

Digitalisering först, men inte endast



Rapport om digital kompetens 2023

Sisällysluettelo

Vad är Rapporten om digital kompetens?	3
Rapport om digital kompetens 2023: Digitalisering först, men inte endast	6
Finländarnas digitala färdigheter ökar i alla åldersgrupper	9
Det behövs stöd för att använda sig av digitaliseringen	13
Digitalt stöd är inte tillgängligt för alla	17
Stödet ökar det digitala modet	22
Rekommendationer	26
Rekommendation 1: Det digitala stödet som ges i offentliga tjänster görs lättare att hitta:	28
Rekommendation 2: Kundupplevelsen av det digitala stödet mäts regelbundet och enhetligt	28
Bilaga	29



Vad är Rapporten om digital kompetens?

Vad är Rapporten om digital kompetens?

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.

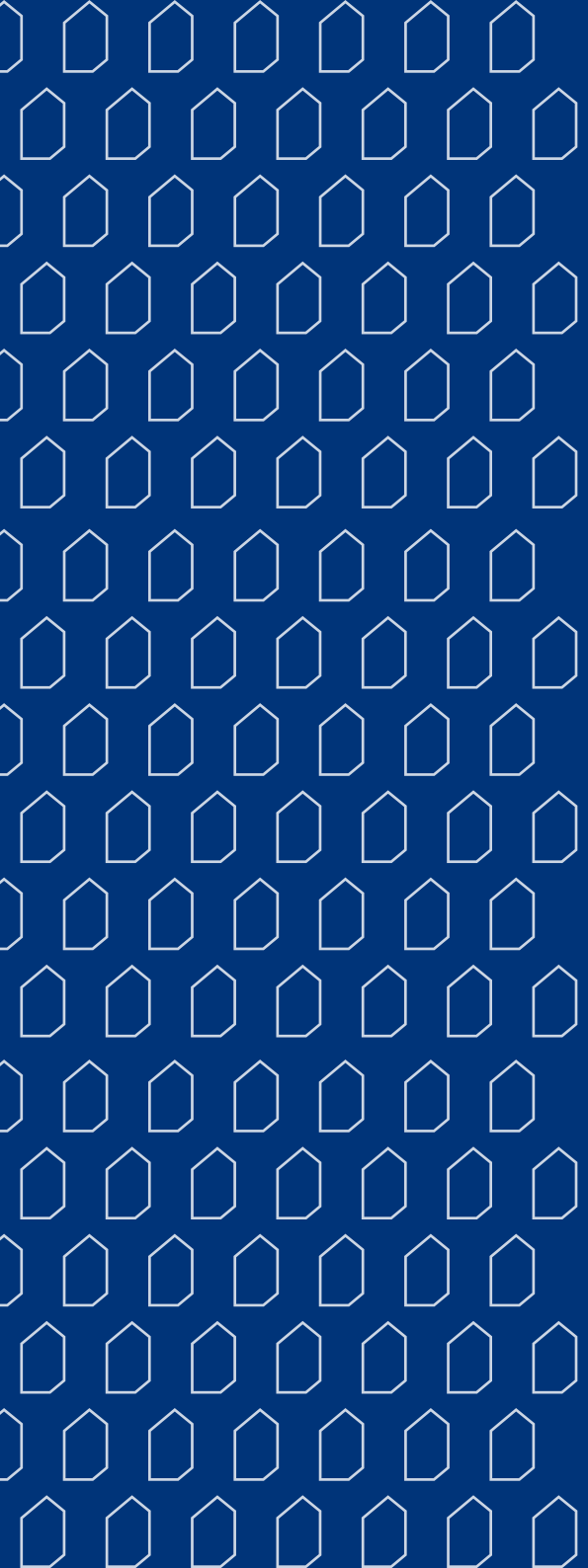
Rapporten om digital kompetens är en publikation av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata vars syfte är att producera information om utvecklingen av finländarnas digitala färdigheter och behoven av att utveckla det digitala stödet. Rapporten om

digital kompetens grundar sig på Enkäten om digital kompetens, kartläggningar med varierande teman samt forskningsdata som producerats av andra aktörer. Den första rapporten om digital kompetens publicerades 2022.

Vår digitala miljö lever och förändras. I vår vardagliga digitala miljö sker ständigt uppdateringar, förnyelser, lanseringar, ibland också direkta omvälvningar. Förändringarna kräver att finländare i alla åldrar anpassar sig och lär sig nytt. Rapporten om digital kompetens följer upp hur finländarna hänger med i den föränderliga digitala utvecklingen och vad som behövs för att alla ska ha de bästa förutsättningarna för att bygga upp en digital vardag på sitt eget sätt.

Termer som använts i rapporten

DIGI-	Prefixet digi- innebär att ärendet är digitalt; sker elektroniskt med hjälp av digital teknik.
DIGITAL KOMPETENS	De färdigheter som behövs särskilt för att förstå, använda och utnyttja digitala enheter och tjänster.
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 som ges till medborgare, företag och samfund i användningen av digitala tjänster. I Finland erbjuds digitalt stöd av myndigheter, kommuner, tredje sektorn och privata företag. Digitalt stöd erbjuds för olika målgruppers behov. Myndigheterna är enligt 8 § i förvaltningslagen (434/2003) skyldiga att vägleda kunderna i hur de tjänster myndigheterna tillhandahåller ska användas.
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.



Rapport om digital kompetens 2023: Digitalisering först, men inte endast

Rapport om digital kompetens 2023: Digitalisering först, men inte endast



*Tillsammans är vi
mer kompetenta.*

Våra fyra observationer beskriver finländarnas digitala kompetens 2023:

1. **Finländarnas digitala färdigheter ökar i alla åldersgrupper**
2. **Det behövs stöd för att använda sig av digitaliseringen**
3. **Digitalt stöd är inte tillgängligt för alla**
4. **Stödet ökar det digitala modet**

Rapporten om digital kompetens 2023 behandlar hjälp och stöd i en allt mer digitaliserad värld.

Digitala färdigheter blir allt viktigare för att sköta vardagliga ärenden och delta i samhällets verksamhet. Människor i alla åldrar behöver ständigt hjälp av många slag i vardagen med att använda och förstå digitala enheter och tjänster. Tillsammans är vi mer kompetenta.

I statsminister Orpos regeringsprogram konstateras att Finland stegvis övergår till att prioritera digitala tjänster som en kanal för myndighetsärenden. Lagstiftningen kommer att ändras så att den digitala myndighetskommunikationen blir den primära kanalen för dem som har möjlighet till det. Samtidigt måste man se till att det finns alternativa ärendehan-

terings- och kommunikationskanaler för dem som inte kan använda digitala tjänster.

Temat Digitalisering först, men inte endast lyfter fram olika behov och lösningar som anknyter till digitaliseringens prioritet. När myndigheternas ärendehantering blir digital i första hand blir det allt viktigare att säkerställa att alla finländare har möjlighet att få digitalt stöd som motsvarar behoven och i rätt tid. Vikten av att utveckla det digitala stödet för myndigheternas egna tjänster ökar. Rekommendationerna i rapporten om digital kompetens 2023 gäller särskilt det digitala stöd som myndigheterna ger för att använda sina egna tjänster.

FAKTAUNDERLAG FÖR RAPPORTEN OM DIGITAL KOMPETENS 2023

Rapporten om digital kompetens grundar sig på indikatorer som sammanställs från olika statistikkällor samt på kartläggningar av MDB:s digitala stöd 2023.

Närmare information om genomförandet av kartläggningarna finns i slutet av rapporten om digital kompetens.

Kvantitativa datakällor:

- Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas kvalitetsverktyg
- Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas enkät om digital kompetens

- Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas Digitala säkerhetsbarometer
- Eurostat, ICT usage in households and by individuals
- Europeiska kommissionen, The Digital Economy and Society Index (DESI)
- IMD World Competitiveness Yearbook
- SOSTE ry, Organisation Barometer
- Tortoise-Media, Global AI Index
- Viestintä-Piritta, Tieke, Vitec Avoine, Järjestödig
- Institutet för hälsa och välfärd, Enkäten Hälsa i skolan
- Statistikcentralen, Befolkningens användning av informations- och kommunikationsteknik

Rapporter som innehåller kvalitativa och kvantitativa data:

- Problem med att hitta digital support och hur man löser dem
- Kundupplevelsen inom det digitala stödet
- Närstående som tillhandhållare av digitalt stöd
- Invandrares erfarenheter av digitalisering

Finländarnas digitala färdigheter ökar i alla åldersgrupper

DE VIKTIGASTE OBSERVATIONERNA

Finländarna ligger i topp i fråga om sin digitala kompetens i Europa och kompetensen har under årens lopp ökat i alla åldersklasser. Trots den ökade kompetensen kan man i synnerhet i de äldre åldersklasserna fortfarande se många människor som endast har grundläggande färdigheter eller inte ens sådana.

Finländarna hör till de mest digikunniga nationerna i Europa. I fråga om uppgifterna för 2021 placerar sig Finland på andra plats i jämförelsen av de europeiska länderna. I jämförelsen hade 79 procent av finländarna i åldern 16–74 år åtminstone grundläggande digitala färdigheter.

Finländarnas digitala kompetens bedöms med hjälp av Europeiska kommissionens Digital Skills Indicator, som grundar sig på referensramen DigComp. I referensramen bedöms kompetensen med avseende på kompetensområden med fem olika teman, som ytterligare indelats i enskilda kompetenser eller färdigheter.

De kompetensområden som finns med är:

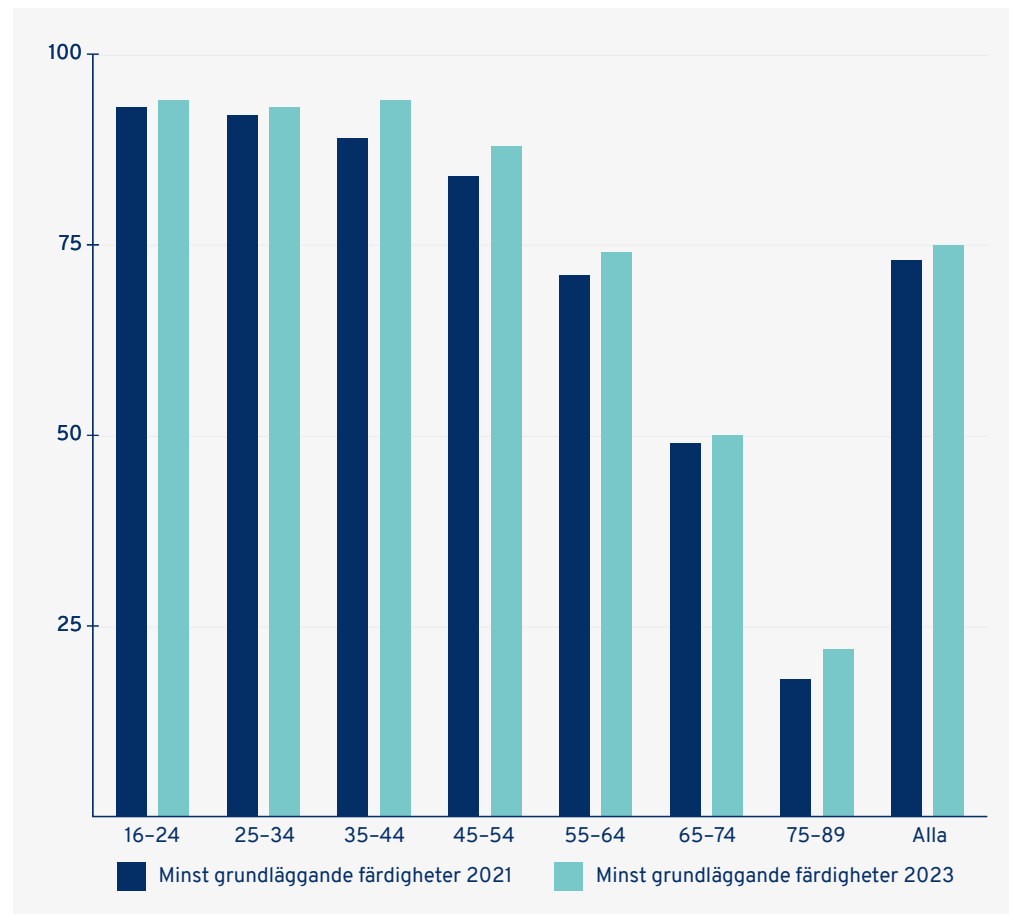
- informationsläskunnighet
- kommunikation och samarbete
- digital innehållsproduktion
- säkerhet
- problemlösning.

Personer som har de grundläggande färdigheter som fastställts inom alla fem delområden anses ha digital kompetens på basnivå. Även om en person har bättre än grundläggande färdigheter inom en del områden, anses personen dock ha endast grundläggande

färdigheter på helhetsnivå, om kompetensen inom alla fem områden inte överskrider kraven på digital kompetens på basnivå. Om kompetensen inom alla fem områden överskrider kraven på basnivå anses personen ha färdigheter som överskrider basnivån. Om ett enda delområde däremot ligger under basnivån anses personen ha digitala färdigheter som är lägre än basnivån.

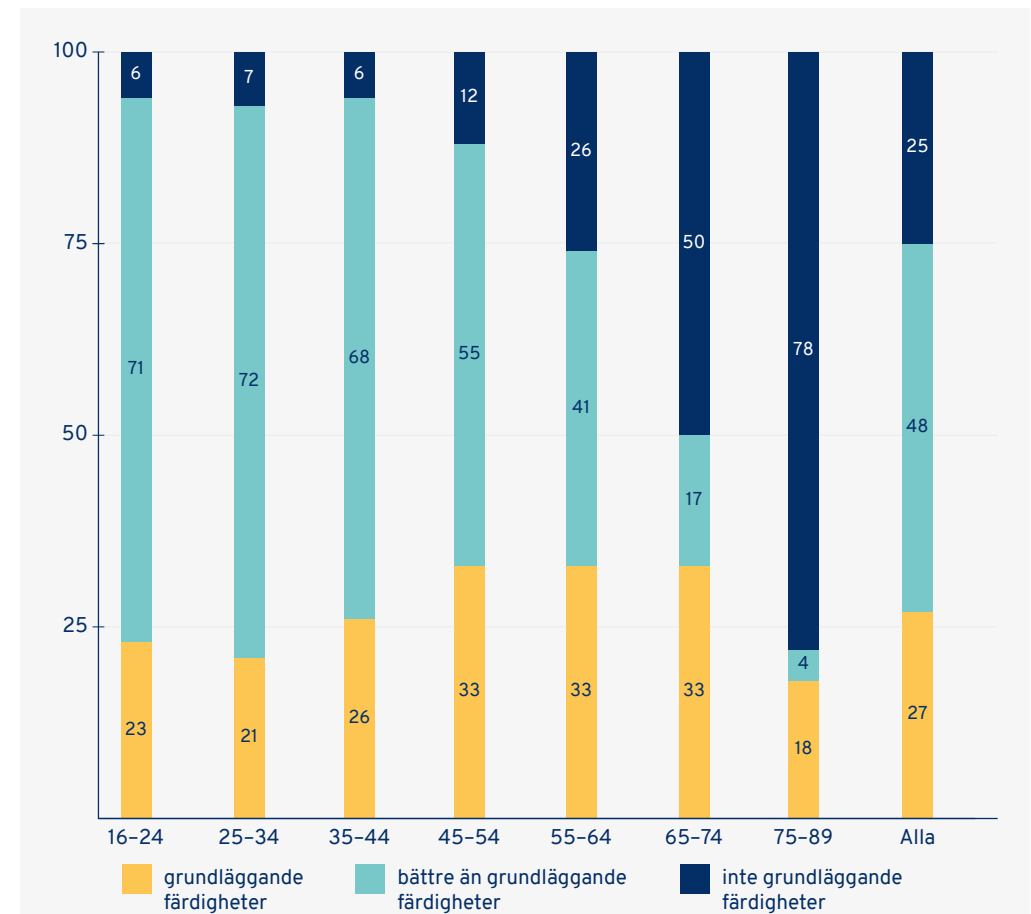
Resultaten från Digital Skill Indicator, som publicerats av EU-kommissionen, grundar sig på en årlig, harmoniserad -undersökning av användningen av informations- och kommunikationsteknik bland 16–74-åringar i alla medlemsländer. I Finland gäller undersökningen 16–89-åringar. Nu granskas för första gången den nationella kompetensen enligt åldersgrupp, ända till 89-åringar. Uppgifterna har erhållits från Statistikcentralen och de har samlats in 2023 och 2021.

DIGITAL KOMPETENS 2021 OCH 2023



Statistikcentralen, Befolkningens användning av informationsoch kommunikationsteknik

FINLÄNDARNAS DIGITALA KOMPETENS ENLIGT ÅLDERSGRUPP



DEN DIGITALA KOMPETENSEN FÖRSÄMRAS NÄR ÅLDERN ÖKAR¹

Finländare i åldern 16–89 år har i genomsnitt mycket goda digitala färdigheter; 73 procent av finländarna har åtminstone grundläggande färdigheter och 44 procent har digitala färdigheter som överskrider de grundläggande färdigheterna. Färdigheternas andel och tyngdpunkten på grundläggande färdigheter och färdigheter som överskrider dessa varierar dock enligt åldersgrupp.

Av resultaten framgår att personer under 45 år i genomsnitt har mycket goda digitala färdigheter; de flesta har digitala färdigheter som ligger över basnivån. Antalet personer med digitala färdigheter börjar dock minska redan i 45-åringarnas åldersgrupp och samtidigt ökar endast andelen personer med grundläggande digitala färdigheter av

alla som har digitala färdigheter. Ju högre ålder respondenterna har, desto mindre är andelen personer med digitala färdigheter i åldersgruppen och desto sämre är de digitala färdigheterna i gruppen i genomsnitt. Av 65–74-åringarna har endast hälften åtminstone digitala grundläggande färdigheter och majoriteten av dem har endast grundläggande färdigheter. När man går till 75–89-åringarna har endast 22 procent åtminstone digitala grundläggande färdigheter, och av dem har nästan alla endast grundläggande färdigheter. Resultaten för den äldsta åldersgruppen beror delvis på att cirka en tredjedel av dem inte använder internet.

När man jämför uppgifterna med mätningen för två år sedan kan man dock se att finländarnas digitala kompetens har ökat i alla åldersgrupper, även bland de äldre.

UPPLEVELSEN AV DEN EGNA KOMPETENSEN²

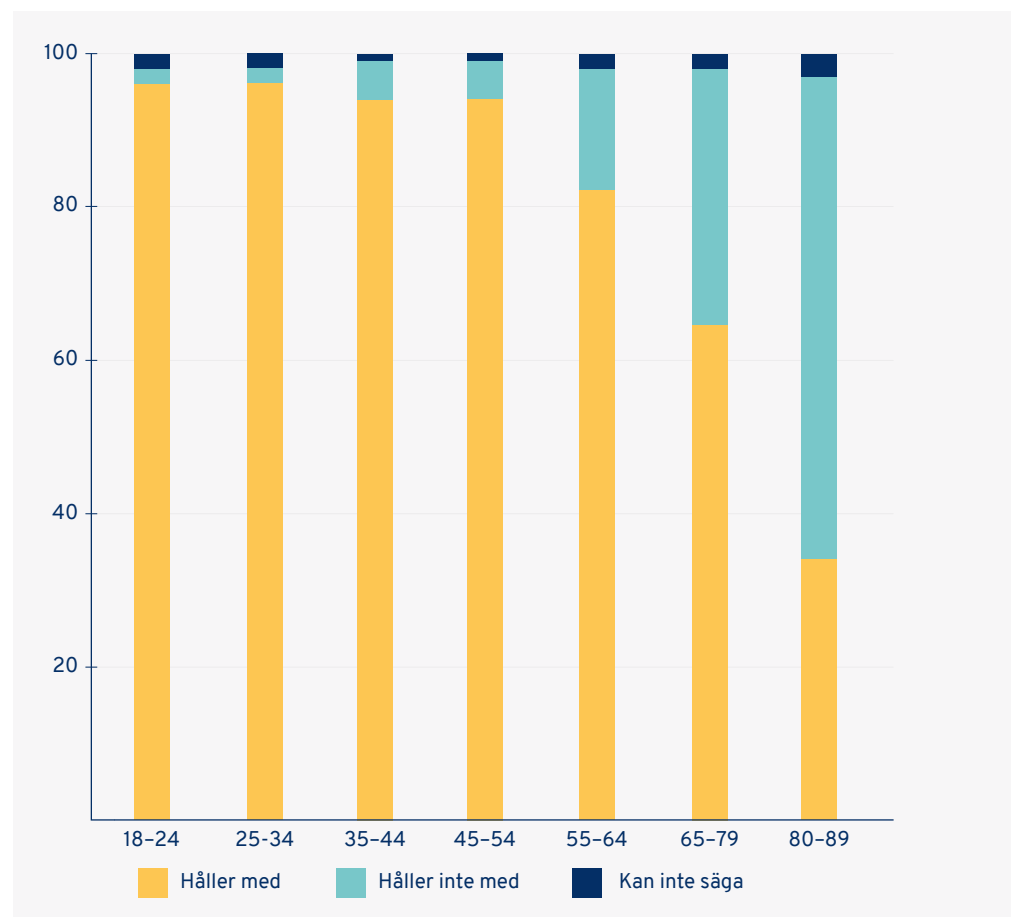
I telefonenkäten som genomfördes 2023 bad vi finländarna bedöma sin egen digitala kompetens i förhållande till andra. Personerna skulle bedöma sin egen upplevelse av om de egna färdigheterna var lika goda som andra finländares. Utifrån enkäten verkar det som om man i de flesta åldersgrupper anser att de egna färdigheterna att använda digitala tjänster är minst lika goda som andras.

När man frågade hur många som trodde att deras egna färdigheter räckte till även efter fem år trodde man ganska starkt på att de egna färdigheterna var tillräckliga.

¹ Statistikcentralen, Befolkningens användning av informations- och kommunikationsteknik 2023

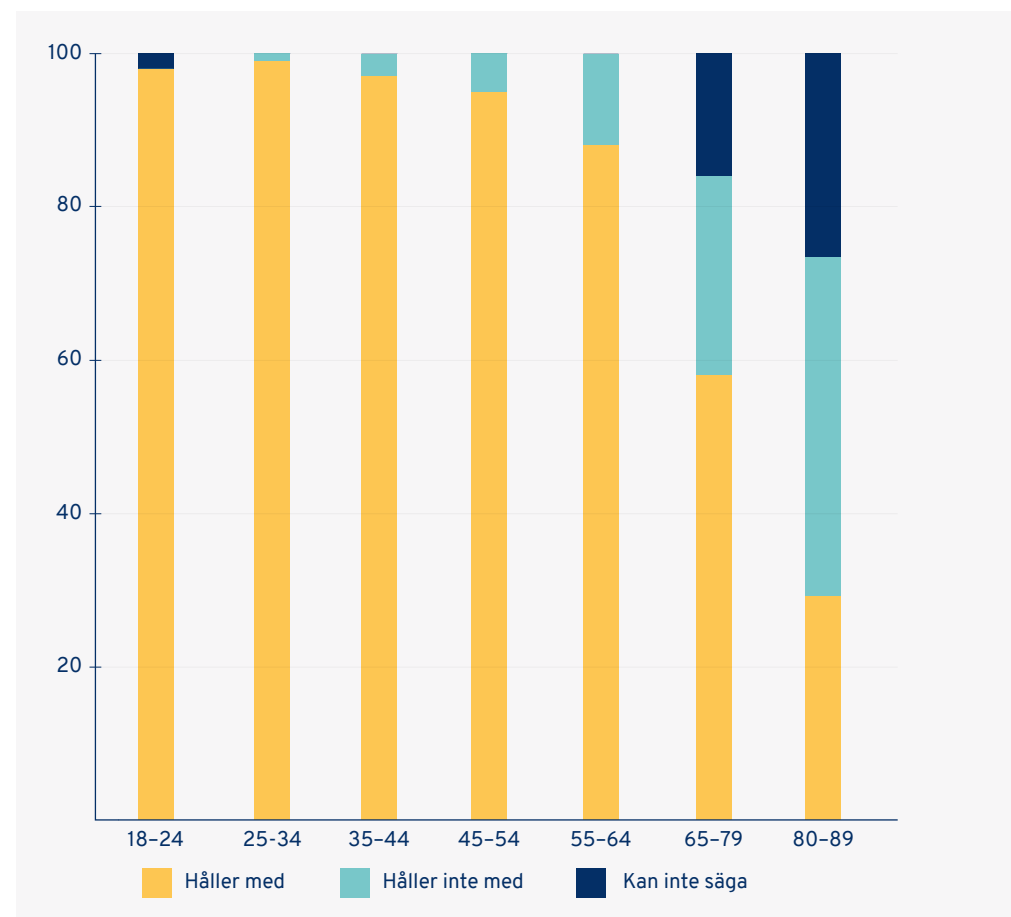
² Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas enkät om digital kompetens

”JAG ÄR EN LIKA BRA ANVÄNDARE AV INTERNET OCH DIGITALA TJÄNSTER SOM FINLANDÄRNÄ I ALLMÄNHET”



Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas enkät om digital kompetens

”JAG TROR ATT JAG KOMMER ATT HÄNGA MED I UTVECKLINGEN UNDER DE KOMMANDE FEM ÅREN”



Det behövs stöd för att använda sig av digitaliseringen

DE VIKTIGASTE OBSERVATIONERNA

Det behövs kontinuerligt stöd för att använda digitala tjänster. Människor ger kontinuerligt varandra digitalt stöd i små och stora frågor, mitt i vardagen och som en del av relationerna mellan människor. När vardagen digitaliseras, digitaliseras också den hjälp som behövs och ges i vardagen. Många slags människor behöver stöd för att använda digitala tjänster. Digitaliseringen stannar inte upp och blir inte klar. Människor i alla åldrar har behov av att lära sig nytt för att hänga med i förändringen.

Majoriteten av finländarna har tillgång till nätförbindelse. Vi tar med glädje emot digitala enheter och tjänster som underlättar vardagen och ökar den ekonomiska produktiviteten. Dessa finns tillgängliga i stor utsträckning inom alla livsområden. Digitaliseringen av offentliga tjänster och myndighetstjänster i Finland ligger i topp i Europa. Digitala offentliga tjänster används också flitigt.³

- 97 procent av de finländska hushållen har internetuppkoppling⁴
- 73 procent av finländarna har åtminstone grundläggande digitala färdigheter⁵

För att leva i ett i hög grad digitaliserat samhälle krävs livslångt lärande och uppdatering av de egna digitala färdigheterna. Trots den höga digitaliseringsgraden och nivån på den digitala kompetensen behövs och ges också

mycket stöd i anslutning till digitaliseringen. Digitaliseringen underlättar vardagen, men skapar också nya behov av hjälp.

- 36 procent av finländarna behöver ofta hjälp då de använder digitala enheter.⁶

NÄSTAN ALLA FINLÄNDARE HJÄLPER SINA NÄRSTÅENDE I DIGITALA FRÅGOR

- 89 procent av finländarna stöder sina närstående i digitala frågor.⁷
- 42 procent av finländarna har bett sina närstående om hjälp med frågor som gäller digitala tjänster eller enheter under de senaste 12 månaderna.

Det stöd som privatpersoner ger varandra spelar en viktig roll när det gäller att upprätthålla och utveckla finländarnas digitala

³ Europeiska kommissionen, The Digital Economy and Society Index (DESI)

⁴ Eurostat, ICT usage in households and by individuals

⁵ Statistikcentralen, Befolkningens användning av informations- och kommunikationsteknik 2023

⁶ MDB Enkäten om digital kompetens 2023

⁷ MDB:s enkät Diginärstående 2023

” **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.**

färdigheter. Nästan alla finländare hjälper sina närstående i frågor som gäller användningen av digitala tjänster. Digitalt stöd ges vanligtvis till nära släktingar, men också till vänner, bekanta och grannar. Att ge digitalt stöd har blivit en del av den vardagliga hjälpen i nära människorelationer: När vardagen har digitaliserats, digitaliseras också den dagliga hjälpen.

Vanliga människor stöder varandra i den digitala vardagen, och därför döljs en stor del av det verkliga behovet av digitalt stöd. För många är det naturligt att först själv utreda saken och därefter be en närstående om hjälp. Först om det inte heller är tillräckligt, ber man om råd av en utomstående eller en yrkesutbildad person.

DIGITALT STÖD ÄR SMÅ OCH STORA HANDLINGAR I VARDAGEN

Finländarna utnyttjar gärna närståendes hjälp med att uträtta ärenden digitalt och utveckla sina digitala färdigheter. Det är lätt att be en närstående om hjälp, eftersom hjälpen är en del av en människorelation. De närstående känner sin hjälpbehövande och kan anpassa hjälpen till dennes behov. Hjälpen från en närstående innehåller värme som förbättrar upplevelsen av att få hjälp.

Att ge hjälp är också belönande för den som hjälper. De som hjälpte sina närstående i digitala frågor uppskattade möjligheten att

vara till hjälp och se den egna kompetensen komma till nytta för den hjälpbehövande. Hjälpan det kunde stärka hjälparens självförtroende: det var trevligt att känna att man litade mer på mig och min kompetens i den här frågan än på andras.

Att hjälpa kan också vara intellektuellt belöande för den som hjälper. En del upplevde att det var intressant och inspirerande att lösa datatekniska problem. När man lär andra lär man också sig själv samtidigt. Att ge stöd i användningen av digitala tjänster åt en närstående kan stärka den digitala kompetensen och digitala funktionsförmågan inte bara hos den som behöver stöd, utan också hos stödpersonen själv.

Att stöda de närstående för människor närmare varandra genom att ge en välkommen (extra) anledning att ha med varandra att göra, ta kontakt eller träffas. Ömsesidig hjälp, som också omfattar stöd i användningen av digitala tjänster, stärker det gemensamma bandet: jag behöver dig och du mig.

FINLÄNDARE I ALLA ÅLDRAR BEHÖVER STÖD FÖR ATT LÄRA SIG NYA DIGITALA FÄRDIGHETER

Utmaningarna inom den digitala kompetensen koncentreras till de äldsta finländarna, men kompetensutvecklingen är inte en fråga som gäller bara en åldersgrupp. Personer som behöver stöd för att utveckla sin digitala kompetens finns i alla åldersklasser. Till exempel stöder sig många personer i arbetsför ålder och i arbetslivet på hjälp från sin egen närmaste krets.

- 62 procent av finländarna i pensionsåldern (65+) berättar att de ofta eller alltid behöver hjälp med att lära sig nya saker digitalt.⁸
- 26 procent av de myndiga finländarna i arbetsför ålder (18–64-åringar) berättar att de ofta eller alltid behöver hjälp

med att lära sig nya saker digitalt.⁸

- 45 procent av kunderna inom det digitala stödet är 74–84 år.⁸

Digitaliseringen och de färdigheter den kräver blir aldrig färdiga. Till digitaliseringens karaktär hör utveckling, uppdatering och tidvis direkta omvälvningar både i arbetslivet och på fritiden. Även farorna på nätet och värnandet om det egna välbefinnandet kräver vaksamhet och upprätthållande av färdigheter i digital säkerhet.

För att alla ska kunna utnyttja digitaliseringen i sin vardag måste man se till att alla har jämlika möjligheter att utveckla och upprätthålla sin digitala kompetens. Medelvärdena berättar inte heller allt: man måste alltid komma ihåg de finländare som har svårt att använda digitala enheter och tjänster.

”*Vi äldre behöver många livsviktiga digitala färdigheter och alla borde öva på dem. Det är som att lära sig läsa eller skriva.*”

”*Jag har en 8-årig dotter som lär mig att använda telefon och saker.*”



SYNVINKEL

Är vi i onödan rädda för att allt ska bli digitalt?



Pekka Rehn
överdirektör, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata

Jag har arbetat med det digitala på ett eller annat sätt under hela min karriär. Följt förändringen och ökningen av medborgarnas och hela samhällets digitala förmåga ända sedan 1990-talet.

Jag var med och planerade och byggde upp de första nätbankerna i Finland under en period då de digitala tjänsterna var något genuint nytt för oss alla. När nya tjänster utvecklades och blev en del av vardagen måste man också se till att människorna utbildades. Redan då var det viktigt att bygga upp förtroendet och uppmuntra användarna.

Idag kan och vill majoriteten av oss använda digitala tjänster. I fjol loggade 4,2 miljoner finländare in i digitala tjänster. Men vad innebär denna enorma siffra i praktiken? Kan man dra slutsatsen att digitaliseringen hos oss redan upplevs som en naturlig del av vardagen? Eller berättar den om finländarnas överlägsna digitala färdigheter?

Ändå oroar sig många av oss för regeringsprogrammets skrivelser om att digitaliseringen ska prioriteras. Jag hör ofta frågan om vi håller på att övergå till digitala kanaler i fråga om allt – också när det gäller myndighetsärenden. Det är motiverat att tala om skuggsidorna i anslutning till digitaliseringsutvecklingen och lyfta fram frågor om tillgänglighet och delaktighet. Vi måste se till att alla hänger med, även om vårt samhälles verksamhets sätt förändras.

Inom den närmaste framtiden innebär den digitala prioriteringen främst att man avstår från onödig papperspost. Vi har utmärkt beredskap att övergå till att använda den digitala brevlådan för att ta emot meddelanden från myndigheter. Men samtidigt är vi skyldiga att erbjuda möjlighet att uträtta ärenden ansikte mot ansikte när det finns behov eller vilja att göra det. Stöd i myndighetsärenden – digitalt eller ansikte mot ansikte – kommer säkert alltid att behövas och erbjudas.

Bort med rädslan! Vi tar hand om varandra och bygger tillsammans upp ett samhälle där vi värdesätter möten också ansikte mot ansikte.

Digitalt stöd är inte tillgängligt för alla

DE VIKTIGASTE OBSERVATIONERNA

Stödet för digital användning som ges av 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. Finländarna har dålig kännedom om det digitala stöd som myndigheterna och tredje sektorn, såsom organisationer, erbjuder. Många vet inte heller att myndigheterna är skyldiga att ge stöd i användningen av sina egna tjänster.

Även om digitalt stöd från närstående är vanligt är det inte tillgängligt för alla på lika villkor. Samtidigt blir förmågan att uträtta ärenden digitalt allt viktigare med tanke på en smidig vardag. Finländarna anser att det är viktigt att digitalt stöd också finns tillgängligt som en tjänst så att alla kan få det vid behov. För närvarande vet många inte var de får digitalt stöd. Digitalt stöd hittas inte alltid när det behövs.

- 89 procent av finländarna anser att det är viktigt att digitalt stöd ges som en tjänst så att alla kan få det vid behov. (=beskriver er upplevelse väl eller ganska bra).⁹
- 65 procent av dem som ger närstående digitalt stöd vet inte att i Finland är myndigheterna skyldiga att stöda medborgarna i användningen av sina egna tjänster, även digitala tjänster.¹⁰

” 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? Tillsammans är vi självständiga.

- 4 procent av finländarna lär sig nya digitala färdigheter oftast genom att fråga en expert.¹¹

STÖDET FRÅN NÄRSTÅENDE HAR SINA GRÄNSER¹²

Alla har inte närstående som man kan be om hjälp av. Om man behöver mycket hjälp kan det bli tungt för den närstående att hjälpa, särskilt om personens egen livssituation också i övrigt är belastande. Man upplever inte heller att det är problemfritt att hjälpa en närstående i alla digitala ärenden. Särskilt hjälp i ekonomiska frågor kan upplevas som betänkligt.

9 MDB, enkät om digital kompetens 2023
10 MDB, Närstående som tillhandhållare av digitalt stöd 2023

11 MDB, enkät om digital kompetens 2023
12 MDB, Närstående som tillhandhållare av digitalt stöd 2023

En del av dem som stöder sina närstående önskar att de inte ensamma skulle behöva vara ansvariga för att ge hjälp. De digitala färdigheterna hos dem som hjälper sina närstående är inte nödvändigtvis på ett avgörande sätt bättre än hos dem som behöver hjälp. En betydande del av dem som hjälper sina närstående med digitala ärenden behöver också själva ofta hjälp.

- 30 procent av dem som ger sina närstående digitalt stöd önskar att den närstående också skulle söka stöd från andra källor.
- 43 procent av dem som ger sina närstående digitalt stöd behöver ofta själva hjälp.

MAN KÄNNER INTE TILL DIGISTÖDETS TJÄNSTER ¹³

- 11 procent av finländarna har bett en myndighets kundtjänst om hjälp med frågor som gäller digitala tjänster eller enheter under de senaste 12 månaderna.

- 1 procent av finländarna har bett det allmänna digitala stödet som erbjuds i biblioteken om hjälp med frågor som gäller digitala tjänster eller enheter under de senaste 12 månaderna.
- 1 procent av finländarna har bett organisationernas digitala stöd om hjälp med frågor som gäller digitala tjänster eller enheter under de senaste 12 månaderna.
- 65 procent av dem som stöder sina närstående i digitala ärenden var inte medvetna om att myndigheterna i Finland är skyldiga att stöda medborgarna i användningen av de egna digitala tjänsterna.

Få utvecklar sina digitala färdigheter på förhand med tanke på framtiden, utan många situationer där det behövs digitalt stöd anknyter till ett visst ärende eller en viss tjänst. Situationerna kommer emot i vardagen. Om man måste söka digitalt stöd separat så kommer man inte iväg. Man söker inte ens alltid digitalt stöd när det skulle behövas.

I Finland är myndigheterna skyldiga att stödja medborgarna i användningen av sina egna tjänster. Stöd ska också ges i användningen av digitala tjänster, men få känner ändå till myndigheternas rådgivningsskyldighet och därför kan man inte nödvändigtvis själv söka hjälp hos myndigheterna för de problem som man stöter på i den digitala ärendehantering.

Människor upplever också att det stöd som myndigheterna erbjuder för användningen av de digitala tjänsterna inte är lättillgängligt. Stödet kan vara svårt att identifiera, eftersom organisationerna erbjuder det på olika sätt och det ofta är ”dolt” som en del av den övriga rådgivningen eller kundservicen. Dessutom erbjuds information om digitalt stöd ofta endast i digitala kanaler. Om den hjälpbehövande har mycket dåliga digitala färdigheter kan det vara svårt att utnyttja stödet.

Det behövs hjälp med att använda digitala enheter och tjänster även utanför myndigheternas ärendehantering. Någon kan söka sig till digitalt stöd, eftersom man till exempel vill

förbättra sin förmåga att använda en digital enhet. Biblioteken och medborgarinstituten har etablerat sin plats som anordnare och tillhandahållare av digitalt stöd på många orter. En del människor känner till dem som ställen där digitalt stöd ges, även om de inte själva har behövt/ använt tjänsterna. En del av dem som behöver digitalt stöd vet däremot inte att det är just på biblioteket eller hos medborgarinstituten som man kan få hjälp.

Kunskapen om det digitala stödets källor varierar och vägen till digistödet är inte tydlig och enhetlig. Det digitala stödet borde finnas nära, i de kanaler och på de fysiska platser där de som behöver hjälp rör sig i sin vardag och behovet av digitalt stöd bemöts. På så sätt skulle det vara möjligt att möta även sådana människor som i allmänhet är svåra att nå.

FÖRDOMAR HINDRAR MÄNNISKOR FRÅN ATT SÖKA DIGITALT STÖD

Många vet att det finns digitalt stöd att få, men upplever att stödet inte är lämpligt för dem själva. En del av dem som behöver stöd vill inte ens söka hjälp. I bakgrunden finns ofta starka känslor, motstånd och uppror mot de digitala tjänsterna. Attityderna hindrar människor från att söka sig till det digitala stödet.

Det kan vara utmanande att erkänna att man behöver hjälp. Skam och myndighetsrädsla kan också påverka. Viljan och behovet att förbättra de digitala färdigheterna kan hamna bakom en negativ attityd, rädsla och skam. Om man kunde lindra skammen och rädslan skulle den digitala världens möjligheter öppna sig för många.

” ***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.***

Också fördomar och brist på information sätter stopp när man ska söka digistöd. Om man vet lite om tjänsterna för digitalt stöd, förhåller man sig ofta försiktigt, till och med lite misstänksamt, till dem. Man litar minst på det digitala stöd som de kommersiella aktörerna ger, de tjänster som erbjuds anses vara dyra och råden av allmän karaktär i förhållande till priserna. Det är också oroväckande att man samtidigt till äldre personer försöker sälja apparater eller tjänster som de inte behöver.

För dem som stödde sina närstående var biblioteket en av de få platser som kan rekommenderas för den man själv ger digitalt stöd till. Det digitala stödet som erbjuds i biblioteket blir mer lockande på grund av att biblioteket är bekant och man har tillit till det, men till exempel integritetsskyddet i bibliotekets lokaler väcker funderingar.

Negativa uppfattningar om digistödets tjänster grundar sig ofta inte på egna erfarenheter, utan till exempel på bekantas berättelser. Dessa påverkar dock om man täcks hänvisa en närstående till utomstående digitala stödtjänster.



SYNVINKEL

Möjligheten att lära sig grundläggande digitala färdigheter och få stöd för dessa behövs i hela landet och för alla intresserade



Päivi Ahosola
specialsakkunnig
Äldreombudsmannens byrå

Äldreombudsmannen blir kontaktad av äldre medborgare, som berättar om sina svårigheter att fungera i ett digitaliserat samhälle. Ett av problemen är att det finns för få möjligheter att lära sig grundläggande digitala färdigheter. I digitala tjänster kan man utträtta ärenden på ett säkert sätt först när man har grundläggande färdigheter.

De digitala färdigheterna är ojämnt fördelade bland personer över 70 år. Över 80 procent av de högtbildade använder själva e-tjänster. Bland dem med utbildning på grundskolenivå är andelen endast 36 procent och bland personer med utbildning på mellanstadiet 49 procent.

Många äldre personer berättar att de vill lära sig digitala färdigheter, men vokabulären i anslutning till digitaliseringen är främmande, det är svårt att välja apparater och förtroendet för den egna inlärningen vacklar. Det händer också ofta att när man kommit igång med inlärningen så förändras applikationerna.

I Finland strävar man efter att prioritera elektronisk ärendehantering hos myndigheterna. För att uppnå målet behövs bättre möjligheter att lära sig och upprätthålla grundläggande digitala färdigheter.

Biblioteken stöder inlärningen av grundläggande färdigheter. Organisationernas kamrathandledare i pensionsåldern ger digitalt

stöd till äldre personer på många verksamhetsställen. Även medborgarinstitut och företag erbjuder digital handledning. Även Medborgarrådgivningen vid Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata spelar en viktig roll, men även dess verksamhet skulle underlättas om de äldres grundläggande digitala färdigheter var bättre.

Det digitala stödet når inte alla. Tillgången till stöd varierar regionalt och hundratusentals människor hamnar utanför den digitala ärendehantering. Många äldre personer ger till exempel sina verktyg för elektronisk identifiering till andra så att de får sitt ärende skött. Så får det inte vara.

Enligt finansministeriet erbjuds visserligen digitalt stöd, men det behövs tydlighet för att ordna stödet och i synnerhet för koordineringen. Det behövs också en aktör som bär ansvaret för helheten. Ministeriet rekommenderar att det för utbildningssektorns del görs en utredning i anslutning till digitaliseringen. Det är viktigt att man här också granskar den utbildning och handledning i digitala färdigheter som erbjuds äldre personer.

Vi föreslår att kommunernas bildningsväsende tar ansvar för den lokala samordningen av det digitala stödet. På så sätt kunde det digitala stödet nå äldre personer, även lägre utbildade, bättre än tidigare och organisationerna kunde koncentrera sig på att ge det egentliga digitala stödet.



Päivi Topo
äldreombudsman

Stödet ökar det digitala modet

DE VIKTIGASTE OBSERVATIONERNA

Kunderna inom det digitala stödet upplever att stödet är av toppklass. Dess inverkan på deras vardag är betydande. Stödmottagarna är nöjda med den hjälp de fått och skulle rekommendera digitalt stöd även för andra. Med hjälp av stödet klarar de sig bättre i sin vardag. Digitalt stöd ökar också människors självständiga problemlösningsförmåga och ökar det digitala modet. Grundelementen i effektivt digitalt stöd är att svara på behovet, ge rätt slags bemötande och skapa förtroende för att integriteten bevaras.

Människor utnyttjar digitalt stöd när de inte lyckas uträtta ärenden digitalt eller när de vill

utveckla sin digitala kompetens. Många ber sina närstående om hjälp, men det finns också behov av olika digitala stödtjänster. I den digitala omvälvningen har många samfund och organisationer tagit eller fått ansvar för uppgifter inom digitalt stöd. Myndigheter, välfärdsområden, kommuner, tredje sektorn och privata företag, var och en av dem erbjuder digitalt stöd till sina egna målgrupper.

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

- I 93 procent av situationerna med digitalt stöd löstes kundens problem helt eller delvis¹⁴
- Net promoter score (vilja att rekommendera) 77¹⁵

HÖGKLASSIGT DIGITALT STÖD HAR EFFEKT¹⁶

Ett lyckat digitalt stöd ger en positiv upplevelse som bär långt från stödsituationen in i vardagen. I en uppmuntrande atmosfär får personen mod att tillsammans med den digitala stödjaren ta upp även andra saker än det ursprungliga problemet.

Mottagaren av digitalt stöd får allt större digitalt mod. Hen vågar mer modigt än tidigare prova sig fram självständigt i vardagen och blir mer intresserad av digitala frågor. Erfarenheten är ofta så bra att många är villiga att använda det digitala stödets tjänster på nytt.

- 36 procent uppgav att de sökt sig till det digitala stödet direkt utan att först ha försökt lösa ärendet själv eller be någon bekant om råd.
- 48 procent har först själva försökt lösa sitt problem.
- 18 procent var efter den digitala stödsi-

¹⁴ MDB, Kundupplevelsen inom det digitala stödet 2023
¹⁵ Siffran tolkas så att ett positivt NPS-tal är ett bra resultat och

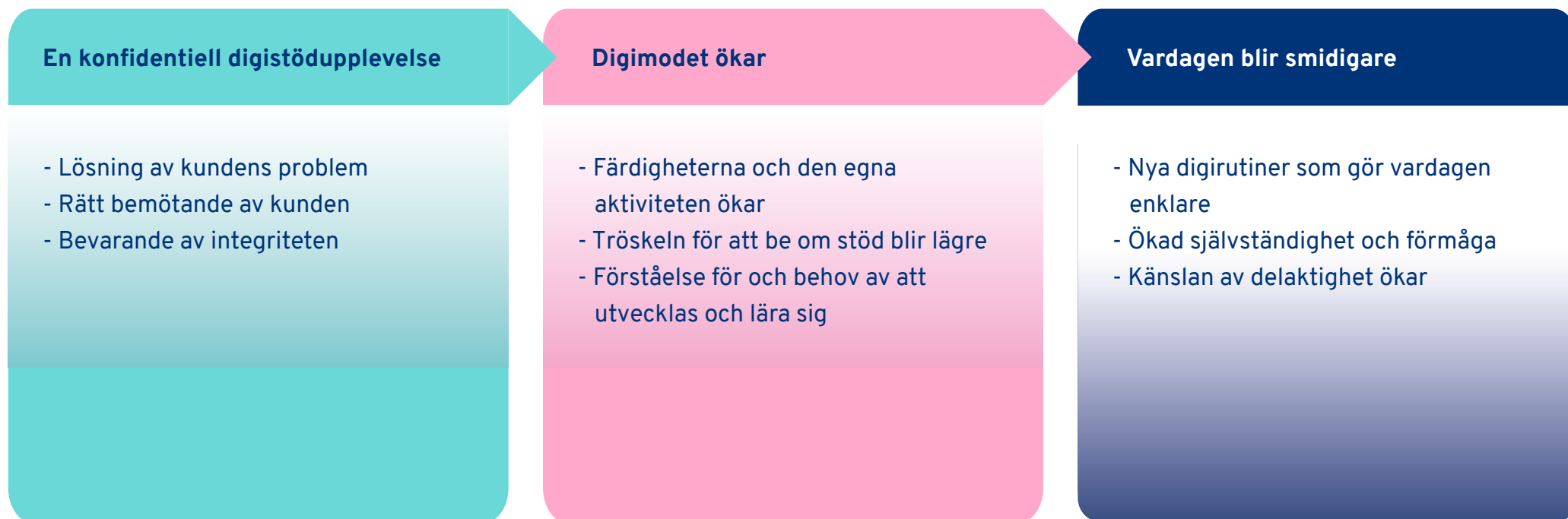
allmänt taget anses redan ett resultat över femtio vara utmärkt.
¹⁶ MDB, Kundupplevelsen inom det digitala stödet 2023

- tuationen säkra på att de själva kunde lösa problemet.
- 55 procent bedömde att de skulle försöka och troligtvis kunna agera självständigt i fortsättningen.
 - Sammanlagt 73 procent av mottagarna av digitalt stöd skulle åtminstone försöka lösa problemet själv i fortsättningen
 - Endast 7 procent skulle ha önskat att någon annan skulle sköta ärendet med dem eller för deras räkning även efter situationen med digitalt stöd.
- Utän förtroende fungerar inte det digitala stödet. I det digitala stöd som en närstående ger är förtroendet i regel ofta närvarande. I

det digitala stöd som en expert och en frivilliger uppstår ett förtroendeförhållande i situationen.

Att svara på människans behov av hjälp, rätt bemötande och förtroende för att integriteten bevaras är viktiga grundelement i det digitala stödet – oberoende av vem som ger stödet.

EFFEKTIVITET



Kännetecknen för ett bra möte med digital support

KUNDENS UPPLEVELSE AV DET DIGITALA STÖDET

KUNDENS UPPLEVELSE AV DET DIGITALA STÖDET FÖRBÄTTRAS AV:

- en lyckad lösning på kundens problem
- kompetenta digitala stödjare
- en trevlig tjänst, den digitala stödjaren skapar förtroende
- en känsla av stressfrihet
- att det digitala stödet är gratis
- att kundens behov beaktas
- att kunden lär sig nya saker
- att förväntningarna överträffas
- tacksamhet och konkret hjälp i vardagen

KUNDENS UPPLEVELSE AV DET DIGITALA STÖDET FÖRSÄMRAS AV:

- att kundens problem inte kunde lösas
- att den digitala stödjaren inte väcker förtroende
- att det används för svåra termer i det digitala stödet
- att takten inom digitalt stöd är för snabb
- att situationen avbryts och uppmärksamheten minskar
- att kunden inte får personligt stöd vid gruppHandledning



SYNVINKEL

Kundorienterat digitalt stöd genom samarbete mellan erfarenhetsexperten och yrkesutbildade personer



Maija Isaksson



Piritta Puttonen

Båda skribenterna arbetar som specialsakkunniga vid Vanda och Kervo välfärdsområde, inom projektet Asukkaan asialla, i spetsen för Rådgivning och kundhandledning.

År 2022 använde endast mindre än en femtedel av seniorerna i Vanda och Kervo digitala social- och hälsovårdstjänster. Behovet av digitalt stöd var tydligt.

I denna situation inleddes utvecklingen och piloteringen av utvecklingsprojektet Asukkaan asialla i Vanda och Kervo välfärdsområde. Vi började pilottesta digitalt stöd med låg tröskel som är avsett för äldre personer och som fokuserar på social- och hälsovårdstjänster. Dessutom ordnade vi evenemanget Digistöd för seniorer i samarbete med yrkeshögskolan Laurea, Vanda stad, Kervo stad och välfärdsområdet.

Vi fick idén till pilotprojektet direkt från hälsostationen, där man hade upptäckt äldre personers behov av stressfri digirådgivning. Vi inledde verksamheten i samarbete med projektpartnern och Vanda allmänna rådgivning. Snart fick vi med oss KAP Vantaas utbildade erfarenhetsexperten, som leder verksamheten fram till årets slut.

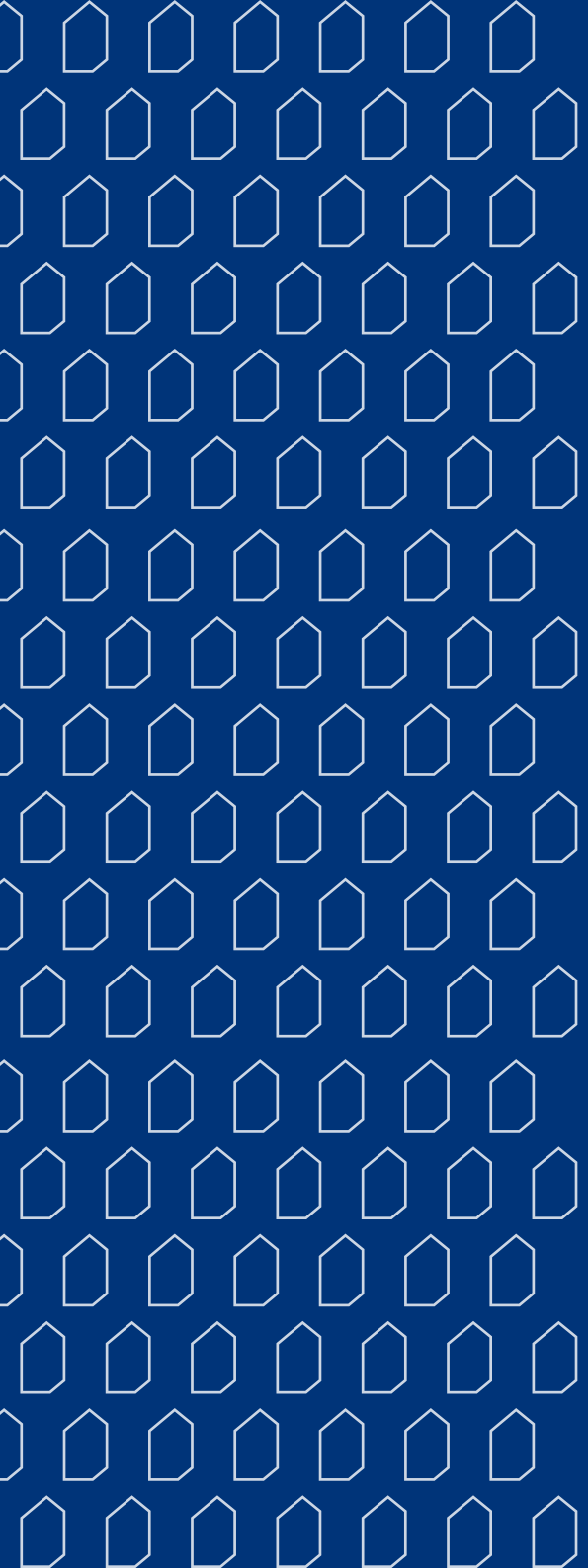
Försöket har varit lyckat och behovet av digitalt stöd med låg tröskel har varit uppenbart. Vi har fått beröm för det stressfria bemötandet och den lättförståeliga personliga rådgivningen. Utöver de konkreta problemen har man vid punkten tillsammans med en erfarenhetsexpert kunnat lindra den ångest som digitaliseringen i världen orsakar. Dessa

diskussioner har upplevts som särskilt värdefulla. Kunderna inom det digitala stödet har också framfört önskemål om att verksamheten ska fortsätta och utvidgas.

Under äldreveckan ordnade vi evenemanget Digistöd för seniorer, vars popularitet överraskade oss alla, då 150 seniorer som var intresserade av digistöd dök upp. Nästan alla besökare som gav respons (93 procent) ansåg att de skulle delta i motsvarande evenemang på nytt. Särskilt mycket beröm fick anförandena vid evenemanget och digistödet vid digistöd-punkterna. Dessutom fick deltagarna bekanta sig med lokala organisationer och andra aktörer.

Arbetet med att utveckla det digitala stödet fortsätter även i framtiden och vi hoppas att de viktiga erfarenheterna och förstärkta nätverken hjälper oss att erbjuda digistöd på ett mångsidigare sätt än tidigare!


Målet med projektet Asukkaan asialla har bland annat varit att utveckla tjänsterna så att de blir mer kundorienterade och mer lättillgängliga. Syftet med rådgivningen och kundhandledningen har varit att öka utträttandet av ärenden via digitala kanaler.



Rekommendationer



Rekommendationer

För att digitaliseringens prioritet ska kunna förverkligas måste det digitala stödet kontinuerligt utvecklas så att det motsvarar olika målgruppers behov.



Såväl digitalt kompetenta som personer som står utanför digitaliseringen är i behov av digitalt stöd. Det är viktigt att säkerställa att alla har lika möjlighet att uträtta ärenden på önskat sätt, om de digitala kanalerna blir det primära sättet att uträtta ärenden och postningen av myndighetsbeslut slopas.

Myndigheternas skyldighet att ge råd om hur de egna tjänsterna används är för närvarande inte känd. De närstående som ger digitalt stöd och de som behöver digitalt stöd upplever att det är svårt att hitta och få tag på digitalt stöd från myndigheterna. Orsaken är till exempel få betjäningstider



för rådgivning ansikte mot ansikte, service-ställets avlägsna läge samt utmaningarna med att hitta digitalt stöd på webben och per telefon.

Vid bedömningen av tjänsten är det viktigt att höra kundernas egna upplevelser. Mätning av kundupplevelsen är ett centralt verktyg för att utveckla tjänsterna på ett människoorienterat sätt. För närvarande mäts kundupplevelsen av det digitala stödet på många olika sätt. Den insamlade informationen är inte jämförbar, vilket försvårar utvecklingen av det digitala stödet och verifieringen av genomslagskraften.

REKOMMENDATION 1:

Det digitala stödet som ges i offentliga tjänster görs lättare att hitta:

Vi rekommenderar att det digitala stödet som ges i offentliga tjänster görs lättare att hitta. När digitaliseringen blir det primära sättet att uträtta ärenden är det nödvändigt att noggrannare utreda hur myndigheterna uppfyller sin rådgivningsskyldighet i anslutning till de digitala tjänsterna och hur den motsvarar medborgarnas stödbehov. Det bör också utredas hur det digitala stödet kan hittas i de offentliga tjänsterna, hur man hänvisar dit och vilket dess förhållande till den allmänna kundservicen är.

MDB stöder de offentliga tjänsterna i utvecklandet av deras eget digistöd genom att grunda ett myndighetsnätverk som utvecklar digistödet. Nätverkets mål är att

- öka medvetenheten om digistödet betydelse som en del av övergången till digitaliseringens prioritet
- stöda kvaliteten och enhetligheten i myndigheternas digitala stöd.

REKOMMENDATION 2:

Kundupplevelsen av det digitala stödet mäts regelbundet och enhetligt

Vi rekommenderar att kundupplevelsen av det digitala stödet börjar mätas regelbundet och enhetligt. Det är viktigt att regelbundet mäta kundupplevelsen för att utveckla det digitala stödet och säkerställa dess effektivitet även i fortsättningen.

MDB stöder de offentliga tjänsterna i övergången till digital prioritet genom att bygga upp indikatorer för det allmänna digitala stödets kundupplevelse. Indikatorerna utvecklas tillsammans med aktörer inom digitalt stöd genom försök.



Bilaga

Indikatorer

Digital Skills Indicator och DigComp

Kvalitetsverktyg

De digitala tjänsternas kvalitet, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas kvalitetsverktyg

De digitala tjänsternas säkerhet, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas kvalitetsverktyg

Genomförande av kartläggningar för rapporten om digital kompetens 2023

Indikatorer

Samhället och organisationer

Indikatorer har sammanställts under hösten 2023. Det har inte varit möjligt att få data för alla indikatorer eller så har data inte varit jämförbara med tidigare år.

Offentliga tjänster	Mätare	2022	2023	Förklaring
	Den offentliga förvaltningens digitala tjänster för allmänheten	Finlands poäng 89.8/100, placering i den europeiska landsjämförelsen 4.	Finlands poäng 91,62/100, placering i den 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. Europeiska kommissionen, The Digital Economy and Society Index (DESI)
	Den offentliga förvaltningens digitala tjänster för företag	Finlands poäng 92.5/100, placering i den europeiska landsjämförelsen 7.	Finlands poäng 100/100, placering i den europeiska landsjämförelsen 1.	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. Europeiska kommissionen, The Digital Economy and Society Index (DESI)
	Förhandsifyllda blanketter	Finlands poäng 89.9/100, placering i den europeiska landsjämförelsen 3.	Finlands poäng 89.81/100, placering i den europeiska landsjämförelsen 3.	Antalet förhandsifyllda uppgifter i webblanketterna för offentliga tjänster. Europeiska kommissionen, The Digital Economy and Society Index (DESI)
	De offentliga digitala tjänsterna upplevs som högklassiga	Ingen data	4,09/5	Hurdan kundbedömning av offentliga digitala tjänster som i genomsnitt har getts under de senaste 12 månaderna. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas kvalitetsverktyg
	Tillgängligt stöd för digitala tjänster	Ingen data	Finlands poäng 96.3/100, placering i den europeiska landsjämförelsen 5.	I vilken utsträckning stöd är tillgängligt för digitala tjänster, även gränsöverskridande. Europeiska kommissionen, The Digital Economy and Society Index (DESI)
	Inga upplevda utmaningar med att använda offentliga webbsidor	Ingen data	50,63%	Hur många 16–74-åriga internetanvändare har inte stött på utmaningar när de använt myndigheternas webbplatser eller smarttelefonapplikationer. Eurostat, ICT usage in households and by individuals, E-government, "Problems experienced when using e-government websites"

Främjande av konkurrenskraften	Mätare	2022	2023	Förklaring
	Tillgång till finansiering för teknisk utveckling	Finlands poäng 8.11/10, placering i den globala landsjämförelsen 1.	Finlands poäng 7,69/10, placering i den globala landsjämförelsen 3.	Tillgång till finansiering för teknisk utveckling. IMD World Competiveness Yearbook 2023, variabel 4.2.13 "Funding for technological development: Funding for technological development is readily available"
	Offentliga åtgärder för att utnyttja artificiell intelligens	Finlands poäng 85.99/100, placering i den globala landsjämförelsen 8.	82.7/100, placering i den globala landsjämförelsen 15.	Hur djupt engagerade och konsekventa offentliga åtgärder har vidtagits för artificiell intelligens och ekonomiskt utnyttjande av maskininlärning. Tortoise-Media, Global AI Index, delområde Government Strategy
	Den rättsliga verksamhetsmiljön stöder utvecklingen och tillämpningen av ny teknik	Finlands poäng 8.11/10, placering i den globala landsjämförelsen 1.	Finlands poäng 8.28/10, placering i den globala landsjämförelsen 1.	Den rättsliga verksamhetsmiljön stöder utvecklingen och tillämpningen av ny teknik. IMD World Competiveness Yearbook 2023, variabel 4.2.12 "Development & application of tech. Development and application of technology are supported by the legal environment"
	ICT:s inverkan på företagets konkurrenskraft	Finlands poäng 8.00/10, placering i den globala landsjämförelsen 4.	Finlands poäng 7,72/10, placering i den globala landsjämförelsen 5.	ICT:s inverkan på företagets konkurrenskraft. IMD World Competiveness Yearbook 2023, variabel 3.1.10 "Use of digital tools and technologies Companies are very good at using digital tools and technologies to improve performance"
	Lyckat genomförande av digital transformation	Finlands poäng 7.49/10, placering i den globala landsjämförelsen 4.	Finlands poäng 6,83/10, placering i den globala landsjämförelsen 15.	Lyckat genomförande av digital transformation. IMD World Competiveness Yearbook 2023, variabel 3.5.06 "Digital transformation in companies: Digital transformation in companies is generally well implemented."

Företag	Mätare	2022	2023	Förklaring
	Företagen sörjer tillräckligt för cybersäkerheten	Finlands poäng 7.94/10, placering i den globala landsjämförelsen 3.	Finlands poäng 7.92/10, placering i den globala landsjämförelsen 3.	Företagen sörjer tillräckligt för cybersäkerheten. IMD World Competiveness Yearbook 2023, variabel 4.2.17 "Cyber security: Cyber security is being adequately addressed by corporations"
	Föreningarna har kontroll över informationssäkerheten	Ingen data	47%	Hur många av de föreningar som besvarade enkäten upplever att föreningen har kontroll över informationssäkerheten. Viestintä-Piritta, Tieke, Vitec Avoine, Järjestödig
	Föreningarna har kontroll över dataskyddet	Ingen data	50%	Hur många av de föreningar som besvarade enkäten upplever att föreningen har kontroll över dataskyddet. Viestintä-Piritta, Tieke, Vitec Avoine, Järjestödig
	Digital intensitet i företag åtminstone på basnivå	82%	89,50%	Indikatorn beskriver i vilken mån företagen inom EU har digitaliserats. Den mäter användningen av olika teknologier i företagen (alla andra branscher utom finansbranschen). Utifrån 12 olika variabler räknas fyra nivåer in i indikatorn, varav de tre högsta nivåerna (företag med låg, hög eller mycket hög digital intensitet) ingår i jämförelsen. Företag med 10–249 anställda deltar. Med jämförelsevärde följer man upp målet för kommissionens digitala decennium. Europeiska kommissionen, The Digital Economy and Society Index (DESI)

Organisationer	Mätare	2022	2023	Förklaring
	Digital kompetens i riksomfattande organisationer	75%	Ingen data	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. <small>Soste, Organisationsbarometern</small>
	Digital kompetens i lokalföreningar	37%	Ingen data	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. <small>Soste, Organisationsbarometern</small>
	Utnyttjandet av insamlade data i föreningarna är under kontroll	18%	20%	Hur många av de föreningar som besvarade enkäten upplever att föreningen har kontroll över utnyttjandet av insamlade data. <small>Viestintä-Piritta, Tieke, Vitec Avoine, Järjestödig</small>
	Organiseringen av webbmöten i föreningarna är under kontroll	45%	60%	Hur många av de föreningar som besvarade enkäten upplever att föreningen har kontroll över organiseringen av webbmöten. <small>Viestintä-Piritta, Tieke, Vitec Avoine, Järjestödig</small>
	Kompetens som ett hinder i utnyttjandet av teknologi	41%	Ingen data	Kompetens som ett hinder i utnyttjandet av teknologi. <small>Viestintä-Piritta, Tieke, Vitec Avoine, Järjestödig</small>

Indikatorer

Individer och hushållen

Digitala färdigheter	Mätare	2022	2023	Förklaring
	Åtminstone digitala grundläggande färdigheter	Ingen data	75%	Människor med minst digitala grundläggande färdigheter enligt kraven i fem kategorier: information, kommunikation, problemlösning, program för att skapa innehåll samt säkerhet. Statistikcentralen, Befolkningens användning av informationsoch kommunikationsteknik
	Grundläggande digitala färdigheter	Ingen data	27%	Människor med digitala grundläggande färdigheter enligt kraven i fem kategorier: information, kommunikation, problemlösning, program för att skapa innehåll samt säkerhet. Statistikcentralen, Befolkningens användning av informationsoch kommunikationsteknik
	Digitala färdigheter som överskrider grundnivån	Ingen data	48%	Människor med digitala färdigheter som överskrider grundnivån enligt kraven i fem kategorier: information, kommunikation, problemlösning, program för att skapa innehåll samt säkerhet. Statistikcentralen, Befolkningens användning av informationsoch kommunikationsteknik
	Användare av digitala tjänster som kan använda tjänster och enheter helt självständigt samt kan handleda och hjälpa andra	Ingen data	58%	Hur många av de som besvarat enkäten upplever att de kan använda digitala tjänster och enheter helt självständigt samt kan handleda och hjälpa andra. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas enkät om digital kompetens
	Kodar eller programmerar minst en gång i månaden	9,2%	9,3%	Hur många elever i årskurs 8 och 9 kodar eller programmerar minst varje månad. Institutet för hälsa och välfärd, Enkäten Hälsa i skolan
	Användning av offentliga digitala tjänster	92%	97,03%	Personer i åldern 16-74 år som under de senaste 12 månaderna använt internet för att interagera med offentliga myndigheter via web eller mobilapp. Europeiska kommissionen, The Digital Economy and Society Index (DESI)



Förbindelser	Mätare	2022	2023	Förklaring
	Personer som aldrig har använt internet	2%	2%	Personer som aldrig använt internet. Eurostat - European Union survey on ICT usage in Households and by Individuals
	Har använt internet	96,98%	97,68%	Hur många finländare i åldern 16–74 år har använt internet under det senaste året. Eurostat - European Union survey on ICT usage in Households and by Individuals
	Hushåll med internetuppkoppling	97%, placering i den europeiska landsjämförelsen 3.	98%	Hushåll med internetuppkoppling. Eurostat - European Union survey on ICT usage in Households and by Individuals

Säkerhet	Mätare	2022	2023	Förklaring
	Säker användning av digitala tjänster och enheter	Ingen data	91%	Personer som upplevde sin förmåga att säkert utnyttja digitala tjänster och de enheter som behövs för att använda dem till bra eller mycket bra. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas Digitala säkerhetsbarometer
	Den digitala verksamhetsmiljön upplevs som säker	85%	85%	Människor som upplever att deras dagliga verksamhet i den digitala miljön är trygg. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas Digitala säkerhetsbarometer
	Oro för felaktig behandling av uppgifter	59%	60%	Personer som är oroad över att de uppgifter de matar in i tjänsterna behandlas felaktigt eller ofördelaktigt. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas Digitala säkerhetsbarometer
	Oro för att falla offer för bedrägeri eller cyberattacker	57%	55%	Människor som är oroad över att bli offer för en sådan cyberattack eller ett sådant digitalt bedrägeri där de kan förlora pengar eller viktig information. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas Digitala säkerhetsbarometer

Bedömning av uppgifternas riktighet	Mätare	2022	2023	Förklaring
	Har fått bluff- eller nätfiskemeddelanden per e-post	83%	79%	Människor som har fått bluff- eller nätfiskemeddelanden per e-post. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas Digitala säkerhetsbarometer.
	Har märkt att man försökt påverka arbetet eller åsikterna	16%	11%	Människor som upplevde att man hade försökt påverka deras åsikter i den digitala världen eller genom personlig kontakt. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas Digitala säkerhetsbarometer.
	Har fått bluff- eller nätfiskemeddelanden via sms	Ingen data	63%	Människor som har fått bluff- eller nätfiskemeddelanden via sms. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas Digitala säkerhetsbarometer.

Upplevelse	Mätare	2022	2023	Förklaring
	Upplevelsen av att inte vara en jämlik användare av digitala tjänster jämfört med andra	Ingen data	16%	Hur många av dem som svarade på enkäten upplever att de är sämre användare av internet och digitala tjänster än finländarna i allmänhet. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas enkät om digital kompetens
	Upplevelsen av att vara en jämlik användare av digitala tjänster jämfört med andra	Ingen data	45%	Hur många av dem som svarade på enkäten upplever att de är jämlika användare av internet och digitala tjänster jämfört med finländarna i allmänhet. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas enkät om digital kompetens
	Upplevelsen av att vara en relativt jämlik användare av digitala tjänster jämfört med andra	Ingen data	37%	Hur många av dem som svarade på enkäten upplever att de är jämlika användare av internet och digitala tjänster jämfört med finländarna i allmänhet. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas enkät om digital kompetens
	Upplevelsen av den egna anpassningsförmågan till förändringar	Ingen data	82%	Hur många av dem som svarade på enkäten tror att de klarar sig åtminstone ganska väl med digitaliseringsutvecklingen under de kommande fem åren. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas enkät om digital kompetens
	Upplevelsen av den egna problemlösningsförmågan i digitala tjänster	Ingen data	36%	Hur många av dem som svarade på enkäten upplever att de minst ofta behöver hjälp med internet eller digitala enheter. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas enkät om digital kompetens
	Upplevelsen av den egna motivationen för att lära sig nytt.	Ingen data	51%	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. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas enkät om digital kompetens
	Erfarenhet av svårigheter med användningen av enheter som används i studierna	8%	9,20%	Hur många elever i årskurs 8 och 9 upplever svårigheter med de enheter som används i studierna. Institutet för hälsa och välfärd, Enkäten Hälsa i skolan
	Har ofta märkt att de är på nätet, även om de inte har haft lust för det	37,90%	38,60%	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. Institutet för hälsa och välfärd, Enkäten Hälsa i skolan

Digital Skills Indicator och DigComp

I Digital Skills Indicator (DSI) mäts färdigheterna separat för fem kompetensområden, utifrån vilka personens totala digitala kompetensnivå beräknas. I DSI beräknas kunskapsnivån inom kompetensområdena utifrån de användningssätt av datateknik och internet som motsvarar kompetenserna i modellen, till exempel huruvida en enskild persons kompetens är på basnivå. För att förenkla det lite, ju fler av användningssätten av internet och datateknik personen i fråga har erfarenhet av, desto bättre färdigheter har hen.

DSI grundar sig på referensramen DigComp. I DigComp-referensramen bedöms kompetensen ur ett kompetensperspektiv med anknytning till fem olika teman.¹

De kompetensområden som ingår är:

- informationsläskunnighet
- kommunikation och samarbete
- digital innehållsproduktion
- säkerhet
- problemlösning.

Kompetenserna har indelats närmare i enskilda färdigheter, utifrån vilka man bedömer om en enskild persons kompetens är på basnivå (endast 1–2 färdigheter i ett tema) eller om kompetensen överskrider basnivån (flera färdigheter än vad som förutsätts på basnivån).

INFORMATIONSLÄSKUNNIGHET

Personer som anses ha kunskaper på basnivå behärskar en av färdigheterna nedan (DigComp 2.0):

- Sökning av information om varor eller tjänster,
- Sökning av hälsorelaterad information,
- Läsning av nyhetswebbplatser, dagstidningar eller nyhetstidningar,
- Åtgärder i anslutning till granskning av webbinformation och dess källor.

¹ European kommission, The European Digital Competence Framework 2019

KOMMUNIKATION OCH VÄXELVERKAN

Personer som anses ha kunskaper på basnivå behärskar en av färdigheterna nedan (DigComp 2.0):

- Skicka eller ta emot e-post,
- Ringa samtal eller videosamtal via internet,
- Snabbmeddelanden,
- Deltagande i sociala nätverk,
- framförande av åsikter om medborgar- eller politiska frågor på webbplatser eller i sociala medier,
- Deltagande i webbenkäter eller omröstningar för att definiera medborgerliga eller politiska frågor.

SKAPA OCH REDIGERA DIGITALT INNEHÅLL

Personer som anses ha kunskaper på basnivå behärskar en eller två av färdigheterna nedan (DigComp 2.0):

- Användning av ordbehandlingsprogram
- Användning av kalkylprogram
- Redigering av fotografier, video- eller ljudfiler
- Kopiering eller flyttning av filer (såsom dokument, data, foton, videor) mellan mappar, enheter (e-post, snabbmeddelanden, USB, kabel) eller molntjänst
- Skapande av sådana filer (såsom dokument, foton och videor) som innehåller flera element som text, foton, tabeller, diagram, animationer eller ljud
- Använda avancerade funktioner i kalkylprogram (funktioner, formler, makron

och andra utvecklarfunktioner) för att organisera, analysera, strukturera eller redigera data

- Skriva kod på programmeringsspråk.

SÄKERHETEN

I fråga om säkerheten bedöms skyddet av apparater, innehåll, personuppgifter och integritet i digitala miljöer. Man bedömer människans förmåga att skydda den fysiska och psykiska hälsan och vara medveten om digitala teknologier för att främja social välfärd och social delaktighet. Samtidigt bedöms också personens medvetenhet om miljökonsekvenserna av den digitala tekniken och användningen av den.

Personer som anses ha kunskaper på basnivå behärskar en eller två av färdigheterna nedan (DigComp 2.0):

- Kontroll över åtkomst till egna personuppgifter genom kontroll av att den webbplats där respondenten lämnade personuppgifter var säker
- Kontroll över användningen av egna personuppgifter genom att läsa dataskyddsbeskrivningarna innan personuppgifter lämnas ut
- Kontroll över egna personuppgifter genom att begränsa eller förbjuda åtkomst till den egna geografiska positionen
- Kontroll över egna personuppgifter genom att begränsa åtkomsten till profilen eller innehållet i sociala nätverk eller i delad nätlagring
- Kontroll över egna personuppgifter genom att förbjuda användning av personuppgifter för reklamändamål
- Ändring av egna inställningar i webb-läsaren för att förhindra eller begränsa användningen av cookies på någon av respondenternas enheter.

PROBLEMLÖSNING

I fråga om problemlösning bedöms förmågan att identifiera behov och problem samt förmågan att även lösa begreppsmässiga problem och problemsituationer i digitala miljöer. Dessutom bedöms förmågan att använda digitala verktyg för innovation av processer och produkter och personens förmåga att hålla sig uppdaterad om den digitala utvecklingen.

Personer som anses ha kunskaper på basnivå behärskar en eller två av färdigheterna nedan (DigComp 2.0):

- Ladda ner eller installera programvaror eller applikationer
- Ändring av programvarans, applikationens eller enhetens inställningar
- Nätköp (under de senaste 12 månaderna)
- Försäljning online

- Har studerat på nätet
- Internet-bankärenden
- Söka arbete eller skicka arbetsansökan på webben

Kvalitetsverktyg

DE DIGITALA TJÄNSTERNAS KVALITET, MYNDIGHETEN FÖR DIGITALISERING OCH BEFOLKNINGSDATAS KVALITETSVERKTYG

Målgrupp	Organisationstyp	Antal tjänster	Antal organisationer	Vitsordsmedeltal
Medborgare	Kommun	21	8	4,38
Medborgare	Regional eller statlig	34	10	3,92
Företag och samfund	Kommun	14	6	4,23
Företag och samfund	Regional eller statlig	38	13	4,18
Myndigheter	Kommun	2	2	3,63
Myndigheter	Regional eller statlig	9	5	4,48

Uppgifterna har hämtats från Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas kvalitetsverktyg 23.11.2023. 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. Dessutom har man i urvalet specificerat om tjänsten tillhandahålls av en kommunal, regional eller statlig organisation, antalet tjänster samt antalet organisationer som tillhandahåller tjänster.

Medeltalet för all kundrespons är 4,09.

DE DIGITALA TJÄNSTERNAS SÄKERHET, MYNDIGHETEN FÖR DIGITALISERING OCH BEFOLKNINGSDATAS KVALITETSVERKTYG

Målgrupp	Organisationstyp	Antal tjänster	Antal organisationer	Självvärderingens medeltal (x/100)
Medborgare	Kommun	6	3	96,15
Medborgare	Stat	6	3	95,83
Företag och samfund	Kommun	4	3	100
Företag och samfund	Stat	8	3	89,17
Myndigheter	Kommun	1	1	100
Myndigheter	Stat	3	1	66,67

Uppgifterna har hämtats från Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas kvalitetsverktyg 23.11.2023. 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. Dessutom har man i urvalet specificerat om tjänsten tillhandahålls av en kommunal eller statlig organisation, antalet tjänster samt antalet organisationer som tillhandahåller tjänster.

Medeltalet för alla självvärderingar är 91,30.

Genomförande av kartläggningar för rapporten om digital kompetens 2023

Rapporten om digital kompetens grundar sig på följande kartläggningar som genomförts av MDB:s digitala stöd 2023:

ENKÄT OM DIGITALA FÄRDIGHETER 2023

Enkäten om digitala färdigheter är en telefonenkät som genomfördes för andra gången och vars mål är att kartlägga finländarnas digitala färdigheter och erfarenhet av digitaliseringen.

- Respondenter var finländare i åldern 18–89 år
- 1103 respondenter
- Urvalen kvoterades så att de var nationellt representativa enligt kön och ålder. I resultaten användes korrigerande viktning för att få resultaten att motsvara befolkningsfördelningen på det

finländska fastlandet i fråga om ålder, kön och bostadsområde

- Catibus-konsumentintervjuundersökning per telefon
- Undersökningen genomfördes i två omgångar med veckovisa intervjuer för att nå det önskade antalet respondenter, N=1000. Dessutom ett urval på 100 personer för personer över 80 år
- Svarstid ca 10 min
- Datainsamlingen gjordes av Kantar Public Oy

NÄRSTÅENDE SOM TILLHANDAHÅLLARE AV DIGITALT STÖD

Syftet med kartläggningen Närstående som tillhandahållare av digitalt stöd var att förstå vilken roll det digitala stöd som finländarna

ger varandra i egenskap av privatpersoner har i förhållande till det övriga digitala stödet. Vi sökte också metoder för att stöda närstående som tillhandahållare av digitalt stöd.

- Kartläggningen grundar sig på gruppdiskussioner (N=24) och en webbenkät (N=1000) med finländare i olika åldrar som ger närstående digitalt stöd.
- I de kvalitativa gruppdiskussionerna deltog sammanlagt 24 män och kvinnor i olika åldrar från olika delar av Finland, på finska och svenska.
- Alla gav regelbundet råd till någon närstående över 55 år om användningen av digitala enheter eller tjänster.
- Den kvantitativa datainsamlingen gjordes i Bilend Oy:s webbpanel M3 i april–maj 2023.

- Enkäten besvarades av 1 138 myndiga finländare, av vilka 1 000 stödde sina närstående i digitala ärenden.

ATT HITTA DIGITALT STÖD - SMÄRTPUNKTER OCH NYCKELN TILL LÖSNINGEN

Syftet med kartläggningen av det digitala stödets tillgänglighet var att förbättra förståelsen för det digitala stödets tillgänglighet med tanke på både den som behöver det och den som ger det. Tidpunkten för datainsamlingen var februari–oktober 2022.

Datainsamling:

- I kartläggningen deltog både digitala stödjare och personer som behövde digitalt stöd, sammanlagt 37 personer. Intervjuerna genomfördes på Teams. Målgrupper: unga som flyttar till sin första bostad, yrkesutbildade inom social-

och hälsovården och småföretagare.

- Med hjälp av observationer och forskningsöversikter bekantade man sig med hur äldre personer hittar digitalt stöd.
- Dessutom deltog 19 utvecklare av digitalt stöd i en workshop där man sökte metoder för att göra det lättare att hitta digitalt stöd.

KUNDUPPLEVELSEN INOM DET DIGITALA STÖDET 2023

Målet med kartläggningen av kundupplevelsen inom det digitala stödet var att förstå hur kunderna inom det digitala stödet upplever det stöd de fått och vilket behov det digitala stödet tillgodoser i nuläget. Kundupplevelsen inom det digitala stödet granskas för första gången genom att man förenat information som samlats in inom olika organisationer. Samtidigt ville vi också utveckla mätningen

av kundupplevelsen inom det digitala stödet. Kartläggningen grundar sig på kundrespons om digitalt stöd som samlats in under två veckor (2–15.5.2023) på olika håll i Finland.

Datainsamling:

- Det kvalitativa materialet bestod av observationer (7 verksamhetsställen) och intervjuer (N=28).
- Med kundresponsblanketten som utarbetats av MDB:s digistöd samlades respons in vid flera digistödtpunkter (N=124)
- Annan kunddata från digistödet (N=755)

INVANDRARE, SYSSELSÄTTNING OCH DIGITALISERING 2023

Syftet med kartläggningen Invandrare, sysselsättning och digitalisering 2023 var att förstå invandrarnas upplevelse av det finländska,

digitaliserade samhället samt eventuella utmaningar och stödbehov i anslutning till digital kompetens i synnerhet med tanke på sysselsättningen.

- Kartläggningen grundar sig på intervjuer med invandrare (N=31) och en telefonenkät (N=240).
- I intervjuerna som genomfördes ansikte mot ansikte och på Teams deltog sammanlagt 31 personer med ryska, estniska, arabiska, somaliska och kurdiska som modersmål. Intervjuerna gjordes på de intervjuades modersmål.
- De intervjuade var i huvudsak personer i arbetsför ålder som bott i Finland 1–5 år och som inte hade hittat arbete.

- Utifrån intervjuerna genomförde vi de ryska, estniska och arabiska språkversionerna av enkäten om digital kompetens 2023. För varje språkversion eftersträvades 100 respondenter med en så heltäckande representation som möjligt.
- Enkäten genomfördes sommaren 2023 som en telefonenkät och till slut fick man 240 respondenter. Datainsamlingen genomfördes av Kantar Public.

Den årliga Rapporten om digital kompetens skapar en helhetsbild av finländarnas digitala kompetens och behoven av digitalt stöd. Den första rapporten har publicerats 2022.

dvv.fi/digituki
digituki@dvv.fi
[@dvvfi](#)