



# Digitalt modig är säker på framtiden

Rapporten om digital kompetens 2022

# innehållsindex

<b>Vad är Rapporten om digital kompetens och vad behövs den till?</b>	<b>3</b>
Synvinklar i Rapporten om digital kompetens	5
Vad grundar sig Rapporten om digital kompetens på?	6
<b>Tema 2022: Digitalt mod</b>	<b>7</b>
Två teser om digitalt mod	11
Tes 1: Det viktigaste är digital inlärning i vardagen	12
Tes 2: Det behövs utrymme för okunnighet	19
<b>Hur ser våra digitala färdigheter ut i ljuset av mätare?</b>	<b>25</b>
<b>Hur skapar vi ett samhälle där var och en kan samla digitalt mod?</b>	<b>31</b>
<b>Bilaga: Kunskapsunderlag för rapporten om digital kompetens</b>	<b>35</b>



Vad är Rapporten om digital kompetens och vad behövs den till?

# Vad är Rapporten om digital kompetens och vad behövs den till?

Hur står det till med finländarnas digitala kompetens? Hur kan man genom digital kompetens utnyttja de möjligheter som digitaliseringen erbjuder?

Startskottet för denna första Rapport om digital kompetens var en observation av att det behövs en mer övergripande förståelse av digital kompetens och behovet av digitalt stöd än tidigare. Vi behöver en helhetsbild av digital kompetens som beaktar medborgarnas digitala färdigheter som digitaliseringen ger upphov till samt hur dessa kompetensbehov upplevs. Syftet med Rapporten om digital kompetens är att följa denna dynamik. Rapporten kommer i fortsättningen att publiceras årligen.

Var och en ska ha möjlighet att utnyttja digitala enheter och tjänster på det sätt som passar hen bäst. Den digitala miljön utvecklas och förändras ständigt och utmanar den digitala kompetensen. För att vi ska kunna hänga med i förändringen som individer och ett samhälle behövs förmåga

att lära sig och utveckla den digitala kompetensen. När vi förstår hur detta upplevs i vardagen kan vi producera digitalt stöd som genuint motsvarar människornas behov nu och i framtiden. Var och en har rätt till en egen individuell digital vardag.

Hur känns det att leva i ett samhälle som erbjuder många möjligheter till att underlätta vardagen men som ändå kräver digital kompetens? Vad behövs för att säkerställa att alla har jämlika förutsättningar att hänga med i utvecklingen och njuta av fördelarna med digitaliseringen på det sätt de önskar? Rapporten om digital kompetens fördjupar sig i dessa frågor.

# Synvinklar i Rapporten om digital kompetens

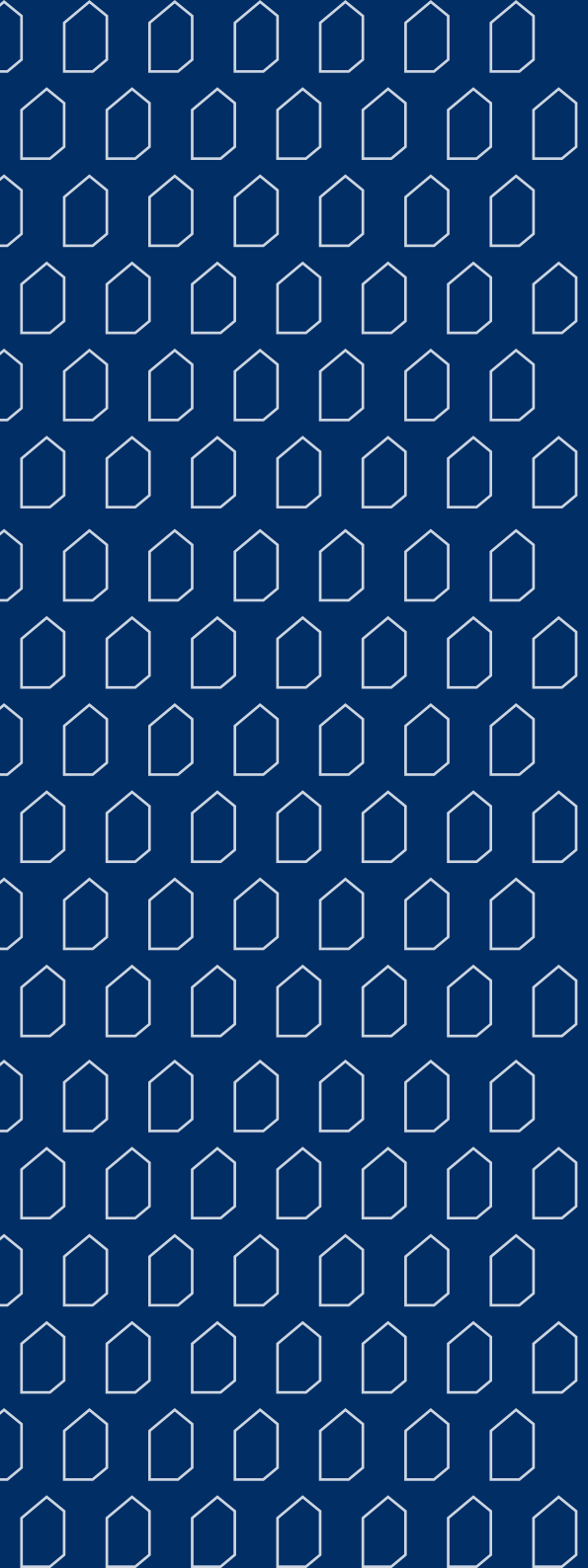
Rapporten om digital kompetens strävar efter att röra sig mellan olika synvinklar och föra samman information av olika kvalitet. Synvinklarna beaktar samhällets allmänna digitalisering och hur företag, andra organisationer och individer upplever digitaliseringen. Individens samt företagens och organisationernas synvinklar preciseras dessutom genom att dela in granskningen av dem i en extern och intern synvinkel.



# Vad grundar sig Rapporten om digital kompetens på?

Rapporten om digital kompetens grundar sig på kvantitativa och kvalitativa undersökningsdata. Vi kombinerar numeriska data (kvantitativa mätare) med kvalitativa data om aktuella fenomen inom digital kompetens (kvalitativa undersökningar).

<b>KVANTITATIV UNDERSÖKNING</b>	<b>KVALITATIVA UNDERSÖKNINGAR</b>
<b>Mätare för digital kompetens</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 45 mätare</li></ul>	<b>Finländarnas digitala motivation</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Djupintervjuer (10 st.) och webbsondering (10 st.)</li></ul>
<b>13 källor:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas Digitala säkerhetsbarometer</li><li>- Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas kvalitetsverktyg, självvärdering</li><li>- Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas kvalitetsverktyg, kundupplevelse</li><li>- E-Governance Academy, National Cyber Security Index</li><li>- Europeiska kommissionen, The Digital Economy and Society Index (DESI)</li><li>- Eurostat, European Union survey on ICT usage in Enterprises</li><li>- Eurostat, European Union survey on ICT usage in Households and by Individuals</li><li>- IMD World Competiveness Yearbook 2022</li><li>- SOSTE Finlands social och hälsa rf Organisationsbarometern</li><li>- Institutet för hälsa och välfärd, enkäten Hälsa i skolan</li><li>- Statistikcentralen, Befolkningens användning av informations- och kommunikationsteknik</li><li>- Tortoise-Media: Global AI Index</li><li>- Vitec Avoine Oy, TIEKE ry, Viestintä-Piritta Oy: Järjestödigä</li></ul>	<b>Digitalt föräldraskap</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Djupintervjuer och intervjuer med experter (8 st.)</li></ul>
<b>MDB:s enkät om digital kompetens</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Telefonenkät 22.8–2.9.2022</li><li>- N=1004</li><li>- 18–79-åriga finländare (exkl. Åland)</li><li>- Enkäten genomfördes av Kantar TNS Oy</li></ul>	<b>Digital kompetens hos ensamföretagare</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fallstudier (4 st.)</li></ul>
	<b>Arbetsgivarna inom social- och hälsovårdsbranschen och utvecklingen av arbetstagarnas digitala kompetens</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fallstudier (6 st.)</li></ul>
	Närmare beskrivningar av de undersökningar som ligger till grund för Rapporten om digital kompetens finns i slutet av denna rapport.



# Tema 2022: Digitalt mod

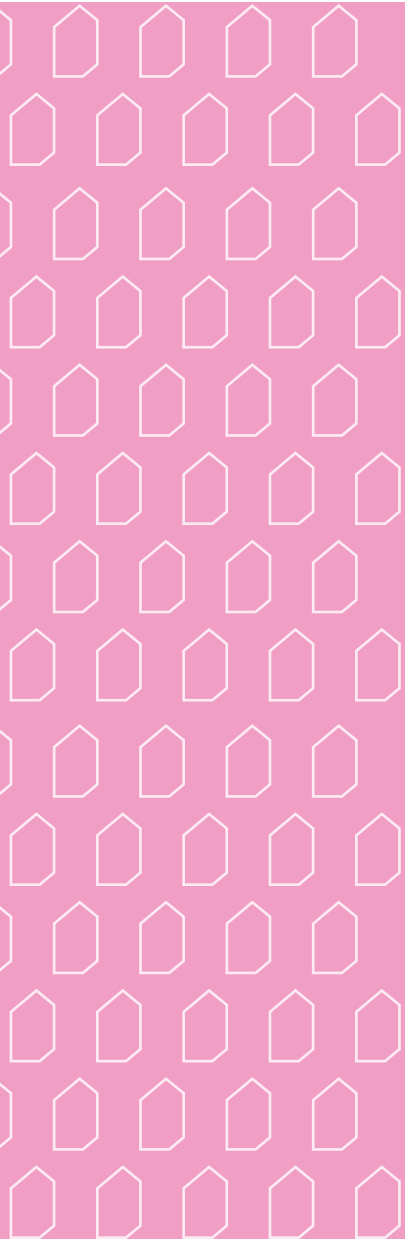
# Tema 2022: Digitalt mod

Ett av framtidens viktiga delområden inom digital kompetens är digitalt mod. Med digitalt mod avser vi mod att pröva och ta i bruk nya eller uppdaterade digitala enheter och tjänster eller att utvecklas i användningen av dem.

Digitalt mod behövs, eftersom varje gång man möter en främmande eller uppdaterad tjänst krävs det förmåga att tåla osäkerhet. Om ens digitala mod är på en god nivå märker man kanske inte ens att man har utträttat ärenden i en på förhand främmande tjänst – åtminstone inte om tjänsten är användarvänligt uppbyggd. Om det digitala modet har fått stötar eller man inte har kunnat stärka det, kan en allt mer digital miljö bli en källa till ångest som det är allt svårare att undvika. I grund och botten handlar det om mod att möta en digitaliserad vardag.

Det digitala modet fäster uppmärksamhet vid digitaliseringens erfarenhetsmässiga sida. Hur känns det att leva i ett långt digitaliserat samhälle som Finland år 2022 och regelbundet vara redo att ta i bruk nya digitala tjänster och enheter? Våra känslor påverkar vår förmåga att anpassa oss till förändringar och lära oss. Den tekniska utvecklingen blir knappast långsammare. I framtiden bestäms skillnaderna i medborgarnas digitala kompetens inte bara av vilka digitala färdigheter vi har, utan i allt högre grad av vår beredskap för att lära oss nya digitala färdigheter. Den första av dessa färdigheter är modet att försöka och pröva – det digitala modet.





Min styrka är  
kanske att jag  
prövar modigt.



”Den första färdigheten är att övervinna sina egna fördomar, ta mobiltelefonen i handen och börja pröva! De exploderar inte, och inget annat hemskt händer heller, fastän det kan kännas så i början. Jag vet inte, man kanske lär sig så småningom när man använder dem. Man lär sig genom att göra. Kanske är det min styrka att jag prövar modigt. Det är nog säkert det att jag har övervunnit mina egna fördomar. Men man känner sig nog sämre än andra när man är lite tafatt i de här sakerna. Jag försvarar mig med att jag har sådana färdigheter som dessa digitala infödingar inte har”.

Deltagare i undersökningen om finländarnas digitala motivation

Ingen är enbart digitalt modig eller rädd för det digitala. De känslor som de digitala enheterna och tjänsterna väcker varierar. De beror på människans tidigare upplevelser, ärendets natur, den omgivande situationen och själva tjänsterna. Digitalt mod handlar inte om att man inte känner osäkerhet, rädsla eller oro. Digitalt mod innebär att man i slutändan kan övervinna dem så att man får chansen att pröva och lära sig. I digitalt mod ingår att man är medveten om hot, men också om sätt att undvika dem. Det digitala modet hjälper oss att klara av den kontinuerliga tekniska förändringen även när det känns lite skrämmande.

Det digitala modet är viktigt för digikunniga på många nivåer eftersom kompetensen behöver uppdateras kontinuerligt. Tekniken utvecklas och därigenom förändras även de digitala tjänsterna och enheterna. Nya tjänster uppstår, den gamla bekanta tjänsten förnyas och sättet att använda den förändras. Ärenden som tidigare hanterats ansikte mot ansikte överförs till att skötas digitalt, människor som är viktiga för en själv börjar kommunicera sinsemellan i nya digitala kanaler, på arbetsplatsen övergår

man till att använda ett nytt system och myndighetsärenden börjar styras till digitala kanaler.

När den digitala miljön lever förändras också individernas behov av digital kompetens. Enligt statistiken är finländarnas digitala kompetens bland de bästa i Europa: 79 procent av finländarna har redan minst grundläggande digitala färdigheter, då målet för EU:s strategi ”Digitalt decennium” fram till år 2030 är 80 procent (The Digital Economy and Society Index (DESI), 2022). Behovet av att lära sig nytt upphör dock inte, även om alla finländare skulle uppnå en viss kompetensnivå. Eftersom tekniken ständigt förändras räcker det inte att fästa uppmärksamhet vid medborgarnas digitala kompetens vid en viss tidpunkt. Förutom att behärska vissa färdigheter behövs en förmåga att tillägna sig nytt och tillämpa det man redan lärt sig i nya situationer. Mod att lära sig nya färdigheter och att ta i bruk nya tjänster är nödvändiga förutsättningar för att bevara den digitala kompetensen.

Oron över att hålla jämna steg med utvecklingen gäller inte bara dem som har den svagaste digitala kompetensen. Även mycket

skickliga digitala användare kan vara osäkra när de använder nya tjänster. Användningen av digitala tjänster kan kännas nervöst särskilt när det är speciellt viktigt att det ärende som ska skötas lyckas. Även om den egna förmågan att klara sig just nu är måttlig, kan det ändå kännas kämpigt att hänga med i de föränderliga tjänsterna. I bakgrunden finns en genuin oro över hur man själv klarar sig när man blir äldre, beslutsamheten tar slut och den digitala miljön förändras.

Även i arbetslivet förändras kraven på digital kompetens snabbt. I regel lär man sig arbetslivets digitala färdigheter i arbetet. Även om människan på sin fritid är mycket digikunnig kan det vara svårt att övergå till arbetslivet om hon inte har lärt sig att använda de grundläggande program som krävs i arbetslivet. Till och med program som anses höra till den grundläggande kompetensen kan förändras snabbt. Den förändring i sätten att arbeta på distans som skett under coronapandemiåren torde vara ett extremt exempel på hur snabba och radikala förändringarna i arbetslivet kan vara. Om man var borta från arbetslivet 2020–2021 kunde det krävas mycket digitalt mod för att återgå till arbetet med den nya distanspraxisen.



# Två teser om digitalt mod

Tes 1: Det viktigaste är digital inlärning i vardagen

Tes 2: Det behövs utrymme för okunnighet

# Tes 1: Det viktigaste är digital inlärning i vardagen

Digital kompetens består inte av en bestående lista över färdigheter. Den omfattar en varierande mängd förmågor som vi ständigt utvecklar i vardagen när vi möter nya digitala fenomen, tjänster eller enheter. Vardagen och en förbättring av den är det viktigaste incitamentet för att lära sig nya färdigheter. När merparten av den digitala inlärningen sker i vardagen genom att man prövar och gör, kräver det mycket digitalt mod att hänga med i utvecklingen. Hur ser det digitala modet ut i finländarnas vardag?

## Att lära sig genom att pröva är digitalt mod i vardagen

Digitalt mod innebär att vanliga människor vågar undersöka, pröva och lära sig använda en ny eller förändrad digital tjänst, enhet eller ett verktyg – även om de inte är säkra på vad som kommer att hända eller om de kommer att lyckas. Digitalt mod kräver en viss förståelse för hur digitala enheter fungerar, men nödvändigtvis behövs inga speciella färdigheter. En gnutta digitalt mod är dock en förutsättning för att skaffa sig färdigheter. Bakom det digitala modet ligger insikten om att digitalisering inte är kvantfysik. En digitalt modig människa förstår att digitala enheter är avsedda att användas och att syftet med dem är att betjäna människor i deras mål – inte tvärtom.

*Digitalt mod innebär att man ihärdigt hänger med i den tekniska utvecklingen trots utmaningarna.*

## EN MER MENINGSFULL VARDAG GER MOTIVATION ATT LÄRA SIG DIGITALA FÄRDIGHETER

Nya digitala verktyg lär man sig att använda när de underlättar vardagen. En viss grupp människor (37 %) är i regel intresserade av digitala fenomen och av att lära sig dem i sig, men merparten (53 %) av finländarna motiveras att lära sig nya digitala färdigheter på grund av den nytta de medför. Att tänka på fördelarna motiverar särskilt dem som behöver stöd för att lära sig nya digitala färdigheter. (Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas enkät om digital kompetens 2022.)

## BEDÖMNINGEN AV HUR MENINGSFULLT DET DIGITALA ÄR UTGÖR EN VÄSENTLIG DIGITAL FÄRDIGHET

Antalet tillgängliga digitala tjänster och verktyg är ständigt mycket större än vad som är möjligt eller nyttigt att ta i bruk. Det är viktigt att kunna avgöra vilka av dem vi ger tillfälle att bevisa att de kan underlätta eller berika vår vardag. En kritisk inställning till de möjligheter som digitala verktyg erbjuder är inte tecken på förändringsmotstånd utan en viktig färdighet som behövs i ett digitaliserat samhälle.

*En digitalt modig människa förstår att digitala enheter är avsedda att användas och att syftet med dem är att betjäna människor i deras mål – inte tvärtom.*

## BETYDELSEN AV MENINGSFULLHET FRAMHÄVS NÄR ANVÄNDNINGEN AV DIGITALA VERKTYG INTE ÄR DITT EGET VAL

Ofta beslutar någon annan, till exempel arbetsgivaren eller en myndighet, vilka verktyg eller tjänster som en enskild person ska använda. Att ta i bruk digitala verktyg är motiverande om fördelarna är tydliga och snabba. När användningen av ett visst digitalt verktyg inte riktigt känns som ditt eget val, och tron på de egna digitala färdigheterna är svag, visar det digitala modet sina krafter. Man kommer vidare från en obekväm situation med viljestyrka och vågar sist och slutligen ändå försöka hantera ärenden digitalt. För de med svagare digitala färdigheter innebär det ofta en tapper kamp att hänga med i ett samhälle som digitaliserats och där man gång på gång uppmuntras att överträffa sig själv, trots osäkerheten och den skraka tron på sin egen förmåga. Uthålligheten att hänga med i den tekniska utvecklingen trots utmaningarna är en av de viktigaste uttrycksformerna för digitalt mod.

Trots utmaningarna är det viljan att bevara självständigheten som gör att man ihärdigt försöker få kontroll över digital ärendehantering

”Menar du datorn? Jag behöver den i princip bara när jag betalar räkningarna. Inte behöver jag den egentligen till något annat. Men jag får nog tiden att gå med den om jag till exempel ser på filmer på Arenan. Men jag orkar inte sitta. Jag måste alltid ha något att göra. Räkningar betalar jag med datorn eftersom vi inte kan komma till banken utan att boka en tid. Och det är billigare att betala själv från det egna kontot än om du går till banken och tjänstemannen gör det och du betalar för tjänsten. Du förstår säkert att varje euro av den lilla pensionen behövs. Därför har jag lärt mig att göra det på nätet. Det har liksom varit ett måste. Dottern satt en dag och visade mig hur jag ska göra. Det var ju besvärligt i början, jag var tvungen att ringa några gånger, men nu kan jag det. Jag har flera äldre vänner än jag själv, de har varken dator eller smarttelefon som jag. De klarar ju inte av det, men ungarna sköter det för dem. Men på något sätt känns det ganska lustigt att om någon annan skötte mina penningaffärer så skulle jag, petig som jag är, nog börja fundera över hur de verkligen sköter dem. Det är en stor förtroendefråga. Man måste nog klara sig och sköta sitt så långt det går och inte be om hjälp förrän man hamnar i en tuff situation. Om det inte lyckas alls, då ber man om hjälp”.

Deltagare i undersökningen om finländarnas digitala motivation

Man inser hur meningsfull digitaliseringen av vårdarbetet är när den gör arbetet smidigare

”Det som jag ofta hör är att ’jag tar nog hand om patienterna, men äsch, det där med dator eller registrering!’ Det beskriver ganska väl att maskinerna och de digitala grejorna inte är så bekanta. Det som säkert motiverar mest till att lära sig är om man upplever att det man lärt sig underlättar arbetet. Man märker själv att man inte längre behöver brottas med något ärende. Det påverkar motivationen när man själv inser det.”

Hälsocentralledare, Arbetsgivarna inom social- och hälsovårdsbranschen och undersökningen om utvecklingen av arbetstagarnas digitala kompetens

## DIGITALA TJÄNSTER SOM UTGÅR FRÅN MÄNNISKAN ÖKAR DET DIGITALA MODET

Tjänsteleverantörerna har en viktig roll som stödare av digitalt mod. Om en person som tagit mod till sig för att våga pröva på digital ärendehantering eller till exempel en arbetsrelaterad digital tjänst och blir besviken, upprepas följderna av misslyckandet på många olika sätt. Misslyckanden ger ofta en känsla av att man är en dålig inlärare som inte kan hantera ärenden digitalt. Dessutom minskar misslyckanden lätt också förtroendet för tjänsteleverantören.

Å andra sidan stärker positiva upplevelser tron på den egna förmågan. När man modigt har tagit i bruk nya enheter och tjänster och lagt märke till den nytta de medför i vardagen, uppmuntrar upplevelsen till att modigt använda och pröva digitala tjänster och enheter också i fortsättningen. När man utvecklar nya tjänster bör man komma ihåg att tjänsterna och deras funktion spelar en stor roll i stärkandet av medborgarnas digitala mod.

## MÅNGA UPPLEVER ATT DE LÄMNAS ENSAMMA I PROBLEMSITUATIONER I VARDAGEN

I privatlivet får man ofta digital hjälp av närstående som man kan be om hjälp av genast när ett problem uppstår. Det finns dock ett stort antal människor som inte har närstående eller vars närstående är långt borta. Arbetsgivarna stöder och utvecklar vanligtvis arbetstagarnas digitala kompetens i samband med introduktionen, varvid arbetstagarna erbjuds handledning i användningen av digitala verktyg samt olika kurser. Däremot varierar tillgången till stöd för att lära genom att göra (learning by doing). Ofta försöker man lösa problemsituationer i anslutning till arbetet genom att fråga kollegorna eller de närmaste cheferna. Kollegorna vet inte heller alltid bättre, eller så kanske man inte har kollegor. Vem stöder den digitala kompetensen i arbetslivet för personer som står utanför arbetslivet? Den systematiska utvecklingen av digital kompetens bör också inkludera digital hjälp med låg tröskel som fås i vardagen och passar vardagens rytm. När digitaliseringen blir en allt större del av livet blir stödet allt mer en jämlikhets- och delaktighetsfråga.

## DIGITALT STÖD BEHÖVS SOM EN DEL AV VARDAGEN

Tilltron till att man får stöd vid behov uppmuntrar till att pröva och lära sig genom att göra. Man har dock inte alltid råd med modigt prövande och misslyckanden. När även de allra viktigaste ärendena sköts digitalt räcker det inte alltid med enbart digitalt mod, utan det behövs digitalt stöd för att använda enheter och tjänster. Med det är endast få som separat orkar söka digitalt stöd. För att lära sig i vardagen krävs också ett nära digitalt stöd som är anpassat till vardagrytmen.

*Positiva upplevelser stärker tron på den egna förmågan*





Kamrathandledare  
som stöd för  
vardagens digitala  
kompetens inom  
vårdarbetet

Digitalt stöd i  
ett ruthäfte

”Kamrathandledning innebär att jag [ledaren] inte introducerar de anställda, utan den teamansvariga sköter introduktionen i läkemedelsbehandlingen och resten sköts av kamrathandledaren vid enheten. Substansen i arbetet undervisas av de människor som utför samma arbete. Koncernen erbjuder vissa utbildningar, men i praktiken visar kamrathandledaren att så här gör vi, här går vi, här finns utbildning och ser till att det finns en informationskanal. Det finns också introduktionsmallar med en lista över de officiella sakerna. Studerandena har en egen handledare och tre dagar har reserverats för inhoppare. Om datasystemet är bekant räcker det för en ny arbetstagare. Vid behov utökas introduktionen enligt vad den som introduceras behöver. Varje gång någon kommer för första gången så är det nån mer erfaren som tar emot. Man har en egen handledare, någon man går med och ställer frågor till.”

Vårdhemsledare, Arbetsgivarna inom social- och hälsovårdsbranschen och undersökningen om utvecklingen av arbetstagarnas digitala kompetens

”Min dotter tar luren och knappar en stund och säger titta mamma, nu har du en sådan här! Läs instruktionerna i häftet. Jag har ett ruthäfte med bruksanvisningar för alla grunkor hon lagt till för mig. Där finns de alla sparade. Jag har inte nerver för det och ingen har tid att lära mig i flera dagar. Där ligger problemet. Det är mycket lättare när dottern skriver ner instruktionerna i häftet och säger att du ska själv läsa dem. Om jag fortfarande inte förstår och ringer henne, ger hon några gånger råd för hur jag ska göra.”

Deltagare i undersökningen om finländarnas digitala motivation

SYNVINKEL

## VI BEHÖVER BEREDSKAP ATT LÄRA OSS NYTT



*Lika digitala grundläggande färdigheter möjliggör också ett mer jämlikt och demokratiskt samhälle.*

**Jonna Korhonen**  
direktör, undervisnings-  
och kulturministeriet

Det talas mycket om digital kompetens och vi finländare anses allmänt taget vara ett skickligt digitalt folk. Coronapandemin fick var och en att fundera över digitaliseringens betydelse i sitt eget liv. Vår förmåga att studera och arbeta hemifrån, hålla kontakten med familj eller vänner, göra nödvändiga matinköp, besöka en hälsovårdsmottagning, använda banktjänster och till och med förbli fysiskt aktiv berodde då i stor utsträckning på vår förmåga att använda trådlöst nätverk, olika digitala verktyg och applikationer.

Även om resan under de senaste åren har varit gemensam för oss alla har vi hoppat ombord på digitaliseringståget från olika hållplatser. Det är viktigt att se till att vi alla har den digitala kompetens som behövs – ända från barn och unga till arbetande vuxna, utan att glömma den äldre generationen. Det handlar i stor utsträckning om möjligheter och beredskap att agera aktivt, innovativt och med hjälp av ny teknik i digitala miljöer. Lika digitala grundläggande färdigheter möjliggör också ett mer jämlikt och demokratiskt samhälle.

Vi får inte invägga oss i våra relativt goda digitala färdigheter, utan vi måste med hjälp av utbildning, forskning och innovationer hålla oss på framkant i digitaliseringen och upprätthålla och utveckla våra färdigheter – utan att glömma beredskapen att ständigt lära sig nytt. På så sätt bygger vi samtidigt upp också säkerheten för vår egen kompetens och modet att använda den.

Mod innebär också att be om hjälp och stöd när de egna färdigheterna inte räcker till. Digitaliseringen utmanar oss att utveckla nya sätt att agera tillsammans och samarbeta för att trygga delaktighet och likabehandling. Aktuella teman är till exempel bedömning av källor, identifiering av olika avsikter och desinformation samt en säker verksamhet på nätet.

I år har man i samarbete mellan ministerierna berett Finlands digitaliseringsvision för 2030 i enlighet med det europeiska policyprogrammet En färdväg för det digitala decenniet. Detta kallas en digital kompass. Digitala färdigheter är en del av kompetensdelen i kompassen som undervisnings- och kulturministeriet i samarbete för vidare vid sidan om digital kompetens och bildning.

# Tes 2: Det behövs utrymme för okunnighet

Ingen saknar år 2022 incitament för att ta i bruk digitala verktyg. Inte ens de uppenbara fördelarna inspirerar alltid människor att utveckla sina digitala färdigheter. För en del verkar det i princip vara rentav otrevligt att lära sig använda digitala verktyg – för en del till och med så mycket att man helt undviker det. Varför får inte digitaliseringens fördelar alla att skaffa sig digitala färdigheter? Vad släcker det digitala modet?

## **Digitalt mod är summan av miljön, digitala enheter och människan**

Om en människa inte har motivation att lära sig använda digitala enheter och tjänster, är felet inte alltid i den egna attityden, till exempel förändrings- eller digitaliseringsmotstånd. Svag motivation beror inte alltid på människan själv. Uppfattningarna om sig själv som en dålig digital inlärare kan ha fått sin början för länge sedan under en tid då de digitala enheterna inte var lika användarvänliga som i dag. Även nuvarande inläringssituationer och förhållanden kan hindra inläringen av digitala enheter och tjänster. Detta är man dock ofta inte medveten om, och en svag digital inläring anses endast bero på människan själv och hennes egenskaper.

*Inläringssituationer och förhållanden kan hindra inläringen av digitala enheter och tjänster.*

## Inläring vid sidan om arbetet får inte göra arbetet långsammare

”Nuförtiden behöver allt göras via datorn eller telefonen. Det krävs väldigt mycket, det kommer hela tiden nytt på jobbet också. Det känns ganska tungt när det nya gäller digitala tjänster. Jag har en väldigt dålig attityd till dem. Introduktionen är inte alltid den bästa och då måste man själv lära sig använda dem. För arbetsdagarna betyder det att [digitala enheter] fördröjer arbetsuppgifterna. Och om det är bråttom hinner man inte lära sig dem ordentligt, det blir på hälft och man blir tvungen att grunna på dem också senare. Visst hjälper de [enheterna] om de fungerar, men ofta gör de arbetet långsammare. Vi har inte reserverat tid för inläring, vi lär oss vid sidan av arbetet. Jag jobbar i lagret. Det är lossningsarbete, stressigt och tungt, och vi använder digitala enheter för att registrera svinnet och kontrollera saldot. Det är mycket man ska hålla reda på med minidatorn. Det gör arbetet otroligt mycket långsammare och du hamnar att växla mellan olika sidor, det tar också tid. Vi har tidsmål, vi måste lossa lastpallarna inom en viss tid. Att anteckna svinn och syssla med datorer är inte medräknat i den tiden. Endast lossningstiden är beräknad och då borde man hinna sköta datorn samtidigt. Och om datorn inte fungerar så är det kört. Det händer ibland åtminstone på morgnarna. Datorn får inte kontakt eller något, arbetet hoppar sig och du försöker komma ihåg vad du ännu har gjort.”

Deltagare i undersökningen om finländarnas digitala motivation

## RISKEN FÖR FEL ÖKAR NÄR VI HÅLLER PÅ ATT LÄRA OSS NYTT

Digitala verktyg används ofta för ärenden där det är olägligt eller till och med farligt att göra fel. När digitala tjänster är närvarande inom alla livsområden är man tvungen att sköta också de viktigaste ärendena i privatlivet digitalt. På samma sätt sköter man i arbetslivet med hjälp av digitala verktyg sådant där mycket ligger på spel: många människors arbetsinsatser, stora penningssummor, till och med en annan människas välbefinnande och liv. Man kan inte alltid ta risken att misslyckas och då skulle ett digitalt modigt försök vara dumdrigt. Det är viktigt att kunna identifiera gränserna för digitalt mod och bedöma när det är tryggt att studera digitala tjänster. Tillräckliga och aktuella färdigheter i digital säkerhet är också ett viktigt komplement till det digitala modet.

## OSÄKERHET MÅSTE KUNNA TOLERERAS

Människan måste själv stå ut med den obekvämheter som ofta uppstår när hon ska lära sig något nytt. Dessutom måste även hennes omgivning tåla osäkerhet under inläringen. Om miljön inte tillåter den osäkerhet som hör till inläringen, finns det inget utrymme för digitalt mod eller inläring. Personer som klandrat sig själva för att ha en ”dålig” attityd kanske berättar att man på arbetsplatsen uppmuntrar i ord att lära sig digitala färdigheter, men i praktiken får man inte de resurser som behövs för att lära sig. Man lättar inte arbetsbördan, även om inläringen av det digitala verktyget gör arbetet långsammare. Målen minskas inte, tidtabellen ändras inte och man tillåter inte att arbetet blir långsammare under inläringen. Stöd för problemsituationer eller frågor är kanske inte tillgängligt och man har inte förberett sig på eventuella fel.

*Om miljön inte tillåter den osäkerhet som hör till inläringen, finns det inget utrymme för digitalt mod eller inläring.*

### **DÅLIG MOTIVATION BEROR OFTA PÅ BRIST PÅ UPPMUNTRAN**

Om en människa inte har motivation att utveckla sina digitala färdigheter är orsaken ofta att man i verkligheten inte uppmuntras att lära sig dem. Digitala verktyg används alltid för att uppnå vissa mål. Om förhållandena är sådana att målen bäst uppnås på analoga sätt är det ur individens synvinkel förnuftigt att använda dem i stället för digitala verktyg. Ofta beror undvikandet av att lära sig nya saker inte på motivationsproblem, utan det är ett rationellt sätt att svara på de villkor som omgivningen ställer. Om man inte identifierar sådana situationer skuldbelägger man i onödan enskilda människor för digitalt motstånd eller bristande digital kompetens. Man kan till och med tala om "tjurskallar" som motsätter sig utvecklingen, även om problemet i verkligheten är att inlärningsförhållandena inte anpassas till människornas olika behov. Detta medför stora olägenheter för individen. Samtidigt döljs orsakerna till att digitala färdigheter inte kan utvecklas och problemen inte kan åtgärdas. Därför är det viktigt att identifiera, erkänna och avlägsna hinder som försvårar inlärnigen av digitala färdigheter.

### **DIGITALT MOD KRÄVER UTRYMME ATT VARA OKUNNIG OCH GÖRA FEL PÅ ETT SÄKERT SÄTT**

När man vill att någon ska lära sig nya digitala färdigheter måste man skapa en miljö som verkligen uppmuntrar till att lära sig nytt. Om försök och misslyckanden är tillåtna, är det bra att framföra det på ett öppet och uppmuntrande sätt. Om risken för ett misslyckande inte kan tas, ska förhållandena ordnas så att rädslan för misslyckande inte hindrar inlärnigen. De som planerar utbildningen ska identifiera vilket fall det är fråga om, tydligt kommunicera det till inlärarna och utforma inlärningsförhållandena så att de är ändamålsenliga.



Utveckling av digital kompetens uppmuntras, men bristen på arbetskraft gör det svårare att lätta på arbetsmängden under inlärningstiden

”I planen för kompetensutveckling antecknades att det också behövs tid att öva och pröva i egen takt. Annars förbättras inte den digitala kompetensen. Man försökte uppmuntra cheferna att skapa en sådan arbetskultur. Men det sker inte. Vi har en så stor brist på arbetskraft att vi inte kan arbeta som vi vill. Vi har en enorm vårdskuld efter coronan. Det kommer att ta årtal att avveckla den och vi har inte tillräckligt med folk för det. Vi vet att det här är rätt väg, men vi vet inte hur vi ska kunna ordna den. Kompetensen borde utvecklas utan att det tar tid eller brukar resurser.”

Kompetensutvecklare inom social- och hälsovårdsområdet i en stor kommun, Arbetsgivarna inom social- och hälsovårdsbranschen och undersökningen om utveckling av arbetstagarnas digitala kompetens

SYNVINKEL

## MÄNSKLIGA ORGANISATIONER SOM GÖR MISSTAG ÄR FRAMGÅNGSRIKA I DEN DIGITALA VÄRLDEN



*När man gör saker för första gången måste man även acceptera att det inträffar fel. Men felet kan inte bli endast på individens ansvar.*

**Aku Varamäki**  
arbetslivsdesigner,  
Workday Designers

Digitaliseringen är här. Vi har redan vant oss vid att beställa pizza hem med en app och tagit i bruk nya kommunikationsmedel på arbetsplatsen. Vi kanske också är intresserade av att leda med data eller har utvecklat helt nya tjänster. Även om nya enheter, system och processer ofta kräver enormt mycket inläring av de anställda, utgör de ofta ändå den lätta delen av förändringen.

När digitaliseringen möter människan befinner sig arbetet ofta i ett brytningsskede. Till exempel när vi har fört in organisationers kundtjänster i sociala medier har kundtjänsten plötsligt stått inför helt nya inlärningsutmaningar. Förutom att digitala möten måste integreras i befintliga system och processer måste man lära sig att bedöma ryktesrisker, kommunicera personligt och förmedla empati i digitala kanaler.

Kundrådgivaren måste också kunna agera med sin egen personlighet och modigt i en omgivning som är hetsig och oberäknelig. Humor, värme, mänskligt bemötande och att be om ursäkt är genuint mänskliga färdigheter som inte kan ersättas med maskiner. Dessa arbetslivets metafärdigheter är kanske den viktigaste delen av framtidens arbete. Ofta är det just de som skapar oförglömliga kunderfarenheter eller löser organisationens förmåga att agera i överraskande situationer.

Den digitala tiden utmanar också organisationer att lära sig. När man gör saker för första gången måste man även acceptera att det inträffar fel. Men felet kan inte bli endast på individens ansvar. Hur stöder man en individ som uttrycker något dumt i sociala medier? Hur ska man göra om en arbetstagare blir trakasserad eller en webbutik kraschar? Dessa är psykiskt mycket krävande situationer och till och med risker för arbetsförmågan i dagens digitala tid, och där ingen borde lämnas ensam.

En organisation som tar digitaliseringen på allvar måste också ta inläring på allvar. En central utmaning för organisationerna är att stöda de anställda i att lära sig nya verktyg och färdigheter. Utöver detta är det lika viktigt att utveckla en kultur med genuin omsorg, modiga försök samt färdigheter att gå vidare tillsammans trots att man snubblar ibland.

En framgångsrik organisation i dagens digitala värld lär sig att göra smarta misstag, eftersom de medför möjligheter att lära sig.





Hur ser våra digitala färdigheter  
ut i ljuset av mätare?

# Hur ser våra digitala färdigheter ut i ljuset av mätare?

I Finland har vi goda möjligheter att utnyttja digital kompetens. Samhället är långt digitaliserat, myndigheterna erbjuder möjligheter att uträtta ärenden elektroniskt och dessa utnyttjas också.

Finländarna är kunniga användare av digitala tjänster även i internationell jämförelse. Å andra sidan upplever fler än var tionde att de som digitalanvändare inte är jämlika med andra. Även åtta procent av ungdomarna har utmaningar med digitala enheter som används i studier. I internationella jämförelser klarar sig Finland dock klart sämre än sina jämförelseländer endast inom ett delområde: sanningsenligheten i innehåll som hittats på nätet och som verkar vara osanna kontrolleras inte så ofta hos oss på grund av okunnighet än i andra länder.

Även i företag och sammanslutningar kan man allmänt taget utnyttja digitaliseringens möjligheter. Organisationerna behöver stöd för digital kompetens särskilt i frågor som gäller informationssäkerhet och dataskydd samt i utnyttjandet av data.

# Indikatorer för Rapporten om digital kompetens: samhälle och organisationer

Vårt samhälle är i hög grad digitaliserat, cybersäkert och utvecklingsvänligt. De möjligheter till e-förvaltning som de offentliga myndigheterna erbjuder finns och utnyttjas. Även i företag och samhällen vet man i allmänhet hur man ska utnyttja de möjligheter som digitaliseringen skapar.

*I rapporten om digital kompetens granskas samhället och organisationerna utifrån 21 olika indikatorer. Alla indikatorer finns i bilagorna.*

89.8/100

Den offentliga förvaltningens digitala tjänster för allmänheten



## Offentliga tjänster

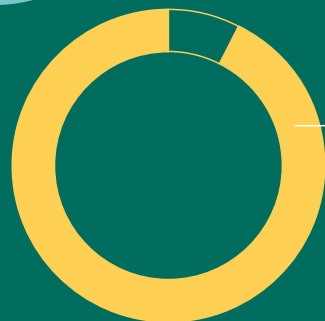
4. plats

Finland på fjärde plats jämfört med övriga EU-länder när det gäller offentliga tjänster på nätet för medborgarna offentliga tjänster. Finland fick 89,8 av 100 poäng.

Källa: Europeiska kommissionen, The Digital Economy and Society Index (DESI).

92.5/100

Den offentliga förvaltningens digitala tjänster för företag

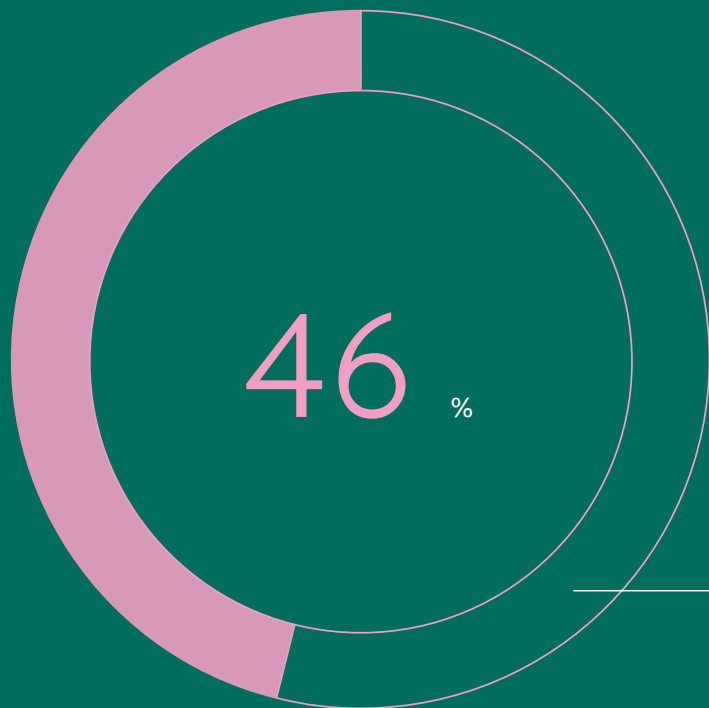


7. plats

Jämfört med andra EU-länder var Finland på sjunde plats när det gäller offentliga tjänster på nätet för företag. Finland fick 92,5 av 100 poäng.

Källa: Europeiska kommissionen, The Digital Economy and Society Index (DESI).

# Indikatorer för Rapporten om digital kompetens: samhälle och organisationer



## Främjande av konkurrenskraften

4. plats

I en global jämförelse ligger Finland på fjärde plats, medan ICT:s inverkan på företagens konkurrenskraft. Finland får 8/10 poäng.

Källa: IMD World Competiveness Yearbook 2022.

## Cybersäkerhet

11. plats

Cybersäkerhet I en global jämförelse är Finlands placering 11:e plats när det gäller cybersäkerhetsnivån. av de allmänna, grundläggande, undantags- och och krishantering. Jämförelsen Finland fick 85,71/100.

Källa: National Cyber Security Index.

## Digital intensitet i företag

46 %

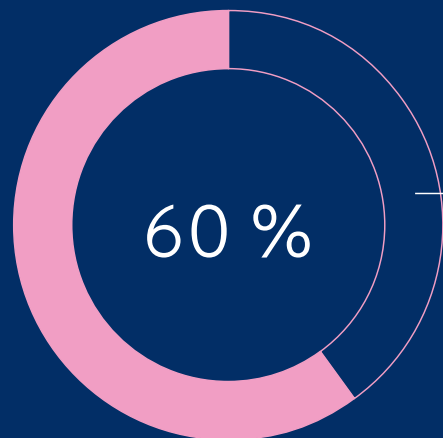
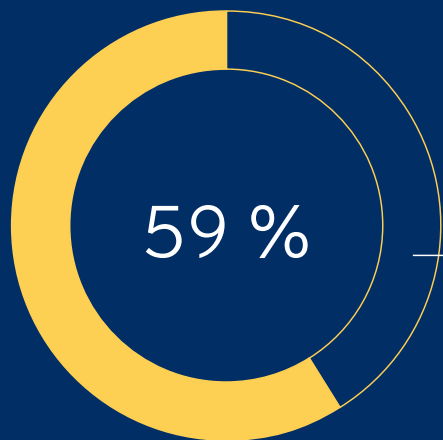
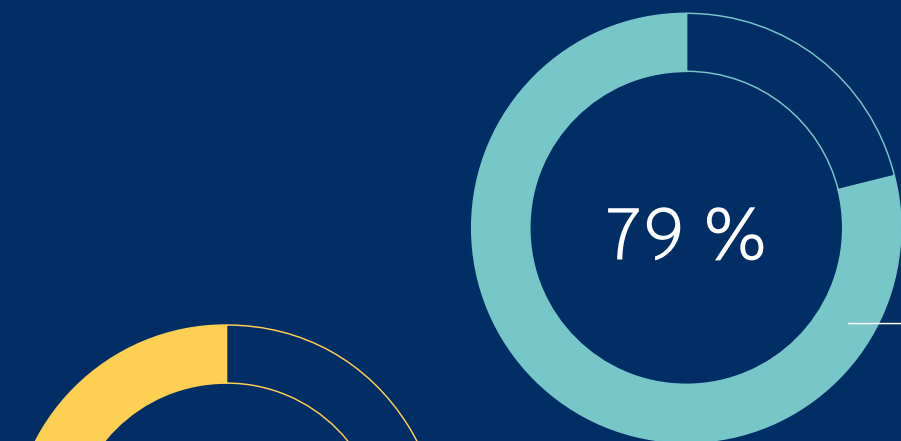
Nästan hälften (46 %) av de tillfrågade företagen använder en mängd olika digitala tekniker. I den europeiska omfattande bedömningen fastställdes poängen enligt följande i vilken utsträckning företagen använde denna teknik.

Källa: Eurostat, Digital Intensity.

# Indikatorer för Rapporten om digital kompetens: Individen och hushållen

Även i internationell jämförelse har finländarna goda digitala färdigheter. Samhällets krav på digital kompetens är dock höga och många människor känner att de inte är jämlika med andra som digitala användare.

*I rapporten om digital kompetens granskas samhället och organisationerna utifrån 21 olika indikatorer. Alla indikatorer finns i bilagorna.*



## Kompetens

2. plats

79 % av finländarna har åtminstone grundläggande digitala färdigheter. Finland ligger på andra plats i Europa.

Källa: Eurostat - European Union survey on ICT usage in Households and by Individuals.

59 %

59 % av finländarna anser att de kan använda sig av digitala tjänster och enheter helt självständigt och kan vägleda och hjälpa andra.

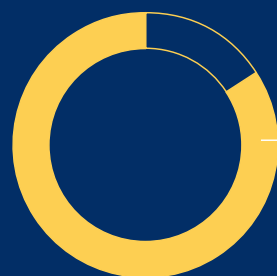
Källa: Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas enkät om digital kompetens.

60 %

60 % av finländarna anser att de vet hur man använder digitala medier tjänster och apparater på ett säkert sätt.

Källa: Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas Digitala säkerhetsbarometer.

# Indikatorer för Rapporten om digital kompetens: Individen och hushållen

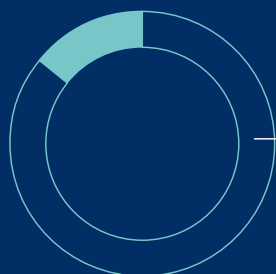


## Upplevelse

84 %

84 % av finländarna anser att de klarar sig åtminstone ganska bra med digitaliseringen under de kommande fem åren.

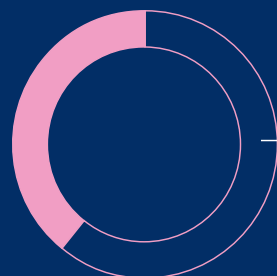
Källa: Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas enkät om digital kompetens.



14 %

14 % av finländarna känner sig svagare på nätet som användare av internet och digitala tjänster än finländarna i allmänhet.

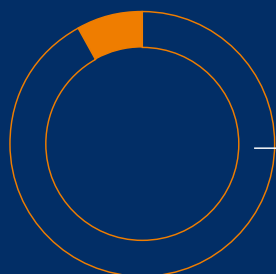
Källa: Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas enkät om digital kompetens.



39 %

39 % av finländarna behöver hjälp åtminstone ofta med internet eller digitala apparater.

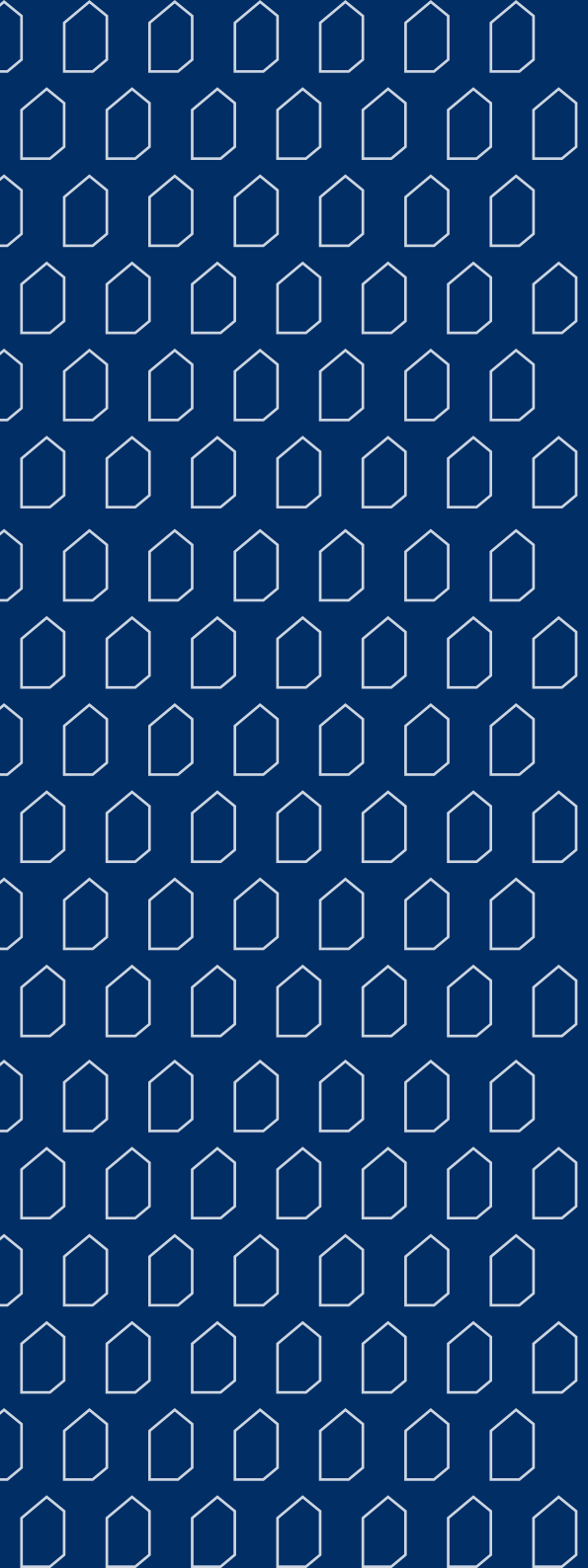
Källa: Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas enkät om digital kompetens.



8 %

8 % av eleverna i åttonde och nionde klass har svårigheter i sina studier med den digitala utrustning som de använder för att studera.

Källa: Enkäten Hälsa i skolan.



Hur skapar vi ett samhälle  
där var och en kan samla  
digitalt mod?

# Hur skapar vi ett samhälle där var och en kan samla digitalt mod?

Digitalt mod är en av de viktigaste digitala färdigheterna, men man kan inte skapa den från ingenting. Det digitala modet uppstår i växelverkan med vår digitala miljö. Det växer fram från goda erfarenheter av att lära sig digitala färdigheter och förtroende för att man får stöd när man behöver det.

Alla som arbetar med digital kompetens behöver identifiera det digitala modet och kunna stärka det. Denna rapport om digital kompetens inbjuder alla som arbetar med digitalisering och digital kompetens att diskutera hur vi kan säkerställa att alla har tillräckliga färdigheter att pröva och lära sig samt tillräckligt mod att försöka. De bör också lita på att tjänsterna är användarvänliga och säkra samt tro på sin egen förmåga.

Hur kan vi tillsammans främja ett digitalt samhälle där alla har möjlighet att bli digitalt modiga – bekymmerslöst och säkert?



## Uppmuntrande digitalt stöd i vardagen

Man bör uppmuntra till att skaffa sig digitala färdigheter. Bäst gör man det genom att lyfta fram hur digitala färdigheter kan göra det lättare för människor att göra saker som är viktiga för dem själva. När man vill uppmuntra till digital inläring är det viktigt att betona att digitala verktyg och färdigheter för deras användning ska betjäna människorna och vardagen, inte tvärtom.

Eftersom behovet av digitalt stöd framkommer i vardagen, ska även det digitala stödet vara tillgängligt så nära som möjligt den tid och plats där människan använder digitala enheter och tjänster. Det bästa digitala stödet med tanke på vardagen är människonära digitala tjänster som råder och handleder sina användare. Det behövs också annat digitalt stöd, till exempel stöd som organisationerna erbjuder sina egna målgrupper.

Vid organiseringen av det digitala stödet ska man även i fortsättningen beakta att det är jämlikt och att det är tillgängligt för och kan hittas av alla – oberoende av var i landet man bor. Man bör också granska hur vi kan inkludera digitalt stöd i människors vardag på nya sätt. Olika inofficiella digitala stödpersoner är viktiga för det digitala stödet i vardagen. Inofficiella stödpersoner är den närmaste kretsen och de närstående, men digitalt stöd i vardagen ges också av många slags aktörer inom kundarbete, såsom yrkesutbildade inom social- och hälsovården. Dessa människors kompetens och medvetenhet om sin egen betydelse som stödpersoner bör stärkas ytterligare.

## Vi stöder inlärningsmodet genom att tillåta okunnighet

När man lär sig nytt måste man först få vara okunnig. Förhållandena för att lära sig digitala färdigheter ska planeras så att det finns genuint utrymme för inläringen. Det ska reserveras tid för inläringen som en del av det dagliga arbetet. Detta kan till exempel kräva att arbetsuppgifterna lättas tillfälligt eller att målen jämkas.

När man lär sig nytt genom att pröva och göra måste man säkerställa att strävan efter att undvika fel inte hindrar inläringen. I situationer där fel inte får inträffa ska inläringen tryggas genom att ordna tillräckligt med tid för det. Man bör förstå att osäkerhet och okunnighet i början är normalt när man övar på att använda nya digitala enheter eller tjänster. Människor ska både med ord och gärningar uppmuntras att lära sig nytt genom att modigt pröva.

Man måste identifiera när verksamhetsmiljön och kraven måste ändras för att det verkligen ska vara möjligt att lära sig genom att pröva. Brister i inlärningsmiljön kan inte kompenseras genom att efterlysa digitalt mod. När man främjar digitala färdigheter ska man beakta att inläringen av nytt väsentligt förknippas med känslor av osäkerhet och att det krävs mod för att komma över dessa. Vid sidan om att lära ut färdigheter ska det digitala stödet också beakta den erfarenhetsmässiga och känslomässiga sidan av den digitala inläringen och sträva efter att stärka människors tro på sig själva som digitala inlärare.

SYNVINKEL

## FRAMTIDENS DIGITALA STÖD ÄR NÄRSTÖD MED LÅG TRÖSKEL SOM PASSAR IN I VARDAGSRYTMEN



*Man lär sig genom att göra och när kunskaperna ökar ökar också tilliten till både de egna förmågorna och till elektroniska tjänster.*

### Janne Viskari

generaldirektör, Myndigheten  
för digitalisering och  
befolkningsdata

När vi för fem år sedan utvecklade en digital brevlåda, dvs. tjänsten Meddelanden i Suomi.fi, besökte vi torgen för att presentera tjänstens prototyp och fråga förbipasserande om respons. En pensionerad dam meddelade att hon inte äger en dator och inte vill använda några elektroniska tjänster. Hon tog dock mod till sig och prövade en testversion som fungerar i smarttelefonen och efter en stund frågade hon hur man kan skaffa den till sin egen telefon.

Exemplet berättar flera saker om både finländska digitala tjänster och finländarnas digitala kompetens. Alla elektroniska tjänster är varken bra eller lätta att använda. Jag har inte heller lust att uträtta ärenden i en dålig elektronisk tjänst, om ärendet kan skötas lättare på något annat sätt. Dåliga serviceerfarenheter bör inte leda till att man drar slutsatsen att alla elektroniska tjänster är dåliga. Största delen är mycket bra och tillräckligt lätta att använda för vem som helst. Tjänsterna förnyas också hela tiden. Numera kan man i serviceutvecklingen också beakta användarvänligheten, medan tyngdpunkten i planeringen ännu för tio år sedan låg på tekniska egenskaper.

Ibland kan tröskeln för att pröva vara hög, i synnerhet om man misstänker att de egna digitala färdigheterna inte är tillräckliga. Ofta hjälper det redan med att komma igång. För detta behövs att någon pålitlig part i närheten hjälper och ger råd. Man lär sig genom att göra och när kunskaperna ökar ökar också tilliten till både de egna förmågorna och till elektroniska tjänster. Det uppstår också problemsituationer och man får inte uppleva att man blir lämnad ensam i dem. De som tillhandahåller tjänsterna ansvarar för att försöka bygga upp tjänsterna så att de skapar en så stor känsla av säkerhet som möjligt för användarna.

För att även de som vill men inte vågar använda elektroniska tjänster ska inkluderas bör tröskeln för att be om och ge digital hjälp vara så låg som möjligt.



# Bilaga: Kunskapsunderlag för rapporten om digital kompetens

# Kunskapsunderlag för rapporten om digital kompetens

<b>Mätare i rapporten om digital kompetens</b>	<b>37</b>
Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas enkät om digital kompetens	37
Mätare för Rapporten om digital kompetens Samhället och organisationer	38
Mätare för Rapporten om digital kompetens Individen och hushållen	43
<b>Kvalitativa utredningar</b>	<b>51</b>
Arbetslivet: Företag och organisationer	52
Privatliv: Motiv för utveckling av digitala färdigheter	53
<b>Ordlista</b>	<b>54</b>

## Mätare i rapporten om digital kompetens

Mätarna i rapporten om digital kompetens grundar sig på en omfattande översikt av mätare som upprepas regelbundet. De bildar en tematiskt heltäckande översikt av graden av digitalisering i Finland och läget för digital kompetens. Valet av mätare grundar sig på en omfattande kartläggning av statistikmaterial, workshoppar för experter vid Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata och diskussioner med producenter av olika statistikmaterial.

Den årliga rapporten om digital kompetens grundar sig på mätare som gör det möjligt att följa upp förändringar i den digitala kompetensen på lång sikt. Som grund för mätarna har man gjort en omfattande kartläggning av information om digital kompetens. Statistikuppgifterna från olika källor har kompletterats med Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas egen enkätundersökning. Utifrån mätarna för digital kompetens får man i fortsättningen en årligen uppdaterad, aktuell bild av den digitala kompetensen i det finländska samhället.

## Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas enkät om digital kompetens

Det finns ett bra utbud av mätare för samhällets allmänna digitalisering och mätarna för detta kunde sammanställas med hjälp av befintliga informationskällor. Statistikuppgifter hittades också i mätarna för medborgarnas digitala kompetens och användning. Däremot kunde man hitta färre färdiga mätare som beskriver individens upplevelse. Därför kompletterade vi mätarna med en telefonenkät riktad till alla finländare som Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata i fortsättningen kommer att upprepa varje år. Datainsamlingen från telefonenkäten genomfördes av Kantar TNS Oy 22.8–2.9.2022 och enkäten besvarades av 1004 finländare i åldern 18–79 år. Samplet kvoterades så att det är nationellt representativt enligt kön och ålder. I resultaten användes korrigerande viktning, med vilken resultaten noggrant kunde fås att motsvara befolkningsfördelningen på det finländska fastlandet i fråga om ålder, kön och bostadsområde. Uppgifterna från telefonenkäten kommer att överföras för att utnyttjas öppet i andra undersökningar och till exempel i lärdomsprov.

# Mätare för Rapporten om digital kompetens Samhället och organisationer

Offentliga tjänster	Mätare	Data	Förklaring
	Den offentliga förvaltningens digitala tjänster för allmänheten	Finlands poäng 89.8/100, placering i europeiska landsjämförelsen 4.	I vilken mån tjänsten som riktas till allmänheten eller information som gäller tjänsten tillhandahålls på webben och via portalen. Tjänster som tillhandahålls helt, delvis eller inte alls på webben. Källa: Europeiska kommissionen, The Digital Economy and Society Index (DESI) Datainsamlingsår 2021.
	Den offentliga förvaltningens digitala tjänster för företag	Finlands poäng 92.5/100, placering i europeiska landsjämförelsen 7.	I vilken mån tjänsten som riktas till företag eller information som gäller tjänsten tillhandahålls på webben och via portalen. Tjänster som tillhandahålls helt, delvis eller inte alls på webben. Källa: Europeiska kommissionen, The Digital Economy and Society Index (DESI) Datainsamlingsår 2021.
	Förhandsifyllda blanketter	Finlands poäng 89.9/100, placering i europeiska landsjämförelsen 3.	Antalet förhandsifyllda uppgifter i webbblanketterna för offentliga tjänster. Källa: Europeiska kommissionen, The Digital Economy and Society Index (DESI) Datainsamlingsår 2021.
	De offentliga digitala tjänsterna upplevs som högklassiga	3.182/5	Hurdan kundbedömning av offentliga digitala tjänster som i genomsnitt har getts under de senaste 12 månaderna. Källa: Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas kvalitetsverktyg. Datainsamlingsår 2022.

Främjande av konkurrenskraften	Mätare	Data	Förklaring
	Tillgång till finansiering för teknisk utveckling	Finlands poäng 8.11/10, placering i den globala landsjämförelsen 1.	Tillgång till finansiering för teknisk utveckling. Källa: IMD World Competiveness Yearbook 2022, variabel 4.2.12 "Funding for technological development: Funding for technological development is readily available". Datainsamlingsår 2022.
	Offentliga åtgärder för att utnyttja artificiell intelligens	Finlands poäng 85.99/100, placering i den globala landsjämförelsen 8.	Hur djupt engagerade och konsekventa offentliga åtgärder har vidtagits för artificiell intelligens och ekonomiskt utnyttjande av maskininlärning. Källa: Tortoise-Media, Global AI Index, delområde Government Strategy. Datainsamlingsår 2022.
	Den rättsliga verksamhetsmiljön stöder utvecklingen och tillämpningen av ny teknik	Finlands poäng 8.11/10, placering i den globala landsjämförelsen 1.	Den rättsliga verksamhetsmiljön stöder utvecklingen och tillämpningen av ny teknik. Källa: IMD World Competiveness Yearbook 2022, variabel 4.2.13 "Development & application of tech. Development and application of technology are supported by the legal environment". Uppgifterna har samlats in 2022.
	ICT:s inverkan på företagens konkurrenskraft	Finlands poäng 8.00/10, placering i den globala landsjämförelsen 4.	ICT:s inverkan på företagens konkurrenskraft. Källa: IMD World Competiveness Yearbook 2022, variabel 3.1.10 "Use of digital tools and technologies Companies are very good at using digital tools and technologies to improve performance". Datainsamlingsår 2022.
	Lyckat genomförande av digital transformation	Finlands poäng 7.49/10, placering i den globala landsjämförelsen 4.	Lyckat genomförande av digital transformation. Källa: IMD World Competiveness Yearbook 2022, variabel 3.5.06 "Digital transformation in companies: Digital transformation in companies is generally well implemented." Datainsamlingsår 2022.

Cybersäkerhet	Mätare	Data	Förklaring
	Cybersäkerhet	Finlands poäng 85.71/100, placering i den globala landsjämförelsen 11.	Hur bra är cybersäkerheten på basis av allmänna indikatorer, på basnivån samt indikatorer för undantagstillstånd och krishantering. Källa: National Cyber Security Index Datainsamlingsår 2020.
	Cyber security is being adequately addressed by corporations	Finlands poäng 7.94/10, placering i den globala landsjämförelsen 3.	Företagen sörjer tillräckligt för cybersäkerheten. Källa: IMD World Competiveness Yearbook 2022, variabel 4.2.17 "Cyber security: Cyber security is being adequately addressed by corporations" Datainsamlingsår 2022.
	Offentliga tjänster uppfyller datasäkerhets- och dataskyddskraven	83,256 %	Hur väl de nationella digitala tjänsterna uppfyller informationssäkerhets- och dataskyddskraven. Källa: Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas kvalitetsverktyg. Datainsamlingsår 2022.
	Föreningarna har kontroll över informations-säkerheten och dataskyddet	53 %	Hur många av de föreningar som besvarade enkäten upplever att föreningen har kontroll över informationssäkerheten och dataskyddet. Källa: Järjestödig. Datainsamlingsår 2020.



Digital intensitet i företag	Mätare	Data	Förklaring
	Företag med mycket hög digital intensitet	10 %, placering i europeiska landsjämförelse 1.	Företag med mycket hög digital intensitet. Indexet för digital intensitet mäter användningen av olika digitala tekniker i företagen och poängantalet (0–12) bestäms enligt hur många av de tolv valda teknikerna företagen använder. Ju högre poängantal, desto högre är företagets digitala intensitet. Källa: Eurostat, Digital Intensity. Datainsamlingsår 2021.
	Företag med hög digital intensitet	36 %, placering i europeiska landsjämförelse 2.	Företag med hög digital intensitet. Indexet för digital intensitet mäter användningen av olika digitala tekniker i företagen och poängantalet (0–12) bestäms enligt hur många av de tolv valda teknikerna företagen använder. Ju högre poängantal, desto högre är företagets digitala intensitet. Källa: Eurostat, Digital Intensity. Datainsamlingsår 2021.
	Företag med låg digital intensitet	35 %, placering i europeiska landsjämförelse 6.	Företag med låg digital intensitet. Indexet för digital intensitet mäter användningen av olika digitala tekniker i företagen och poängantalet (0–12) bestäms enligt hur många av de tolv valda teknikerna företagen använder. Ju högre poängantal, desto högre är företagets digitala intensitet. Källa: Eurostat, Digital Intensity. Datainsamlingsår 2021.
	Företag med mycket låg digital intensitet	18 %, placering i europeiska landsjämförelse 2.	Företag med mycket låg digital intensitet. Indexet för digital intensitet mäter användningen av olika digitala tekniker i företagen och poängantalet (0–12) bestäms enligt hur många av de tolv valda teknikerna företagen använder. Ju högre poängantal, desto högre är företagets digitala intensitet. Källa: Eurostat, Digital Intensity. Datainsamlingsår 2021.

Organisationer	Mätare	Data	Förklaring
	Digital kompetens i riksomfattande organisationer	75 %	Hur många av dem som svarade på enkäten till organisationer inom social- och hälsovården upplever att de är minst ganska erfarna användare av digitala tjänster. Källa: Organisationsbarometern. Datainsamlingsår 2022.
	Digital kompetens i lokalföreningar	37 %	Hur många av dem som svarade på enkäten till organisationer inom social- och hälsovården upplever att de är minst ganska erfarna användare av digitala tjänster. Källa: Organisationsbarometern. Datainsamlingsår 2022.
	Utnyttjandet av insamlade data i föreningarna är under kontroll	18 %	Hur många av de föreningar som besvarade enkäten upplever att föreningen har kontroll över utnyttjandet av insamlade data. Källa: Järjestödigi. Datainsamlingsår 2020.
	Organiseringen av webbmöten i föreningarna är under kontroll	45 %	Hur många av de föreningar som besvarade enkäten upplever att föreningen har kontroll över organiseringen av webbmöten. Källa: Järjestödigi. Datainsamlingsår 2020.

# Mätare för Rapporten om digital kompetens Individen och hushållen

Kompetens	Mätare	Data	Förklaring
	Åtminstone digitala grundläggande färdigheter	79 %, placering i europeiska landsjämförelsen 2.	Människor med minst digitala grundläggande färdigheter enligt kraven i fem kategorier: information, kommunikation, problemlösning, program för att skapa innehåll samt säkerhet.  Källa: Eurostat - European Union survey on ICT usage in Households and by Individuals. Datainsamlingsår 2021.
	Grundläggande digitala färdigheter	31 %, placering i europeiska landsjämförelsen 5.	Människor med digitala grundläggande färdigheter enligt kraven i fem kategorier: information, kommunikation, problemlösning, program för att skapa innehåll samt säkerhet.  Källa: Eurostat - European Union survey on ICT usage in Households and by Individuals. Datainsamlingsår 2021.
	Digitala färdigheter som överskrider grundnivån	48 %, placering i europeiska landsjämförelsen 2.	Människor med digitala färdigheter som överskrider grundnivån enligt kraven i fem kategorier: information, kommunikation, problemlösning, program för att skapa innehåll samt säkerhet.  Källa: Eurostat - European Union survey on ICT usage in Households and by Individuals. Datainsamlingsår 2021.
	Låga digitala färdigheter	13 %	Människor med låga digitala färdigheter enligt kraven i fem kategorier: information, kommunikation, problemlösning, program för att skapa innehåll samt säkerhet.  Källa: Eurostat - European Union survey on ICT usage in Households and by Individuals. Datainsamlingsår 2021.
	Svaga eller begränsade digitala färdigheter	5 %	Människor med svaga eller begränsade digitala färdigheter enligt kraven i fem kategorier: information, kommunikation, problemlösning, program för att skapa innehåll samt säkerhet.  Källa: Eurostat - European Union survey on ICT usage in Households and by Individuals. Datainsamlingsår 2021.

Onlinetjänster och internet	Mätare	Data	Förklaring
	Användning av offentliga digitala tjänster	89 %, placering i europeiska landsjämförelsen 4.	<p>Privatpersoner som använde minst en av följande tjänster under de senaste 12 månaderna: inhämtande av uppgifter från myndigheternas webbsidor, nedladdning av officiella formulär, sändning av ifyllda formulär.</p> <p>Källa: Eurostat - European Union survey on ICT usage in Households and by Individuals. Datainsamlingsår 2021.</p>
	Användare av digitala tjänster som kan använda tjänster och enheter helt självständigt samt kan handleda och hjälpa andra	59 %	<p>Hur många av de som besvarat enkäten upplever att de kan använda digitala tjänster och enheter helt självständigt samt kan handleda och hjälpa andra.</p> <p>Källa: Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas enkät om digital kompetens. Datainsamlingsår 2022.</p>
	Personer som aldrig använt internet	2 %, placering i europeiska landsjämförelsen 3.	<p>Personer som aldrig använt internet.</p> <p>Källa: Eurostat - European Union survey on ICT usage in Households and by Individuals. Datainsamlingsår 2021.</p>
	I do coding or programming at least on a monthly basis	9,2%	<p>How many 8th and 9th graders do coding or programming at least on a monthly basis?</p> <p>Source: School Health Promotion Study. The data was collected in 2021.</p>

Förbindelser	Mätare	Data	Förklaring
	Hushåll med internetuppkoppling	97 %, placering i europeiska landsjämförelsen 3.	<p>Hushåll med internetuppkoppling.</p> <p>Källa: Eurostat - European Union survey on ICT usage in Households and by Individuals. Datainsamlingsår 2021.</p>
	3G/4G-mobilabonnemang som används i hushållet	81 %	<p>Källa: Finlands officiella statistik (FOS): Befolkningens användning av informations- och kommunikationsteknik [elektronisk publikation].</p> <p>ISSN=2341-8699. 2021, Tabellbilaga 8. 3G/4G-mobilabonnemang som används i hushållet 2021, %-andel av hushållen Helsingfors: Statistikcentralen [hänvisning: 15.9.2022].</p> <p>Åtkomstsätt:  <a href="http://www.stat.fi/til/sutivi/2021/sutivi_2021_2021-11-30_tau_008_fi.html">http://www.stat.fi/til/sutivi/2021/sutivi_2021_2021-11-30_tau_008_fi.html</a>.</p> <p>Datainsamlingsår 2021.</p>

Säkerhet	Mätare	Data	Förklaring
	Säker användning av digitala tjänster och enheter	60 %	<p>Personer som upplevde sin förmåga att säkert utnyttja digitala tjänster och de enheter som behövs för att använda dem till bra eller mycket bra.</p> <p>Källa: Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas Digitala säkerhetsbarometer. Datainsamlingsår 2022.</p>
	Den digitala verksamhetsmiljön upplevs som säker	86,5 %	<p>Människor som upplevde sin digitala verksamhetsmiljö i arbetet och/eller fritiden som ganska eller mycket säker.</p> <p>Källa: Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas Digitala säkerhetsbarometer. Datainsamlingsår 2022.</p>
	Färdigheter i digital säkerhet som överskrider grundnivån	90 %	<p>Människor med grundläggande digitala färdigheter i fråga om säkerhet i minst tre kategorier: Kontroll över åtkomst till egna personuppgifter genom kontroll av att den webbplats där den som svarat lämnade personuppgifter var säker;</p> <p>Kontroll över användningen av egna personuppgifter genom att läsa dataskyddsbeskrivningarna innan personuppgifterna lämnas ut;</p> <p>Kontroll över egna personuppgifter genom begränsning eller förbud mot tillträde till den egna geografiska platsen;</p> <p>Kontroll över egna personuppgifter genom att begränsa åtkomsten till profilen eller innehållet på sociala webbplatser eller i delad nätlagring;</p> <p>Kontroll över egna personuppgifter genom förbud mot användning av personuppgifter för reklamändamål;</p> <p>Ändring av egna inställningar i webbläsaren för att förhindra eller begränsa användningen av cookies med någon av respondenternas enheter.</p> <p>Källa: Eurostat - European Union survey on ICT usage in Households and by Individuals. Datainsamlingsår 2021.</p>

Utvärdering av data	Mätare	Data	Förklaring
	Att se opålitlig information	68 %, placering i europeiska landsjämförelsen 1.	Hur många har sett opålitlig information på nyhetssidor eller i sociala medier. Källa: Eurostat - European Union survey on ICT usage in Households and by Individuals. Datainsamlingsår 2021.
	Innehåll som identifierats som otillförlitligt granskas inte, eftersom det känns för svårt att granska eller man inte vet hur det ska göras	14 %, placering i europeiska landsjämförelsen 11.	Hur många procent av dem som identifierade opålitlig information lät bli att kontrollera informationen på grund av att det kändes för svårt att kontrollera eller att man inte visste hur man skulle göra det. Union survey on ICT usage in Households and by Individuals. Datainsamlingsår 2021.

Upplevelse	Mätare	Data	Förklaring
	Upplevelsen av att inte vara en jämlik användare av digitala tjänster jämfört med andra	14 %	Hur många av dem som svarade på enkäten upplever att de är sämre användare av internet och digitala tjänster än finländarna i allmänhet. Källa: Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas enkät om digital kompetens. Datainsamlingsår 2022.
	Upplevelsen av att vara en jämlik användare av digitala tjänster jämfört med andra	53 %	Hur många av dem som svarade på enkäten upplever att de är jämlika användare av internet och digitala tjänster jämfört med finländarna i allmänhet. Källa: Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas enkät om digital kompetens. Datainsamlingsår 2022.
	Upplevelsen av att vara en relativt jämlik användare av digitala tjänster jämfört med andra	31 %	Hur många av dem som svarade på enkäten upplever att de är relativt jämlika användare av internet och digitala tjänster jämfört med finländarna i allmänhet. Källa: Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas enkät om digital kompetens. Datainsamlingsår 2022.
	Upplevelsen av den egna anpassningsförmågan till förändringar	84 %	Hur många av dem som svarade på enkäten tror att de klarar sig åtminstone ganska väl med digitaliseringsutvecklingen under de kommande fem åren. Källa: Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas enkät om digital kompetens. Datainsamlingsår 2022.
	Upplevelse av den egna problemlösningsförmågan när det gäller digitala tjänster	39 %	Hur många av dem som svarade på enkäten upplever att de minst ofta behöver hjälp med internet eller digitala enheter. Källa: Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas enkät om digital kompetens. Datainsamlingsår 2022.
	Upplevelsen av den egna motivationen för att lära sig nytt.	53 %	Hur många av dem som svarade på enkäten är inte intresserade av nya digitala enheter och tjänster, men lär sig dem om det är till nytta. Källa: Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas enkät om digital kompetens. Datainsamlingsår 2022.
	Erfarenhet av svårigheter med användningen av enheter som används i studierna	8 %	Hur många elever i årskurs 8 och 9 upplever svårigheter med de enheter som används i studierna. Källa: Enkäten Hälsa i skolan. Datainsamlingsår 2021.
	Har ofta märkt att de är på nätet, även om de inte har haft lust för det	37,9 %	Hur många elever i årskurs 8 och 9 har ofta märkt att de är på nätet, även om de inte har haft lust för det. Källa: Enkäten Hälsa i skolan. Datainsamlingsår 2021



# De digitala tjänsternas kvalitet, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas kvalitetsverktyg

Målgrupp	Organisationstyp	Antal tjänster	Antal organisationer	Vitsordsmedeltal
medborgare	Kommun	9	4	4,05
medborgare	Stat	7	4	2,62
företag och sammanslutningar	Kommun	5	3	4,31
företag och sammanslutningar	Stat	5	4	1,66
myndigheter	Kommun	2	2	3,35
myndigheter	Stat	3	3	3,1

Uppgifterna har hämtats från Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas kvalitetsverktyg 5.10.2022. Kvalitetsverktygen är verktyg med vilka organisationen kan bedöma och följa upp kvaliteten på och användningen av sina ärendehanteringstjänster. Kvalitetsverktygen är en ny tjänst och antalet användare av tjänsten förväntas öka under de kommande åren. Den indelning av målgrupper som använts i verktygen härstammar från Suomi.fi-servicedatalagret: 1) medborgare, 2) företag och sammanslutningar, 3) myndigheter. Huvudmålgrupperna Medborgare och företag och sammanslutningar har flera undermålgrupper. I urvalet specificeras dessutom om tjänsten tillhandahålls av en kommunal eller statlig organisation, antalet tjänster samt antalet organisationer som tillhandahåller tjänster.

Medeltalet för all kundrespons är 3,182.

# De digitala tjänsternas säkerhet, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas kvalitetsverktyg

Målgrupp	Organisationstyp	Antal tjänster	Antal organisationer	Självvärderingens medeltal (x/100)
medborgare	Kommun	3	2	88,57
medborgare	Stat	1	1	80
företag och sammanslutningar	Kommun	1	1	70
företag och sammanslutningar	Stat	3	2	85,71
myndigheter	Stat	5	4	92

Uppgifterna har hämtats från Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas kvalitetsverktyg 5.10.2022. Kvalitetsverktygen är verktyg med vilka organisationen kan bedöma och följa upp kvaliteten på och användningen av sina ärendehanteringstjänster. Kvalitetsverktygen är en ny tjänst och antalet användare av tjänsten förväntas öka under de kommande åren. Med självvärderingsverktygen kan organisationerna bedöma säkerheten på sina digitala tjänster. Den indelning av målgrupper som använts i verktygen härstammar från Suomi.fi-servicedatalagret: 1) medborgare, 2) företag och sammanslutningar, 3) myndigheter. Huvudmålgrupperna Medborgare och företag och sammanslutningar har flera undermålgrupper. I urvalet specificeras dessutom om tjänsten tillhandahålls av en kommunal eller statlig organisation, antalet tjänster samt antalet organisationer som tillhandahåller tjänster.

Medeltalet för alla självvärderingar är 83,256.

# Kvalitativa utredningar

Kvantitativa enkäter och statistiska data är centrala när man vill förstå omfattningen av de fenomen som granskas och följa den tidsmässiga förändringen. Därför utgör de grunden för den lägesbild som följs upp årligen. Man vet dock inte alltid på förhand exakt vad fenomenet handlar om. Ett kvalitativt förhållningssätt lämpar sig bättre för att granska sådana frågor. Därför har man i lägesbilden inkluderat ett antal kvalitativa undersökningar, med hjälp av vilka man granskar fenomen eller synvinklar som identifierats som särskilt aktuella genom en öppen, kvalitativ synvinkel. Detta gör det möjligt att öppna nya perspektiv även för sådana teman med anknytning till digital kompetens som det finns lite eller ingen tidigare information om.

Som objekt för de kvalitativa undersökningarna av lägesbilden 2022 valdes fyra teman: finländarnas digitala motivation, det digitala föräldraskapet, stöd för digital kompetens på arbetsplatser inom social- och hälsovården samt ensamföretagares digital kompetens. Förvärvandet av digital kompetens granskades således både i privatlivets och arbetslivets kontexter.

# Arbetslivet: Företag och organisationer

Vad främjar och utmanar en kontinuerlig utveckling av de anställdas digitala kompetens? Eftersom statistiken inte ger uttömmande svar på frågan gjorde Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata under 2022 kvalitativa case-undersökningar i finländska företag och organisationer, där man fördjupade sig i hur arbetstagarnas digitala kompetens stöds i organisationerna och vad digital kompetens innebär för företagare. Granskningsobjekten valdes så att de på ett omfattande sätt representerade organisationer av olika storlek.

Vi valde olika stora organisationer inom social- och hälsovården för att belysa arbetsgivarens perspektiv på utvecklandet av digital kompetens. Vårdbranschen, som traditionellt till stor del har uppfattats som verksamhet ansikte mot ansikte, har digitaliserats kraftigt under de senaste åren. Därför fokuserade vi särskilt på förändringarna i omvårdnadsarbetet och upprätthållandet av kompetensen. Social- och hälsovårdsbranschen granskades således som ett exempel på hurdan kontinuerlig

kompetensutveckling på arbetsplatserna kan vara, samt hurdana utmaningar den innebär ur arbetstagarens och arbetsgivarens synvinkel. Liknande fenomen kan dock observeras på arbetsplatser inom nästan alla branscher där digitaliseringen ännu inte helt har slagit igenom i arbetssätten och arbetstagarnas kompetens eller där de olika digitaliseringsformerna befinner sig i en kraftig brytningstid. I undersökningen intervjuades sammanlagt sex personer som utvecklar kompetensen hos anställda inom social- och hälsovården. De intervjuade representerade både offentliga och privata aktörer. Dessutom säkerställdes att intervjuade från organisationer av olika storlek deltog. Intervjuerna genomfördes som Teams-intervjuer sommaren 2022.

Tilläggsinformation om case-undersökningar inom social- och hälsovården ges också av en tidigare kvalitativ undersökning som Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata genomfört och som fokuserade på arbetstagare inom social- och hälsovården som återvänder till arbetslivet och deras erfarenheter om hur den digitala kompetensen hade stötts.

Case-undersökningarna som gjordes bland ensamföretagare kompletterade bilden och gav en annan synvinkel. Till skillnad från organisationer inom social- och hälsovården har ensamföretagare ingen stor och utvecklad organisation bakom sig, vars stöd man kan utnyttja i frågor som gäller utveckling av digital kompetens. Vad innebär digital kompetens eller brist på den för ensamföretagare? Uppgifterna om ensamföretagares digitala kompetens var bristfälliga, eftersom de flesta statistiska indikatorer som granskar företagets digitalisering inte behandlar ensamföretagare. Trots det utgör enmansföretag en betydande del av alla finländska företag. Sammanlagt fem ensamföretagare från olika delar av Finland valdes med i case-undersökningarna. De intervjuade valdes från branscher där ensamföretagande är typiskt. Intervjuerna genomfördes som Teams- eller telefonintervjuer i början av hösten 2022.

# Privatliv: Motiv för utveckling av digitala färdigheter

Digitaliseringen har en allt större betydelse för en smidig vardag. Hur upplever finländarna digitaliseringens möjligheter och kompetensbehov som en del av sitt dagliga liv? För att belysa frågan genomförde vi två kvalitativa undersökningar där digitaliseringen granskades i kontext till privatlivet, ur vardagens perspektiv.

I undersökningen om finländarnas digitala motivation samlade vi in uppgifter från finländare med olika digitala färdigheter. Utifrån detta material strävar vi efter att förstå hur digitaliseringen och de inlärnings- och kompetenskrav som den skapar upplevs. Deltagarna rekryterades så att de placerade sig på en segmenteringsskala för digital kompetens med fyra nivåer. Den som befinner sig på den lägsta nivån kan knappt alls använda digitala verktyg och den som befinner sig på den högsta nivån kan använda många olika slags digitala verktyg i olika situationer samt även ge råd till andra. Till slut fick man med deltagare från alla nivåer förutom från den lägsta kompetensnivån.

Deltagandet var möjligt både på en digitalt kvalitativ undersökningsplattform och i form av djupintervjuer som genomfördes analogt per telefon. Sammanlagt 20 finländare från olika delar av Finland deltog i undersökningen. Deltagarna nåddes via ett företag som specialiserat sig på undersökningsrekrytering. Datainsamlingarna genomfördes sommaren 2022.

Målgruppen för den andra kvalitativa datainsamlingen som belyste medborgarnas perspektiv var skolelevernas föräldrar. I bakgrunden fanns en observation om att kontakten mellan skolan och hemmet blir allt mer digital, till exempel i form av olika elevhanteringssystem såsom Wilma. Målet var att utreda hur den digitala kontakten med skolan upplevs och hur bristerna i föräldrarnas digitala färdigheter kan påverka kommunikationen mellan skolan och hemmet. I datainsamlingen intervjuades fem föräldrar och fyra representanter för skolan eller organisationen och den genomfördes på sensvåren 2022.

# Ordlista

Digi	Prefixet digi innebär att ärendet är digitalt; sker elektroniskt med hjälp av digital teknik.
Digitalisering	en förändring där de digitala enheterna och tjänsterna inom informations- och kommunikationsteknik ökar i alla vardagliga funktioner.
Digital miljö	digitala tjänster och enheter och relaterade fenomen som man möter i vardagen
Digitala färdigheter, digital kompetens	färdigheter som behövs för att använda digitala tjänster och enheter och för att utnyttja digitaliseringen
Digitalt stöd	stöd för användning av e-tjänster, tjänster och enheter. Syftet är att främja en självständig och säker användning av enheter och e-tjänster.
Färdigheter i digital säkerhet	kunskaper och färdigheter som behövs för en säker användning av digitala tjänster och enheter
Digitalt mod	mod i vardagen att testa nya eller förändrade digitala enheter, verktyg och tjänster, att utvecklas i användningen av dem eller att använda dem trots känslor av osäkerhet.



Den årliga Rapporten om digital kompetens skapar en helhetsbild av finländarnas digitala kompetens och behoven av digitalt stöd. Rapporten analyserar nivån och uppfattningen av digitalisering i företag, samhällen och hos medborgare.

[dvv.fi/digituki](https://dvv.fi/digituki)  
[digituki@dvv.fi](mailto:digituki@dvv.fi)  
@dvvfi