internetbanken
Funkar för mig.	Använder digitalt (2x)	Har inga problem	Ej aktuell fråga
Har kunskapen	Har ingen dator	Gubben betalar	Använder redan (9x)
Ej aktuellt	Inget av ovan	Jag använder	Ej aktuellt (5x)
Använder (5x)	Inget behov	Är digital	Använder. (2x)
- (23x)	Ej a (2x)	Allt	x (3x)
	F	. (37x)	X (2x)

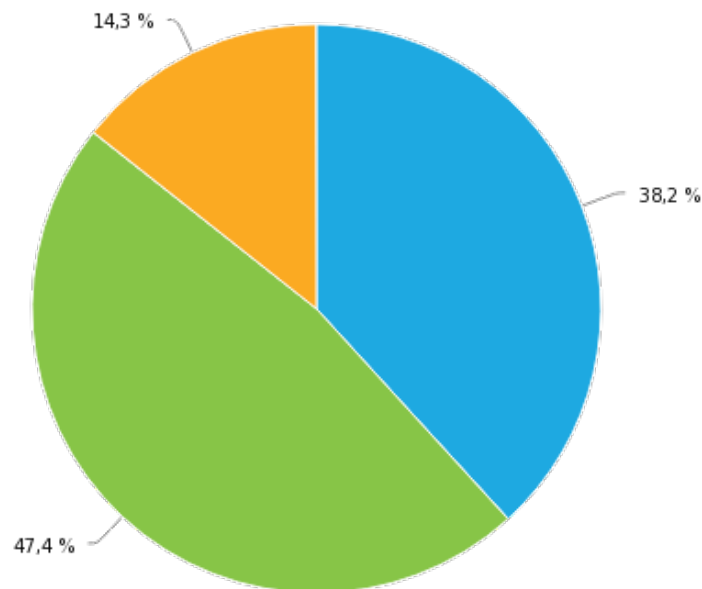
** Kommentar.*

Svaret "Annan" följt av kommentaren "-" eller "X" eller "." fylldes i om respondenten hade hoppat över frågan på pappersenkäten.

Det var möjligt att välja flera svarsalternativ på denna fråga.

6. Vill du lära dig att använda digitala betaltjänster, eller att bli bättre på det?

Vill du lära dig att använda digitala betalsätt, eller att bli bättre på det?



● Ja ● Nej ● Annan...

#▲	Svar	Responser	Andel
●	Ja	96	38,2 %
●	Nej	119	47,4 %
●	Annan...	36	14,3 %

Annan...: ●

Har inte en telefon som klarar BankID, det gick inte att uppgradera telefonen när det krävdes Android 5. Är för dyrt att byta telefon som var dyr

Min fru klarar det.

Kan redan detta

Behöver inte

Kanske

. (5x)

Jag vill försöka, osäker, inte tillräckliga kunskaper

Behövs inte jag har bra kunskap

Tekniken är problemet

Parkera via app.

Redan digital

Kan redan (3x)

- (2x)

Inte aktuellt just nu - kan nuvarande teknik.

Om tvungen att lära så gör hon det

Klarar det efter mina behov.

Kan tillräckligt (2x)

Koll på läget

Använder

X

Bättre på nätet. Säkerhet på nätet.

Om det behövs t.ex. nya tjänster

möjligen bli bättre på det

Använder ej Swish

Har kunskaper

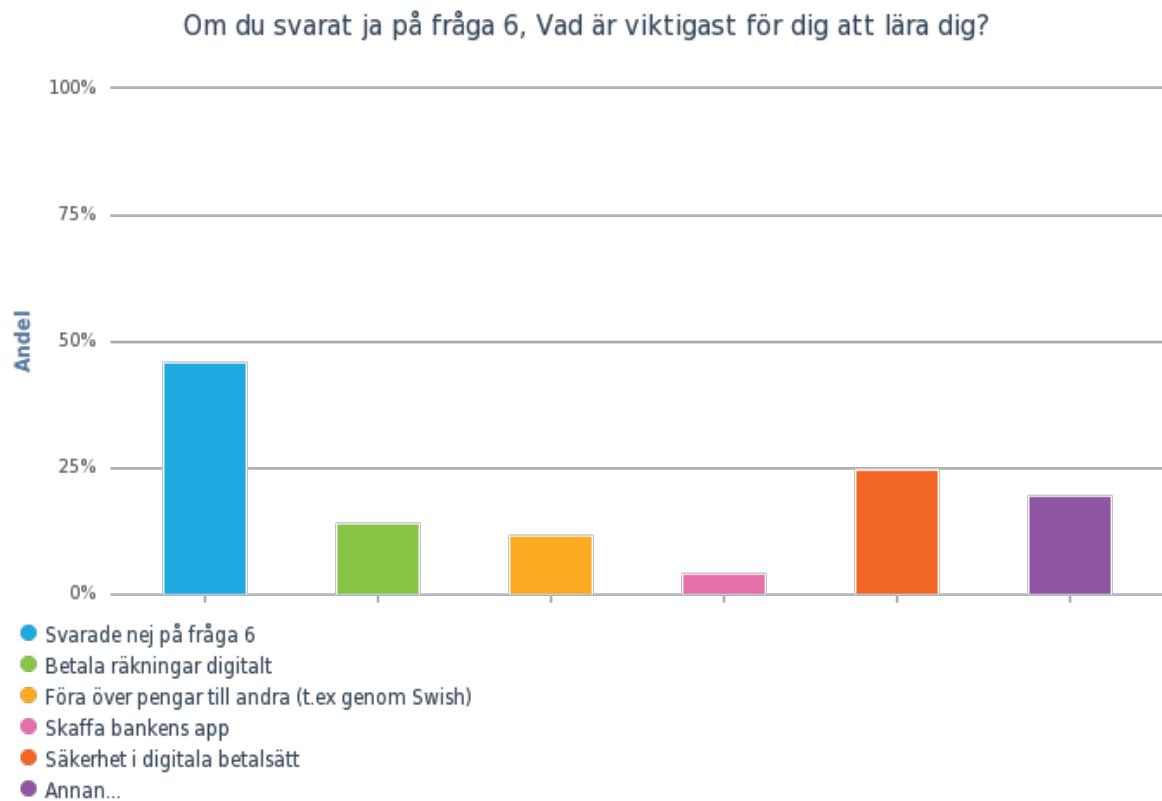
Ej aktuellt (2x)

Nja

** Kommentar.*

Svaret "Annan" följt av kommentaren "-" eller "X" eller "." fylldes i om respondenten hade hoppat över frågan på pappersenkäten.

7. Om du svarat "ja" på fråga 6, Vad är viktigast för dig att lära dig?



#▲	Svar	Responser	Andel
●	Svarade nej på fråga 6	115	45,8 %
●	Betala räkningar digitalt	35	13,9 %
●	Föra över pengar till andra (t.ex genom Swish)	29	11,6 %
●	Skaffa bankens app	10	4,0 %
●	Säkerhet i digitala betalsätt	62	24,7 %
●	Annan...	49	19,5 %

Annan...: ●

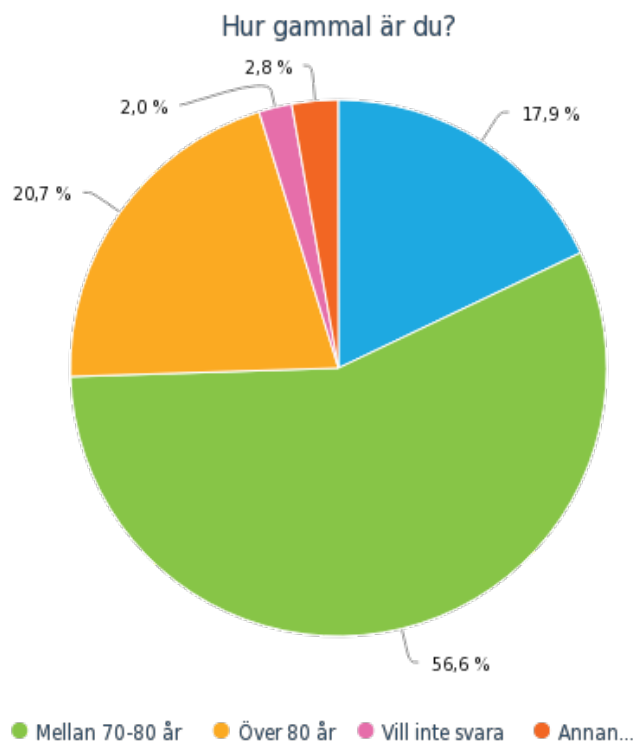
Har ej modern telefon, kostar och kan ej tillräckligt ännu. Svårt att få rätt information.	Jag kan använda tjänsterna men använder det så sällan att jag blir osäker mellan gångerna.	Betalar via dator och iPad, vill kunna använda mobilt BankID via telefon	Kan inte lära mig är ej intresserad
Att vara på google och på nätet.	Har svarat annan på fråga 6	Kunna hantera en mobiltelefon	Har inte dator och Swish. Kan inte.
Jag använder det digitala	Kan vara bra att kunna	Behöver alltid lära mer	Svårt stt komma ihåg koder
Behöver ingen hjälp	Svarade inte ja...	Betala t ex biljetter	De ska fungera alltid
Svarat nej (2x)	Osäkerhet	Ej aktuellt (5x)	Kan redan detta
Annat.	Ej ak	Använder	Kan redan (2x)
- (5x)	. (10x)	X (3x)	Nej

** Kommentar.*

Svaret "Annan" följt av kommentaren "-" eller "X" eller "." fylldes i om respondenten hade hoppat över frågan på pappersenkäten.

Det var möjligt att välja flera svarsalternativ på denna fråga.

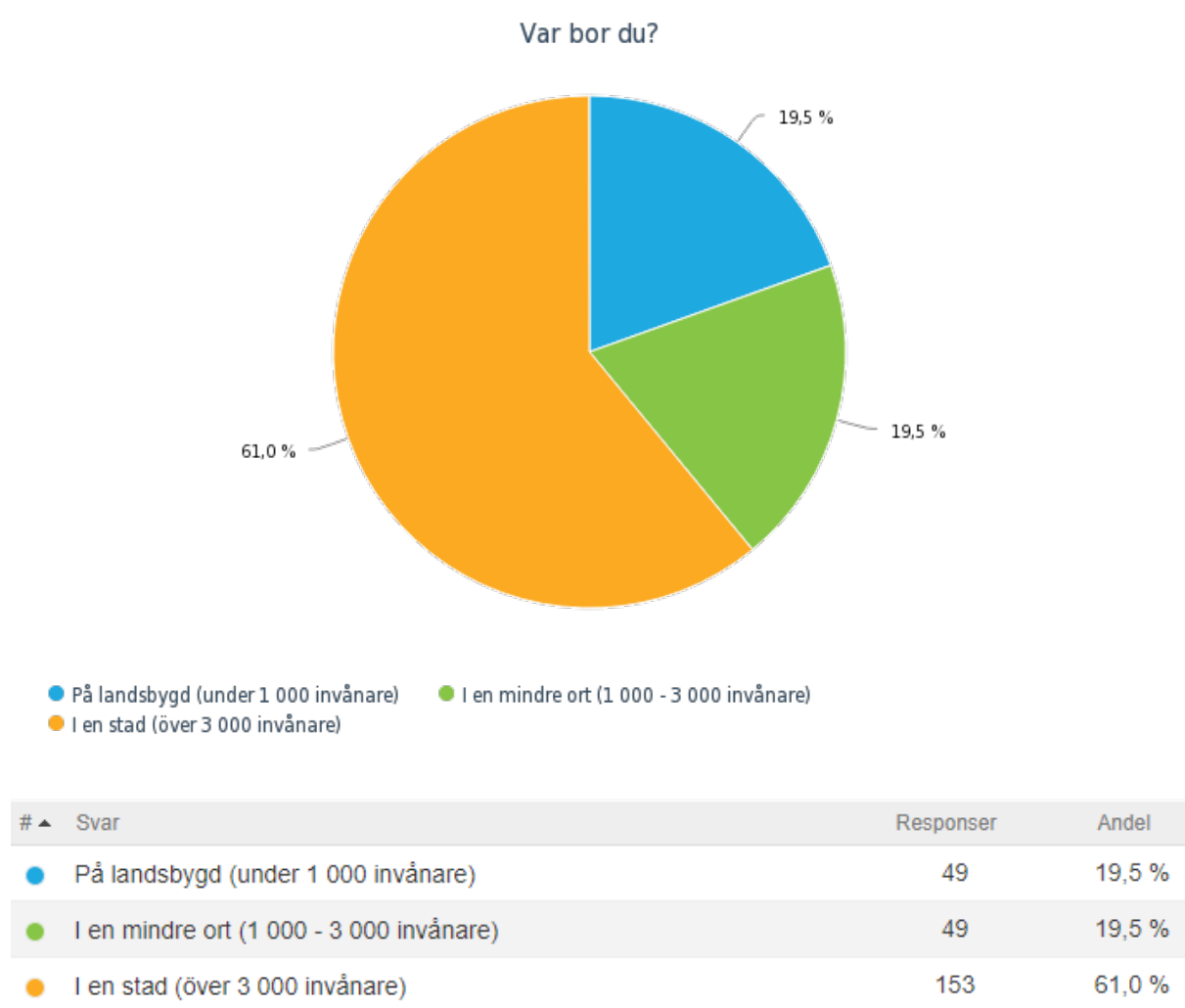
8. Hur gammal är du?



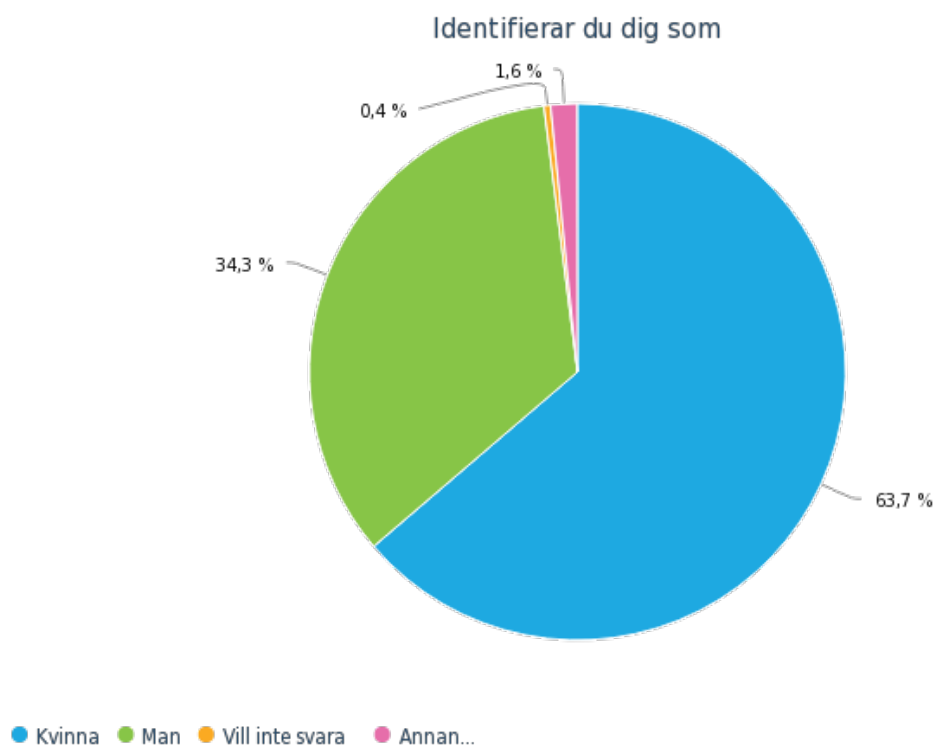
#▲	Svar	Responser	Andel
●	Mellan 65 och 70 år	45	17,9 %
●	Mellan 70-80 år	142	56,6 %
●	Över 80 år	52	20,7 %
●	Vill inte svara	5	2,0 %
●	Annan...	7	2,8 %

Annan...: ●

9. Var bor du?



10. Identifierar du sig som:



# ▲	Svar	Responser	Andel
●	Kvinna	160	63,7 %
●	Man	86	34,3 %
●	Vill inte svara	1	0,4 %
●	Annan...	4	1,6 %

Annan...: ●

Finns endast män eller kvinnor och ÄR man. Fånigt ställd fråga !

Män har oftast inte arbetat med dator

.

-

11.Är det något mer du vill tillägga?

Kontanter ska vara kvar (3x)	null (129x)	Gode män. Problem med kontanter. Kassör i förening, problem att sätta in pengar. Kontanthantering ska finnas kvar!	Kortdosor kopplade till kassan. Problem med svarta pengar. Dialog med kommunen.
Svårt att banka föreningskassor	Lära sig mer om digitalisering		Problem med kontanter.
Kontanter måste behållas för de äldre.	Kontanter ska vara kvar, bland annat i beredskapsnivå	Äldre blir utslagna	Viktigt med kontanter för föreningar, kostar med Swish för föreningar.
Kontanter ska vara kvar, många som blir utanför i samhället	Avstånd kring blip-kort. Kontanter behövs.	Tekniken går fort fram, blir för lättillgängligt med t.ex. spelsajter nu när det finns digitala betaltjänster	Otrygghet
Dyr teknik	Rekommendation kring hur mkt kontakter man ska ha. Information kring ekonomin. Bra att slippa kontanter.	Kontanter behövs!	Diskriminering av människor. Om krisen kommer. 25 000kr hemma. Mer utbildning.
Ta inte bort kontanter!		Kontor kvar	Använder mobilen mycket, datorn mindre.
Usla mynt	Jag vill inte att kontanter ska försvinna, säkerheten gällande banktjänster är viktig	Kontanter måste finnas kvar. Diskriminering. Alla kan ej nyttja detta.	God man. Endast kontant hantering.
Inom föreningslivet behövs kontanter, även för vissa äldre	Kontanter måste finnas kvar	Vill ha tillbaka postkontor, fick mkt hjälp. Vill ha tillbaka gamla posten.	Barnen lär sig inte pengar. Blir en distans till pengar eftersom nu är pengar på ett plastkort.
Jag har betalat skatt och betalar bankerna därför ska jag få välja att betala kontant eller inte.	Bankerna bör tillhandahålla kontanter lättare.	Bevara kontanterna. Man ska ha ett vall	Har inget mer att säga
Kontanter få under inga omständigheter försvinna.	Utan kontanter är vi sårbara ,,	det är synd om de som inte har någon nära som klarar det digitala	Det är svårt för föreningar att sätta in kontanter sedlar fungerar bra men inte mynt
Den som vill sälja något skall ta emot kontanter. Bankerna skall alltid, på alla kontor, ta emot kontanter.	Det måste till en lag om att vi kan använda godkända betalmedel överallt.	Viktigt att kontanter som betalmedel finns kvar. Alla former för betalning ska finnas. Bör lagstiftas och åläggas bankerna att tillhandahålla.	De nya mynten är alldeles för lika varandra, lätta att förväxla.
Kontanter måste få finnas kvar	Vi behöver bankerr som tar emot pengar arbetar i en PRO förening vad gör vi av mynten som inte tar emot, sedlar kan vi sätta in i automaterna men det är bekymmer med mynten.	Gått för fort med allting.	Jag vill betala med kontanter.
PRO:s digitala support är mycket bra - trevliga och duktiga. PRO bör erbjuda mer utbildning, men samtidigt komma		Vill ha kontanter kvar.	

men samtidigt kämpa för rätten att kunna leva utan den digitala tekniken	Betyrmer med mynten.	Vill ha kontantbetalning	Jag vill kunna använda kontanter.
Kontanter ska inte tas bort, många har svårt att hantera kort och koder	Har utbildat andra i digitala betalsätt	Detta med kontanter innebär inte att jag ej kan göra digitala betalningar. Men en bank ska vara en bank, som hanterar pengar (på rätt sätt!) och har service för t.ex. föreningar (inbetalning och växling)	nej (2x)
Vad har vi bankerna till?? Skall man kalla sig för bank skall man tillhandahålla kontanter och affärerna skall ta emot kontanter. När det gäller bankerna bör regeringen bestämma att bankerna skall tillhandahålla kontanter.	Kontanter tillverkas idag. Kontanter måste gå att användas	Vill använda kontanter i större utsträckning än vad som nu är möjligt.	Man ska kunna sätta in och ta ut kontanter på banken.
Kan butiker neka kontanter? Är det lagligt?	Nej (2x)	Svårigheter i föreningsliv. Bättre kontanthantering. Bli av med mynt- närmaste strängnäs/Norrtälje. Sätta in kontanter är ibland svårt.	Kontanter måste finnas kvar. Att betala digitalt fungerar bra, men osäkerhet vid köp via nätet.
de mänskliga rättigheterna ger mig rätten att inte tvingas att använda digitaliserade betalningssystem för att kunna leva mitt liv, människa har klarat sig utan all denna smörja av elektroniska enheter i tusentals år, att idag ständigt behöva använda mobiltelefoner för att kunna leva ett vanligt liv är inte mänskligt, vi skapar ett nytt otäckt kontrollsamhälle där allt fler skumma individer och företag enkelt kan ta del av allt det vi gör med våra elektroniska enheter,, ingen går säkert,,	Jag tror det är viktigt att vi lär oss om den digitala världen även om vi använder pengar.	Kontanter ska alltid finnas som alternativt betalningssätt i handeln	Vi ligger först i Europa. Varför? Tänk på de äldre
	Dåligt att affärer, banker ej tar emot/inte har kontanter.	Butikerna skyltar inte med att de tar emot kontanter.	Ta inte bort kontanterna. Använder inte dessa på grund av synskada. (2x)
	Som pensionär SKA kontanter vara kvar, alla kan inte lära sig alla andra betalningssätt, och kontanter är fortfarande ett lagligt betalningsmedel	Betalar alla mina räkningar digitalt	Viktigt att staten löser möjligheten att hantera kontanter. Lägg ut ansvaret på bankföreningen för bankomater.
	Funktioner kopplade till betalkort där max belopp lätt skall kunna uppdateras så kort i orätta händer inte skall kunna tömma konto. Koppla fingeravtrycksinfo på kortet till kortläsare med fingeravtrycksläsare.	Behåll kontantbetalning	Tycker att det ska finnas båda alternativen, kontanter och bankkort.
	Känns osäkert och otryggt med digitalt. Bättre koll på kontanter.	Fungerar bra som det är. Använder kontanter sällan.	Måste finnas möjlighet till att använda kontanter och hämta ut kontanter
	Betalar mest med kort, mycket sällan kontanter.	Betalar med pengar. Det ska finnas kontanter. Bankerna ska måna om sina kunder.	Kontanta pengar behövs för ex elavbrott, gårdsbutiker, loppis etc.
	Skönt att slippa kontanter som jag tycker, men det nör finnas för de som inte gillar digitalt.	Man måste kunna använda kontanter varje dag.	Fortsätta använda kontanter.
	Jag vill använda kontanter	Det är lättare använda kontant	Kontanter måste också få användas i fortsättningen
	Anser att man ska få betala med det man vill. Förstår även att det är	Kontanter måste finnas kvar. Banker och affärer	Att de är kvar, att kunna betala med kontanter är ett måste
Kontanter ska naturligtvis vara kvar.			Pengar måste finnas kvar. (2x)

Bägge behövs.	Forstar även att det är säkrare med digitalt!!?	... ska tvingas (lagstiftning). Får ej avgiftsbeläggas.	Vill ha kontanter
Jag vill använda kontanter. (2x)	Det går för fort. Jag talar för alla dom som inte är digitaliserade. Framför allt bland äldre.	Pengar bör finnas kvar.	Pengar måste finnas kvar
Tycker att kontanter skall finnas kvar och bankerna måste ta sitt ansvar. Även om jag använder mig av kreditkort och digitala tjänster så måste det finnas kontanter också.	Tycker det är fel att ta bort kontant betalväg för dem som inte har betalkort.	Banker skulle ej få neka användande av kontanter så länge, det är ett betalsätt som riksbanken stöder. Det måste vara fritt om man vill betala med kontanter eller kort.	Kontanter är ett måste, övrig teknik är för osäker.
Banker borde tillhandahålla kontanter: ta emot och betala ut.	Osäkert, sårbart system.	För att hämta kontanter måste man åka minst en halv mil till närmsta bankomat.	Alla måste få bestämma om de vill använda kort eller kontanter.
Använder kontanter ofta i kontant med jämnåriga. Gräsligt att behöva stå på banken och ligga på för att få ut sina engångspengar! Ofta köer. Eller kan man eventuellt få 500 kronor extra i mataffären. Fy 17, svårt att vara gammal	Det ska gå att betala med kontanter.	Anser att kontant betalning skall finnas kvar. (2x)	Ännu klarar jag mig.
	Varför nya mynt om de ej skall användas ??? Avskyr diktatur! Anser att det är min rätt att välja vilka betalsätt som passar mig bäst i respektive sammanhang.	Dåligt av samhället som vill dra in kontanthantering.	Att kontanterna får vara kvar.
			Det måste finnas bankomater och banker så att de äldre kan sköta sina bankärenden, förresten olika, som inte har dator. Lätt att glömma bort vilka som har byggt upp samhället!!

Bilaga 2

ENKÄT OM KONTANTER OCH DIGITALA BETALSÄTT



LÄNSSTYRELSEN
UPPSALA LÄN

LÄNSSTYRELSEN UPPSALA LÄN

Den här enkäten handlar om hur du upplever kontanta och digitala betalsätt. Den riktar sig till dig som är 65 år eller äldre och bor i Uppsala län.

Svaren kommer att ligga till grund för hur Länsstyrelsen Uppsala län arbetar med betaltjänster och ökad digital inkludering i framtiden.

Stort tack för din medverkan!

Matilda Markne och Axel Rällfors, Länsstyrelsen Uppsala län

1. HUR OFTA BETALAR DU MED KONTANTER?

Välj ett svar. Svara utifrån de tillfällen du betalar eller försöker betala med kontanter, även om du blir nekad till det av försäljningsstället.

- ☐ Varje köp
- ☐ Varannat köp
- ☐ Var femte köp
- ☐ Mer sällan
- ☐ Aldrig

2. HAR DU BLIVIT NEKAD ATT BETALA MED KONTANTER DEN SENASTE MÅNADEN? T.EX. ATT AFFÄREN ELLER CAFÉET INTE TAR EMOT KONTANTER.

Välj ett svar.

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Inte aktuellt (betalar ej med kontanter)

3. HUR OFTA ANVÄNDER DU FÖLJANDE DIGITALA TJÄNSTER?

Välj ett svar i varje rad.

	Varje dag	1-3 gånger i veckan	1-2 gånger i månaden	Mer sällan	Aldrig
Bankens app i mobiltelefonen					
Betalkort eller kreditkort					
Internetbanken via datorn					
Swish eller liknande (direktöverföring)					

4. VAR VÄNDER DU DIG OM DU BEHÖVER HJÄLP MED DIGITALA BETALSÄTT?

Välj ett eller flera svar.

- ☐ Banken
- ☐ Biblioteket
- ☐ Kommunens träffpunkt
- ☐ Släkting, vän eller bekant
- ☐ Ingenstans
- ☐ Annat: _____
- _____

5. OM DU INTE ANVÄNDER DIG AV DIGITALA BETALSÄTT, VAD ÄR ANLEDNINGEN TILL DET?

Välj ett eller flera svar.

- ☐ Bristande kunskaper
- ☐ Det är svårt att använda
- ☐ Det är svårt på grund av min funktionsnedsättning
- ☐ Det är dyrt
- ☐ Känner mig inte trygg eller säker
- ☐ Saknar tekniken som behövs
- ☐ Är inte intresserad

- ☐ Annat: _____

6. VILL DU LÄRA DIG ATT ANVÄNDA DIGITALA BETALSÄTT, ELLER ATT BLI BÄTTRE PÅ DET?

Välj ett svar.

- ☐ Ja
☐ Nej
☐ Annat: _____

7. OM DU SVARAT JA PÅ FRÅGA 6, VAD ÄR VIKTIGAST FÖR DIG ATT LÄRA DIG?

Välj ett eller flera svar.

- ☐ Svarade nej på fråga 6
☐ Betala räkningar digitalt
☐ Föra över pengar till andra (t.ex. genom Swish)
☐ Skaffa bankens app
☐ Säkerhet i digitala betalsätt
☐ Annat: _____

8. HUR GAMMAL ÄR DU?

Välj ett svar.

- ☐ Mellan 65 och 70 år
☐ Mellan 70-80 år
☐ Över 80 år
☐ Vill inte svara
☐ Annat: _____

9. VAR BOR DU?

Välj ett svar.

- ☐ På landsbygd (under 1 000 invånare)
- ☐ I en mindre ort (mellan 1 000 – 3 000 invånare)
- ☐ I en stad (över 3 000 invånare)

10. IDENTIFIERAR DU DIG SOM

Välj ett svar.

- ☐ Kvinna
- ☐ Man
- ☐ Vill inte svara
- ☐ Annat: _____

11. ÄR DET NÅGOT MER DU VILL TILLÄGGA?

Vill du säga något mer angående användandet av kontanter och digitala betalningar?

Stort tack för dina svar!

Din ifyllda enkät kan skickas till:

Länsstyrelsen Uppsala län
Att: Matilda Markne
Bäverns gränd 17
751 86 UPPSALA



Bilaga 3

LÄNSSTYRELSEN
UPPSALA LÄN

Intervjumall behovsanalys – representant äldre

- **Vilka behov upplever ni att äldre har av digitala tjänster?**
Vilka använder och vilka inte? Skillnader inom gruppen "äldre"?
Vilka sorters digitala tjänster finns behov av?
- **Upplever ni äldre i digitalt utanförskap?**
Vem är utanför och innanför det digitala? Kan ni se en "trend" t.ex kopplat till ekonomi, socialt nätverk, aktivitetsgrad i t.ex organisation?
- **Vilka förutsättningar tror ni är viktiga för att behovet ska uppfyllas, för att äldre ska bli mer digitalt kompetenta/innanför?**
T.ex kunskaper, intresse, ekonomi, trygghet, stöd ???
- **Vart vänder sig den äldre som behöver hjälp med det digitala idag?**
Privat, offentlig, privat?
- **Något särskilt som äldre söker hjälp för ang. digitala tjänster?**
Generell digital kunskap, specifika tjänster (t.ex facebook, swish), betalhjälp?
- **Hur upplever ni att stödet kan bli bättre?**
Aktörer, arbetssätt, ansvar?



Bilaga 4

LÄNSSTYRELSEN
UPPSALA LÄN

Intervjumall behovsanalys – aktörer

- **Kommer äldre till er och har behov av hjälp inom digitala tjänster?**
Vilka?
Betaltjänster?
- **Märkt någon förändring på senaste året/åren?**
Fler, färre, andra frågor nu?
- **Vad erbjuder ni för stöd till den som behöver hjälp?**
Vad kan ni ge för stöd?
Vanliga frågor/behov?
- **Vilka förutsättningar upplever ni att äldre har att använda digitala betaltjänster?**
Kunskapsnivå?
Annat? T.ex ekonomi, intresse?
- **Svårigheter att ge hjälp till den som behöver?**
Gränsdragningar? Exempel?
- **Hur upplever ni att stödet kan bli bättre?**
Aktörer, arbetssätt, ansvar?

Bilaga 5

Kartläggning av stödinsatser: hjälp till äldre med digitala betaltjänster/dator/internet

Aktör	Vilken sorts hjälp kan man få	Hur ofta	Kostnad	Kontakt
Kommunala bibliotek	Olika insatser beroende på ditt lokala bibliotek		Gratis	
Kommunala Träffpunkter	Olika insatser beroende på din lokala Träffpunkt		Gratis	
PRO	Kurser i datorkunskap genom PROsIT	Löpande	Gratis för medlemmar	https://www.pro.se/Distrikt/Uppsala-Lan/Samorganisationer/Uppsala-Samorganisation/Foreningar/Postens-Pensionarsklubb/Studier/PROsIT/
Senior Net Uppsala	Datorhjälpen, kurser etc.	Löpande	Kursavgift	https:// uppsala.seniornet.se/om-oss
Studieförbundet ABF	Studiecirklar i datorkunskap genom PRO	Löpande	Gratis	https://www.abf.se/distrikt--avdelningar/abf-i-uppsala-lan/
Studieförbundet Bilda	Studiecirkel för äldre om digitalisering	Samtal förs		https://www.bilda.nu/lokaler/bilda-uppsala
Studieförbundet NBV	Studiecirklar med språkcafé för äldre och nyanlända, frågor om bland annat BankID nämns	Från juni 2019	Gratis	https://www.nbv.se/avdelningar/mitt/kontor/uppsala/
ULVIS	Unga vuxna lär äldre internet på eget språk (hemspråk)	Löpande	Gratis	http://www.ulvis.se/