



DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO

Närstående som tillhandahållare av digitalt stöd

Rapport

13.10.2023



Sammanfattning

Digital kompetens blir allt viktigare för att sköta vardagliga ärenden och delta i samhällets verksamhet. Att hjälpa i vardagliga ärenden har traditionellt hört till i nära människorelationer. När man behöver stöd för att uträtta ärenden digitalt, ber man ofta närstående om det.

Syftet med kartläggningen Närstående som tillhandahållare av digitalt stöd är att förstå vilken roll det digitala stöd som finländarna ger varandra i egenskap av privatpersoner har i förhållande till det övriga digitala stödet. Vi söker också metoder för att stöda närstående som tillhandahållare av digitalt stöd. Vår synvinkel är finländarnas erfarenheter av digitalt stöd för närstående. Vår kartläggning grundar sig på gruppdiskussioner (N=24) och en webb-enkät (N=1000) med finländare i olika åldrar som ger närstående digitalt stöd.

Resultaten visar...

1. Digitalt stöd ges i stor utsträckning i privatlivet. Digitalt stöd ges vanligtvis till nära släktingar, men också till vänner, bekanta och till och med grannar. Att ge digitalt stöd upplevs som en del av den vardagliga hjälpen i nära människorelationer. När vardagen har digitaliserats, digitaliseras också den dagliga hjälpen.
2. Det digitala stödet från närstående har sina gränser. Alla har inte närstående som man kan be om och få hjälp av. Det är inte alltid trevligt att hjälpa en närstående i digitala frågor, utan det kan väcka motstridiga känslor och ge en upplevelse av belastning. En del av dem som stöder en närstående önskar att den närstående skulle söka mer hjälp från andra källor för digitalt stöd.
3. I bästa fall bildar det digitala stöd som en närstående ger och annat digitalt stöd ett säkerhetsnät för digital ärendehantering som kompletterar varandra och som säkerställer att alla ha förutsättningar för en smidig digital ärendehantering som fungerar i vardagen. Kännedomen om det digitala stöd som myndigheterna och tredje sektorn, såsom organisationer, erbjuder är dock fortfarande splittrad och kännedomen om dess

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata har till 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, undersöker fenomen inom digital kompetens och utvecklar verksamhetsmodeller för digitalt stöd tillsammans med aktörer inom digitalt stöd.

I och med arbetet har det framkommit ett behov av att bättre förstå det digitala stöd som ges av närstående, dess innehåll, betydelse och upplevelser som en del av mångfalden av olika former av digitalt stöd.



kvalitet är svag. För att det digitala skydds nätet ska fungera på bästa sätt måste samarbetet mellan tjänsterna för digitalt stöd och dem som ger digitalt stöd till sina närstående utvecklas ytterligare.



Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	1
1. Inledning.....	5
1.1 Metoder för datainsamling.....	6
1.2 Perspektiv och avgränsningar.....	7
1.3 Centrala begrepp.....	8
2. Digitalt stöd till närstående.....	10
2.1 Majoriteten av finländarna stöder sina närstående digitalt.....	10
2.2 Digitalt stöd ges oftast till föräldrar, vänner och makar.....	10
2.3 Digitalt stöd innebär ömsesidig hjälp i vardagen.....	11
3. Innehållet i det digitala stödet för närstående.....	12
3.1 Närstående ger digitalt stöd i många olika ämnen.....	12
Val av apparat.....	13
3.2 Den digitala kompetensen hos dem som stöder sina närstående är på samma nivå som hos finländarna i allmänhet.....	14
3.3 För att ge digitalt stöd till närstående krävs problemlösningsförmåga.....	15
3.4 De viktigaste sakerna lär man ut, de mindre viktiga sakerna gör man på en annan persons vägnar.....	16
3.5 Många drar gränsen för att hjälpa vid ekonomiska ärenden.....	17
4. Att bli utsedd till digital stödjare åt en närstående.....	19
4.1 Hjälpandet utvidgas till digitalt stöd.....	19
4.2 Den digitala stödjaren hittas ofta på nära håll.....	19
4.3 En bra hjälpare har tålamod och förmåga att möta människor.....	20
5. Erfarenhet av digitalt stöd till närstående.....	22
5.1 Hjälpandets glädje: Positiva erfarenheter av digitalt stöd för närstående.....	22
Läraren lär sig också själv.....	22
Närståendestöd för närmare.....	23
5.2 Stödandets börda: Negativa erfarenheter av digitalt stöd för närstående.....	23
Tålamod på prov.....	24
Vemod och oro över tidens gång.....	24



6. Digistödjarnas förhållande till annat digitalt stöd.....	26
6.1 Digitalt stöd från myndigheter och banker anses vara svårt att få	27
6.2 Det digitala stödet som erbjuds på biblioteken ses som lockande	28
6.3 Man förhåller sig reserverat till det stöd som försäljare av digitala enheter och tjänster ger	29
6.4 Andra former av digitalt stöd som lättar på den närståendes börda.....	29
7. Man litar på det digitala stöd som den närstående ger	31
7.1 Vid sidan av det digitala stöd som närstående ger behövs också annat digitalt stöd	32
8. Källor.....	33





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 den digitala kompetensen en fråga om delaktighet.² Betydelsen av digitalt stöd som motsvarar behoven och ges i rätt tid framhävs.

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata har till uppgift att stöda organisationerna som ger digitalt stöd i att ordna det digitala stödet och utveckla kompetensen hos dem som ger digitalt stöd. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata utvecklar det digitala stödet på riksnivå. Vi utbildar och stöder digitala stödjare, kartlägger fenomen inom digital kompetens och utvecklar verksamhetsmodeller för digitalt stöd tillsammans med aktörer inom digitalt stöd.

I den här kartläggningen granskar vi de närståendes roll och betydelse som tillhandahållare av digitalt stöd. I såväl den akademiska forskningen som det praktiska arbetet hos aktörerna inom det digitala stödet har man redan länge identifierat att det digitala stöd som närstående ger har en betydande roll i utvecklingen av den digitala kompetensen och upprätthållandet av den digitala delaktigheten. Eftersom antalet digitala enheter och ärenden som sköts digitalt har ökat, har också behovet av digitalt stöd från närstående ökat.³ Det är särskilt viktigt att vi bättre förstår betydelsen av och innehållet i det digitala stöd som närstående ger och hur det upplevs som en del av mångfalden av digitala stödformer. Vi behöver information om vilken roll närstående har i förhållande till annat digitalt stöd och hur vi kan stöda närstående som tillhandahållare av digitalt stöd.⁴

Utgångspunkten för kartläggningen Närstående som tillhandahållare av digitalt stöd är erfarenheterna hos dem som ger närstående digitalt stöd. Perspektivet finns å ena sidan i individens upplevelser, å andra sidan i den människorelation som

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

² Hänninen m.fl.: Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. Mellanrapport för projektet Digiosallisuus Suomessa.

³ Martínez & Olsson: The warm expert—A warm teacher? Learning about digital media in intergenerational interaction.

⁴ Se även t.ex. Hänninen, R., Pajula, L., Korpela, V., & Taipale S.: Individual and shared digital repertoires – older adults managing digital services.





det digitala stödet blir en del av och utgör ett delområde i. Vi vill förstå det digitala stöd som närstående ger inte bara som ett fenomen på befolkningsnivå, utan också i enskilda människors vardag och i dynamiken i en viss människorelation.

I Finland erbjuds digitalt stöd av myndigheter, kommuner, tredje sektorn och privata företag. Enligt våra observationer är det dock vanligare att stödet för utveckling av den digitala kompetensen hos finländarna är de egna närstående.⁵ Att hjälpa närstående i digitala ärenden och i användningen av digitala apparater är en form av ömsesidig hjälp i vardagen som ofta ingår i nära människorelationer.

Syftet med denna kartläggning är att skapa en aktuell översikt över hur det digitala stödet för närstående som sker i privatlivet ser ut i Finland 2023. För detta ändamål genomförde vi en kartläggning med flera metoder som kombinerar nationellt representativ kvantitativ information med kvalitativ, personlig och erfarenhetsbaserad information.

Vi tittar närmare på följande frågor:

- Hur vanligt är det att ge närstående digitalt stöd?
- Vem ger digitalt stöd till sina närstående?
- Hur upplevs tillhandahållandet av digitalt stöd till närstående och hurdan del av relationen är det ur stödgivarnas synvinkel?
- Vilket är det typiska innehållet i det digitala stödet för närstående?
- Finns det gränser för det digitala stödet till närstående?

1.1 Metoder för datainsamling

Kartläggningens kunskapsunderlag grundar sig på kvalitativa gruppdiskussioner och en skriftlig förhandsuppgift av finländare som regelbundet stöder sina närstående i digitala ärenden samt på en separat kvantitativ webbenkät. Datainsamlingarna för kartläggningen gjorde vi under våren 2023.

Eftersom föremålet för vårt intresse var finländare som ger andra råd i digitala frågor, bedömdes det vara lämpligt och lättare för deltagarna själva att samla in information via webben. Samtidigt blev det möjligt att delta i undersökningen i stor utsträckning från olika delar av Finland.

⁵ MDB: Enkät om digitala färdigheter 2023

I de kvalitativa gruppdiskussionerna deltog sammanlagt 24 män och kvinnor i olika åldrar från olika delar av Finland, på finska och svenska. Gruppdiskussionerna genomfördes på webben. Deltagarna i gruppdiskussionerna förenades av det faktum att de alla regelbundet gav råd till en närstående över 55 år om hur man använder digitala enheter eller tjänster, åtminstone med några månaders mellanrum. Deltagarna var också den viktigaste eller en av de viktigaste tillhandahållarna av digitalt stöd för sin närstående. I den kvalitativa delen fokuserade vi på personer som stöder en närstående över 55 år, eftersom vi ville att deltagarna skulle ha ganska mycket erfarenhet av stöd till närstående. I enkäten om digitala färdigheter 2022 observerades att behovet av digitalt stöd ökar kraftigt bland personer över 55 år.

De finskspråkiga gruppdiskussioner inklusive förhandsuppgifter genomfördes i tre grupper som delades in i åldersklasser och vars definition följde Prenskys⁶ tanke om generationsskillnader i förhållande till digitaliseringen. De ”diginativa” stödjarna eller ”millennialerna” och yngre (25–44); ”Digitala invandrare”, dvs. äldre personer i arbetsför ålder (45–64) och ”Digitala nybyggare”, pensionärer som stöder sina närstående digitalt (65+). I den svenskspråkiga gruppdiskussionen deltog personer från alla åldersgrupper som gav digitalt stöd till sina närstående.

Efter den kvalitativa datainsamlingen utarbetade vi en separat, kvantitativ webb-enkät. Enkäten besvarades av 1 138 myndiga finländare, av vilka 1 000 stödde sina närstående i digitala ärenden. Den kvantitativa enkäten gjorde vi i Bilend Oy:s webbpanel M3 i april-maj 2023.

I rapporten hänvisas alltid till observationer i den kvantitativa enkäten när observationerna presenteras i procentandelar. Citaten kommer från deltagarna i den kvalitativa datainsamlingen.

1.2 Perspektiv och avgränsningar

I rapporten behandlar vi frivillig och oavlönad hjälp och rådgivning vuxna emellan i användningen av digitala enheter och tjänster. Respondentgruppen i kartläggningen är myndiga finländare som stöder någon annan myndig person på sin fritid, som en del av den personliga människorelationen.

I den kvalitativa datainsamlingen granskar vi digitalt stöd för närstående över 55 år. De som besvarat den kvantitativa enkäten ger å sin sida digitalt stöd åt vuxna i alla åldrar. Vi gjorde avgränsningen eftersom vi i den kvalitativa delen ville ha deltagare som skulle ha tillräckligt mycket och tillräckligt intensiv erfarenhet av digitalt

⁶ Prensky: Digital Natives, Digital Immigrants.



stöd till en närstående. Man vet att personer över 55 år oftare behöver stöd än yngre.⁷

Vi uteslöt stöd för minderåriga barns digitala användning från granskningen, eftersom frågorna om digital fostran för barn till sin karaktär och sina utmaningar avviker från hjälpen mellan jämlika vuxna. Behoven av digitalt stöd för unga granskades i en separat kartläggning 2021.⁸

Förutom att den som fick stöd skulle vara myndig har vi inte på förhand definierat vilken typ av människorelation det handlar om. En person lämpade sig för undersökningen så länge som hen hade vilket slags människorelation som helst som innefattar digitalt stöd i privatlivet.

Däremot drog vi upp riktlinjer för att det skulle vara fråga om en icke-professionell människorelation på fritiden där digitalt stöd ges. På så sätt lämnades digitalt stöd som sker på arbetstid eller i en yrkesroll utanför granskningen. Frivilligarbete, organisationsverksamhet eller organiserad verksamhet har vi inte helt uteslutit. Dessa behandlar vi dock inte separat, utan vi betonar det digitala stödet i privatlivet.

Det digitala stöd som ges i en professionell roll och erfarenheterna hos dem som behöver digitalt stöd granskar vi i den kundupplevelseundersökning om digitalt stöd som publiceras i år.

1.3 Centrala begrepp

- **Digital kompetens** innebär alla de färdigheter som behövs särskilt för att förstå, använda och utnyttja digitala enheter och tjänster.
- **Digitalt stöd** hjälper människor att uträtta ärenden elektroniskt och stärka sin digitala kompetens. Målet med det digitala stödet är att utveckla och stärka den digitala kompetensen. I ett allt mer digitaliserat samhälle behöver man dessa färdigheter i vardagen. Innehållet i det digitala stödet kan variera. Det kan till exempel handla om handledning i elektronisk ärendehantering, installation av applikationer eller rådgivning om ibrukttagande av applikationer och tjänster. Varje organisation bestämmer hurdan digitalt stöd den erbjuder. Digitalt stöd kan i olika organisationer ges med olika benämningar, till exempel som digital handledning. De organisationer som tillhandahåller

⁷ Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata Rapport om digital kompetens 2022

⁸ Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata Kartläggningen Nuorten digitaidot 2021





myndighetstjänster är skyldiga att ge sina klienter digitalt stöd i användningen av den egna elektroniska tjänsten.

- **Digitalt stöd som ges av närstående** innebär hjälp med att använda och lära sig digitala enheter och tjänster som ges i en privat roll.
- **Digital delaktighet** innebär frivilligt och med tanke på smidigheten i vardagen tillräckligt aktivt deltagande i samhällsverksamhet där digitala verktyg, applikationer och tjänster utnyttjas på ett sätt som är meningsfullt och betydelsefullt ur individens eller samhällsgruppens perspektiv.⁹

⁹ Kuusisto m.fl.: Digiosallisuus Suomessa. s. 21

2. Digitalt stöd till närstående

2.1 Majoriteten av finländarna stöder sina närstående digitalt

Det digitala stöd som de närstående ger är på ett eller annat sätt närvarande i många finländares vardag och påverkar en stor grupp människors liv. Nästan nio av tio finländare (88 %) har hjälpt sina närstående att använda digitala enheter eller tjänster i sitt privatliv. Över hälften (54 %) av finländarna ger hjälp eller råd i digitala frågor minst varje månad. 15 procent av finländarna ger råd åt andra minst varje vecka. Endast 12 procent av de myndiga finländarna ger aldrig råd eller hjälper andra i digitala ärenden på sin fritid.

Största delen av det digitala stöd som närstående ger ges ansikte mot ansikte. Nästan alla (92 %) som stödde sina närstående hade gett digitalt stöd ansikte mot ansikte. Vid behov ges digitalt stöd till närstående även på distans. Då ges anvisningarna i allmänhet per telefon, vilket var bekant för nästan hälften (47 %) av de som gett sina närstående digitalt stöd. Mer sällsynt är stöd via videoförbindelse (8 %). Videoförbindelse utnyttjades i huvudsak i situationer där de yngsta personerna, de under 45 år, fick stöd. Som en kanal för att stöda personer under 45 år som behöver hjälp betonades digitalt stöd som getts med snabbmeddelanden eller textmeddelanden, vilket avvek från de äldre åldersklasserna.

2.2 Digitalt stöd ges oftast till föräldrar, vänner och makar

Oftast ges digitalt stöd till de egna föräldrarna: 51 procent av de som ger digitalt stöd till närstående hjälpte sina föräldrar. Den näst vanligaste personen som får stöd är en vän, bekant eller granne (42 %) och den tredje vanligaste är den egna maken (41 %).

Relationerna mellan deltagarna i de kvalitativa gruppdiskussionerna och personerna de stödde digitalt överensstämde med resultaten från den kvantitativa enkäten. Största delen av dem som fick stöd var en familjemedlem, förälder, syskon eller makens/makans förälder. Dessutom kunde den som fick stöd särskilt bland de äldre deltagarna också vara en vän, till vilken man inte hade ett släktskapsförhållande. Då hade vänskapen till personen man gav digitalt stöd till vanligtvis varat i flera decennier.

Oberoende av människorelationens ursprung beskrev många deltagare i gruppdiskussionen sin relation till den som stöds som *nära*. Det verkar som om det behövs



en viss psykisk närhet för att den närståendes digitala stöd ska kunna bli regelbundet. För att man ska kunna be om hjälp upprepade gånger måste förhållandet vara (tillräckligt) konfidentiellt. Å andra sidan kan själva närheten göra en människa till en trevlig digital stödjare. I den engelskspråkiga forskningslitteraturen används termen ”warm expert”, varm expert, som beskriver värmen i en nära relation som förbättrar upplevelsen av att få hjälp.

Personer som får digitalt stöd av närstående är inte enbart äldre personer. Ungefär hälften av dem som ger närstående digitalt stöd (53 %) uppgav att den person de oftast stödde var över 65 år. Det finns också ett betydande antal personer i arbetsför ålder som får digitalt stöd av sina närstående. Upp till 48 procent av dem som ger digitalt stöd berättar att de oftast stöder en person under 64 år. Största delen av personerna i arbetsför ålder som får digitalt stöd av en närstående är över 45 år.

2.3 Digitalt stöd innebär ömsesidig hjälp i vardagen

”Att hjälpa i digitala frågor har under årens lopp kommit med utöver annan hjälp. Jag har hjälpt till med att skyffla och annat och sedan har [även digihjälpen] blivit en naturlig del av vardagen.”

”Det är bra för vårt förhållande att jag kan hjälpa tillbaka, eftersom min far hjälper mig med så många saker i mitt liv.”

Att ge digital hjälp till närstående är ett sätt att vara till hjälp i mänskliga relationer, i vilka mindre eller större hjälp i vardagen ingår. Två tredjedelar (67 %) av dem som ger sina närstående digitalt stöd hjälper också i andra ärenden. Hjälpandet är också ofta ömsesidigt. 73 procent av dem som ger en närstående digitalt stöd berättar att de också själva får hjälp i vardagliga ärenden av den de stöder.

I gruppdiskussionerna upplevde i synnerhet de som hjälpte sina äldre närstående att balansen mellan att ge och få hjälp antingen höll på att förändras eller redan hade förändrats så att de själva hjälpte mer än de fick hjälp. Ändå betonade särskilt barn och barnbarn att de själva fått mycket stöd och att de gärna hjälper till när rollerna småningom byts. Upplevelsen av den ömsesidiga balansen i att hjälpa en närstående har formats under en lång tidsperiod, kanske under hela relationens historia, och mäts inte i månader eller ens år.





3. Innehållet i det digitala stödet för närstående

3.1 Närstående ger digitalt stöd i många olika ämnen

”Vi har gått igenom allt möjligt. Hälso- och sjukvårdstjänsterna har ökat, många tider ska reserveras och information om saker finns på nätet. Jag lär personerna att göra det själva på nätet, ofta räcker det att man handleder dem en gång och därefter kan de själva.”

Det digitala stödet från närstående är mycket mångsidigt. Det vanligaste temat är ibruktagande av en ny apparat, där nästan hälften (49 %) av de som ger digitalt stöd till närstående hade hjälpt till. Andra typiska teman för rådgivningen gäller grundläggande förutsättningar för användning av digitala tjänster, till exempel nätförbindelser och abonnemang (39 %), konton och lösenord (33 %) eller informationssäkerhet och virusbekämpning (32 %).

Cirka en fjärdedel av dem som hjälper sina närstående har hjälpt till med elektroniska myndighetsärenden (26 %) eller bankärenden (26 %). Det är något mer sällsynt att hjälpa till med användningen av sociala medier (13 %) eller underhållningstjänster, bland annat streamingtjänster (17 %).

Ämnena för det digitala stödet som närstående ger verkar vara mycket lika de ämnena för rådgivning som rapporterats av andra aktörer inom digitalt stöd.¹⁰ Till exempel enligt rapporten *Opastusaiheet vuonna 2022* från informationsteknikföreningen för äldre Enter Ry, som tillhandahåller digitalt stöd, handlar ungefär hälften av rådgivningstillfällena om grundläggande datoranvändning, inställningar och uppdateringar. Däremot lyftes det ringa behovet av stöd för användningen av sociala medier fram även i Enters rapport.¹¹ I Enter ry:s rapport betonas den grundläggande användningen något jämfört med vår enkät *Digiläheiset*. Sannolikt hänger skillnaderna ihop med tiden. Vi bad de digitala stödjarna berätta om alla teman inom digitalt stöd som de behandlat tillsammans med dem som fått stöd, medan Enters rapport behandlar ämnen som gått igenom under en höstsäsong. På längre sikt ökar också mångfalden av rådgivningsämnena.

¹⁰ Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata: Kundupplevelsen inom det digitala stödet 2023

¹¹ Enter Ry: *Opastusaiheet vuonna 2021*

Val av apparat

"Innan vi går in på problemen med innehållet, är ett digiproblem själva apparaten. Smarttelefonens display är ibland svår att använda när fingrarna inte fungerar som normalt eller när man har dålig blodcirkulation i händerna och displayen inte känner av beröringen. Alla problem har alltså inte att göra med systemen eller de kognitiva färdigheterna."

Anskaffning av ny utrustning är ett särskilt intressant objekt i fråga om digitalt stöd för närstående. Valet av utrustning påverkar användarens användning av digitala tjänster på ett grundläggande och långvarigt sätt. Över en fjärdedel (28 %) av de som stöder sina närstående digitalt hade hjälpt till med att välja en ny apparat. Även om den hjälpbehövande deltar i valet av apparat, vet eller kan hen inte nödvändigtvis inte berätta vilken typ av apparat hen verkligen behöver. Då har de närstående stor inverkan på anskaffningen av utrustning för människor som behöver digitalt stöd.

När en närstående hjälper till att välja apparat är det vanligaste urvalskriteriet att apparaten ska vara lätt att använda: 42 procent av dem som hjälpte till att välja apparat uppgav att det var ett urvalskriterium. Valet påverkades även av hur bekant man var med apparaten, dock endast hos en fjärdedel (25 %). Det är alltså inte ett lika vanligt urvalskriterium som användarvänligheten i sig.

Det är också värt att notera att 58 procent av respondenterna *inte* valde användarvänlighet som ett kriterium då de valde en enhet till sin närstående. Orsaken kan till exempel vara de medel som är avsedda för inköp av apparat eller som står till buds. Det förmånligaste priset är det näst vanligaste urvalskriteriet efter användarvänlighet. En tredjedel av dem som valt utrustning till en närstående uppgav att det förmånligaste priset var ett av urvalskriterierna. Det kan också hända att man inte förväntar sig att den närstående ska lära sig att använda apparaten så värst självständigt, även om apparaten är lätt att använda.

Slutresultatet kan bli en situation där en person vars digitala kompetens även i övrigt är svag inte får tillgång till en apparat som passar hen bäst. En apparat som lämpar sig dåligt för användaren kan ha en negativ inverkan på hens vilja att uträtta ärenden självständigt digitalt.

3.2 Den digitala kompetensen hos dem som stöder sina närstående är på samma nivå som hos finländarna i allmänhet

Hurdan är den digitala kompetensen hos dem som stöder sina närstående? Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas indelning av digitala kompetensnivåer delar in finländarnas digitala kompetens i tre grupper:

Vilket av följande beskriver bäst dina färdigheter som användare av digitala enheter och tjänster?

- Högsta kompetensnivån: När jag stöter på problem kan jag söka lösningar självständigt och även ge andra råd.
- Mellersta kompetensnivån: Jag kan själv lösa vissa problemsituationer, men jag behöver ofta också hjälp.
- Lägsta kompetensnivån: Jag behöver hjälp med att lära mig nya saker eller om något ovanligt händer.

I vår webbenkät bad vi närstående som ger digitalt stöd att bedöma sin egen kompetens enligt denna indelning. Resultaten visar att de som ger råd till sina närstående i genomsnitt är lika kompetenta som finländarna i allmänhet.¹² 55 procent av dem som ger närstående digitalt stöd bedömde att den högsta kompetensnivån bäst beskriver deras kompetens, medan andelen bland hela befolkningen är 58 procent. 35 procent av dem som ger närstående digitalt stöd identifierar sig med påståendet som beskriver den mellersta kompetensnivån. Andelen är något större jämfört med alla finländare (27 %). 8 procent av dem som ger digitalt stöd till sina närstående anser att beskrivningen av den svagaste kompetensnivån bäst beskriver dem själva.

De som oftast hjälper sina närstående är personer som kan använda digitala enheter och tjänster självständigt och som kan tillämpa sin kompetens för att lösa nya och överraskande problemsituationer. Av särskilt intresse är i synnerhet den grupp som ger sina närstående digitalt stöd och vars digitala kompetens är på medelnivå eller svag. De kan kanske hjälpa sin närstående med rutinmässiga, bekanta och oföränderliga saker, men de behöver själva hjälp med att lära sig nya saker. Deras hjälp till andra är alltså begränsad. En stor del av dem som ger sina närstående digitalt stöd torde själv vara både en som stöder och en som får stöd. Rollen varierar beroende på situation och ärende.

¹² Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata: Enkät om digitala färdigheter 2023

3.3 För att ge digitalt stöd till närstående krävs problemlösningsförmåga

”Självklart ger jag råd, eller kanske jag snarare söker svar.”

”Jag hjälper ju nog alla och därför har jag också människor jag kan fråga också.”

I de kvalitativa gruppdiskussionerna framkom att en stor del av dem som ger digitalt stöd till sina närstående inte hjälper enbart med sin befintliga kunskap och kompetens. För dem var en väsentlig del av det digitala stödet till den närstående att reda ut problemen hos personen som fick stöd och att söka information för att hitta en lösning med hjälp av två olika strategier.

En del av dem som ger sina närstående digitalt stöd berättade att de förbereder sig på att lösa problemet genom att utreda och fundera på saken på förhand. Att förbereda sig på förhand var typiskt särskilt för äldre personer som stödde sina närstående. De mest kompetenta av de äldre och de yngsta som stödde sina närstående litade dock mer på experimentets kraft och på att apparaterna och tjänsterna är utformade för att användas intuitivt. Om man inte fick resultat eller hittade en lösning genom att försöka, övergick man till att använda andra källor.

För att lösa problemen användes olika webbkällor på ett mångsidigt sätt, till exempel tillverkarnas eller tjänsteleverantörernas webbplatser, videotutorialer och diskussionsforum. Vid behov frågade de som ger digitalt stöd till sina närstående också själva andra om råd. De ringde till kundservicen, utnyttjade myndigheternas chattjänst eller konsulterade en närstående som de ansåg vara mer kompetent.

Det visade sig att även när den som ger digitalt stöd till sin närstående själv var tvungen att be om hjälp av en tredje part, var det viktigt för den närstående att få hjälp. Detta trots att den hjälpbehövande i princip kan fråga en tredje part själv. Den som gav digitalt stöd till sin närstående fungerade i dessa situationer som en tolk och översättare av problemet, eftersom det var lättare för hen att förklara problemet för den tredje parten och att ta emot och utnyttja svaret¹³.

¹³ Se även Bakardijeva: Internet Society: The Internet in Everyday Life.

3.4 De viktigaste sakerna lär man ut, de mindre viktiga sakerna gör man på en annan persons vägnar

”Mina egna föräldrar vill lära sig vardagliga saker, till exempel att ta bilder med telefonen, men om det handlar om en färdighet som behövs mer sällan, till exempel en systemuppdatering, vill de inte lära sig det själva, så då hjälper jag och gör det i praktiken för deras räkning, de bedömer kanske vilka saker som är värda att lära sig.”

Ett av våra intressen bakom kartläggningen var om digitalt stöd från närstående ökar den digitala kompetensen hos dem som får hjälp, eller om det handlar mer om att göra det för deras räkning?

Utifrån den kvalitativa datainsamlingen fick vi inga indikationer på att man alltför lättvindigt skulle göra saker för någon annans räkning. De flesta närstödare som deltog i diskussionerna önskade att stödet skulle förbättra den hjälpbehövandes digitala förmåga. De strävade också efter att genom sitt eget agerande stöda utvecklingen av färdigheterna. Å andra sidan ansåg de som ger digitalt stöd till sina närstående inte alltid att det är realistiskt att den som får stöd lär sig att agera självständigt. Ur den hjälpandes synvinkel finns det två typer av hjälp: man strävar efter att stöda den hjälpbehövande så att hen blir självständig eller så sköter man ärendet för den andras räkning.

Ju oftare ärendet kom emot i vardagen, desto mer betonade de som gav digitalt stöd till sin närstående vikten av att lära sig bli självständig. Sådana uppgifter var till exempel att sköta bankärenden, skicka e-post eller skaffa biljetter till kollektivtrafiken. Å ena sidan var målet att minska det besvär som det kontinuerliga behovet av hjälp orsakar både den hjälpbehövande och den som hjälper. Å andra sidan var det också fråga om att det i och med upprepningarna bedömdes vara möjligt att lära sig de digitala färdigheter som ofta används.

Man förlitade sig vanligtvis på att göra saker för någon annans del i ärenden som man sällan stöter på eller vars betydelse för den hjälpbehövandes vardag i övrigt bedömdes vara liten jämfört med det besvär som inläringen kräver. Sådana ärenden var till exempel komplicerade men sällan förekommande myndighets- eller bankärenden. Ärenden som utfördes för den andras räkning var vanligtvis sådana som inte heller var entydiga för den som hjälpte, utan som krävde eftertanke och eventuellt också informationssökning. Samtidigt var saken i sig ofta viktig och pressen på att lyckas var stor.

Man kunde komma fram till att göra saker för den andras räkning inte bara i fråga om ärenden som var särskilt viktiga och kritiska med tanke på vardagen, utan också i fråga om små ärenden av mindre betydelse. Saker som är triviala när det gäller vardagen och de egna intressena för den hjälpbehövande kunde man bedöma tillsammans och konstatera att det inte är nödvändigt att lära sig dem, utan att det räcker att någon annan sköter dem för den hjälpbehövandes räkning. En närstående kan till exempel även i fortsättningen beställa en pizza åt den som får stöd.

När närstående ger digitalt stöd försöker de alltså kontinuerligt och finkänsligt bedöma och förstå vilka mål för stödet som fungerar bäst i olika situationer. I bedömningen beaktades vad man visste om den hjälpbehövandes egen kompetensnivå och förutsättningar. Dessutom hade det betydelse vilken typ av ärende det var fråga om och hur viktigt det var att den hjälpbehövande hade självständig kompetens i förhållande till sina egna behov och för att hans vardag ska fungera. Till det digitala stödet för närstående hör att reflektera över sätten och målen med att hjälpa och att anpassa verksamheten till dem.

3.5 Många drar gränsen för att hjälpa vid ekonomiska ärenden

"Ibland undrar jag när jag också sköter hens bankärenden, vad mina bröder och systrar tänker."

Digitalt stöd behövs i vardagen och för vardagens behov, också när det gäller de mest privata frågorna i livet, såsom pengar och hälsotillstånd. Drar integriteten gränser för det digitala stöd som närstående ger? I den kvantitativa enkäten granskade vi frågan genom två exempel: hälsa och pengar.

Största delen av dem som ger digitalt stöd till sina närstående är beredda att hjälpa till med digitala utmaningar i hälsofrågor. 72 procent hjälper vid behov en närstående i frågor som gäller hälsotillståndet. Endast 8 procent av dem som ger sina närstående digitalt stöd vill inte alls hjälpa och 16 procent skulle inte gärna hjälpa dem i dessa frågor.

Att hjälpa i ekonomiska frågor anses vara en klart känsligare fråga än hälsotillståndet. Även i dessa fall ger över hälften, 59 procent, hjälp till sina närstående. Däremot skulle nästan en fjärdedel, 24 procent, helst inte hjälpa till i ekonomiska frågor och 12 procent vägrar helt hjälpa till i frågor som berör pengar.



Förhållandet mellan den som behöver hjälp och den som hjälper har också betydelse. Endast 5 procent av dem som stöder sin make/maka och 7 procent av dem som stöder sin förälder skulle dra gränsen vid att hjälpa i digitala penningärenden, men 26 procent av dem som ger råd till en vän, bekant eller granne skulle vägra att ge hjälp i frågor som gäller penningärenden. I hälsofrågor skulle 13 procent vägra ge råd till en person man inte har blodsband till. Ekonomiska frågor är alltså ett till en viss grad tabubelagt ämne i fråga om digitalt stöd för närstående, i synnerhet i fråga om personer man inte delar släktskapsförhållande eller ekonomi med.



4. Att bli utsedd till digital stödjare åt en närstående

Största delen av finländarna hjälper sina närstående i digitala frågor åtminstone ibland. Deltagarna i den kvalitativa undersökningen förenades dock av regelbundenheten i det digitala stödet till en närstående – var och en av dem hjälpte en närstående minst en gång i månaden. Varför hade just dessa personer blivit mer långvariga och pålitliga "närstående digitala stödjare" åt sina närstående?

I synnerhet följande tre särdrag bidrog till att göra digitalt stöd till en del av människorelationen:

- hjälp av många olika slag
- geografisk närhet
- stödjarens tålamod och förmåga att bemöta den hjälpbehövande på rätt sätt utifrån dennes egna utgångspunkter.

4.1 HjälpanDET utvidgas till digitalt stöd

”Jag hjälper även med annat, skjutsar och annat, så det kommer vid sidan om. När man hälsar på så tar man hand om allt.”

Att ge en närstående digitalt stöd var ofta bara en del av många olika typer av hjälp som ingick i människorelationen. HjälpanDET var vardagligt och jordnära: man gav bilskjutsar, klippte hundens klor, skottade snö – och gav digitalt stöd. De äldre digitala stödjarna kunde tillsammans med sin närstående ha en mycket lång historia som under årtiondenas lopp omfattat många olika slags hjälp från bägge håll. Hos de yngre betonades det stöd från vuxna som man fått då man var barn och ung, och nu gav man gärna hjälpen vidare.

När samhället blir allt mer digitaliserat, digitaliseras också den vardagliga hjälpen till närstående. I vissa människorelationer hör det till att hjälpa i vardagen. Då är tröskeln för att be om hjälp, i vilket ärende som helst, i princip lägre. På så sätt kanaliseras också begäran om digitalt stöd till sådana människorelationer.

4.2 Den digitala stödjaren hittas ofta på nära håll

Även om hjälpkanalerna var varierande och bland annat distansstöd gavs regelbundet, var den geografiska närheten mellan den hjälpbehövande och den hjälpanDE betydelsefull när en närstående blev tillhandahållare av digitalt stöd. Många som gav digitalt stöd till sin närstående ansåg att orsaken till att de valdes till rollen som digital stödjare var att de bodde i närheten, eller kunde åtminstone lokalisera sin



roll vid startpunkten, då de bodde i närheten eller annars tillbringade mycket tid med den som stöddes. Till exempel kunde det sista barnet som flyttade hemifrån från föräldrarna fortsätta med det digitala stödet flera år efter flytten, även om de övriga barnen bodde närmare.

Den geografiska närheten hade ett samband med det digitala stödet för såväl släktingar som bekanta, men i synnerhet verkade den påverka inledandet av tillhandahållandet av digitalt stöd. När det gällde att hjälpa andra än släktingar verkade geografisk närhet särskilt nödvändig för att en digital stödrelation skulle uppstå. Man gav digitalt stöd åt en vän eller en bekant om hen bodde i närheten och man även i övrigt träffades ofta. Man kom att ge digitalt stöd åt grannen eller hobbykamraten, eftersom spontana möten ansikte mot ansikte ofta förekom vid sportplanen eller vid husbolagets avfallspunkt. Det kan hända att det är lättare att ta upp digitala utmaningar och hjälpbehov med en bekant när man också i övrigt träffas, medan man kan be nära släktingar om hjälp även under andra tider.

4.3 En bra hjälpare har tålamod och förmåga att möta människor

"Jag vet inte ens varför jag är den som hjälper. Vi har yrkespersoner inom den närmaste släkten och många syskon. Men jag är lugn, jag orkar förklara och ta mig tid. Och jag är inte så teknisk som yrkespersonerna inom branschen."

"Hos oss är jag den, som inte tappar tålamodet först. Till exempel min lillasyster tappar nerverna snabbare."

I alla människorelationer är det inte lika naturligt att be om och ta emot hjälp, även om man annars skulle stå varandra nära. Varför väljs just en viss person bland de närstående ut till digital stödjare?

Många som gav sina närstående digitalt stöd identifierade i sig ett visst drag som lockade till att be om hjälp upprepade gånger. *Tålamod* nämndes upprepade gånger som den viktigaste orsaken till att man hade börjat stöda den närstående i digitala ärenden. Tålamod var en särskilt viktig egenskap när behovet av digitalt stöd var långvarigt och återkommande. Enbart närheten i en människorelation räcker alltså inte till för långvarigt digitalt stöd, eftersom man inte ber vilken närstående som helst om hjälp *på nytt*.¹⁴

¹⁴ De egenskaper som kännetecknar en bra digital stödgivare till en närstående lyfts fram i MDB:s kompetensprofiler för digitala stödjare inom det digitala stödet och i de etiska anvisningarna för digitalt stöd.



De som ger digitalt stöd till sina närstående beskrev tålmod som en förmåga att möta den som behöver stöd utifrån hens egna utgångspunkter. Det är en förmåga att acceptera hen med de färdigheter och de förutsättningar som hen har. För den tålmodiga stödpersonen räckte det att hjälpen behövdes och hen ställde inga andra krav på den hjälpbehövande. Hen blev inte nervös även om stödpersonen inte ens kunde formulera sin egen utmaning, utan hjälpte till att först hitta frågan och sedan lösningen. Det kanske viktigaste var att en tålmodig hjälpare inte blev frustrerad även om den hjälpbehövande inte genast förstod – eller alls lärde sig saken.

Av en tålmodig närstående bad man om hjälp på nytt. När den hjälpbehövande visste hurdan hjälp hen fick av en viss närstående var det lätt att vända sig till hen igen. På så sätt gav enbart det bekanta sättet att få hjälp näring åt kommande förfrågningar om hjälp och stärkte en viss persons roll som digital stödjare. Samtidigt kunde tröskeln att be andra närstående om hjälp eller att söka sig till annat digitalt stöd bli högre. Tillhandahållandet av digitalt stöd kunde hoppa sig hos en viss person som var känd för att vara kompetent och tålmodig och av vilken flera stödbehövande personer från den närmaste kretsen kunde be om hjälp.

Tålmodet hos en närstående som ger digitalt stöd jämfördes ofta med en utomstående (fiktiv) tillhandahållare av digitalt stöd. En utomstående digital stödjare bedömdes lätt använda ett för komplicerat språk, avancera för snabbt eller annars behandla den som behöver stöd fördomsfritt i stället för att lyssna öppet.

5. Erfarenhet av digitalt stöd till närstående

De som ger digitalt stöd till sina närstående upplever stödjandet mestadels som positivt. Klart över hälften (62 %) av dem som ger sina närstående digitalt stöd anser att hjälp i digitala ärenden är en positiv del av människorelationen. Mycket få, endast 2 procent, upplever att det digitala stödet är entydigt negativt.

Vanligare än direkt negativitet är motstridiga känslor: 19 procent upplever det digitala stödet som både positivt och negativt.

5.1 Hjälpandets glädje: Positiva erfarenheter av digitalt stöd för närstående

I de kvalitativa diskussionerna väckte möjligheten att hjälpa i sig positiva känslor hos de personer som gav digitalt stöd åt sina närstående. De uppskattade möjligheten att vara till hjälp och se den egna kompetensen komma till nytta för den hjälpbehövande. Hjälpandet kunde också stärka hjälparens självförtroende: det var trevligt att känna att man litade mer på mig och min kompetens i den här frågan än på andras. Hos de yngsta kunde självförtroendet stärkas särskilt av känslan av att de övergått från rollen som barn och den som behöver hjälp till att vara en vuxen som tar ansvar och stöder andra – och av att som digitalt kunna något bättre än de äldre generationerna. Pensionerade hjälpare, å andra sidan, gillade känslan av att deras kompetens behövdes och var användbar på ett sätt som inte nödvändigtvis är vanligt efter pensioneringen.

Läraren lär sig också själv

"Min egen kärlek till tekniken får mig att vakna. Jag njuter av att få syssla med apparater eller tillhörande aktiviteter. Det är en mycket belönande känsla när jag hittar en lösning på problemet."

Att ge digitalt stöd åt närstående gav många en välkommen intellektuell utmaning. En del upplevde uttryckligen problemlösningen som intressant och inspirerande. I synnerhet bland de äldre hjälparna, men även bland de yngre, fanns det respondenter som ansåg att det var intressant att fundera på problem med anknytning till informationsteknik. Att hjälpa kan också vara intellektuellt belönande för hjälparen: när man undervisar andra lär man också sig själv. Att ge digitalt stöd är en närstående kan stärka den digitala kompetensen och digitala funktionsförmågan inte bara hos den som behöver stöd, utan också hos stödpersonen själv.



Närståendestöd för närmare

”Roligt att kunna hjälpa till och känna sig nyttig. Ofta gläder hjälpen även en vidare krets förutom dem man hjälper – t.ex. min man uppskattar högt mitt hjälpande av svärföräldrarna.”

Att ge digitalt stöd åt närstående kunde konkret föra människor närmare varandra. Det digitala stödet var ofta inte den enda eller ens den viktigaste faktorn som fick till stånd ett möte eller en kontakt, utan många gav sin närstående digitalt stöd när man sågs även i övrigt. Att ge digitalt stöd kunde dock utgöra en välkommen (extra) orsak att ha att göra med varandra, ta kontakt eller träffas. Samtidigt sysslade man också med annat trevligt, utbytte nyheter och tillbringade tid tillsammans. Dessutom kunde det allmänna måendet och funktionsförmågan hos äldre eller annars sjukliga personer hållas under uppsikt.

Ömsesidig hjälp, som också omfattar digitalt stöd, stärker det gemensamma bandet: jag behöver dig och du mig. I synnerhet de yngsta digitala stödjarna lyfte fram viljan att hjälpa sina föräldrar som själva har gett dem så mycket hjälp och stöd. Även andra närstående kunde känna glädje och tacksamhet gentemot den äldre släktingens dighjälpare. Därmed kan det digitala stödet som en närstående ger stärka banden mellan en större gemenskap än mellan den som hjälper och den som blir hjälpt.

5.2 Stödandets börda: Negativa erfarenheter av digitalt stöd för närstående

”Ibland skulle man inte ha tid, men det finns ändå en press att hjälpa.”

En närstående har inte alltid tid eller resurser att hjälpa. Småbarnsåren, ansvar i vardagen, hälsoproblem eller andra belastningsfaktorer orsakade situationer där det kändes belastande men ändå förpliktande att ge digitalt stöd. I extrema fall upplevde den som hjälpte sina närstående i såväl digitala som andra ärenden att hen blev utmattad av kraven. Att hjälpa tills man blev utmattad var inte vanligt bland deltagarna i den kvalitativa undersökningen, men många hade upplevt viss stress på grund av sin roll som digitalt stöd.

I det digitala stödet för närstående var det framför allt anpassningen av hjälpen till den egna vardagen som orsakade stress. Olika tidsuppfattning om hjälpens rytm var stressande till exempel när den som behövde digitalt stöd var pensionär och hjälparen fortfarande var i arbetslivet. Den som fick digitalt stöd kunde vänta sig att



omedelbart få svar på sina frågor av sin närstående. Förväntningen på omedelbart stöd höjde å sin sida det symboliska blodtrycket hos den upptagna hjälparen, men gav också upphov till känslor av otillräcklighet eller skuld: jag kan inte hjälpa en närstående som är beroende av min hjälp så snabbt som hen skulle behöva.

Tålamod på prov

"Ett nära parförhållande och den s.k. yttrandefrihet som det för med sig kan orsaka gräl och det är lättare att kritisera den andras sätt att handleda eller lära sig – 'nä fattar du nu ingenting', 'ta mig inte för en idiot', osv."

Ibland prövades också den digitala stödjarens viktigaste egenskap, tålamodet. Man var kanske tvungen att ge råd om samma sak upprepade gånger. Den hjälpbehövandes negativa inställning till det egna lärandet eller till digitala apparater kunde vara irriterande om man själv upplevde att man gjorde allt för att den andra skulle lära sig. Bristen på initiativ och självständiga försök kunde väcka en känsla av att tröskeln att be den närstående om hjälp var onödigt låg. I värsta fall väcktes misstanken att den hjälpbehövande själv inte ens försökte lära sig något och de egna ansträngningarna gick till spillo.

När en människorelation är nära kommer också känslorna i anslutning till hjälpen närmare. Särskilt makar emellan kunde orden ibland vara rätt hårda. De som ger digitalt stöd till sina närstående strävar dock efter att hålla känslorna av frustration för sig själva.

Vemod och oro över tidens gång

Att ge en närstående digitalt stöd var också förknippat med känslor av sorg och avstående samt oro i anslutning till dessa. Om den digitala stödjaren var yngre än sin närstående, kunde de ombytta rollerna mellan barnet och föräldern, hjälparen och den hjälpbehövande väcka vemod. Att följa med den närståendes åldrande och försämrade funktionsförmåga var förknippat med smärtsamma känslor. Då utlöste den digitala hjälpen ett behov av att ta itu med stora frågor och känslor kring livets ändlighet.

"Frun och jag funderar ibland på hur andra i vår ålder klarar sig. Tänk om jag skulle gå bort, hur skulle min fru då klara sig? Åtminstone skulle barnen vara till hjälp. Tillsammans är vi självständiga."





”Frågan är också förknippad med sorg, när man märker hur den mängd ärenden som personen inte kan sköta ökar och hur hans funktionsförmåga blir allt snärvare. Det väcker också oro för den egna framtiden. Vem stöder mig i dessa frågor i sinom tid?”

Frågorna kring avståndet gällde inte bara den hjälpbehövandes perspektiv, utan också det egna livets ändlighet väckte tankar hos hjälparen. De som stöder sina make eller maka eller andra närstående i samma åldersklass uttryckte oro över vad som händer med den som får stöd om hjälparen dör först eller om hans funktionsförmåga försämras väsentligt. Hur skulle min närstående klara sig då och vem skulle hjälpa hen? Tillsammans lyckades man leva ett självständigt liv, men om den ena försvann skulle den som blev kvar vara beroende av andras hjälp. Andra givare av digitalt stöd kände man just inte till och man hade förberett sig på annat slags stöd.

6. Digistödjarnas förhållande till annat digitalt stöd

De som ger digitalt stöd till närstående kan, förutom att själva hjälpa till med användningen av digitala apparater och uppmuntra till att lära sig nytt, även vid behov hänvisa den hjälpbehövande till utomstående hjälp. Som digitala auktoriteter i vardagen kan de närstående också påverka attityderna och uppfattningarna hos dem de stöder om hurdan digitalt stöd som finns tillgängligt och hur dess kvalitet ska bedömas. Men för att kunna hänvisa till digitalt stöd måste man vara medveten om det. Hur såg de som ger digitalt stöd till en närstående på de officiella källorna till digitalt stöd? Kunde de identifiera de situationer där man behöver utomstående digitalt stöd och kunde de vid behov hänvisa sina närstående till detta stöd?

I den kvantitativa enkäten frågade vi vilka digitala källor de som ger digitalt stöd till närstående anser vara bra sätt för den hjälpbehövande att få digitalt stöd i en situation där man inte själv kan hjälpa. Bankernas stöd för att använda sina egna tjänster (31 %), en annan närstående (28 %) samt myndigheternas kundservice (25 %) lyftes fram som de populäraste alternativa källorna till digitalt stöd. Även det allmänna digitala stödet som erbjuds på biblioteken (24 %) samt det digitala stödet som erbjuds vid kommunernas samservicekontor (24 %) var bland de fem populäraste källorna.

Vid gruppdiskussionerna diskuterade man officiellt digitalt stöd utifrån en presentation av olika källor till digitalt stöd i Finland (bilden nedan).

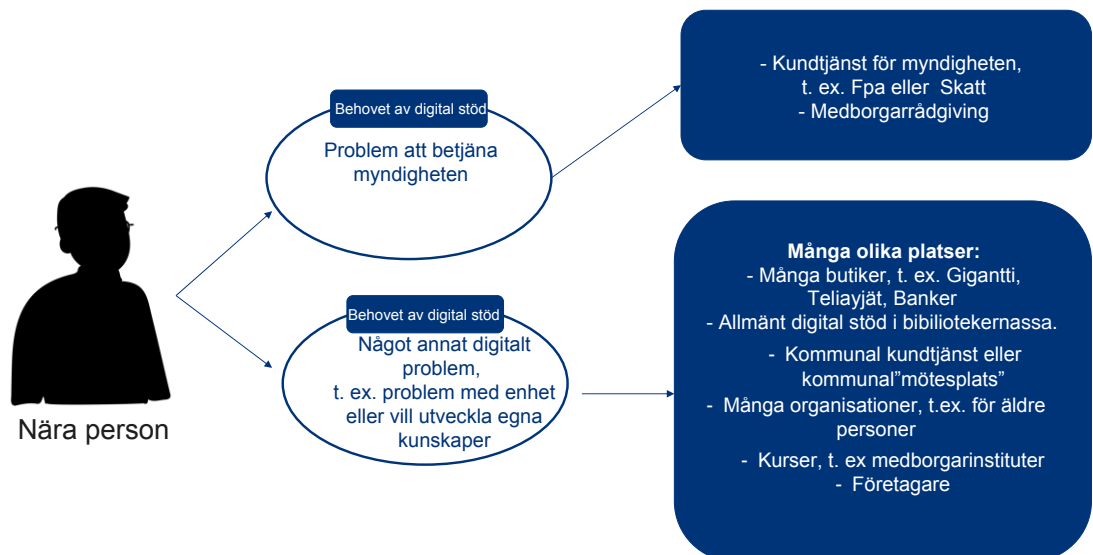


Bild 1. Digitalt stöd i Finland

De mest kända och diskuterade källorna till digitalt stöd var det stöd som myndigheterna och bankerna erbjuder samt det (avgiftsbelagda) stöd som de som säljer digitala enheter och tjänster erbjuder. Organisationernas digitala stöd kände man klart sämst till och det väckte knappt några associationer.

I gruppdiskussionerna visade det sig att tankarna hos dem som ger sina närstående digitalt stöd dominerades av överraskande kritiska föreställningar. Fördomarna handlade i första hand om tillförlitlighet, då denna term fick lite olika betydelser i fråga om olika tjänsteleverantörer.

Endast den svenskspråkiga gruppen avvek i detta avseende från de övriga. Svenskspråkiga personer som ger sina närstående digitalt stöd beskrev tillgången till utomstående hjälp som god. De hade både krävt och fått hjälp av myndigheterna med utmaningarna att uträtta ärenden. De bedömde också att personerna de stödde hade en god förmåga att söka sig till kommersiella tjänsteleverantörer.

6.1 Digitalt stöd från myndigheter och banker anses vara svårt att få

”Jag är lite av den åsikten att när samhället förvandlas till ett digitalt samhälle och viktiga ärenden sköts den vägen, så skulle man inte kunna få ett sådant budskap att den som ordnar tjänsten är skyldig att ordna stöd. Att myndigheten skulle tillhandahålla stöd för att använda tjänsten riktigt officiellt. Man kan till exempel gå igenom saker med en pålitlig aktör. När det uppstår problem borde det finnas någon att ringa till, men det finns inga sådana tjänster.”

Den digitala ärendehanteringens verkade i praktiken vara den primära servicekanalen för de intervjuade – man upplevde att myndigheternas och bankernas tjänster i regel fanns på webben. Det största problemet med det digitala stöd som myndigheterna tillhandahåller för användningen av sina digitala tjänster föreföll vara dålig tillgång och svag tillgänglighet: för en person med svag digital kompetens ansågs det vara svårt att få tillgång till stöd.

Kundserviceställets avlägsna läge och begränsade öppettider upplevdes som hinder för att utnyttja stöd från myndigheter och banker. Mest kritik väckte dock det faktum att informationen om tillgången till digitalt stöd och själva stödet var digitalt: för att kunna få digitalt stöd borde man redan ha relativt goda digitala färdigheter. Till exempel kunde informationen om den fysiska kundserviceens läge och öppettider endast finnas på nätet.

Ett konkret hinder för att få stöd på nätet kunde också utgöra ett krav på stark autentisering. Till exempel kunde det finnas tillgång till chattrådgivning på myndighetens webbplats, men först efter identifiering. Om den digitala kompetensen inte räckte till för identifieringen, fick man ingen hjälp. Den elektroniska ärendehanteringens kan också vara otillgänglig av skäl relaterade till funktionsförmågan, om tillgängligheten har inte beaktats tillräckligt i uppbyggnaden av tjänsten. För en närstående till en deltagare i gruppdiskussionen hade stödet för uträttande av ärenden med hjälp av chatten i sig blivit ett hinder för att få hjälp, då systemet inte identifierade att den äldre personen som skrev långsamt fortfarande var på linjen och stängde chatten innan personen ens hade hunnit formulera sin fråga.

Enligt dem som stöder sina närstående digitalt förutsätter alltså redan hittandet av informationen om myndigheternas stöd och till och med själva stödet ofta i princip förmåga att utträta ärenden på nätet. Om man inte har någon förmåga att utträta ärenden eller om den är svag, kan inte ens den som är motiverad att utveckla sin digitala kompetens få det digitala stöd som myndigheten tillhandahåller – eller ens hitta information om hur och var detta stöd finns tillgängligt.

Informationssökningen försvårades också av att de som deltog i gruppdiskussionerna i allmänhet inte var medvetna om myndigheternas skyldighet att hjälpa till att använda sina egna tjänster. Enkäten bekräftade den kvalitativa observationen: 65 procent av respondenterna kände inte till myndigheternas skyldighet att stödja.

6.2 Det digitala stödet som erbjuds på biblioteken ses som lockande

"Biblioteket skulle vara en bra plats, eftersom det redan finns datorer där och man annars också åker dit. Ett lättillgängligt offentligt utrymme."

För dem som stödde sina närstående digitalt verkade biblioteken vara en av de mest acceptabla platserna dit en närstående kunde hänvisas för att få digitalt stöd. De uppfattades som bekanta platser i vardagen som man även annars besöker och vars tjänster man litar på. Biblioteken upplevs i allmänhet som lättillgängliga och inga särskilda negativa föreställningar hänger samman med dem. Det digitala stöd som biblioteken ger var i sig inte mer bekant för de närstående som ger digitalt stöd än de övriga officiella källorna till digitalt stöd, men bibliotekets bekanta karaktär i övrigt gjorde att också det digitala stöd som erbjuds där känns mer lockande.

Det digitala stödet på biblioteken ansågs inte heller vara helt problemfritt. Frågan om integritetsskyddet i samband med digitalt stöd som ges i bibliotekets lokaler väckte diskussion. Man misstänkte att ens egna behov av digitalt stöd och uträttande av ärenden måste öppnas i offentliga utrymmen i biblioteket där vem som helst kan höra dem.

6.3 Man förhåller sig reserverat till det stöd som försäljare av digitala enheter och tjänster ger

De som ger digitalt stöd till sina närstående uttryckte den starkaste misstron mot det digitala stödet från kommersiella aktörer. Man bedömde att tjänsterna var dyra och råden på en allmän nivå i förhållande till deras pris.

De digitala stödjarna vid företag som säljer digitala enheter och tjänster misstänktes vara mycket unga och digitalt kompetenta människor, som skulle ha svårt att identifiera sig med äldre personers utmaningar och inlärningsförmåga eller att anpassa sättet att ge råd så att det lämpar sig för den hjälpbehövandes förutsättningar. Kunskapskillnaden mellan en person som förstår lite om digitala frågor och en aktör som saluför digitala enheter orsakade misstankar om en direkt intressekonflikt mellan den person som stöds och den kommersiella digitala stödjaren. I flera grupper uttrycktes oro över att man samtidigt skulle försöka sälja apparater eller tjänster till den äldre personen, som denna de facto inte skulle behöva.

De negativa uppfattningarna om privata tjänsteleverantörer som tillhandahållare av digitalt stöd baserade sig oftast inte på egna erfarenheter, utan de motiverades med olika andrahandskällor, såsom bekantas berättelser. De påverkade dock hur lockande de privata företagen ansågs vara som källor till hjälp.

6.4 Andra former av digitalt stöd som lättar på den närståendes börda

"Det känns ibland som om man börjar bli trött på det här. Jag har hanterat en massa ärenden sedan 2018, och när jag samtidigt själv blev sjuk var det ganska svårt. Kanske jag då är för samvetsgrann, när jag alltid vill lösa saker och ting även om jag inte kan. Jag önskar det fanns något, att man kunde säga att ring eller gå dit, om man själv har för mycket."

Även om uppfattningarna bland deltagarna i den kvalitativa undersökningen om tillgången till och kvaliteten på det officiella digitala stödet var splittrade och inte särskilt positiva, var man överens om att det finns behov av tillgång till det. Även den kvantitativa enkäten visar att de som stöder närstående digitalt understöder tillhandahållandet av offentligt digitalt stöd: 95 procent av dem som svarade på enkäten är helt eller delvis av samma åsikt om att det är viktigt att det digitala stödet ges som en offentlig tjänst så att alla kan få det vid behov. 30 procent av dem som stöder sin närstående digitalt önskar också att den närstående skulle söka digitalt stöd mer från offentliga digitala stödtjänster och mindre från respondenten själv.



I de kvalitativa diskussionerna upplevde största delen att det digitala stödet till den närstående inte var så belastande att man i första hand önskade att den närstående riktade sin begäran om hjälp till någon annan aktör. Hos diskussionsdeltagarna väcktes ändå ett intresse för möjligheten att hänvisa en närstående till att få digitalt stöd från en officiell instans när hjälparens egen situation kräver det. Sådana situationer var till exempel en hektisk eller belastande livssituation, där resurserna eller tiden inte räcker till för att hjälpa en närstående på det sätt hen behöver eller inom den önskade tidtabellens ramar.

Största delen av dem som deltog i den kvalitativa undersökningen hade dock aldrig medvetet hänvisat en närstående till något annat ställe för att få digitalt stöd. Många visste inte heller vart de skulle ha hänvisat sin närstående. Delvis handlade det också om att man inte kände igen det digitala stödet. Man kunde till exempel ha utnyttjat myndigheternas kundservice för att utreda en närståendes ärende utan att egentligen uppfatta det som digitalt stöd.

7. Man litar på det digitala stöd som den närstående ger

”Om man inte kan något så måste man ha blint förtroende.”

Tillgodoseende av behovet, rätt bemötande och förtroende för att integriteten bevaras gör det digitala stöd som en närstående ger till en trevlig stödform för dem som har tillgång till det. Det digitala stödet handlar om vardagliga frågor som i allmänhet hör till privatlivet. Därför faller det sig naturligt att vi först tar våra frågor om digital ärendehantering till de människor som vi redan färdigt inkluderar i vår privata sfär.

Förutom den praktiska tillgängligheten verkar det digitala stödet för närstående drivas av ett högre grundläggande *förtroende* för den närstående. Förhållandet mellan den närstående och den som får digitalt stöd uppfattas vanligtvis som osjälviskt eller ömsesidigt. När det gäller en utomstående givare finns det däremot inget sådant antagande, utan ofta antas den utomstående aktören åtminstone delvis också driva sina egna intressen. Som vi märkte motsvarar uppfattningarna inte helt verkligheten: även det digitala stöd som närstående ger kopplas i själva verket också till tanken om ömsesidighet. Det digitala stödet som de närstående ger har också sina gränser och smärtpunkter och å andra sidan känner man mycket dåligt till det övriga digitala stödet och de etiska verksamhetsprinciper som styr det.

Berättelserna från dem som ger digitalt stöd till närstående ger en bild av åtminstone tre sätt som förtroendet tar sig uttryck på:

Förtroende för att behovet tillgodoses: Man litar på att den närstående ger digitalt stöd när det behövs. Man litar på att den närstående känner till de rätta svaren och berättar dem för den som får stöd. Man litar på att problemet kan lösas genom att fråga en närstående.

Förtroende för rätt sorts bemötande: Man litar på att en närstående möter den som behöver digitalt stöd på rätt sätt både på känslö- och kompetensnivån. Man kan lita på att en närstående använder ord som den hjälpbehövande kan förstå och att hen framskrider i den takt som den hjälpbehövande klarar av. Med en närstående litar man också på att man kan avslöja bristerna i den egna kompetensen utan rädsla för att bli till åtlöje eller förlora ansiktet.

Förtroende för integriteten: De utvalda närstående anförtros också privata ärenden och man litar på att informationen inte missbrukas.

7.1 Vid sidan av det digitala stöd som närstående ger behövs också annat digitalt stöd

Det digitala stödet för närstående har sina gränser. Det digitala stöd som närstående ger är inte enhetligt tillgängligt för alla och vid alla tidpunkter. Alla har inte närstående som man kan be om och få hjälp av. Färdigheterna hos dem som stöder sin närstående digitalt räcker inte alltid till för att ge råd i alla digitala utmaningar. En del av dem som ger sina närstående digitalt stöd behöver ofta själva hjälp.

I mycket känsliga frågor som gäller privatlivet vill man inte nödvändigtvis ge digitalt stöd. En betydande del av dem som ger sina närstående digitalt stöd önskar att den närstående oftare skulle vända sig till det officiella digitala stödet med sina problem. Ett hinder är dock att det digitala stödet är dåligt känt.

Tillsammans med Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas Digistöd och digistödets aktörsnätverk har man utarbetat etiska anvisningar för aktörerna inom det digitala stödet. I anvisningarna beskrivs stödmottagarens och givarorganisationens ansvar och skyldigheter. Till skillnad från tjänsterna för digistödet finns det inga etiska anvisningar för digitalt stöd som ges av närstående. Särskilt när behovet av digitalt stöd är stort men ingen pålitlig närstående hittas kan man bli tvungen att ty sig till stöd från mer avlägsna bekanta. Riskerna med att ty sig till digitalt stöd som ges av närstående hopar sig således för dem som har det allra sämst ställt. För att förebygga detta behövs digitalt stöd som är öppet för alla och som fungerar etiskt och vars kvalitet man kan lita på.

I bästa fall bildar det digitala stöd som en närstående ger och annat digitalt stöd ett säkerhetsnät för digital ärendehantering som kompletterar varandra och som säkerställer att alla ha förutsättningar för en smidig digital ärendehantering som fungerar i vardagen. Kännedomen om källorna till digitalt stöd är dock fortfarande splittrad och kännedomen om det officiella digitala stödets höga kvalitet är svag.¹⁵ För att fungera på bästa sätt måste samarbetet mellan tjänsterna för digitalt stöd och de närståendes digitala stöd utvecklas.

¹⁵ Se även Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata: Digituen löydettävyyden kipupisteet ja ratkaisun avaimet.

8. Källor

Bakardijeva, M: Internet Society: The Internet in Everyday Life. <https://sk.sagepub.com/books/internet-society>

Buchert, U., Härkönen, H., Kouvonen, A., Mickelsson, S. 2022. Haavoittuvassa asemassa olevat joutuvat luopumaan yksityisyyden suojastaan digiasioinnissa. Ilmiö 5.10.2022. <https://ilmiomedia.fi/artikkelit/haavoittuvassa-asemassa-olevat-joutuvat-luopumaan-yksityisyyden-suojastaan-digiasioinnissa/>

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, 2023: Enkät om digitala färdigheter 2023

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, 2022. Rapport om digital kompetens 2022

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, 2021. Kartläggningen Nuorten digitaidot 2021

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, 2023. Kundupplevelsen inom det digitala stödet, 2023

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, 2023: Enkät om digitala färdigheter 2023 (opublicerad)

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, 2023: Digituen löydettävyyden kipupisteet ja ratkaisun avaimet.

Enter Ry: Opastusaiheet vuonna 2021. https://bin.yhdistys-avain.fi/1555484/nhkO6mhUoow2He7E4As10Wg55L/ENTER%20ry_Opastusaiheet_2021_v2.pdf

Hänninen, R., Pajula, L., Korpela, V. & Taipale, S. 2023. Individual and shared digital repertoires – older adults managing digital services. Information, Communication & Society, 26:3, 568-583. <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/1369118X.2021.1954976?needAccess=true&role=button>

Hänninen, R., Korpela, V., Pajula, L. & Taipale, S. 2022. Läheisiasiantuntijat ikäihmisten tukena digiyhteiskunnassa. I verkot Korjonen-Kuusipuro, K., Rasi-Heikkinen, P.,



Vuojärvi, H., Pihlainen, K., & Kärnä, E. (red.): Ikääntyvät digiyhteiskunnassa – Elinikäisen oppimisen mahdollisuudet. Gaudeamus, 124-140.

Hänninen m.fl.: Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. Mellanrapport för projektet Digiosallisuus Suomessa.

Kuusisto m.fl. 2022: Digiosallisuus Suomessa. Helsingfors: Statsrådets kansli 2022.

Martínez, C., & Olsson, T. 2022. The warm expert—A warm teacher? Learning about digital media in intergenerational interaction. *Convergence*, 28(6), 1861-1877.
<https://doi.org/10.1177/13548565211070409>

Olsson, T. & Viscovi, D. 2018. Warm experts for elderly users: Who are they and what do they do? *Human Technology*, 14. 324-342.
https://www.researchgate.net/publication/329382844_Warm_experts_for_elderly_users_Who_are_they_and_what_do_they_do

Prensky, Marc: Digital Natives, Digital Immigrants. 2001.
<https://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives.%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>

Statistikcentralen: Befolkningens användning av informations- och kommunikationsteknik, 2022