

Seniorer och internet

- En studie om hur PROs medlemmar använder sig av internet.

Seniors and the internet

- A study on how the members of PRO use the internet.

Av: Hanne Brundin, My Norrhäll
Handledare: Helge Hüttenrauch

Kandidatuppsats 15 hp
Medieteknik C, HT 2013 Institutionen för Naturvetenskap, miljö och teknik
Södertörns högskola
Hanne Brundin, My Norrhäll

Abstract

Since the Internet was introduced, it has taken over faster than anyone was ever expected it to do. It has taken over how we, humans, today live our life and is expected to accomplish our errands, such as paying our bills, ordering clothes and looking up information about travelling.

With that said it is important to remember and have in thought that not everyone has the knowledge and skills to use the Internet, this because of the extreme development that the Internet brings.

As mentioned above there is one group of people that has been called the “forgotten group” when it comes to the expansion of Internet, and those are the seniors. Most of the seniors today have difficulties using the Internet due to either lack of knowledge or due to the size of the text on the websites, as well as the different color combinations. Since the seniors today have special needs on how to easily use a website, they are forgotten since most websites aren’t developed for seniors.

However, sometimes appearances are deceiving and that is what this study has shown us.

By questionnaire and interview study, the result of this study has showed us that the majority of the informants do use Internet, but they have special needs when it comes to the design on a website, and that includes color combinations, sizes of the text as well as on how to navigate from one page to another.

Keywords: Senior, Internet, usage and Swedish National Pensioners Organisation (PRO).

Kandidatuppsats 15 hp
Medieteknik C, HT 2013 Institutionen för Naturvetenskap, miljö och teknik
Södertörns högskola
Hanne Brundin och My Norrhäll

Sammanfattning

Under det senaste årtiondet har internet tagit över mer och mer i det vardagliga livet för en individ. Det har blivit en nödvändighet som definierar hur vi idag lever våra liv, med det sagt är det internet som styr mycket vi gör idag så som att till exempel betala våra räkningar, leta upp information om olika resvägar samt att hålla kontakt med familj och vänner genom sociala medier.

Det finns dock en grupp människor som verkas ha glömts bort när det gäller expansionen av internet och de är seniorerna. Dagens seniorer har historiskt inte erhållit lika mycket kunskap inom datorer eller internet för den delen, vilket gör det svårt för dem att anpassa sig till den nya världen där internet tar över.

Det är inte bara användningen av internet som är svårt för dem, utan också de färger som kan finnas på webbplatser. Då många av de äldre idag har problem med synen så är det viktigt att webbplatsen är konstruerad på ett lättanvänt sätt med hjälp av färger samt att det ska vara lätt att navigera sig från en sida till en annan. Genom enkät - och intervjustudie har resultatet av denna studie visat att de flesta av de äldre använder internet, men de har uttryckt sina åsikter om hur det då och då är svårt att se texten på grund av storleken samt navigera på webbplatser.

Nyckelord: Senior, Internet, användning och Pensionärernas riksorganisation (PRO)

Innehållsförteckning

Förord	6
1. Inledning	7
1.1 Syfte	8
1.2 Frågeställningar	8
1.3 Avgränsningar	8
1.4 Definitioner av begrepp	8
1.4.1 Senior/Seniorer	8
1.4.2 Pensionärerna riksorganisation PRO	9
1.4.3 Webbplats	9
1.4.4 Internet	9
2. Bakgrund	10
3. Tidigare forskning	11
3.1 Heuristiska riktlinjer för bättre utformning av webbplatser	11
3.1.1 Designinriktade heuristiska riktlinjer	11
3.1.2 Heuristiska riktlinjer för användandet av en webbplats	12
3.2 Teoretiska reflektioner	15
4. Metod	15
4.1 Enkätundersökning	15
4.2 Intervju	16
4.3 Etik	17
4.4 Konfidentialitet och anonymitet	18
5. Presentation av respondenter	18
5.1 Respondent "Gun, 78 år"	18
5.2 Respondent "Lisa, 67 år"	19
5.3 Respondent "Maggan, 69 år"	19
5.4 Respondent "Gerda, 81 år"	20
6. Resultat	20
6.1 Resultat av enkätundersökningen	20
6.2 Resultatet av kvalitativa intervjuerna	24
6.2.1 Respondent "Gun"	25
6.2.2 Respondent "Lisa"	26
6.2.3 Respondent "Maggan"	27
6.2.4 Respondent "Gerda"	28
6.3 Metodkritik	29
6.3.1 Enkätundersökning	29
6.3.2 Intervju	30
7. Analys	31
7.1 Analys av enkätundersökningen	31
7.2 Analys av intervjuerna	32

8. Slutsats	34
<i>8.1 Fortsatt forskning</i>	34
Källförteckning	36
<i>Tryckta källor</i>	36
<i>Elektroniska källor</i>	36
Bilagor	39
<i>Bilaga 1</i>	39
<i>Bilaga 2</i>	43
<i>Bilaga 3</i>	51

Förord

Vi vill tacka alla de respondenter som har tagit sig tiden och svarat på vår enkät samt passa på att ge ett stort tack till de fyra respondenter som ställde upp på att bli intervjuade i vår studie. Utan er hjälp så hade inte denna studie varit möjlig att utföra.

Vi vill även ge ett stort tack till vår handledare Helge Hüttenrauch, som funnits där för god handledning genom hela studiens gång.

Södertörns högskola, Stockholm 2014-01-07

Hanne Brundin och My Norrhäll

1. Inledning

I inledningsavsnittet presenteras syftet samt de frågeställningar som denna undersökning ska försöka få svar på. Under inledningen beskrivs målgrupp och valda avgränsningar.

När internet slog igenom 1995 så var det främst människor med högre utbildning som hade tillgång och kunskap för att använda internet, och dessa personer fanns bara i ett fåtal länder runt om i världen. När internet först kom så fanns det endast några hundra webbplatser att besöka, men genom åren har dessa webbplatser expanderat och idag, 2013, finns det uppemot 2 miljarder webbplatser på internet (De Kunder, 2014).

Med tanke på internets stora genombrott så har det blivit en del av nästan varje individs vardag att använda internet, människor handlar, betalar räkningar samt kommunicerar med familj och vänner via sociala medier på internet. Men viktigast av allt är att i och med internets stora genombrott så utförs mycket av ens arbete via internet mellan olika individer.

Det finns dock en nackdel med att internet börjar ta över människans vardag så mycket, och de som aldrig har använt sig av internet glöms bort, såsom den äldre generationen. I och med att nästan allting görs via internet idag, så har den ”gamla hederliga kundservicen” försvunnit, för att betala räkningar. Förut kunde man gå till banken och de hjälpte en med betalningen av räkningen, med dagens läge så måste man betala en avgift för att få den betald. Om man då tänker på den äldre generationen så är det svårt för dem att lära sig att använda det nya sättet, där allt sker på internet.

Olle Findhal (2013a) menar att år 2012 fanns det 1,8 miljoner pensionärer i Sverige, som är över 65 år gamla. Det är inom denna åldersgrupp som man hittar individer med mindre kunskap inom internet. När det kommer ut nya produkter på marknaden såsom datorer, surfplattor och mobiler, så är det sällan seniorerna som är den primära målgruppen för de nya produkterna, utan det är den yngre generation som är den primära målgruppen (Findahl, 2010).

1.1 Syfte

Syftet med denna undersökning är att ta reda på hur mycket kunskap och erfarenhet seniorer har inom internet och dess tjänster. Vi vill undersöka hur seniorers användarvanor ser ut av webbplatser samt vad det är som är viktigt för att förenkla användandet av en webbplats för seniorerna.

1.2 Frågeställningar

- *Hur ser användarvanorna ut av webbplatser bland PROs medlemmar?*
- *Vad tycker PROs medlemmar är viktigt att en webbplats innehåller?*
- *Utifrån de punkter som PROs medlemmar anser att en bra webbplats ska innehålla, återfinns dessa punkter inom de så kallade heuristiska punkterna?*

1.3 Avgränsningar

Den tid som vi har till vårt förfogande är för kort för att vi ska kunna undersöka alla seniorers kunskaper och användarvanor av internet. Därför har vi valt att avgränsa oss till att undersöka en av PROs föreningar och deras medlemmars kunskaper och användarvanor av internet. Vi hade inte tiden att undersöka fler av PROs föreningar utan valde att undersöka en.

Vi har även valt att avgränsa oss ytterligare och vi tittade endast på hur deras kunskap kring webbplatser för laptop och stationär dator. Vi valde att inte undersöka webbplatser som var utvecklade för andra plattformar såsom smartphone och surfplattor.

1.4 Definitioner av begrepp

1.4.1 Senior/Seniorer

Enligt World Health Organization (WHO) så kan man dela upp äldre i två kategorier. Den första kategorin är *yngre äldre*, i den kategorin är man i när man har fyllt 65 år och upp till 79 år. Den andra kategorin kallas för *Äldre äldre*, och då är man 80 år och uppåt (Björn & Olsson, 2008).

Till denna undersökning så används den första kategorin, men vi har valt att inte sätta en stoppgräns för hur gammal seniorerna får vara. Med denna ålderskategori så anser vi att undersökningen får en bra grund att stå på. Det finns många olika synonymer på en äldre person, några av dem är gamling, åldring och senior. I denna undersökning så kommer respondenterna att kallas för *senior* eller *seniorer*.

Ett antagande som görs för denna undersökning är därmed:

- *I denna undersökning så är en senior/seniorer en individ som har fyllt 65 år och uppåt.*

1.4.2 Pensionärerna riksorganisation PRO

PRO står för Pensionärernas riksorganisation och är Sveriges största organisation för pensionärer. PRO har cirka 1400 föreningar som finns runt om i Sverige och de har cirka 400 000 medlemmar (PRO, 2013). PRO anordnar olika aktiviteter för sina medlemmar och några av aktiviteterna är friskvård, resor, studier, politiska aktiviteter, dans och mycket mer (PRO, 2013). Förra året (2012) så var det närmare 1,28 miljoner människor som deltog i PROs aktiviteter (PRO, 2013).

1.4.3 Webbplats

Webbplats handlar om ett visst ämne, varor eller tjänster som ett företag säljer eller en organisations verksamhet. Dessa webbplatser kan bestå av en eller flera hemsidor ända upp till hundra hemsidor (Svenska datatermgruppen, 2013).

1.4.4 Internet

Dictionary reference (2009) definierar internet på följande sätt:

“a vast computer network linking smaller computer networks worldwide (usually preceded by the). The Internet includes commercial, educational, governmental, and other networks, all of which use the same set of communications protocols.”

För att översätta till svenska så innebär internet att det är ett omfattande datanätverk som förbinder ihop mindre datanätverk världen runt. Internet kan innehålla kommersiella, pedagogiska, statliga och andra nätverks, där alla använder samma uppsättning av kommunikationsprotokoll (Dictionary reference, 2009).

2. Bakgrund

Internet har idag en viktig och stor roll i samhället och i detta avsnitt kommer vi att beskriva mer ingående på vad PRO är samt historik bakom internet och dess framgång sedan intåget.

Internet

Olle Findahl (2013b) säger att i slutet av 90-talet så berodde skillnaderna i den digitala klyftan på vilken inkomstgrupp samt utbildningsgrupp man som person tillhörde. Medan i dagsläget så har klyftan minskat. Detta beror på att alla har tillgång till internet samt har möjligheten att utnyttja dess funktion. Findahl ser dock fortfarande att det finns en grupp som inte använder sig av internet och den gruppen har växt med åren, och det är seniorerna. Findahl syftar på att det är de lågutbildade samt kvinnorna som är den majoritet som inte använder sig av internetanvändningen i dagsläget.

PRO

PRO är en förkortning för Pensionärernas Riksorganisation och är Sveriges största pensionärsorganisation. PRO har funnits i mer än 70 år och är en oberoende kraft för att verka som en mötesplats för gemenskap, glädje och hälsa hos pensionärerna (PRO, 2013).

Några av de frågor som PRO driver för pensionärernas skull är rättvisa till rättvis skatt, att alla pensionärer ska ha ett stabilt pensionssystem, god kvalitet inom vård och omsorg samt att de ska få ett större inflytande och få sina röster hörda av samhället. I och med att dessa frågor ska drivas och få framgång så träffas PROs företrädare flera gånger om året på olika möten för att framföra pensionärernas åsikter (PRO, 2013).

3. Tidigare forskning

I detta avsnitt beskrivs tidigare forskning kring ämnet seniorer och internet samt vilka teoretiska ramverk som vi har bestämt oss för att använda i undersökningen.

3.1 Heuristiska riktlinjer för bättre utformning av webbplatser

3.1.1 Designinriktade heuristiska riktlinjer

Barbara Holt (2000) var bland de första att skapa riktlinjer för att göra webben designvänlig mot äldre. Det som Holt fokuserade på var att när man blir äldre så mister man sin förmåga. Hon tar upp lite olika exempel på olika områden som försämras hos en som äldre, såsom det *visuella*, *intellektuella*, *hörsel- och motorkompetens*. Med detta som utgångspunkt så skapade Holt fyra stycken olika rekommendationer som hon delade upp i fyra olika grupper:

- Design.
- Layout.
- Innehåll.
- Multimedia.

Även Craig D. Spiegle (2001) har skapat riktlinjer över hur de funktionella begränsningarna bör ta hänsyn till samt hur man kan förespråka för webbdesigners så att seniorers behov tillfredsställs. De riktlinjer som Spiegle (2001) skapat kallas för *gränssnittsdesignriktlinjer* och är till för alla åldrar. De tog fram riktlinjerna genom att ha olika fokusgrupper, använda sig av användarfeedback samt ha ett samarbete med praktiker och forskare. Riktlinjerna bestod tillslut av sex synvinklar på designelement:

- Layout och stil.
- Färg.
- Text.
- Allmän användbarhet och testning.
- Tillgänglighet och funktionshinder.
- Användbar anpassning.

3.1.2 Heuristiska riktlinjer för användandet av en webbplats

Chadwick-Dias, McNulty&Tullis (2003) har forskat kring hur seniorer använder sig av en webbplats och de menar att seniorerna upplever ofta fler användbarhetsproblem än de yngre när de använder sig av internet. Genom sin undersökning så har de kommit fram till att seniorerna har unika beteenden som medför att deras användning av internet försämras.

Men de menar att genom att ändra på vissa saker på webbplatser så ska de passa de äldres unika behov. Med dessa ändringar så har forskarna kommit fram till att de inte bara hjälper de äldre användarna utan även de yngre gynnas av dessa ändringar.

De har kommit fram till olika designrekommendationer som skulle underlätta för seniorerna, några av dessa rekommendationer nämns nedan:

- **Använda action word länkar**

Då seniorerna är mer avvaktande samt försiktiga med vad de klickar på på en webbplats så är det viktigt att det finns en beskrivning under den länk som en person skall klicka på.

- **Gör länkbehandlingar konsekventa och uppenbara**

När seniorerna använder sig av en webbplats så har det kommit till information att seniorerna har svårt att urskilja länkar, trots att de är understrukna samt i en annan färg. Åtgärden till detta problem är att göra länkarna tydliga och konsekventa på hela webbplatsen samt ge en visuell respons när man för musen över en länk.

- **Gör ikoner och bullets länkar**

De kulor/punkter som ofta förekommer på en webbplats, som till exempel i samband med punktlistor, vilket forskarna menar att sannolikheten är större att seniorerna klickar på länken om den är större samt innehåller ikoner.

- **Använd skalbara teckensnitt och alternativ för öka teckenstorlek**

Genom att använda sig av skalbara teckensnitt samt möjligheten att öka teckenstorleken så kommer det att underlätta för seniorerna när de besöker en webbplats.

- **Använd kortfattade instruktioner**

Genom att ge användaren möjligheten att läsa korta instruktioner eller beskrivningar om hur man kan navigera sig från en sida till en andra, så ökar det chansen att uppgiften som senioren vill uppnå lyckas.

- **Håll terminologin enkel/lätt**

Dagens nya tekniska ord, såsom URL till exempel, skapar svårigheter för seniorerna då de inte har kunskapen i dagens teknologiska terminologi. Därför är det viktigt att hålla begreppen enkla och beskrivande för användarna.

- **Använda enkel navigation och ge redundant navigations riktlinjer.**

Då det kan förekomma problem med motoriken hos seniorer är det viktigt att anpassa navigationen till alla genom att inte använda sig av navigation som kräver finmotorik. Det är viktigt att ge redundanta ledtrådar som hjälper senioren att veta vart hon/han befinner sig på en hemsida.

Kara Pernice Coyn & Jakob Nielsen (2002) har också studerat detta område och skapade riktlinjer. Deras riktlinjer anses vara de första (definitiva uppsättning) av riktlinjer för att designa webbplatser så att det användarvänliga för äldre människor. Deras riktlinjer är baserade på användartester samt observationer som de genomförde på personer som var äldre än 65. De kom fram till 65 riktlinjer som de delade upp i sex olika grupper:

- Presentera information och text.
- Presentera navigationselement och länkar.
- Sök former och resultat.
- Presentera objekt till salu.
- Formulär och datainmatning.
- Webbadress och hemsida.

Jakob Nielsen genomförde en studie 2013 och kom fram till att det har skett en ökning och att allt fler äldre använder sig av internet, men att de äldre som målgrupp är långsammare och designen på dagens webbplatser måste förbättras och möta de äldres behov. Nielsen (2013) ser

att det har skett en utveckling av webbplatserna men att de måste fortsätta att utvecklas för att uppfylla de behov som den äldre befolkningen har. Han ser två anledningar till att det har skett en ökning av äldre människor som använder sig av webbplatser:

- Ett åldrande samhälle.
- Fler äldre människor som är online.

Nielsen (2013) ser också en möjlighet för ökad affärsmöjlighet på internet bland äldre människor. Han ser två anledningar till varför det finns en ökad möjlighet och de två anledningarna är:

- Branscher såsom E-handel, internetbanker samt mäklare, används inte av den äldre befolkningen men Nielsen tror att de snart kommer att börja använda dessa tjänster.
- Genom hans forskning så ser han också att dagens webbplatser inte är utformade för den äldre befolkningen. Han menar att om webbplatserna utvecklas och uppfyller deras behov så kan fler köp göras.

Jakob Nielsen (2013) har även i sin artikel tagit upp de problem som han har identifierat när han har undersökt vilka problem och svårigheter de har när de använder sig av olika webbplatser.

Text på webbplatser:

De problem som uppstår med åldern är att synskärpan blir sämre och de flesta webbplatser använder sig av ett för litet typsnitt. Nielsen menar att om en webbplats ska uppfylla de behov som de äldre har så ska texten på webbplatsen vara skriven i minst 12 punkter.

Hyperlänkar:

När man använder hyperlänkar på en webbplats så ska man använda en stor text som är lätt att läsa och synlig att det går att klicka på dem. De ska också användas olika färger på besökta länkar och icke besökta länkar.

Rullningsmenyer och Hierarkiska promenadmenyer:

Den äldre befolkningen har allmänt svårt att förstå hur menyer fungerar och om de rullar ner så blir det ännu svårare; ha tydlig menyer på webbplatsen.

Varför seniorer använder sig av webben

Nielsen (2013) kom även fram till vilka motiv seniorerna har när de besöker en webbplats, och de motiv som de har är *hälsa, resor, hobby, nyheter, finans, shopping* samt *socialt*.

3.2 Teoretiska reflektioner

Med hjälp av dessa tidigare forskningsresultat och dess relevans till vårt ämne att undersöka hur viktiga riktlinjerna för en bra och lättnavigerad webbplats är för PROs medlemmar.

4. Metod

I detta avsnitt så tar vi upp vilka metoder som används för att försöka hitta svar på undersökningens frågeställningar. Det tas även upp kritik och metodkritik angående valet av metoder. Här återfinns även etik, konfidentialitet samt anonymitet, för att klargöra vilka regler och villkor som det togs hänsyn till.

Denna undersökning gick ut på användandet av kvalitativa studier, där vi genom en enkätundersökning och fyra intervjuer införskaffat oss data för att skapa en djupare förståelse av det område som vi studerar (Holme & Solvang, 1997, s.14).

4.1 Enkätundersökning

Det har utförts en enkätundersökning som bestod av 31 respondenter som svarade på 16 frågor kring det specifika ämne som denna undersökning behandlar. Respondenterna fick själva svara på frågor angående hur hemsidor är utformade och hur respondenterna upplevde hemsidor med dess design (Holme & Solvang, 1997, s.173). Det som är viktigt att komma ihåg när en enkät konstrueras är att vi som forskare vill motivera våra respondenter att svara på våra frågor, vilket gör utformningen, det vill säga konstruktionen av frågorna samt uppställningen av frågorna är

extremt viktigt (Holme & Solvang, 1997, s.173). Det som även försöktes undvikas var att skapa ledande frågor, då vi inte vill leda våra respondenter in på ett ”antagande” spår som vi undersökare skapat.

Enkätundersökningen utfördes på ett av PROs möten som ägde rum i december där vi gav ut enkäten manuellt. Enligt styrelseordförande så skulle det närvara runt 70 personer, vilket vi kände skulle ge oss en bra och stabil grund att stå på när vi skaffade vår allmänna syn på seniorer och deras syn på internet. Anledningen till att vi åkte till mötet och fysiskt utförde enkäten var på grund av vår målgrupp har varierande erfarenhet av användandet av datorer samt tiden för denna enkät var ganska knapp. Det finns så klart nackdelar med att utföra denna enkät fysiskt, men det kändes som att det kommer bli mer effektivt att vi själva åker till ett möte och få prata med personerna ansikte mot ansikte. Detta kan då också få oss att skapa en uppfattning över hur de verkligen kände. I och med att vi var närvarande på detta möte så hoppades vi få in så många enkäter som möjligt för att sedan sammanställa resultatet och skapa en bild över hur seniorer ser på internet.

Enkäten bestod av 16 frågor där vi som forskare var ute efter att få en allmän syn på hur seniorer ser på dagens webbplatser på internet. Det vill säga om de tycker att de var bra uppbyggda med rätt färger, textstorlek samt lätta att navigera sig på. Några av frågorna inriktade sig även på vilka slags webbplatser seniorerna använde sig av samt vad de ansåg om de webbplatser som de använde. I och med detta så kan vi som forskare få en klarare bild av vad som skulle kunna förbättras inom teknikens värld för att äldre ska ha lättare att använda internet (se bilaga 1 och 2 för frågor samt svar på enkätundersökningen).

4.2 Intervju

Utöver en enkätundersökning genomförde vi även fyra intervjuer med respondenter som hade olika kunskaper inom området internet. De intervjuer som genomfördes var så kallade semistrukturerade intervjuer, som innebär att vi som forskare redan förberett ett antal frågor till den som ska bli intervjuad, och genom dessa frågor kan sedan en följdfråga ställas om vi känner att vi vill gå in djupare på ämnet (Bell, 2011, s.159-160).

Personen som intervjuade försökte att skapa en personlig relation till respondenten, detta för att få ut så mycket viktig information som möjligt angående vårt ämne. Vi ville även låta respondenterna tala fritt för att få sitt sagt och förmedla deras känsla till oss.

Frågorna i intervjun var inriktade på respondenternas användande av internet samt deras upplevelser av de olika webbplatserna till exempel angående färger samt olika navigeringsmöjligheter på webbplatsen. Vi att vi gjorde dessa intervjuer för att få en inblick i hur seniorer uppfattade de sidor de använder sig av samt hur de skulle kunna förbättras för att förenkla dess användande av internet (se bilaga 3).

4.3 Etik

Etik och regler har länge funnits inom vetenskapen och det finns många olika etniska riktlinjer, etiska krav samt regler för empiriska undersökningar (Bell, 2011, s.54).

Det finns många olika sätt för att få med etiska aspekter i sin undersökning. Till exempel genom att vara tydlig om vilka villkor och regler som gäller när man deltar i undersökningen. Det är även viktigt att låta den person som ska bli intervjuad tänka igenom de villkor och regler som finns innan den blir intervjuad (Bell, 2011, s.55). Innan intervjun äger rum så är det viktigt att klargöra att intervjun är frivillig och att personen kan hoppa av om den känner för det innan eller under intervjuens gång. Den intervjuade personen ska även kunna välja att inte svara på frågor som personen inte vill eller känner sig bekväm med att svara på (Hart & Bond, 1995; se Bell, 2011, s.54).

Till sist så är det bra att komma överens om vad som får göras och inte göras med det insamlade data och var resultatet kommer att publiceras och hur det kommer att spridas (Blaxter, 2002; se Bell, 2011, s.55).

Vi har följt den etiken när vi kontaktade respondenter och genomförde enkäten och intervjuerna. När vi tillfrågade personer om de ville ställa upp på en intervju så gick vi igenom våra villkor och regler som vi hade när vi genomförde intervjun. Då fick personen tid på sig att tänka igenom villkoren och reglerna och sedan ta ett beslut om den vill ställa upp på att bli intervjuad. När vi

sedan genomförde intervjun så talade vi om för personen att den fick hoppa av intervjun om personen kände för det när intervjun pågick. Personen fick under intervjun välja mellan att svara på frågan eller inte göra det, det är upp till den som blev intervjuad att välja. Personerna som är med i intervjun eller som svara på enkäten fick veta att undersökningen skulle publiceras på Södertörns högskola som en C-uppsats. De fick även reda på att deras svar kommer att publiceras med hjälp av diagram och att vissa svar kan väljas ut som är intressanta för undersökningen, dock i anonymiserad form.

4.4 Konfidentialitet och anonymitet

Det som menas med anonymitet är att ett löfte ges till den personen som blir intervjuad att den ska få förbli okänd för alla förutom författaren. Det ska inte gå att identifiera vem det är som har blivit intervjuad genom att läsa undersökningen (Sapsford & Abbot, 1996, se Bell, 2011; s.57).

I denna undersökning har vi valt att personerna som blir intervjuade kommer att få vara anonyma. Men istället för att endast skriva respondent ett samt två, så har vi valt att byta namn på de personer som vi intervjuar. Detta gör vi för att de ska känna sig trygga och bekväm för att de ska svara på frågorna så ärligt och sanningsenligt som möjligt.

5. Presentation av respondenter

Här kommer materialet kring de som intervjuats att presenteras. Materialet som ges är respondenternas egna ord och förklaringar på hur de ser på situationen med internet idag. Här presenteras materialet kring intervjun att presenteras, det vill säga vilka vi har intervjuat samt vilka svar som kom fram.

5.1 Respondent "Gun, 78 år"

Den första respondenten som vi intervjuade var "Gun", en 78-årig pensionär som bor på Södermalm i Stockholm. I Guns unga dagar har hon jobbat som förskolelärare på en förskola ute i Tungelsta, söder om Stockholm. Hon bodde även i Tungelsta med hennes man, som då var hissmontör, samt sina två barn. Användandet av datorer och internet har inte varit Guns första prioritet i livet, utan det var för ungefär sju-åtta år sedan som Guns make började använda sig av internet när de var bosatta i Spanien för att kunna hålla kontakt med sin familj via mejl. Dock så

var det inte vardagsmat för Gun och hennes man, utan deras dator stod på skrivbordet men användes väldigt sällan. Eftersom det var Guns make som hade erfarenheterna och kunskaperna inom internet så hade Gun aldrig känt behovet av att lära sig att använda internet. För fyra år sedan blev Gun änka och hon var tvungen att lära sig att ta hand om allt själv, och i och med att internet tog över när det kom till betalningarna av räkningarna så visste Gun att hon var tvungen att komma igång med internet vare sig hon ville det eller inte. Dock så har Gun haft turen att hon alltid haft sitt barnbarn samt barn vid hennes sida som har kunnat hjälpa henne med allt som har med internet att göra.

5.2 Respondent “Lisa, 67 år”

Den andra respondenten som vi intervjuade är 67-åriga ”Lisa” som bor i Västerhaninge med sin man och sin hund Simone. Lisa har precis flyttat från ett hus i Tungelsta till en lägenhet i Västerhaninge och är väldigt aktiv inom friluftslivet med sin hund Simone. Även Lisa har varit förskolelärare på en förskola ute i Tungelsta i sina unga dagar. Idag så har hon dock nyligen blivit vald till kyrkvärd inom Västerhaninges församling och det håller henne på två dag ut och dag in. Precis som Gun så har Lisa inte dem bästa kunskaperna när det kommer till internet men hon har aldrig gett upp utan hon är fast besluten att lära sig hur hon ska hantera internet. Det visar sig även att hennes envishet har gjort henne nytta, då hon lära sig nya saker varje dag samt att hon är en aktiv användare av Facebook där hon uppdaterar sina statusar och skriver meddelanden till sina kompisar.

5.3 Respondent “Maggan, 69 år”

Vår tredje respondent är ”Maggan” som är 69 år som bor i en villa på deras gård ute i Tungelsta med sin man. På deras gård finns tre andra hus där alla barn fått varsitt hus och bor i med sina familjer. Idag är hon pensionär och spenderar mycket tid med sina barn och barnbarn samt att hon gillar att åka på bilträffar och spela kort med sina två vänner Mona och Kjell. Maggan har tidigare jobbat på en resebyrå och en djuraffär, i dagsläget äger hon hästar som hon har på sin gård i Tungelsta. Precis innan hon gick i pension så arbetade hon på Stadshuset där hon förmedlade information till de som kom för att besöka Stadshuset. Maggan har kunskaper inom datorer då de använde sig av datorer på Stadshuset dock så har hon inte lika mycket kunskap

inom internet eftersom de använde sig av ett speciellt program när hon arbetade. I detta program så loggade hon in de personer som kom för att hälsa på någon samt att hon förde notiser över vad som skedde under dagen.

5.4 Respondent “Gerda, 81 år”

Den sista respondenten som vi intervjuade var en 81-årig kvinna som heter ”Gerda” som bor i en lägenhet i Jordbro. Gerda är precis som vår första respondent, Gun, änka och har alltid förlitat sig på sin man när det kom till användandet av internet. Hon är aktiv med sina barnbarn som bor i Lillgården i hennes gamla hus. Hon är en frekvent resenär till Gotland då det är där hon kommer ifrån. Hon gillar att spela golf och åka på resor med kompisar för att få tiden och dagarna att gå. Gerda har tidigare jobbat på apotek som farmaceut. Hon är utbildad inom läkemedel där hon spenderat hela sitt arbetsliv. Gerda har inte heller så stora kunskaper inom internet, men kunskaper inom datorer där hon precis som Maggan använde sig av ett specifikt program för att få fram olika läkemedel samt inventera läkemedel.

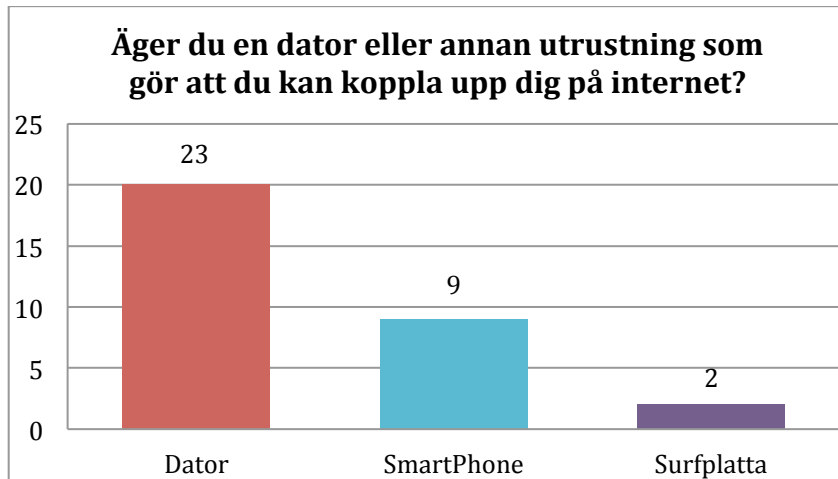
6. Resultat

Under detta avsnitt så presenterar vi det resultat som vi fick av enkätundersökningen och de fyra intervjuerna. Resultatet redovisas i form av diagram med en beskrivande text till varje diagram.

6.1 Resultat av enkätundersökningen

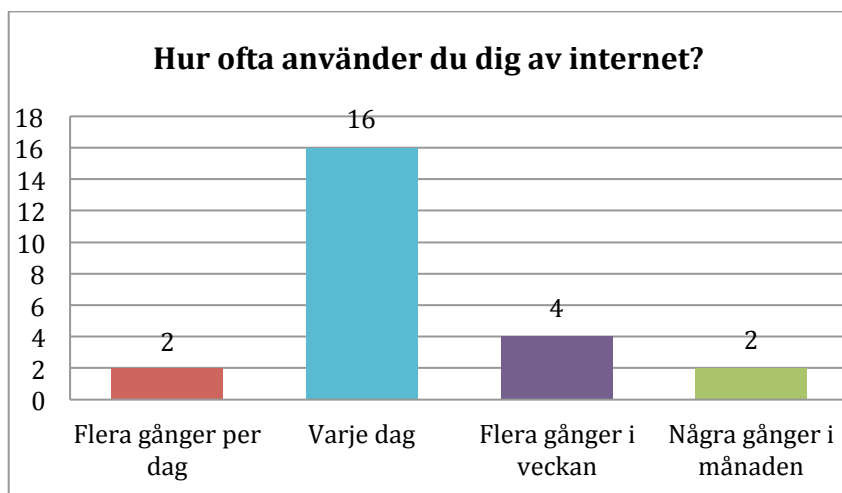
Det var 31 personer som svarade på enkätundersökningen, dock så kunde vi bara använda oss av 24 stycken då några inte använde sig av internet eller valde att inte delta i vår enkätundersökning. Utav de 24 personerna som svarade på enkäten så var 19 kvinnor och fem män. Vi måste ha det här i åtanke när vi analyserar resultatet då svaren vi har fått in främst kommer från kvinnor och det kan påverka resultatet. Det var 13 av de tillfrågade som var i åldrarna 65-69 år och 11 av de tillfrågade som var i åldrarna 70-79 år.

Vi ställde frågan om de äger en dator eller en annan utrustning som gör att de kan koppla upp sig på internet. Denna fråga var en flervalsfråga där de fick kryssa i fler alternativ. Av det 24 respondenterna så var det 23 av de som äger eller har tillgång till en dator. Det var nio som äger en smartphone och två som äger en surfplatta.



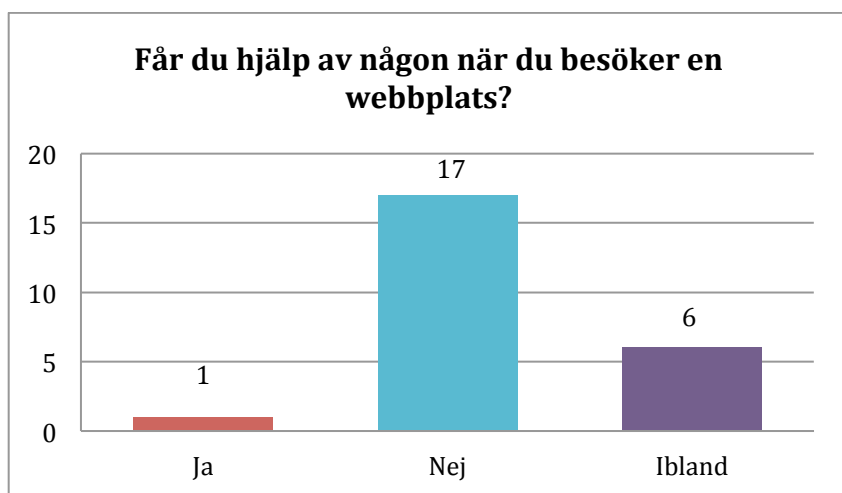
Figur 1. Stapeldiagrammet ovan visar hur många av PROs medlemmar, som medverkade i vår enkätundersökning, som äger en dator, smartphone eller en surfplatta.

Vi ville ta reda på hur ofta PROs medlemmar använder sig av internet. På denna fråga fick respondenterna själva skriva sitt svar och utefter svaren så skapade vi fyra kategorier, *flera gånger per dag*, *varje dag*, *flera gånger i veckan* samt *några gånger i månaden*. Det resultat som vi fick på frågan var att 18 av respondenterna använder sig av internet *dagligen*. Det var fyra av respondenterna som använder sig av internet *flera gånger i veckan* och två av respondenter som använder sig av internet *flera gånger per dag* och två personer som använder sig av internet *några gånger i månaden*.



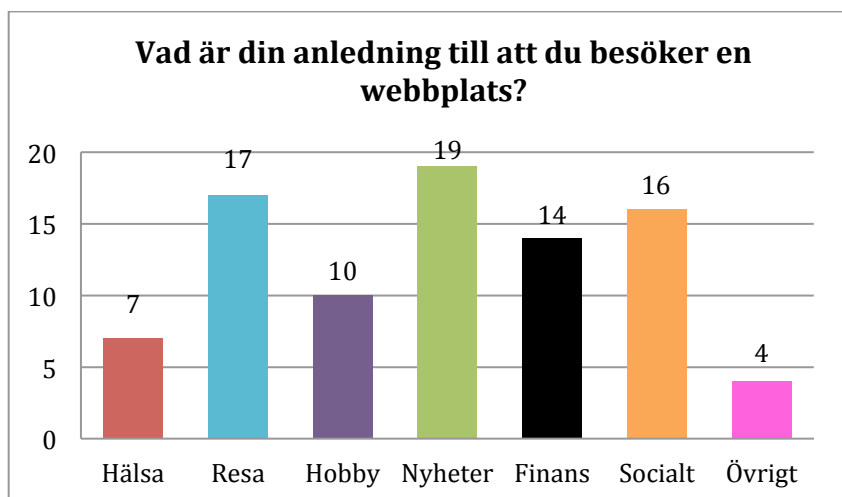
Figur 2. Stapeldiagrammet ovan visar hur ofta PRO medlemmarna använder sig av internet.

I enkäten så frågade vi om de får hjälp av någon när de besöker en webbplats. Det resultat som vi fick på denna fråga var att det var 17 personer som inte får hjälp när de besöker en webbplats. Det är ingen av de tillfrågade som får hjälp jämnt men sex personer som får hjälp ibland.



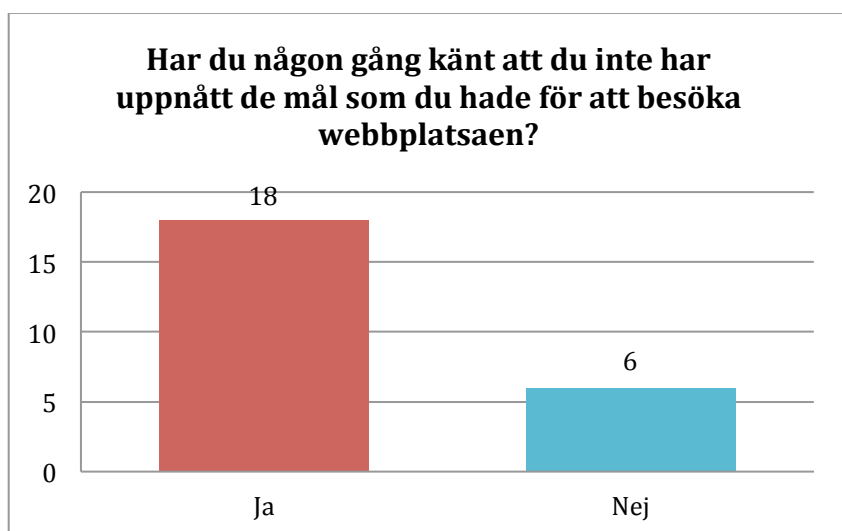
Figur 3. Stapeldiagrammet ovan visar hur många personer som får hjälp när de besöker en webbplats.

Vi ville även ta reda på vilken anledning som de har för att besöka webbplatser. Vi valde att ha sex stycken alternativ, *hälsa*, *resa*, *hobby*, *nyheter*, *finans*, *socialt* samt *övrigt*. Resultatet som vi fick på denna fråga var att det var 19 respondenter som besöker en webbplats för att kolla *nyheter*. Det var 17 respondenter som besöker en webbplats för *resor*. Det var 16 respondenter som besöker en webbplats för *sociala* motiv. Det var 14 respondenter som besöker webbplatser för *finans*. Det var tio respondenter som besöker en webbplats för *hobby*. Det var sju respondenter som gick till webbplatser för *hälsa* samt fyra gick till *övriga* webbplatser.



Figur 4. Stapeldiagrammet ovan visa vad PROs medlemmars har för syfte att besöka en webbplats.

Vi ville ta reda på om respondenterna någon gång känt att de inte har uppnått de mål de hade för att besöka en viss hemsida. Det var 18 av respondenterna som någon gång känt att de inte har uppnått de mål de hade för att besöka webbplatsen. De resterade sex respondenterna svarade att de aldrig känt att de inte har uppnått de mål de hade med att besöka webbplatsen. Vi ville även ta reda på varför de svarade som de gjorde och då lät vi respondenterna motivera sitt svar.



Figur 5. Stapeldiagrammet ovan visa om PROs medlemmar någon gång känt att de inte har uppnått de mål de hade för att besöka webbplatsen.

Vi ville även få reda på om de anser att de webbplatser som de besöker är lätta eller svåra att använda. På denna fråga så valde vi att det inte skulle finnas några svarsalternativ utan att respondenterna själva fick skriva sitt svar och utefter deras svar så skapade vi sju olika

kategorier. De sju kategorierna är *lätta, ofta/mesta dels lätta, både och, okej/lagom, försöker lära mig/lätta när man har lärt sig* samt *trägen vinner/envishet*.

Det var åtta respondenter som tyckte att de *ofta/mesta dels är lätta*, fem stycken som tyckte att de är *både och*. Det var tre respondenter som tycker att de är *lätta*, två som tyckte att de är *okej/lagom*, två som *försöker lära sig/lätt när man har lärt sig*, det är även två som säger att *trägen vinner/envishet*. Det var även två av respondenterna som inte svarade på denna fråga.

Några av de motiveringar som de angav och alla motiveringar finns att läsa i bilaga 2.

- Det är olika, en del är lätta, en del är svåra.
- Med envishet når man sina mål.
- Oftast är det enkelt men en svårighet är att likartade webbplatser är väldigt olika.
- Allt är lätt när man har lärt sig.
- I regel lätta, men man får slå lite fram och tillbaka men det går bra.
- Försöker att träna mig att använda datorn.

6.2 Resultatet av kvalitativa intervjuerna

I denna undersökning genomfördes fyra intervjuer med fyra kvinnor. Den metod som vi valde att använda oss av var den så kallade semistrukturerade intervjumetoden som ger oss som intervjuar en möjlighet att ställa eventuella följdfrågor till personen som blir intervjuad. Det som vi som intervjuade ville få fram i dessa intervjuer var seniorernas attityder och tankar kring en webbplats utformning när det kommer till hur lätt det är att ta sig runt samt om det är bra textstorlek och färg på den webbplats som används. De som intervjuades var i åldersspannet 67 och uppåt. Vi hade tre krav när det kom till vilka som blev intervjuade och det var att de skulle äga en dator/laptop, ha internetuppkoppling samt vara medlemmar in PRO. De personer som har intervjuats har alla olika kunskaper när det kommer till användningen av internet, vissa har lite kunskaper medan andra spenderar mycket tid på internet.

Alla svar på frågorna under intervjuer skrevs ner för hand på papper, de skrevs i form av nyckelord för att sedan kunna återkoppla till vad som sagts. Intervjuerna ägde rum hemma hos

varje person som blev intervjuad, detta för att ha lugn och ro i och med att några av dem har nedsatt hörsel, vilket kan bli jobbigt om man sitter på ett café och utför en intervju. Varje intervju tog cirka 30 minuter och bestod av 15 frågor.

6.2.1 Respondent “Gun”

I dagsläget använder sig ”Gun” endast av datorn till två enstaka saker, kolla sin Facebook lite då och då samt betala räkningarna i slutet av varje månad på Handelsbankens hemsida. Då Gun inte har bredband i sin lägenhet så använder hon sig av ett så kallat mobilt bredband, en liten USB sticka som hon stoppar in i datorn och kopplar upp sig på. Gun har fått lära sig av sitt barnbarn hur hon kopplar upp sig och hur hon kommer in på sin Facebook (startsidan på hennes webbläsare), dock så måste hon få hjälp när det kommer till att betala hennes räkningar varje månad. Den som hjälper henne med att betala hennes räkningar är hennes barnbarn som är 24 år gammal.

När frågan *Vad är det som du anser försvårar ditt användande av till exempel Facebook?* Så svarar Gun att hon från gång till gång tycker att det är mycket saker som händer på en och samma gång. Eftersom Gun även har en lite mildare variant av gråstarr så anser Gun att färgerna ibland kan smälta ihop för mycket, vilket gör att det blir svårt att veta vart hon ska trycka. Sedan har Gun inte riktigt fått grepp om hur hon ska ta sig från nyhetsflödet på startsidan till hennes egen profilsida. Gun anser även att texten är något liten på webbplatsen, även när hon använder sig av glasögon. Eftersom Gun, inte har så mycket kunskaper inom internet så känner hon att hon skulle vilja ha en ren och enkel utformning av en webbplats. En som passar seniorer med mindre erfarenheter och kunskap, där hon kan lära sig att bygga upp sina kunskaper inom internet, typ en Facebooksida fast för seniorer.

Eftersom Gun inte har kunskapen när det kommer till att betala räkningar själv via Handelsbankens hemsida så måste hon ta hjälp av sitt barnbarn. Gun säger att även om hon sitter bredvid och följer varje steg som hennes barnbarn gör samt lyssnar på henne så känner hon sig överväldigad av all information, samt vart man ska trycka och vart man ska skriva in vad när det kommer till OCR nummer och bankgiro numret och så vidare. Gun vill lära sig och hon försökte en gång med barnbarnet vid sin sida men hon var tvungen att sluta på grund av att hon inte såg

vart hon skulle skriva in beloppet samt OCR numret. Återigen så anser Gun att färgerna på Handelsbankens sida är plottriga samt att hon inte ser vart ”Godkänn” knappen står då texten är liten. Men även bankdosan är ett av de större problemen idag hos Gun, hon måste komma ihåg olika koder och lära sig trycka på rätt funktion innan hon kommer in på sin privata sida. Man hör på Gun hur hon saknar tiden då hon kunde gå in på banken och få hjälp med att betala räkningar utan att behöva betala en avgift.

När vi ställde frågan *Har du några förslag på hur företag skulle kunna förenkla utformningen av en hemsida åt seniorer?* Så svarar Gun att hon tycker att företagen borde tänka mer på personer i alla åldrar istället för att endast tänka på hur en webbplats ser ut. Hon tycker att det är viktigare att en webbplats får besökare än att inte få några besökare på grund av hur deras webbplats är uppbyggd samt på grund av de färger som de använder.

6.2.2 Respondent “Lisa”

”Lisa” började regelbundet använda sig av internet för tre till fyra år sedan vilket har lett till att hon har suttit och skaffat sig egna erfarenheter samt kunskaper inom internet på egen hand. Lisa är en aktiv användare av internet, hon har skaffat sig mycket kunskaper och håller sig uppdaterad genom Facebook, mejl samt Aftonbladet, som bara är några få exempel på vad vilka webbplatser hon besöker.

Eftersom Lisa är en pigg och glad internetanvändare så har hon inte märkt av några större problem med de sidor som hon använder, detta då hon använder sig av webbplatsen så ofta vilket leder till att hon skapar en rutin hos sig själv. Men hon säger att när hon började använda internet och olika webbplatser så tyckte hon att Facebook och mejl, var komplicerade att förstå hur man skulle göra för att komma någon vart. När vi frågade Lisa *vad det var som försvårade hennes besök på en webbplats* så sa hon att till en början så tyckte hon inte att det fanns någon sammanhängande funktion i och med hela webbplatsen. Det kändes väldigt hoppigt och hon förstod inte syftet med till exempel Facebook, förutom att försöka hålla kontakten med sina vänner, som hon inte visste hur hon skulle hitta. När följdfrågan om hon tyckte att färgerna var jobbiga eller svåra att läsa på internet så kontrade hon med att alla sidor har olika utseenden.

Men att hon höll helt med att vissa sidor skulle kunna förbättras till det bättre när det kommer till att skapa läsvänlighet för seniorer.

Lisa berättade även att när hon blev kyrkvärd för Västerhaninge församling så gick hon in på deras sida via Svenska kyrkan och kollade på hur den såg ut. Där ansåg Lisa att det fanns lite som kunde ändras på eftersom texten med information som stod där var liten och allt var väldigt ihop-klumpat som text.

När frågan *tycker du att merparten av dagens webbplatser är utformade för dig och din målgrupp (det vill säga folk i din ålder)* så svarade Lisa att det beror på hur man är från person till person. Lisa tycker att det är svårt att säga eftersom det antagligen finns personer som inte är lika aktiva som henne inom internet. Men hon tror att om det är något på en webbplats som personer kan klaga på så är det att det är svåra att ta sig fram på, samt att texten är för liten. Vilket Lisa säger är förståeligt eftersom ju äldre man blir desto sämre syn får man, man kanske inte har samma känsla för att lära sig nya saker som man hade när man var yngre. Lisa avslutar intervjun med att hon tycker att hon lär sig något nytt varje dag när hon använder internet och att man inte får ge upp, det gäller att vara envis och visa att vill man så kan man.

6.2.3 Respondent “Maggan”

”Maggan” är en internetanvändare som ligger någonstans mittemellan när det kommer till att ha kunskap inom internet. Det som Maggan gör på internet i dagsläget är att hon betalar räkningar, bokar flygbiljetter, kollar ibland på Blocket, använder sig av mejl samt Facebook precis som ovanstående personer som blivit intervjuade. Maggan informerar oss om att hennes man är den som egentligen kan mest inom datorer och internet inom familjen. Men att ibland så måste även hon ta sig i kragen och använda datorn för att hålla igång sina kunskaper och skapa mer erfarenheter inom internet.

För att få en mer insyn om vad Maggan tycker när hon använder sig av Ryanair, där hon bokar flygbiljetter, så erbjuder hon sig att visa oss vad det är hon söker på när hon går in på Ryanair. Även om hon inte är det största beundraren av Ryanairs hemsida, samt att hon gärna överlåter de till hennes man så visar hon oss det som hon kan. Maggan säger att hon tycker mycket bättre om

Ryanairs nya hemsida än den gamla, den gamla hade så jättemycket reklam som gjorde att man tappade bort sig som användare av webbplatsen samt att dess förra logga med den gula och blå texten såg ut som att det hade gjorts i ett ritprogram, som till exempel Paint. Även om den gula och blå färgen är kvar i dagsläget så tycker Maggan att det är mycket mer stilrent samt att man hittar lättare på deras sida då de skapar enklare navigering till vart man vill komma.

Maggan tar oss igenom hela processen när hon letar efter flygbiljetter och förklarar vad hon tycker är bra och mindre bra med hemsidan. Det som hon mest hade åsikter om var att det var för liten text när man ska söka på destination eller avreseort, samt att det blir väldigt mycket med alla tjänster som man frivilligt kan lägga till om man vill. Vad Maggan menar är att de personer som aldrig beställt en flygbiljett förut på Ryanair vet möjligen inte om det är några tjänster man måste tillägga eller om det redan är tillagda.

Som resultat av denna så kallade observation som Maggan gav oss så tycker hon att Ryanairs hemsida har blivit mycket bättre sedan sist med både navigering och färger, men att texten ibland kan skapa problem.

När vi ställde Maggan frågan *vad det är som försvårar hennes användande av en viss hemsida* så svarar hon att det beror helt på vilken sida hon besöker. Men att de flesta gångerna så är det svårt att ta sig runt på sidorna, så som navigering, samt att texten i många fall är för liten, vilket leder till att man blir osäker på om man gör rätt från början eller inte.

6.2.4 Respondent “Gerda”

”Gerda” använder sig inte av så många webbplatser i dagsläget, de webbplatser som hon använder sig av är SEB banken för att betala räkningar, Hotmail för att hålla kontakt med sina nära och kära samt att hon ibland besöker någon form av nyhetssida såsom Aftonbladet eller Expressen. Gerda har dock inte tagit steget än och skaffat sig Facebook, hon känner att hon nöjer sig med att använda mejl nu till en början innan hon skaffat sig mer kunskap och erfarenhet inom internet.

Då Gerda, inte var en sådan flitig användare av internet så hade hon svårigheter att svara på vissa av våra frågor, men hon tog sig tiden genom att verkligen tänka igenom om hon kom på något som hon kunde berätta och informera oss om.

Den fråga som Gerda hade mest att säga om var frågan *vad är det som försvårar ditt användande av en webbplats i dagsläget*. Här gav Gerda oss sina åsikter och synpunkter på vad hon skulle kunna tänka sig förbättras för personer i hennes åldersgrupp. Eftersom Gerda, precis som några av ovanstående personer, har börjat få nedsatt syn så känner Gerda att det är viktigt att allt som har med en webbplats att göra ska vara klart och tydligt och inte innehålla massa olika färgkombinationer. Så det som Gerda tycker försvårar hennes besök på en webbplats är att färgerna smälter ihop med varandra vilket leder till att hon inte hittar den information som hon söker samt att det ibland kan vara svårt att navigera sig till de olika fälten som hon söker, hon tycker att texten från gång till gång kan vara något för liten. Detta leder till att Gerda i vissa fall får huvudvärk då hon är tvungen att anstränga sig så enormt mycket för att hitta vad det är hon söker.

Gerda ger dock positiv feedback på att hon alltid fått den hjälp hon behöver ifall hon frågat någon om hjälp, vare sig det är hennes son som hon frågat eller om hon gått in på SEB banken till exempel. Gerda känner även att hon från dag till dag lär sig mer inom internet, det gäller bara att veta vad man söker efter samt att ha tålamod.

6.3 Metodkritik

De metoder som vi valt att utföra är, en enkätundersökning samt fyra intervjuer med seniorer som har olika kunskaper inom användandet av internet. I och med att vi utförde en enkätundersökning, så insåg vi att det fanns positiva så väl som negativa konsekvenser med en enkätundersökning och de semistrukturerade intervjuer som vi utförde.

6.3.1 Enkätundersökning

Några av de positiva konsekvenser som man sett med utförandet av enkäten var att man skapar en bättre kontakt med respondenterna när man utfört den manuellt, och med manuellt så menade vi att vi gav ut den rakt i händerna på respondenterna. Genom detta så får även respondenterna

en uppfattning om hur vi, undersökare av ämnet, var som personer samt hur engagerade vi var i att få fram bra resultat till studien. Som nämnts tidigare så beror mycket av svaren på respondenternas kunskaper inom ämnet, och eftersom den varierade så ansåg vi att det var bättre att ge ut den under ett av PROs möten, därför att alla skulle få möjligheten att få svara. Hade denna enkät till exempel lagts ut på Google Docs, så hade sedan en länk skickats via mejl till alla respondenter. Detta hade troligen skapat stora problem då många inte erhåller den kunskap om hur de ska gå tillväga eller kanske inte ens använder sig av mejl i dagsläget.

Det fanns även negativa konsekvenser som bör tas i åtanke när vi diskuterat vår enkätundersökning och det var att det tog längre tid att sammanställa resultatet. Om vi hade haft möjligheten att sammanställa resultatet via datorn så hade det underlättat och gått snabbare. Men i detta fall så satte vi oss ner och skrev ner alla resultat för hand för att sedan sammanställa de i ett dokument. En annan negativ konsekvens som hör till enkäten var att vi var tvungna att skriva ut bortåt 75 exemplar.

En annan sak som bör tas i åtanke när det kommer till metodvalet samt de som svarade på enkäten är, att det visade sig att många av de som är aktiva inom PRO är mer insatta i dagens teknik som har med datorer och smartphones att göra än vad vi trodde från början.

6.3.2 Intervju

När det kommer till våra intervjuer så valde vi att intervjua fyra respondenter med olika erfarenheter inom användandet av internet. Det finns några saker att ha i åtanke när en intervju utförs och det är, att man ställer frågorna på ett bra sätt, det vill säga inte ledande. Samt att det är viktigt att kunna ha en bra dialog med den som blir intervjuad. Ju mer avslappnad intervjun var desto bättre blir intervjun och desto mer information får man ut. Intervjun bestod av 15 frågor som var inriktade på designen av webbplatser. Samt att intervjuerna utfördes i varje respondents hem och tog ungefär 30 minuter att utföra.

Eftersom vi ville skapa en bra kontakt med respondenten så valde vi att ha öppna frågor som gjorde att vi förde mer av en konversation än endast strikta frågor där intervjun blev stel. Genom att skapa en kontakt med respondenten så fick vi som intervjuade en allt mer klar syn på hur respondenten såg på internet idag, och detta var tack vare att respondenten fick prata öppet och

fritt, och säga varför hon tyckte som hon gjorde.

Det som dock kan ses som en negativ konsekvens är att i och med att vi ställde följdfrågor så ledde det till att vi var tvungna att ta bort några frågor. Något som också kan finnas i åtanke är att alla respondenter var kvinnor, det vill säga att det finns en chans att kvinnor har andra erfarenheter än män när det kommer till användningen av internet samt datorer.

7. Analys

I detta avsnitt så har vi analyserat det resultat som framgått genom enkäten och intervjun.

7.1 Analys av enkätundersökningen

Genom enkätundersökningen så kan vi svara på vår första frågeställning som löd så här:

- *Hur ser användarvanorna ut av webbplatser bland PROs medlemmar?*

Efter det att enkäten hade sammanställts så kom vi fram till resultatet att de flesta av medlemmarna av den PRO föreningen som vi besökte främst äger en dator i dagsläget, nio stycken som äger en smartphone samt två stycken som äger en surfplatta. Detta resultat stämmer överens med det som Olle Findahl (2013) säger att seniorer inte är den primära målgruppen som börjar använda nya tekniker som kommer ut på marknaden.

Datorn kom ut först och vi ser att seniorerna är stora användare av datorn, sedan kom smartphonen och från vårt resultat kan vi se att det inte är lika många som använder sig av den. Till sist så är det minst som använder sig av en surfplatta.

Vi kan se att PROs medlemmar främst använder sig av internet varje dag. Innan vi genomförde undersökningen så trodde vi att de skulle vara mindre aktiva på internet än vad resultatet visar. Enkätundersökningen visar även att de är självständiga när de använder sig av internet och de tar sällan hjälp av någon. Detta resultat hade vi inte heller väntat oss vi trodde att de i större utsträckning skulle ta hjälp av närstående när de använder sig av internet. Detta resultat kan också bero på att vi genomförde enkäten på PROs medlemmar som kan vara mer aktiva än andra seniorer.

Den främsta anledningen de hade för att använda en webbplats var att hitta nyheter, resor, socialt samt finansrelaterade aktiviteter så som att betala räkningar via internet. Vi kan se likheter med Jakob Nielsens (2013) undersökning där han menar att seniorers aktiviteter på internet kretsar kring, hälsa, resor, hobby, nyheter, finans, shopping samt sociala motiv.

När våra studiedeltagare använder sig av internet och besöker en webbplats så uppnår de för det mesta sina mål som de har för att besöka webbplatsen. Detta resultat var ett annat än vad vi förutspådde, vi trodde att de ibland inte når sina mål med att besöka webbplatsen. Men resultatet kan bero på att våra respondenter gillar att prova nya saker och är, som många svarade i enkäten, envisa och tänker inte ge sig förens dem har nått sitt mål.

7.2 Analys av intervjuerna

Utifrån de intervjuer som har gjorts så kommer detta avsnitt att analysera resultaten av de intervjuer som utförts, samt att vi kommer koppla resultaten till en av de tidigare resultat som Ann Chadwick, Michelle McNulty & Tom Tullis, (2002) rapporterade.

Resultatet av intervjuerna har visat delade åsikter samt attityder mellan respondenterna. Vi har valt fyra olika respondenter med olika kunskaper inom internet, och det visade sig att de två som hade någorlunda mer kunskaper inom internet hade likadana attityder mot internet gentemot de respondenter som hade mindre erfarenhet. Sedan visade det sig även att två av respondenterna hade blivit änkor inom de senaste åren, vilket har lett till att de har blivit tvungna att lära sig att använda internet då deras män annars var de som var mer aktiva inom internet.

När vi ställde frågan *vad är det som försvårar ditt användande av en webbplats i dagsläget*, så kunde vi se att alla fyra respondenterna svarade liknande och hade en gemensam åsikt. De ansåg att det förekom för liten textstorlek till och från. I och med att synen väldigt ofta försämras när man blir äldre så anses det vara viktigt för seniorerna att textstorleken är någorlunda större för att de ska kunna använda sig av internet. Här kan vi relatera till det som Ann Chadwick-Dias, Michelle McNulty & Tom Tullis, (2002) sa om hur en webbplats kan designas för seniorer.

Några av de heuristiska riktlinjer som vi kan relatera till är att då seniorers syn försämras så bör man ha i åtanke att göra länkar konsekventa och uppenbara, ha enkla och skalbara teckensnitt,

samt att man som senior ska ha möjlighet att ändra storleken på texten om så behövs. Sedan är det även viktigt att tänka på att ha en enkel navigation som gör det lätt för en senior att ta sig från en sida på en webbplats till en annan.

Ovanstående riktlinjer är endast några få av de riktlinjer som Chadwick-Dias, McNulty & Tullis, (2002) nämner i sin artikel. Men för oss är de det viktigaste riktlinjerna som relaterar till våra intervjuer då våra respondenter anser att det är svårt att läsa texten ibland samt att de har svårigheter att navigera sig till andra sidor.

Intervjuerna har även gett svar på tal på våra två sista frågeställningar som vi valt att använda oss av.

Dessa två är:

- *Vad tycker PROs medlemmar är viktigt att en webbplats innehåller?*
- *Utifrån de punkter som PROs medlemmar anser att en bra webbplats ska innehålla, återfinns dessa punkter inom de så kallade heuristiska punkterna?*

För att ge en sammanfattning på frågeställning som handlar om vad som är viktigt att det finns på en hemsida, så tycker seniorerna att det är viktigt med tydlig text och bra storlek på texten samt att det ska vara lätt att navigera sig fram samt att ha enkla färger som inte försvårar användandet av internet. Dessa punkter ingår i de så kallade heuristiska punkterna som är kända från tidigare undersökningar (se avsnitt 3, sida 11).

Resultatet av intervjuerna har gjort att vi som forskare har fått tänka om lite när det kommer till användandet av internet hos seniorer. Vi gick in med tanken att många av dagens seniorer inte hade så mycket kunskaper inom internet, men efter att ha utfört både intervju och enkätstudie så har vi fått en helt annan vinkel och nyansering på ämnet.

Det resultat som vi fått fram genom att ha analyserat resultaten från enkäten så väl som intervjuerna är att det finns en stor mängd seniorer som har mer kunskap än vi trott när det kommer till användandet inom internet. Dock så måste webbplatser anpassas bättre för seniorer genom att följa och använda riktlinjer som har tagits fram för att underlätta för dem.

8. Slutsats

Den slutsats som vi kommit fram till, samt som svar på vår frågeställning, från resultatet samt analysen är att seniorer använder sig av internet, mer än vi trott, men att de har speciella krav som de vill att en webbplats ska uppnå för att förenkla för dem när de ska använda sig av internet. Några av kraven är att texten ska vara något större än normalt, färgkombinationerna ska vara neutrala samt att navigeringen ska vara enkel för att lätt kunna förflytta sig från en sida till en annan. Det som denna studie har gett oss som undersökare är en annan vinkel på PROs medlemmars, de medlemmar som närvarade under det styrelsemöte som vi närvarade på, användande samt seniorers användande av internet.

Då resultatet av denna undersökning har visat att det är mer seniorer än vi trott som använder sig av internet, så har det lett till att undersökning fick en vändning. Detta då vi som undersökare trott att det var få seniorer som använde sig av internet i dagsläget, den så kallade glömda gruppen av människor. Vi som undersöker detta ämne tycker att det är ett viktigt ämne att ta upp då internet börjar ta över allt mer men att man har glömt bort en grupp och det är seniorerna.

Detta har betydelse för denna undersökning då frågeställningarna har varit inriktade på att seniorer inte använder sig av internet så mycket i dagsläget.

I och med denna undersökning så har vi även lärt oss att inte underskatta de grupper som sägs vara de bortglömda. För de är inte alltid det som är rätt.

8.1 Fortsatt forskning

I och med den ökande användningen av internet och hur de olika plattformarna utvecklas är detta ett intressant ämne att fortsätta forska inom. Det som vi ser intressant att utforska är hur seniorerna, men även barn, lär sig använda smartphones och deras attityder mot utformningen av en webbplats på en smartphone eller surfplatta, då utformningen troligen ser annorlunda ut än på en dator. Samt att användningen av surfplattor och smartphones är annorlunda då man använder sig av endast skärmen och ingen mus eller tangentbord.

Det skulle vara intressant att ta reda på attityder hos unga så väl som äldre, där man skulle kunna göra en jämförelse för att se hur äldre tar sig an nya tekniska medel jämfört med yngre. Vi som undersökare tror dock att detta problem kommer inte att försvinna om några år, för att tekniken ständigt utvecklas.

Källförteckning

Tryckta källor

Bell, J (2011). Introduktion till Forskningsmetodik, fjärde uppl., Lund: Studentlitteratur AB.

Bell, J (2011). Introduktion till forskningsmetodik, fjärde uppl., Lund: Studentlitteratur AB.

Citerar Blaxter, L., Huges, C. och Tight, M (2001). How to Research.

Bell, J (2011). Introduktion till forskningsmetodik, fjärde uppl., Lund: Studentlitteratur AB.

Citerar Hart, E och Bond, M (1995). Action Research for Health and Social Care: A Guide to Practice.

Holme Mangne, I & Krohn Solvang, B. (1997). Forskningsmetodik – Om kvalitativa och kvantitativa metoder, andra uppl., Lund: Studentlitteratur AB.

Elektroniska källor

Björn, Camilla och Olsson, Anna (2008). Äldre, hemtjänst och genus - En studie i skillnader mellan äldre kvinnor och män upplevelser från kommunal hemtjänst. (Elektronisk). kau.diva-portal.org. Tillgänglig:

<<http://kau.divaportal.org/smash/get/diva2:6553/FULLTEXT01.pdf>> (2013-11-22)

Chadwick-Dias, Ann, McNulty och Tullis Tom (2003). Web usability and age: How design changes can improve performance. (Elektronisk). Tillgänglig:

<http://delivery.acm.org.till.biblextern.sh.se/10.1145/960000/957212/p30-chadwick-dias.pdf?ip=193.11.32.76&id=957212&acc=ACTIVE%20SERVICE&key=C2716FEBFA981EF16BE108C980F19FA4AFE19E7E9929258B&CFID=272920466&CFTOKEN=52662669&__acm__=1387643437_d1d164eb448f1a30578bdc61dec8d6a5> (2013-12-21)

Coyne, P Kara och Nielsen, Jakob (2002). Web Usability for Senior Citizens - design guidelines based on usability studies with people age 65 and older. (Elektronisk). Tillgänglig:

<<http://www.useit.com/alertbox/seniors.html>> (2013-12-16)

De Kunder, Maurice (senast uppdaterad 2014). The size of the World Wide Web (The Internet). (Elektronisk). Tillgänglig: <<http://www.worldwidewebsize.com/>> (2013-12-02)

Dictionary Reference (2009). Internet. (Elektronisk). Tillgänglig: <<http://dictionary.reference.com/browse/internet>> (2013-12-05)

Findahl, Olle (2010). Äldre svenskar och internet. (Elektronisk). Tillgänglig: <https://www.iis.se/docs/Aldre_svenskar_och_internet_2010.pdf> (2013-12-02)

Findahl, Olle (2013a). Svenskarna och internet. (Elektronisk). Tillgänglig: <<https://www.iis.se/docs/SOI2013.pdf>> (2013-12-02)

Findahl, Olle (2013b). Svenskarna och internet 2013 - En årlig studie av svenska folkets internetvanor. (Elektronisk). Tillgänglig: <<http://www.soi2013.se/8-digitala-klyftor/digitala-klyftor-forsvinner-och-nya%20uppstar/>> (2013-11-22)

Holt, Barbara (2000). Creating Senior-Friendly Web Sites. (Elektronisk). Tillgänglig: <<http://www.allagewell.com/documents/seniorfriendlywebsites.pdf>> (2013-12-16)

Nielsen, Jakob (2013). Seniors as web users. (Elektronisk). Tillgänglig: <<http://www.nngroup.com/articles/usability-for-senior-citizens/>> (2013-12-29)

Spiezle, D. Craig (2001) Interface Design Guidelines or Users of All Ages. (Elektronisk). Tillgänglig: <<http://www.agelight.com/webdocs/designguide.pdf>> (2013-12-16)

Svenska datatermgruppen (odat). Webbplats. (Elektronisk). Tillgänglig: <www.datatermgruppen.se/visning.html?obj=a20> (2013-12-01)

PRO (odat). PRO. (Elektronisk). Tillgänglig: <<http://www.pro.se/>> (2013-12-01)

PRO (odat) PRO – Gemenskap – Aktiviteter. (Elektronisk). Tillgänglig:
<www.pro.se/Gemenskap--aktiviteter/?id=329> (2013-12-01)

PRO (odat). Om PRO - Historia. (Elektronisk). Tillgänglig:
<<http://www.pro.se/Om-PRO/Historia/>> (2013-12-01)

PRO (odat). Om PRO. (Elektronisk). Tillgänglig:
<<http://www.pro.se/Om-PRO/>> (2013-12-01)

PRO (odat). PRO - Påverkar. (Elektronisk). Tillgänglig:
<<http://www.pro.se/PRO--paverkar/>> (2013-12-01)

Bilagor

Bilaga 1

Enkätundersökning, PRO medlemmar och deras användande av webbplatser.

Introduktion:

Denna enkät går ut på att få förståelse för hur ni, PRO medlemmar, ser på samt hur ni använder er utav webbplatser. Vi vill få förståelse för vad det skulle kunna vara som försvårar ert användande av webbplatser.

Instruktioner:

Kryssa i de alternativ som stämmer på dig som individ. När det kommer till egna svar så skulle vi uppskatta om ni motiverar varför ni tycker som ni tycker, detta kommer då att underlätta för oss i vår undersökning. Vi uppskattar all den information som ni vill ge oss!

Frågor:

1. Är du man eller kvinna?

- Man
- Kvinna

2. Hur gammal är du?

3. Äger du en dator eller annan utrustning som gör att du kan koppla upp dig på internet?

Om ja, vilken?

- Dator
- Smartphone *
- Surfplatta
- Annat: _____

* Smartphone är en mobiltelefon som man kan ladda ned olika applikationer och gå ut på internet med.

Om nej, tack för din medverkan!

4. Hur länge har du använt dig av internet?

5. Hur ofta använder du dig av internet?

6. Får du hjälp av någon när du besöker en webbplats?

- Ja
- Nej
- Ibland

7. Vad är din anledning till att besöka en webbplats? (Kryssa i de alternativ som stämmer in på dig)

- Hälsa
 - Resor
 - Hobby
 - Nyheter
 - Finans
 - Sociala medier såsom Facebook och mail.
 - Övrigt: _____
-

8. Vilka webbplatser brukar du besöka?

9. Brukar du uppnå dina mål som du har när du besöker en webbplats? Till exempel, om du vill söka efter en affärs öppettider.

- Ja
- Nej

10. Har du någon gång känt att du inte har uppnått det mål som du hade för att besöka webbplatsen?

- Ja
- Nej

- Vad berodde det på att du uppnådde ditt mål eller inte uppnådde ditt mål?

11. Anser du att de webbplatser som du besöker är lätta eller svåra att använda? Motivera?

12. Påverkas ditt sätt att använda en webbplats av att du har:

- Nedsatt syn
- Nedsatt hörsel
- Nedsatt motorik (det vill säga mindre rörlighet i händer till exempel)
- Annat alternativ: _____

13. Anser du att de webbplatser som du besöker har en bra storlek på text och menyer?

- Ja
- Nej

Motivera ditt svar:

14. Anser du att merparten av de webbplatser du besöker är utvecklade för din målgrupp?
(Målgrupp det vill säga människor i din ålder.) Motivera ditt svar.

15. Hur anser du att webbplatser kan utvecklas för att bli bättre?

16. Övriga synpunkter.

Stort tack för din medverkan i denna enkätundersökning!

Med vänlig hälsning,

Hanne Brundin och My Norrhäll

Bilaga 2

Här återfinns en sammanställning av enkätundersökningen.

1. Är du man eller kvinna?

Man: 5

Kvinna: 19

2. Hur gammal är du?

65: 1

66: 1

67: 1

68: 6

69: 4

70: 2

71: 3

72: 2

75: 1

76: 1

78: 1

79: 1

3. Äger du en dator eller annan utrustning som gör så att du kan koppla upp dig på internet?

Dator: 23

SmartPhone: 9

Suftplatta: 2

Annat: 0

4. Hur länge har du använt dig av internet?

20 år: 4

Mins ej: 1

Minst 10 år: 1

2 år: 1

Sedan 1974: 1

30 år: 2

5-6 år: 1

15-16 år: 1

Sedan internet kom: 1

15-20: 1

1998: 1

15 år: 1

1996: 1

1994: 1

Länge: 1

8 år: 1

2002: 1

10 år: 1
Sedan starten: 1
Sedan min son lärde mig säker 10-15 år sedan: 1

5. Hur ofta använder du dig av internet?

Varje dag: 16
Två gånger i veckan: 1
Några gånger i månaden: 1
Flera gånger i veckan: 1
2 gånger per dag: 1
5-10 gånger i månaden: 1
Varannan dag: 1
2-4 gånger i veckan: 1
Flera gånger per dag: 1

6. Får du hjälp av någon när du besöker en webbplats?

Ja: 1
Nej: 17
Ibland: 6

7. Vad är din anledning till att besöka en webbplats? (kryssa i de alternativ som stämmer in på dig)

Hälsa: 7
Resa: 17
Hobby: 10
Nyheter: 19
Finans: 14
Social: 16
Övrigt: 4

8. Vilka webbplatser brukar du besöka?

PRO: 4
SJ: 1
SL: 3
DN: 7
Stadsdelsnämnden: 1
Stockholmsstad: 1
Riksdagen: 1
Bedandbrekfast: 1
Hitta.se: 2
ComHem: 1
Väderlek: 1
Eniro: 2
Handla: 1
Google: 3
Resor: 2

Hotell: 2
Olika butikskedjor: 1
SEB: 2
ICA: 1
SAS: 1
Fritidsresor: 1
Ownit: 1
Aftonbladet: 4
SKB: 1
Nyheter: 1
Musik: 1
Youtube: 1
TV8:
SVTplay: 2
Facebook: 3
Resfeber: 1
Skandia: 1
Hotels: 1
Grandtour: 1
Gmail: 1
SVD: 2
Färjor: 1
Bank: 4
Ticknet: 5
COOP: 6
Nordea: 1
Serberus: 1
Mejl: 3
Biljettförsäljning: 1
Bostad Stockholm: 1
Olika: 1
Se olika: 1
Svenska spel: 1
Nordea: 1
Norwegian: 1
Svenska kyrka: 1
Stadsbyggnadsnämnden i Stockholm: 1
Affärer: 1
Språk: 1
Många: 1
Statsteatern: 1
Dramaten: 1
Operan: 1
Litteratur: 1
Kyrkor: 1
Stockholms hem: 1

Stockholms källan: 1
Svarade inte på frågan: 1

Det här är våra kategorier som vi sammanställde utefter respondenternas svar.

Resor: 14

SL, SJ, fritidsresor, norwegian, färjor, resfeber, sas, resor, hotels, grandtour, bed&brekfast och hotell.

Bank: 11

Skandia, bank, nordea, SEB och cerberus.

Nyheter/väderlek: 15

DN, aftonbladet, SVD, väderlek och nyheter.

Handla: 5

COOP, handla, ICA, olika butikskedjor och affärer.

Tv och bredband: 5

SvtPlay, tv8, ComHem och ownit.

Sökfunktioner: 8

Google, hitta, eniro och youtube.

Social och kommunikation: 7

Facebook, Mejl och Gmail.

Fritid och nöje: 13

Opera, dramaten, biljettförsäljning, litteratur, stadsteatern, svenska spel, musik, PRO, ticknet, svenska kyrkan, kyrkor, språk och Stockholmskällan.

Olika myndigheter och föreningar: 7

Riksdagen, bostadstockholm, stadsbyggnadsnämnden i Stockholm, Stockholms hem, Stockholms stad, stadsnämnden och SKB.

Övrigt: 3

Svarade inte på frågan: 1

9. Brukar du uppnå dina mål som du har när du besöker en webbplats? Till exempel, om du vill söka efter en affärs öppentider.

Ja: 23

Nej: 0

Tomt/svarade inte: 1

10. Har du någon gång känt att du inte har uppnått det mål som du hade för att besöka webbplatsen? Motivera!

Ja: 18 stycken

Nej: 6 stycken

Vad beror det på?

- Envishet

- Problem med datorn virus bredband mm. hade fel sökord, hade inte tid att söka vidare.

- Letat ett tag.
- Uppnådde målet via skicklighet samt uppnådde det inte på grund av osicklighet.
- Information lades inte ut pga PUL.
- Tålmodighet och envishet.
- Tycker det är krångligt med datorn, känns inte bekvämt.
- Det är inte alltid logiskt upplagt på alla webbplatser men för det mesta så funkar det om man försöker några gånger.
- Trög dator, eller för lite kunskap.
- Det var svårt att hitta, krångliga.
- Berodde på att sidan inte var tillgänglig och att jag hade klantat mig.
- Inte uppnådde mitt mål.
- Fel i uppkoppling, långsam.
- Hittade inte vidare eller orealistisk förväntning.
- Gjorde fel, min tonåriga granne hjälpte mig.
- Information som inte var så bra.
- Ingen motivering.
- Vet ej kanske gjorde jag något fel.
- Okunskap.

11. Anser du att de webbplatser som du besöker är lätta eller svåra att använda? Motivera!

- Oftast är det enkelt men en svårighet är att likartade webbplatser är väldigt olika.
- Med envishet når man sina mål.
- Trägen vinner.
- Allt är lätt när man har lärt sig.
- Lätt.
- Platser man besöker ofta är lättare att hitta på en(än) de man besöker sällan. Vissa kräver mer special kunskap ex SEB.
- Försöker träna mig att använda datorn.
- Oftast är hemsidorna lätta att grotta i men kvaliteten varierar betydligt. Ofta de offentliga/stat och kommun. En del sidor är relativt amatörmässiga.
- I regel lätta, men får slå lite fram och tillbaka men det går bra.
- Lagom.
- Det är olika, en del lätta, en del svåra.
- De flesta är lätta.
- Lätta i alla fall sådana som jag besöker, varje gång jag öppnar min dator.
- Lite olika.
- Lätta på de flesta.
- Svarade inte på frågan.
- Mestadels lätta.
- Oftast lätta.
- Lätta.
- Det är okey.
- Relativt lätta om jag vet vad jag vill veta.
- Blandat olika på olika företag.
- Svarade inte på frågan.

- En del är lätta och andra är svåra.

12. Påverkas ditt sätt att använda en webbplats av att du har, nedsatt syn, hörsel, motorik eller annat?

Syn: 3

Hörsel: 1

Motorik: 1

Annat: 1

Nej: 10

Förstår inte: 1

Tomt/ej svarade på frågan: 5

- Jag kanske ibland är lite långsam: 1
- Ej van vid datorn: 1
- Svarade inte på frågan: 1

13. Anser du att de webbplatser som du besöker har en bra storlek på text och menyer? Motivera ditt svar!

Ja: 20 stycken

Nej: 4 stycken

- Ja oftast går det att öka förstoringen.
- Använder alltid förstoringsglas.
- Kan ändra inställningarna för att få det större.
- Min syn är okej i dagsläget.
- De flesta.
- Försmått.
- Ibland är de röriga.
- Både och det är inte alltid så.
- Bra text storlek och lätt förstått.
- Lite svår läst ibland när det är mycket information.
- Text bör ej skrivas på färgad botten.
- Inte helt och håller men ganska bra.
- Bra, meny.

14. Anser du att merparten av de webbplatser som du besöker är utvecklade för din målgrupp? Motivera ditt svar!

Det var endast 4 stycken som svarade ja eller nej, det beror på att vi var otydliga i utfomandet av frågan.

Ja: 1

Nej: 3

- Finner det jag söker.
- Det är väldigt olika beroende på vad man tittar på.
- Vet ej.
- Tycker inte det, många äldre har svårare med datorer.
- De flesta webbplatser är till för de yngre.
- Ja, åldern spelar väl ingen roll.

- Ja lite si och så, en del är kanske lite mer invecklade än andra. Men i dagsläget går det bra.
- Utvecklade för alla åldrar.
- Det behövs alltid en översyn för att göra hemsidor tillgängliga för alla, prata med Mia Algren nr: som är expert på denna fråga.
- Inte mer parten de flesta vänder sig till yngre människor.
- Lite olika.
- Svarade inte på frågan.
- Nja.
- Jag besöker platser som har svensk text.
- Nej de är till för barn till hundra åringen beroende på utbildningen och klokhet .
- Okey.
- Har inte känt att jag behövt speciell anpassning i relation till min ålder.
- Svarade inte på frågan.
- Svarade inte på frågan.
- Vet ej.

15. Hur anser du att webbplatser kan utvecklas för att bli bättre?

- Svårt att säga när man är synskadad.
- Det ska vara lätt att komma tillbaka till tidigare bilder och åter till där man är.
- Billigare, subvent.
- Vet ej.
- Ja.
- Inga förslag.
- Det vore bra om varje bransch hade likartat utseende.
- Enkla länkar, det aktuella först.
- Enklare upplägg.
- De webbplatser jag besöker är hel ok, vet därför ej hur de ska utvecklas mer.
- Svarade inte på denna fråga.
- Svarade inte på denna fråga.
- Det vet jag inte.
- Svarade inte på denna fråga.
- Svarade inte på frågan.
- Svarade inte på frågan.
- Svarade inte på frågan.
- Svarade inte på frågan.
- Svarade inte på frågan.-
- Se angående färgad text. (Skriv inte text på färgad bakgrund.)
- Har inga svar tyvärr.
- Svarade inte på frågan.
- Svarade inte på frågan.
- Vet ej.

16. Övriga synpunkter

- Jag handlar inte varor på nätet men resor och teater/ biobiljetter.
- Har man inte vuxit upp med datorn känns det inte lika naturligt att använda sig av den. Våra barn och barnbarn däremot är väldigt duktiga och använder sig mycket av datorn.
- Svårt att installera själv och kan det göras lättare eller med mer info hjälper vore bra.
- Helt fantastiskt med internet, har tex ej besökt en bank på 15 år. Resor och det mesta fixar man lätt hemma. Lätt att hålla koll på sin budget.
- Jag tycker det är toppen med tanke på att jag var med när det inte fanns.
- Jag skulle varken ha dator eller mobiltelefon om det inte vore för min yngsta som. Vi har dubbelkopplat så han kan hjälpa mig hemifrån. Jag kan fråga honom 10 gånger och den 11 gången svara han mig lika vänlig.

Bilaga 3

Intervju frågorna.

1. Kvinna/man?
2. Ålder?
3. Vilka kunskaper erhåller du inom internet?
4. Hur ofta använder du dig av internet?
5. När började du använda dig av internet?
6. Varför använder du dig av internet?
7. Använder du dig utav bredband eller mobilt bredband?
8. Finns det någon som hjälper dig med dina ärenden på internet om du behöver det? Om ja, vem?
9. Vilka hemsidor besöker du mest?
10. Vad är det som avgör vilka webbplatser du använder dig av på internet?
11. Vad anser du om utformningen av den hemsida som du använder dig mest av? Det som menas med utformning är dess färger, hur man kan navigera sig till olika informationsfält, samt är den lätt att använda?
12. Vad är det som försvårar ditt användande av den webbplats du använder mest?
13. Anser du att merparten av webbplatserna idag är anpassade för dig och din målgrupp? (Det vill säga seniorer)
14. Vad tycker du skulle kunna förbättras med utformningen på den webbplats du använder dig mest av i dagsläget? Hur skulle den kunna anpassas bättre för seniorer?
15. Övriga kommentarer