

ANVÄNDNING AV INTERNET OCH UTANFÖRSKAP

UR SVENSKARNA OCH INTERNET 2023



ETT KAPITEL UR SVENSKARNA OCH INTERNET 2023

Det här är ett kapitel ur Internetstiftelsens årliga undersökning *Svenskarna och internet 2023*.

Den fullständiga rapporten består av tio kapitel och innehåller massor av information om svenskarnas digitala tillvaro och internetvanor. I år täcker rapporten områden som integritet, övervakning, hållbarhet, sociala medier, näthat, e-böcker, poddar, webbläsare, samhällsnyheter och mycket mer.

Hela rapporten hittar du på webbplatsen:

<https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2023/>

Om Internetstiftelsen och Svenskarna och internet

Internetstiftelsen är en oberoende, affärsdriven och allmännyttig organisation. Vi verkar för ett internet som bidrar positivt till människan och samhället. Vi ansvarar för internets svenska toppdomän .se och sköter drift och administration av toppdomänen .nu. Intäkterna från affärsverksamheten finansierar en rad satsningar i syfte att möjliggöra att människor kan nyttja internet på bästa sätt, och stimulera kunskapsdelning och innovation med inriktning på internet.

Med undersökningen *Svenskarna och internet* vill vi bidra med fakta och insikter om hur användningen av internet i Sverige utvecklas. Vi vill ge förutsättningar till att digitaliseringen av det svenska samhället och näringslivet sker på välinformerad grund.

För samtliga studier har Internetstiftelsen anlitat undersökningsföretaget Novus för datainsamling som ägde rum under januari och februari 2023. Majoriteten av vår data är insamlad i Studie 1 (n=2 954) och Studie 2 (n=3 503) i Novus slumpmässigt rekryterade Sverigepanel, med en deltagarfrekvens på 63 procent respektive 62 procent. Resultatet är viktat mot SCB vad gäller kön, ålder, utbildning och geografi.

Läs mer om metod och urval här:

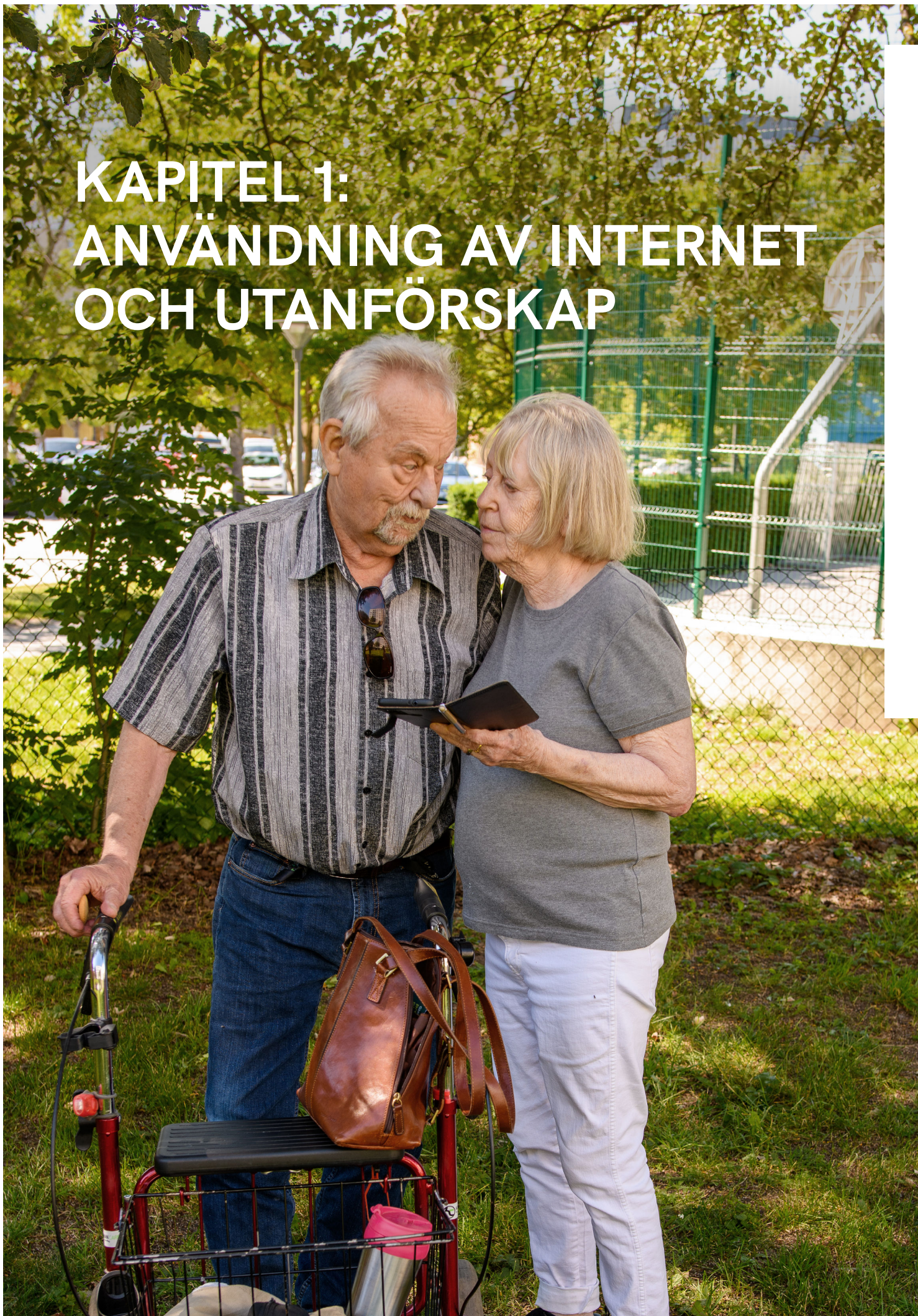
<https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2023/metodbeskrivning/>

*) På flera ställen i rapporten hänvisar vi till tabellbilagan för mer information.

Dessa är markerade i texten med *. Du hittar tabellbilagan här:

<https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2023/bilagor/>

KAPITEL 1: ANVÄNDNING AV INTERNET OCH UTANFÖRSKAP



ANDELEN SOM INTE ANVÄNDER INTERNET MINSKAR

Den internetanvändande delen av befolkningen växer och fysiska begränsningar är främsta orsaken till att lämna skärmarna. Internets baksida kan vara utanförskap för de med olika utmaningar som ökar med stigande ålder.

INNEHÅLL

- 4 Kort sammanfattning
- 6 Hur många använder (inte) internet?
- 9 Varför är man sällan eller inte alls på internet?
- 13 Pensionärer och digitalt utanförskap
- 17 Funktionsnedsatta och digitala utmaningar
- 20 Utlandsfödda och det digitala samhället

I det här kapitlet visar vi hur många i befolkningen som använder internet jämfört med föregående år. Vi frågar de som har minskat eller helt slutat använda internet om vad som ligger bakom detta. I det digitala utanförskapets kölvatten tittar vi också närmare på pensionärernas internetanvändande och hör vad de skulle önska var enklare på nätet. Likaså får funktionsnedsatta och utlandsfödda berätta om digitala utmaningar.

Internetanvändandet har förändrats marginellt år 2023

Nästan alla i Sverige använder internet. I år 2023 har andelen som inte använder internet minskat med 1,2 procentenheter. Det är alltså endast 4 procent i befolkningen som är 16 år eller äldre som inte använder internet. Det innebär att andelen internetanvändare har ökat med motsvarande 1,2 procentenheter till 96 procent.

Sjukdom och fysiska hinder får oss att skärma av från nätet

Endast 4 procent av befolkningen är inte på internet varje dag. En del av dessa var där mer ofta tidigare. Likaså har en del icke-användare tidigare varit på internet. Det är nästan enbart de äldsta i vårt samhälle som inte använder internet alls eller inte är där varje dag. Det främsta skälet till att vara alltmer sällan på nätet eller att lämna det helt är sjukdom eller fysiska hinder av olika slag.

Var sjunde pensionär använder inte internet

Många pensionärer är lika duktiga på digital teknik som den yngre befolkningen. Andelen icke-användare ökar dock med stigande ålder och bland de över 75 år använder 3 av 10 inte internet. De som aldrig har använt internet anger ointresse som främsta skäl.

Vi har frågat de internetanvändande pensionärerna om vad på nätet de skulle önska var enklare, så att de slapp be om hjälp. Det vanligaste svaret är "det mesta" eller rentav "allt". Framför allt skulle de vilja att kontakten med myndigheter och sjukvården via nätet förenklades.

Funktionsnedsatta om att drabbas hårt av algoritmer

Den digitala tekniken kan upplevas begränsande eller exkluderande för personer som har en fysisk nedsättning. Personer med en funktionsnedsättning eller funktionsvariation berättar bland annat om svårigheter med att fylla i e-blanketter på myndigheters webbplatser, om beroendeframkallande algoritmer och en önskan om fler forum på nätet för de med samma diagnos.

Utlandsfödda om utmaningen i att förstå det digitala samhället

Möjligheten att kunna använda samhällets e-tjänster kan vara annorlunda för den som inte är född i Sverige. Det handlar inte bara om utmaningar att få ett personnummer eller Bank-id, utan utlandsfödda berättar även om språkbarriärer, otrygghet och svårigheter med att lära sig och förstå uppbyggnaden av det svenska digitala samhället.

HUR MÅNGA ANVÄNDER (INTE) INTERNET?

Andelen som använder internet ökar

Fråga: Hur ofta använder du internet?

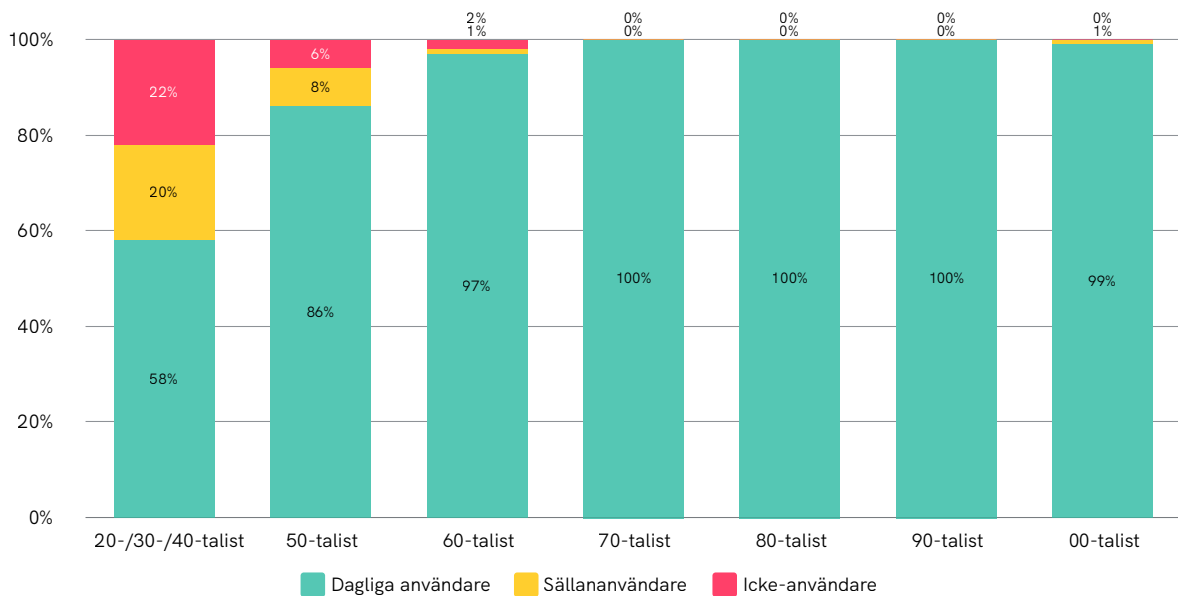
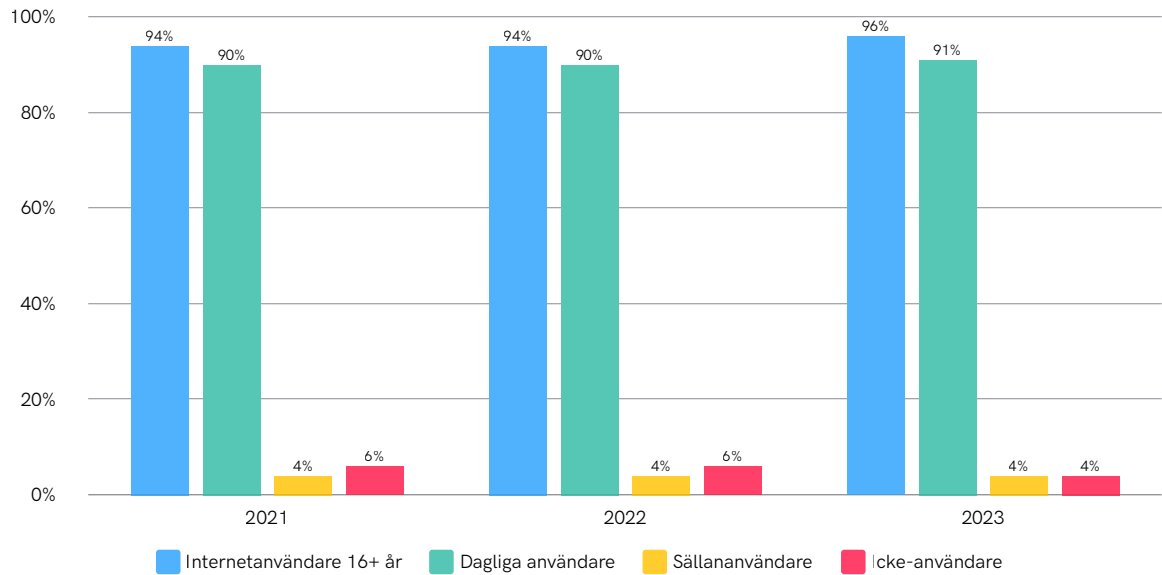


Diagram 1.1a-b, Bas: Samtliga 16+ år, År 2023 (Studie 1) *) Med sällananvändare avses de internetanvändare som inte använder internet dagligen.

Hur har internetanvändandet förändrats det senaste året?

Andelen som använder internet i befolkningen som är 16 år eller äldre har ökat marginellt år 2023. Eftersom förändringarna är så små så presenterar vi här undersökningresultatet i decimaler:

Befolkningen 16+ år	2021	2022	2023
Andel internetanvändare	94,28%	94,41%	95,62%
Andel icke-användare	5,72%	5,59%	4,38%

År 2023 har andelen internetanvändare ökat med 1,2 procentenheter och således har andelen icke-användare, alltså de som inte använder internet, minskat med 1,2 procentenheter.

Denna förändring hänger nära samman med att ålder är den faktor som har störst påverkan på internetanvändandet. Det är de äldsta i vårt samhälle som är icke-användare. De har ofta inte använt internet i sitt arbete, eller har av fysiska hinder slutat använda internet. I takt med att gruppen icke-användare minskar så ökar andelen internetanvändare.

Innebär detta att vi i framtiden kommer att ha en befolkning där alla använder internet? Det är en fråga som det endast går att spekulera i. Även om alla i framtiden har vuxit upp med internet så kommer det med största sannolikhet finnas personer som av fysiska hinder inte kan vara på internet. Det gäller främst de äldre i befolkningen men även yngre individer bör räknas in. Här kommer utvecklingen av den digitala tekniken och sjukvården att spela en avgörande roll. Vi ska heller inte bortse från den fria viljan – alla vill kanske inte använda internet.

Vid tolkning av undersökningresultatet är det viktigt att ha i åtanke att respondenterna i allmänhetsundersökningar som denna är den svensktalande befolkningen som är förmögna att svara på en undersökning via telefon eller webb. Det innebär att vi inte får med de i Sverige som (ännu) inte behärskar det svenska språket, och inte heller personer som lider av exempelvis demens, har läs- och talsvårigheter eller av andra skäl inte kan svara eller nås.

Vilka använder internet år 2023?

- 96 procent av befolkningen över 15 år använder internet; 91 procent gör det dagligen.
- Bland de som är födda på 60-talet eller senare använder i princip alla internet dagligen.
- 8 av 10 som är födda på 20-, 30- och 40-talet använder internet och 6 av 10 är där dagligen.
- Bland pensionärer ligger internetanvändandet på 85 procent men det skiljer sig mellan yngre pensionärer som är 65–75 år (94%) och äldre pensionärer över 75 år (72%). *) (Läs mer under avsnittet *Pensionärerna och digitalt utanförskap*.)

Vilka använder inte internet år 2023?

- 4 procent av befolkningen som är 16 år eller äldre använder inte internet.
- Majoriteten av alla icke-användare är födda på 20-, 30- eller 40-talet.

- Var sjunde pensionär (15%) använder inte internet, men skillnaden är stor mellan yngre pensionärer 65–75 år (6%) och äldre pensionärer över 75 år (28%). *) (Läs mer under *Pensionärerna och digitalt utanförskap.*)

VARFÖR ÄR MAN SÄLLAN ELLER INTE ALLS PÅ INTERNET?

Fysisk nedsättning främsta orsaken till att inte använda internet dagligen

Fråga: Använde du internet mer ofta tidigare?

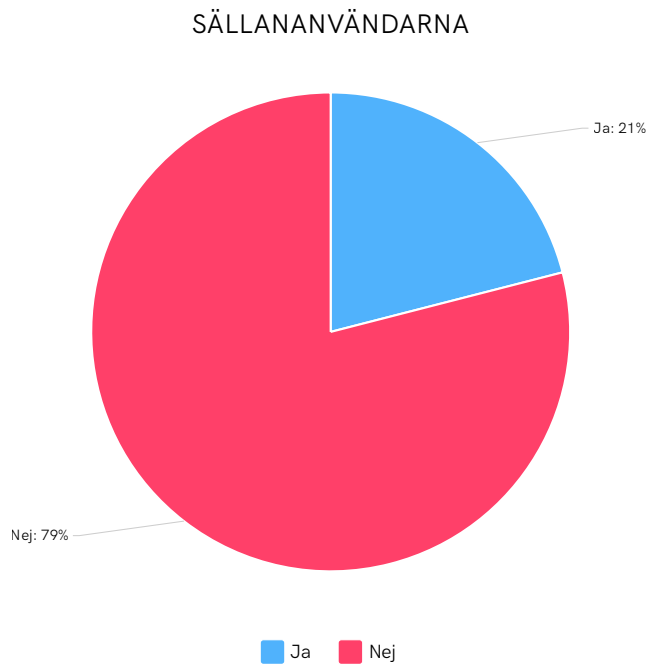


Diagram 1.2a, Bas: Sällananvändare, År 2023 (Studie 1) Obs! Låg bas vilket ger högre felmarginaler

Fråga: Hur kommer det sig att du använder internet mer sällan idag?

Endast vid behov
Slutat arbeta^{Öintresse}
Pga sjukdom/fysisk nedsättning
Gör annat Svår teknik/svårt att hänga med
Dålig uppkoppling

Diagram 1.2b, Bas: Sällananvändare som använde internet mer ofta tidigare, År 2023 (Studie 1) Obs! Låg bas

Vilka använder inte internet varje dag?

De som inte är på internet varje dag utgör 4 procent av befolkningen. Dessa så kallade sällananvändare är nästan enbart födda på 50-talet eller tidigare och andelen ökar med stigande ålder. (Läs mer under avsnittet *Hur många använder (inte) internet?*)

Varför använder vissa inte internet dagligen?

Vi har frågat sällananvändarna om de var mer ofta på nätet tidigare och varför de i så fall minskat sin internetanvändning. Runt en femtedel svarar att de var på nätet mer ofta tidigare.

Det främsta skälet till att använda internet alltmer sällan är sjukdom eller fysiska nedsättningar.

“För jag har varit sjuk och har inte blivit helt bra. Kan inte längre sitta framför skärmar lika mycket. Maken hjälper mig med det numera.”

Kvinna, 77 år

Flera svarar också att de slutat arbeta och därför inte är på nätet varje dag längre. Den snabba teknikutvecklingen är också en utmaning som får många att känna att de inte hänger med och istället börjar avskärma sig från internet alltmer.

“För jag arbetar inte längre och använder inte internet lika mycket. Jag förstår mig inte längre på det heller.”

Man, 87 år

Sjukdom och fysiska hinder främsta orsaken till att sluta använda internet

Fråga: Använde du internet tidigare?

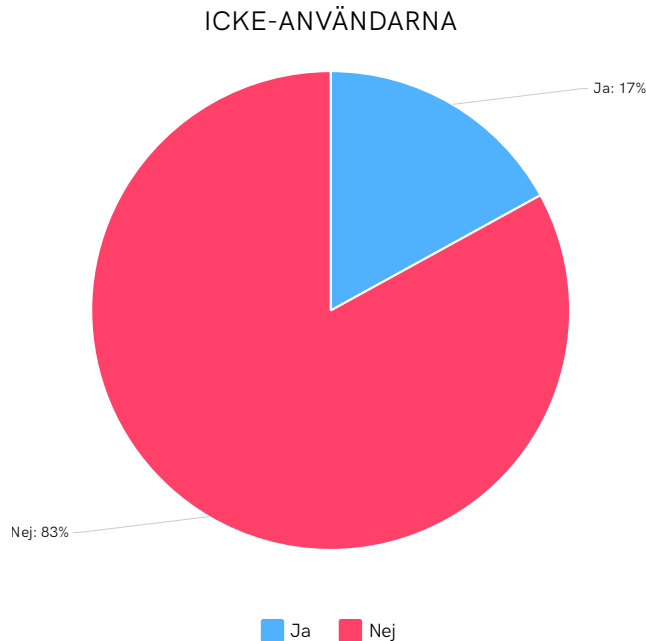


Diagram 1.3a, Bas: Icke-användare, År 2023 (Internetpenetrationsstudie)
Obs! Låg bas vilket ger högre felmarginaler.

Fråga: Hur kommer det sig att du inte använder internet längre?



Diagram 1.3b, Bas: Icke-användare som använde internet tidigare, År 2023 (Studie 1) Obs! Låg bas

Varför slutar några att vara på nätet?

Runt var femte som inte använder internet idag gjorde det tidigare. Det huvudsakliga skälet till att sluta använda internet är sjukdom eller fysiska hinder.

”Jag har en sjukdom som heter tremor, och på grund av den kan jag inte röra mina fingrar som vanligt. De har sitt egna lilla liv, och därmed kan inte jag använda mig av min telefon eller dator och därav kan jag inte heller använda internet.”

Man, 82 år

Några använde internet i sitt arbete, men när de gick i pension har de inte fortsatt göra det privat. Det kan bero på andra intressen men en del uppger också att de inte har råd och att de saknar en fungerande dator eller mobil för att kunna förbli internetanvändare.

“Det beror på att jag fick virus i min dator och jag har inte haft råd att skaffa mig en ny dator eller mobil med internet.”

Kvinna, 79 år

Ointresse främsta skälet till att inte börja använda internet

Fråga: Hur kommer det sig att du inte använder internet?

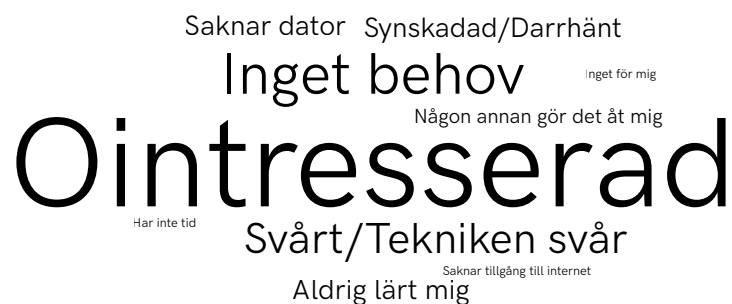


Diagram 1.4, Bas: Icke-användare, År 2023 (Studie 1) Obs! Låg bas

Varför börjar några aldrig använda internet?

Det huvudsakliga skälet till att inte börja använda internet är ointresse.

“Jag har annat att göra, tycker att internet är trams och jag är inte intresserad av det.”

Kvinna, 79 år

Majoriteten av dessa är över 70 år och har inte behövt använda internet i sitt yrkesliv. Därmed har de inte lärt sig hur man gör eller upplevt några av nätets fördelar. En del har någon annan som sköter internetärenden åt dem så de känner varken intresse eller behov av att själva bli internetanvändare.

“Jag är inte intresserad av det, min fru sköter det, jag har inte brytt mig om att lära mig det.”

Man, 85 år

Tekniken upplevs också vara svår att lära sig, speciellt med stigande ålder och i synnerhet för de som har fysiska begränsningar som exempelvis synnedsättningar och darrhänthet.

“Svårt med knappar, darrhänt.”

Kvinna, 81 år

PENSIONÄRERNA OCH DIGITALT UTANFÖRSKAP

Var sjunde pensionär använder inte internet

Fråga: Hur ofta använder du internet?

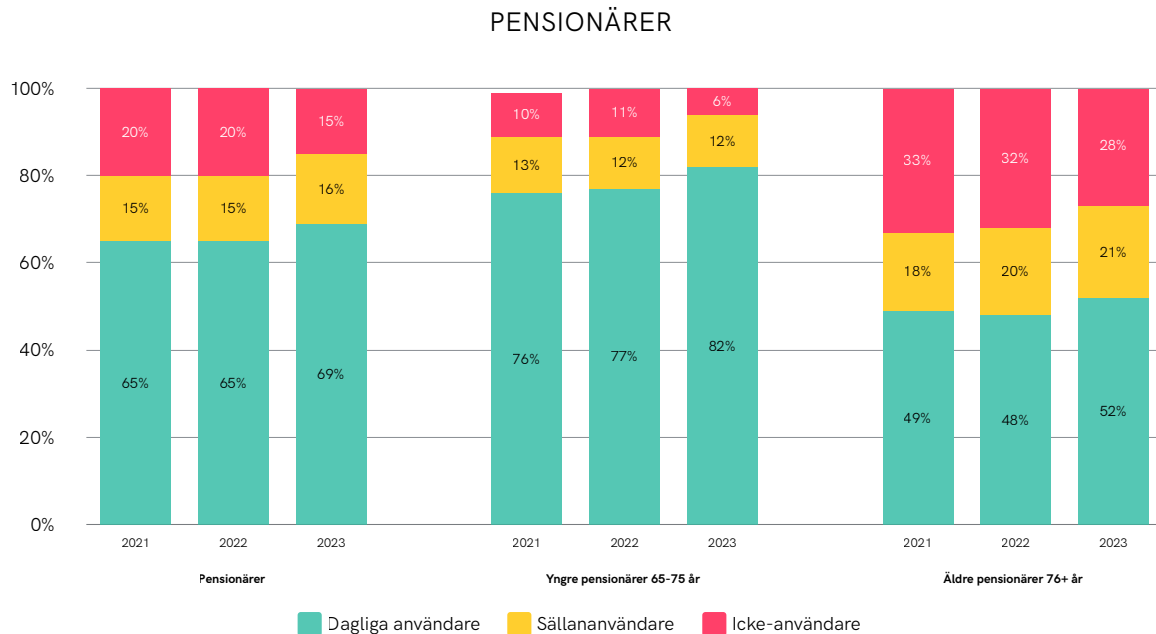


Diagram 1.5, Bas: Pensionärer, År 2021-2023 (Studie 1)

Hur många pensionärer använder internet?

Andelen pensionärer som använder internet ökar. Huvudorsaken till denna ökning är att det för varje år kommer en ny digital årskull in i gruppen pensionärer.

- 85 procent av pensionärerna använder internet; 69 procent gör det dagligen. I övriga befolkningen 16-64 år använder 99 procent internet såväl totalt sett som dagligen. *)
- Bland de yngre pensionärerna 65-75 år är 94 procent internanvändare och 82 procent använder internet varje dag.
- Bland de äldre pensionärerna över 75 år använder 72 procent internet och 52 procent är dagligen på nätet.

Hur många pensionärer använder inte internet?

- Var sjunde pensionär (15%) använder inte internet. I övriga befolkningen 16-64 år är endast 1 procent icke-användare. *)
- Bland de yngre pensionärerna 65-75 år är det 6 procent som inte använder internet.
- Bland de äldre pensionärerna över 75 år är 28 procent icke-användare.

Pensionärer skulle vilja att kontakten med myndigheter och sjukvård var enklare på nätet

Fråga: Finns det något du skulle vilja var enklare att utföra på nätet eller som du skulle vilja slippa be om hjälp med och kunna göra själv?



Diagram 1.6, Bas: Pensionärer, År 2023 (Studie 1)

Vad vill pensionärer ska bli enklare att utföra på nätet?

Här har pensionärerna i fritext fått svara på vad de skulle vilja vore enklare att utföra på nätet. Det vanligaste förekommande svaret är att "allt" det digitala är för svårt. De skulle helt enkelt vilja att det mesta eller rentav allting blev enklare på nätet, så att de inte behövde be om hjälp.

"Allting, för mig som är äldre upplever jag att allt är svårt och komplicerat på nätet."

Man, 88 år

Kontakten med myndigheter och sjukvård väcker frustration när man upplever att det blir allt svårare "att få en mänsklig kontakt" och att allt ska skötas digitalt. Olika inloggnings- och appar för e-tjänster, i synnerhet 1177.se, prövar ibland tålamodet.

"Inloggning på diverse myndighetssidor. Alla dessa appar samhället begär att man ska installera och begripa. Man blir knäpp på kuppen."

Man, 78 år

"1177-appen är krånglig och för svår. Jag vet inte längre hur jag ska komma i kontakt med sjukvården eller göra bokning. Rädd för att inte få den vård jag behöver."

Kvinna, 65 år

Banktjänster, e-handel och resor kan innebära digitala utmaningar. Hur förnyar man sitt mobila Bank-id? Hur gör man när man e-handlar och är det verkligen säkert? Hur bokar eller köper man en digital biljett – och hur hittar man sedan biljetten i mobilen? Vilken app ska man använda för att betala sin parkering?

“Jag skulle vilja att någon hjälpte mig att handla på internet. Har nyligen försökt men inte lyckats.”

Man, 81 år

“Jag vill ha EN parkeringsapp som funkar i hela Sverige. Livrädd att bli bedragen eller få böter med fel app.”

Kvinna, 66 år

Att hantera appar kan vara “knepig och bökigt”. Det gäller inte bara installation utan även att logga in och de olika inställningar man måste göra för varje app “som inte är den andra lik”. Mängden appar och den bristande användarvänligheten påtalas ofta. Att byta mobil och behöva “börja om från början” beskrivs av vissa som en mardröm.

“Att göra inlogg på apparna. Det finns så många olika sätt och det blir krångligt.”

Kvinna, 77 år

“Skulle vilja att det var enkelt att byta till en nyare mobilmodell. Jag kommer aldrig komma in på alla appar igen och orkar inte lära om.”

Kvinna, 84 år

Den digitala teknikens terminologi, uppdateringar, felmeddelanden, installationer, lösenord, cookies, säkerhetsprogram och mycket annat är och förblir en prövning. Utvecklingen av den digitala tekniken pågår ständigt och gör det svårt för många pensionärer att hänga med.

“Alla dessa nya uppgraderingar med frågor och uttryck som man inte begriper ett jota av.”

Kvinna, 70 år

“Koppla in program. Företag skulle använda språk och termer som en vanlig medelsvensson begriper.”

Man, 83 år

Vem ska pensionärerna be om digital hjälp? Ska man i en “välfärdsstat som Sverige” behöva förlita sig på sina familjemedlemmar? Vad händer då med de som inte har någon att be om hjälp? Det är frågor som pensionärerna önskar svar på.

“När det gäller internet måste man som gammal böna och be de yngre i familjen om hjälp. Det borde vara kommunens ansvar eftersom de ansvarar för äldreomsorgen men de gör inte ett skvatt.”

Man, 85 år

“Jag önskar att man inte bara räknar med att alla äldre har någon som kan visa dem tekniken.”

Kvinna, 77 år

Pensionärernas användning av e-tjänster

I nästa kapitel *E-tjänster och det digitala offentliga Sverige* tar vi bland annat upp följande e-tjänster. Denna tabell visar pensionärernas användning av e-tjänsterna jämfört med befolkningen i stort.

Använt senaste 12 månaderna	Befolkningen 18+ år	Pensionärer	Yngre pensionärer 65-75 år	Äldre pensionärer 76+ år
Digital brevlåda	69%	46%	59%	32%
E-vårdtjänster	81%	65%	75%	51%
Mobilt Bank-id	92%	76%	89%	59%

FUNKTIONSNEDSATTA OCH DIGITALA UTMANINGAR

Funktionsnedsatta vill att digitala ansökningar och blanketter ska förenklas

Fråga: Finns det något på nätet som du finner mer utmanande att utföra på grund av din funktionsnedsättning eller funktionsvariation som du skulle vilja förenklades?

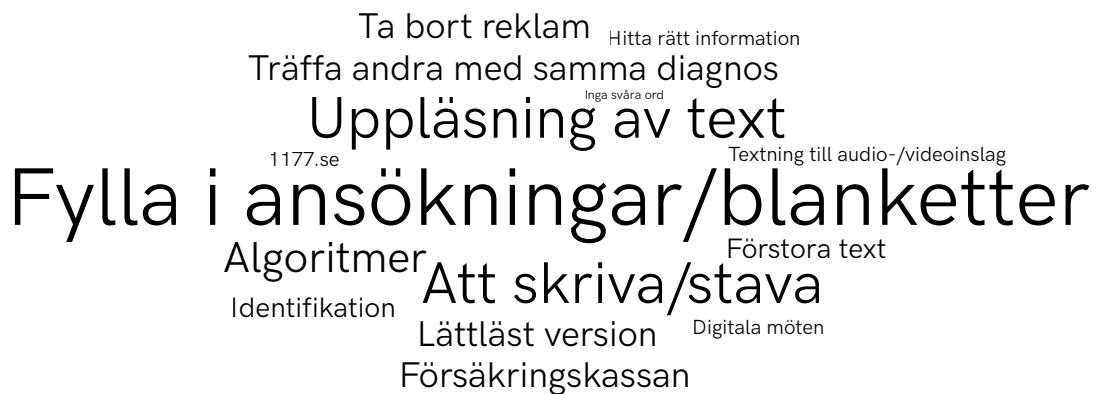


Diagram 1.7, Bas: Funktionsnedsatta/Funktionsvarierade, År 2023 (Studie 1 & Studie 2)

Vad vill funktionsnedsatta ska förenklas på nätet?

Digital tillgänglighet behövs för att alla människor ska kunna delta i samhällslivet på lika villkor. Den digitala tekniken kan dock vara begränsande eller exkluderande för en del som har en funktionsnedsättning eller funktionsvariation. Det kan handla om personer som har nedsatt syn, hörsel, rörelseförmåga, läs- och skrivsvårigheter eller andra kognitiva, fysiska eller psykiska variationer som avviker från normen.

Vilka digitala utmaningar möter då internetanvändande personer med funktionsnedsättning eller funktionsvariation och vad skulle de vilja förenklades? Denna fritextfråga har vi ställt till de som själva angivit att de har en funktionsnedsättning eller funktionsvariation. Det är inte alla som upplever att de har några utmaningar och utmaningarna i sig kan variera stort utifrån behov.

Det är viktigt att ha i åtanke att alla tillfrågade personer är internetanvändare och förmögna att besvara en telefon- eller webbundersökning. De utgör en mindre målgrupp utan kvotering på typ av funktionsnedsättning eller funktionsvariation, som alltså inte är fullt ut representativ för alla med en funktionsnedsättning i Sverige. Deras svar sätter dock strålkastarljuset på viktiga frågor och vi vill här göra deras röster hörda.

Fylla i ansökningar och blanketter

Den utmaning som flest nämner är att fylla i ansökningar och blanketter digitalt, framförallt på myndigheters webbplatser. Blanketterna upplevs svåra att hitta och instruktioner för hur man ska fylla i blanketten saknas eller är svårbegripliga. Att man

ofta behöver fylla i samma uppgifter på blanketter i flera olika system kan få det "att kännas övermäktigt".

Systemen i sig upplevs också "buggiga". Begränsningar i antal tecken och funktioner gör det svårt "att göra rätt för sig" och likaså begränsningar i tid. Behöver man be någon om hjälp eller kanske vila en stund, kan man bli "inaktiv" för länge vilket kan leda till att det redan ifyllda försvinner.

"Systemen har många buggar. Ansökningsformulär saknar funktioner, besluten är otydliga, man kan endast skicka in pdf-filer och måste därmed ha en separat tjänst bara för att omvandla format. Inloggningen misslyckas alltid på första försöket, det krävs alltid två rundor med samma metod och uppgifter."

Kvinna, 24 år

Läsa och skriva text

Flera som har svårt för att skriva och stava önskar att system och digitala platser hade rättstavningsprogram. En del önskar att det vore enklare att förstora texten så att den blev lättare att läsa, vilket inte är möjligt överallt. Att ta till sig mycket text på en gång är en utmaning för vissa som önskar att lättlästa versioner vore mer vanligt förekommande. En funktion som ger uppläsning av text är något som många skulle uppskatta.

"Har dyslexi, uppläsning av text finns i Edge som är rätt bra men fortfarande lite off. En förbättring av det eller integration med TorTalk som jag fått av skolan."

Kvinna, 24 år

"Jag vill att någon ska läsa upp texten på sidan man använder. Jag har en penna som läser åt mig och den hinner inte med riktigt. Om det fanns något på nätet som kan hjälpa mig att se på tv. Jag hade velat att ljudet från pennen går direkt via hörapparaten istället. Jag är blind."

Man, 81 år

Digital identifiering

Flera uppger att de inte har en digital identifikation som Bank-id vilket "samhället verkar förutsätta". Bank-id kan kännas svårt, otryggt och "obehagligt" att använda. Utan e-legitimation är man dock utestängd från samhällets e-tjänster.

"Vi är många som har svårighet med bank-id. De med godmän har ej tillgång till det och kan ej köpa bussbiljett, kolla sin journal."

Kvinna, 25 år

"Saknar man e-legitimation är man diskriminerad. Jag kan inte beställa hem varor från apoteket, logga in på barnens skolportal, kontakta Försäkringskassan eller för fanken inte ens spela på Lotto online. Vem kan hjälpa mig?"

Man, 48 år

Algoritmer skapar beroende

Algoritmer är små datorprogram som används av sociala nätverk, sökmotorer och andra webbplatser för att prioritera och presentera information för användarna. De är ofta utformade för att ge oss en mer relevant och personlig upplevelse baserat på vårt tidigare beteende. Men algoritmer är inte alltid objektiva eller neutrala – de kan vara utformade för att lyfta fram en viss agenda eller särskilda värderingar. Det är viktigt att vara medveten om detta som användare.

På sociala medier kan algoritmerna vara designade för att hålla oss uppmärksamma och engagerade, vilket kan upplevas som både beroendeframkallande och alltför distraherande från det man ägnar sig åt.

“Jag märker att algoritmerna är extra beroendeframkallande för mig med ADHD. Jag har fått gå cold turkey på Reddit och TikTok för jag klarar inte av att spendera “lite” tid på dem, de tar över mitt liv.”

Kvinna, 29 år

“Jag har svårigheter med uppmärksamhet, distraherbarhet och perseveration. Så allt kunde bli bättre om Youtube hjälpte mig att fokusera på det jag ska och inte föreslog en massa annat.”

Kvinna, 56 år

Reklam som distraherar

Flera önskar att nätet innehöll mindre reklam. Reklam kan försämra det digitala livet för exempelvis de med nedsatt syn eller de som lider av hjärntrötthet.

“Färre distraktioner på nätet vore önskvärt. All reklam distraherar och försvårar för mig. Min hjärna blir skärntrött eller går bananas.”

Kvinna, 35 år

“Jag har svårt att se redan som det är och skulle då vilja förbjuda all sort av reklam på internet. Gör det jobbigare.”

Man, 76 år

Träffa andra med samma diagnos

Internet bjuder på möjligheter att möta och knyta kontakt med nya människor. Flera skulle dock vilja att det var enklare att hitta till gemensamma forum och träffa andra som har samma diagnos som en själv.

“Hitta andra som mig. Även nå ut till flera för förståelse mm.”

Kvinna, 18 år

“Egen digital plats för multisjuka.”

Kvinna, 60 år

UTLANDSFÖDDA OCH DET DIGITALA SAMHÄLLET

“Språkbarriärer och teknikbarriärer ger digitala barriärer”

Fråga: Upplever du att möjligheten att använda det svenska samhällets e-tjänster skiljer sig åt för utlandsfödda och i så fall på vilka sätt?



Diagram 1.8, Bas: Utlandsfödda, År 2023 (Studie 1)

Vilka utmaningar upplever utlandsfödda med e-tjänster?

Vi har i vår studie ställt en fråga med fritextsvar om utmaningar med e-tjänster bland utlandsfödda. Frågan är ställd till de som uppger att de är födda utomlands. Det är viktigt att komma ihåg att dessa utlandsfödda alltså är svensktalande internetanvändare som är förmögna att besvara en telefon- eller webbundersökning på svenska. I undersökningsurvalet utgör de en liten grupp, utan kvotering på födelseland eller världsdel, som med andra ord inte speglar hela den utlandsfödda befolkningen i Sverige. Deras svar sätter dock strålkastarljuset på viktiga frågor och här vi vill göra deras röster hörda.

Språkbarriär största hindret

Flera utlandsfödda upplever att språket är det största hindret för dem att använda e-tjänster. Det kan vara svårt att förstå hur e-tjänsterna ska användas, att de ska användas eller att ens veta att de existerar. Att “allt är på svenska” när man inte har svenska som modersmål är en stor utmaning, inte minst “byråkratsvenska”.

“Det kräver en ganska hög språknivå för att förstå hur e-tjänster ska användas. Och för att förstå att de ens finns!”

Kvinna, 50 år

“Eftersom det viktigaste är att kunna svenska bra och jag är inte säker på att alla, främst äldre kvinnor, är duktiga i svenska språket.”

Man, 83 år

“Svenska språket, det borde finnas val innan man loggar in för att kunna välja sitt modersmålsspråk.”

Kvinna, 49 år

Många tjänster kräver personnummer

För att få full tillgång till det svenska samhället och dess e-tjänster behövs ett personnummer. Processen att få ett personnummer kan ta tid och flera utlandsfödda upplever även processen som "svårnavigerad och komplicerad".

"Allt kräver personnummer. Självt från annat nordiskt land. Det var trots det en jädra kamp för att få tillgång till allt."

Man, 32 år

Svårt att skaffa Bank-id

Många utlandsfödda upplever att det är svårt att skaffa en e-legitimation som Bank-id, vilket de behöver för att få tillgång till samhällets e-tjänster.

"Svårt att få mobilt bank Id och det begränsar tillgång till flera samhällsfunktioner och information och tjänster som är kritiska i vardagen."

Kvinna, 27 år

"Datorvanan kan vara lägre hos vissa utlandsfödda. Dessutom kräver vissa e-tjänster även Bank-ID vilket inte alla utlandsfödda har tillgång till."

Kvinna, 63 år

Kunskap om samhället och bristande information

Att förstå hur det svenska digitala samhället är uppbyggt med dess system, välfärd och organisation är något utlandsfödda upplever tar tid att lära sig. Det är en stor utmaning, i synnerhet i början, och hänger nära samman med att lära sig det svenska språket. Här är det viktigt att myndighetsverige når fram med mottagaranpassad information.

"Språkförståelse! + ev. brister i kunnande hur Sverige är uppbyggt och organiserat. Rädsla att göra fel, rädsla för bristande integritet."

Kvinna, 86 år

"Jag tror informationen inte når människor i särskilt utsatta områden. Samhället brister i att lära ut."

Kvinna, 22 år

Teknisk kunskap – Svårt när allt är digitalt

Den digitala tekniken är ett hinder för en del utlandsfödda. I synnerhet i kombination med att inte behärska det svenska språket eller sakna kunskap om det svenska samhället och vilka e-tjänster som står till buds.

"Språkbarriärer och teknikbarriärer ger digitala barriärer. I andra länder finns inte e-tjänster på samma sätt och samhället fungerar annorlunda. Att lära sig samhället och tekniken är lika svårt."

Kvinna, 33 år

“För många utlandsfödda som kommit relativt nyligen till Swe har inte vanan av att allt är digitalt. Svårt att ta till sig all den nya infon och lära sig ny teknik.”
Man, 36 år

Integritet och värderingar – Ger känsla av otrygghet

Med språkförbistringar och eventuell teknisk ovana kan e-tjänster kännas otrygga integritetsmässigt. Kanske kommer man från en kultur med andra värderingar och därmed vill man värna extra om sin digitala integritet.

“Svårt med språket och de sociala koderna. Utlandsfödda vill vara mer anonyma på nätet för rädsla att bli utstötta av sina familjer, som killar som gillar killar som inte törs leva ut sin sexuella identitet.”
Man, 58 år

“Att inte kunna datorn och förstå svenska helt gör att man blir otrygg. Ser någon det man gör? Rädd att bli bedömd.”
Man, 41 år

Mer om e-tjänster finns att läsa i nästa kapitel *E-tjänster och det digitala offentliga Sverige*.

Svenskarna vill inte ha riktad nätreklam, men tycker att polisen ska få ta del av privata konversationer online vid brottsmisstanke. Vi oroar oss för filterbubblor och näthat, men hyllar digitala böcker och tror på digitaliseringens positiva klimatpåverkan. Det här är det digitala Sverige år 2023.

Detta är ett kapitel ur undersökningen *Svenskarna och internet 2023*. Läs hela rapporten på webbplatsen svenskarnaochinternet.se.

Svenskarna och internet är en studie som genomförs av Internetstiftelsen. Med undersökningen vill vi bidra med fakta och insikter om hur användningen av internet i Sverige utvecklas. Vi vill ge förutsättningar till att digitaliseringen av det svenska samhället och näringslivet sker på välinformerad grund.

Internetstiftelsen är en oberoende, affärsdriven och allmännyttig organisation. Vi verkar för ett internet som bidrar positivt till människan och samhället. Vi ansvarar för internets svenska toppdomän .se och sköter drift och administration av toppdomänen .nu. Intäkterna från affärsverksamheten finansierar en rad satsningar i syfte att möjliggöra att människor kan nyttja internet på bästa sätt, och stimulera kunskapsdelning och innovation med inriktning på internet.

Exempel på våra satsningar är:

- Den här rapporten: *Svenskarna och internet*
- Start- och mötesplatsen Goto 10
- Folkbildningssatsningen Internetkunskap
- Det digitala museet Internetmuseum
- Lärresursen Digitala lektioner
- Konferensen Internetdagarna
- Mätverktyget Bredbandskollen

