

Kundupplevelsen inom det digitala stödet 2023

Översikt över kundupplevelsen inom det digitala stödet i
Finland

6.10.2023



Sammanfattning

Digital kompetens blir allt viktigare för att sköta vardagliga ärenden och delta i samhällets verksamhet. Många ber sina närstående om stöd för att sköta digitala ärenden, men det finns också efterfrågan på olika digitala stödtjänster. Olika samfund och organisationer har i den digitala omvälvningen tagit eller fått ansvar för uppgifter inom digitalt stöd: myndigheter, Medborgarrådgivningen, välfärdsområdena, kommuner och tredje sektorn. Dessutom ordnar privata företag digitalt stöd för sina egna kundmålgrupper.

Vårt mål med kartläggningen av kundupplevelsen inom det digitala stödet är att förstå hur kunderna inom det digitala stödet upplever det stöd de får och vilket behov det digitala stödet tillgodoser i nuläget. Kundupplevelsen inom det digitala stödet granskas för första gången genom att man förenat information som samlats in inom olika organisationer. Samtidigt vill vi också utveckla mätningen av kundupplevelsen inom det digitala stödet. Vår kartläggning grundar sig på kundrespons om digitalt stöd som samlats in under två veckor (2–15.5.2023) på olika håll i Finland. I datainsamlingen kombineras resultaten från vår kundresponsblankett (n=124), andra kunddata om digitalt stöd (n=755) samt kvalitativt material som består av observationer (7 verksamhetsställen) och intervjuer (n=28).

Huvudresultat av kartläggningen av kundupplevelsen inom det digitala stödet

1. Kundernas upplevelse av det digitala stöd de fått är i toppklass. Kunderna inom det digitala stödet är nöjda med det digitala stödet, man lyckas lösa kundernas problem och kunderna skulle gärna rekommendera det digitala stödet till sina bekanta.
2. Effekterna av det digitala stödet är betydande. Kunderna inom det digitala stödet upplever att de med hjälp av det digitala stödet i fortsättningen klarar sig bättre i den digitala vardagen. Det digitala stödet uppmuntrar kunderna till digitalt mod och därför klarar de sig mer självständigt än tidigare i digitala ärenden och tar i bruk nya tjänster och enheter.
3. För kunden är situationen då digitalt stöd ges ofta belastande och emotionell, men i slutändan en särskilt belönande upplevelse. Viktiga grundelement

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata har i uppgift att utveckla det digitala stödet på riksnivå och stöda organisationerna i att ordna det digitala stödet och utveckla den kompetens som behövs för det digitala stödet. Vi utbildar och stöder digitala stödjare, kartlägger fenomen inom digital kompetens och utvecklar verksamhetsmodeller för digitalt stöd tillsammans med aktörer inom digitalt stöd. Till följd av detta arbete har det framkommit ett behov av att bättre förstå kundupplevelsen inom det digitala stödet.

I den här rapporten kartlägger vi kundupplevelsen inom det digitala stödet och hur den mäts.



i det digitala stödet är att svara på kundens behov, att möta kunden på rätt sätt och skapa förtroende för att integriteten bevaras.

4. Under ett möte för digitalt stöd kan flera problem lösas och det kan också behövas flera möten för att lösa ett problem. Av digitala stödjare krävs, oberoende av det digitala stödets form och organisation, vanligtvis omfattande kunskaper om nuvarande och äldre enheter och applikationer och de mest använda offentliga tjänsterna. Dessutom är det viktigt att den digitala stödjaren har färdigheter i handledning och pedagogisk kompetens.
5. Det material som samlats in av de organisationer som deltar i kartläggningen är begränsat och kan inte användas för att dra tydliga slutsatser om kundbehoven inom det digitala stödet på riksnivå.

Kartläggningen av kundupplevelsen inom det digitala stödet får oss att vilja ha mer: bättre förståelse Resultaten av vår kartläggning har väckt ett behov av att förstå kundmötena bättre: Hur kan vi i tid förstå att det sker en förändring i behovet av digitalt stöd? Hur påverkar olika former av digitalt stöd? Vilka andra former av digitalt stöd behövs fortfarande? Hur upplever olika målgrupper det digitala stödet? Hur skulle vi kunna utveckla mätningen av kundupplevelsen inom det digitala stödet?

Trots bristerna i materialet är vi särskilt glada över att det goda och effektiva arbete som de digitala stödjarna utför bevisligen fick det beröm de förtjänade av kundkretsen.



Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
1 Inledning	5
1.1 Metoder för datainsamling	6
1.2 Perspektiv och avgränsningar	7
1.3 Centrala begrepp	7
2 Kunderna inom det digitala stödet är nöjda	9
2.1 En bevisat utmärkt kundupplevelse	11
2.1.1 Hög vilja att rekommendera	11
2.1.2 Inom det digitala stödet kan nästan alla problem lösas	11
2.1.3 Kundnöjdheten inom det digitala stödet är god	13
2.1.4 Många återkommer till det digitala stödet	13
2.1.5 Ett lyckat digitalt stöd förbättrar förmågan att lösa problem självständigt	16
2.2 Det digitala stödet är till stor nytta för kunden	18
2.3 Kundens känslotig: det digitala stödet är både krävande och givande	19
2.3.1 Innan kunden får digitalt stöd	20
2.3.2 Då kunden får digitalt stöd	22
2.3.3 Efter att det digitala problemet lösts	24
2.4 Digitalt stöd lyckas inte utan förtroende	25
2.4.1 Förtroende för rätt sorts bemötande	27
2.4.2 Förtroende för att behovet tillgodoses	28
2.4.3 Förtroende för integriteten och etik	29
2.4.4 Orsaken till en svag kundupplevelse är ofta en förvirrande handledningssituation	31
3 Skillnader i den digitala kompetensen hos kunderna inom det digitala stödet	33
3.1 Betoning på äldre kvinnor i kundkretsen inom det digitala stödet	33
3.2 Behovet av digitalt stöd framhävs när hälsan försämras och man går i pension	35
3.3 Nyttan i vardagen motiverar till att lära sig digitala färdigheter	37



4	Behov av digitalt stöd	37
4.1	Stöd för att sköta digitala ärenden	39
4.2	Stöd för att skaffa och ta i bruk nya enheter	42
4.3	Stöd för användning av applikationer och enheter	45
4.4	Olika behov betonas vid olika platser för digitalt stöd	46
4.5	Skatterelaterade frågor vid olika platser för digitalt stöd	49
4.6	Digitaliseringens framskridande påverkar behovet av digitalt stöd	50
5	Fungerande lösningar för digitalt stöd	52
5.1	Ett fungerande utrymme för digitalt stöd är öppet men tillräckligt privat	52
5.2	Med eller utan tidsbokning	53
5.3	Behov av att ha samma digitala stödjare	54
5.4	Tillgängligheten grundar sig på organisationsverksamhet och traditionell reklam	54
5.5	Digitala stödjares egna erfarenheter	56
6	Mätningen av kundupplevelsen inom det digitala stödet är tills vidare punktbaserad och oenhetlig	57
7	Källor	60
	Tack	62
	Bilaga 1: Källor	63
	Bilaga 2: Teman för digital motivation	66



1 Inledning

Förmågan att använda digitala enheter och tjänster blir allt viktigare både för att sköta vardagliga ärenden och för att delta i samhällsverksamheten. Största delen av finländarna uträttar ärenden digitalt: 93 % av finländarna uppger att de använt internet under de senaste 3 månaderna.¹ Samtidigt upplever en betydande del (36 %) av finländarna att de ofta eller alltid behöver hjälp med att uträtta ärenden digitalt. I takt med att digitaliseringen av samhället framskrider blir hanteringen av digital kompetens i allt högre grad också en fråga om delaktighet.² Eftersom ärenden i framtiden i första hand kommer att skötas digitalt, framhävs betydelsen av digitalt stöd som svarar mot behoven och ges i rätt tid ytterligare.

I Finland erbjuds digitalt stöd av myndigheter, välfärdsområdena, kommuner, tredje sektorn och privata företag. Medborgarrådgivningen hjälper medborgare att hitta rätt myndighet och handleder dem i användningen av olika tjänster. Aktörerna inom det digitala stödet samlar in respons från kunderna, men det har inte sammanställts någon riksomfattande information om kundupplevelsen inom det digitala stödet. I kartläggningen av kundupplevelsen inom det digitala stödet vill vi med hjälp av punktvisa utredningar förstå kundupplevelsen inom det digitala stödet på riksnivå.

Vi har planerat en undersökningshelhet med flera metoder där vi kombinerar kvalitativ information från intervjuer och observationer som samlats in på platser som tillhandahåller digitalt stöd samt kvantitativ kundrespons som samlats in på olika sätt. Målet var att skapa en allmän bild av kundupplevelsen inom det digitala stödet i Finland 2023.

Vi vill främja kundorienteringen inom det digitala stödet och att aktörerna inom det digitala stödet samlar in data om kundmöten och utnyttjar dessa för att förbättra kvaliteten på det digitala stödet. Utöver att mäta kundupplevelsen ville vi preliminärt utreda möjligheterna att i framtiden samla in allt mer omfattande, jämförbar och effektiv information om det digitala stödet. De data som aktörerna samlar in blir mer användbara för dem själva om de är mer jämförbara med data som samlas in om det digitala stöd som andra aktörer erbjuder. Med hjälp av kundrespons får man ytterst viktig information om behovet av digitalt stöd och det digitala stödet kan riktas effektivare.

Vi tittar närmare på följande frågor:

¹ Statistikcentralen: Befolkningens användning av informations- och kommunikationsteknik, 2022

² Hänninen m.fl.: Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. Mellanrapport för projektet Digital delaktighet i Finland.



- Vem är kunderna inom det digitala stödet?
- Varför söker de sig till det digitala stödet?
- Hur upplevs det digitala stödet?
- Vilka effekter har det digitala stöd kunderna fått?
- Hur är det bäst att mäta kundupplevelsen inom det digitala stödet?

1.1 Metoder för datainsamling

I samband med den här kartläggningen gjordes ett första försök med att använda en enhetlig blankett för respons på det digitala stödet och att samtidigt punktbaserat samla in data på riksnivå. I maj genomförde vi under två veckor (2–14.5.2023) en riktad punktbaserad datainsamling, där vi kombinerade kvalitativa och kvantitativa metoder.

Kundrespons om det digitala stödet samlades in med en blankett som skapats för detta ändamål. En del verksamhetsställen samlade in kundrespons på sitt eget sätt som de är vana vid. Under den kvantitativa datainsamlingen intervjuade vi också kunder inom det digitala stödet samt digitala stödjare och observerade situationer där digitalt stöd tillhandahölls vid ett verksamhetsställe som ger digitalt stöd. Dessa data kombineras till en helhet i denna utredning (se bilaga 1 Informationskällor).

- Intervjuer och observationer gjordes vid sju (7) olika verksamhetsställen för digitalt stöd. Vid dessa verksamhetsställen deltog sammanlagt 17 personer som fick digitalt stöd och 11 digitala stödjare i en intervju.
- På blanketten som skapats för denna utredning samlade 10 organisationer in respons på flera av sina verksamhetsställen. Det inkom 124 svar på pappersblanketten och onlineblanketten. I datainsamlingen deltog på detta sätt organisationer som erbjuder digitalt närstöd från landskapen Nyland, Päijänne-Tavastland, Norra Österbotten, Birkaland och Lappland.
- Sex organisationer delade dessutom med sig av kundrespons de samlat in på en egen blankett samt statistikuppgifter om situationer av digitalt stöd. Det totala antalet svar uppgick till 335. Organisationer som erbjuder digitalt närstöd och digitalt stöd på distans i landskapet Nyland deltog i datainsamlingen på detta sätt. Dessutom var en del av aktörerna riksomfattande.
- Organisationer, kommunernas digitala stöd, bibliotek, arbetarinstitut och statliga myndigheter deltog i datainsamlingen.

I denna utredning jämfördes resultaten utifrån de data som samlades in under två veckor också med viss information om kundupplevelsen i ett bredare urval.



1.2 Perspektiv och avgränsningar

I rapporten behandlar vi avgiftsfritt digitalt stöd för att uträtta ärenden och använda applikationer och enheter. I övrigt har vi inte på förhand avgränsat organisationstypen eller rollen hos den aktör som tillhandahåller digitalt stöd. I datainsamlingen deltog kunder som besökte verksamhetsställena för digitalt stöd under tiden 2–14 maj 2023 samt de digitala stödjare som var på plats under intervjudagarna. Vi granskade kundernas upplevelse av det digitala stödet utifrån kundernas svar på responsblanketten, intervjuer och observationer samt intervjuer med digitala stödjare.

Aktörerna inom det digitala stödet deltog frivilligt i kartläggningen. De data vi samlat in är mycket begränsade och ensidiga jämfört med det mångsidiga digitala stöd som finns tillgängligt. I den här kartläggningen framhävs särskilt det digitala närstöd som anordnas av kommuner och tredje sektorn, till exempel organisationer. Digitalt stöd som ges på distans och digitalt stöd som ges vid sidan av kundrådgivning har en liten roll i detta urval. Kundkretsen koncentrerades till medborgare över pensionsåldern.

En av de viktigaste formerna av digitalt stöd, digitalt stöd från närstående, har lämnats utanför denna kartläggning. Det digitala stödet från närstående och upplevelserna av det granskas i en kartläggning om närstående som digitala stödjare (Närstående som tillhandahållare av digitalt stöd), som kommer att publiceras under 2023³.

1.3 Centrala begrepp

Kundupplevelse	Kundupplevelsen består av de föreställningar och känslor som uppstår hos kunden i samband med alla möten med personer och tjänster för digitalt stöd. En bra kundupplevelse innebär att kundens upplevelse motsvarar personens förväntningar. Kundupplevelsen uppstår i växelverkan mellan organisationen och kunden.
-----------------------	---

³ Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, Närstående som tillhandahållare av digitalt stöd2023



Mätning av kundupplevelsen	Kundupplevelsen kan bedömas och mätas på olika sätt. Kvantitativt kan kundupplevelsen mätas till exempel genom viljan att rekommendera tjänsten (se NPS), antalet kunder som avbrutit stödet eller den genomsnittliga behandlingstiden. Kvalitativt kan kundupplevelsen bedömas genom att utreda kundnöjdheten och känsloupplevelserna.
Digital kamratstödjare	En digital stödjare som har en personlig erfarenhet av en liknande livssituation som mottagaren av digitalt stöd. Stödjaren ger digitalt stöd till en likställd eller som en del av kamratstödet.
Ämne för digitalt stöd	Ämnet för digitalt stöd är en fråga eller orsak till att kunden får digitalt stöd. Det kan finnas ett eller flera ämnen. Samma ämne för digitalt stöd kan vara närvarande vid flera möten för digitalt stöd.
Digitalt stöd	Stöd för användning av e-tjänster, tjänster och enheter med syftet att främja en självständig och säker användning av enheter och e-tjänster
Digital stödjare	En person som hjälper, ger råd och utbildar andra i användningen av digitala apparater, programvaror och tjänster. Personen hjälper den som behöver digitalt stöd att kunna agera själv. Synonymer är digital handledare, digital rådgivare.
Digitalt mod	Mod och tillit i vardagen att på ett säkert sätt ta i bruk nya eller förändrade digitala enheter och tjänster samt att utvecklas i användningen av dem.
Plats för digitalt stöd	Platsen där tjänsten för digitalt stöd finns tillgänglig. Till exempel ett bibliotek eller ett servicecenter. Används också: verksamhetsställe för digitalt stöd.
Möte för digitalt stöd	En situation där en kund inom det digitala stödet får digitalt stöd av en digital stödjare. Ett möte för digi-



	talt stöd kan ske efter överenskommelse med tidsbokning eller utan tidsbokning. Mötets innehåll och tiden som går åt till det varierar.
Offentlig digital tjänst	En tjänst eller e-tjänst som tillhandahålls i en digital kanal och som produceras av en offentlig aktör, såsom en statlig myndighet, en kommun eller ett välfärdsområde. Exempel på tjänster är MinSkatt, Mitt-Kanta, Maisa.
NPS®	Net Promoter Score mäter kundens vilja att rekommendera tjänsten och tillfredsställelsen med en fråga: Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera tjänsten till dina vänner? Frågan besvaras på skalan 0–10, där 1 innebär att det är mycket osannolikt att man rekommenderar den och 10 att man mycket sannolikt rekommenderar den. Resultatet av NPS rapporteras mellan -100 och +100. NPS är den internationellt mest använda indikatorn för kundlojalitet.

2 Kunderna inom det digitala stödet är nöjda

”Jag har använt digitalt stöd under flera år och jag har fått väldigt mycket hjälp och stöd i många digitala ärenden. Det har varit en mycket bra tjänst.” – Kund inom det digitala stödet

Kunderna inom det digitala stödet är mycket nöjda med det digitala stöd de fått. Kundnöjdheten utreddes på olika sätt i olika enkäter och med flera olika frågor i enkäterna. I alla dessa framkommer att kundupplevelsen är mycket bra. Kunderna upplever att de får en bra lösning på sitt problem, de skulle gärna rekommendera det digitala stödet till sina bekanta och upplever att de med hjälp av det digitala stödet klarar sig bättre i den digitala vardagen i fortsättningen.

Kunderna som kommit för att få digitalt stöd var mycket tacksamma för den hjälp de fått och allmänt för att en sådan tjänst finns tillgänglig. Många berömde med stora ord de praktiska digitala råd de fått och de digitala stödjarna som personer samt atmosfären inom det digitala stödet.



”Vilken mirakelman du är!” [glad, överraskad] – Kvinna (65–74 år)

***”Det är nog bra att samhället fungerar, att det finns sådant här!”
[glad, ivrig] – Kvinna (75–84 år) som får stöd första gången***

Det digitala stöd kunderna får, den uppmuntrande atmosfären och upplevelserna av att lyckas uppmuntrar kunderna att använda sina enheter och digitala tjänster i större utsträckning i vardagen. En del av kunderna inom det digitala stödet berättar att de också delar med sig av sina kunskaper till sina bekanta.

”Jag ger det digitala stödet bra respons. Jag har fått hjälp med digitala problem. Jag har inte blivit besviken. Jag lär mig nya saker och kan sedan hjälpa andra om de behöver hjälp.” – Man (45–54 år)

En orsak till den goda kundupplevelsen torde vara att det digitala stödet ofta lyckas överträffa kundens förväntningar. Det faktum att det digitala stödet är avgiftsfritt påverkar säkert också kundupplevelsen.

”DET ÄR BRA ATT DET FINNS EN SÅDAN HÄR BRA TJÄNST OCH DESSUTOM GRATIS” – Kund inom det digitala stödet

Enligt vissa kunder var det digitala stödet till och med för bra för att vara sant, eftersom det i svaren förmedlas en rädsla för att tjänsten ska försämrats. En del av kunderna ville motivera varför det digitala stödet är mycket nödvändigt och betonade dess samhälleliga betydelse och att digitalt stöd måste finnas tillgängligt i samma form även i fortsättningen.

”Jag hoppas att verksamheten med digitalt stöd fortsätter. Den behövs verkligen.” – Kvinna (65–74 år)

”Jag är mycket tacksam att det erbjuds digitalt stöd på en liten (...) ort. Jag tycker att stödpersonerna och kommunen borde få mer direkt ekonomiskt stöd för det här.” – Kvinna (45–54 år)

”Hoppas ni aldrig slutar med dessa rådgivningstjänster! De är utmärkta ställen att gå till och där får man hjälp som är lätt att förstå. Många är tacksamma för att ni finns.” – Kund inom det digitala stödet



2.1 En bevisat utmärkt kundupplevelse

2.1.1 Hög vilja att rekommendera

Ett sätt att utreda kundupplevelsen är genom viljan att rekommendera. NPS® (Net Promoter Score) mäter hur sannolikt kunderna skulle rekommendera det digitala stödet till sina vänner. Utifrån svaren på responsblanketten för denna kartläggning är det digitala stödets NPS-resultat 77. Resultaten kan ligga mellan -100 och +100. Siffran tolkas så att ett positivt NPS-tal är ett bra resultat och allmänt taget anses redan ett resultat över femtio vara utmärkt. Således är de vitsord som det digitala stödet fått mycket bra och vittnar om att kunderna är nöjda.



Bild 1. NPS-resultat för det digitala stödet: hur sannolikt är det att du skulle rekommendera det digitala stödet

Resultatet bekräftas av egna data från andra organisationer som deltog i kartläggningen. I den respons Enter Ry fått om sitt digitala närstöd är NPS-resultatet **70** och i den respons SeniorSurf fått om sitt digitala stöd på distans är NPS-resultatet **78**.

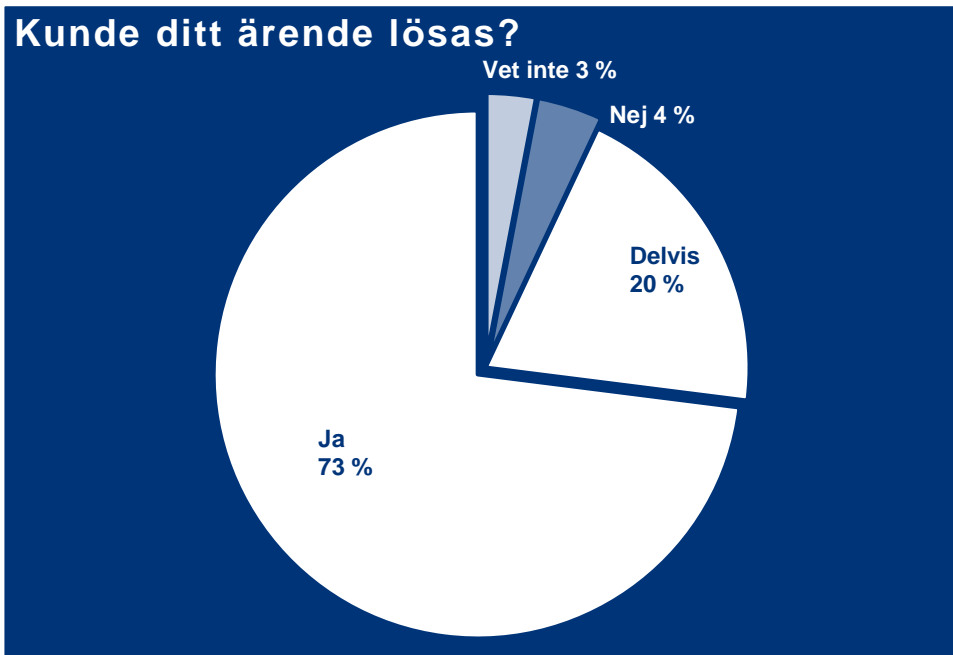
”Jag har rekommenderat det för många och någon gång själv följt någon ända fram. Jättebra! Fantastiskt!” – Mottagare av digitalt stöd, kvinna 67 år

Även intervjuerna bekräftade kundernas vilja att rekommendera stödet. Många kunder berättade att de redan rekommenderat det digitala stödet till en eller flera av sina vänner.

2.1.2 Inom det digitala stödet kan nästan alla problem lösas

”Jag har alltid fått vänlig och saklig hjälp vid behov.” – Mottagare av digitalt stöd

Kundens upplevelse av det digitala stödet kan också mätas med hur väl kundens problem löstes med hjälp av det digitala stödet. Enligt den respons som samlades in för denna kartläggning kunde ett digitalt problem inte lösas i endast 4 procent av fallen av digitalt stöd och i 93 procent av situationerna kunde kundens problem helt eller delvis lösas.



Kunde ditt ärende lösas?	n=123	Procent
Ja	90	73,2 %
Nej	5	4,1 %
Delvis	24	19,5 %
Vet inte	4	3,2 %

Bild och tabell 2. Kunde ditt ärende lösas?

Resultaten från de övriga enkäterna går i samma riktning. I Enter Ry:s enkät löstes 75 procent av problemen (eller helt och delvis 96 %) och i SeniorSurfs enkät löstes 67 procent (eller helt och delvis 82 %) av problemen.

SeniorSurf bad även digitala stödjare om en bedömning av hur det digitala stödet har lyckats. Digitala stödjare bedömde att problemet har lösts i 62 procent av fallen medan mottagarna av det digitala stödet bedömde att den digitala handledningen varit till hjälp i 67 procent av fallen. Det är intressant att notera att båda parternas bedömningar av hur de digitala problemen lösts går i samma riktning och att kunderna eventuellt ser ännu positivare på saken än de digitala stödjarna.



2.1.3 Kundnöjdheten inom det digitala stödet är god

Man kan också be kunden uppge hur nöjd hen är med tjänsten med hjälp av en bedömningsskala (1 mycket missnöjd – 5 mycket nöjd). Den blankett som gjorts för denna kartläggning innehöll ingen fråga för att bedöma den övergripande nöjdheten, men denna hade mätts i tre organisationers egna enkäter.

Jag anser att användningen av tjänsten var...	Hur nöjd var du med tjänsten den här gången?	Hur lyckat anser du att det digitala stödet är?
3,85 /5	4,5 /5	4,61 /5
SeniorSurf (stöd på distans, n=9)	Enter Ry (närstöd, n=42)	Helsingfors (närstöd, n=80)

Tabell 3. Tillfredsställelse med det digitala stödet

Frågorna om kundnöjdhet skilde sig från varandra i olika enkäter. I enkäterna ombads kunderna bedöma antingen hur väl det digitala stödet lyckats eller hur nöjda de är med tjänsten. På skalan 1–5 kan ett medelvärde över fyra anses vara ett mycket bra resultat. Även enligt denna indikator är kundupplevelsen inom det digitala stödet utmärkt. Medelvärdet för SeniorSurfs kundnöjdhet var 3,85. Enter Ry:s resultat är medeltalet 4,5. I Helsingfors stads enkät är medeltalet 4,61.

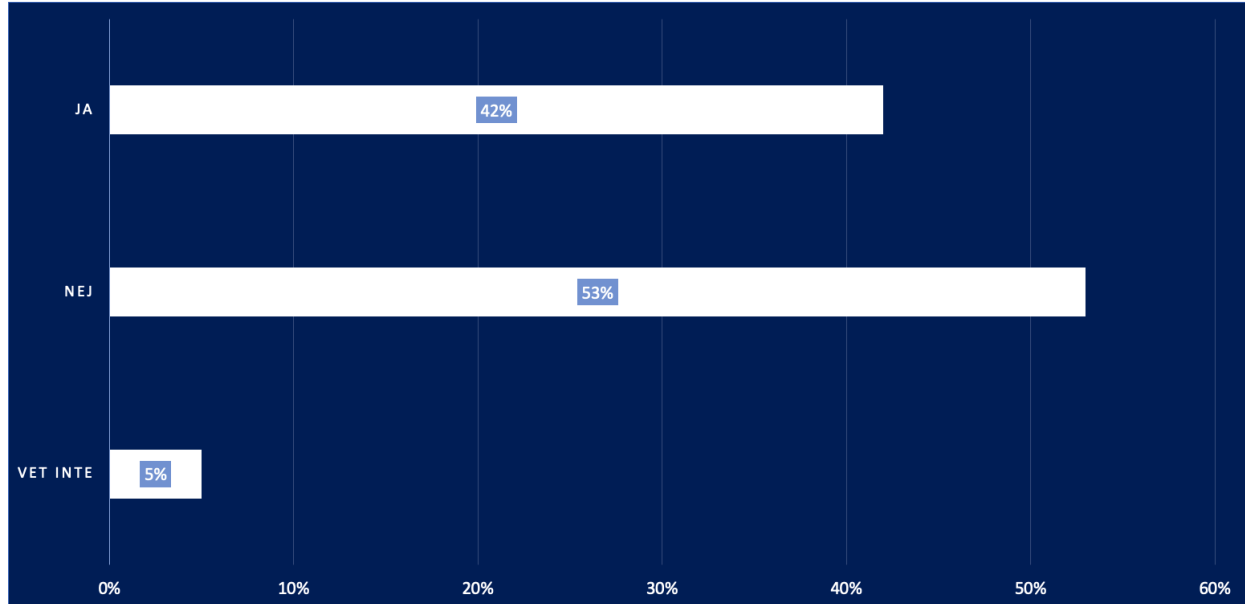
2.1.4 Många återkommer till det digitala stödet

Kunderna återkommer ofta till det digitala stödet och ofta också i samma ärende. 42 procent av kunderna hade tidigare sökt hjälp i samma ärende. I allmänhet betraktas det som en indikator för en god kundupplevelse om ärendet kan lösas vid den första kontakten eller om kunden behöver komma tillbaka. Man kan dock ifrågasätta huruvida ett återbesök till tjänsten i fallet med digitalt stöd vittnar om en dålig kundupplevelse. I vissa fall är det dock nödvändigt och önskvärt.



Har du tidigare sökt hjälp i samma ärende hos det digitala stödet?

n=123



Har du tidigare sökt hjälp i samma ärende hos det digitala stödet?	n=123	Procent
Ja	52	42,3 %
Nej	65	52,8 %
Vet inte	6	4,9 %

Bild och tabell 4. Digitalt stöd för samma ärende.

Det kan finnas många orsaker till att en person återkommer i samma ärende. Det kan vara oklart för kunden om det till exempel är fråga om ett ärende eller om det är fråga om flera olika saker i samma härva av problem. Kunden kan uppleva att till exempel alla problem som har att göra med surfplattan är ett och samma problem, även om man i det digitala stödet slutligen gått igenom installationen av en applikation, e-postkontot och identifiering i en myndighetstjänst.

Ibland är en kund osäker och återkommer för att få en bekräftelse. Ofta kan tiden också ha tagit slut innan man är färdig. Det kan hända att man vid det första tillfället löste andra problem och bara hann komma igång med det egentliga problemet. Särskilt uppdatering av enheter och applikationer tar mycket tid. Det kan också hända att man inte har kunnat gå vidare i ärendet första gången, eftersom en viss uppgift



saknas eller ett visst skede måste skötas hemma. Då kan kunden ta med sig en minneslapp med svar som granskas tillsammans vid nästa tillfälle.

En del ärenden är på grund av kundens grundläggande färdigheter, inlärningsförmåga/ärendets komplexitet sådana att det behövs flera möten inom det digitala stödet. Detta är fallet till exempel då kunden ska ta i bruk nya applikationer och enheter. Om kunden inte har någon erfarenhet alls av att sköta digitala ärenden, behövs det särskilt mycket digitalt stöd.

Den digitala handledaren berättade att en äldre man ursprungligen var intresserad av att använda datorn på ett seniorcenter där det fanns enheter som kunderna kunde använda. De digitala handledarna uppmuntrade kunderna att bekanta sig med datorerna. Jag träffade mannen i lokalerna för digitalt stöd, där han den här gången på sin egen dator sökte information om priserna på börsen på nätet. Han berättade att man under de första handledningstillfällena började med att lära sig hur man skriver på datorns tangentbord. – Observationsberättelse

För att kunna använda till exempel WhatsApp behöver man ofta öva flera gånger. Kunden kan börja med att ladda ner appen och spara kontaktuppgifterna. Nästa gång kan man öva på att ringa och tredje gången på att kommunicera via appen. I synnerhet hos äldre personer gör svårigheter med minnet, motoriken och inläringen att det tar längre tid att tillägna sig nya saker och ett tillfälle av digitalt stöd är inte en tillräcklig lösning för att stöda deras digitala färdigheter.

”Det kommer hela tiden nya saker att lära sig och minnet fungerar inte ordentligt, det är förargligt när man inte kommer ihåg och måste skriva upp anvisningar, men sen inte kommer ihåg att man har skrivit upp anvisningar.” – Kund inom det digitala stödet

I undersökningen deltog inte kunder som på grund av minnessjukdom upprepade gånger fått digitalt stöd för exakt samma problem. Många funderade dock på saken och tvivlade på sitt eget minne.

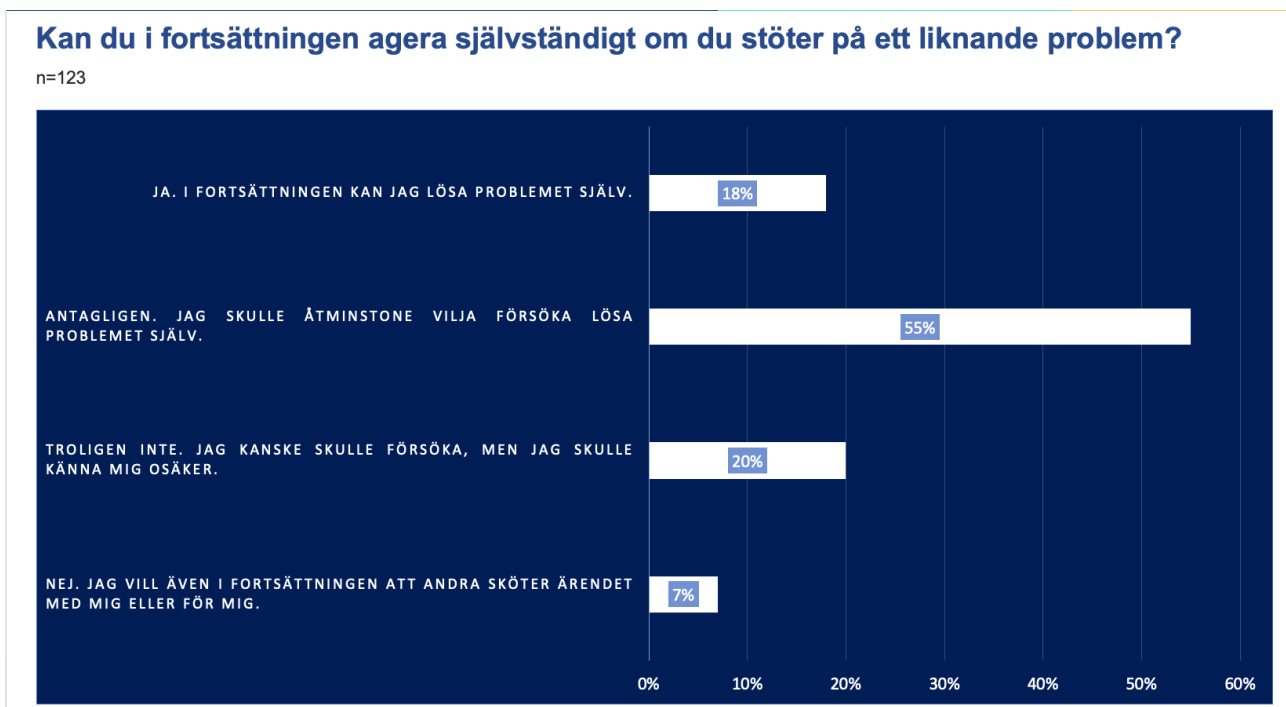
En typisk kund hade redan tidigare frågat om digitalt stöd på samma plats, flera berättade i intervjun att de varit kunder i flera år. De digitala stödarna bedömde dock enligt egen erfarenhet att nästan hälften av kunderna är fick digitalt stöd första gången. Enligt enkäten hade **48 procent** fått digitalt stöd tidigare. Många kunder inom det digitala stödet bodde nära platsen för digitalt stöd (till exempel nära biblioteket) eller besökte även i övrigt lokalerna eller verksamhet som ordnas i dem ofta



(till exempel seniorcentret). Inom Enter Ry:s närstöd var andelen kunder som återkom ännu större; **73 procent**.

2.1.5 Ett lyckat digitalt stöd förbättrar förmågan att lösa problem självständigt

Kunderna ombads bedöma hur de upplever att det digitala stöd de fått kommer att påverka deras vardag i fortsättningen. Kunderna anser att det digitala stödet har haft en positiv inverkan på de egna digitala färdigheterna eller gjort att vardagen löper smidigare. Största delen av kunderna (75 %) gissade att de i fortsättningen kan agera på egen hand om de möter samma problem. Endast en liten del (7 %) bedömde att de i fortsättningen varken kan eller vill sköta digitala ärenden självständigt.



Kan du i fortsättningen agera självständigt om du stöter på ett liknande problem?	n =123	Procent
<i>Ja. I fortsättningen kan jag lösa problemet själv.</i>	22	17,9%
<i>Antagligen. Jag skulle åtminstone vilja försöka lösa problemet själv.</i>	68	55,3%
<i>Troligen inte. Jag kanske skulle försöka, men jag skulle känna mig osäker.</i>	24	19,5%
<i>Nej. Jag vill även i fortsättningen att andra sköter ärendet med mig eller för mig.</i>	9	7,3%

Bild och tabell 5. Kan du i fortsättningen agera självständigt om du stöter på ett liknande problem?



Övriga data stöder observationen om att kunderna tror sig kunna lösa digitala problem självständigt i fortsättningen – eller åtminstone försöker göra det. Olika organisationer har ställt lite olika frågor. Enter Ry utreder saken med tre olika typer av frågor på sin blankett:

- **92 procent** av kunderna svarade Ja eller Troligtvis ja på Enters fråga *Upplever du att du kan sköta dina dagliga ärenden bättre med hjälp av Enters handledning, informationsinslag eller inlärningsmaterial?* 92 procent av kunderna svarade Ja eller Troligtvis ja
- Enters kunders genomsnittliga svar på påståendet *Vad anser du om påståendet "Jag upplever att jag kan delta i verksamhet i det digitaliserade samhället som jämlik medborgare?" (1-5)* var **3,6/5**
- Enters kunder bedömde att följande aspekter har förbättrats tack vare det digitala stödet:
 - o Min känsla av säkerhet har ökat med **50 %**
 - o Motivationen att lära sig använda apparater har ökat med **25 %**
 - o Jag litar mer på mina egna färdigheter, min motivation att lära mig använda apparater har ökat med **25 %**

SeniorSurfs digitala stödjare tillfrågades också om deras syn på hur kundens problem kan lösas med frågan: *Upplever du att den som får handledning utifrån den information som ges vid handledningen kan sköta sina dagliga ärenden bättre?* De digitala stödjarnas bedömningar går i samma riktning som kundernas: Ja 58,3 %, delvis 33,3 %, nej 8,3 %.

Den stora andelen som svarat "troligtvis" bör beaktas. Det förekommer osäkerhetsfaktorer kring inläringen av digitala saker och upplevelsen av den egna förmågan.

"Den här gången löste vi det här. Men hur går det hemma i morgon?" – Kvinna (85–94 år)

"Förmodligen [skulle jag klara det själv] bra, men jag vet för lite för att kunna lita på att jag vet vad jag ska göra nästa gång." – Kund inom det digitala stödet (75–84 år)



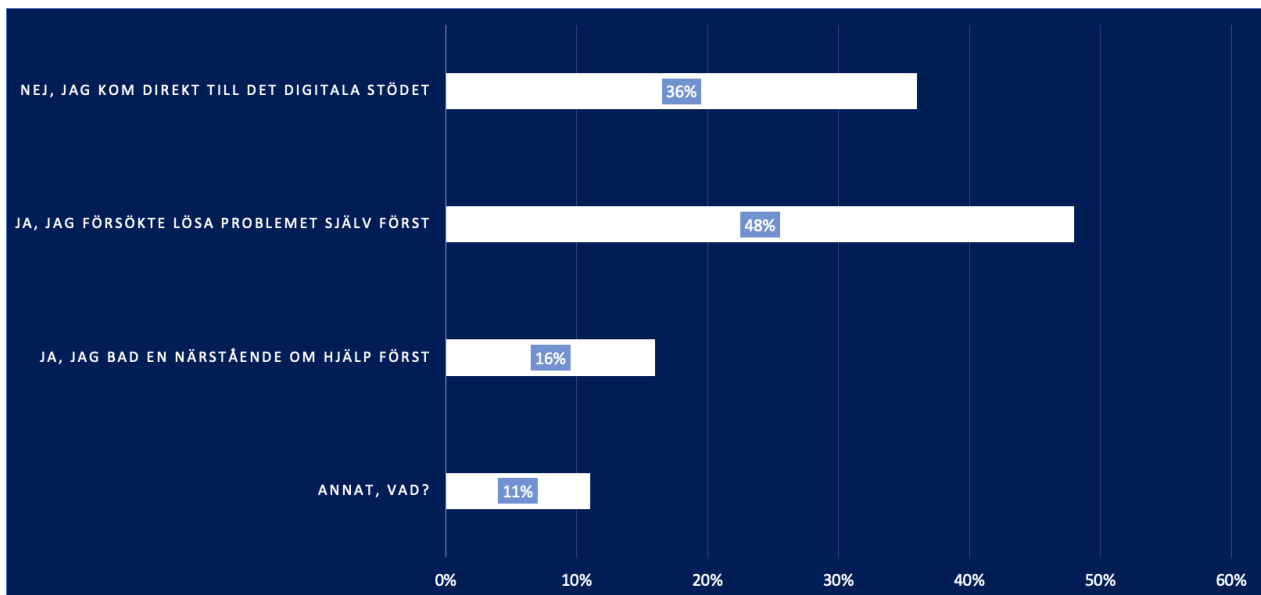
2.2 Det digitala stödet är till stor nytta för kunden

Det är intressant att jämföra kundernas bedömning av sin problemlösningsförmågan innan och efter att de fått digitalt stöd. **36 procent** av kunderna uppgav att de sökt sig till det digitala stödet direkt utan att först ha försökt lösa ärendet själv eller be om råd. Efter att ha fått digitalt stöd ville endast 7 procent (se bilden och tabell 5) av kunderna att någon annan ska sköta ärendet med eller för dem.

48 procent av kunderna har först försökt lösa problemet själva innan de kommit till det digitala stödet. Efter att ha fått digitalt stöd var 18 procent säkra på att de skulle kunna lösa problemet själva och 55 procent bedömde (se bilden och tabell 5) att de ska försöka och troligtvis klara av att agera självständigt i fortsättningen. Det verkar som om det digitala stödet uppmuntrar kunderna att sköta digitala ärenden på egen hand.

Hur försökte du lösa problemet innan du uppsökte digitalt stöd?

n=123, svar 136





<i>Fundera på orsakerna till att du ville ha digitalt stöd idag. Försökte du lösa problemen på något annat sätt först?</i>	n=123, svar 136	Procent
<i>Nej, jag kom direkt till det digitala stödet</i>	44	35,8%
<i>Ja, jag försökte lösa problemet själv först</i>	59	48,0%
<i>Ja, jag bad en närstående om hjälp först</i>	20	16,3%
<i>Annat, vad?</i>	13	10,6%

Bild och tabell 6. Hur försökte du lösa problemet innan du uppsökte digitalt stöd

2.3 Kundens känslotig: det digitala stödet är både krävande och givande

Orsakerna till den utmärkta kundupplevelsen börjar uppstå när vi granskar vad som sker inom det digitala stödet. En situation där digitalt stöd ges är en särskild, förtroendekrävande och mycket personlig situation av växelverkan mellan den som ger och den som får stöd. Att be om och få digitalt stöd är förknippat med exceptionellt många känslor och känslöväxlingar.

Utifrån individuella berättelser och observationer skapade vi en generaliserad berättelse och en känslotig om en situation där digitalt stöd tillhandahålls. I berättelsen om en typisk kunds upplevelser har vi kombinerat typiska upplevelser och känslor som är gemensamma för kunderna. När en situation av digitalt stöd sammanfattas i en bild, märker man att situationen kan vara en känslomässig bergochdalbana.

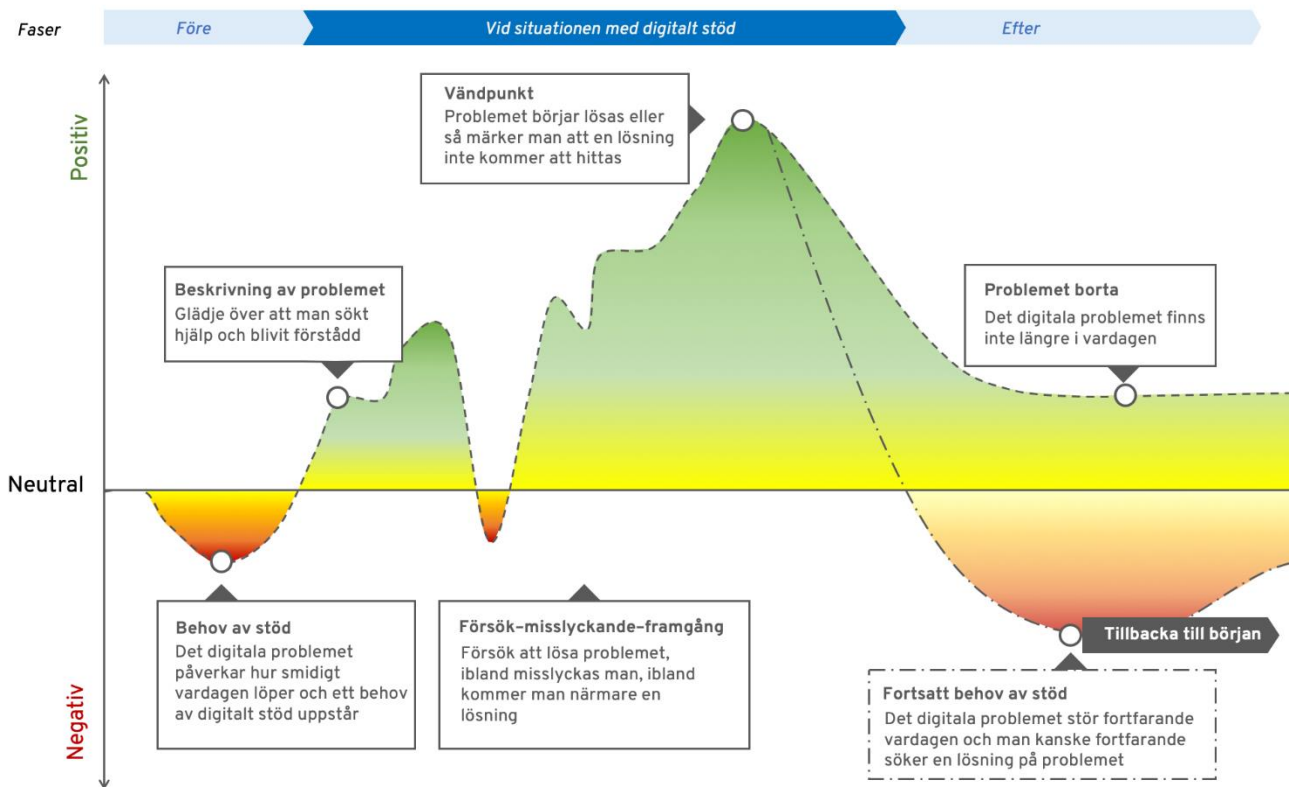


Bild 7. Stigen av känslor då en kund får digitalt stöd

De känslor som kunden upplever före, under och efter det digitala stödet bildar en sammanhängande berättelse. Allt börjar med en störning kunden upplever i vardagen, det vill säga ett problem hen inte kan lösa på egen hand och som kräver digitalt stöd. Den tidsmässigt längsta delen av berättelsen är i allmänhet mittpunkten, det vill säga situationen då man inom det digitala stödet söker en lösning på problemet och som består av försök, misstag och framgångar. Under denna tid ökar spänningen i allt snabbare takt och känslorna varierar i takt med misstag och framgångar. Den avgörande vändpunkten sker när man hittar nyckeln till lösningen eller märker att problemet inte kommer att kunna lösas. Efter vändpunkten slutar berättelsen om digitalt stöd lyckligt med en lösning eller i värsta fall hittas ingen lösning på problemet.

2.3.1 Innan kunden får digitalt stöd

Många har en mycket hög tröskel att söka sig till digitalt stöd och dessutom finns det personer som motsätter sig digitaliseringen överlag. Innan en kund får digitalt stöd har hen ofta redan gått igenom mycket som berör det digitala problemet och upplevelserna är ofta negativa. Att bli varse om sin egen okunnighet och erkänna att man



har behov av stöd ger upphov till många slags känslor: försök och misstag, frustration, upplevelse av orättvisa, känsla av att vara utanför sin egen bekvämlighetszon, självförakt och skam.

***”Jag bet ihop tänderna så att jag var tvungen att få fysioterapi.” –
Upplevelse av elektronisk ärendehantering***

Detta fastställer utgångspunkterna för det digitala stödet – många som får digitalt stöd första gången upplever att de misslyckats på något sätt. Personer som fått digitalt stöd under en längre tid har mer sannolikt en neutral attityd till det digitala problemet och sitt behov av digitalt stöd. Då upplevs problemet inte lika starkt som en personlig brist och en brist i den egna kompetensen. Då betraktas det digitala stödet mer sannolikt som en tjänst som man har rätt till och som man själv aktivt får använda i stället för att den känns som ett tvång eller som att man överlämnar sitt eget ärende till andra.

Ofta känner kunden innan hen uppsöker det digitala stödet stor osäkerhet kring vad hen kan förvänta sig av det digitala stödet och hur hen kan förbereda sig för det digitala stödet. Ofta är kunden också rädd för hur hen ska klara av situationen och för att hen kanske är skrattretande med sina problem.

”Vad skulle andra tänka om en sådan här gumma använde datorer, det skulle det inte bli något av!” – Kvinna (85–94 år)

Behovet av digitalt stöd kan ha funnits längre eller så uppstår en överraskande situation, men man blir plötsligt medveten om det i vardagen: man behöver ta i bruk nya apparater eller lära sig nya färdigheter, eller så slutar någon digital sak som tidigare fungerat väl att fungera. Även om det är fråga om ett behov av att utveckla kunskaperna som har funnits under en lång tid, får en enskild upplevelse slutligen personen att agera och äntligen uppsöka digitalt stöd. Många kan inte själva fatta beslut om att uppsöka digitalt stöd, utan får stöd av närstående eller till exempel av personer i liknande situation inom föreningsverksamhet.

Känslor i anslutning till behovet av digitalt stöd och uppsökande av digitalt stöd har behandlats mer omfattande även i tidigare utredningar av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata⁴ ⁵. Även i andra undersökningar har man identifierat att kunderna känt skam över de egna färdigheterna och behovet av hjälp⁶ samt rädslor

⁴ Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, Rapporten om digital kompetens 2022

⁵ Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, Digituen löydettävvyden kartoitus 2022

⁶ Schreurs m.fl. 2017



som härstammar från de egna begränsade digitala erfarenheterna samt oro som berör hälsa, säkerhet och kostnader⁷.

2.3.2 Då kunden får digitalt stöd

Början av situationen med digitalt stöd

I början av situationen med digitalt stöd upplever kunden en känsla av förmåga och lättnad eftersom hen har tagit tag i saken. Kunden har lyckats hitta till platsen och lyckats sätta ord på sina problem. Många kunder inleder mötet genom att ifrågasätta sin egen kompetens och förståelse. Digitala stödjare anser att detta är onödigt, eftersom kunderna trots ett visst litet digitalt problem ofta har många olika färdigheter.

”...jag förstår ingenting om de här sakerna men...” – Typisk inledande replik av en kund inom det digitala stödet

Den digitala stödjaren tar emot kunden med värme och hör kundens behov av digitalt stöd. Kunden kan inte alltid tydligt formulera vad hen vill fråga men tillsammans med den digitala stödjaren börjar behovet småningom klarna. Efter att problemet har beskrivits finns det hoppfullhet i luften då den digitala stödjaren har hört och förstått det digitala problemet och tar tag i det. För kunden känns det sannolikt att saken löser sig.

Att få digitalt stöd

Direkt efter en bra start kan det uppstå besvärliga situationer. Den digitala stödjaren kan ställa frågor som kunden inte kommer ihåg svaret på eller ens helt förstår vad som efterfrågas. Kunden kan bli tvungen att göra svåra saker medan den digitala stödjaren tittar på, till exempel visa var problemet inträffar eller skriva sin e-postadress. Luften fylls av osäkerhet, otålighet, nervositet, ansträngning, pinsamhet. För vissa kunder är det särskilt otrevligt att bli varse om hur man själv har gjort fel eller att man själv inte har lagt märke till en sak som känns enkel.

Ibland är det svårt för den digitala stödjaren att sätta fingret på vad som är fel eller så har personen inte tidigare löst just det problem som kunden funderar på. För den digitala stödjaren handlar det om problemlösning och den rätta lösningen kanske inte alltid kan hittas genast på det första försöket, utan man måste pröva olika sätt eller undersöka möjligheterna med olika lösningar. Det blir ännu mer spännande för kunden när dennes roll ibland byts från huvudperson till publik, som följer den digitala stödjarens kamp för att lösa problemet. Kunderna är starkt engagerade och kan

⁷ Morris 2007



uppleva den digitala stödjarens försök och misstag som egna misslyckanden och bli nedslagna när det inte verkar finnas någon lösning. Kunderna blir entusiastiska när den digitala stödjaren hittar på ett nytt sätt att lösa problemet.

En del kunder är otåliga och försöker påskynda situationen genom att själva agera så aktivt och snabbt som möjligt (och ofta blir det fel när man har bråttom) medan en del kunder är beredda att ge upp för minsta lilla. Den digitala stödjaren anpassar sitt egen agerande och sina ord enligt kundens situation. Ibland får den digitala stödjaren lugna ner kunden och be hen att ta det långsamt *"nu tar vi det en gång till i lugn och ro"* och ibland behöver stödjaren skapa tilltro och uppmuntra *"dessa saker brukar nog lösa sig när man funderar tillsammans"*, *"nu ska vi titta på det tillsammans"*. Om kunden är nervös och lätt förlorar koncentrationen håller den digitala stödjaren personen med i situationen genom att emellanåt prata om något helt annat än det aktuella problemet, till exempel vädret, lokala nyheter eller mer personliga nyheter, om kunden är bekant sedan tidigare. När man som utomstående forskare observerade situationer där digitalt stöd tillhandahölls kändes dessa avvikelser från ämnet mitt under handledningen till en början som ett onödigt vilseledande av kunden och en belastning som krävde att kunden kommer ihåg ännu fler saker. Att prata om ditt och datt verkade dock fungera mycket bra för att få kundens känslor i balans, få personen att hållas koncentrerad och lätta på stämningen. I en undersökning av digitalt kamratstöd observerade även Aavikko m.fl.⁸ att avslappnat samtal, uppmuntran och humor var en viktig del av den digitala handledningen.

SeniorSurfs digitala stödjare ombads bedöma vilka känslor personerna som fått stöd haft under handledningen. Stämningen är i huvudsak positiv (lugn 32 %, på gott humör 25 %, nöjd 18 %, villig att lära sig 14 %) och endast i sällsynta fall negativ (ångestfylld 3,5 %, otålig 3,5 %, frustrerad 3,5 %).

Att lösa det digitala problemet

I slutskedet av mötet för digitalt stöd sker ofta en kraftig vändning från djup förtvivlan via lättnad till en känsla av framgång, när man till slut börjar hitta en lösning på problemet. Känslorna inkluderar tacksamhet mot den digitala stödjaren, eftersom hen har lyckats lösa ett problem som ofta är obegripligt för kunden. Mötet för digitalt stöd slutade sällan genast efter att problemet lösts. Den digitala stödjaren kunde ännu ge kunden ytterligare tips. Nästan alltid övergick diskussionen från digitalt stöd till trevligare ämnen för en stund innan kunden avlägsnade sig. Ibland, dock mer sällan, framgår det vid vändpunkten att problemet inte kommer att kunna lösas. Då uppstår naturligtvis en sviktning i kundupplevelsen.

⁸ Korjonen-Kuusipuro, K., Rasi-Heikkinen, P., Vuojärvi, H. Pihlainen, K & Kärnä, E. (red.). Ikääntyvät digiyhteiskunnassa. Elinikäisen oppimisen mahdollisuudet



2.3.3 Efter att det digitala problemet lösts

Ofta har kunden en positiv känsla av det digitala stödet eftersom det kunden upplevt visar att många av de hot som kunden föreställt sig på förhand är felaktiga och åtminstone en del av rädslorna skingras. Många som får digitalt stöd första gången säger att de borde ha kommit mycket tidigare.

”En sådan här tjänst är utmärkt, handledaren var så kunnig. Jag kommer gärna på nytt och jag borde ha kommit redan tidigare. Men jag var för lat för att komma. Jag kommer säkert tillbaka senare.” – Person som behöver digitalt stöd, fått digitalt stöd första gången

Det råder också en stor lättnad över att ärendet har lösts. Eller om ärendet inte löstes får kunden ändå en bekräftelse på att problemet var invecklat och inte bara berodde personens egen okunskap. Det känns som att man har lyckats när man till slut får saken att fungera och vardagen att löpa åtminstone till denna del. Kunden har lärt sig något nytt när hen kan lösa motsvarande problem i fortsättningen och upplever att hen har överträffat sig själv.

”Jag fick klarhet och lättnad i saker som tyngt mig.” – Kund inom det digitala stödet

”Jag kom för att berätta att jag äntligen har lärt mig en sak som har att göra med det här [visar telefonen]. Nog är jag så rysligt dum, men nu har jag lärt mig det här. Allt hänger på att jag vågade.” – Kund inom det digitala stödet

Många upplever att situationen då digitalt stöd ges i stora drag är positiv, men överraskande belastande. När kunden får digitalt stöd förändras stämningen mycket snabbt och kunden blir tvungen att koncentrera sig och anstränga sig kring svåra saker, lära sig nya saker och komma ihåg saker under långa tider. En digital stödjare berättade att kunden hade fått ”syndernas förlåtelse” att hoppa över gymnastiken samma dag eftersom kunden var så trött efter rådgivningen. Ett möte för digitalt stöd kräver mycket och ofta är kunderna utmattade efter att de ansträngt sig under stödsituationen.

Upplevelserna och fördelarna är så goda att många kunder är villiga att använda tjänsten på nytt. Upplevelsen av att ha lyckats och den digitala stödjarens upp-



muntran sporrar kunden att pröva på nya digitala saker senare. Många kommer genast under mötet redan att tänka på andra digitala problem som de skulle kunna be om råd om.

Eftersom stämningen redan var ganska låg när kunden kom till det digitala stödet och den kan försämrans under det digitala stödets gång, är kontrasten då det digitala stödet lyckas anmärkningsvärt stor.

2.4 Digitalt stöd lyckas inte utan förtroende

I en lyckad situation med digitalt stöd skapas ett förtroende mellan den som ger och den som får digitalt stöd. Kunden och den digitala stödjaren sitter bredvid varandra vid samma bord och fokuserar på samma enhet, för att få digitalt stöd måste kunden låta den digitala stödjaren komma nära. Vid sidan av den digitala handledningen behandlas personliga ärenden. Kunden måste öppet berätta om sitt problem och vara mottaglig för de råd hen får.

Stämningen vid lyckat digitalt stöd

Öppen, trygg, diskuterande, avstressad, hoppfull, empatisk, lugnande och uppmuntrande

Bild 8. Stämningen vid lyckat digitalt stöd

För att det digitala stödet ska lyckats måste det finnas förtroende mellan den som ger och den som får digitalt stöd. I en undersökning av digitalt stöd som tillhandahålls av bibliotek har man observerat samma fenomen, att kunder som behöver digital rådgivning i regel har stort förtroende för biblioteket.⁹

I en kartläggning om närstående som tillhandahållare av digitalt stöd (Läheiset digi-tuen antajina)¹⁰ som genomförts av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata konstaterades att förtroendet mellan den närstående person som ger digitalt

⁹ Poutanen, Emmi & Poutanen Seppo. Kolumn: Digineuvonta on myös hoivatyötä

¹⁰ Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata. Närstående som tillhandahållare av digitalt stöd.



stöd och den som behöver digitalt stöd kan ta sig i uttryck på åtminstone tre olika sätt:

- förtroende för att behovet tillgodoses
- förtroende för rätt sorts bemötande
- förtroende för integriteten.

I intervjuer och observationer vid olika platser för digitalt stöd beskrev kunderna det digitala stödet som den digitala stödjaren gett och situationen då stödet getts helt på samma sätt som det digitala stödet av närstående beskrivs ovan. Samma källor till förtroende är närvarande även då man bygger upp förtroendet för det digitala stödet som ges av andra än närstående. Närstående som ger digitalt stöd verkar ha felaktiga fördomar mot digitalt stöd som ges av en utomstående digital stödjare. De närstående antar att en utomstående digital stödjare åtminstone delvis driver sina egna intressen och tvivlar på att det uppstår en förtroendefull och osjälvisk interaktion¹¹.

Digitalt stöd som fås **per telefon** och **i en chatt** är kanske inte en lika personlig situation för den som behöver digitalt stöd. Helhetsupplevelsen är ändå positiv och kunderna är tacksamma för det digitala stödet, eftersom det digitala problemet kan lösas även via dessa kanaler och kunden kan få sitt ärende skött.

”Det är väldigt komplicerat att orientera sig på [myndighetens] sidan. Jag skulle inte på något sätt ha klarat mig utan CHATTENS hjälp.” – Kund inom det digitala stödet

¹¹ Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata. Närstående som tillhandahållare av digitalt stöd.



Ett lyckat digitalt stöd ger en positiv kundupplevelse som bär kunden från situationen med digitalt stöd till vardagen. Inom det digitala stödet uppmuntras en kund att ta upp det hen kommer att tänka på och att tillsammans med den digitala stödjaren reda ut även andra ärenden än sitt ursprungliga problem. Kundens digitala mod i vardagen ökar och hen vågar på egen hand pröva på och blir mer intresserad av digitala frågor än tidigare.

Digitalt stöd ökar det digitala modet

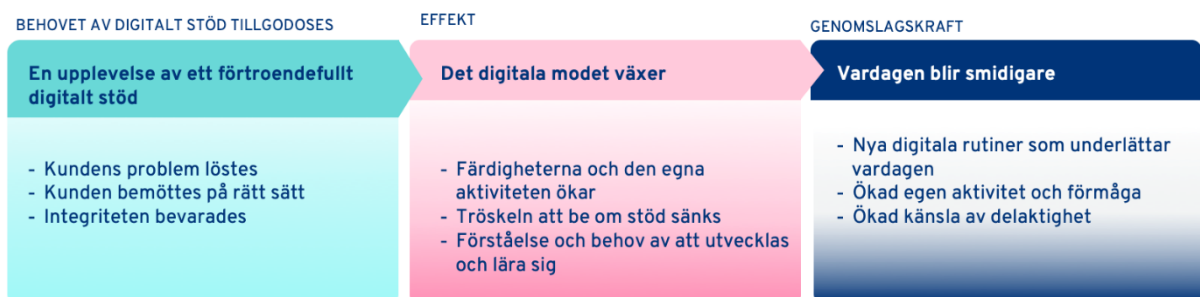


Bild 9. Effekterna av ett lyckat digitalt stöd

Goda upplevelser gör det lättare för kunden att söka sig till digitalt stöd i fortsättningen när hen stöter på nya digitala problem. Även i undersökningen av Pihlainen & Ng upptäcktes att meningsfulla situationer med digitalt stöd inspirerade äldre att söka sig till digitalt stöd på nytt. Digitalt mod nämns vid sidan av digital kompetens som ett direkt mål för den digitala undervisningen både vid medborgarinstitut¹² och verksamhet inom tredje sektorn¹³.

2.4.1 Förtroende för rätt sorts bemötande

Man litar på att den digitala stödjaren möter kunden på rätt sätt både vad gäller känslor och kompetens. Kunderna inom det digitala stödet upplever genuint att de digitala stödjarna bemöter dem på ett mänskligt sätt och lyssnar på deras problem och hjälper på alla sätt så att mötet för digitalt stöd känns trevligt för kunden. Kunden blir hörd och förstådd och kundens problem får full uppmärksamhet. De digitala

¹² Medborgarinstitutens förbund 2019.

¹³ Yhdessä digirohkeaksi 2020.



stödarna läser av kundernas situation på ett skickligt och övergripande sätt. Samtalstakten och råden ställs i relation till kundens egen takt och grundläggande färdigheter.

”Jag upplevde att handledningen var bra och jag fick tydlig och lugn handledning, det var inte bråttom att komma vidare. Jag fick hjälp med mina frågor. Vi hade en timme tid, men det kändes som om det kunde ha behövts mer.” – Kund inom det digitala stödet

Då kunden bemöts på rätt sätt känner hen heller inte sig stämplad (till exempel som dum eller hjälplös) och vågar be om hjälp för både mindre och större bekymmer.

Observationen gällande vikten av att bemöta kunden rätt stöds av den observation som gjorts vid Åbo universitet: de mer krävande situationerna av digital rådgivning inom bibliotekens digitala stöd överskrider normal kundservice och närmar sig omsorgsarbete. Vikten av att den digitala stödaren har pedagogisk kompetens samt bemöter kunden på ett empatiskt och uppmuntrande sätt betonas.¹⁴ Färdigheter i att handleda kunden har också i arbetet med att utveckla kompetensen hos digitala stödare vid Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata identifierats som en viktig gemensam del av alla digitala stödjares kompetens oberoende av i vilken organisation den digitala stödaren verkar eller till vem det digitala stödet riktas.⁴

2.4.2 Förtroende för att behovet tillgodoses

Kunden litar på att den digitala stödaren har de rätta svaren på det behov som kunden framför. Digitala stödare svarar också på många frågor som kunden inte själv kan ställa. Kunden kan inte alltid formulera sitt behov av hjälp eller stöd rätt. Behovet kan i verkligheten vara något helt annat än det som kunden berättar att hen behöver hjälp med. Den digitala stödaren behöver förstå olika hinder för utvecklingen av de digitala färdigheterna för att kunna svara på kundens faktiska behov. Stöd och uppmuntran att lära sig nya saker är när det gäller digitalt stöd också ett viktigt behov som kunderna sällan kan be om.

”Ett stort tack (den digitala stödjarens namn), din handledning har varit professionell, vänlig och uppmuntrande och den har aktiverat mig.” – Kund inom det digitala stödet

¹⁴ Poutanen, Emmi & Poutanen Seppo. Kolumn: Digineuvonta on myös hoivatyötä



I de digitala stödjarnas arbete med kompetensprofilering¹⁵ har man utöver det nämnda behovet av digitalt stöd även identifierat olika grundorsaker till behovet av digitalt stöd, och det är bra att stödjaren identifierar och beaktar dessa när hen ger digitalt stöd. Utöver det behov som kunden framför (till exempel hjälp med att ansöka om pass) ges också handledning i hur apparater används samt uppmuntras kunden att överkomma sin digitala rädsla eller sin negativa inställning gällande att utträtta digitala ärenden. Även i Pihlainen & Ng:s undersökning om kamrathandledning observerades att en av de främsta orsakerna till att en person söker sig till digitalt stöd är att hen vill få den självsäkerhet och tillförsikt som behövs för att våga använda digitala apparater¹⁶.

Vidare handleder digitala stödjare på ett finkänsligt sätt kunden att främja sin digitala kompetens eller underlätta sin vardag. När ett akut problem har lösts kan den digitala stödjaren till exempel ge tips om nya digitala tjänster eller råd om lättare användningssätt. Ofta uppmuntrar och hjälper den digitala stödjaren också kunden att uppdatera program eller enheter. Kunden upplever att hen får mycket mer än vad hen hade förväntat sig, särskilt när kunden inte nödvändigtvis visste exakt vad hen kunde förvänta sig eller när hen redan på förhand var rädd för att misslyckas. En lyckad situation med digitalt stöd och ett trevligt möte med den digitala stödjaren uppmuntrar kunderna att fråga även om annat än sitt ursprungliga ärende och inspireras att återkomma med eventuella nya problem.

2.4.3 *Förtroende för integriteten och etik*

Den digitala stödjaren anförtros också privata ärenden och kunden litar på att informationen inte missbrukas. Digitalt stöd i kundens privata ärenden lyftes fram i intervjuerna med digitala stödjare. I praktiken går det inte att ge digitalt stöd om kunden inte kan logga in med sina egna koder eller inte kan visa innehållet i en webbtjänst. Samtidigt får den digitala stödjaren information om frågor som gäller personens hälsa samt sociala och ekonomiska situation. Rättsvetarna Heidi Kärkönen och Sini Mikkonen konstaterar att det att en person är tvungen att anlita utomstående hjälp för att sköta sina hälsoärenden bryter mot integritetsskyddet och äventyrar

¹⁵ Gullman, Mirva. Kompetensprofiler hjälper den digitala stödjaren att utveckla sin kompetens

¹⁶ Korjonen-Kuusipuro, K., Rasi-Heikkinen, P., Vuojärvi, H. Pihlainen, K & Kärnä, E. (red.). Ikääntyvät digiyhteiskunnassa. Elinikäisen oppimisen mahdollisuudet



självbestämmanderätten samt ökar risken för att den som behöver digitalt stöd utnyttjas¹⁷.

De digitala stödjarna kände i stor utsträckning till den [etiska anvisning för det digitala stödet](#)¹⁸ som utarbetats för att underlätta situationen, men vid behov prutade de på dem enligt kundens situation. Till exempel om kunden trots många försök inte lyckades skriva lösenordet rätt, kunde den digitala stödjaren inte undgå att se lösenordet för att kunna hjälpa kunden vidare.

”Men vi får ju inte se människors privata uppgifter eller ekonomiska uppgifter. Men vi måste hjälpa och hjälper också. Man kan alltid vända bort blicken.” - Digital stödjare

I intervjuer med digitala stödjare vid bibliotek hade Åbo universitet lagt märke till en konflikt mellan viljan att hjälpa, kundens sårbara situation och de etiska anvisningarna. Digitala stödjare funderar också på sitt eget rättsskydd i ett eventuellt fall där det uppstår problem på den kundens bankkonto efter handledningen.¹⁹

De digitala stödjarna var också oroliga för hur kunden klarar sig i vardagen i allmänhet. De funderade tydligt mycket på vilka tjänster de kan och bör rekommendera för kunderna och vilken roll den digitala stödjaren har i kundernas val. Särskilt när de lyfter fram beroendeframkallande tjänster och ger råd om hur de ska användas bekymrar de sig för att kundens liv kan vändas upp och ner om tjänsten är för lockande för personen. Som beroendeframkallande tjänster nämndes till exempel WhatsApp, navigatorn, Facebook. I situationer med digitalt stöd som berör bankärenden och inköp på nätet ska särskild uppmärksamhet fästas vid att kunden inte av misstag uppmuntras till sådant som hen annars inte skulle göra.

”Jag skulle vilja rekommendera WhatsApp till alla eftersom den utökar det sociala livet. Men hur mycket vågar jag locka? Är det etiskt rätt att få en människa att fastna i den? Den är så beroendeframkallande!” - Digital stödjare

¹⁷ Buchert, U., Härkönen, H., Kouvonen A. & Mickelsson, S. Haavoittuvassa asemassa olevat joutuvat luopumaan yksityisyyden suojastaan digiasioinnissa

¹⁸ Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, Etisk anvisning för det digitala stödet

¹⁹ Poutanen, Emmi & Poutanen Seppo. Kolumn: Digineuvonta on myös hoivatyötä.



2.4.4 Orsaken till en svag kundupplevelse är ofta en förvirrande handledningssituation

Förtroende uppstår dock inte alltid eller så blir förtroendet kantstött. Kunden har gett dålig respons på det digitala stödet i fall där det har förekommit brister i den digitala stödjarens språkkunskaper eller förmåga att tala tydligt eller om den digitala stödjaren har använt främmande och svåra termer.

Kundens upplevelse av det digitala stödet förbättras av:	Kundens upplevelse av det digitala stödet försämras av:
<ul style="list-style-type: none">- en lyckad lösning på kundens problem- kompetenta digitala stödjare- en trevlig tjänst, den digitala stödjaren skapar förtroende- en känsla av stressfrihet- att det digitala stödet är gratis- att kundens behov beaktas- att kunden lär sig nya saker- att förväntningarna överträffas- tacksamhet och konkret hjälp i vardagen	<ul style="list-style-type: none">- att kundens problem inte kunde lösas- att takten är för snabb- att den digitala stödjarens personlighet eller utseende inte väcker förtroende- att det används för svåra termer i det digitala stödet- att situationen avbryts och uppmärksamheten minskar- att kunden inte får personligt stöd vid grupphandledning

Bild 10. Kännetecken för ett bra och dåligt möte för digitalt stöd

Det uppstår också dåliga upplevelser om handledningstakten har varit för snabb för kunden eller om tiden har tagit slut mitt i. Ibland har den digitala stödjaren genom sitt väsen eller på basis av kundkontakten väckt misstro. Någon funderade på de frivilliga digitala stödjarnas roll och hoppades att samhället skulle erbjuda mer professionellt digitalt stöd där konfidentialiteten bättre kan säkerställas.

”Det lokala medborgarinstitutet borde ges i uppgift att ge digitalt stöd: delvis genom grundläggande kurser och delvis genom individuell handledning tillsammans med en lärare vars konfidentialitet



bestyrkts. Eftersom bankkoderna ger åtkomst till mycket personliga uppgifter. Det är orättvist att ungdomar vars tillförlitlighet inte säkerställts tillåts sköta pensionärers personliga angelägenheter.”
– Kund inom det digitala stödet (75–84 år)

På platser där det finns flera digitala stödjare kan kunden ibland få hjälp av flera olika digitala stödjare. Vissa kunder har besvärats av att en utomstående digital stödjare plötsligt har blandat sig i en stödsituation som förflutit väl. Det finns dock också goda upplevelser av att de digitala stödjarna är flera, kunderna tycker om att någon kan ge råd i ett ärende och en annan i ett annat.

”Handledaren var helt bra, men mitt i allt kom en man in för att visa hur saken kan göras också på ett annat sätt. Jag blev förvirrad och irriterad när den andra handledaren kom och blandade sig i.”
– Kund inom det digitala stödet

Enligt en undersökning av Aavikko m.fl. om kamrathandledare handlade dåliga kundmöten oftast om en person med minnessjukdom, varvid kamrathandledaren ansåg att handledningen varit till nytta. De identifierade också en situation där handledarens och den handleddas personligheter inte passade ihop, vilket försvårade det digitala stödet.²⁰

I intervjuerna berättade digitala stödjare att de har egna specialkompetensområden och ofta kan någon annan digital stödjare hjälpa även om de inte själva kan ge kunden råd. Som orsaker till att man misslyckats med att lösa kundens problem nämndes bland annat följande: tiden räckte inte till för att genomföra en uppdatering eller problemet var för svårt för att lösas av den digitala stödjaren (bedrägeri eller hänvisning till service eller tjänsteleverantören). Vissa kunder har förståelse för att den digitala stödjaren inte kan hjälpa, men digitala stödjare berättar också om kunder som har varit missnöjda och ”smällt i dörrarna” på vägen ut.

”Eftersom handledarna arbetar frivilligt kan man inte kräva att det alltid lyckas. Ibland är det toppen, ibland vet man bättre själv.”
Kund inom det digitala stödet

”Mitt ärende var helt enkelt för svårt.”
– Kund inom det digitala stödet

²⁰ Korjonen-Kuusipuro, K., Rasi-Heikkinen, P., Vuojärvi, H. Pihlainen, K & Kärnä, E. (red.). Ikääntyvät digiyhteiskunnassa. Elinikäisen oppimisen mahdollisuudet



Av Enter Ry:s undersökning om teman för handledningen (Opastusaiheet)²¹ framgår att det att tiden tar slut är den största orsaken till att kundens problem inte kunnat lösas. Avsaknad av koder var en av de vanligaste orsakerna till att handledningen misslyckats. Digitala stödjare har upplevt att bland annat följande varit en utmaning vid handledningen:

- det krävs upprepning för att kunden ska lära sig
- terminologin är främmande för den som får handledning
- orsaker som hänför sig till kundens attityd (överdriven försiktighet, otålighet, kraftlöshet, personen tror sig vara allvetare)
- handledaren kunde inte lösa problemet (för svårt, enheten var inte bekant)

Hur skulle det digitala stödet kunna förbättras?

Som utvecklingsförslag gällande det digitala stödet önskade kunderna ett mer bestående digitalt stöd som ges permanent på samma plats och av officiella digitala stödjare vars tillförlitlighet säkerställts. Det önskades att det skulle vara lättare att hitta information om det digitala stödets tidsbokning och öppettider.

3 Skillnader i den digitala kompetensen hos kunderna inom det digitala stödet

3.1 Betoning på äldre kvinnor i kundkretsen inom det digitala stödet

”I tio år har jag lärt mig att använda alla de här, och helt själv. Mina närstående har inte varit så intresserade av de här. När jag arbetade använde man knappt dator.” – Kund inom det digitala stödet

Bland kunderna inom det digitala stöd låg betoningen på äldre och kvinnor, men det förekom många skillnader i fråga om digital kompetens, grundutbildning och bakgrund.

²¹ Enter Ry, Opastusaiheet vuonna 2022



Kön Majoriteten kvinnor	<p>Majoriteten av kunderna inom det digitala stödet är kvinnor (65 %).</p> <p>Könsfördelningen var jämnare än till exempel i SeniorSurfs data, där hela 92 procent av kunderna inom det digitala stödet var kvinnor.</p>
Ålder Största åldersgruppen 75-84-åringar	<p>Den största åldersgruppen var 75-84-åringar, som utgjorde 45 procent av kunderna.</p> <p>Kunderna var mellan 25 och 94 år. Det fanns fler kunder i pensionsåldern än kunder i arbetsför ålder.</p> <p>Olika verksamhetsställen för digitalt stöd besöktes av kunder i olika åldrar, i synnerhet kommunernas digitala stöd besöktes av fler personer i arbetsför ålder än på andra håll. Inom Helsingfors stads digitala stöd var andelen personer under 65 år 41 procent, i Karlö 58 procent.</p> <p>Också det digitala stöd som organisationer erbjuder besöktes i viss mån av 25-65-åringar, även om de verkar i en seniorförenings och/eller ett seniorhus lokaler. Organisationernas digitala stöd hade också ålderstigna kunder, personer långt över 80 år.</p>
Grundutbildning Varierar	<p>Av kunderna inom det digitala stödet var 52 procent studenter eller personer med högre utbildning, medan 17 procent endast hade gått i grundskolan. Den största enskilda gruppen (29 procent) vad gäller grundutbildning bland kunderna inom digitalt stöd var personer med yrkesutbildning (i dag yrkesinriktad utbildning på andra stadiet).</p>
Digital kompetens Varierar	<p>I den gemensamma blanketten för kundrespons frågades inte om digital kompetens, men 57 procent av SeniorSurfs kunder använde digitala tjänster dagligen och 36 procent endast ibland eller då och då.</p> <p>Enligt de digitala stödjarna har många dock mycket bättre digitala färdigheter än de själva förstår.</p>



Vissa har haft att göra med datateknik regelbundet och under en längre tid i arbetslivet, andra har bekantat sig med digitala tjänster utanför arbetet och vissa har först under de senaste åren tagit i bruk sina första digitala enheter.

”Jag är bara nybörjare.” – Kvinna (75–84 år)

”Jag behöver hjälp med överraskande saker, inte med det vanliga. En sådan sak är då datorn går sönder. Min dator sa upp kontraktet, jag kunde inte göra något. Jag fick inte ut bilderna från den.” – Kund inom det digitala stödet

De digitala stödjarna bedömer att även kundernas digitala kompetens har utvecklats i takt med att digitaliseringen framskrider. Många seniorer är aktiva i olika föreningar och orsaken till att de frågade efter råd i digitala ärenden kunde utöver personliga digitala ärenden vara att sköta föreningens ärenden.

”Den digitala kompetensen har utvecklats enormt. Det är tack vare smarttelefonerna. Många kan som pensionärer plötsligt bli riktigt skickliga även om de aldrig har kunnat använda en dator.” – Digital stödjare

”Hit kommer också sådana som vi gärna skulle värva som handläggare.” – Digital stödjare

3.2 Behovet av digitalt stöd framhävs när hälsan försämras och man går i pension

”Mina egna färdigheter räckte inte längre till för att använda en nyare dator.” – Kvinna (75–84 år)

I intervjuerna framkom faktorer som har bidragit till att kunden sökt sig till digitalt stöd. Många kunder berättade att de själva märkt att de inte längre kan hålla reda på nya saker lika bra som tidigare. Åldern och de faktorer som påverkar hälsan som den medför, såsom **sämre minne, synförmåga och motorik**, nämndes som orsaker till behovet av digitalt stöd.

”Det är nödvändigt när man blir äldre att få hjälp med att få igång och använda smarttelefonen m.m. Tack!” – Kvinna (65–74 år)



”Vi äldre behöver många livsviktiga digitala färdigheter och alla borde öva på dem. Det är som att lära sig läsa eller skriva.” – Kvinna (75–84 år)

”Mycket viktigt för äldre människor eftersom minnet, funktionerna m.m. försämras under årens lopp. Digitalt stöd är absolut nödvändigt. Fortsätt på samma sätt. Tack.” – Man (75–84 år)

För många har tiden efter att man **lämnat arbetslivet** varit den tidpunkt då det har uppstått ett behov av digitalt stöd, eftersom den digitala kompetensen inte längre uppdaterats på samma sätt som tidigare. De som använt datorer på arbetsplatsen har obemärkt uppdaterat sina digitala färdigheter med hjälp av arbetsplatsens digitala stöd eller genom egen aktivitet. Personerna har blivit medvetna om behovet av att uppdatera sina digitala färdigheter och vikten av digitalt stöd först efter att de har varit pensionerade en tid och märker att de inte längre klarar av digitala ärenden på samma sätt som tidigare.

”Det borde vara en förutsättning för att få gå i pension att man lär sig att försöka hänga med i saker och ting. IT-handledningen är viktig.” – Kund inom det digitala stödet

Behovet av digitalt stöd kan också ha uppstått på grund av att **de egna närstående inte ger tillräcklig hjälp** i digitala ärenden. Många som kommer för att få digitalt stöd har ingen i den närmaste kretsen som de kan be om råd vid digitala problem. Det kan hända att de inte har några närstående eller att de inte vill besvära dem i onödan eller att det redan har stått klart att den närstående inte vill eller kan hjälpa i digitala ärenden. Många av de intervjuade berättade att de är i en ny situation när det gäller digitala ärenden eftersom partnern som tidigare skött digitala enheter och ärenden har avlidit eller blivit allvarligt sjuk och personen nu måste klara sig själv. En av de intervjuade upplevde starkt att man måste kunna sköta sina ärenden själv utan att besvära sina närstående. Personen ville absolut inte be en närstående om hjälp, men hen använde gärna tjänsterna för digitalt stöd. En del av kunderna hade tillsammans med sin närmaste krets skapat en modell för digitalt stöd i två nivåer. De frågade först en närstående om hen anser att det digitala problemet är tillräckligt viktigt för att uppsöka det digitala stöd som kommunen eller en organisation erbjuder.

Även ekonomiska frågor lyftes fram – **alla har inte råd att ständigt köpa eller uppdatera olika digitala enheter eller betala för nätförbindelser**. Inom det digitala stödet används ofta också kundapparater på plats eller så kan de lånas ut.



”Det är mycket bra att (orten) har sådana här tjänster, och gratis dessutom. Självt har jag ingen dator hemma och jag kan inte riktigt använda en dator. Alla har inte en dator hemma. Jag har knappt om pengar.” – Kvinna (55–64 år)

3.3 Nyttan i vardagen motiverar till att lära sig digitala färdigheter

Digitala stödjare och kunder inom det digitala stödet tog upp personer de kände och visste inte hur de skulle få dessa personer att ta i bruk digitala tjänster som underlättar vardagen. I intervjuerna berättades också om bekanta och möten för digitalt stöd där en person hade insett att en digital tjänst är till så stor nytta att hen hade beslutat att för första gången lära sig använda den digitala tjänsten. Orsakerna till att en person kommer för att lära sig nya digitala färdigheter är mycket varierande, precis som människornas vardag. Digital motivation kan hittas till exempel genom hobbyer och på fritiden eller i arbetet eller ha att göra med utkomst eller hälsa.

Materialet i denna kartläggning har utvidgats med upplevelser från nätverket för digitala stödjare, som behandlades i en verkstad för digitalt stöd med låg tröskel den 30 augusti 2023²². Via faktorer som lockar personer till den digitala världen kan man stöda intresset för att lära sig nya färdigheter och hitta sätt att söka sig till digitalt stöd. Nyttan motiverar många att lära sig nya digitala färdigheter. I en enkät om digital kompetens²³ framkom att 53 procent ville lära sig nya digitala färdigheter endast om de var till nytta i vardagen, 37 procent gärna ville lära sig nya saker och 8 procent gärna undvek att lära sig alla former av nya digitala färdigheter.

4 Behov av digitalt stöd

När vi gjorde denna kartläggning märkte vi att teman för digitalt stöd följs upp, klassificeras och statistikförs på mycket olika sätt i olika organisationer. Man kan fråga kunder eller digitala stödjare om temana och informationen kan samlas in genast under eller efter mötet för digitalt stöd. Hur teman grupperas under huvudrubrikerna och vilka termer som används för enskilda teman avviker också från varandra.

Alla digitala stödjare som vi intervjuade hade i sitt eget huvud klassificerat temana för digitalt stöd på ungefär samma sätt i tre olika typer: sköta ett ärende, ny enhet

²² Se bilaga 2: Teman för digital motivation

²³ Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, Rapporten om digital kompetens 2022



och tydligt digitalt stöd. Nedan listar vi de vanligaste temana för digitalt stöd som lyfts fram i enkäterna enligt de digitala stödjarnas indelning.

1. **Sköta ett ärende:** Kunden kommer för att sköta ett visst digitalt ärende som gäller en viss sak eller hela processen, till exempel för att bifoga en bilaga till en ansökan eller uträtta ett helt ärende, till exempel boka en resa eller skaffa pass.

Digitalt stöd för tjänster: de vanligaste temana för digitalt stöd

- E-tjänster med anknytning till den egna hälsan (t.ex. tidsbokning, Mitt-Kanta) samt andra offentliga e-tjänster (t.ex. FPA, Skatteförvaltningen, HRT, Traficom, kommunala tjänster)
 - Identifiering
 - Användning av nätbanken
2. **Ny enhet** Kunden håller på att skaffa eller ta i bruk en ny enhet, till exempel stöd för att skaffa enheten eller ta den i bruk, från och med att den tas ur paketet.

Digitalt stöd för nya enheter: de vanligaste temana för digitalt stöd

- Använda en ny enhet, inställningar osv.
 - Råd och rekommendationer för att skaffa en ny enhet
 - Ta i bruk en ny enhet, direkt från paketet
3. **Tydligt digitalt stöd:** Hur en applikation eller enhet fungerar, till exempel inställningar eller uppdateringar av operativsystemet eller applikationen, e-post, lagring av filer i molnet, anslutning av en skrivare till datorn.

Digitalt stöd för användning av applikationer och enheter: de vanligaste temana för digitalt stöd

- Datasäkerhet och dataskydd
- E-post
- Konton, lösenord och användarnamn
- Uppdatera program, applikationer eller operativsystem
- Flytta filer, säkerhetskopiera och spara i moln



Mångahanda utmaningar i uppföljningen av teman för digitalt stöd

Eftersom teman för digitalt stöd statistikförts på olika sätt är det inte alldeles enkelt att granska resultaten på en allmän nivå. Tolkningen av hur vanliga olika teman är försvåras också av att flera teman ofta behandlas samtidigt under ett möte för digitalt stöd. Dessutom avviker kundernas sätt att namnge och gruppera teman för digitalt stöd från dem som används på blanketterna. Enligt vår tolkning syntes detta till exempel i det stora antalet personer som angett Övrigt som svar. Dessutom verkar teman i anslutning till användningen av enheter igen vara ganska problematiska på grund av kundernas sätt att svara på enkäten. Till exempel, om det lösta problemet har att göra med lösenordet till ett e-postkonto, har den som fått digitalt stöd ofta som tema för det digitala stödet också rapporterat användning av smarttelefon och surfplatta, om dessa är de enheter med vilka personen i fråga använder e-posten.

Det är typiskt att flera olika problem behandlas under ett möte för digitalt stöd. De som behöver digitalt stöd kan ha flera olika digitala problem och det kan ha tagit tid för dem att söka sig till det digitala stödet.

”Ta bort nedladdningar, gå till MittKanta, skärmdump” – Kund inom det digitala stödet

Vissa kunder har redan när de kommer en lång lista med frågor. Under mötet för digitalt stöd kommer kunden ofta att tänka på också annat än det ursprungliga problemet. Även den digitala stödjaren kan tipsa om annat än det kunden frågat om. Det kan vara fråga om en stor ärendehelhet som delas in och går igenom vid flera olika möten för digitalt stöd. Således behandlas flera teman vid samma möte för digitalt stöd och ett typiskt digitalt problem innefattar många olika problem.

”Jag skulle behöva hjälp med många saker, jag har bara inte tagit mig an allt ännu.” – Kvinna (75–84 år)

”Jag har suttit här i flera veckor. Jag skriver en essä och det tar tid att skriva den. Att översätta, skriva ut och till sist göra innehållsförteckning och källförteckning i Word.” – Kvinna (55–64 år)

4.1 Stöd för att sköta digitala ärenden

Frågor som gäller elektronisk identifiering och nätbanken är de vanligaste temana som löses på olika platser för digitalt stöd. Frågor som berör digitala tjänster med



anknytning till hälsan (t.ex. tidsbokningar, egna uppgifter) samt olika statliga myndigheters tjänster (t.ex. Skatteförvaltningen, FPA, Traficom) och andra offentliga tjänster (t.ex. kommunala e-tjänster, kollektivtrafik) förekom på alla olika platser för digitalt stöd.

De vanligaste temana för digitalt stöd för att uträtta ärenden 2-14.5.2023			
Gemensam blankett för kundupplevelsen, digitalt närstöd (n =91, svar 128)	Helsingfors, digitalt närstöd (n=80)	SeniorSurf, handledning på distans (n=10)	Medborgarrådgivningen, handledning på distans (n=191)
1. Annan elektronisk ärendehantering (32 %)* 2. Identifiering med bankkoder (26 %) 3. Offentliga tjänster och myndighetstjänster (FPA, Skatteförvaltningen, Traficom) (23 %) 4. Hälsorelaterade ärenden (13 %) 5. Betalning av fakturor, nedladdning av kontoutdrag (10 %)	1. Hälsorelaterade ärenden (Maisa, MittKanta, Omaolo, coronapass...) (35 %) 2. Offentliga tjänster och myndighetstjänster (FPA, Skatteförvaltningen, HRT, Traficom) (27 %) 3. Identifiering med nätbankskoder (17 %) 4. Användning av nätbank (15 %) 5. Elisas tjänster, matbeställning via nätet (2 %)	Elektronisk ärendehantering (8 %)	1. Suomi.fi-fullmakter (15 %) 2. Suomi.fi-meddelanden (11 %) 3. Suomi.fi-identifikation (8 %) 4. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (8 %) 5. Justitieförvaltningen (3 %)

Bild 11. De vanligaste temana för digitalt stöd för att uträtta ärenden

*) Det gav endast få preciseringar av annan elektronisk ärendehantering: Elisas tjänster, allmän osäkerhet vid användning av internet, MobilePay



Av den digitala stödjaren på platsen för digitalt stöd förväntas stöd i de vanligaste offentliga e-tjänsterna samt kännedom om servicesystemet. Övriga digitala tjänster utanför de offentliga tjänsterna verkar fördelas i så omfattande utsträckning mellan olika tjänster att de inte kom med på listorna över de populäraste temana (med undantag av nätbanken). Olika frågor som berör fritid och underhållning, till exempel beställning av fotografier och bildböcker, anskaffning av streamingtjänster eller ljudböcker, resor samt webb- och biljettbutiker, var inte särskilt vanliga teman. Vad gäller övriga digitala ärenden nämndes nyttotjänster, till exempel ärenden hos operatörer och matbeställningar.

I SeniorSurfs digitala stöd på distans var andelen handledning i elektronisk ärendehantering endast 8 procent. I Enter Ry:s²⁴ bredare urval bedömde de digitala stödjarna att den elektroniska ärendehanteringens andel utgjorde 2 procent inom det digitala stödet på distans (n=212) men 20 procent (n=188) inom det digitala närstödet. Bland e-tjänsterna framhövdes Maisa och nätbankerna.

Vid Medborgarrådgivningen² gavs mycket digitalt stöd för att uträtta ärenden i Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas tjänster, som var ett av de fyra vanligaste temana (se ovan), endast digitalt stöd i anslutning till webbtjänsten Suomi.fi fanns inte med bland de vanligaste. Vad gäller digitala ärenden hos andra myndigheter gavs vid Medborgarrådgivningen mest digitala råd i frågor som berörde justitieförvaltningen (3 %). Vanligtvis hänvisades kunden att söka efter den digitala tjänst som hen frågat om (till exempel var man beställer ett straffregisterutdrag och var man ansöker om skilsmässa). I övriga myndighetsärenden hjälpte Medborgarrådgivningen kunden att hitta rätt tjänst, rätt ställe inom tjänsten och logga in enligt följande:

- Skatteförvaltningen (2 %)
- Annan instans (2 %)
- Polisen (1 %)
- FPA (1 %)
- En kommun (1 %)
- Lantmäteriverket (1 %)
- Livsmedelsverket (1 %)
- AN-tjänsterna (1 %)

²⁴ Enter Ry, Opastusaiheet vuonna 2022



Vad gäller hälso- och sjukvårdstjänster och socialservice (2 %) hjälpte Medborgarrådsgivningen kunderna att logga in i tjänsterna och använda webbplatsen för servicesedlar. I det digitala stödet gällande en kommun (1 %) gavs råd om var det erbjuds digitalt stöd i en viss kommun, nära personen i fråga.

4.2 Stöd för att skaffa och ta i bruk nya enheter

På grund av frågeställningen var det dock svårt att tolka resultaten i olika enkäter vad gäller situationer med digitalt stöd som anknyter till grundläggande användning av en enhet samt inställningar och uppdateringar. Frågan har ställts på olika sätt i olika enkäter och svarsalternativet har troligen varit för omfattande i flera enkäter och antagligen har svarsalternativet ibland valts även när det har varit fråga om till exempel att uträtta ärenden med smarttelefon eller dator. I synnerhet resultaten av den enkät som Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata genomfört tyder på detta.

- Användning av den egna datorn (t.ex. uppdatering, inställningar, långsam enhet, aviseringar) (44 %)
- Användning av den egna smarttelefonen eller surfplattan (t.ex. uppdatering, inställningar, långsam enhet, aviseringar) (53 %)

Också enligt Helsingfors stads kundenkät ber kunderna i störst utsträckning om digitalt stöd i frågor som gäller användningen av den egna enheten, till exempel uppdateringar och inställningar av smarttelefonen eller surfplattan.

- Frågor om den egna smarttelefonen eller surfplattan (uppdateringar, olika aviseringar och inställningar...) (21 %)
- Frågor om den egna datorn (uppdateringar, olika aviseringar, ljud, långsam enhet, inställningar...) (13 %)

Frågor om digitalt stöd gällande kundenheter förekom vid de platser för digitalt stöd där sådana enheter fanns tillgängliga, i enkäten av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata utgjorde kunddatorernas andel 8 procent. I Helsingfors, där praxisen för kundenheter hade ändrat, framhövdes de frågor som gällde dessa (12 % kunddator och 12 % utskrifter och skanning). Kundenheter är de datorer, skrivare och skannrar som kunderna har tillgång till.



Vad gäller kundernas egna enheter lyftes utöver datorer, smarttelefoner och surfplattor i den digitala handledningen även fram skrivare, scannrar, navigatorer, hälsoarmband/ringar och kameror. Med undantag av frågorna om den egna skrivaren och skrivaren på platsen för handledningen var frågorna som gällde andra enheter av olika karaktär.

<i>De vanligaste temana för digitalt stöd gällande enheter 2-14.5.2023</i>		
Gemensam blankett för kundupplevelsen, digitalt närstöd (n=112, svar 152)	Helsingfors, digitalt närstöd (n=80)	SeniorSurf, handledning på distans (n=10)
1. Användning av egen smarttelefon eller surfplatta (55 %)	1. Frågor gällande den egna smarttelefonen eller surfplattan (21 %)	1. Användning av kringutrustning (15 %)
2. Användning av egen dator (46 %)	2. Frågor gällande den egna datorn (13 %)	2. Grundläggande användning av en enhet (8 %)
3. Användning av kunddator (8 %)	3. Utskrifter, kopiering, skanning (12 %)	3. Val av ny enhet (8 %)
	3. Användning av kunddator (12 %)	<i>Separat fråga om enheter i samband med handledningen (Windows 10-dator 46 %, Android-surfplatta 3 %, Android-smarttelefon 31 %)</i>

Bild 12. De vanligaste temana för digitalt stöd gällande enheter

Nya enheter

Enligt de digitala stödjarna var frågor som handlade om att ta i bruk och skaffa nya enheter ganska vanliga. Senior Surfs enkät var den enda i den här kartläggningen som skilde mellan olika teman som berörde digitalt stöd i anslutning till nya enheter. 8 procent av frågorna gällde grundläggande användning av en ny enhet (inställningar och uppdateringar) och 8 procent val av en ny enhet.

I Enter Ry:s²⁵ enkät med ett bredare urval 2022 var temat för närstödet att ta i bruk en ny enhet (5 %) och att välja en ny enhet (4 %). Vid distansstöd var temana grundläggande användning av enheten (inställningar och uppdateringar) (19 %), val av ny enhet (3 %) och ibruktage av ny enhet (1 %).

²⁵ Enter Ry, Opastusaiheet vuonna 2022



Uppdatering och anskaffning av digitala enheter

Frågor som handlar om att skaffa digitala enheter och ta i bruk dem är starkt närvarande inom det digitala stödet. Många kunder har gamla enheter som inte har uppdaterats på länge. Genom att enbart uppdatera enheten fungerar många enheter mycket bättre och det är inte alltid nödvändigt att skaffa en ny enhet.

”Det finns alltid uppdateringar eller något annat förvirrande.”- Digital stödjare

För många äldre personer kan det också räcka att ändra inställningarna, det behövs inte alltid en ny enhet. Ett exempel är att förstora innehållet eller textens storlek på skärmen och öka färgkontrasterna. Ibland är dock enheterna så gamla att de inte längre tar emot uppdateringar och/eller inte fungerar tillsammans med andra enheter utan uppdatering (till exempel att datorn inte fungerar med skrivaren eller att molntjänsten, kameran och bildprogrammet inte längre fungerar tillsammans).

Utrustning som en äldre person fått från andra kan vara för gammal för att fungera (t.ex. kan inte längre uppdateras) eller vara för svår att använda eller för komplicerad för att kunna användas på ett enkelt sätt.

När äldre personer ska skaffa ny utrustning står de själva och deras närstående inför svåra frågor. Enheter som syns mycket och som det görs mycket reklam om är inte nödvändigtvis de lättaste att använda. Digitala stödjare berättar att de anser att de enheter som lämpar sig bäst för äldre inte alltid finns synliga i butikerna och att de sällan syns i reklamer eller rekommendationer. Digitala stödjare upplever att det är svårt att skaffa en lättanvänd enhet som lämpar sig för seniorer. Alla företag säljer inte ens sådana enheter. Vid vissa företag finns enheten på webbplatsen men inte nödvändigtvis i butiken eller så är den inte framlagd utan finns i lagret och fås endast om man separat frågar efter den.

”Bra seniortelefoner finns inte framme i butiken utan är gömda i något bakre rum” - Digital stödjare

Det är svårt att ringa och fråga efter tillgången i enskilda butiker som hör till en kedja eftersom det inte finns några butiksspecifika numror på nätet. Äldre människor är ofta också lite misstänksamma mot försäljarens rekommendationer, vilket stöder resultaten i MDB:s undersökning om närstående¹¹. De har egna erfarenheter av eller har hört bekanta berätta om att de blivit lurade vid köp av utrustning. Många digitala stödjare nämner också att de tillsammans med äldre personer i viss mån måste häva köp av extra sim-kort eller avtal.



4.3 Stöd för användning av applikationer och enheter

De teman för digitalt stöd som digitala stödjare namngav som grundläggande eller tydligt digitalt stöd innefattade i stora drag samma saker vid olika platser för digitalt stöd. De vanligaste temana var e-post, datasäkerhet samt konton och lösenord. Beroende på platsen för digitalt stöd var också hantering av filer, användning av kontorsprogram samt nätförbindelser och anslutningar vanliga teman för det digitala stödet. I fråga om Övriga applikationer och program, som är först på SeniorSurfs lista, finns inga ytterligare specifikationer. Förmodligen innefattar den punkten många olika applikationer, från kontorsprogram till snabbmeddelanden och musikapplikationer, eftersom dessa inte hade någon egen kategori.



<i>Digitalt stöd för användning av applikationer och enheter: de vanligaste temana för digitalt stöd</i>		
Gemensam blankett för kundupplevelsen, digitalt närstöd (n=108, svar 221)	Helsingfors, digitalt närstöd (n=80)	SeniorSurf, handledning på distans (n=10)
1. Datasäkerhet och dataskydd (42 %)	1. Datasäkerhet och dataskydd (9 %)	1. Övriga applikationer och program (38 %)
2. Överföring, sparande eller säkerhetskopiering av filer (27 %)	2. Användning av e-post (6 %)	2. Användning av e-post (15 %)
3. Användning av e-post (20 %)	Användning av kontorsprogram (6 %)	3. Nätförbindelser och anslutningar (15 %)
4. Sociala medier (17 %)	2. Glömt lösenord eller användarnamn (6 %)	4. Dataöverföring, säkerhetskopiering eller lagring i moln (8 %)
5. Glömt lösenord (11 %)	3. Handledning i att använda internet (5 %)	4. Datasäkerhet och dataskydd (8 %)
5. Snabbmeddelanden (11 %)		4. Konton och lösenord (8 %)
5. Fritid och underhållning (11 %)		

Bild 13. Digitalt stöd för användning av applikationer och enheter: de vanligaste temana

4.4 Olika behov betonas vid olika platser för digitalt stöd

Fördelningen av teman för det digitala stödet avvek enligt den organisation som erbjuder digitalt stöd, men alla de vanligaste temana var närvarande i alla organisationer som kartlagts. På grund av utmaningar med att statistikföra teman är det svårt att tolka de exakta procentandelarna för olika teman, så i detta kapitel behandlas andelarna på en mer allmän nivå.



- Kommuners och myndigheters digitala stöd fick många frågor om hur de egna digitala tjänsterna används.
- Teman med anknytning till enheter och den grundläggande användningen och uppdatering av dessa framhävdes vid platser som tillhandahåller digitalt närstöd (kommuner och organisationer i denna kartläggning).
- Andelen så kallat grundläggande digitalt stöd (användning av applikationer, dataskydd, konton och lösenord, e-post) var störst i det digitala stöd som organisationer tillhandahåller, både i fråga om närstöd och stöd på distans.
- Inom det digitala stödet på distans var den digitala ärendehanteringens andel av rådgivningen mindre än inom närstödet.
- Problem med att ta i bruk en ny enhet samt större problem i anslutning till uppdateringar behandlades vid sådana platser för digitalt stöd där det fanns gott om tid för närrådgivning (helst över en timme), till exempel inom organisationernas digitala stöd.

Digitalt stöd från organisationer

Stöd för att använda enheter och applikationer är det klart största stödtemat vid organisationer, både i fråga om närstöd och stöd på distans. Utöver hjälp med den grundläggande användningen av enheter och det allmänna digitala stödet gavs inom organisationernas digitala stöd råd om bland annat hur man identifierar sig i tjänster och för att uträtta av ärenden, till exempel på MittKanta och MinSkatt, hur man ansöker om pass, bokar tider och uträttar ärenden i nätbanken. Inom SeniorSurfs och Enter Ry:s²⁶ handledning på distans var andelen digitalt stöd för att uträtta ärenden avsevärt mindre än på platser för digitalt närstöd.

²⁶ Enter Ry, Opastusaiheet vuonna 2022

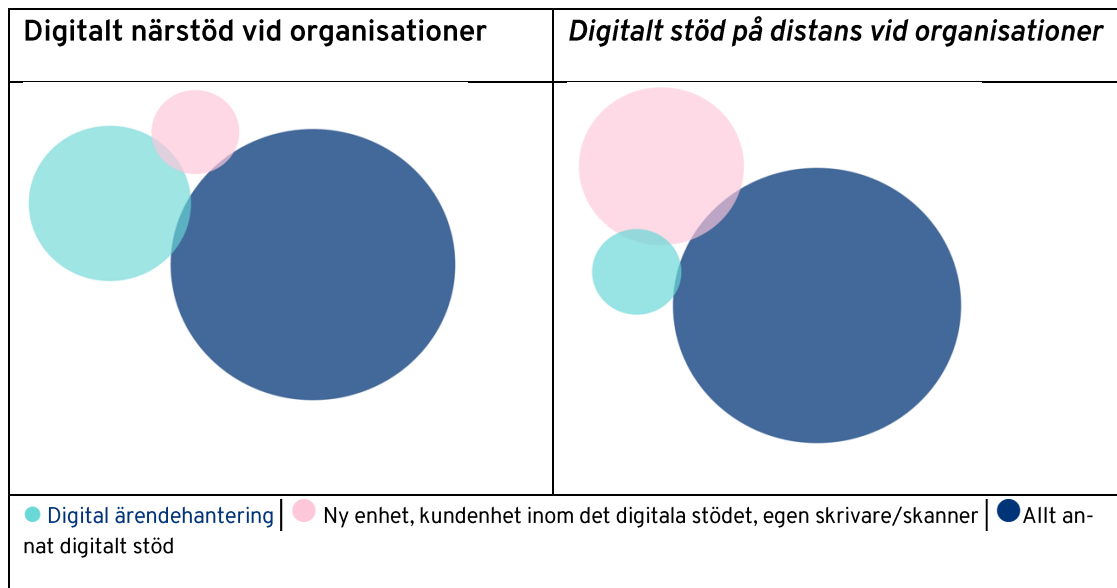


Bild 13. Fördelningen av teman för det digitala stödet inom organisationernas närstöd och stöd på distans

Digitalt stöd vid kommuner

Inom det digitala närstöd som kommunerna ordnar är olika teman för digitalt stöd mer jämt närvarande än vid andra platser för digitalt stöd. Vid sidan av att ge råd om de egna digitala e-tjänsterna gav man inom det digitala stödet i Helsingfors och Karlö råd i många allmänna digitala frågor, såsom grundläggande användning av enheter, användning av e-post, dataskydd, användning av kontorsprogram, konton och lösenord samt allmänt om informationssökning på internet. Rådgivning i digitala ärenden gavs i cirka en fjärdedel av fallen med digitalt stöd. Rådgivningen om kundapparater (särskilt i Helsingfors) ökade andelen digitalt stöd gällande enheter.

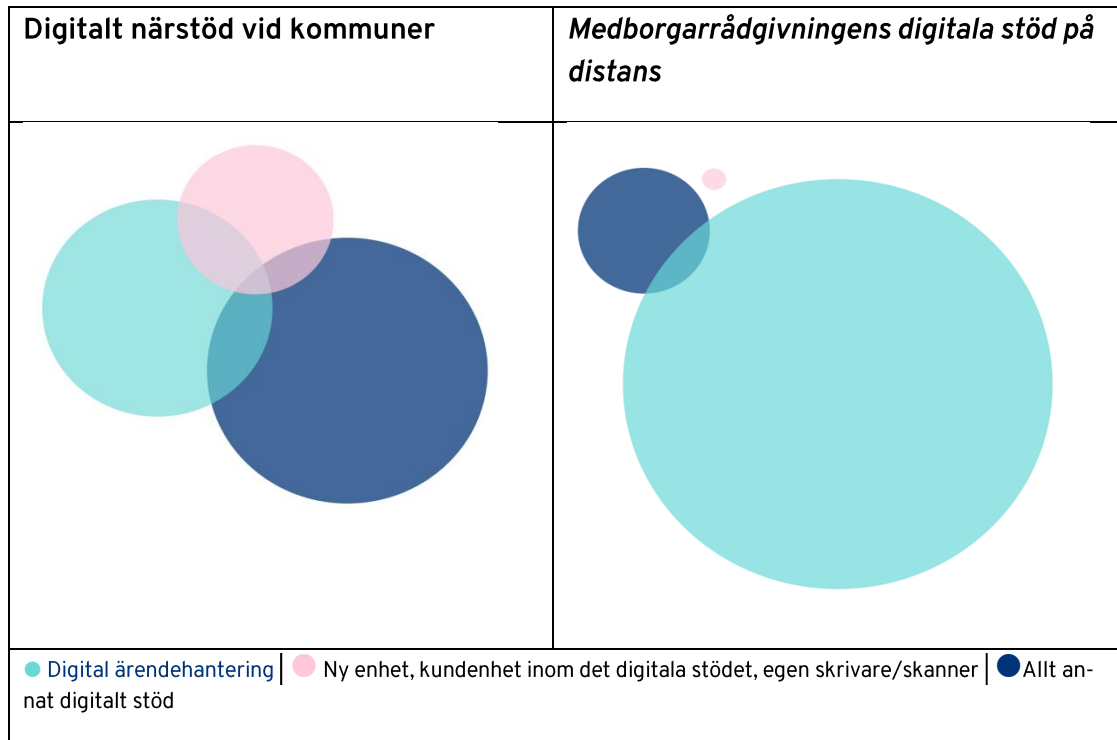


Bild 14. Teman för kommunernas och medborgarrådgivningens digitala stöd

Digitalt stöd vid statliga myndigheter

Vid sidan av rådgivningen om sakinnehållet i myndighetstjänsterna gav Medborgarrådgivningen och Skatteförvaltningens kundtjänst råd i dessa så kallade allmänna digitala ärenden:

- Tömma webbläsarens cacheminne och kakor (webbläsaren har hängt upp sig)
- Öppna en bilaga (särskilt på en mobil enhet)
- En överraskande situation i ett ärende som tidigare har fungerat, till exempel att något har uppdaterats eller kräver en uppdatering, att ta i bruk en ny version
- Tydlig språkbrist i aviseringar och tilläggsanvisningar: det fanns ett fel i de uppgifter kunden uppgett och av felmeddelandet framgår inte hur de ska korrigeras. Av anvisningarna framgår inte hur man ska gå till väga
- Fråga om hur ett ärende framskrider om det inte annars står klart
- Kunden var osäker på om lagringen/sändningen lyckats
- Hur man loggar in i en tjänst/var man loggar ut ur en tjänst
- Var man hittar bruksanvisningen

4.5 Skatterelaterade frågor vid olika platser för digitalt stöd

Denna kartläggning av kundupplevelsen genomfördes i maj vid en tidpunkt då det var aktuellt att lämna in skattedeklarationen. Vi ville också granska om efterfrågan



på digitalt stöd i frågor som gäller skatter syns även utanför Skatteförvaltningen. Rådgivning i myndighetsärenden och skatteärenden var närvarande vid kommunernas och organisationernas platser för digitalt stöd, men det förekom endast enstaka frågor som berörde dessa, enligt denna kartläggning fanns det inga tecken på någon egentlig topp i efterfrågan.

Vid Medborgarrådgivningen syns tiden för skattedeclarationer i form av skatterelaterade frågor även i tjänsterna suomi.fi-identifikation och suomi.fi-fullmakter. Stöd för att meddela kontonummer var efter problem med att identifiera sig det vanligaste temat för digitalt stöd i frågor till Skatteförvaltningen.

I Skatteförvaltningens digitala stöd till sina kunder under skattedeclarationstiden ingick frågor om innehållet (vilket formulär man ska välja, vilken information man ska fylla i på formuläret) samt frågor om hur man använder den digitala tjänsten (var man hittar ett visst formulär, hur anvisningar och felanmälningar ska tolkas). Totalt statistikfördes 1,3 procent av kundstödet 41 609 kontakter som digitalt stöd. Temana för digitalt stöd (sammanlagt 550 st.) fördelades enligt följande: stöd för att använda webbtjänsten 67 procent och hänvisning till en webbtjänst 33 procent.

4.6 Digitaliseringens framskridande påverkar behovet av digitalt stöd

”Under 13 år har jag sett hur temana har förändrats. I början var det Nokia-telefoner, små knapptelefoner och Doron. Dem gav vi handledning kring. Det var text-meddelanden, att ringa, att svara.” - Digital stödjare

Förändring mot ett mer personligt och komplicerat digitalt stöd

Temana för det digitala stödet förändras med tiden. Enligt de digitala stödjarna har problemen hos dem som behöver digitalt stöd blivit allt mångsidigare och mer personliga. Samtidigt har det blivit svårare att lösa problemen och kraven på de digitala stödjarnas kompetens har ökat. I och med att smarttelefoner blivit vanligare har de ärenden som sköts på telefonen utvidgats enormt, och även snabbmeddelanden och sociala medier har hämtat med sig mycket nytt.

”Man kan aldrig veta vad som kommer att frågas, man kan inte förbereda sig.” - Digital stödjare

Övergång från stöd på kunddatorer till stöd på egna enheter

Tidigare skedde allt digitalt stöd på kunddatorerna, nu har största delen av kunderna med sig en egen enhet. Allmänt taget är det inte lätt för seniorer att i en situation med digitalt stöd växla mellan en smarttelefon och en stationär dator (t.ex. pekar de



på den stationära datorns skärm) och i många fall är den egna enheten det bästa verktyget för handledningen. På platsen för digitalt stöd kan det också finnas låneapparater tillgängliga. Kundapparater används dock ännu i viss mån självständigt och det är vanligt att göra utskrifter med dem. Kunderna har vanligen med sig en egen enhet och ett anteckningshäfte där de antecknar anvisningar för att klara sig hemma och där de också skriver upp lösenord.

Delade åsikter om digitalt stöd i kursform

Det rådde två olika åsikter om nyttan med kurser som en form av digitalt stöd. Å ena sidan upplevde man att det inte längre lönar sig att ordna kurser:

- Temana för det digitala stödet blir allt mer personliga, det finns inga gemensamma teman
- Kurserna har haft få deltagare

Å andra sidan upplevde man att kurserna var omtyckta och populära:

- Det finns många kurser och de har haft tillräckligt med deltagare, kursdeltagarna har efter kursen utnyttjat annat digitalt stöd
- En ny form är digitala kurser som ordnas för olika föreningar, därigenom har man nått en helt ny kundkrets

När kurser ordnas är det ytterst viktigt att det utöver läraren finns tillräckligt många hjälphandledare så att alla deltagare uppmärksammas och får personlig handledning. Kursledarens språk och undervisningens takt ska anpassas efter deltagarna. Dessutom ska temat för kursen vara aktuellt och man bör känna till vad som diskuteras inom målgruppen när man väljer och marknadsför temat. Via kurserna har man nått en ny kundkrets som också har hämtat nya kunder till den personliga digitala rådgivningen.

I den undersökning som genomförts av Aavikko m.fl. hittas stöd för våra observationer: "Äldre personer sökte sig till kurser inom det fria bildningsarbetet när de ville fördjupa sig i ett på förhand fastställt och avgränsat digitalt tema. Å andra sidan utnyttjades digitalt stöd i form av kurser om det inte fanns andra former av digitalt stöd att tillgå. Man sökte sig till kamrathandledningen då man behövde individuell och personlig handledning."²⁷

²⁷ Korjonen-Kuusipuro, K., Rasi-Heikkinen, P., Vuojärvi, H. Pihlainen, K & Kärnä, E. (red.). Ikääntyvät digiyhteiskunnassa. Elinikäisen oppimisen mahdollisuudet



5 Fungerande lösningar för digitalt stöd

5.1 Ett fungerande utrymme för digitalt stöd är öppet men tillräckligt privat

”Digital handledning finns just där människorna rör sig, de som behöver den hittar den.” – Kvinna (65–74 år)

I denna utredning fokuserade vi på att observera utrymmena för och verksamheten kring digitalt närstöd. Ofta finns det digitala stödet tillgängligt i anslutning till någon annan verksamhet eller lokal (bibliotek, församlingslokal, servicecenter). Digitalt stöd erbjuds typiskt där människor och målgruppen för digitalt stöd rör sig även i övrigt: på en central plats till exempel i centrum eller i samma utrymmen som annan verksamhet som intresserar målgruppen. Det finns också egna separata verksamhetsställen som stamkunder lärt sig känna till under årens lopp. I lokalerna eftersträvas digitalt stöd med så låg tröskel som möjligt så att lokalerna eller köerna inte blir ett hinder för att be om digitalt stöd.

En fungerande plats för digitalt stöd verkade enligt observationerna finnas i en öppen entréhall, där människor även i övrigt rör sig och tröskeln för att prata med en digital stödjare är låg. Enligt vissa digitala stödjare fungerade digitalt stöd som ordnas i ett separat utrymme med stängd dörr inte särskilt bra. Utöver utrymmena för digitalt stöd i entréhallar hade det också ordnats möjlighet till digitalt stöd i lugnare utrymmen i närheten. Alla som ber om digitalt stöd är inte beredda att prata med den digitala stödjaren så att någon annan kan höra diskussionen och se vad som händer på skärmen. En del av kundatorerna hade skyddsfilm på skärmarna, vilket hindrade utomstående från att se vad som händer på skärmen. I utrymmet för digitalt stöd fanns ofta någon form av affisch eller bordsreklam om att digitalt stöd finns tillgängligt och tidpunkterna för detta. Problemet med affischer är att det inte alltid finns lämpliga platser där de kan placeras, eftersom det inte längre finns traditionella anslagstavlor överallt. På en del ställen har anslagstavlor blivit elektroniska.

Större platser för digitalt stöd hade en separat person som tog emot kunderna och hälsade dem välkomna och hänvisade dem till digitala stödjare. På mindre ställen hälsade de digitala stödjarna på nya kunder samtidigt som de pratade med en kund som kommit tidigare.

I lokalerna fanns vanligtvis bordsgrupper med flera stolar vid ett litet bord. På vissa ställen fanns kundatorer tillgängliga och på vissa kunde kunderna låna enheter. De digitala stödjarna använde vid behov också sina egna enheter i handledningen.



Det hade reserverats rejält med tid för det digitala stödet. En situation med digitalt stöd varade oftast lite under eller lite över en timme. På bibliotek och inom den allmänna serviceraådgivningen ges också digitalt stöd, men det finns inte möjlighet att sätta sig in i ett ärende särskilt länge, så personer som behöver mer personlig rådgivning hänvisas till digitalt stöd. Till exempel tar det digitala stöd som ges vid sidan av rådgivningen på biblioteket högst cirka 15 minuter och digitala stödjare kan ge kunden handledning utan brådska till exempel i en timme.

5.2 Med eller utan tidsbokning

Digitalt stöd ges **med och utan tidsbokning**. På vissa platser har man efter coronaepidemin helt övergått till tidsbokning, eftersom seniorer har en hög tröskel för att gå hemifrån. Fördelar med tidsbokning:

- Man kan reservera ett lämpligt antal digitala stödjare och kunden behöver inte vänta på sin tid
- Den digitala stödjaren kan väljas enligt ämne
- Den digitala stödjaren kan vid behov förbereda sig på frågan
- Det finns tillräckligt med tid för att till exempel göra uppdateringar eller för att diskutera i långsammare takt

Digitalt stöd med låg tröskel utan tidsbokning har emellertid också sin plats. Åtminstone fanns det tillräckligt med kunder på de platser som erbjöd sådant, ibland var det till och med kö.

Störst behov av stöd utanför semesterperioderna

På många platser för digitalt stöd har man lagt märke till att de som behöver digitalt stöd inte är igång tidigt på morgonen. På endel platser har till exempel klockan 9 upplevts vara för tidigt. Om en kund upptäcker en annons i morgontidningen ger sig hen iväg först efter morgonsysslorna. På biblioteken har man lagt märke till att det i allmänhet är mer folk i rörelse på eftermiddagen.

Av Helsingfors stads enkät framgår att måndagen är den livligaste dagen vad gäller digitalt stöd och på veckoslut kommer det knappt alls några besökare och/eller så erbjuds inget digitalt stöd då. De som behöver digitalt stöd tar ofta "semester" redan i maj. Det kommer knappt alls några kunder sommartid och då ordnas heller inte alltid digitalt stöd. Behovet av digitalt stöd är större utanför semesterperioderna.



5.3 Behov av att ha samma digitala stödjare

Vid de största platserna för digitalt stöd fanns flera digitala stödjare som turades om medan samma stödjare alltid på plats på mindre platser. Det bildas sällan en regelbunden kundrelation mellan den digitala stödjaren och kunden, en viss digital stödjare är inte alltid tillgänglig och även om personen är på plats kan kunden hänvisas till en annan stödjare. Omsättningen av digitala stödjare har ansetts fungera i organisationen.

”Inom det digitala stödet har vi inte samma relation som hos egenläkaren” –Digital stödjare

För kunden är det aningen problematiskt att den digitala stödjaren byts ut. I vissa fall skulle det att kunden och den digitala stödjaren är bekanta vara till nytta med tanke på atmosfären och möjligheterna att utnyttja bakgrundsinformation. Det kan vara svårt för en ny digital stödjare att fortsätta med ett ärende som inletts föregående gång om kunden inte kan beskriva hur man gått vidare med ärendet tidigare.

Det kan uppstå en bekantskapsrelation mellan kunden och en ursprungligen utomstående digital stödjare och kunden kan vilja få stöd av eller bara hälsa på den bekanta digitala stödjaren på nytt. Kunderna fäster sig lätt vid de digitala stödjare med vilka mötena för digitalt stöd har gått bra. Hur interaktionen inom det digitala stödet fungerar kan påverkas av den så kallade personkemin, liksom i många andra saker i vardagen. När en upprepad och nära interaktion uppstår är skillnaden mellan stöd av en digital stödjare och en närstående inte längre så tydlig. Pihlainen & Ng²⁸ identifierade i sin undersökning att ett motiv för äldre att uppsöka det digitala stödet är de sociala fördelar det medför. Bekanta och trevliga digitala stödjare är säkert en stor del av den sociala nyttan.

5.4 Tillgängligheten grundar sig på organisationsverksamhet och traditionell reklam

Enligt de digitala stödjarna är de platser för digitalt stöd och organisationer som erbjuder digitalt stöd välkända bland de lokala kunderna. Likaså har största delen av kunderna redan besökt stödet under en längre tid och känner till verksamheten för digitalt stöd åtminstone på den nivå att de vet var den erbjuds.

²⁸ Korjonen-Kuusipuro, K., Rasi-Heikkinen, P., Vuojärvi, H. Pihlainen, K & Kärnä, E. (red.). Ikääntyvät digiyhteiskunnassa. Elinikäisen oppimisen mahdollisuudet



Aktörerna inom det digitala stödet har upplevt traditionell **tryckt reklam** som ett mycket effektivt sätt att informera om verksamheten. I utrymmet för digitalt stöd finns reklam (affischer, broschyrer) om att digitalt stöd erbjuds (vad och när). Olika broschyrer delas ut på platser där målgruppen rör sig och vid olika evenemang och tillställningar.

Reklam i **tidningen** är ett bra sätt att informera om verksamheten. Spalterna för evenemang i lokaltidningar och medier på webben är ett sätt att annonsera som används mycket. Tidningsartiklar är ett effektivt sätt att berätta om det digitala stödet som hämtar många kunder. När nya platser för digitalt stöd öppnas har lokaltidningarna visat sig vara en bra kanal för att nå en större grupp lokalt. Platser med etablerad verksamhet berättar att de avstått från tidningsannonser för länge sedan. Det känns som om det finns tillräckligt med kunder utan synlighet i lokaltidningarna.

Det digitala stödet marknadsförs mycket på organisationers **evenemang och i medlemskommunikationen**. Berättelser, bekantas erfarenheter och rekommendationer som kommer fram i olika diskussioner spelar en stor roll när det gäller att öka kännsdomen om digitalt stöd. Vid lokala evenemang har det funnits informationspunkter om digitalt stöd och popup-ställen för digitalt stöd med mycket låg tröskel. Digitalt stöd marknadsförs i stor utsträckning där målgruppen finns och genom nätverk.

Det digitala stödets och organisationernas egna kanaler i sociala medier och lokala grupper i sociala medier används i viss mån för att göra reklam och för att ge allmänna digitala råd.

Kunderna hänvisas i viss mån till det digitala stödet från andra platser.

- Vissa ledare för seniorverksamhet och personer som besöker hem för att hjälpa uppmuntrar kunder som behöver hjälp i digitala ärenden. De kan personligen följa mer försiktiga kunder till platsen för det digitala stödet och vid behov även komma med som stöd under mötet för digitalt stöd. Ibland kommer man överens om att den digitala stödjaren kommer hem till kunden.

Kunder hänvisas till digitalt stöd som tillhandahålls av organisationer från många olika håll:

- banker, FPA, bibliotek, församlingens väntjänst, organisationer, seniorgrupper, kommunens rådgivningsställen
- kunden kan styras från den övriga verksamheten vid samma verksamhetsställe till det digitala stödet



- på rekommendation av en annan kund inom det digitala stödet

”I byggnaden bredvid finns FPA:s kontor, därifrån människor ofta hänvisas direkt till biblioteket för att få digitalt stöd. Särskilt i längre och mer komplicerade ärenden skickas människor ofta hit.” – Digital stödjare

Organisationens och kommunens digitala stödjare kan hänvisa en kund vidare till exempel till bankens kundstöd eller myndighetens kundtjänst. När vi intervjuade digitala stödjare märkte vi att de i olika grad känner till andra aktörer inom digitalt stöd. I vissa fall kände aktörer inom digitalt stöd som verkade i samma byggnad inte till varandra medan andra digitala stödjare kände till alla olika verksamhetsställen och former av digitalt stöd i området.

5.5 Digitala stödjares egna erfarenheter

De frivilliga kamratrådgivare inom digitalt stöd som intervjuats vid organisationerna är också själva pensionerade och ger i sitt arbete i huvudsak råd till seniorer. Vid de platser där intervjuerna och observationerna gjordes fanns också anställda vid kommunen och till deras befattningsbeskrivning hörde att ge digitalt stöd vid sidan av annat rådgivningsarbete. Vid organisationerna fanns utöver frivilliga digitala stödjare även personal som organiserade det digitala stödet.

Största delen av kamratrådgivarna inom det digitala stödet är män, men det fanns också några kvinnor på plats. De digitala stödjarna berättar att det kan vara knappt om nya frivilliga digitala stödjare, ofta lockar en annan digital stödjare eller någon annan aktör inom organisationen med nya digitala stödjare.

De digitala stödjarna har olika kompetens på grund av att de har sina egna olika intressen och bakgrunder. En del har i arbetslivet och/eller på fritiden haft mycket att göra med datorer och datateknik, men det finns också digitala stödjare som blivit mer intresserade av digitala frågor först genom seniororganisationens verksamhet. De digitala stödjarna är påtagligt stolta över kvaliteten på och betydelsen av den digitala stödverksamhet som tillhandahålls på den egna platsen för digitalt stöd.

De digitala stödjarna var mycket intresserade av aktuella digitala frågor och motiverade att lära sig nya saker. Många organisationer gav inom ramen för den egna verksamheten möjlighet till utbildning och stöd för digitala stödjare i syfte att utveckla den kompetens som behövs för att kunna ge digitalt stöd. De var bekanta med Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas kompetensmärken, utbildningar och



webbinarier inom kompetensutveckling. Digitala stödjare hjälper och stöder och lär sig mycket av varandra.

”I (Facebook) gruppen finns två personer som aktivt delar nyheter om teknik. Frågor som gäller telefontillverkare, uppdateringar osv.” – Digital stödjare

Det finns många saker som motiverar till att fungera som digital stödjare:

- Man lär sig själv och håller sig uppdaterad
- Det uppträskrar sinnet
- Man får hjälpa andra
- Man får lösa problem, känna att man lyckas
- Man får vara med om spännande upplevelser
- En social händelse

Digitala stödjare funderade ibland på förhand på eventuella svåra situationer inom det digitala stödet och om något av kundens problem inte kunde lösas ville man fortsätta utreda det senare så att man kunde agera bättre nästa gång. Allmänt taget hade alla digitala stödjare en mycket tolerant inställning till den egna kompetensen. De förstod att de i egenskap av frivilliga agerar med sina egna styrkor och att de inte kan kunna allt. För dem var det helt naturligt att någon annan digital stödjare behärskar vissa saker bättre än de själva.

6 Mätningen av kundupplevelsen inom det digitala stödet är tills vidare punktbaserad och oenhetlig

Försöket med en enhetlig blankett för kundrespons inom det digitala stödet som gjordes i kartläggningen lyfte utöver den utmärkta kundupplevelsen inom det digitala stödet även fram att tillvägagångssätten för att mäta kundupplevelsen inom det digitala stödet är oenhetliga.

När vi kartlade kundupplevelsen inom det digitala stödet fick vi förståelse för de mätningmetoder som olika aktörer inom det digitala stödet använde. Utifrån detta ringa material upptäckte vi tecken på oenhetlighet och inkommensurabilitet i de system för datainsamling, indikatorer och metoder som används. I en omfattande undersökning som utredde läget för kunskapsbasen om

kundupplevelsen i offentliga tjänster observerades samma nuläge i en större



bild²⁹. När det gäller digitalt stöd kan man anta att metoderna för att mäta och utnyttja kundupplevelsen är ännu mer oenhetliga och ojämförbara, eftersom det inte bara är fråga om digitalt stöd som produceras av offentliga aktörer, utan även organisationer inom bland annat tredje sektorn och det fria bildningsarbetet deltar i stor utsträckning.

Såväl kunderna som de digitala stödjarna frågades direkt om kundupplevelsen inom det digitala stödet och svaren statistikfördes. Enskilda frågor och blanketternas längd varierade enligt enkät. Vissa enkäter gjordes genast efter situationen med digitalt stöd medan andra skickades till kunden senare. Enkäterna gjordes och rapporterades med olika system.

Mätning av kundupplevelsen inom det digitala stödet



Bild 15. Sätt att mäta kundupplevelsen inom det digitala stödet

Det går inte att genom befintlig mätningsspraxis skapa en helhetsbild av hur nöjda kunderna inom det digitala stödet är med det digitala stödet på riksnivå inom alla organisationer och former av digitalt stöd. Det är lika omöjligt att skapa en översikt över vilka effekter det digitala stöd som erhållits har på kundens vardag.

Det är viktigt att mäta kundupplevelsen inom det digitala stödet, eftersom det hjälper oss att förstå behovet inom det digitala stödet och kundernas behov. Med hjälp av information om kundupplevelsen är det möjligt att upptäcka och åtgärda problem och olika brister i tid. I takt med att digitaliseringen framskrider förändras verksamhetsmiljön i kundernas vardag kontinuerligt. Genom att

²⁹ Finansministeriet, Det aktuella läget för kunskapsbasen om offentliga tjänsters medborgar- och kundupplevelse, 2023



följa kundupplevelsen kan vi identifiera och förutse kundbehov som förändras och rikta kompetensutvecklingen inom det digitala stödet samt resurserna på ett effektivare sätt.



7 Källor

Buchert, U., Härkönen, H., Kouvonen, A., Mickelsson, S. 2022. Haavoittuvassa asemassa olevat joutuvat luopumaan yksityisyyden suojastaan digiasioinnissa. Ilmiö. [<https://ilmiomedia.fi/artikkelit/haavoittuvassa-ase- massa-olevat-joutuvat-luopumaan-yksityisyyden-suojastaan-digiasioinnissa>] Hämtad 30.8.2023

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, Rapporten om digital kompetens. 2022. [https://dvv.fi/documents/16079645/141915645/Digitaitoraportti_2022_SVE.pdf/23e52c33-02c6-e51b-bbff-634660c862fd/Digitaitoraportti_2022_SVE.pdf/Digitaitoraportti_2022_SVE.pdf?t=1669821877622] Hämtad 21.12.2022

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, Digituen löydetävyyskartoitus 2023. [<https://dvv.fi/digituen-julkaisut>] Hämtad 12.6.2023

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, Etisk anvisning för det digitala stödet, 2023 [<https://dvv.fi/sv/etisk-anvisning-for-det-digitala-stodet>] Hämtad 4.9.2023

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, utredningen Närstående som tillhandahållare av digitalt stöd2023

Enter Ry, Opastusaiheet vuonna 2022. [https://bin.yhdistysavain.fi/1555484/17JFt-WYF80azPz6lRQ4w0YWjsn/ENTER%20ry_Opastusaiheet_2022.pdf] Hämtad 6.7.2023

Gullman, Mirva, 2022. Blogg: Kompetensprofiler hjälper den digitala stödjaren att utveckla sin kompetens. [<https://dvv.fi/blogi/-/blogs/kompetensprofiler-hjalper-digistodjaren-att-utveckla-sin-kompetens>] Hämtad 30.8.2023

Medborgarinstitutens förbund (2019). Kursmodell för digital kompetens hos medborgare. Medborgarinstitutens förbunds projektmaterial till medborgarinstitut. (på finska) [https://kansalaisopistojenliitto.fi/wp-content/uploads/2018/05/Kansalaisen_digitaidot_2018.pdf] Hämtad 4.9.2023

Korjonen-Kuusipuro, K., Rasi-Heikkinen, P., Vuojärvi, H. Pihlainen, K & Kärnä, E. (red.). 2022 Ikääntyvät digiyhteiskunnassa. Elinikäisen oppimisen mahdollisuudet

Morris, Anne (2007). E-literacy and the grey digital divide. A review with recommendations. *Journal of Information Literacy* 2: 3, 13–28.



Poutanen, Emmi & Poutanen Seppo, 2023. Kolumn: Digneuvonta on myös hoiva-työtä.[<https://suomenkirjastoseura.fi/kirjastolehti/kolumni-digneuvonta-on-myois-hoivatyota/>] (Hämtad 15.8.2023)

Scheerder, Anique, Alexander Van Deursen & Jan Van Dijk (2017). Determinants of Internet skills use and outcomes. A systematic review of the second- and third-level digital divide. *Telematics and Informatics* 34: 8, 1607-1624.

Finansministeriet, Det aktuella läget för kunskapsbasen om offentliga tjänsters medborgar- och kundupplevelse, 2023 (på finska) [<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-253-6>] Hämtad 4.9.2023

Yhdessä digirohkeaksi (2020). [<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/yhdessa-digirohkeaksi>] Hämtad 4.9.2023



Tack

Det hade inte varit möjligt att genomföra den här utredningen utan det intresse och den entusiasm aktörer inom det digitala stödet har visat för att utveckla kundupplevelsen inom det digitala stödet. Tack för samarbetet:

ATK Seniorit Mukanetti ry

Enter ry

Esbo stad

Karlö kommun

Helsingfors stad och Östra centrums bibliotek och arbetarinstitut

Medborgarrådgivningen, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata

Partnerskapshuset Nuotta i Kuusamo

Moniheli ry

Stiftelsen Niemikotisäätiö och Kakspy Ry, projektet Digijuudigime

Oulun Kehitysvammaisten Tuki ry:s projekt Verkko haltuun

Neuvokas i Rovaniemi

Svenska pensionärsförbundet

Centralförbundet för de gamlas väl

Vanda stad och Myrbacka bibliotek

Skatteförvaltningen

Tietotupa i Vääksy

Wellamo-institutet



Bilaga 1: Källor

Enkätformuläret som skapats för denna kartläggning och det kvalitativa material som samlats in

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, kundupplevelsen inom det digitala stödet, frågeformulär (digitalt närstöd: kommuner, organisationer, projekt), intervjuer och observationer 2.5.2023–15.5.2023

Organisationernas egna data

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, teman för digitalt stöd vid Medborgarrådgivningen, dokumentation av ärenden (stöd om myndighetstjänster på distans) 2.5.2023–15.5.2023

Enter rf, kundupplevelsen inom det digitala stödet, enkätformulär (digitalt närstöd) 2.5.2023–15.5.2023

Esbo stad, kundupplevelsen inom det digitala stödet, enkätformulär (digitalt närstöd som tillhandahållits av Enter ry) 2.5.2023–15.5.2023

Helsingfors stad, kundupplevelsen inom det digitala stödet, enkätformulär (digitalt närstöd) 2.5.2023–15.5.2023. Platser för digital handledning vid Helsingfors stad: invånarhus, biblioteken, Helsingfors-info, servicecentren, arbetarinstitutet.

Centralförbundet för de gamlas väl, kundupplevelsen inom det digitala stödet, (SeniorSurfs digitala stöd på distans)

- Enkätformulär för kundrespons 2.5.2023–15.5.2023 (n=10)
- Statistik över begäran om handledning för kunder under tiden 2.5.2023–15.5.2023
- Enkät om handledningsrapporter till digitala stödjare 2.5.2023–15.5.2023

Skatteförvaltningen, öppen respons på responsblankett inom kundtjänsten 2.5.2023–15.5.2023

Skatteförvaltningen, orsakerna till kundrådgivning 2.5.2023–15.5.2023

	<i>Kvantitativ</i>			<i>Kvalitativ</i>	
<i>Data har samlats in av</i>	Gemensam blankett 2-14.5.2023 n= 124	Aktörens egna kund-data 2-14.5.2023 n= 130	Aktörens egen statistik 2-14.5.2023 n= 755	Intervju 2-14.5.2023 n= 28	Observationer 2-14.5.2023 7 verksamhetsställen
<i>Tredje sektorn</i>					
Mukanets digitala handledning, Birkaland	27			x	2
Svenska pensionärsförbundets digitala handledning, Nyland	43				
Tietotupas digitala handledning, Päijänne-Tavastland	6			x	1
Enter ry, Kampens servicecenter, Nyland	5			x	1
Oulun Kehitysvammaisten tukiry / projektet Verkko haltuun, Norra Österbotten	12				
Neuvokas i Rovaniemi, Lappland	9				
Centralförbundet för de gamlas väl, Senior Surfs stöd på distans, riksomfattande		10	14		
Enter senior ry:s digitala handledning, Nyland		42			
Enter ry:s digitala handledning, Myrbacka bibliotek, Nyland				x	1
<i>Kommuner, bibliotek, institut</i>					



Wellamo-institutets digitala handledning, Päijänne-Tavastland	10				
Platsen för kundservice i Kuusamo stadshus och partnerskapshuset Nuotta, Lappland	2				
Karlö kommuns digitala handledning, Norra Österbotten	7				
Helsingfors stads digitala handledning, Nyland		80			
Helsingfors arbetarinstitutets digitala handledning, Nyland	3			x	1
Östra centrums biblioteks digitala handledning, Nyland				x	1
Esbo stads digitala handledning, Nyland		2			
<i>Statliga myndigheter</i>					
Skatteförvaltningens kundrespons om det digitala stödet och orsaker till ärendehantering, riksomfattande		6	550		
Medborgarrådgivningens distansstöd, riksomfattande			191		



Bilaga 2: Teman för digital motivation

<i>Teman för digital motivation</i>	
Närstående och vänner	<ul style="list-style-type: none">• Kommunikation med en familjemedlem eller bekanta som bor långt borta: Facetime, videosamtal via WhatsApp är ett sätt att "se" en vän långt borta• Sociala medier, möten och kamratstöd (särskilt om personen har svårt att ta sig bort från hemmet)<ul style="list-style-type: none">• Känsla av utanförskap om man inte är med på sociala medier• Kontakten underlättas och blir mångsidigare tack vare digitala kanaler• Kontakt med "mer avlägsna" släktingar via sociala medier (sådana som man inte ringer till)• Det är nödvändigt eftersom den person som tidigare skött ärenden inte längre kan hjälpa• Att minnas saker från förr, titta på gamla bekanta platser (t.ex. platser under semesterresor, hemtrakten, sin gamla skola och skolkamrater) till exempel på bilder eller Google streetview• Grupper i olika tjänster (AhatsApp/viber) osv.<ul style="list-style-type: none">• Grupper med anknytning till de tidigare hemtrakterna på Facebook, gamla bilder och bekanta har hittats genom dessa• Facebooks pryltorg och andra liknande köp- och försäljningsgrupper• Stöd och uppmuntran av vänner• Uppmuntran av andras, till exempel de egna barnens, upplevelser och en känsla av att själv hänga med i utvecklingen
Rörlighet	<ul style="list-style-type: none">• Biljetter kan inte köpas någon annanstans än på nätet• Det var lättare att köpa bussbiljett på nätet• Det var lätt att köpa tågbiljetter på nätet på förhand• Det är behändigt att se hur bussen rör sig i realtid• Lokalt periodkort i telefonen• Appen underlättade användningen av kollektivtrafik• Ruttsökning på nätet gjorde det lättare att hitta till destinationen, karttjänsten och lokalisering• Det var lättare att hitta motions-/utflyktsleder på nätet• Via appen var det lättare att söka t.ex. bussrutter• Personbilens digitala skärmar och egenskaper• Använda appen VR-mobili, det behövs ingen separat biljett per e-post eller i pappersform• Beställa taxi med en app
Hobbyer och fritid	<ul style="list-style-type: none">• Hobbygrupper där man lär sig tillsammans: Pokemon go, olika spel• Släktforskning



	<ul style="list-style-type: none">• Hobbygrupper på Facebook• På YouTube och Instagram finns inspiration och anvisningar för olika hobbyer<ul style="list-style-type: none">• Man kan hitta stickningsinstruktioner på nätet• Problemet kan lösas på ett ögonblick• På webben hittar man anvisningar och tips om vad som helst; trädgårdsskötsel, hantverk, andra hobbyer• Underhållning som tidsfördriv och som nöje (tv-program, spel, YouTube, musik, radio och poddar)• Användning av biblioteket<ul style="list-style-type: none">• Bibliotekets e-material såsom musik, tidningar och e-böcker• Förnyande av lån på nätet• Distansutbildningar• Vädret, ligger i allas intresse• Motionsföreningarnas applikationer är behändiga, lättare att bland annat anmäla sig och betala• Geocaching• Foton<ul style="list-style-type: none">• Ta foton, visa och arkivera• Göra bildböcker av foton• Olika röstningar med stark autentisering• Virtuellt verklighet, otroliga nya upplevelser<ul style="list-style-type: none">• Virtuella besök på museer, konserter m.m.• Virtuella resor• Inre vilja att utvecklas och öka den egna kompetensen• Släktforskning
Hälsa och välbefinnande	<ul style="list-style-type: none">• Egenvårdsprogram, t.ex. för behandling av ångest• Konditions- och aktivitetsarmband eller -ring och koppling av dessa till en applikation på telefonen (uppföljning av sömn och aktivitet m.m.)• Det är lätt att sköta hälsorelaterade ärenden via applikationer eller digitala kanaler, lättare att få kontakt med hälso- och sjukvården<ul style="list-style-type: none">• MittKanta (enkelt att förnya recept, man kan se laboratorieresultat utan att köa i växeln)• Man kan själv kontrollera receptens giltighet/resterande antal läkemedelsdoser• Tidsbokningen enkel och hjälp via chatten, hellre än att köa länge i telefonen• Tillgången till tjänster på en liten ort beroende av digitaliseringen
Arbete och utkomst	<ul style="list-style-type: none">• Spara pengar (jfr samtalsavgifter, taxiresor, avgifter för kontoutdrag)• Nätbanken och bankens mobilapplikation<ul style="list-style-type: none">• Löneverifikaten syns i nätbanken• Bankens mobilapplikation gör det lättare att sköta dagliga penningärenden



	<ul style="list-style-type: none">• Betala fakturor, man kan ta en bild av streckkoderna• Olika bankers tjänster, personliga besök som tagits bort• Arbetsplatser annonseras på jobbsökningssidorna eller i sociala medier• Snabbare att sköta officiella ärenden• Elektronisk ansökan om organisationsunderstöd för medlemsföreningar• Man har lovat att sköta medlemsregistret och medlemskommunikationen på föreningens vägnar• MobilePay underlättar betalningar• På arbetsplatsens intranät finns all information som behövs i arbetet, datasystem och senaste informationen
Boende	<ul style="list-style-type: none">• Spara pengar: man kan lära sig följa elpriset• På försäkringsbolagets egna sidor finns en sammanställning av alla ärenden som gäller den egna försäkringen och alla ärenden kan enkelt skötas elektroniskt• På nätet hittas enkelt samlad information om underhåll av bostaden
Egendom	<ul style="list-style-type: none">• Övervakning av en stuga e.d. fastighet med med övervakningskameror• Köp, försäljning och uppföljning av fonder och aktier med en applikation• Skötsel av bankärenden -> stolthet att behålla självbestämmanderätten
Mat	<ul style="list-style-type: none">• Jag märkte att det finns recept på nätet• Receptanvisningar i form av videor, t.ex. TikTok• Matbloggar• Matinköp med robot• Tjänster med matkassar som kan betällas hem
Nöjen och konsumtion	<ul style="list-style-type: none">• Det finns mycket bra musik på nätet<ul style="list-style-type: none">• Man kan hitta sin favoritmusik på YouTube• Den favoritmusik som hittades i streamingtjänsten fick även en person som helt saknar digital kompetens att bli intresserad av att lära sig använda en surfplatta• Sjunga karaoke hemma med hjälp av en karaoke-applikation• Följa trav via TotoTV• Lyssna på radio gratis på nätet• Nya upplevelser; t.ex. möjlighet att prova virtuella glasögon, vilket öppnar nya världar• Förståelse för vilka alla tv-/radioprogram som finns enbart via YleArenan• Museiverkets (?) tjänst för gamla fotografier på nätet• Lyssna på ljudböcker > kan inte längre läsa