



Utlåtande till Finansministeriet om AUTA-projektgruppens slutrapport  
**FÖRSLAG TILL VERKSAMHETSMODELL FÖR DIGITALT STÖD**

**Utlåtande om kapitel 1-3**

- 1. Inledning**
- 2. Utveckling av digitaliseringen och behov av stöd**
- 3. Förslag till verksamhetsmodell för digitalt stöd**

- På sidan 6 nämns utan förklaring att ”en stor del av människorna vill dock lära sig använda digitala tjänster”. Svenska pensionärsförbundets uppfattning är att största delen av de äldre som inte använder internet och nättjänster, uttryckligen inte vill börja använda dator eller lära sig använda digitala tjänster.

- Bland de äldre är bristande motivation en stor orsak som inte beaktats tillräckligt i rapporten. Det krävs i de flesta fall ett tillräckligt lockbete för att börja använda dator, i allmänhet räcker inte möjligheten att betala räkningar eller att få myndighetspost som en tillräckligt lockande och motiverande orsak, utan det krävs en personlig glädje och nöje av datorn för att väcka intresset.

- Det krävs därför att man börjar med att bygga upp motivationen. De som vill börja använda internet kan sedan till stor del göra det när de kommit över den första tröskeln.

- När de i fortsättningen stöter på problem är digitala stödet viktigt, men det är inte tillgången till digitalt stöd som får dem att börja använda tjänsterna.

**Utlåtande om kapitel 4-7**

- 4. Principer för genomförande av hänvisningen i enlighet med verksamhetsmodellen**
- 5. Rättslig grund och behov av ändringar i lagstiftningen**
- 6. Förslag till fortsatta åtgärder**
- 7. Sammanfattning av verksamhetsmodellen**

I kapitel 4.4. beskrivs hur bristfällig bakgrundsinformation är.

- På grund av att man inte känner de bakomliggande orsakerna kommer troligen inte de insatser som beskrivs att öka andelen äldre som använder de digitala tjänsterna.

- På sidan 7 listas orsakerna till att många inte använder digitala tjänster, men något förslag till lösning presenteras inte i rapporten.
- Det finns ingen motivering till varför de åtgärder och verksamhetsmodeller i form av digitalt stöd som behandlas i rapporten skulle påverka exempelvis de 140.000 som fyllt 65 år och på grund av låga inkomster inte kan köpa den utrustning som behövs för att tillgodogöra sig de digitala tjänsterna. Samma sak gäller de 300.000 personer som fyllt 75 år och som saknar dator.
- Det digitala stödet gynnar främst de medborgare som redan har tillgång till digital utrustning.
- För ovana användare som börjar använda tjänsterna är säkerheten viktig, eftersom identifiering till tjänsterna sker med bankkoder måste strategin vara klar från början och säkerheten väldigt synlig i allt från planering till lansering av tjänsterna.
- Tydliga anvisningar om hur tjänsterna används säkert, och tydliga instruktioner hur man inte skall göra, krävs. Bankerna har tydligt gått ut med att de aldrig sänder epost där de ber en klicka på en länk och fylla i uppgifter. På samma klara och tydliga sätt måste de offentliga tjänsterna gå ut med anvisningar.
- De offentliga tjänsterna får därför aldrig skicka epost där användaren ombeds klicka på en länk för att komma till tjänsten som sedan kräver bankkoder. Om man inte tydligt poängterar att man inte gör det bjuder man in luredrejare som utnyttjar de mest ovana användarna dit de äldre ofta hör.

### **Andra eventuella observationer**

- *Det är viktigt att personer som uttryckligen inte kan eller vill ta del av digital ärendehantering (t.ex. i kontakter med Skatteförvaltningen, FPA och hälsovårdscentralen) inte förpliktigas till det. Deras vilja att handha ärendet på ett annat sätt ska inte försämra deras chanser att få nödvändig myndighetsservice.*
- I rapporten talas enbart om att invandrare riskerar att hamna bakom språkbarriären. Samma risk gäller de medborgare som vill ha sina ärenden handlagda på svenska. Svenska pensionärsförbundet understryker vikten av att myndigheternas digitala servicekanaler (telefonrådgivning, e-post, chatt och videoförbindelser) byggs på ett sätt så att de betjänar landets svensks- och finskspråkiga invånare på enahanda grunder.

*Svenska pensionärsförbundet kräver att personer som inte kan tillgodogöra sig den digitala servicen garanteras samma service på annat sätt.*

*Svenska pensionärsförbundet föreslår att medborgar- och pensionärsorganisationer bör få resurser att skola medlemmarna att använda digitala tjänster.*

STEA har beviljat medel till Svenska pensionärsförbundet så att varje förening har IT-ansvariga som leder arbetet. Ett framgångskoncept enligt vår erfarenhet.

Helsingfors 1.3.2018

Styrelsen för Svenska pensionärsförbundet



Ole Norrback  
förbundsordförande

ole.norrback@spfpension.fi  
tfn 040 5748829



Berit Dahlin  
verksamhetsledare

berit.dahlin@spfpension.fi  
tfn 040 5780248