



Hur ska mormor och morfar få information? – En studie om den äldre generationen och digitaliseringen.

Adriana Turunen Forsbäck

Examensarbete
Företagsekonomi
2017

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	5795
Författare:	Adriana Turunen Forsbäck
Arbetets namn:	Hur ska mormor och morfar få information? – En studie om den äldre generationen och digitaliseringen.
Handledare (Arcada):	Mikael Forsström
Uppdragsgivare:	Borgå idrottstjänster
<p>Sammandrag:</p> <p>Detta examensarbete behandlar den äldre generationen syn på digitaliseringen. Syftet är att få fram hur svenskspråkiga personer bosatta i Borgå som är mellan 65–80 år förhåller sig till att mycket information om olika evenemang fås via internet och hur de upplever att Borgå stads anmälningstjänster via deras webbsidor fungerar. Problemet idag är att det kan vara svårt för företag att nå ut med sin information till den äldre generationen som inte är uppväxta med internet, eftersom allting ska digitaliseras. Eftersom det är Borgå idrottstjänster som är i fokus är det personer som deltar deras olika idrottsaktiviteter som blev intervjuade. Undersökningen utförs genom en semi-strukturerad intervju men även av litteraturgenomgång som kunde stöda forskningen. Litteraturen ger en inblick i hur mycket den äldre generationen använder sig av internet, deras attityder, hur en websida bör se ut samt Finlands digitala agenda gällande den äldre generationen. Det är totalt 5 handplockade personer som deltar i den kvalitativa undersökningen. Resultatet av min undersökning visar att ju äldre en person är, desto sämre inställning har de gentemot att information främst publiceras online, alltså finns de generationsskillnader inom den äldre generationen. Borgå idrottstjänster har ändå lyckats bra med att publicera information om olika evenemang samt motionsgrupper. De äldre föredrar än idag att få informationen via radion och tidningen. Gällande anmälningstjänsten kan man även se en generations skillnad. De yngre respondenterna hade det lättare med anmälningen medan den äldre hade det något svårare. Respondenterna kom på olika sätt hur de skulle kunna utveckla anmälningstjänsten till det bättre, exempelvis kunde det vara bra med en helt egen flik riktad till seniorer på startsidan.</p>	
Nyckelord:	Äldre personer, digitalisering, internet, Borgå stad, webbplats, användbarhet
Sidantal:	47
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Business administration
Identification number:	5795
Author:	Adriana Turunen Forsbäck
Title:	How will grandma and grandad get information? – A study about the older generation and digitalisation.
Supervisor (Arcada):	Mikael Forsström
Commissioned by:	Porvoo liikuntapalvelut
Abstract:	
<p>This thesis deals with the older generation approach to digitization. The aim is to find out how the Swedish-speaking residents of Porvoo, who are between 65-80 years feels about the fact that information on events mostly is available via the Internet and how they feel Porvoo application services via their websites work. The problem today is that it can be difficult for companies to reach out with their information to the older generation who did not grow up with the Internet. People who regular goes to their events and gymnastic glasses are interviewed. The survey was conducted through a semi-structured interview, but also of literature that supports the research. The literature provides insight into how the older generation uses the Internet, their attitudes, how a website should look but also Finland's digital agenda regarding the older generation. There was a total of five hand-picked people who participated in the qualitative survey. The result of this research shows that the older a person gets, the worse they feel about information primarily often are published online and that there is a generation differences within the older generation. "Porvoo sports services" have done a good job with publish information on events and different gymnastic classes. The elderly prefers to get the information through radio or the newspapers. Regarding the notification service, we can also see a generation difference, the younger respondents found it quite easy while the older respondent found it harder. The Respondents came up with various ways on how they could develop the application services for the better, for example, could be good with a separate tab targeted for the seniors on the homepage.</p>	
Keywords:	Older generation, City of Porvoo, internet, digitalisation, website, usability
Number of pages:	47
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

Innehållsförteckning

1	BAKGRUND	6
2	PROBLEMATISERING	7
2.1	Syfte	8
2.2	Avgränsningar	8
3	BORGÅ IDROTTSTJÄNSTER	8
4	METOD	9
4.1	Kvalitativ forskningsmetod	9
4.2	Semi-strukturerad intervju	10
4.3	Tillvägångssätt	11
4.3.1	<i>Analys</i>	11
4.3.2	<i>Etiska reflektioner</i>	12
4.4	Källkritik	12
5	TEORI	13
5.1	Digitaliseringen	13
5.1.1	<i>Finlands digitala agenda 2011–2020</i>	14
5.1.2	<i>Internetanvändning bland äldre</i>	15
5.1.3	<i>Äldres attityder till internet</i>	17
5.2	Kommunikationskanaler	18
5.3	Äldre och webbsidor	19
5.3.1	<i>Användbarheten på webben</i>	20
5.3.2	<i>Användbarhet från ett kundperspektiv</i>	20
6	EMPIRI	22
6.1	Information om anmälningar	22
6.2	Idrottstjänsternas hemsida	23
7	RESULTAT	25
7.1	Respondenterna	26
7.2	Information om idrottsaktiviteter	27
7.3	Online anmälningar	30
7.3.1	<i>Förenkla webbsidorna</i>	33
8	DISKUSSION	34

9	SLUTSATS	36
9.1	Information om idrottsaktiviteter	36
9.2	Anmälningstjänsten	37
9.3	Personliga reflektioner.....	39
10	KÄLLOR	40
11	Bilagor	44
	Bilaga 1.....	44
	Bilaga 2.....	45
	Bilaga 3.....	45
	Bilaga 4.....	46
	Bilaga 5.....	46
	Bilaga 6.....	47

Figurförteckning

Figur 1	Resultatredugörelse för användbarhetstestet (Nielsen Norman Group 2013)	19
Figur 2	Webbsidornas framsida (Borgå stad). (Skribentens skärmbild 2017)	23
Figur 3	Borgå Stads idrottstjänster hemsida (Skribentens skärmbild 2017)	24
Figur 4	Ledda idrotts- och motionsgrupper (Skribentens skrämbild 2017)	24
Figur 5	Motion för seniorer (Skribentens skärmbild 2017).....	24
Figur 6	Anmälningstjänsten (Skribentens skärmbild 2017).....	25

1 BAKGRUND

Den digitala utvecklingen har medfört en massa positiva sidor men även komplikationer för dem som inte växt upp med det. Dessa personer kan ha svårt att använda sig av olika digitala medier vilket kan leda till problem då man vill nå ut till dem och informera dem på olika sätt. Dessa människor är framför allt personer som är födda före internet blev populärt och idag tillhör den äldre generationen.

År 2015 uppgavs att 20,5 % av den finländska befolkningen vara 65 år eller äldre. Var femte finländare är nu minst 65 år. Enligt Eurostats statistik var andelen personer som fyllt 65 år av befolkningen i Finland den sjätte största bland EU-länderna i slutet av år 2014, vilket är en stor del av dem som lever i vårt samhälle (Statistikcentralen 2015). Det finns flera orsaker till att denna åldersgrupp är den som procentuellt använder sig minst av internet och andra digitala medier.

Hur har digitaliseringen påverkat den äldre generationen, både för dem som använder sig av olika digitala medier och de som inte gör det så mycket? Den delen av befolkningen är sällan i fokus när det gäller undersökningar om dylikt. Oftast lägger man fokus på unga personer, innovatörer, vilket den äldre generationen inte tillhör då man forskar om internet.

De svenskspråkiga dagstidningarna i Nyland dras in eller slås ihop. Nu planeras det även att enbart publicera dem ett par antal gånger i veckan istället för tidigare fem dagar i veckan (Svenska Yle 2015). I Lovisa har läsarna å eget initiativ försök rädda dagstidningen och med egna resurser skapat en egen lokal tidning. ” Vi har jobbat hårt med det här” säger Camilla Stjernvall-Malmberg som är sekreterare i understödsföreningen i en intervju som gjordes i samband med Svenska Yle (2015).

Borgå idrottstjänster är en av dem som påverkas i hög grad av digitaliseringen eftersom de måste följa idrottslagen. Idrottslagen säger att det är kommunernas uppdrag att åstadkomma allmänna förutsättningar för idrott på lokal nivå. Detta ska fullgöras genom att bland annat ordna idrottstjänster samt motion som gynnar hälsa och välbefinnande med

tanke på olika målgrupper. Borgå idrottstjänster ska även höra sina kunder i centrala beslut som gäller idrotten och skapa förutsättningar för kommuninvånarna att delta i och påverka kommunens verksamhet. (Idrottslagen 390/2015, 5 §).

2 PROBLEMATISERING

Kommuner har svårigheter med att få ut information till de äldre, framför allt till de som inte har en dator hemma. Allting utförs mera och mera via internet, exempelvis ska alla anmäla sig digitalt till de flesta evenemang. Företag och statliga organisationer vill digitalisera så mycket som möjligt för att hålla kostnaderna nere. Detta har lett till att man exempelvis inte längre kan anmäla sig via en pappersblankett. Evenemangsnotiser kan man hitta i lokaltidningarna men eftersom de även dras in kommer detta att påverka möjligheterna att utnyttja dem som informationskanal. Man kan även få mera information via andra moderna marknadsföringskanaler som de flesta yngre är vana med. Hur påverka detta de äldre som inte aktivt använder sig av andra informationskällor? Detta leder till att den äldre generationen måste anpassa sig till den digitala utvecklingen.

För att den äldre generationen ska kunna följa med vilka aktiviteter som står till buds måste Borgå stads hemsidor vara lätt navigerade och den äldre generationen måste uppleva att de får den information de behöver. Personer som inte är vana vid att anmäla sig digitalt ska så enkelt som möjligt kunna göra det.

Siffrorna idag på de som aktivt använder sig av digitala medier är en sak, men den procenten kommer absolut ändras i framtiden då generationen som är uppvuxna med detta växer upp. Detta är orsaken till varför jag tycker att det är viktigt att göra en undersökning på den äldre generationen och digitaliseringen och framför allt utveckla hemsidorna så att de lämpar sig för de mindre kunniga, igår, idag, och i framtiden.

2.1 Syfte

Syftet med examensarbetet är att utvärdera hur svenskspråkiga äldre personer bosatta i Borgå förhåller sig till att mycket information om olika evenemang fås via internet samt hur de upplever att Borgå idrottstjänsters anmälningstjänst via deras webbsidor fungerar.

2.2 Avgränsningar

Eftersom Borgå idrottstjänster är fokus i denna undersökning kommer personer som använder sig av deras tjänster intervjuas. Personerna kommer att vara mellan 65–80 år då forskningen vill få ha svar på den äldre generationens synpunkter.

3 BORGÅ IDROTTSTJÄNSTER

Borgå idrottstjänster är en kommunal service som ansvarar för alla idrottstjänster som Borgå stad anordnar. (Borgå idrottstjänster 2016). Den äldre generationen i Borgå utgör en väsentlig procent av invånarna och antalet kommer även att öka betydligt fram till 2040 (Borgå stadsfullmäktige 2015 s.7).

”Borgå idrottstjänster ordnar året om olika motionsevenemang för stadsborna i olika åldrar och konditionskategorier. Att delta i evenemangen kostar inte alltför mycket trots att tjänsterna håller hög klass. Det finns mycket att välja för människor i alla åldrar.

Året om ordnas bland annat ledda motionsgrupper för deltagare i olika åldrar och konditionskategorier, mångsidigt program för eleverna under skolloven, simskolor, utfärder till intressanta ställen, idrottsevenemang för skolelever och många andra aktiviteter som hör samman med motion och välbefinnande.

För de äldre är det viktigt att få vara tillsammans och lära känna andra i samma ålder. Det kan man göra exempelvis genom att delta i senorgymnastik eller i en grupp som samlas i en konditionssal.” (Borgå idrottstjänster 2016).

4 METOD

I detta kapitel beskrivs den valda metoden för detta arbete. Metoden är ett sätt att systematiskt undersöka verkligheten (Halvorsen 1992 s. 14) och ett sätt att lösa problem och komma fram till ny kunskap (Holme & Krohn s.13).

Man kan åtskilja två huvudtyper av metoder; Kvantitativa och kvalitativa undersökningsmetoder. Vid kvantitativa metoder fokuserar man oftast på statistik och nummer. Denna metod är bra ifall man vill mäta en större grupps åsikter och få direkta svar. (Bryman & Bell s. 150). Vid en kvalitativ forskningsmetod går man mera in på djupet av människorna, man fokuserar på enskilda personers åsikter, egenskaper och attityder (Bryman & Bell s. 386–87).

4.1 Kvalitativ forskningsmetod

Kvalitativa studier är en forskningsstrategi där tonvikten vid insamling och analys av data oftare ligger på ord än på kvantifiering. Den är induktiv, tolkande och konstruktivistisk till sin art. (Bryman & Bell 2005 s.297).

Eftersom denna undersökning vill förstå den äldre generationens förhållande till internet på djupet, är den kvalitativa forskningsmetoden passande. Forskningen går in på djupet och försöker beskriva varför, hur och vad som sker. Observationsstudier av olika slag, tolkning av texter, fokusgrupper eller en intervju med bara en person är metoder som används vid kvalitativa undersökningar. ”Dessa metoder fokuserar på personens känslor, åsikter, attityder, minnen etc. Utifrån det växer en teori och man försöker hitta ett sammanhang i materialet. Analysen och tolkningen av det insamlade materialet kan utformas och kan ge en bild av hur personerna som undersökts upplever olika händelser eller situationer utifrån en given inramning.” (Traningslara 2016).

4.2 Semi-strukturerad intervju

Under en intervju får man högst sannolikt en bättre dialog med personen jämfört med vad man skulle fått genom andra metoder t.ex. enkät. Detta resulterar förhoppningsvis i att man får mera detaljerade svar till sin forskning. Man kan även anpassa frågorna an efter svaren man får under intervjutillfällets gång och ställa följdfrågor. Det finns flera olika former av kvalitativ intervju men de två främsta är ostrukturerad- och semi-strukturerad intervju. (Bryman & Bell s. 465–466).

Vid en ostrukturerad intervju förbereds det sällan flera olika frågor utan det kan exempelvis bara vara en fråga som sedan utvecklas under intervjun. Under en semi-strukturerad intervju används ofta en så kallad intervjuguide där man har ett antal frågor och teman som ska täckas. Under intervjun kan frågor som inte ingått i intervjuguiden ställas utifrån personens svar, exempelvis som följdfrågor. Överlag kommer samma frågor att ställas under alla intervjutillfällen. (Bryman & Bell s. 467).

Enligt Dalen (2015) finns det åtta olika steg i en intervjuundersökning. Första steget är val av tema och utformning av problemställningar. Temat måste sättas in i en teoretisk referensram och det kan vara givande att söka upp platser med relevans för det aktuella temat. Följaktligen finns det sju olika steg;

- **Val av informanter:** Välj noggrant ut vilka personer som bäst kunde hjälpa dig att få svar på din forskning.
- **Utarbetande av en intervjuguide:** Detta krävs speciellt då man genomför en semi-strukturerad intervju. Intervjuguiden ska täcka de viktigaste områdena för studien och alla frågor ska vara så tydliga som möjligt.
- **Ansökan om tillstånd:** Etiskt rätt att fråga tillstånd.
- **Genomförande av intervjuerna:** Här använder du dig av din intervjuguide (Dalen 2015 s. 27–31).
- **Organisering och bearbetning av det insamlade materialet:** Det är viktigt att så mycket som möjligt av händelserna som registrerats blir beskrivna. I detta steg är det även viktigt att reflektera över reliabilitet och validitet.

- **Analys av intervjumaterialet:** välj ut den mest passande analysmetoden till din forskning.

Det sista steget i en intervjuundersökning är redovisning av de viktigaste resultaten (Dalen 2015 s. 65–67).

4.3 Tillvägångsätt

Datainsamling till rapporten sker genom att intervjua äldre personer som använder sig av Borgå idrottstjänsters olika serviceformer samt av bearbetning av sekundärdata. Som sekundärdata kommer främst artiklar och webbaserade databaser så som Nationalencyklopedin och ScienceDirect, för att kunna läsa om liknande undersökningar att läsas.

Innan de slutliga intervjuerna kommer två test intervjuer att utföras för att kunna förbättra den slutliga intervjuguiden. Svaren jag får kommer jag redogöra för personalen på Borgå idrottstjänster för att se ifall godkänner denna metod. Dessa svar kommer inte att redogöras i detta arbete, utan det är bara ett hjälpmedel. Testintervjuerna kommer förmodligen även ge en inblick i hurdana människor det vore bäst att intervjua och hur intervjun kan skötas på ett så smidigt sätt som möjligt.

Intervjuerna kommer att ske enskilt med personerna. Temat och syftet med undersökningen kommer att presenteras ett par veckor före intervjun så att de vet exakt vad den går ut på. Väl då intervjun sker kommer ämnet även att presenteras kort och en intervjuguide kommer att följas under intervjutillfällets gång. (Se bilaga 1).

4.3.1 Analys

Efter att ha intervjuat personerna kommer de inspelade intervjuerna att gås igenom noggrant. De intervjuades åsikter kommer att stå i fokus och analyseras. Med hjälp av det kommer en slutsats att kunna dras.

Ett bra sätt att analysera det material som fås via en intervju är att använda en kvalitativ innehållsanalys som Arving (2012) redogjorde. I denna analys analyserar man steg för steg materialet och fokuserar på att hitta olikheter och likheter mellan respondenterna. Direkt efter intervjutillfället lyssnas materialet igen, på så sätt försöker man få en helhetsbild av materialet. Det viktigaste från intervjun skrivs sedan ner, och läses igenom. Detta görs med alla intervjuar. Nästa steg är att tolka materialet samt försöka sortera bort material som inte är relevant till undersökningen. Texten delas sedan in i grupper utifrån intervjuguiden, för att tolkas och analyseras. (Arving 2012).

4.3.2 Etiska reflektioner

Före intervjun kommer det att informeras om deras uppgift i projektet, vad projektet är till för och vilka villkor som gäller före deras deltagande (Vetenskapsrådet 2002 s. 4–16). De frågas även på förhand ifall det är okej att intervjun bandas in. Deltagande i undersökningen är frivilligt, de har möjlighet att avbryta deltagande om de så önskar. De kommer även ha möjligheten att få vara anonyma. Dessa punkter kommer det att läggas stor vikt i under undersökningstillfället.

4.4 Källkritik

Det är viktigt att vara källkritisk, vilket innebär att man kritiskt studerat valet av källor och ifrågasätta ifall resultaten kunde se annorlunda ut ifall andra källor och metoder valts. En kvalitativ forskning kan vara svår att replikera eftersom den är ostrukturerad och ofta bygger på forskarnas oftast osystematiska uppfattningar om vad som är viktigt och betydelsefullt. (Bryman & Bell 2013).

Examensarbetet bygger sig på litteraturkällor i den utsträckning som är möjligt. Detta på grund av att det är lättare att kontrollera när materialet är skrivet och på så sätt är det lättare att vara källkritisk. Material som hittats online kan vara falsifierat men då har jag valt att använda mig av så pålitliga online-sidor som möjligt, exempelvis ScienceDirect

och Nationalencyklopedin. Eftersom jag vill undvika att ha inaktuella fakta i mitt arbete kommer forskningar som är gjorda före 2000-talet att undvikas (Lanz 2014b s. 52).

5 TEORI

I detta avsnitt kommer jag att redogöra för de teorier som jag anser stödja examensarbetets empiriska material. Först ges det en inblick i Finlands mål gällande den äldre generationen och digitaliseringen, sedan presenteras statistik på internetanvändningen och attityden gentemot internet bland seniorer. Slutligen beskrivs användbarheten på webben.

5.1 Digitaliseringen

Den största anledningen till att världen har blivit allt mera globaliserad och ”mindre” är tack vare digitaliseringen. Med digitalisering menar vi att man inför digital teknik och omvandlar verk till digital form (Svenska akademins ordbok 2006).

Redan under medlet av 1990-talet började större datorer göra människans jobb. Men det var först när World Wide Web introducerades som den digitala världen öppnade sig för alla. För en websida att svara på besökarens begäran, response time, var före 2000 – talet sju dagar, sedan bara 5 år senare förkortades det till 2 dagar, idag handlar det bara om några timmar och i många fall minuter (Arash & Hammberg 2016 s.14). Den sociala revolutionen startade samtidigt då smartphones kom på marknaden. Vi har tillgång till allting som har med internet att göra mycket snabbt och vi kan lätt söka svar på vår frågar via Google och ha ett svar på bara några minuter. Vi kan kontakta någon som finns på andra sidan jorden och tala med den som om den vore bredvid dig. Med digitaliseringen och internet blev vi globala världsmedborgaren (Arash & Hammberg 2016 s. 15–16).

5.1.1 Finlands digitala agenda 2011–2020

Det finska statsrådet skrev en redogörelse till riksdagen (2011) om Finlands digitala agenda för åren 2011–2020. Där anses det att man med hjälp av digitaliseringen tydligt kan öka den ekonomiska tillväxten. I redogörelsen ställs olika objektiva och hur man ska ta tag i ”problemet”, en vision inför 2020.

Enligt en prognos inför 2020 kommer en fjärde del av den finska befolkningen bestå av människor som är över 65 år, vilket tyder på att den äldre generationen är en växande befolkningsgrupp. Oberoende av boplatz ska varje människa ha rätt till all information och elektroniska tjänster som erbjuds i Finland. I detta fall är det oerhört viktigt att fästa vikt vid den äldre generationen och andra grupper som har särskilda behov. Användbarheten och tillgängligheten ska utvecklas så att alla kan dra nytta av den digitala världen.

Målet är att den äldre generationen ska ha tillfredställande kunskaper och vana att fungera i en värld som blir allt mer digitaliserad. Den äldre generationens plats i samhället ska tryggas. För att kunna delta i olika evenemang, studera, sköta dagliga ärenden, vara en del av det jämlika Finland, hålla kontakt med sina släktingar och medmänniskor etc. måste de äldre i allt högre grad kunna använda sig av internet och andra informationstekniska hjälpmedel.

Finland måste satsa på och utveckla tjänster avsedda för seniorer för att även kunna skapa exportmöjligheter. Stadsrådet har ställt upp nödvändiga åtgärder för att stärka den äldre generationens förhållande till digitaliseringen. Nedan listat några av dem;

- Elektroniska fullmakter: För att exempelvis de äldres barn ska kunna sköta sina föräldrars myndighets- och bankärenden på ett säkert sätt, måste denna möjlighet utvecklas.
- Den praktiska forskningen (exempelvis användbarhetslaboratorier) ska stärkas. De äldre ska även få mera informationstjänster.

- Det ska startas ett seniorprojekt vid namn ”Länge leve kontakten - knäpp på datorn” där finska staten ska samarbeta med småprojektsverksamhet. Behövliga resurser ska riktas till detta projekt som senare kan bli en bas för en nationell verksamhetsmodell.
- Genom att öppna tematiska tävlingar eller sökningar kan nya innovativa möjligheter upptäckas. Resultat från olika program så som Tekes, kommer att utnyttjas och företagsverksamhet kommer fortsättningsvis stödjas.
- Sociala innovationer och olika serviceprodukter stöds (t.ex. ett ”pensionärspaket”). De goda handlingsätten från vår första marknad samlas och man försöker göra dessa internationella.
- Effektivt använda sig av olika frivilligorganisationer och alla offentliga servicenätverk för att tillhandahålla informationstekniska tjänster för seniorer.

(Ubiquitous Information Society Advisory Board, Ministry of Transport and Communication 2011 s. 12-20).

5.1.2 Internetanvändning bland äldre

” Våra studenter har förändrats radikalt. Dagens studenter är inte längre människor, vårt utbildningssystem designades för att undervisa.” så börjar Marc Prenkys publikation (2001) om den digitala klyftan som uppstått mellan olika åldersgrupper i dagens samhälle. För att förstå problemet mellan åldersgrupperna presenteras Marc Prenkys teori.

Prensky (2001) menar att dagens studenter tänker och bearbetar information annorlunda än den äldre generationen. Dessa studenter kallar han för ” Nätets infödda”. Nätets infödda är personer som är uppvuxna och vana vid digitaliseringen, eller som han säger ”digitaliseringen personer som är uppvuxna och vana vid digitaliseringen, eller som han säger ”digitaliseringen är deras modersmål”. Det vet hur datorer, internet och annan invecklad teknologi används. Personerna vet hur man snabbt tar in information, är bra på multitasking då de gäller media men vill även få till sig allting snabbt för att vara tillfredsställda.” Nätets invandrare” är den andra gruppen – den äldre generationen som består av

personer som inte är uppväxta med internet på samma sätt som dagens unga. Nätets invandrare kan till en viss mån anpassa sig till nya innovationer men de kommer alltid att behålla sin ”accent”. Det är personer som talar ett föråldrat språk och som kämpar för att förstå sig på befolkningen som talar ett helt nytt språk. Detta skapar den digitala klyftan.

Prensky betonar främst undervisningssystemet och menar att man måste anpassa lärande så att båda nätets infödda och nätets invandrare har lätt att lära sig. I den ständiga digitala utvecklingen får man inte glömma hur stor klyfta det är mellan den äldre generationen och resten av befolkningen. (Prensky 2001).

Det var under 1990-talet som man började forska i äldre individers förhållande till moderna digitala medier, alltså är detta forskningsområde relativt nytt. Största delen av forskningen försöker komma fram till den enskilda individens användning av teknologi och flera forskare betonar hur viktigt det är att forska i äldres förhållande till digitaliseringen och användningen av modern teknik (Wagner et al, 2010).

Trots att 20,5% av Finlands befolkning är över 65 år är det en stor del som inte använder sig av internet. Den äldre generation använder sig främst av annan teknik i form av radio, telefon och TV, men när de kommer till internet backar många. Digitaliseringen blir oftast teknik och inte kultur för dem (Arash & Hammberg 2016 s. 8).

Enligt Finlands statistikcentral (2015) använde 65% av 65–74 åringarna sig av internet under de senaste 3 månaderna och 33% av dem använder internet flera gånger om dagen, medan hela befolkningen ligger på 82 procent. Jämför men denna åldersgrupp med personer som är mellan 75–89 år kan man se att antalet är en aning lägre i den senare nämnda åldersgruppen. Av 75–89 åringarna har 33% använt sig av internet under de senaste tre månader medan bara 8% av dem använder sig av internet flera gånger om dagen. Det är ändå bara 16% respektive 3% som köpt eller beställt någonting på nätet under de senaste 3 månaderna. De sistnämnda procenten är viktiga att tänka på då man förhåller sig till den äldre generationens användning av Borgå stads informationstjänster via nätet.

År 2014 gjordes det en undersökning i Sverige av Stiftelsen för internetinfrastruktur där man kom fram till att den vanligaste anledningen till att pensionärer inte använder internet

är helt enkelt den, att de inte är så intresserade. 63 % av de svenska pensionärerna svarade att de inte har intresse för internet, 23 % ansåg att tekniken är för krånglig och resterande uppgav att de inte har tid, det är för dyrt, de saknar uppkoppling eller har funktionshinder. Bland de pensionärer som använder internet är det ändå hela 70 % som gör det dagligen. (Findahl 2014 S. 16–23). Orsaken till att en så liten procent av äldre vuxnas användning av internet kan bero på bristande motivation att använda sig av internet, hur mycket tid de lägger ner på att verkligen försöka förstå och använda sig av digitala medel samt tillgång till dessa. Behovet från en äldre persons perspektiv är också en avgörande faktor. (Wagner et al, 2010).

Ramón-Jerónimo, Begoña Peral-Peral, & Arenas-Gaitán gjorde (2013) en undersökning med 492 individer som var över 50 år. De betonar att den äldre generationen ständigt ställs inför nya prövningar på grund av digitaliseringen. De menar att de äldres participation i den tekniska utvecklingen kan medföra positiva ändringar till deras livskvalitet eftersom det kunde hjälpa deras ekonomiska och sociala situation.

5.1.3 Äldres attityder till internet

Svenska arbetarinstitutet i Helsingfors anordnar kursen *Vardags IT för seniorer*. Svenska Yle (2014) träffade tre damer som var bland de deltagande. De alla jobbade en stor del med datorer under arbetslivet och de har idag en positiv inställning till datorer. Damerna kan dock inte använda sig så bra av dem eftersom de bara använde sig av färdiga interna system som de kunde utan och innan eftersom de använde dem varje dag. De upplever att de inte längre kan gå någonstans för att fråga råd eftersom de bara hänvisas till att söka upp informationen från internet. Detta tycker de alla att är fel eftersom många äldre personer saknar datorer och erfarenhet av dem. Attityden bland yngre försäljare är någonting de även poängterar. De anser att yngre dömer de äldre eftersom de inte kan använda teknik så bra. Exempelvis kan de hjälpa dem att fixa deras telefoner men berättar aldrig hur man fixar de, så de äldre lär sig inte. Det är en orsak till att de inte vill gå till affärerna själva, utan tar med sig någon som är yngre. (Sirén 2014).

En annan undersökning som gjordes i början av 2000-talet i USA tyder på att 54 % av dem som inte är online tror att internet är farligt, 51 % tror inte att det är nödvändigt att

vara online, 39 % anser att det är för dyrt samt 36 % tycker att hela online världen är förvirrande. Dessa attityder kan ändras om man får äldre människor att inse alla internets fördelar. (Lenhart, A 2000). Social isolering, minskad social kontakt och brist på känslomässigt stöd är riskfaktorer för depression hos äldre vuxna (Eastman & Iyer 2004). Med hjälp av Jacob Nielsens undersökning (2013) kan man anta att den äldre generationen ofta oroar sig för att göra fel, lär sig långsammare, ger upp snabbare och de antar även själva att de inte skulle klara av att lösa en uppgift. Att använda sig av internet för att kommunicera kan minska den sociala isoleringen, känsla av ensamhet och depression, eftersom internet öppnar nya vägar för kommunikation. Får de äldre inte tillräckligt med information och hjälp kommer detta kanske aldrig ändras. Att använda sig av en mus kan redan vara komplicerat för många äldre personer (Xie 2007). Därför är det viktigt att lära äldre personer hur de ska använda sig av internet. Även WHO lägger tonvikten vid att de äldre bör vara intresserade och delaktiga i samhällets förändringar då detta kan vara en avgörande faktor för deras hälsa (Världshälsoorganisationen, 2006).

5.2 Kommunikationskanaler

Forskaren Jim Blythe lyfter fram hur viktigt det i dagens läge är att skapa goda och långsiktiga relationer med sina viktigaste kunder. Världen förändras ständigt och det gäller att veta vilken kommunikationskanal som är rätt. (2005 s 25–26).

Då ett företag väljer hur de vill nå ut till sina kunder finns det i regel tre olika sätt att kommunicera genom: muntliga kanaler, elektroniska kanaler eller skriftliga kanaler. Utvecklingen har gått snabbt och i dagens läge är olika elektroniska kanaler blivit den främsta kanalen att nå ut till sina kunder (Statista 2014). Då målet är att nå ut till alla målgrupper kan det ofta bli svårt att välja rätt kommunikationsmetod, i synnerhet om målgruppen är den äldre generationen. Ser man till statistik kan man se att de bästa kanalerna att nå ut till den äldre åldersgruppen än idag vore TV, radio eller dagstidningar.

5.3 Äldre och webbsidor

Eftersom internet har blivit en väldigt viktig del av det moderna samhället har stereotypen att den äldre generationer tenderar att undvika att använda webben minskat. Nielsen Norman Group gjorde ett användbarhetstest och resultatet tyder på att äldre personer fortfarande anser att webbplatser kan bli svåra att använda och utgör en märkbart lägre procent av befolkningen som sköter ärenden online.

Testet gjordes på 29 webbplatser bland 31 personer över 65 år. Resultaten jämfördes sedan med en grupp på 20 personer i åldern 21–55 år, de utgjorde en kontrollgrupp. Det visade sig att bland äldre webbanvändare var framgångsgraden för genomförande av uppgifter 55,3 jämfört med 74,5% bland den yngre åldersgruppen. Den tid som spenderades på uppgifterna var också betydligt lägre, sju minuter 49 sekunder för seniorer och fem minuter 28 sekunder för yngre användare. Man kan tydligt se att den äldre generationen har blivit allt bättre jämfört med för 11 år sedan men att inte är lika snabba som de yngre.

	Seniors (11 years ago)	Seniors (now)	Users Aged 21–55 (now)
Success rate	52.5%	55.3%	74.5%
Time on task (min:sec)	9:58	7:49	5:28
Errors	4.6	2.4	1.1
Subjective rating (1–7, 7 best)	3.7	4.1	4.6

Figur 1 Resultatredugörelse för användbarhetstestet (Nielsen Norman Group 2013)

Studien tyder på att e-handelswebbplatser potentiellt kunde öka sin försäljning bland deras äldre kunder med upp till 35% ifall de förbättrade användarupplevelsen. Detta då det var en betydlig skillnad mellan den äldre generationen och den yngre.

Utöver det kom det även fram att seniorer också är mer benägna att överge en uppgift än att prova ett annat alternativ. Nästan hälften (45%) av seniorer i studien visade beteenden som tyder på att de var obekväma att pröva nya saker eller var tveksamma att pröva ett alternativ om de misslyckades med sitt första försök på en uppgift. Den var dubbelt så

stor sannolikhet bland de yngre att pröva på olika saker - till exempel webbplatsökning eller online chatten - för att hitta svaren på deras frågor eller för att slutföra uppgifter.

(Nielsen Norman Group 2013).

5.3.1 Användbarheten på webben

Användbarhet är väldigt viktigt på webben. Ifall kunderna inte kan hitta vad de vill, kommer de antagligen inte att komma tillbaka till webbsidan. Kunden bestämmer allting bara genom att klicka med musen. I dagens läge finns det en massa olika webbsidor och konkurrenser som man lätt och enkelt kan välja emellan. Ett direkt resultat av detta enorma utbud är att vi som användare uppvisar en påfallande otålighet och vill att allting ska gå så snabbt som möjligt. Om vi inte förstår en webbplats inom en liten stund, struntar vi i den och går vidare. På webben tester vi webbplatsens användbarhet innan vi börjar använda den på riktigt och innan vi eventuellt köper någonting. (Nielsen 2001 s.7–10).

5.3.2 Användbarhet från ett kundperspektiv

Ur kundens perspektiv finns det ett antal kriterier som tillsammans gör en webbsidas användbarhet. Information, layout och navigation är utgångspunkten för en bra webbsida. Med tanke på att webbsidan även ska kunna användas av den äldre generationen är läsbarheten också oerhört viktig.

Information - Det är viktigt att webbsidan innehåller korrekt och bra information om bland annat om företagets verksamhet. Vilken annan information som ytterligare behövs beror ofta på vilken sorts företag vi talar om. Kontakuppgifte till de som jobba på företaget är ytterst viktigt samt att websidan har en sökfunktion ifall man har svårt att hitta den information man söker. (Nielsen & Tahri 2001).

Layout – Den grafiska profilen bör stämma överens med företaget. Då man besöker en ny hemsida skall man inte tro att man kommit fel på grund av hur sidan ser ut eller hur den är framställd. (Tondreau, Beth 2009).

Navigation – Det är viktigt att en webbsida har en tydlig och enkel navigation. Länkar och information skall vara logiskt placerade och i prioritetsordning från ett kundperspektiv. Om du går till en websida och inte hitta det du söker efter är sannolikheten stor att du inte stannar länge eller att du aldrig kommer tillbaka. (Krug 2015 s.51). Det är viktigt att se till att det finns länkar bekvämt inom räckhåll överallt där det behövs (Englund & Guldbrand 2000 s. 45). Ett navigationsgränssnitt måste kunna ge svar på frågor för användaren: Var är jag? Var har jag varit? Vart kan jag gå? Den viktigaste är, var är jag? Vet inte besökaren var den är just nu har de inte en chans att förstå sig på webbplatsens struktur. (Nielsen 2001 s.188–191) Använd olika färger för att underlätta navigering. Studien gjord av Nielsen Norman Group, visade att seniorer lätt förlorar koll på var de har varit när webbplatser misslyckas med att använda olika färger för att skilja mellan besökta och icke besökta länkar. Detta påverkar även ungdomars användning, men seniorer har visat sig återvända till samma plats, upprepande gånger. Hypertextlänkar är ett nödvändigt navigationsverktyg men det är viktigt att använda stor text så att de enkelt kan ses och klickas på. Se även till att det finns gott om vitt utrymme mellan länkarna. Undvik även att göra stora navigeringsändringar. Drastiska ändringar i designen kan få stor inverkan för seniorer. Hälften av de äldre i studien (2013) sa att de behåller en lista över steg och instruktioner om hur man använder webbplatser som de ofta besöker. Därför innebär alla större förändringar att de kommer att kämpa för att slutföra uppgiften och kan ge upp helt och hållet. (Nielsen Norman Group 2013).

Läsbarhet – Att kunna tyda en webbsidas text är väldigt viktigt för den äldre generationen, eftersom deras syn ofta kan vara nedsatt. Allt annat så som design och innehåll, betyder ingenting ifall användarna inte kan läsa texten. Använd färger som ger en hög kontrast mellan text och bakgrund. En enfärgad bakgrund är det bästa eller bakgrunder med mycket diskret mönster. Använd tillräckligt stort teckensnitt så att personer med nedsatt syn kan läsa. Låt texten vara stilig. Rörlig, blinkande eller pulserande text är mycket svårare att läsa och kan vara mycket distraherande, speciellt för en äldre person. Det är inte bra att bara använda sig av versaler eftersom de tar upp till 10 % längre tid att läsa. (Nielsen 2001 s.125–126).

Utöver ovannämnda är det viktigt att ge en HTML-version av så mycket innehåll som möjligt och kräv inte att användarna måste installera olika programvaror för att kunna få

tillgång till information. Äldre personer kan ha svårt att förstå eller läsa felmeddelande därför är det viktigt att göra dem så klara som möjligt. Seniorer kan tycka att det är knepigt att använda sökmotorer och formulär. Detta är viktigt att ta i beaktande då man utvecklar användbarheten på en webbplats. (Nielsen Norman Group 2013).

6 EMPIRI

I detta kapitel redogörs det för om hur Borgå stads hemsidor ser ut idag samt talas det om hur Borgå idrottstjänster annonserar om sin information om olika evenemang samt idrottsaktiviteter.

6.1 Information om anmälningar

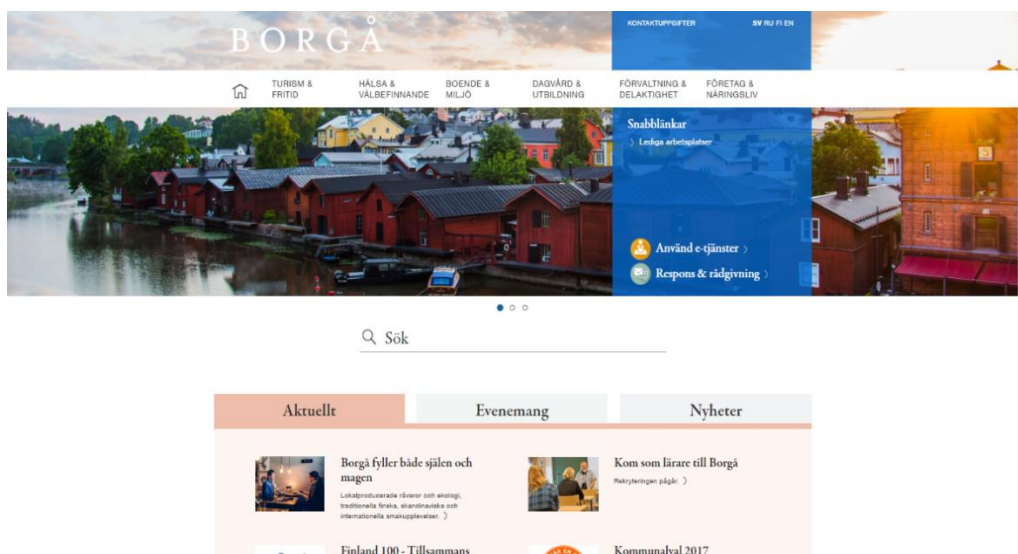
Borgå stad har en informationspunkt, Kompassen, i centrum. Kompassen är öppen varje vardag från 8:00-16:00 och fungerar som en serviceplats. Där kan också äldre personer få hjälp ifall de behöver med att t.ex. med att anmäla sig digitalt. Kompassens personal vet hur allting fungerar men vet även vem de äldre kan vänta sig till ifall de känner att det ändå behöver få mera information.

Då de ordnas ett nytt evenemang eller en ny idrottsaktivitet/motionsgrupp kontaktar Borgå idrottstjänster lokalpressen och radion med önskan om att de kunde göra en gratis puff om den aktuella aktiviteten. Puffen hänvisar till att anmälningarna har kommit upp på internet. För att på ett annat sätt kunna nå den äldre befolkningen väljer Idrottstjänster även att sända ut brev till föreningar och organisationer som kan tänkas beröra den målgrupp de är ute efter.

En stor omfattande broschyr delas tillsammans med Medborgarinstituten även ut två gånger per år till alla hushåll i Borgå. I den informeras om idrottstjänsternas fortlöpande verksamhet, exempelvis om olika motionsgrupper som pågår under hela året. I broschyren strår det även allmänt om deras verksamhet samt finns det kontaktuppgifter till dem.

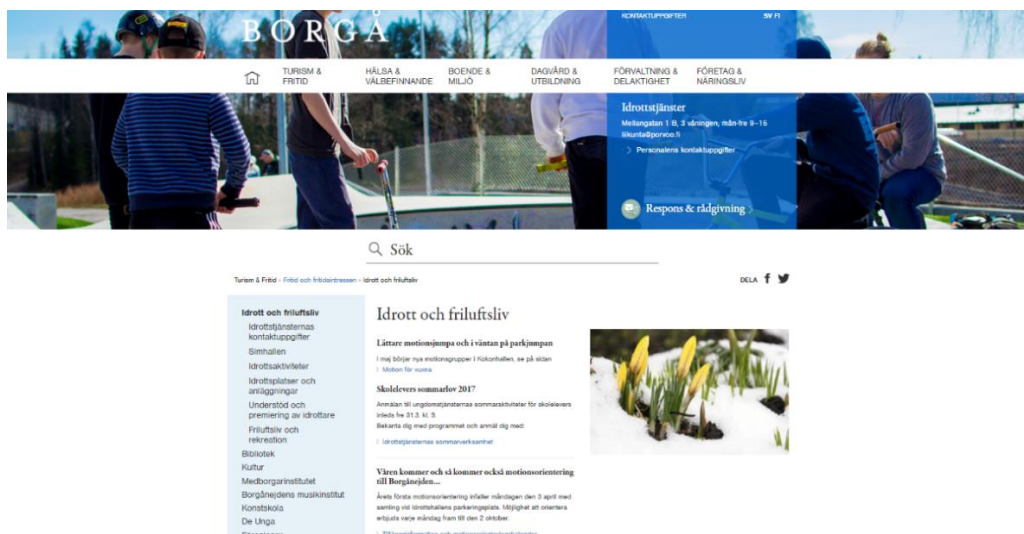
6.2 Idrottstjänsternas hemsida

Borgå stad har en gemensam webbsida där man har samlat information om staden men även om olika evenemang som stadens olika sektorer anordnar men också information om olika privata aktörers och organisationers evenemang. Från denna sida skall man navigera sig fram för att komma till Borgå idrottstjänsters sida. Under fliken ”Turism och Fritid” kommer man till ”Idrott och friluftsliv” som tar en till Idrottstjänsternas hemsidor.



Figur 2 Webbsidornas framsida (Borgå stad). (Skribentens skärmbild 2017)

Idrottstjänsternas hemsidor ser ut på detta vis. (se bilden nedan). Från denna sida kan man navigera sig fram så man kommer till anmälnings-tjänsten.



Figur 3Borgå Stads idrottsjänster hemsida (Skribentens skärmbild 2017)

För att sedan ta sig till informationen om olika ledda motionsgrupper och liknande skall man trycka på ”Idrottsaktiviteter” där det står kort information om när motionsgrupper anordnas Efter det ” ledda motionsgrupper”. Då man väl kommit hit hittar man två flikar som är avsedda för den äldre generationen.” Motion för seniorer” och” Självständiga grupper för seniorer”.

Turism & Fritid > Fritid och fritidsintressen > Idrott och friluftsliv > Idrottsaktiviteter > Ledda motionsgrupper

Ledda idrotts- och motionsgrupper 2016–2017

Höstterminen: 12.9–2.12.2016

Vårterminen: 9.1–23.4.2017

Grupperna hålls inte:

- 20–24.2.2017
- 13–17.4.2017

> Broschyr över ledda motionsgrupper 2016–17 (pdf)

> Grupper och kurser våren 2017 (pdf)

Anmäl dig

Anmäl dig till de olika grupperna **17.8–23.8.2016 från och med kl. 9** i första hand elektroniskt via länken som anges i anslutning till beskrivningen av gruppen.

Anmäl dig till seniorgrupperna genom att besöka i första hand seniornas servicekontor Rodret eller stadens servicekontor Kompassen på Kråmargatan.

Deltagarna antas i anmälningens ordning. Efter varje grupp anges maximitalet deltagare.

Frågor gällande motionsgrupper, ta kontakt

- ledda motionsgrupper, idrottsinstruktör: [Mila Heikkilä](#)
- motionsgrupperna i simhallen: [Mari Römpötti](#)
- motion för specialgrupper, specialidrottsinstruktör: [Christian Bremer](#)

VISA ALLT	DELTAARAVGIFTER	MOTION FÖR VUXNA	MOTION FÖR SENIORER	MOTION FÖR BARN, UNGA OCH FAMILJER	MOTION FÖR INVANDRARE
TILLÄMPAD MOTION	MOTION FÖR SPECIELLA MÅLGRUPPER	SJÄLVSTÄNDIGA GRUPPER FÖR SENIORER	MOTIONSGRUPPER I SIMHALLEN		

Figur 4Ledda idrotts- och motionsgrupper (Skribentens skärmbild 2017)

Trycker man sedan på ”motion för seniorer” kommer man till en ny sida. Längst ner på sidan kan man se en länk som tar en till anmälningstjänsten.

VISA ALLT	DELTAARAVGIFTER	MOTION FÖR VUXNA	MOTION FÖR SENIORER	MOTION FÖR BARN, UNGA OCH FAMILJER	MOTION FÖR INVANDRARE
TILLÄMPAD MOTION	MOTION FÖR SPECIELLA MÅLGRUPPER	SJÄLVSTÄNDIGA GRUPPER FÖR SENIORER	MOTIONSGRUPPER I SIMHALLEN		



Motion för äldre

GILLA  2

DELA  

För de äldre är det viktigt att få vara tillsammans och lära känna andra i samma ålder. Det kan man göra exempelvis genom att delta i seniorgymnastik eller i en grupp som samlas i en konditionssal.

Vänligen observera, att till balansskolan, sittvolleybollen, gånginnebandyn, skridskoåkningen och träning för personer med lungsjukdomen KOL behöver du inte anmäla dig på förhand.

> [Anmäl dig till grupper för de äldre](#)

Figur 5Motion för seniorer (Skribentens skärmbild 2017)

Slutligen kommer man till sidan var man kan anmäla sig till olika motionsgrupper. På den sidan står det när man kan anmäla sig, hur många platser det finns kvar eller ifall gruppen redan är fullsatt.

The screenshot shows a website header with navigation links: TURISM & FRITID, HÄLSA & VÄLBEFINNANDE, BOENDE & MILJÖ, DAGVÅRD & UTBILDNING, FÖRVALTNING & DELAKTIGHET, and FÖRETAG & NÄRINGS LIV. Below the header is a section titled 'Anmäl dig till grupperna för äldre'. Under this title, there is a note: 'Obs! Fr.o.m kl. 9 på tiden 19.12.16-4.1.17 är det möjligt att anmäla sig till grupper var finns lediga platser kvar'. There are two main categories of groups listed: 'Seniorjumpa' and 'Lättare seniorjumpa'. Under 'Seniorjumpa', there is one option: 'Urheiluhalli-idrottshallen (tiistai-tisdag klo-kl. 15.00-15.45), paikkoja jäljellä/platser kvar 13'. Under 'Lättare seniorjumpa', there are two options: 'Kerkkoo-Kerko (maanantai-måndag klo-kl. 15.30-16.15), paikkoja jäljellä/platser kvar 15' and 'Tolkinen-Tolkis (keskiviikko-onsdag klo-kl. 15.00-15.45), paikkoja jäljellä/platser kvar 14'. In the top right corner, there is a 'DELA' button and social media icons for Facebook and Twitter.

Figur 6 Anmälnings tjänsten (Skribentens skärmbild 2017)

Dessa steg ska en äldre person gå igenom för att kunna anmäla sig till en motionsgrupp.

7 RESULTAT

I detta kapitel kommer jag redogöra för de svar jag fått via mina intervjuer. Kapitlet kommer att inledas med en kort presentation av alla personer som deltagit i min intervju. Presentationen baserar sig på bakgrundsfrågorna. Resultatet kommer att delas in i två olika rubriker; Information om idrottsaktiviteter samt Online anmälningar för att på så sätt ge ett klarare svar på mitt syfte. Alla personer som deltagit i undersökningen har fått fiktiva namn för att kunna hålla dem så anonyma som möjligt.

Under min undersökning utförde jag även två test intervjuer. Då fick jag veta svagheterna i min intervjuguide och kunde förbättra den slutliga versionen.

7.1 Respondenterna

Den förta respondenten var Vera som är 80 år gammal. Hon använder sig av internet cirka 3 gånger per vecka och till stor del går det åt informationssökning eller att spela kortspel. Hon anser sig själv vara dålig på att använda sig av internet och därför inte använder det i den utsträckningen hon skulle vilja. Informationen som hon söker fram är främst tips på hur hon kan sköta sina husdjur och kolla på vädret samt nyheter. Hon upplever att hon har nytta av internet, främst för informationssökning men eftersom hennes kunskaper är begränsade får hon inte så mycket ut av det som hon skulle vilja. Hon vet även att det är ett bra sätt att hålla kontakt med vänner och familj vilket är väldigt nyttigt. Hon tillägger även att hon önskar att hon tidigare börjat använda sig av internet och gått på någon kurs. (Vera 2017).

Den andra respondenten var Stella som är i 60 års åldern. Hon använder sig dagligen av internet både på jobbet och under fritiden. På fritiden gillar hon att bara fördriva tiden och hon är även aktiv på vissa sociala medier. Kvinna upplever att det finns så mycket man kan göra på internet att det definitivt är till stor nytta att använda sig av det. Hon poängterar att hon på detta sätt får information till sig snabbt och smidigt, håller kontakt men människor hon annars inte träffar ofta och även att man kan kolla på program man missat under sändningstid. (Stella 2017)

Den tredje respondenten var Kalle som är 76 år. Han använder väldigt lite sig av internet, cirka en gång/vecka, men har ändå en tablett hemma. Tabletten har han fått av sin familj och skulle aldrig ha köpt en själv. Han anser att internet har bidragit till att människor inte bryr sig om sina medmänniskor i den uträkning som man gjorde då han var ung. Då han ändå väljer att använda sin tablett går han in på Spotify för att lyssna på musik. Hans barnbarn har gjort en spellista till honom. Han medger nog att internet antagligen är jättenyttigt och att han förmodligen skulle ha mycket nytta om han var mera insatt, exempelvis skulle han kunna söka information om olika saker. (Kalle 2017).

Den näst sista respondenten var Lisa som är född 1946 och nyligen fyllt 70. Hon har ingen dator hemma utan går till bibliotekets dator. Under hennes sista år på jobb använde hon sig dagligen av internet i någon form. Idag använder hon internet främst för att utföra

ärenden och leta efter uppgifter för olika ändamål. I genomsnitt använder hon sig då av internet en gång per vecka. Lisa anser att hon har mycket nytta av internet och att hon aldrig skulle avstå från att använda det. Hon betonar dock att allting inte behövs digitaliserats. Hon upplever att internet är bra då man vill leta upp uppgifter till olika ändamål men föredrar fysiskt kontakt då de kommer till kundservice etc. (Lisa 2017).

Den femte och respondenten var Matilda som är 66 år. Enlig henne själv använder hon sig väldigt flitigt av internet. Tidigare spenderade hon flera timmar online i samband med jobbet. I dagens läge har hon minskat på användningen och spenderar ca en timme per dag med att kolla sociala medier och söka information om allting mellan himmel och jord. Matilda anser att internet har hjälpt henne och alla andra människor. Hon kan nu lätt hålla kontakten med sitt barn som bor i en annan världsdelen. Utöver uppfattar hon internet som ett perfekt sätt att få till sig snabb information och på detta sätt håller hon sig bra uppdaterad om vad som händer i hennes omvärld. (Matilda 2017)

7.2 Information om idrottsaktiviteter

Överlag upplevde alla personer som blev intervjuade att de får bra med information om olika idrottsaktiviteter för seniorer i Borgå. ”Ofta informerar tidningarna vad som kommer att hända men även radion sänder ut program, speciellt under fredagen” säger Vera. Stella poängterar att hon får bra med information och ifall hon saknar någonting får hon även information om till vem eller var hon kan vända sig till för att få mera information. Lisa å andra sidan menar att det kan vara lite knepigt att hitta den information man vill ha. Speciellt poängterar hon att man via Borgå stads hemsidor måste söka sej fram en god stund före man kommer dit man vill. Enligt henne är informationen inte alltid så synlig och logisk men då man väl har surfat och letat, får man nog oftast den information man behöver. Kalle och Matilda tycker båda att de får den information de behöver och ifall de har missat någonting bryr de sig inte så mycket utan nöjer sig med det de vet.

Det lättaste sättet att ta reda på mera om ett evenemang är att ringa till någon kompis som kanske skulle veta mera om saken menar Vera. Hon fortsätter även men att tillägga att hon aldrig skulle söka mera information om ett evenemang via internet då det ofta kan

vara så råddigt och man inte vet var man ska börja. Matilda berättar att hon alltid surfar tills hon fått all den information hon vill. Hon tycker inte att det är knepigt att själv söka bland internet, men berättar ändå att hon ibland kontaktar någon familjemedlem eller vän som skulle kunna vara mera insatt. Stella berättar om en servicepunkt, ”Kompassen” som hon har gått till. Där kan hon få hjälp med det mesta då det kommer till Borgå idrottstjänster. Ifall man vill kan man även ringa till dem som jobbar där och fråga mer ingående om någonting. Oftast försöker hon ändå ta reda på saker och ting själv genom att surfa och det fungerar före det mesta. ”Söker man via deras hemsidor, under fliken som heter ”evenemang” kan man ibland hitta mera information” säger Lisa. Hon skulle dock vilja kunna ringa till någon och fråga och på så sätt få svar på alla frågor på en gång. Kalle säger att det ända sättet för honom att få veta mera om någonting är att vänta på att någon via radion skulle sända ut information, tidningen skulle skriva om saken eller att en familjemedlem skulle informera honom.

”Att en stor del av uppdaterad information i dagens läge ligger ute på internet kan vara på båda gått och ont” inleder Stella. Vill man veta någonting snabbt är det jätte bra att det informeras via internet. Ibland kan tidningens information vara lite gammal och anmälningen till en aktivitet kan ha börjat innan tidningen ha publicerats. Detta leder ibland till att alla platser redan är fulla fören hon har hunnit läsa om aktiviteten via tidningen. Därför anser hon att internet ger henne den snabbast informationen och hon kan säkra sig om att hon är bland de första som fått informationen. Matilda och Lisa säger båda att det lätt kan leda till att den äldre generationen, främst de som inte ens har behövt använda sig va internet på jobbet, kommer att få det riktigt svårt. De kanske till och med hamnar utanför samhället på detta vis. Vera och kalle tycker att det är riktigt synd att allting ska digitaliseras. ” Om ett evenemang främst publiceras och informeras via internet, då är det inte meningen att en äldre person ska gå på det” säger Vera.

Lisa litar mycket på en broschyr som Borgå idrottstjänster ger ut två gånger per år, en gång under hösten och en gång under våren. ”Det är mycket bra att den finns och den får absolut inte dras in, där hittar jag lättast mina referenser” fortsätter Lisa. Hon kollar ändå ofta via internet att den informationen ändå stämmer och att ingenting har ändrats. ” Man vet ju inte hur snabbt allting kan ändra i dagens samhälle, det är bäst att allting dubbel-

kolla” avslutar Lisa. Kalle berättar att han ibland läser om olika idrottsaktiviteter på simhallens informationstavlor. Mathilda brukar hålla ögonen på likande men kollar även igenom deras hemsidor då och då. Kalle har även varit till ”kompassen” en gång för att få hjälp. Vera berättar att radion sänder ut massa information men att hon börjar bli trött på att de även sänder en massa trams under dagarna. Hon poängterar att hon aldrig missar någonting men att det ofta kan bli tröttsamt på att lyssna på all trams. Vera säger även att äldre personer förlitar sig mycket på papperstidningar och radio. Hon har hört att de ständigt vill dra ner på tidningar men tycker inte att detta ännu har blivit ett hinder. ”Ifall jag inte skulle använda mig av internet då skulle det nog främst vara via radion och lokaltidningen som jag får min information om aktiviteter” säger Stella. Vissa arrangörer har resursers att lägga pengar på affischers ute på gatorna etc. medan andra inte har det, vilket är ett bra sätt men kan även vara ett arbetsdrygt sätt att informera.

Vera säger att det bästa sättet att informera om olika aktiviteter till den äldre generationen helt enkelt är att informera via radion eller tidningarna. ” Tidningarna informerar väldigt bra och kommer ännu ut relativt ofta, men tyvärr vet man aldrig vad som händer om några år” säger Vera. Hon är väldigt noggrann med att poängtera att tidningen nog kommer att leva för alltid. ” Jag läste förra veckan i tidningen att man har kommit underfund med att man nog aldrig kan sluta med tidningen för gått, det går helt enkelt inte. Jag tror helt enkelt att tidningarna kommer att öka igen, då alla inser att det är det bästa sättet att hålla hela befolkningen informerad” (Vera). Stella kan förstå att internet inte är ett bra sätt att informera personer som är äldre än henne själv. För henne själv tycker hon att det fungerar bra eftersom hon är så van med att vara där och tror att en stor del av personer i hennes ålder också är aktiva online. ” Man ska dock tänka på alla generationer och då bör man nog ännu fortsätta med att publicera allting i tidningar och sända ut information via radion. Såklart är det ju även ett problem då man ska dra in på allting och spara pengar. Då det kommer till människors välmående måste man väl ändå kunna tänka ett steg lägre.” säger Stella. Kalle säger att det även vore bra ifall de la ut mera information på publika ställen så som bibliotekets informationstavla eftersom många äldre spenderar sin fritid där. Matilda tycker liknande som Stella, att informera via internet till personer i hennes ålder är helt okej. Men tänker man på äldre personer är det bäst att hålla sig till tidningar och radion.

7.3 Online anmälningar

Eftersom allting ska digitaliseras så har Borgå idrottstjänster skapat en online anmälningstjänst där personer kan anmäla sig till deras verksamhet. (Se rubrik 6.2).

”Det är ett stort problem med online anmälningar eftersom alla inte kan använda det. Jag tycker att det är svårt för personer i min ålder att förstå sig på det, alla kan ej. Hon har försökt själv men ber ofta om hjälp. Hon känner att detta är ett sätt att bara låta åldringarna hamna utanför, det är så många som ej bara kan. Det finns så många över 80 som inte använder sig av internet men som ännu är lika pigga och krya som hon. Hon upplever att yngre inte inser det. Man behöver hjälp eller så blir man ytterom, så är det.” säger Vera. Stella klarar det för de mesta själv och tycker att anmälningstjänsten fungerar relativt bra. Ibland kan det dock uppstå några problem på vägen. Om det är någonting som man ska betala, kan hon ibland behöva hjälp med betalningen. Vanligtvis brukar sidorna vara ganska användarvänliga och hon anser att man klarar av det med ganska lite kunskaper. För Lisa var det lite pirrigt i början eftersom hon inte har en dator hemma och biblioteket inte öppnar innan kl. 10. Hon gick då till Kompassen för att anmäla sig fastän kön var otroligt lång. Då det äntligen blev hennes tur bad hon direkt personalen om hjälp pga. av den långa kön och hon vill påskynda processen för alla. Hon följde noggrant med hon personalen gjorde anmälan och tror då att hon nog även skulle ha klarat sig själv den första gången. Kalle var till kompassen för att anmäla sig till alla de idrottsaktiviteter som han tror han kommer att gå på. Han Tycker det är synd att man måste åka in till centrum ifall man ej annars för hjälp. Han tycker det är jätteknepiggt men anmälningar online eftersom han är så ointresserad och inte jätte insatt in hela internet världen. Mathilda brukar för det mesta klara allting själv men så klart kan det bli svårt ibland och då kan hon be hjälp av sin dotter.

Matilda tycker att logiken bakom hela Borgå stads sidor är en aning förvirrande. Hon trycker ofta på rubriker som hon tror kunde ta henne dit hon vill men för henne ofta någon annanstans. Ibland då hon väl kommit till sidan som hon ska anmäla sig på, står det att det finns platser (Se bilaga 2) kvar men ofta kommer det en ruta upp som att det inte går att anmäla sig. (Se Bilaga 3). Detta gör henne lite förvirrad ibland. Det står dock ibland att anmälningstiden har gått ut men eftersom det ännu finns lediga platser tycker hon att

Borgå stad borde ge en möjlighet för de äldre att anmäla sig, eftersom gymnastiklektionerna ännu är pågående. (Se bilaga 4). Matilda tycker ändå att texten är läsbar, men på någras ställen lite liten. Som tur är, kan hon zooma den alltså är detta inget större problem för henne.

Enligt Vera ser hemsidan helt bra ut, men upplever att den är en aning krånglig att navigera sig igenom för en gammal person. Detta säger hon eftersom hon ofta kommer till fel ställen och sällan hittar rätt. I synnerhet eftersom man måste gå under rubriken ”Turism och fritid” för att komma till idrottstjänsterna. Hon känner sig inte vara en turist och förstår inte alls varför hon då ska klicka där för att komma rätt. Det tog väldigt lång tid för henne att hitta, och hon bad om hjälp många gånger. Lika som Matilda, trycker Vera ofta på rubriker som hon tror kunde ta henne dit hon vill, men det blir ofta fel. Vera vet inte hur man förstorar en text och upplever således att den är lite liten för personer i hennes ålder som ofta kan ha nedsatt syn. Informationsmässigt tycker hon att det är helt okej, men att informationen behöver vara uppdaterad. Det ska vara tydligt då det inte finns plats men även om nya platser har uppstått.

”Borgå stads hemsidor utvecklas ständigt, skulle jag vilja påstå” säger Stella. Jämför man med bara ett år sedan så har den blivit mer smidig och gett mer alternativ till att söka information. Första gången hon skulle anmäla sig var det lite knepigt eftersom hon inte var säker på att hon gjorde rätt. Efter ett par gånger är det dock väldigt simpelt och hon upplever att sidorna är ganska klara att förstå sig på. I vissa fall kan det dock stå att grupperna är fulla, fastän hon vet att det är grupper man ska anmäla sig till på plats. Därför anser hon att informationen på deras hemsidor borde uppdateras så att de faktiskt stämmer. På detta sätt kan det lätt hända att ålder personer inte kommer med på grupperna fastän de skulle finnas plats. Bortsett från det tycker hon att informationen är bra men såklart kunde det alltid finnas mera. Läsbarheten anser hon även vara bra eftersom man kan zooma ifall texten är liten, dock gillar hon inte länk texten eftersom hon upplever att den är lite för ljus.

Mest svårt är det för kalle. Han tycker att färgerna är konstiga och läsbarheten kan bli lite svår. Han försökte anmäla sig under hösten, men vände sig till Kompassen ganska snabbt. Väl där bestämde han sig för att anmäla sig till allting på en gång så han inte skulle behöva

göra detta på nytt, helt själv. Kalle stöter på problem direkt eftersom han inte hittar dit han vill eftersom texten är mycket otydlig. Ett problem som han minns tydligast var det facto att texten ibland är på ett språk han inte uppfattar. (Se bilaga 5). Detta tycker han är jättekonstigt. Han avslutar med att tillägga att han ändå inte kan säga så mycket eftersom han alltid fått hjälp och inte är en van internetanvändare. Han hoppas även på att han inte vore tvungen att åka ända in till centrum för att kunna anmäla sig, såklart kan hans familj hjälpa honom då och då, men de är inte alltid där.

”För den riktigt gamla generationen är det garanterat enorma svårigheter att förstå filosofin bakom hela hemsidan” inleder Lisa. Hon tror att de såklart kan lära sig hur hemsidan och hela internet fungerar, men de kommer aldrig bli riktig ”bekväma”. När man väl förstår filosofin är det ganska enkelt att behärska sidan. Hon tycker att man nog ska vara väldigt noggrann på hemsidan eftersom synen blir sämre då man blir äldre men anser att läsbarheten är bra. ”Man kan ju alltid zooma” säger hon. Lisa var en av dem som gick till kompassen för att anmäla sig men har efteråt gått in på deras hemsidor för att försöka anmäla sig själv. Hon blev då lite fundersam på vissa ställen. För det första tycker hon att det är riktigt ologiskt att man ska börja söka under fliken ”Turism och Fritid” för att komma till idrottstjänsterna. Detta eftersom fritid är ett så omfattande begrepp, men hon vet såklart ändå att man måste gruppera fakta och ha huvudrubriker på något sätt. Hon tror att detta leder till att äldre men även yngre tror att det kommit fel. Efter att man då gått till fliken ”Turism och fritid” måste man klicka, läsa och söka sig fram väldigt länge innan man kommer till den egentliga anmälnings-tjänsten. Man måste fundera ut logiken själv. Hon poängterar dock att den är lättnavigerad men väldigt svår att förstå logiken på. ” Man hittar dit man vill man måste klicka en massa gånger före och detta tycker jag borde vara mycket enklare med tanke på att det är äldre personer som ska klara av att anmäla sig själva”. Efter att ha kollat igenom i deras hemsidor märkte hon även att man kan ta sig till anmälnings-tjänsten via en annan flik, nämligen ” Hälsa och välbefinnande”. Under denna flik tycker hon att det vore mycket mer logisk att ta sig till idrottstjänsterna. Efter första gången, och då man väl förstått logiken är den ganska enkel men hon tycker att begreppen är väldigt flummiga. Hon tror att anmälnings-tjänsten har lätt till att många äldre kan känna sig lite utanför. Lisa veta även att det finns personer som anmäler sig men inte dyker upp, så borde det på något sätt meddelas om att det faktiskt ännu finns lediga platser. Lika som Stella säger hon att hon vet att man kan anmäla sig på palts till

vissa grupper men att det då borde informeras bättre om saken. Exempelvis kan det inte stå på hemsidan att det är fullt om fallet inte är så.

7.3.1 Förenkla webbsidorna

Respondenterna kom på olika sätt på hur man kunde förenkla Borgå idrottstjänsters webbsidor och var ganska eniga om hur man enligt dem lättast skulle kunna anmäla sig. ”Jag tror att man kan förenkla sidan på många sätt, speciellt för åldringar” säger Stella. Lättast vore det att kunna ringa så man kan tala med en fysisk person för då kan man lätt fråga tillägsfrågor och få allting klart direkt. ”Bäst vore det om det skulle finnas en helt egen flik för seniorer” säger Lisa. Hon tyckte även det är bra att man kommer på två olika sätt till anmälningstjänsten men eftersom idrott och motion är så viktigt borde hela idrottstjänsterna ha en helt egen flik. Så länge man kan anmäla sig till någonting borde det finnas en direkt länk till anmälnings tjänsten på första sidan, i synnerhet för seniorer. Detta skulle förenkla hela processen enormt mycket. Vera tycker att det skulle vara enkelt att få ringa och anmäla sig, på så sätt får hin direkt bekräftat att det har gått igenom. Matilda tycker inte man kan lösa detta genom att låta personer anmäla sig via telefon eftersom det ofta är upptaget. Sen då man väl når någon så är platserna slut. Detta skulle även göra jobbet svårare för de anställda på Borgå stad. Kalle berättar om det gamla sättet att anmäla sig på, att gå till Äppelbacken. Det är ett servicecenter i Borgå där äldre personer förut kunde anmäla sig på pappersblanketter till olika evenemang som Borgå stad anordnade. Detta sättet saknar många enligt Kalle och Lisa tog även upp det under hennes intervju. Under den tiden fick man veta direkt ifall man fick plats, hamnade i kö eller ifall det inte gick att anmäla sig på. Man kunde anmäla sig direkt på en papperslapp. ” Jag och många andra var mycket frustrerade under hösten då detta slopades”. Eftersom grupperna är så bra och nyttiga är det mycket viktigt att de äldre känner sig trygga med anmälningstjänsten. Lisa anser att många, speciellt personer äldre än henne själv, var förtvivlade efter att online anmälningarna öppnade.

Gällande fråga om hur de skulle vilja ha bekräftelse på att deras anmälningar har gått igenom var de alla tydliga med att SMS och e-post är det bästa sättet då det kommer till online anmälningar. Lisa, Vera och Kalle sade alla att det bästa sättet dock vore ifall man ännu kunde anmäla sig genom att fysiskt skriva på en lapp och på samma gång få bekräftat

ifall det finns plats eller inte. Vera berättar även att hon skulle vilja att det bredvid anmälan skulle finnas ett nummer man ska kunna ringa till ifall problem och osäkerhet uppstår. Kalle poängterar att alla inte har dator hemma och därför inte har tillgång till internet, men största delen har en mobiltelefon hemma alltid vore SMS absolut det bästa.

I slutet tillägger Lisa att människor i dagens läger vill ta hand om sin hälsa. Efter den nya vårdreformen kommer ansvaret att ligga på kommunerna. Det är de som ska se till att den förebyggande hälsovården fungerar. Idrottstjänster borde därför absolut ha en synligare roll på första sidan. Men ser dem inte alls från första sidan, (Se bild 6) utan är tvungen att klicka sig fram en massa. Vera säger även att det ibland kan de va lite skrämmande att lägga sina kontaktuppgifter ut på internet då man inte vet var uppgifterna går.

8 DISKUSSION

I detta kapitel skall jag försöka återkoppla till den tidigare teorin. I förhållande till teorin är denna undersökning gjord på ett mycket mindre antal, men man kan ändå dra paralleller och konstatera att det finns mycket likheter.

Redan i teorins inledning kunde vi läsa om att det är tack vare digitaliseringen som världen, så att säga ”har krympt”. I resultatredogörelsen kunde vi läsa att de äldre vet att man kan eller använder internet för att hålla kontakt med sin familj eller vänner. Lisa talar om för oss att hon tror att äldre personer som inte är uppväxta med internet kan lära sig massor men att de nog troligvist aldrig kommer att bli riktigt vana med att använda det. Likaså säger Prensky (2001) i sin teori om nätets födda och nätets invandrare. Han menar att de äldre alltid kommer att behålla sin ”accent”.

Några av respondenterna använder sig av internet dagligen medan några bara använder det ett par gånger per vecka. Ser man till den tidigare fakta som Finlands statistikcentral (2015) kommit fram till kan man se likheter. 33 % av personerna i åldern 65–74 år använder internet dagligen medan bara 8% av personerna som är mellan 75–89 år använder sig av internet flera gånger om dagen. I en annan undersökning som gjordes i Sverige av

Stiftelsen för internetinfrastruktur (2014) kom man fram till att 63 % av de svenska pensionärerna svarade att de inte har intresse för internet, och att många personer även saknar uppkoppling. År 2010 gjorde Wagner et al. en undersökning där man kom fram till att den låga procenten bland äldre som använder sig av internet kan bero på den bristande motivationen. Lenhart påpekade även att han i hans undersökning kom fram till att 36 % tycker att internet är mycket förvirrande. Jämför man dessa resultat med in undersökning kan man se många likheter, bland annat berättade Vera att hon tycker allting kan bli lite förvirrande och Kalle sade att han inte är så insatt och inte så intresserad heller.

Svenska Arbetarinstitutet i Helsingfors som anordnade kursen Vardags IT för seniorer träffade tre damer som alla jobbat en stor del med datorer under arbetslivet och har kanske därför idag en positiv inställning till datorer. (Siren 2014). Lisa, Stella och Matilda uppger alla att det använder sig av eller har använt dator på jobbet och var positivt inställda till internet.

I Nielsen Norman Groups undersökning (2013) kom det fram att äldre personer kan ha det svårt att använda sig av sökmotorer. Detta kan även stämma in i min undersökning eftersom det bara var en av mina respondenter som lyfte fram att man kan använda sig av dem.

I frågan om hur de äldre skulle vilja få information till säg kan man lugnt säga att majoriteten tycker att radion och tidningen är bäst. Detta kunde redan påvisas då jag tidigare såg till statistik om via vilken kanal som det är bäst att nå ut till den äldre generationen. Då var det TV, radio eller dagstidningar.

Nielsen (2001 s.188–191) lyfter i sin bok fram hur viktigt användbarhet på webben är. Ifall kunderna inte kan hitta vad de vill, kommer de antagligen inte att återvända till webbsidan. ” Om vi inte förstår en webbplats inom en liten stund, struntar vi i den och går vidare” säger han. Kalle är ett exempel på att det är väldigt viktig eftersom han först försökte men struntade sedan i det eftersom han inte förstod hur han skulle göra och det resulterade i att han istället vände sig till Kompassen. Läsbarheten är även väldigt viktigt i synnerhet då de kommer till den äldre generationen. (Nielsen 2001 s.125–126). Detta poängterar även Lisa fastän hon vet hur man zoomar. Vera hade även problem med läsbarheten och visste tyvärr inte hur man zoomar. Att ha korrekt och bra information menar

Nielsen & Tahri (2001) att är extremt viktigt. Detta är någonting som mina respondenter även observerade och ansåg att detta borde vara mer korrekt på många ställen. Slutligen gällande websidans användbarhet säger Krug (2015 s 51) lika som Nielsen (2001), att navigationen är avgörande. Navigationen bör vara tydlig och enkel, länkar och sidor ska vara logiskt placerade och i prioriteringsordning. De flesta respondenterna i detta arbete, hade någonting att säga om navigationen. Matilda och Lisa upprepade flera gånger att de anser att sidan är en aning ologisk, vilket påverkar navigationen i slutändan. Lisa poängterar att man måste klicka en massa gånger förrän man kommer till anmälningstjänsten, kollar man på min punk 3.1.1 kan man se att det faktiskt stämmer.

9 SLUTSATS

I detta kapitel besvaras syftet på hela undersökningen. Syftet med mitt examensarbete är att utvärdera hur svenskspråkiga personer bosatta i Borgå som är mellan 65–80 år förhåller sig till att mycket information om olika evenemang fås via internet och hur de upplever att Borgå stads anmälningstjänster via deras webbsidor fungerar. Eftersom undersökningen är gjord med så få personer är jag medveten om att det inte går att generalisera resultatet att gälla alla Borgå stads seniorer utgående från detta. Det som ändå går att presentera är exempel på olika människors erfarenheter och synpunkter i ämnet.

9.1 Information om idrottsaktiviteter

Enligt min undersökning har Borgå stad lyckats relativt bra med att informera om deras evenemang riktat till den äldre generationen. Majoriteten ansåg att de får tillräckligt med information om olika evenemang/idrottsaktiviteter. Ifall de någon gång upplever att de inte fått all den information de behöver, väljer två av respondenterna att ofta vända sig till någon vän eller familjemedlem för att få mera information om någonting som de anser vara bristfälligt.

Det positiva med att information kommer ut på internet är det att den ofta är uppdaterad och rätt. På så sätt får man veta om allting snabbt. Väntar man till att de står i tidningarna,

kan informationen till och med vara föråldrad eller så är alla platser till ett speciellt evenemang redan reserverade. I resultatet kan man ändå se, att de intervjuade upplever att den äldre generationen lätt blir utanför på detta vis. Två av dem tyckte även att om idrottsaktiviteter främst informeras om via internet så är det inte meningen att äldre personer ska delta. Man kan konstatera att, det även bland dem jag valt att kalla den äldre generationen finns generationsskillnader. Personer under 70 år klarar sig ganska bra med att få till sig olika information via internet. De intervjuade ansåg att broschyren som Borgå idrottstjänster delar ut två gånger per år måste hållas kvar. Tidningar och radio är någonting som de äldre förlitar sig på och de lönar sig att marknadsföra aktiviteter och evenemang via dem i den utsträckning man har möjlighet. Det vore även bra att publicera information på publika ställen såsom biblioteket och simhall.

Man kan dra den slutsatsen, att personer som ännu är under 75 har en relativt positiv inställning till information via internet, men ju äldre personerna är desto negativare inställning har de gentemot att information främst skulle publiceras online. De föredrar än idag att få information främst via radion och lokaltidningen. Ifall Borgå idrottstjänster i framtiden endast publicerar information på internet kommer en stor del av den äldre befolkningen känna sig utanför.

9.2 Anmälningstjänsten

Gällande anmälningstjänsten kan man även se en generationsskillnad inom den äldre generationen. Ju äldre personen är, desto svårare är det för dem att klara av att anmäla sig online. Som tur är, vet många äldre att de kan vända sig till Kompassen för att få hjälp. Har man inte en dator hemma blir detta även ett jobbigt dilemma eftersom man ändå måste ta sig till centrum för att anmäla sig. I resultatet framgick det ändå att de flesta klarat av att anmäla sig online men att de ibland stöter på vissa problem.

Eftersom man inte ser idrottstjänster på stadens webbplats första sidan måste man förstå logiken bakom sidorna. Det poängterades att man måste klicka väldigt många gånger för att ta sig vart man vill och ofta kommer man ändå fel eftersom rubrikerna anses vara ologiska. Att idrottstjänster finns under rubriken ”Turism och fritiden” är förvirrande. De anser sig inte vara turister och förstår då varför inte de ska börja söka där. Det är även ett

mycket omfattande begrepp. För en äldre person kan det bli svårt att navigera sig igenom allt detta. Det kom även fram att texten på vissa ställen kan vara på ett annat språk, vilket är värt att kolla upp då äldre människor inte alltid är lika språkkunniga som yngre. De intervjuade säger även att efter att man en gång hittat det man vill är sidorna ganska så enkla att förstå sig på. Det är ändå värt att notera att många inte återvänder ifall det första gången är för svårt. (Läs rubrik 5.3). En respondent sade även att det kan vara lite skrämmande att lägga sina kontaktuppgifter ut på internet då man inte vet vart uppgifterna går. Två sade även att de saknar det gamla sättet, att anmäla sig via en pappersblankett. Man kan dra den slutsatsen att anmälnings tjänsten har lett till komplikationer för vissa personer, speciellt de som inte aktivt använder sig av internet eller har en dator hemma.

Respondenterna kom på olika sätt som de anser skulle underlätta hur de får information samt hela anmälningsprocessen:

- Publicera mera information på publikställen såsom på biblioteket.
- Bekräftelse främst via SMS eftersom alla inte har dator hemma
- Borde vara möjligt att anmäla sig så länge motionsgruppen är pågående eftersom vissa anmäler sig men ändå inte deltar.
- Kolla att informationen på hemsidorna verkligen är uppdaterad; det ska tydligt stå ifall det inte finns plats, om man ska man anmäla sig på plats eller ifall platser har blivit lediga.
- En helt egen flik för seniorer på Borgå stads huvudsidor, i synnerhet under anmälningsperioden.

Läser man Finlands digitala agenda kan man konstatera att finska staten tänker likadant som den äldre generationen. De vill att man i framtiden bättre ska ta den äldre generationen i beaktande. Jag lyfte även fram den digitala agendan i undersökningen för att människor ska få en förståelse för att internetanvändning faktiskt är ett problem för en del seniorer och att den äldre generationen alltid är viktigt att tänka på. Det är viktigt att förstå att detta är ett nationellt problem, som bör beaktas.

9.3 Personliga reflektioner

Efter att själv bekantat mig med Borgå stads hemsidor blev resultatet i denna undersökning ganska som jag förutspått. Personligen anser jag att alla de punkter mina respondenter lyfte fram mer eller mindre stöder samma åsikt som jag själv har, i synnerhet angående idrottstjänsters hemsidor. Jag anser att de bör lägga större vikt vid att utveckla dem så hemsidorna att de är lättnavigerade.

Jag blev positivt överraskad över hur bra inställning de äldre hade till internet då även en 80-åring besöker olika websidor då och då. En annan sak som gjorde mig väldigt glad var att mina respondenter var så otroligt engagerade och villiga att hjälpa mig. De var väldigt förberedda för intervjun och det kändes som om de verkligen hade gått in på hemsidorna innan intervjutillfället för att få en bättre överblick över dem och på så sätt kunna hjälpa mig bättre.

Teorin kunde jag antagligen ha utvecklat mera, så min diskussion vore längre. Ifall jag skulle få göra om intervjuguiden nu, skulle jag ställa flera frågor samt ändra ordningen på frågorna en aning.

Jag tror att Borgå stads idrottstjänster kommer att ha nytta av att veta hur de äldre upplever att de får information till sig och hur de tycker att hemsidorna fungerar. I framtiden kunde de även använda denna undersökning som grund på fortsatt forskning om den äldre generationens synpunkter på deras idrottstjänster. Jag hoppas även att de personer som utvecklar Borgå stads hemsidor tar i beaktande att en äldre person inte är uppväxt med datorer och därför kan ha lite svårare med att använda deras hemsidor.

Slutligen vill jag än en gång tacka mina responderare för all hjälp. Jag vill även tacka personeralen på Borgå idrottstjänster samt min handledare som hjälpt mig då det har behövts.

10 KÄLLOR

Litteratur:

- Arash, Gilan & Hammberg, Jonas. 2016, *Get digital or die trying*, Kalla kulor förlag, 366s.
- Blythe, Jim. 2005, *Essentials of marketing*, 3 uppl., Essex: Pearson Education Limited, 375s.
- Bryman, Alan & Bell, Emma. 2011, *Business Research methods*, 3 uppl., New York: Oxford Universite Oress Inc, 765s.
- Bryman, Alan & Bell, Emma. 2005, *Företagsekonomiska forskningsmetoder*, 1 uppl., Liber AB, 624 s.
- Bryman, Alan & Bell, Emma. 2013, *Företagsekonomiska forskningsmetoder*, 2 uppl., Liber AB 756 s.
- Dalen, Monica. 2015. *Intervju som metod*, 2 uppl., Gleerups Utbildning AB, 121s.
- Halvorsen, Ken. 1992, *Samhällsvetenskaplig metod*, Lund: Studentlitteratur, 189 s.
- Holme, Idar Magn & Solvagn Krohn, Berth. 1997, *Forskningsmetod: om kvalitativa och kvantitativa metoder*, 2 uppl., Lund: Studentlitteratur, 360 s.
- J.K Eastman & Rajesh Iver. 2004, The elderly's uses and attitudes towards the Internet. I: *Journal of Consumer Marketing*, Emerald Insight S. 208 – 220
- Lantz, Björn. 2014, *Den statistiska undersökningen : grundläggande metodik och typiska problem*, 2 Uppl., Lund : Studentlitteratur AB, 194 s.
- Lenhart, Amanda. 2000. Tillgänglig: http://63.210.24.35/reports/pdfs/Pew_Those_Not_Online_Report.pdf Hämtad 6.11.2016
- Nielsen, Jakob. 2001, *Användbar webbdesign*, Stockholm: Liber AB, 419 s.

Nielsen , Jakob & Tahri, Marie. 2001, *Homepage Usability: 50 Websties Deconsturcted*, 1 uppl., New Rides, 336 s.

Svenska Akademien. 2006, *Svenska akademiens ordlista över svenska språket*, 13 uppl., Nordstedt Akademiska förlag, 1130 s.

Stadsfullmäktige. 2015, *Samarvete ger mer livskvalitet, Plan för att stödja den äldre befolkningen 2015-2018*. Borgå, 43 s.

Tondreau, Beth. 2009, *Layout Essentials: 100 Design Principles for Using Grids*, Rockport publisher 208 s.

Xie, B 2007, Older Chinese, the internet, and well-being. I: John W. Traphagan, PhD, *Care Management Journals*, s. 33–38

Elektroniska källor:

Arenas-Gaitán, Jorge., Persal-Persal, Begona., Ramón-Jerónimo, Maria, (2013). *El-derly person and internet use*. Tillgänglig: <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0894439312473421> Hämtad 8.1.2017

Arving, Cecilia 2012. *Tre exempel hur man kan beskriva sin kvalitativa dataanalys*. Tillgänglighet: [file:///C:/Users/Adriana/Downloads/Tre%20exempel%20p%C3%A5%20hur%20man%20kan%20beskriva%20sin%20kvalitativa%20dataanalys%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Adriana/Downloads/Tre%20exempel%20p%C3%A5%20hur%20man%20kan%20beskriva%20sin%20kvalitativa%20dataanalys%20(1).pdf) hämtad 13.4.2017

Borgå idrottstjänster, 2016. Tillgänglig: <http://www.borga.fi/idrott-och-friluftsliv> Hämtad 8.12.2016

Van Dijk, Jan & Hacker, Keneth. 2003, *The Digital Divide as a Complex and Dynamic Phenomenon. The Information Society*. Tillgänglig: <http://doc.utwente.nl/58689/1/Dijk03digital.pdf> Hämtad: 6.2.2017

- Findahl, Olle. 2014 Tillgänglig: https://www.iis.se/docs/Pensionarerna_och_internet_2014.pdf Hämtad 2.12.2016
- Idrottslagen, 2015. Tillgänglig: <http://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2015/20150390>
Hämtad: 1.11.2016
- Nationalencyklopedin, 2016. Tillgänglig:
<http://www.ne.se.ezproxy.arcada.fi:2048/uppslagsverk/encyklopedi/1%C3%A5ng/webbplats> Hämtad 28.11.2016
- Nationalencyklopedin, 2016. *Kvantitativa metoder*. Tillgänglig:
<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/1%C3%A5ng/kvantitativ-metod> Hämtad 13.10.2016
- Nielsen, Jacob, 2013. *Senior citizens (Age 65 and older) on the web*. Tillgänglig:
<https://www.nngroup.com/reports/senior-citizens-on-the-web/> Hämtad 9.2.2017
- Nielsen Norman Group 2013. *Usability for senior citizens*. Tillgänglig:
<https://www.nngroup.com/articles/usability-for-senior-citizens/> Hämtad 20.3.2017
- Othman, Hanna. 22.6.2016. *Tidningen Östnyland blir tvådagarsstidning*. Tillgänglig:
<https://svenska.yle.fi/artikel/2016/06/22/tidningen-ostnyland-blir-tvadagarstidning>
Hämtad 3.10.2016
- Prensky, Mark. 2001. *Digital Natives & Digital Immigrants*. Tillgänglig:
<http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf> Hämtad 17.3.2017.
- Sirén, Stina 1.3.2014. *Seniorer utmanar datoråldern*. Tillgänglig:
<https://svenska.yle.fi/artikel/2014/03/01/seniorer-utmanar-datoraldern> Hämtad 3.12.2016
- Statista, 2014. *Effective marketing channels*. Tillgänglig: <https://www.statista.com/statistics/324654/effctive-marketing-channels/> Hämtad 13.3.2017

Statistikcentralen, 2013. Tillgänglig:

http://www.stat.fi/til/sutivi/2013/sutivi_2013_2013-11-07_tie_001_sv.html Hämtad 4.12.2016

Statistikcentralen, 2015. Tillgänglig: http://tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto_sv.html

Hämtad 12.10.2016

Statistikcentralen, 2015. Tillgänglig:

http://www.stat.fi/til/vaerak/2015/vaerak_2015_2016-04-01_tie_001_sv.html

Hämtad 14.10.2016

Ubiquitous Information Society Advisory Board, Ministry of Transport and Communication 2011. *Productive and inventive Finland*. Tillgänglig:

http://www.oph.fi/download/135323_productive_and_inventive_finland.pdf Hämtad 19.1.2017

Världsgesundhetsorganisationen [WHO], 2006. *International classification of functioning, disability and health*. Tillgänglig: <http://www.who.int/classification/icf/en/> Hämtad: 9.2.2017

Wagner, Nicole., Hassanein, Khaled., Milena Head, (2010). *Computer use by older adults: A multi-disciplinary review*. *Computers in Human Behavior*, Tillgänglig:

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.458.1584&rep=rep1&type=pdf> Hämtad 1.2.2017

11 BILAGOR

Bilaga 1 Intervjuguide

Intervjun inleds med en kort presentation av temat. Första delen fokuserar på att få veta hur den äldre generationen förhåller sig till att få information om olika evenemang via internet medan den andra delen fokuserar på hur de upplever att Borgå stads anmälningstjänster via deras webbsidor fungerar. Personerna vet påförhand vad intervjun kommer att gå ut på samt vad den är till för.

1. Bakgrundsfrågor:

- Ålder?
- Hur mycket har du använt dig av internet under de 3 senaste månaderna (exempelvis dagligen/några gånger per vecka) och till vilket syfte?
- Upplever du att du har någon nytta av att använda internet? Till vilken ändamål?

2. Information om idrottsaktiviteter:


- Upplever du att du får tillräckligt med information om olika idrottsaktiviteter för seniorer?
- Hur går du tillväga ifall du vill ha mera information om olika idrottsaktiviteter?
- Hur förhåller du dig till att en stor del av information om olika idrottsaktiviteter finns på internet?
- Utöver internet, via vilka kommunikationskanaler får du veta att idrottsaktiviteter anordnas?
- Vilken kommunikationskanal tycker du att är bäst att använda sig av då man vill nå den äldre generationen? (båda traditionella och moderna).


3. Online anmälning:

- Hur tycker du att online anmälningstjänsten fungerar? Varför?
- Tycker du att det är knepigt att anmäla dig till olika evenemang via nätet?
- Hur går du till väga då du ska anmäla dig online? Ber du hjälp av någon eller gör du det helt själv?
- På vilket sätt vill du ha bekräftelse på att din anmälan har gått igenom? (ex. via sms eller e-post).
- Så som websidan/anmälningstjänsten ser ut idag, upplever du att det är svårt att navigera dig dit du vill? Varför?
- Hur upplever du att läsbarheten på websidan är? Varför?
- Tycker du att du utifrån websidan får den mängden information du behöver eller saknas det information som skulle göra det lättare för dig att använda tjänsten? Motivera.


- Stöter du på hinder under anmälningsprocessen? Vilka?
- Tycker du att man kunde förenkla websidan för att göra anmälningsprocessen enklare?
Hur?
- På vilket sätt vore det enligt dig lättast att anmäla sig till olika evenemang?
- Något du ytterligare vill kommentera gällande ämnet?


Bilaga 2

	TURISM & FRITID	HÄLSA & VÄLBEFINNANDE	BOENDE & MILJÖ	DAGVÅRD & UTBILDNING	FÖRVALTNING & DELAKTIGHET	FÖRETAG & NÄRINGS LIV
Seniorjumpa						

 Urheiluhalli- idrottshallen (tiistai-tisdag klo-kl. 15.00-15.45), paikkoja jäljellä/platser kvar 13

Lättare seniorjumpa

 Kerkkoo-Kerko (maanantai-måndag klo-kl. 15.30-16.15), paikkoja jäljellä/platser kvar 15

 Tolkkinen-Tolkis (keskiviikko-onsdag klo-kl. 15.00-15.45), paikkoja jäljellä/platser kvar 14

Bilaga 3

Ilmoittautuminen-anmälning

Kehonhuolto-Kroppsvård
Urheiluhalli - idrottshallen (tiistai - tisdag klo-kl. 15.45-16.30)



Huomio!

Tähän tapahtumaan ilmoittautuminen ei ole sallittu. Joko ilmoittautumisaika on päättynyt, tai ilmoittautumismahdollisuutta ei ole vielä avattu.

Attention!

Anmälan till detta evenemang är inte tillåtet. Registreringen har löpt ut, eller registreringsformen ännu inte har offentliggjorts.

Tietosuojaseloste

Ilmoittautumisten monitorointiyökalu ILMARI

Bilaga 4



TURISM &
FRITID

HÄLSA &
VÄLBEFINNANDE

BOENDE &
MILJÖ

DAGVÅRD &
UTBILDNING

FÖRVALTNING &
DELAKTIGHET

🔍 SÖK

Anmäl dig till grupperna för äldre

Obs!

Fr.o.m kl. 9 på tiden 19.12.16-4.1.17 är det möjligt att anmäla sig till grupper var finns lediga platser kvar

Seniorjumpa

i Urheiluhalli- idrottshallen (tiistai-tisdag klo-kl. 15.00-15.45), paikkoja jäljellä/platser kvar 13

Lättare seniorjumpa

i Kerkkoo-Kerko (maanantai-måndag klo-kl. 15.30-16.15), paikkoja jäljellä/platser kvar 15

i Tolkkinen-Tolkis (keskiviikko-onsdag klo-kl. 15.00-15.45), paikkoja jäljellä/platser kvar 14

Bilaga 5



TURISM &
FRITID

HÄLSA &
VÄLBEFINNANDE

BOENDE &
MILJÖ

DAGVÅRD &
UTBILDNING

Parkinssongrupp

Gruppen FULLSATT!

No documents found

Stoljumpa

No documents found

Bilaga 6

