

Kirubaharan, Praveen  
Skavøypoll, Martin Myhre

# Elderly's experiences with digital banking: Investigating the role of technical and non-technical influence factors

Master's thesis in Communication Technology and Digital Security  
Supervisor: De Moor, Katrien

June 2021



Kirubaharan, Praveen  
Skavøypoll, Martin Myhre

# **Elderly's experiences with digital banking: Investigating the role of technical and non-technical influence factors**

Master's thesis in Communication Technology and Digital Security  
Supervisor: De Moor, Katrien  
June 2021

Norwegian University of Science and Technology  
Faculty of Information Technology and Electrical Engineering  
Dept. of Information Security and Communication Technology







**NTNU – Trondheim**  
Norwegian University of  
Science and Technology

# Elderly's experiences with digital banking: Investigating the role of technical and non-technical influence factors

**Kirubaharan, Praveen and Skavøypoll, Martin Myhre**

Submission date: June 2021

Supervisor: Katrien De Moor, IIK

NTNU – Norwegian University of Science and Technology  
Department of Information Security and Communication Technology



**Title:** Elderly's experiences with online and mobile banking:  
Investigating the role of technical and non-technical  
influence factors

**Students:** Praveen Kirubaharan and Martin Myhre Skavøypoll

### **Problem description:**

The use of technology today is unavoidable. More and more functions and services are being digitalized, meaning that the need for digital literacy and digital skills has become even more critical. Personal health, economy and other societal and life-critical functions are mostly dealt with through digital services. For the user this involves interactions with computers and smartphones, where apps, chat bots, security and privacy are key elements. For certain groups in society this can bring challenges associated with age, health, disabilities, or lack of digital literacy. Looking at elderly users, which will be the focus in this thesis, a nationwide Norwegian study from OsloMet supports this claim as it reveals that half of the 1000 participants between the age of 61 and 100 state that the pace of technological development is going too fast.

Keeping this context and the focus on elderly in mind, we transition into one area in which digitalization has had a strong impact, namely banking. Statistics from Sparebanken Vest shows that customers from the age of 60 and above are a minority in the use of online or mobile banking compared to the customers aged between 20 and 50 years. The statistics also show that differences are increasing with age, suggesting that elderly users may struggle to adapt.

This description and the master's thesis is based upon and a continuation of the specialization project [1]. The master thesis' focus is constructed from the research questions and will mainly be to identify the usage and how technical and non-technical factors, in addition to security, may impact or influence the elderly users' experience with online and mobile banking. The objective is to get more insight and understanding of the barriers and challenges elderly people are facing when using (or not using) such services and how these can be properly addressed as an effort of increased digital inclusion.

To address these objectives, insights from the literature will be complemented with new empirical data. The preliminary literature study conducted as part of the pre-project will be extended and continued in this thesis. The first project phase will consist of collecting data through quantitative and qualitative studies consisting of both an online questionnaire as well as personal in-depth interviews. Given the

ongoing situation with COVID-19, the planned studies will have to be continuously revised to conduct it in a safe matter. In the second phase, the collected data will be analysed and discussed in relation to the literature to give a more comprehensive, deeper, and broader understanding of the provided research questions.

**Date approved:** 2021-02-15

**Supervisor:** Katrien De Moor, IIK



## Abstract

The increasing uptake and widespread use of technology and digital services in today's world continuously paces forward. In this context, the need for digital skills and competence are ever-increasing, and in many cases, unavoidable. The banking section is experiencing a digital transformation that has had a significant impact on its users. This can be especially challenging for the group of users targeted in this thesis, the elderly. This group is pointed out to be in the danger of being digitally excluded, falling further and further behind. To identify and understand the challenges in a broader context, it is necessary to look closer at the User Experience (UX) related to digital banking, and how it, also with respect to security aspects, can ensure security on one hand and good user experience on the other hand.

As a contribution to the existing literature, this master thesis consider user diversity by capturing the usage of digital banking for both strong and weak users. It also intends to capture which factors influence UX. More specifically, it investigates how technical and non-technical factors, in addition to security (as part of the former category), impact the experience. A mixed method research design has been implemented, using an online questionnaire (N=81), semi-structured interviews with elderly (N=4) and consultations with banks and health personnel (N=6).

The findings suggest that user diversity should definitely be considered, where it has been identified that influencing factors differ depending on the categorization of the elderly user. Some of the main findings suggest that technical factors influence stronger digital banking users to a smaller extent, and that these users are more influenced by non-technical factors such as motivation, understanding, and digital skills. In contrast to the weaker users, it is evident that this does not affect whether or not they use digital banking. For the weaker users, both technical and non-technical factors influence in a way that restricts them to digital banking alternatives, such as analog services. In terms of UX and security, trust is found to be the mediating factor for ensuring good UX.



## Sammendrag

Den utbredte og økende graden av teknologi og digitale tjenester er høyst aktuelt i dagens samfunn. Behovet for digitale ferdigheter og kompetanse er viktigere enn aldri før, og i mange sammenhenger, uunngåelig. Den digitale transformeringen av banksektoren medfører betydelige endringer for brukerne. Utfordringene dette medfører gjelder spesielt for eldre, som og er målgruppen for denne oppgaven. Denne gruppen mennesker, som stadig faller lenger og lenger bak, skiller seg ut ved at de er en utsatt gruppe som står i fare for å bli digitalt ekskluderte. For å kunne identifisere og forstå disse utfordringene i en bredere kontekst, må en introdusere brukeropplevelse, og hvordan dette, i sammenheng med sikkerhet, kan sørge for sikre tjenester på en side og god brukeropplevelse på den andre siden.

Som et tillegg til den eksisterende litteraturen, ønsker denne masteroppgaven å ta brukermangfold i betraktning, der det er ønskelig å fange bruken av digitale banktjenester for både sterke og svake brukere. Oppgaven vil i tillegg fange opp hvilke faktorer som påvirker brukeropplevelse, i tillegg til hvordan sikkerhet påvirker. En "mixed method research design" har blitt implementert, der det gjennomføres følgende studier: en digital spørreundersøkelse (N=81), semi-strukturerte intervjuer (N=4) og erfaringsutveksling med banker og helsepersonell (N=6).

Funnene fra disse studiene indikerer at brukermangfoldighet absolutt bør bli tatt til betraktning, der det er blitt identifisert at påvirkningsfaktorer varierer avhengig av kategoriseringen av brukeren. Noen av hovedfunnene tyder på at tekniske faktorer mindre påvirker sterkere brukere av digitalbank og er mer påvirket av ikke-tekniske faktorer, som motivasjon, forståelse og digitale ferdigheter. I kontrast til de svake brukerne, er det tydelig at dette ikke påvirker om de bruker digitalbank eller ikke. For de svakere brukerne påvirker både tekniske og ikke-tekniske faktorer på en måte som begrenser dem til digitalbank sine alternative, eksempelvis analoge tjenester. Når det kommer til brukeropplevelser og sikkerhet, viser funnene at tillit er den viktigste faktoren for å sikre god brukeropplevelse.



## Preface

This thesis has been written and submitted as the final part of our MSc in Communication Technology and Digital Security at the Norwegian University of Science and Technology (NTNU).

The greatest appreciation is shown to our supervisor Katrien De Moor for her support and invaluable contribution to the project.

We would like to thank the representatives from the four banks consulted with for all their help. Special thanks go to Kari Engen at Seniornett, helping us distribute our questionnaire during these difficult times.

We would also like to thank the health personnel for sharing their experiences. Finally, gratitude is expressed to all of the elders participating in our questionnaire and interviews, as well as everyone helping us distributing the questionnaire.

*Praveen Kirubakaran & Martin Myhre Skavøypoll  
Trondheim, 2021*



# Contents

<b>List of Figures</b>	<b>xi</b>
<b>List of Tables</b>	<b>xiii</b>
<b>List of Acronyms</b>	<b>xv</b>
<b>1 Introduction</b>	<b>1</b>
1.1 Motivation . . . . .	1
1.2 Research Questions . . . . .	2
1.3 Outline . . . . .	3
<b>2 Background and related work</b>	<b>5</b>
2.1 Digital banking . . . . .	5
2.1.1 Digitization, digitalization, and digital transformation . . . . .	5
2.1.2 Functionality and usage . . . . .	7
2.1.3 Technical and non-technical terms and definitions . . . . .	7
2.2 Digital skills, literacy and competence . . . . .	11
2.2.1 Definitions . . . . .	11
2.2.2 Digital differences and exclusion . . . . .	13
2.2.3 Increased speed of digitalization due to SARS-CoV-2 . . . . .	14
2.3 Security, privacy and trust . . . . .	16
2.3.1 Perceived privacy and security . . . . .	16
2.3.2 Security vulnerabilities and risks . . . . .	17
2.3.3 Usability vs. security trade-off . . . . .	18
2.4 Elderly people . . . . .	19
2.5 Related work . . . . .	20
<b>3 Methodology</b>	<b>23</b>
3.1 Literature study . . . . .	24
3.2 Research design . . . . .	25
3.2.1 Mixed method research . . . . .	25
3.3 Research methodology . . . . .	27
3.3.1 Online questionnaire . . . . .	27

3.3.2	Semi-structured interviews . . . . .	31
3.3.3	Banks and health personnel . . . . .	33
<b>4</b>	<b>Results</b>	<b>37</b>
4.1	Results from the questionnaire . . . . .	37
4.1.1	Individual characteristics and digital pattern . . . . .	37
4.1.2	Banking . . . . .	40
4.1.3	User experience . . . . .	42
4.1.4	Security . . . . .	45
4.1.5	Attitudes . . . . .	46
4.1.6	COVID-19 . . . . .	47
4.1.7	Comments from the participants . . . . .	47
4.2	Results from semi-structured interviews . . . . .	49
4.2.1	Individual characteristics and digital pattern . . . . .	49
4.2.2	Non-technical aspects . . . . .	50
4.2.3	Technical . . . . .	51
4.2.4	Security . . . . .	53
4.3	Exchange of experience . . . . .	56
4.3.1	Banks . . . . .	56
4.3.2	Health personnel . . . . .	61
<b>5</b>	<b>Discussion</b>	<b>63</b>
5.1	To which extent and how do elderly people use digital banking applications and services (RQ1)? . . . . .	63
5.2	Which technical and non-technical factors influence elderly users' experience with digital banking, and how (RQ2)? . . . . .	67
5.3	Implications for balancing security and UX requirements? (RQ3) . . . . .	72
5.4	Limitations . . . . .	75
<b>6</b>	<b>Conclusion and Future Work</b>	<b>79</b>
	<b>References</b>	<b>83</b>
	<b>Appendices</b>	
<b>A</b>	<b>NSD application and confirmation</b>	<b>91</b>
<b>B</b>	<b>Information and consent form - Questionnaire</b>	<b>95</b>
<b>C</b>	<b>Information and consent form - Interviews</b>	<b>99</b>
<b>D</b>	<b>Distribution of questionnaire - Nursing and Care Homes</b>	<b>103</b>
<b>E</b>	<b>Online Questionnaire</b>	<b>105</b>



<b>F</b>	<b>Interview guide for interviews</b>	<b>111</b>
<b>G</b>	<b>Transcribed interviews</b>	<b>121</b>
<b>H</b>	<b>Exchange of Experience guide - Banks</b>	<b>205</b>
<b>I</b>	<b>Exchange of Experience guide - Health Personnel</b>	<b>207</b>



# List of Figures

2.1	A honeycomb illustrating the different facets of UX [21]. . . . .	8
3.1	The phases of the in-depth interview [87]. . . . .	32
4.1	Type of device used by the participants. . . . .	39
4.2	Digital services included in the participants' digital activity. . . . .	40
4.3	An overview of the different banks used by the participants. . . . .	40
4.4	A representation of the participants who use digital banking. . . . .	41
4.5	To which extent the participants need guidance using digital banking. . . . .	42
4.6	Independent mastering of common tasks. . . . .	43
4.7	To which extent the participants experience authentication and navigation as challenging. . . . .	44
4.8	An overview of what the participants do when they encounter a problem. . . . .	44
4.9	Percentage of participants that have shared login credentials. . . . .	45
4.10	An overview of different assumptions and the respondents' attitudes on a scale from agree to disagree. . . . .	46
4.11	An overview of how COVID-19 has affected the participants . . . . .	47
D.1	List of nursing or care homes contacted for distributing questionnaire . . . . .	103



# List of Tables

4.1	Participant characteristics from the questionnaire where N is the number of participants and % the percentage of the 81 participants. . . . .	38
4.2	An overview of the five interviewees with their respective gender and age, as well as length of interview and reference code that will be used in the text. . . . .	49
4.3	An overview of people consulted with from the four banks . . . . .	56



# List of Acronyms

**BI** Handelshøyskolen BI.

**DNB** Den Norske Bank.

**EC** European Commission.

**GDPR** General Data Protection Regulation.

**ICT** Information and communication technology.

**NSD** Norsk senter for forskningsdata.

**NTNU** Norwegian University of Science and Technology.

**SN** Skills Norway.

**SSB** Statistics Norway.

**UDIR** Directorate of Education in Norway.

**UI** User Interface.

**UN** United Nations.

**UNESCO** United Nations Special Coordinator for the Middle East Peace Process.

**UX** User Experience.

**WCAG** Web Content Accessibility Guidelines.





# Chapter 1

## Introduction

Having the use of technology and digital services increase over the recent years, especially last year with the ongoing pandemic in mind, the need for digital skills and competence is more important than ever [2, 3]. For some groups in society, this has led to big changes in their personal and professional life. Societal and life-critical functions are now mostly dealt with digitally, emphasizing the need for technological and digital adaptation. However, multiple different factors influence to which extent digital services are used and how they are used.

In this respect, the introduction of UX as a concept is valuable for gaining a broader, deeper and more extensive understanding of how users are experiencing digitalization and the use of digital services. In addition to possessing a set of basic digital skills, the need for accessible, usable and user-friendly digital services is crucial.

Having this in mind, a vulnerable group in society that may experience this more than anyone else, not being born into a digital era, are the elderly. Keeping the context of digitalization, digital skills and competence, and UX in mind, this master thesis will take a closer look at how banking has been digitalized over the years with the introduction of digital banking, how elderly people are using it, and how technical and non-technical factors and security influence their usage of digital banking.

### 1.1 Motivation

Continuing with a focus on digitalization and digital services of banking, a number of relevant studies have been conducted with the elderly in mind. A master's thesis from 2011 authored by Trine Solberg focused on five experienced users' experience with online banking services. This thesis can be seen as a continuation and further extension of Solberg's study, also focusing on the weaker and newer adaptors of digital banking [4]. For the time being, the topic in itself and the fact that the elderly are a vulnerable and unavailable segment of users makes it highly relevant

and important. This specific aspect was early on influenced and motivated by Hege Borges's master thesis, who - from an overall user diversity umbrella - also looked at an unavailable and limited group, which here were children [5].

Other related studies have focused on enablers and barriers to adapting digital banking in developing countries and specific cases in terms of usability tests. Given this, this thesis intends to focus on how both stronger and weaker users' experience with digital banking, providing a broader context than related studies and aiming to get a better and more profound insight into . This will be done to capture a more complete and nuanced picture of the current situation of digital banking, specifically for the elderly in Norway.

In addition, identifying how digital banking services are used and which factors play a role for the user experience in this respect, can provide valuable insights for understanding and combatting digital exclusion for the weakest users and identifying factors enhancing the user experience for the stronger and more digital users. Having this as the main motivation for the thesis, it is necessary to introduce and understand the topics surrounding digital skills and competence, technical and non-technical factors of UX, and security. This will be further introduced in Chapter 2.

## 1.2 Research Questions

As presented in Section 1.1, the aim of this thesis is to get a broader, more comprehensive and nuanced picture of the situation surrounding digital banking specifically for the elderly customers of Norway. This will be done by looking at how digital skills, non-technical and technical factors of UX, and security influence stronger and weaker users' experience.

More specifically, three research questions for this master thesis have been defined:

1. To which extent and how do elderly people use digital banking applications and services?
2. Which technical and non-technical factors influence elderly users' experience with digital banking, and how?
3. What does this imply for balancing the needs to meet security requirements in a digital banking context on the one hand and to strive for good user experiences for elderly users on the other hand?

To answer the provided research questions, three studies were conducted. These were namely an online questionnaire (N=81), semi-structured interviews with the elderly (N=5) and an exchange of experience with banks and health personnel (N=6).

## 1.3 Outline

The master thesis has 6 chapters and is outlined in the following way:

- **Chapter 1.** Introduction: Includes the motivation for the thesis, the objectives and the following research questions.
- **Chapter 2.** Background and related work: Introduce relevant background and theory on digitalization, digital banking, influencing factors and security. It also introduces related works with a focus on the elderly and digital services.
- **Chapter 3.** Methodology: The research methods in the study are presented and discussed in terms of strengths and weaknesses, why they have been used and how they have been used.
- **Chapter 4.** Results: Results from the questionnaire, interviews and exchange of experience will be presented here.
- **Chapter 5.** Discussion: Research questions will be discussed in light of the results presented in the previous chapter as well as relevant literature presented in Chapter 2. It will also include limitations to the study.
- **Chapter 6.** Conclusion and Future Work: A summary of the thesis will be presented as well as suggestions for future work on the topic.



# Chapter 2

## Background and related work

In this chapter, topics and concepts that are relevant for digital banking will be presented. This includes an overview of different aspects surrounding the banking services, involving technical and non-technical factors and the aspect of security. This overview will focus on how these aspects may represent factors that influence the experience and how digital banking services are used. Throughout the thesis, these factors will be presented and discussed with a focus on elderly people. In the end, related works will be presented.

### 2.1 Digital banking

Banks have as primary functions to be a financial institution, to receive deposits and make loans. Given that the concept of banks has been around for thousands of years, it has gone through many stages of change. The latest stage, and the focus in this thesis, is the stage of digitalization, leading to increased use of digital banking.

#### 2.1.1 Digitization, digitalization, and digital transformation

The terms digitization and digitalization are two terms that are closely related. Gartner defines digitization as the process of changing from analog to digital form [6], In comparison, digitalization is the process of moving to a digital business [7]. Both of these terms are a part of digital transformation covering technology, while digital transformation describes a reinvention of the business.

Before digital banking, the common way to interact with the bank was to physically go to the bank, stand in line, and wait to be helped. The bill was printed on paper and handed to the bank employee, who made sure the payment went through. Solutions such as "bank giro" and "tele giro" were later introduced, enabling the customers to pay without physically visiting the bank, but still requiring an employee to finalize the payment.

## 6 2. BACKGROUND AND RELATED WORK

It was not before 1996 that the first online solution for a Norwegian bank was launched [8]. Customers now had the opportunity to pay a bill and transfer money between accounts digitally. A digitalization was in motion, and the provided digital services were evolving. In 2006 mobile banking was launched, and within few years, digital banking was the preferred relation to the bank.

The digitization and digitalization of the banking service led to a change for the customers and the employees. A report from Norwegian University of Science and Technology (NTNU) concludes that it has affected the bank employees in an exclusively positive way, enabling them to do more of their important tasks rather than routine paperwork [9]. It also states that the customers' behavior has changed, where most of the customers prefer digital solutions compared to analog solutions. The banking experience has switched from being handled by a bank employee to a service the customer will handle themselves. It is now expected that customers themselves administrate their own personal economy, including paying bills, operating mortgage and pension, and even buying stocks.

As customer behavior and the tasks of employees have changed, the concept of physical banks also became a part of the transformation. During the last ten years, traditional banking branches have closed down smaller offices all over the country, with digitalization as the main reason, arguing that their customers are more or less self-served. The number of banking branches has halved over the last 27 years [10], Stating that we are in the middle of a digital transformation, which introduces fully digital banks without physical presence.

Finance Norway's report regarding consumer and financial trends suggests that there are 1.3 million daily digital banking users, where nearly a hundred percent are digital users [11]. However, analog solutions are still present, despite being a costly alternative. High fees are costing 200,000 analog customers around 350 million NOK a year [12]. Being the biggest bank in Norway, DNB has realized that not all customers can or are willing to switch to fully digital banking. Even after attending digital courses, these users are falling back on analog solutions. The Director of DNB states that most of these are elderly people, but not all. He categorizes them into three different segments of customers. Those who are helped over a desk, those who are self-served using analog services, and those who have access to digital banking have family members performing bank-related tasks for them. He also states that customer surveys are done over e-mail or online, resulting in little knowledge about the analog customer's conception of the situation.

However, this example raises whether this is really only due to lack of digital skills or unwillingness to change, or whether it may also be because user diversity has not been sufficiently taken into account in the design and implementation of

digital banking solutions.

### 2.1.2 Functionality and usage

Today, there exists 94 savings banks in Norway [13]. All of these banks are offering digital banking services (online and mobile banking) for their customers through either shared or self-developed solutions. *Online banking* refer to the bank's website and offer all of their banking-related products and services through the internet, accessed utilizing a computer. *Mobile banking* has many of the same features and services. Still, it can be limited to deal with the more day-to-day activities such as checking the balance, transferring funds or paying a bill, which is the main focus of this thesis. Mobile banking is accessible through a mobile phone or a tablet, and often includes both a mobile version of the bank's website and a dedicated application. Both online and mobile banking enables customers to deal with their financial business digitally and self-served.

To access the services of digital banking, it is required to authenticate the user's true identity. All Norwegian banks have implemented the use of BankID for secure authentication. It is used both as a digital identity and signature and can only be acquired through passport validation [14]. A customer with BankID can access the online or mobile bank using their social security number, a personal password and a code from a coding device. It is also possible to have a BankID mobile with the use of the phone's SIM card. The customers then use their phone number, date of birth and pin-code. Customers without BankID can use their social security number, a private password and a code from a coding device provided by the bank.

### 2.1.3 Technical and non-technical terms and definitions

When describing a product or service and its purposes, for instance, banking, it can be advantageous to have some clear notions in mind. Some technical terms can help to grasp better what is discussed. An important term that can work as an umbrella for a combination of technical and non-technical terms, is UX. The International Standardization Organization defines UX as "*a person's perceptions and responses that result from the use or anticipated use of a product, system or service* [15]." As UX is a term is defined by perception. It may not come as a big surprise that there exist multiple definitions of the term. In a white paper issued mainly by University of Helsinki, University of Leicester, Delft University of Technology and Phillips Research, they try to bring clarity to the concept of UX [16]. The term is widely used, but understood in many different ways. As no one definition suits all angles of the expression, a separate report with 27 distinct definitions has been collected [17]. It designs the process of acquiring and integrating a product, including branding, design, usability and function of the product [18]. It encompasses all aspects of

the end-users interaction with a service or product and focuses on having a deep understanding of users and what they need [19, 20].



**Figure 2.1:** A honeycomb illustrating the different facets of UX [21].

When looking at technical terms that apply to digital banking, one can illustrate the facets of UX by looking at them in a honeycomb. UX has here been divided into seven combs, each showing a technical term that can be used towards UX.

- **Useful:** the content should be authentic and be able to fulfill a need that is either missing or that can be improved. Thus digital banking can be useful since it delivers a practical benefit for physical bankers [20].
- **Usable:** The application or equipment must be easy to use. It must be concerned with enabling users to achieve their end objective with a product effectively and efficiently.
- **Findable:** The content needs to be navigable and locatable in a way that users find what they are looking for.
- **Desirable:** In design, desirability is conveyed through different elements, where image, identity and brands are some of these [20]. Bringing an example into the digital banking world, an example with a user in Norway choosing its bank would be relatable. If the user is interested in certain aspects of being member of a bank, different banks could be desirable. For example, if yearly fees on the credit card is what is desirable for the user, Sparebank 1 Østlandet could be desirable, as they have one of the best yearly fee on credit cards [22]. However, if the user looks for overall desirability, a survey from Handelshøyskolen BI



(BI) shows that Sbanken would be the most desirable, as they score the highest of the banks in Norway in satisfaction and loyalty [23].

- **Credible:** A user must have trust in the content. Having an account in a bank depends on the users trusting the bank and its services. They have to be ensured that their privacy is preserved and that the solutions are secure, and that they also perceive it as such. Both are crucial for trust and for the content to be perceived as credible. This is elaborated more in Section Section 2.3.
- **Accessible:** The content needs to be accessible to all kinds of people, including those with disabilities. Digital banking should be accessible to elders, who might experience different disabilities. Hearing and visual impairments are some of the important disabilities the bank will have to deal with, and should prioritize. It can also refer to as a method for improving ease of use during a design process [24].
- **Valuable:** Finally, the content must deliver some kind of value. It must deliver value to the business and the user. Digital banking will, for instance, be valuable for most in terms of being digitally self-reliant. As for others, they do not see the value.

Determining whether a product or service is serving its purpose successfully can be quite a challenge. A simple product can be determined as such if they succeed at one thing. However, the more complex a service or product is, the more difficult it is to identify and measure the success rate [25]. A way to measure this is by looking at the overall UX. UX. It is also a term introducing a set of criteria that can be evaluated. Norman and Nielsen state that UX "*[...] encompasses all aspects of the end-users interaction with the company, its services and its products.* [19]" They define a set of requirements for an exemplary UX. It starts with the UX meeting the exact needs of the customer, with no misunderstandings. This also means that these needs need to be explored, understood and translated into the design. The next requirement regards the elegance, simplicity and joy of a product. It should be simple and elegant to produce products that are a joy to own and use. True UX goes beyond checking a set of points on a list. There must be a correlation between engineering, marketing, graphical and industrial design, and interface design, among others [19].

A simple product as a table could be evaluated in terms of its usefulness (or lack of it) through UX. If a glass of water is put on top of the table and the table breaks in half, the table is not a well-defined product and should be re-made. Here, the usefulness is decided by a user experiencing whether the table does what it is supposed to do. UX can and should be addressed and catered for through multiple iterations [26], The product or service first goes through one iteration, is evaluated by involving

users (user feedback), changes in line with the gathered feedback are made, and then the feedback phase is repeated. It is also beneficial to get feedback from different (types of) users, making the product more robust against flaws. Involving various users could help reveal different types of flaws or issues, which can be addressed.

Accessibility and usability are other aspects that are important to UX. This next paragraph is gathered from our pre-project [1]:

Accessibility and usability are other important aspects that are included in UX. Several studies show that choices made for the interface design will greatly impact the usability of a system [27], [28]. Factors such as text size, fonts, menu interface, placement of boxes and more, are typical aspects of the design that influences the usability and thus is also, the overall UX. Usability itself is defined as "*the extent to which a system, product or service can be used by specified users to achieve specified goals with effectiveness, efficiency and satisfaction in a specified context of use.*" [29] Accessibility refers to the degree of how the system or product is available for all kinds of users. Taking both of these terms into account, they are relative to the user of the system or product, and in this case, the focus is on the elderly [30].

Roto et al. (2011) speak on the factors affecting UX and how they can be divided into three main categories: the context around the user and system, the user's state and system properties [16]. *Context* in this setting regards how UX can be perceived, taken the context into account. Using a product when walking would be a different UX than using the same product when sitting in the back of a car, with a different surrounding. As UX is dynamic, the *user's state* segment describes how each person is unique and thus will have a different UX. Factors that can impact the user's state are a person's motivation to use the product, mood, mental and physical health, and expectations. The *system* illustrates how a users' perception of the system properties influences UX. A brand new watch adds a different system property compared to one with scratches and a worn-out look. A brand or manufacturer image (e.g. coolness) will have the same effect, which is consequential of the product's use [16].

Having identified the three main categories, it can be interesting to look at some specific examples that can be directly relevant for digital banking, and how these factors have underlying related factors that influence differently [31]. There are both low and high-level influencing factors in terms of user or human-related influencing factors. Low-level influencing factors debate the user's physical, emotional, and mental constitution, such as their visual and auditory acuity, sensitivity, gender, and age. On the other hand, high-level influencing factors debate the user's understanding, interpretation and evaluation. This includes, among other things, socio-cultural background, socio-economic position, as well as previous experiences, prior knowledge, and skills. Keeping in mind the target group of elderly people, both of these influencing

factors will be highly relevant to have in mind, and will likely play a large role in the user experience.

For the two other categories, namely context and system, some specific examples will be relevant to introduce. For system influence factors, the most relevant to look at in this context is the device-related factor, including screen size, use of the touch-screen, colors, and brightness. For the context influencing factors, social and task context is the most relevant. For the social context, it will be important to look at how digital banking is used alone or with other persons, assuming that many elders are helped partly or completely, by friends and family. Lastly, task context involves using digital banking, which can be an interesting aspect as to the alternative being analog solutions.

Combining the knowledge of UX, its honeycomb facets, factors influencing the quality of experience, and digital banking, one can suggest these go in cooperation with each other. UX in digital banking is important, as the customers are the ones that use the bank's product and services, so how they perceive the use of and access to the bank's services should be taken into account. Bad UX of a bank's digital services can make them less desirable and accessible towards specific users, which is something the banks need to be careful about and be aware of. For example, elderly and young users may have different needs. Elderly users focus more on the bank services being usable, because ease of use is a high priority. However, young users are more accustomed to the use of digital services. They find technology easier to use and will most likely have an easier job in using the different elements of a digital bank and would hence prioritize other aspects (e.g., more advanced functionalities) [32]. Related work on UX in the context of digital banking will be further addressed in Section 2.5.

After this introduction of relevant concepts related to the use of and experience with digital banking and technical and non-technical factors influencing user experience, we now turn to the relevance of digital skills and competencies in this respect.

## **2.2 Digital skills, literacy and competence**

### **2.2.1 Definitions**

From the early stages in life, and through years of education, it is expected that everyone acquires a set of basic skills to participate in society both privately and in working life. Until 2006, these four skills were reading, writing, numeracy, and oral skills. Having digitalization in mind, an additional skill was added to the educational curriculum, namely digital skills.

According to Directorate of Education in Norway (UDIR), it is referred to as [33]:

*The ability to gather, process, and be creative with digital resources and communicate and interact with others digitally. It also includes developing digital judgment through knowledge and strategies for digital behavior, especially in terms of security and privacy.*

Digital skills are also known as digital literacy and were first used by Paul Gilster in 1997. He defined it as [34]:

*[...] a set of skills to access the internet, find, manage and edit digital information; join in communications, and otherwise engage with an online information and communication network. Digital literacy is the ability to use and evaluate digital resources, tools and services properly, and apply them to lifelong learning processes.*

A closely related term is digital competence. While digital skills mainly cover the technical aspects and the ability to manage technology and digital activities, digital competence covers a broader aspect, including knowledge and perception ranging from ethical aspects to security aspects. Because the term is perceived and understood differently across the world, European Commission (EC) has developed a framework called *The European Digital Competence Framework for Citizens*, to address a common understanding of digital skills and competence and how to assess them [35].

*DigComp*, as the framework is called, identifies five key areas and 21 competencies. The five key areas are *information and data literacy, communication and collaboration, digital content creation, safety, and problem-solving*. Each of these key areas has corresponding competencies. For safety, this can be protecting personal data and privacy. For information and data literacy, it can be managing data information and digital content. The framework works as a common reference tool. It allows users to "*measure their digital competence and identify gaps within knowledge, skills and attitudes in the five key areas,*" as stated in the framework [35].

The first version of the framework version identified users within the three categories: basic user, independent user and proficient user. However, the newest framework, 2.1, has increased this to eight proficiency levels, including a wider and more detailed range. A simple and effective illustration of the different levels is based on different levels of complexity associated with the tasks, user autonomy and the cognitive domain. A level one user can, for example, handle simple tasks with guidance by remembering. A level three user can handle routine tasks and straightforward problems independently by understanding. A level five user can handle different problems and help others by applying. For digital banking, this classification is relevant to keep in mind, and the type of user may be an important

influence factor to capture.

The Norwegian government states in their report regarding future needs of competence that *DigComp* coincides well with both the government and UDIR understanding of digital skills and competence. In the same way *DigComp* has developed proficiency levels, UDIR has defined areas of digital skills that define the specific skills concerning the achieved level. A level one user in terms of digital judgment follows general rules regarding digital interaction and privacy. A level five user administrates his or her own digital identity as well as respecting others. The method for achieving higher levels is through the model of learning by doing. Digital skills are developed through the use of digital resources.

Given that digital skills were not a part of the educational curriculum before 2006, many people were not born in the digital era. These are sometimes also referred to as "digital immigrants" as opposed to "digital natives" [36]. These "digital immigrants" have had to acquire the set of digital skills in adulthood. Skills Norway (SN) has therefore developed a guideline for adults regarding digital skills, based on the framework of UDIR. It provides the same kind of skill level and has examples for digital skills in working and social life. Looking closer at the differences, a level one user can use applications across devices while level two users can install and uninstall applications across devices. A level three user can, in addition, synchronize these devices through cloud computing. The main difference is that a level one user relates to using technology and digital information in a simple matter, a level two user relates in an active matter. In comparison, a level three user relates in an active and reflected matter.

In this study focusing on digital banking, it can be interesting and important to take a closer look at how the different users identify with the different competence levels, and whether they are users that remember, understand or apply. It can be an important instrument to identify how some users' lack of digital skills and competence influences them so that they either refuse to participate digitally or negatively impact how they use digital banking.

### **2.2.2 Digital differences and exclusion**

The importance of digital skills and competence can be illustrated by the fact that Norway stands out as one of the most digitalized countries in Europe [37]. However, there are big differences in terms of the achieved level depending on multiple variables. Deursen et al. (2014) summarize it as [38]: *skill differences relate to personal characteristics such as age, gender, and education and to social characteristics such as having a job, school enrollment, and living in a social environment that stimulates the use of digital media.* On the far end, there are non-digital users, and on the other end, there are the different levels of users illustrated in the previous chapter. Users

present on the far end of the scale are in danger of being digitally excluded, missing important information and services.

A study done by SN on the Norwegian population regarding digital competence and participation reveals that 3 percent aged 16 and up are non-digital users. In comparison, 11 percent have weak digital skills [39]. The most common barrier among non-users and weak users for improving their digital competence, is lack of interest and need, too difficult or technical language, too little knowledge of digital tools and services, and that family and friends take care of their digital needs. Age, education and income are the three most important factors describing various digital competence and skills. The elderly and people without education or work are pointed out as the two groups in the biggest danger of being digitally excluded.

The forced uptake of even more digital services and the increased speed of digitization within a range of sectors due to the COVID-19 pandemic has further emphasized the importance of awareness on digital exclusion and the not only positive consequences of digitalization. Therefore this is briefly put into context in the following section.

### 2.2.3 Increased speed of digitalization due to SARS-CoV-2

In recent years, the biggest change in society is the worldwide spread virus better known as SARS-CoV-2 or COVID-19. To prevent further spreading, new regulations and laws have been implemented both locally and officially, changing how we communicate, interact and operate. The change that affects the most is social distancing, limiting the distance between people and how many people can be gathered. The need for digital solutions exploded after March 12, 2020, where home offices, digital meetings, online lectures and offices closed for visitors became the norm. The weeks that followed can be summed up by Torgeir Waterhouse, stating [40]: *How society has been digitalized in just a couple of weeks would normally have taken 10-15 years.*

The sudden digitalization of society also meant that the need for digital competence and skills increased and that digital exclusion became a topic [41]. While the change was biggest for those working or in education, those who require digital competence and skills have had their need covered the least, suggesting that those with the least degree of digital competence have fallen behind even more during the pandemic. [39] Concerning digital banking, it is interesting to see how the pandemic situation and the even increased need for digital competence may have influenced both elderly's use of and experience with digital banking.

Reports from the University of Cambridge, for instance, suggest that *"The coronavirus lockdown risks turning the problem of digital exclusion into a catastrophe of lost education and opportunity for the UK's poorest and most vulnerable [42]."* One

observation is that of digital banking and the severe consequences for those who are fully dependent on physically visit the banks. Therefore, this aspect is to be incorporated in the empirical studies that are part of this work.

### 2.3 Security, privacy and trust

Given that financial gain is one of the main reasons for crime, especially cybercrime [43], security is an important aspect of (digital) banking. Criminal acts such as theft, fraud or scam are commonly known acts that have been around forever. These threats have developed and evolved throughout the years, resulting in new strategies and approaches. With digitalization and technology in mind, many of these threats now unfold digitally, and many consumers and users may be unaware of the underlying risks and consequences that follow. Factoring in the diversity of banking customers, and the variation in the use of digital banking, awareness and knowledge of security threats and security mechanisms will most likely also vary greatly. In addition, many users may not understand the concepts behind what is keeping them and their personal data secure. These aspects should therefore be considered as well in the context of this study.

The relationship between the customer and the bank is becoming less personal. As most of the activity happens digitally and is self-served, factors such as trust and perceived security and privacy will most likely be crucial. To understand the influence that perceived security has in terms of willingness to use the service, as well as how it affects the UX, these factors, as well as usability versus security will have to be taken into account.

#### 2.3.1 Perceived privacy and security

Privacy and security are two important related concerns when using digital services [44, 45]. While privacy considers how personal and sensitive data are stored and used, security can be described as mechanisms to keep this data secure and private [46]. With digitalization in mind, the amount of data that is collected, stored and used has increased tremendously. General Data Protection Regulation (GDPR) was introduced in 2018, new legislation regulating how privacy should be preserved in a good way. Generally, this means that users of digital services are now expected to be better informed on how their privacy is preserved, potentially increasing the awareness of this matter and security.

Despite the potentially increased awareness, the average users do not understand the technical aspects of security [47], and is therefore evaluating the privacy and security mechanisms through subjective perceptions. Perceived security can in the context of digital banking be described by Kamoun and Halaweh stating that *"the users' "beliefs" that their personal information is secure when conducting transactions online"* [48]. Several studies regarding perceived security related to e-commerce and digital banking have revealed that both perceived privacy and security impact and may affect customer's trust towards e-commerce and, in particular digital banking [48–52]. Trust in general is pointed out as a factor that plays a mediating role



in the relationship between (subjective) security perceptions on the one hand and technology acceptance of internet banking on the other hand [53], Meaning that, for instance, a negative or bad perception of the security of an internet banking service is likely to go hand in hand with low acceptance of such a service, as consumers' trust level is also low. However, if the perceived security improves, this may lead to increased trust and higher acceptance. Trust is also identified as a third belief, besides ease of use and usefulness, in the acceptance of internet banking, and is proved to have a significant impact on this [53].

### 2.3.2 Security vulnerabilities and risks

As mentioned earlier, financial gain is a highly motivating reason for crime and cybercrime, and as a result, security is a bank's top priority. Digital banking provides several security mechanisms such as encryption and authentication. These are complex and advanced mechanisms that will not be discussed explicitly in this thesis. There are multiple vulnerabilities and risks attached to these mechanisms, where lack of user awareness and the human factor stands out as the biggest vulnerability of them all [54].

User-awareness includes the general knowledge of security that is leading to appropriate security behavior [55]. Lack of security awareness can be when you have knowledge that sensitive information should not be shared. However, the lack of awareness of vulnerabilities and risks makes you reveal it anyway. The human factor, or human error, is being exploited, and is also known as social engineering. The attackers are aiming at human errors instead of vulnerabilities within security mechanisms. The attacker's goal is to manipulate the user into performing actions on behalf of the attacker or divulge sensitive and confidential information, which in turn could grant the attacker access to a user's bank account, credit card or similar.

Secure mechanisms for authentication, such as BankID and two-factor authentication, are used by millions of Norwegians across multiple digital services, and are told to be one of the most secure and safe security mechanisms in the world [56]. Despite this, lack of user awareness and human errors can make it insecure. This can be illustrated in the recent Olga scam, where elderly people with the name of Olga were targeted and tricked to hand over BankID credentials. The attackers aimed specifically at elderly females as they often have a lower degree of digital competence. This kind of social engineering attack, or scams, towards elderly people, are reported frequently [57–59]. As it goes beyond this project's scope to analyze the different security mechanisms in detail, we refer the reader to a report regarding advanced social engineering attacks and a report regarding fraud and forensic accounting in the digital environment [60, 61].

Another aspect linked to sharing of sensitive data is the search for help. As

mentioned in Section 2.2.2, there are non-users of digital services, and also people with a lack of digital skills. It can also be related to disabilities or other aspects, making them less able to use digital services, such as digital banking. For these people, sharing their personal credentials involving passwords, pin codes and BankID credentials, can be seen as harmless. However, there are multiple incidents where this has happened, resulting in fraud [62, 63]. This aspect can be linked to the perceived complexity of digital banking, where users are indirectly forced to share their sensitive data to perform their banking tasks. The ability to resonate and understand can also be pointed out as an important factor when looking at those who become victims of scams [64].

### 2.3.3 Usability vs. security trade-off

Having introduced usability as a factor of influence regarding UX, and the aspects regarding security, it is interesting to see the trade-off between these two, and how it affects and influences the users. When designing applications, especially those requiring additional security mechanisms, it is important to balance these aspects, making them both secure and usable. Studies suggest that balancing it too far towards security may restrain people from using it because it is too time-consuming or too complex. It can also make those willing to use them make mistakes [65].

Authentication is an example of this. As mentioned in Section 2.3.2, it goes beyond the scope of this thesis to discuss in detail how authentication mechanisms work. Still, the growing importance of two-factor authentication is relevant to consider in context of the trade-off addressed here. Two-factor authentication is a process where the user has to apply multiple steps of sensitive information. This includes something you have (trusted device), something you know (password or pin-code), or something you are (fingerprint or face). Research comparing three different two-factor authentication methods of eBanking identified that *"Customers were driven by their attitudes towards usability and convenience rather than by their perceptions of security [66]."* For digital banking, the lack of usability can lead to use of the service in a way that can lead to vulnerabilities and risks, for example, by sharing sensitive information in search of guidance. Having human factors in mind as one of the main contributors for security breaches, Braz et al. identifies the importance of building reliable, effective and usable security systems [67]. *"Systems should be built to be easy to learn and use by users with different backgrounds and skills."* They also state that *"Human factors should be incorporated into the development of security solutions where usability is central during the whole development process."*

Having looked at relevant topics and terms, we now look at how these relate to the specified target group for this thesis, and introduce why this group is vulnerable, important and are in special need of guidance and help.

## 2.4 Elderly people

As mentioned in Chapter 1, elderly people are a vulnerable group of society in terms of digitalization and its impact on societal and life-critical functions (such as digital banking). The definition of elderly itself can vary in terms of age, but elderly are in this thesis defined as people aged 67 years and above, which is the Norwegian age for pension. It is also worth noting that becoming older affects people both physically and mentally. Having previously introduced digital banking, influencing factors, digital skills and security, we may assume that these aspects affects elderly in their own way, compared to younger users being born into this digital era. Hence, the elderly require special attention and possibly tailor-made applications and services adapted to their needs.

Taking a look at recent studies towards the elderly, it is suggested that they are falling behind in today's society, especially in relation to technology and digitalization. Two nationwide Norwegian studies conducted over a 4 year period named "Elderly's use of digital tools and internet" aim at identifying elderly's mastering, need, motivation and barriers [68, 69]. In total, approximately 1,600 elderly people participated in the study. The newest study suggests that only half of the participants claim to master the use of internet, while 32% states that they are afraid to do something wrong while using the internet. The study also suggests that the elderly have, or have had, extensive need for assistance in the use of digital tools and internet.

In terms of digital skills and competence, one can in addition to what was presented in Section 2.2.2, highlight the fact that elderly people are pointed out as one of the two groups that are in the biggest danger of being digitally excluded. More specifically, 33 percent of the elderly are considered weak users concerning digital skills, while 13 percent are considered non-digital. This is also confirmed by the study introduced above, where the elderly are over-represented in form of non-digital and weak users.

From the above, it is clear that elderly people represent a user-segment with special needs, and that the presented aspects from this chapter will most likely influence elderly in various ways. Before moving to the chapter of methodology, related works will be presented.

## 2.5 Related work

A closely related study introduced in Section 1.1 was done by Trine Solberg in 2011, aiming at identifying how the elderly use online banking with a focus on digital competence and user-friendliness [4]. The study, having a humanistic approach, was conducted using a qualitative method with interviews. The participants were five elderly people above the age of 67. The study identified that most of them had little to no issues with online banking, but they wanted to increase their digital competence. The findings also suggested that age could not be considered a sole factor, but needs to be considered in addition to education, personal economy and the conscious choices about adopting technology. It also identified that the way experienced elderly users use online banking could be a good example for getting more analog users to switch to online banking. Sharing their experiences and knowledge could be a comfortable way of becoming digital. For the banks, the focus should be on making sure that online banking services are safe and secure to use. However, the participants in the study were highly educated and experienced users of online banking, making the findings somehow misleading and limited. As suggested in the study, it would be interesting to see how more recent adopters and less experienced digital banking users experienced it, and which factors influenced their usage.

A more technical study on seniors' experiences with online banking in Greece looked closer at factors such as user-friendliness and usability [70]. The participants of the study were examined by participating in a classical usability test. There were six different tasks in total concerning online banking. It involved turning on the device, understanding the home page, authentication, navigation, transactions and printing of the receipt. Findings from the study indicated that the online banking services were functional but lacked design and interface, making it difficult for elderly users. Aspects pointed out were confusing menus, the size of the text, the use of colors and contrasts, and misleading icons. The task pointed out as the most difficult was the task regarding payment and transaction. The participants were, however, positive about online banking as they saw the utility value.

In *Age UK's* report from 2015, they described and identified some of the challenges the elderly experience using banking and payment systems [71]. The report focuses on identifying challenges and how banks in the UK and US have begun to address them in thought, design, and implementation. Even though the report was written by Age UK, a UK-based non-profit organization and is thus not an academic report, it identifies some important aspects that are highly relevant. It identifies five key elements for creating an age-friendly bank. It includes elderly-friendly customer service, an accessible design, reliable systems, a product suited for everyone and a focus on how the bank sees itself. It also identified that the elderly experience internet security, scamming, and the general fear of technological innovations. The

concluding remarks of the report include, among other things, a better system for detecting and stopping scams, flexible ID checks, a simpler authentication process and more age-friendly support.

A new and very relevant study focuses on the elderly Thai users of online banking in COVID-19 [72]. It highlights how the rapid digitalization in society have increased the need to become familiar with technology and digital services. One of the main findings suggests that confidence and trust, and especially towards security and safety, are the most important aspects in getting more elderly to use online banking. The study also suggests that the main focus should be on making it user-friendly, where the interface should be designed with elderly in mind. Elements such as complex language, small fonts, difficult menus and more should be avoided and replaced with a stripped-down User Interface (UI) for elderly users. The same goes for the aspect of authentication, where elderly users should be able to use something they have or have knowledge of, instead of a password that they remember. Some proposals have been made in the literature (e.g., [73, 74]), however these are not commercially implemented yet. It is also pointed out that in order to assist elderly properly, there should be elderly-friendly support.

Lastly, a recent systematic review of enablers and barriers for mobile commerce and banking services among the elderly in developing countries has been conducted [75]. These are countries that are less developed in terms of technology and the use of digital services. The study relates as it identifies factors that influence the adaptation towards online banking in the early stages. Key enablers identified was the aspect of it being user-friendly, useful and accessible. The identified barriers involved lack of trust, negatively impacting the acceptance and adoption of technology and digital services. Lack of guidance and trust toward security and privacy and fear of doing something wrong were also pointed out as barriers. The study concludes that elderly users have unique requirements that deserve attention in customized and tailored applications suitable for them.

With this overview of the relevant concepts and literature in mind, we now turn to the set-up of our own empirical studies.



# Chapter 3

## Methodology

As discussed in Section 1.2, the main goal of this project is to get a better understanding of elderly users' interaction with the digital world and whether and how they may be falling behind, with a focus on the service of digital banking. The study started as a pre-project, [1], lasting from January to June 2020, and was initially issued as a study to look at factors influencing video chat and/ or video streaming quality of experience of (young) children as an important but challenging and under-investigated user segment (continuation of [5]). However, due to us wanting to expand and develop this project, we changed our target group to focus on elderly people, typically not, or only to a minimal extent represented in user studies. In addition, we chose to look at usage habits and problems elderly users have in association with digital banking instead of looking at the quality of experience with video streaming. That is, we investigated the role of technical and non-technical influence factors regarding the elderly's experiences with digital banking. Both projects have in common that they focus on important, yet more challenging user groups. This is something we wanted to bring over in our project. The following chapter will give a presentation of the research methodology underlying the work presented in this thesis.

The chapter will begin with presenting the literature study conducted in the pre-project, leading to this thesis. Further, the research methods will be presented and an explanation and reasons why they were chosen. Some information about the chosen research methods will be given. However, the chapter will focus more on how they were adapted in our project. This includes both a qualitative part creating and distributing an online questionnaire and a quantitative part with semi-structured interviews. Consulting with representatives from four banks and two health personnel, hereafter also referred to as "exchange of experience," will also be presented. In addition, recruitment challenges due to COVID-19 will be given for the questionnaire, interviews and experiences exchanged with banks and health personnel.

### 3.1 Literature study

The first step of the research conducted in this thesis consisted of a literature study, a tool to better understand a topic by studying research already conducted by others. Having already written the pre-project with articles for future research, this was a good starting point for literature to study[1]. Both literature about conducting a "real-world" research project and reporting on it and literature regarding digital banking and elderly users were searched for and studied. *C. Robson* and *K. McCartan* write about the main steps when carrying out a project and the steps toward it [76]. Their book provided numerous advice and tips, such as deciding on a focus for the project, developing a set of research questions and selecting the method(s) used during a project.

Most relevant literature studied, regarding digital banking and elderly people, and topics at their intersection, connects the elderly as a user group to digital banking. A wide scope of papers has been researched by utilizing scholarly web indexes, such as Google Scholar <sup>1</sup> and NTNU Oria <sup>2</sup>. These web search tools serve fast and important examination material without settling on quality. The chosen papers either straightforwardly or implicitly add to or help respond to the research questions or help understand the important background. Using the reference manager *Mendeley*, relevant papers were collected, organized and stored to be used later [77].

---

<sup>1</sup><https://scholar.google.com/>

<sup>2</sup><https://oria.no/>



## 3.2 Research design

The research methodology should allow readers to evaluate the reliability and viability of the research conducted. Thus, it is important to choose a strategy to identify techniques and suitable methods to collect and analyze data before carrying out a research project [78].

### 3.2.1 Mixed method research

A distinction is typically made between quantitative, qualitative and mixed method approaches. Before turning to the chosen approach for this research, we briefly describe what characterizes quantitative and qualitative approaches and the advantages and disadvantages. A *quantitative approach* emphasizes objective measurements of data collected through polls, questionnaires, surveys, or manipulating pre-existing data using computational techniques. It focuses on gathering numerical data and generalizing it across groups of people [79]. *Robson* and *McCartan* mentions the advantages of using a quantitative approach when attacking a research problem [76]. These include that a quantitative approach allows for a broader study, involving a greater number of subjects, as well as enhancing the generalization of the results. On the other hand, a *qualitative approach* emphasizes the qualities of entities and the process and meanings that are not experimentally examined or measured. This can be, for instance, in terms of quantity, amount, intensity or frequency. The qualitative approach stresses the socially constructed nature of reality. The intimate relationship between the researcher and what is studied and the situational constraints that shape the inquiry are in the center. Compared to quantitative approaches, where the focus is on the causal relationships between variables and not the associated process, qualitative approaches seek answers to questions creating and giving meaning to social experience [80]. The advantages of a qualitative approach are that rich, detailed data is retrieved aiming to understand the participants' perspective in a broader way. One obtains a more realistic view of what has been understood or experienced from the participants' view, rather than assessing it through numerical data and statistical analysis [80].

A different approach is mixing multiple methods, called a *mixed method design*. Combining multiple research approaches helps to produce a more complete and comprehensive picture of the research topic. Building on the strengths of different approaches can neutralize the limitations of each approach. *Robson* and *McCartan* present potential benefits of multi-strategy (mixed method) designs, pointing out triangulation as one benefit [76]. This builds upon an acknowledgment of the different nature of quantitative and qualitative data that strengthens the validity of the findings. An additional benefit is how combining multiple research methods can neutralize the limitations of each approach while building on their strengths,

which leads to a stronger conclusion. They could furthermore be used to answering different research questions. A mixed method design can help address a wider range of research questions than a single method design.

In our own study, we have used a mixed method research design with a sequential quantitative-qualitative approach [81]. As discussed in the pre-project, our original plan was to conduct a quantitative study (through an online questionnaire) to obtain statistical data that could identify problems and research questions that we would investigate further [81]. The qualitative study (based on semi-structured interviews) was then going to help redefine the research focus questions and identify the qualitative research [1]. Even though there have been some adjustments along the way, this plan was executed and will be presented in more detail in the following.

### 3.3 Research methodology

Following the identification of research questions, one must choose a research strategy and methodology for gathering data that will shed light on the questions. The term *research methodology* refers to a method for systematically answering research questions. This approach entails following the different steps that a researcher will take while addressing the chosen research questions and their logic [82].

#### 3.3.1 Online questionnaire

Questionnaires are a widely used social research method of collecting data from and about people based on self-reports. Using questionnaires to collect data in a project raises many issues that arise when it is set within a survey [76].

#### Questionnaire development

Having read on the benefits of an online questionnaire survey, we decided that this method was suitable for our purpose. We wanted to dig deeper into the research questions, and chose to do that with the quantitative method of an online questionnaire survey. The main goal was to evaluate initial assumptions about the elderly's use of digital banking and map their use of and habits related to digital banking. It was prepared based on 5 topics; general use, digital skills, non-technical factors, technical factors and security, and was based on general best practices for questionnaire development (the entire questionnaire can be found in Appendix E).

The first few questions of the survey revolved around information about the participants taking the survey. Here, the questions asked about a birth year, the highest education and health condition, among other things. Moving forward, the participants were asked about their general use of electronic devices and digital services. The survey circled the five topics mentioned above, with the key parts related to participants' use and experiences with digital banking. Further, several questions regarding digital skills in the context of digital banking were asked. Lastly, the participants were provided with a set of assumptions such as their attitudes toward security, the potential impact of the corona pandemic and how safe they feel when using digital banking. It is worth bearing in mind that only simple tasks of digital banking were included (e.g., login and paying bill). Did not differ on online and mobile banking, but focused on the participant being able to do the tasks, independent of device. Most questions were close-ended, where one question asking about the participant had anything to add, was open-ended.

At the end of the survey, the participants were informed about our plan to conduct longer and more extensive interviews on the topic. Here, the participants could leave their personal information and select that they were interested. The idea behind this

was to use the questionnaire itself as the main recruitment channel for the qualitative study of interviews. The questionnaire also served as a way for us to map users in terms of how independent they were and roughly indicate digital skills. This made it possible for us to categorize the participants based on independence and digital skills when selecting and recruiting the elders for interviews.

As part of the questionnaire development and pre-testing, contact was made with an employee of Sparebanken Vest with 40 years of experience. The person in question works as a customer consultant and has worked closely with customers, including digital and non-digital elderly people. They provided us with relevant and interesting highlights from their experience as a consultant, and helped us finalize the focus and angle of the questionnaire. Further, before distributing the survey to a wider population, it was pre-tested by two elderly users to map complexity and time usage. The goal in this phase was to ensure a survey with simple and precise wordings adapted to the target group.

### **NSD application**

As the questionnaire would contain personal information, we had to send an application to Norsk senter for forskningsdata (NSD) to conduct our project. Personal information regards information that directly or indirectly can allow identifying to a person. One can look at direct personal identifying information such as name, postal code, e-mail, phone number and more. Indirectly personal identification is background information related to someone, making it possible to track information back to a person, for instance, the city a person lives in, combined with information about their age, sex, profession, etc [83].

The waiting time for NSD is normally at most 30 days, while many will often get an answer before the given 30 days [84]. However, this was not the case for us, as we sent in the application 29th of January and got our first feedback on the 2nd of March with a request to make some minor modifications, which were immediately done and the case was sent back. However, also in the second round, the processing took an unnecessarily long time. After several reminders, we finally got the final approval on the 11th of March. However, this huge delay, due to slow processing time at NSD, meant a significant delay for starting up with the data gathering, but which we tried to mediate as well as possible.

### **Recruitment and challenges due to COVID-19**

We had to slightly deviate from our original plan, due to a few obstacles. First off, COVID-19 made it harder for us to reach out to a target group that is initially hard to reach. In addition, attracting "weak" users of digital banking would be an even more complicated challenge. People tend not to speak of their weaknesses,

also referred to as the social desirability bias. It refers to giving socially acceptable responses rather than responses that represent one's true feelings [85]. This claim is also backed by Norwegian banks, which is further presented in Chapter 4. Having had a year between writing the pre-project and continuing to this thesis, we had our hopes up regarding COVID-19 and its effect on our project. We started out wanting to interview six "strong" and six "weak" users of digital banking, but this proved to be a problem, as reaching out to elderly people, in particular those qualifying as "weak users" during this pandemic, was very difficult. One reason to postpone the thesis, was hoping that the implications of COVID-19 would be significantly reduced and that it would be possible to conduct our original research. This was not the case, and we had to re-adjust our strategy.

After going through some literature study and beginning the project, we had our online survey ready and began distributing it. To reach both strong and weak digital banking users, we distributed the survey on multiple arenas, through different digital and non-digital channels. However, due to COVID-19, we had to overcome major limitations compared to the original recruitment plan. This resulted in us having to distribute the survey through social media mainly. As we originally planned to do, visiting nursing or caring homes was impossible due to the COVID-19 restrictions. Courses and hours with the assistance that caring homes usually provide, were also entirely canceled due to the pandemic. Therefore, they had no arena to distribute the survey for us, and we had to focus on doing it ourselves and use our own network to reach out to the elderly (e.g., grandparents of friends). We started by distributing it on Facebook <sup>3</sup>, writing a "post." The message posted on Facebook stated (translated from Norwegian):

*"Hello! Do you know an elderly person that has experienced challenges or difficulties related to mobile and online banking? Martin Myhre Skavøypoll and I are currently writing a master's thesis at NTNU. We would greatly appreciate it whether either you or someone you know who is 67+ could set aside approximately 12 minutes to respond to the survey. The survey is in Norwegian and regards the elderly's use of mobile and online banking, where the purpose is to map use and habits and barriers related to mobile and online banking. The survey can be found here: <https://nettskjema.no/a/182923> Feel free to share!"*

The post on Facebook accumulated 47 reactions from friends and family, as well as 19 shares. However, this did not lead to many answers. We reached out to many friends and family members and got the survey distributed through our friend's networks, hoping they would distribute this further to their friends and families in the target group. However, we did not receive many answers. Unfortunately, most of our friends on Facebook are not in the target group of 67+, which may be one

---

<sup>3</sup>Social media platform, <https://facebook.com/>

reason why it was difficult to get answers and we therefore did not receive as many answers as we wanted. Another step taken to distribute the survey on Facebook, was messaging a Facebook group with over 27,000 members called "*Livsglede for Eldre*," translated into "*Joy of life for Elders*." We asked if they could post a message in the hope of getting a few weak users of digital banking, as we did not have many. Sadly, this attempt resulted in very little, as we still did not get many answers to our survey. Unfortunately for us, many of the members in the group were not in the desired target group. They were young members of the group. In addition, our post had to compete with multiple other posts and might for that reason not have been picked up so broadly.

To overcome the limitations of the digital recruitment strategy, we also reached out to plenty of nursing or care homes - 26 in total. The homes were mainly situated in Trondheim. See Appendix D for a full list of the homes mentioned. We sent an email briefly introducing our project and what we wanted help with. Nevertheless, only 8 of the 26 nursing or care homes came back to us. Unfortunately, none of the 8 nursing or care homes could assist us in distributing the survey further. See Appendix D for the e-mail sent out. Another approach tried was distributing the survey in paper format, as that might have been easier to fill out for the elderly situated in nursing and caring homes. We also tried reaching out to Trondheim Pensioner Association, where we began a dialogue and they were eager to help. Nevertheless, we stopped receiving answers from them, and they did not respond to our reminder.

As a continuation of this process of recruiting participants for the survey, we knew we had to do something, as we only had around 30 participants in the survey at this moment. We therefore also reached out to Seniornett Trondheim, an association to elders by elders. They offer training in the use of PCs, tablets and smartphones, where performing banking services are included in these courses [86]. After a few e-mails and calls back and forth, they agreed on sending out the survey to their members (where most of them are in the target group of age 67+), which was a big help for us. At the same time, we contacted Trondheim Torg, a mall located in the centre of Trondheim, for the possibility to set up a stand, to reach out to arbitrary elderly people passing by. The center manager permitted us to set up a stand for four hours, resulting in approximately 25 answers, bringing the eventual total to 81 responses, as will be explained in detail in Chapter 4.

### **Tools used for processing the obtained data**

To fully explore the data from the questionnaire, IBM SPSS, Microsoft Excel and Power BI were used. IBM SPSS was used to create a spreadsheet with results and corresponding labels that could be used for further analysis. Power BI was

used to create a fully interactive dashboard and report to explore the data both individually and combined intuitively. This will be made available through our supervisor. Microsoft Excel was primarily used to create graphs used in Chapter 4, by importing finished tables from Power BI.

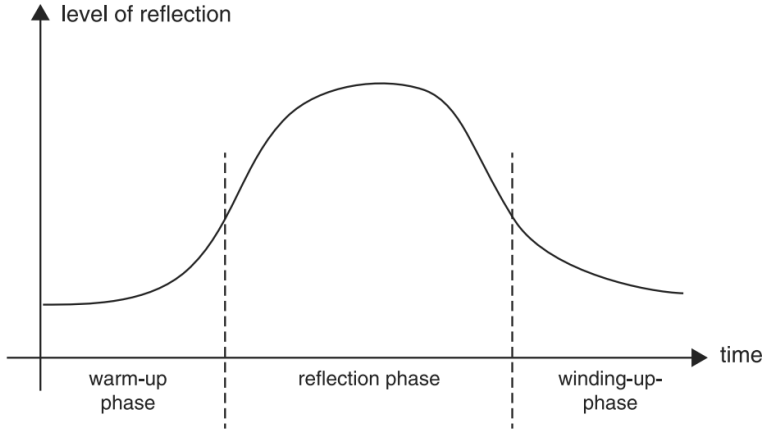
### 3.3.2 Semi-structured interviews

The qualitative follow-up study consisted of a set of semi-structured interviews. Semi-structured interviews are a common form of interview used in mixed method designs. Interviewers have a list of topics on which they want answers. However, they have much flexibility in question sequencing, wording, and even the amount of time and attention provided to various topics. Semi-structured interviews can range from almost completely structured to giving the interviewer a great deal of freedom [76].

According to Tjora, the purpose of semi-structured interviews is to gain awareness and understanding of a subject by creating an environment that encourages free dialogue and, if possible, raises a debate. One benefit of using this approach is that it allows you to define the study scope based on the details given by the interviewee. He says that maintaining a comfortable environment encourages the interviewee to draw on his or her own perceptions and views. When the number of interviewees is small, semi-structured interviews are beneficial [87].

In Figure 3.1, he also describes three steps for semi-structured interviews. Firstly, there is the warm-up phase. This step consists of straightforward questions about age, daily life, and employment status, which the interviewee can respond to without much thought. The interview then moves on to the reflection phase, which forms the core of the interview. It is suggested that the interviewer and interviewee delve deeper into various aspects of the subject. *"Can you describe"* or anything similar is a popular question opener. An hour-long interview should include about 3-6 of these types of questions, with the interviewer planning some follow-up questions or re-formulations along the way as needed. Finally, there is the winding-up phase. The condition between the interviewer and the interviewee is normalized here. The interviewee is questioned about the research project's future progress and is thoroughly thanked for its time and commitment.

An interview guide to organizing the interviews is required for high-quality interview-based research in any of the three phases mentioned above. Unlike a survey questionnaire, where each question is predetermined, an interview guide's questions may be articulated as keywords to elicit knowledge from the interviewee to some extent [87].



**Figure 3.1:** The phases of the in-depth interview [87].

Knowing this, the interview guide was designed in a structurally sound manner. It can be found in Appendix F. We built the interview guide using Tjora’s three phases as a basis. General use, digital skills, non-technical factors, technical factors and security were the same five topics covered in the questionnaire. We started with the warm-up phase, which included questions about age, education, and health. We wanted to ask about the use of mobile devices and digital banking and a few questions related to the interviewees’ questionnaire. General questions about digital competence and digital skills were mapped as the reflection phase progressed. To get a more detailed response, rather than a vague one, various *"Can you describe"* questions were developed. Especially in the non-technical, technical and security part, we wanted to map out certain aspects. The main goals were to identify and explore non-technical factors that can influence the user experience, such as personal feelings and thoughts; to explore technical factors of the user experience concerning the participants’ interactions and how these impact the user experience; and to examine the security associated with digital banking, as well as how secure the interviewee feels about various security aspects. We rounded up the interviews with the wind-up phase, where questions about further progress in user experience in digital banking were asked. Lastly, we thanked the interviewees for their time and effort in this project.

The estimated duration of the interview was calculated to be around an hour, which correlates well with Tjora’s recommendation of what an hour-long interview should contain. Although we were ready with all preparations and the interview guide, the main challenge was finding and recruiting interviewees. As participants of the online questionnaire could choose whether to be contacted to a more in-depth



interview, we counted on getting both strong and weak digital banking users through this. We were hoping for both strong and weak users. However, since the pandemic made it hard for us to reach weak users and weak users generally being hard to reach, the recruitment of particular weak users became even harder. The majority of replies received through the online questionnaire were from strong users, but we did not manage to recruit weak users who could participate in the interviews. We therefore had to revise our original strategy of interviewing six "strong" and six "weak" users of digital banking as it showed not to be realistic. After consultation with each other and our supervisor, we interviewed five non-weak users of digital banking and consulted four Norwegian banks and two Norwegian health personnel. The consultation was done to map weak users, as we had none of them at this point. We will come back to the banks and the health personnel in Section 3.3.3.

Planning out and for the interviews, the original intention was to conduct physical interviews as long as COVID-19 allowed it. Due to difficulties surrounding COVID-19, we were unable to have all interviews in person and had to do this in numerous ways. This resulted in having four interviews in person, and one on the phone. Before the interview, the interviewees could get sent a consent form with information about the study via mail. Even though no one chose to do this, they were all informed with the information writing before the interview, and all agreed on it. The information and consent form can be seen in Appendix C.

### **Tools used for processing the obtained data**

After conducting the interviews, we had to transcribe them. During each interview, the interviewees were asked if a recording was okay, where everyone accepted the request. Transcribing was done through the website <https://otranscribe.com>, a transcribing tool that helped us do this in a structured, yet fast way. The interviewees were marked as "Interview - X," where "X" ranged from A to E, symbolizing each of the given interviewees. Further analysis was done using Microsoft Excel (see Chapter 4). By using color codes, and by using a coding strategy close to the empirical material, different coding groups were created in Excel. The use of the qualitative data analysis software program NVivo was considered. However, as the amount of qualitative data was manageable, we opted to process the Excel data instead.

### **3.3.3 Banks and health personnel**

As mentioned in Section 3.3.2, we had to yield away from our original plan of interviewing six strong and six weak users. Instead, we interviewed five non-weak users and consulted with four Norwegian banks and two health personnel (as elderly experts and those who are the first contact point to help elderly people with certain tasks). The goal of approaching banks and health personnel was to get more

information and experiences of all elderly users, especially weaker digital banking users.

The four banks that were consulted were *DNB*, *Danske Bank*, *Sparebank 1 SMN* and *Sparebanken Vest*. They all agreed to us using both the banks' name, the people involved, and their current role in this thesis. The full overview can be found in Table 4.2 The two health personnel that were consulted were fully anonymized, concerning their elderly patients and the health personnel's profession and location.

When contacting the banks through e-mail, the questions we wanted answers to were also sent. To get a comparable picture regarding the previous interviews, the questions asked to the banks were influenced by the previous interview guide. The questions circled the banks' experiences with the elderly's use of digital banking. To get a thorough answer, "*What*" and "*How*" variety of questions were asked to center on digital banking and map whether the banks focus on this topics. The result from these interviews can be found in Section 4.1.2. See Appendix H for the e-mail that was sent out to the banks.

Due to COVID-19, none of the interviews could be conducted in person. The interviews with the banks were conducted in two ways. DNB and Danske Bank were able to have a digital interview over Microsoft Teams<sup>4</sup>. In contrast, DNB spent an hour and Danske Bank spent half an hour respectively. Sparebank 1 SMN and Sparebanken Vest answered our inquiries through e-mail and were thus not based on a synchronous interaction.

Interviews with health personnel were conducted over the phone. We created a small interview guide, as these interviews lasted for approximately ten minutes each. The questions centered again around the elderly's use of digital banking and their experiences with them. The difference from the interview with the banks was that we here focused on the health personnel's good and bad experiences with helping the elderly with digital banking. See Appendix I for the questions that were sent out to the health personnel before the consultations.

The recruitment process with the banks and health personnel did not take as much time as anticipated. The banks answered within days and seemed especially interested in the topic. We chose to contact six banks, where the answers from the online questionnaire were used to see what banks the participants had. In addition, an overview of the most popular banks in Norway was used to identify banks having all types of customers. Therefore, DNB, Danske Bank, Nordea, Sbanken, Sparebank 1 SMN and Sparebanken Vest were contacted via e-mail. Unfortunately, Nordea and Sbanken could not answer our inquiry, and we did not receive any answers from

---

<sup>4</sup>Microsoft Teams is a business communication platform developed by Microsoft.

them. Health personnel were contacted through our own network.

The consultations with DNB and Danske Bank had to be transcribed in the form of a summary, as these were interviews conducted without using an audio recorder. The e-mail exchange with Sparebank 1 SMN and Sparebanken Vest did not have to be transcribed, as they answered the questions directly through e-mail. Further, the provided questions were summarized from the four banks' perspectives. The exchange of experience with health personnel was conducted over the telephone. It was also transcribed in the form of a summary, as it was not used an audio-recorder. The answers from the two health personnel were then compared and combined.



# Chapter 4

## Results

In the previous chapter, we presented the different research methods used to gather data and insights to answer the defined research questions.

This chapter will first present the results from the questionnaire. After that, the main findings from the five interviews will be presented, using the questionnaire as a point of reference. Lastly, we will present the main findings from the exchange of experience we had with four Norwegian banks and two health personnel working closely with elderly people. The overall findings are further discussed in Chapter 5.

Before turning to results, it is also important to mention that after a discussion with the supervisor of this work, it was decided that direct quotes or citations from either the open questions or from the interviews would be included in Norwegian, in order to stay as close as possible to the respondents' own words.

### 4.1 Results from the questionnaire

This part aimed at identifying to which extent elderly people use digital banking applications and services and how they experience it. The results will include personal characteristics, digital habits, extent and how they use digital banking, and factors influencing the user experience. They will be presented using graphs and tables where the most important aspects will be highlighted. Given the exploratory character of the study and the limited number of respondents, no further statistical analyses were conducted. The results therefore mainly have a descriptive character.

#### 4.1.1 Individual characteristics and digital pattern

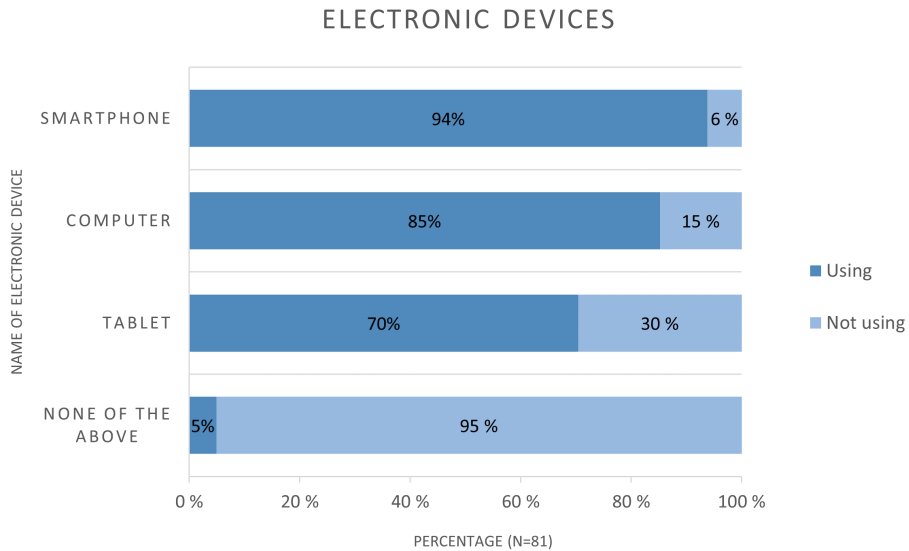
The questionnaire was available and open for answers for five consecutive weeks. During these five weeks, various attempts were made to increase the number of respondents, as illustrated in Chapter 3. In total, 89 persons answered. The questionnaire was structured into five sections: General information, digital skills,

Characteristics	N	%
<b>Living situation</b>		
Own or rent personal resident	79	98%
Nursing home	2	2%
<b>Highest educational level</b>		
No education	1	1%
Primary school	7	9%
High school	29	36%
University and college (Bachelor)	24	30%
University and college (Master)	17	21%
University and college (PhD)	3	4%
<b>Health condition</b>		
Poor	5	6%
Fair	13	16%
Good	45	56%
Very good	18	22%

**Table 4.1:** Participant characteristics from the questionnaire where N is the number of participants and % the percentage of the 81 participants.

use of digital banking, user experience, and a set of statements for the participants to agree or disagree with (mainly focusing on attitudes). As the study is limited to those aged 67 and above, eight answers had to be removed in the data cleaning phase. The participant's age was on average 76 years, where the youngest was 67 years old, and the oldest was 92 years old. The distribution of gender shows that 44 % were men and 56 % were women.

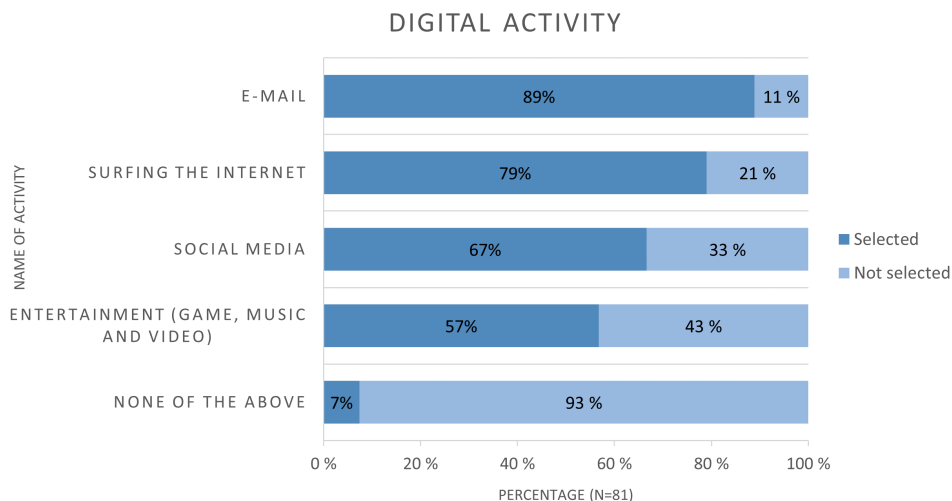
98% of the participants own or rent a personal residence in terms of their living situation, while only 2% live in nursing homes, as Table 4.1 shows. The participants are, however, more diverse when it comes to education and self-reported health condition. The majority of 36% have high school as their highest educational level, while only 1% have no education. 99% of the participants have some sort of education, keeping in mind that the educational levels have changed over the years. Over half of the participants (56%) use indicated the descriptor *Good* in terms of reported health condition. Only 6% describe their health condition as *Poor*. 16% describe it as *Fair*, while 22% say it is *Very Good*.



**Figure 4.1:** Type of device used by the participants.

The participant's use of electronic devices can be seen in Figure 4.1. A smartphone is used by 94%, a computer 85%, and a tablet 70%. Only 5% is non-digital, using none of the mentioned devices. Giving a rough indicator that this is above average, one can compare this to the study presented in Section 2.4. This statistic shows that 74% have access to a computer with internet, 37% have access to a tablet with internet, 37% have access to a smartphone with internet. In comparison, 67% have access to a mobile phone without internet [88].

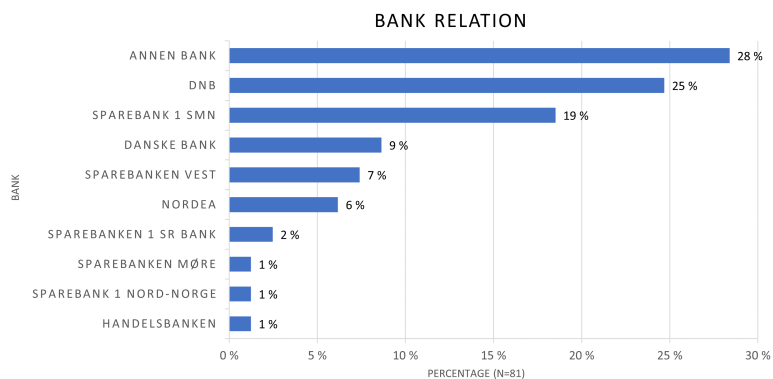
To indicate how "digital" the participants are, they were asked which types of digital services are included in their digital activity. As shown in Figure 4.2, the most used digital service is e-mail, which 89% of the respondents use. 79% are surfing the internet, 67% are using social media, while 57% uses digital services for entertainment. Only 7% are not using any of the mentioned digital services.



**Figure 4.2:** Digital services included in the participants' digital activity.

#### 4.1.2 Banking

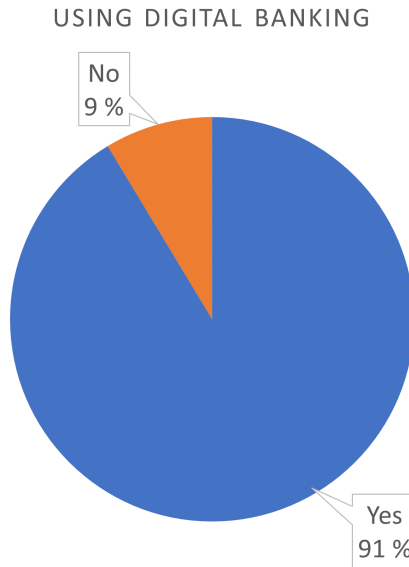
The participants were asked questions regarding their banking relations and digital banking usage in the next part of the questionnaire. Figure 4.3 shows that 28% of the participants use a different bank than those that were listed in the questionnaire. However, this is not very surprising as only the most known banks were included and given that there are 94 different saving banks in Norway. Being the biggest bank in Norway, DNB is used by 25 %, followed by Sparebanken SMN with 19%.



**Figure 4.3:** An overview of the different banks used by the participants.



As Figure 4.4 shows, 91% are digital banking users, while 9% are analog users. Out of these users, seven respondents indicated that this was due to technical difficulties with digital banking, while the last 2 said it was due to health-related issues. Their alternative to digital banking was to get help from family and friends, physically visit the bank, or use "bank giro." Note that N=74 is used for the remaining parts, as the rest of the questionnaire was only available for those using digital banking.

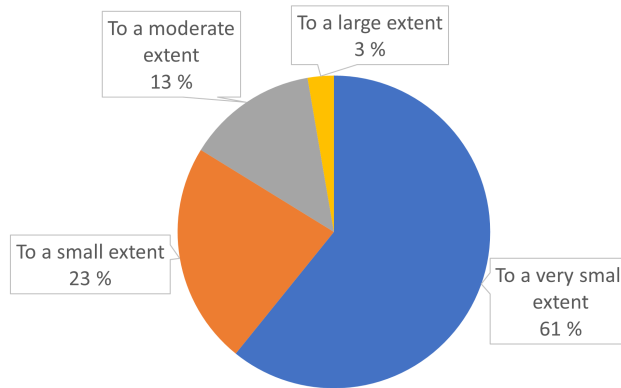


**Figure 4.4:** A representation of the participants who use digital banking.

One of the more interesting insights from the questionnaire is seen in Figure 4.5. It shows the distribution for how self-reliant the participants are regarding their use of digital banking. As can be observed, 61% stated to need guidance from others when using digital banking only to a minimal extent. For 23%, this was to a small extent, and for 13% to a moderate extent. On the other side of the scale, only 3% say they need guidance to a large extent.

The idea behind this question was to get insight into how the participants would describe their self-efficiency, enabling us to roughly categorize them in terms of digital skills, to non-digital, weak, moderate, and strong users, as presented in Section 3.3.1.

TO WHICH EXTENT THE PARTICIPANTS NEED GUIDANCE USING  
DIGITAL BANKING

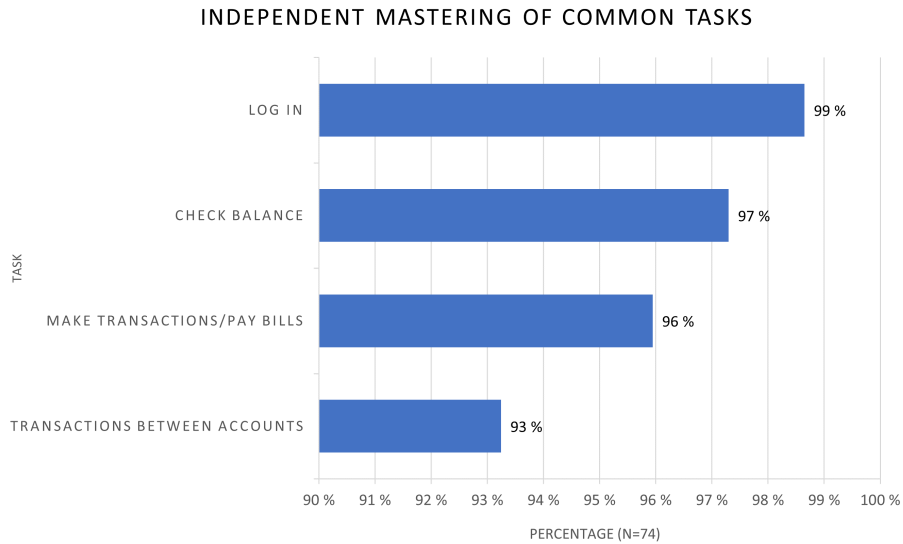


**Figure 4.5:** To which extent the participants need guidance using digital banking.

### 4.1.3 User experience

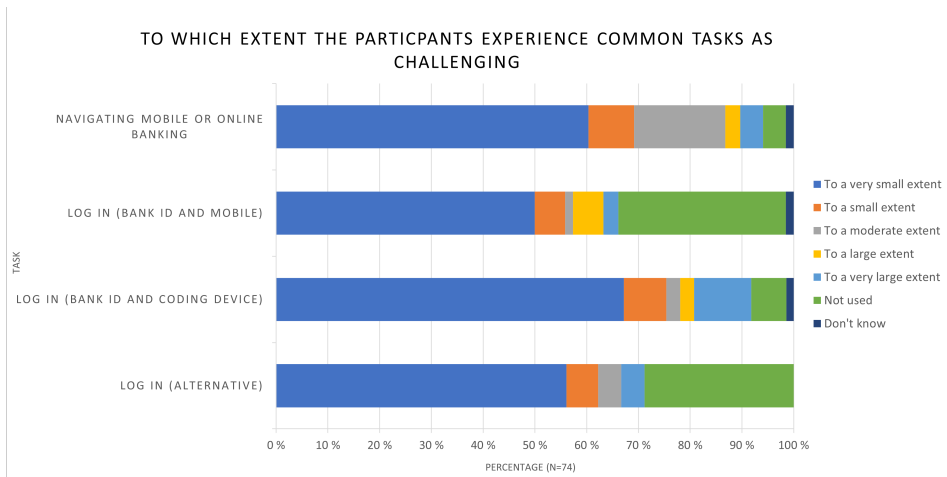
The next part of the questionnaire aimed at getting insight on how the participants independently mastered common tasks using online banking, their user experience, and what they do when they encounter problems.

As shown in Figure 4.6, the common tasks are *logging in*, *checking balance*, *make transactions/pay bills*, and *making transactions between accounts*. Given  $N=74$ , almost everyone manages to independently log in (99%), check balance (97%), make transactions/pay bills (96%), and make transactions between accounts (93%).



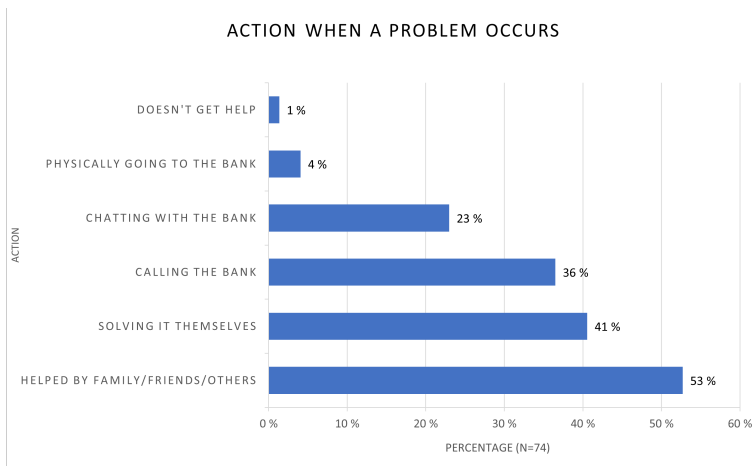
**Figure 4.6:** Independent mastering of common tasks.

The participants were also asked about more technical tasks and how they experienced them in terms of being challenging or being a problem. These tasks were ways of logging in and navigating using online or mobile banking. The distribution given in Figure 4.7 shows the experienced difficulty on a range from a minimal extent to a vast extent. Not used and do not know were also possible answers. As we can observe, logging in alternatively and with BankID and mobile is least used, while logging in with BankID and coding device is more common. For all three types, the participants are experiencing the tasks as challenging to a certain degree. Navigating mobile or online banking is challenging to a moderate extent for 11%.



**Figure 4.7:** To which extent the participants experience authentication and navigation as challenging.

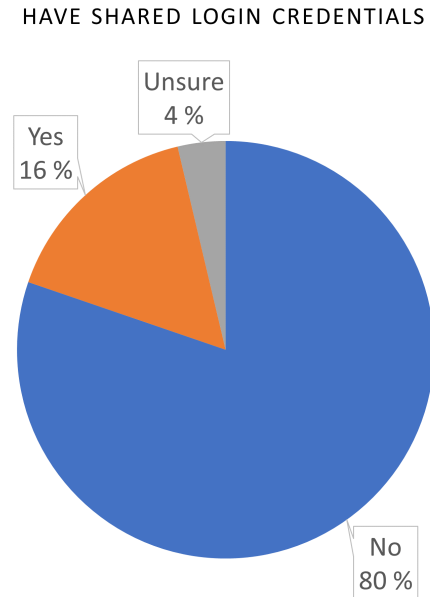
Furthermore, the participants were asked what they would do if they were to encounter a problem or a challenge using online or mobile banking. They could select more than one answer. Figure 4.8 shows that under half (41%) would solve it themselves. Most of them would get help from family, friends, or others (53%). Another (36%) would call the bank or chat with the bank (23%). Only 1% states that they would not get help.



**Figure 4.8:** An overview of what the participants do when they encounter a problem.

#### 4.1.4 Security

Furthermore, we wanted to get insight into security, especially the concerns with sharing sensitive and personal information such as usernames, passwords, and coding devices. Figure 4.9 shows that 16% of the respondents have shared this information, where 78% of these stated that they shared this information with family and friends.



**Figure 4.9:** Percentage of participants that have shared login credentials.

### 4.1.5 Attitudes

In order to get a better understanding of the overall experience with digital banking, the aspects of security, and the role of the banks, the participants were asked to determine eight different attitude-related statements on a scale from agreeing to disagree.

As seen in Figure 4.10, only 10% agreed to the assumption *"I think digital banking is too complicated, "where 3% agreed, and 7% partly agreed.* In contrast, 81% disagreed, with 16% partly disagreeing and 65% disagreeing.

However, almost one out of five respondents (11% (Agree) and 8% (Partly agree)) indicated wanting more training in the use of digital banking. Slightly over one-fourth (12% (Agree), 16% (Party Agree)) indicated to be afraid of doing something wrong when using digital banking.

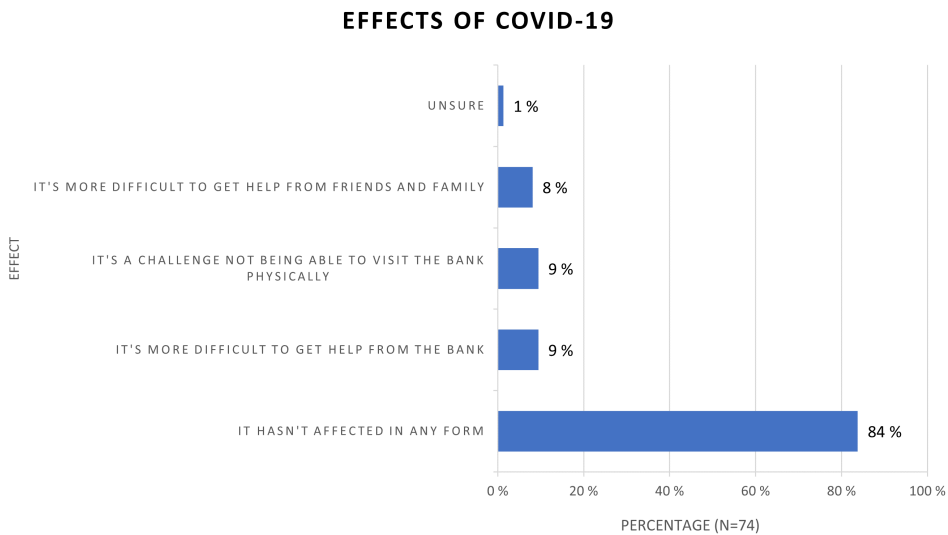
In terms of security, most of the participants feel safe and secure when using digital banking. Respectively, 87% (72% agree and 15 % partly agree) indicated to feel safe, and 87% (69% agree and 18% partly agree) trust the security associated with digital banking. For the assumption *"I think the use of passwords and coding devices is too complicated,"* only 9% agree (1% agree and 8% partly agree) to this.



**Figure 4.10:** An overview of different assumptions and the respondents' attitudes on a scale from agree to disagree.

#### 4.1.6 COVID-19

In the last part of the questionnaire, the participants were asked, *"To what extent has the ongoing pandemic affected your relation to digital banking?"* with a set of possible answers. As shown in Figure 4.11, most of the participants (84%) did not experience any changes under the ongoing pandemic. However, some experience it as more difficult to get help from friends and family(8%), and the bank (8%).



**Figure 4.11:** An overview of how COVID-19 has affected the participants

#### 4.1.7 Comments from the participants

In case there were aspects not covered by the questionnaire, the participants were given a comment section where they could leave feedback or aspects for consideration. In total, 12 participants left additional feedback. Four of them were comments towards closing bank offices and the challenge of physically visiting the bank:

*"Et problem at banken i liten grad er fysisk tilgjengelig - filialer legges ned."*

*"Sliter med kontakt med banken. De kan være vanskelige."*

*"Å oppsøke banken fysisk er lite aktuelt, fordi bankfilialer er lagt ned og tjenester i skranken er redusert."*

*"Skulle gjerne sett at banken var åpen/at en kunne stikke innom og snakke med en bankansatt. Det er ikke det samme å ta en telefon - kanskje også lang ventetid for å komme gjennom."*

A few commented on the technical challenges of using digital banking, and some said it was even more difficult to get a hold of the bank during the pandemic:

*"Stadige forandringer i «oppsettet» til banken!"*

*"Litt for mye teknisk og lite fokus på eldre."*

*"Teknisk, kan mye gjøres enklere."*

*"Vanskeligere å få kontakt fysisk under corona."*

However, some were more positive toward technical difficulties and the usage of online banking.

*"Jeg kvitte meg for å komme gang med nettbank , men bad til slutt om å få opplæring i banken av en tålmodig person med pedagogiske evner. Det fikk jeg! Da var det stor lettelse og ikke så trist å avslutte bruk av brevgiro."*

*"Noen av oss har faktisk teknologiske ferdigheter."*



## 4.2 Results from semi-structured interviews

As mentioned in Chapter 3 the interviews were conducted using a semi-structured method, allowing us to explore the interviewee’s knowledge and experience. Using the questionnaire and Chapter 2 as reference points, the structure will be similar, involving the main topics of *technical and non-technical factors influencing the user experience and security*. In the introducing part of the interview, aspects and answers from the questionnaire were repeated. The topics addressed non-technical factors influencing the user experience and participants’ digital skills and competence in part two. In part three, technical factors influencing the user experience were discussed. Further, before the final part, the security aspects were discussed, where the interviewee was asked about concluding remarks.

In the next sections, the most important findings from the five interviews will be presented with a focus on the provided research questions. Given a small sample, the interviews were transcribed and analyzed manually using color coding for the respective topics mentioned, as also explained in Chapter 3. An overview of the interviewees can be found in Table 4.2.

Overview of the interviews					
Interview ID	A	B	C	D	E
Gender	Female	Male	Male	Female	Female
Age	67 years	70 years	83 years	70 years	83 years
Length	47 minutes	55 minutes	58 minutes	58 minutes	48 minutes
Reference code	A-67	B-70	C-83	D-70	E-83

**Table 4.2:** An overview of the five interviewees with their respective gender and age, as well as length of interview and reference code that will be used in the text.

### 4.2.1 Individual characteristics and digital pattern

As mentioned, some of the questions and aspects from the questionnaire were repeated in the preliminary part of the interviews. In order to get an idea of who the interviewees are, aspects such as their opinions and usage of electronic devices and digital services will be introduced briefly.

Four out of five interviewees are using smartphones, computers, and tablets regularly. Three of them have high school as their highest educational level, while the other two have elementary school and a master’s degree as their highest education level. Regarding self-efficiency in digital banking, three of them feel like the need for guidance is very limited, while the other two feel like their need for guidance

is limited. In terms of reported health conditions, all of them are in good health (self-reported).

#### 4.2.2 Non-technical aspects

Continuing, the next section of the interview included non-technical factor-related questions. These intended to introduce how various factors such as digital competence and emotions could affect whether and how the interviewee uses digital banking. The focus is mainly on digital banking knowledge and not on the respondents' technical skills. The main findings will be presented below.

##### Digital competence and skill

The interviewees were asked about their perceived digital competence, and they all described it as a medium to a low level. Further, when the interviewees heard that digital competence is - from 2006 on - considered one of the five skills one shall obtain during education, writing, numeracy, and oral skills, none of the interviewees considered digital competence as one of their five skills.

They were also asked to which extent digital competence was needed in order to use digital banking independently. On the one hand, D-79 said *"Nei overhode ikke. For jeg. Alt jeg gjør har jeg. Kan jeg drive med uten problem. Gjør jeg jo selv. Jeg synes jo ikke det."* A-67 agreed to this by saying *"Ikke i veldig stor grad. Det er ikke komplisert"* and referring to how digital banking isn't complicated. On the other hand however, C-83 and B-70 meant that a certain degree of digital competence was needed: *"Det må du ha. Du må ha en viss kunnskap." "Det kreves jo litt. Er jo ikke veldig lett dersom man ikke har noe forhold til digitale tjenester, så jeg vil si at det kreves litt. Kanskje ikke kjempemye, men litt."*

The interviewees also highlighted some interesting aspects in terms of obtaining and preserving their digital competence. D-70 claimed that an active professional life has been important for her by saying *"Jeg tror jo at vi, på min alder, som har vært yrkesaktive såpass lenge som jeg har vært, til jeg ble nesten 70, for vi har en stor fordel i forhold til de som ikke har vært yrkesaktive. Og dessverre er jo det sånn at det er flere kvinner som ikke har vært yrkesaktive et langt liv, enn menn"*. She also pointed out that there are fewer women than men that have had an active and long professional life. B-70 further points out the importance of friends and family, *"Har fått ganske god støtte av venner og familie der jeg har slitt, så tror mine digitale ferdigheter er middels. Kanskje middels pluss i forhold til folk på min alder."* E-83 referred to courses as her way of learning: *"Men jeg har jo gått på mange kurs utenom da, og gjennom [...]. Da fikk jeg jo kurs. For å lære. Det var jo stadig nye systemer."*

## Emotions

Even though the interviewees experience digital banking as positive, emotions such as feeling safe (safety), uncertainty and fear of doing wrong were repeating aspects.

When asked on the fear of doing wrong, and how it impacts the usage of digital banking, A-67 stated: *"Ja, jeg er litt redd for det [...]", "Ja, jeg er litt forsiktig når jeg bruker det."* E-83 for instance, mentioned to feel uncertain when transferring money between accounts and stated, *"Ja, nei. Overføre penger, da har jeg ringt til banken, også har de hjulpet meg på telefon. For jeg har følt litt usikkerhet."* Another interviewee, B-70, mentioned to experience a fear of giving up sensitive information: *"Redsel for å gi bort informasjon av deg selv uten å vite hvor det går."* The same interviewee also mentioned the aspect of fear of doing wrong: *"Jeg tror mange eldre er usikre på nettbank og er redde for å gjøre feil. Det er ikke alle som har mulighet til å kontakte venner eller familie."*

Also, for this aspect, the importance of assistance from friends and family is mentioned. Both B-70 and D-70 are contacting their children when they are feeling uncertain, and underline how it makes them feel secure : *"Jeg pleier ofte å sende en liten melding til sønnen min dersom noe er ukjent for meg, så pleier jeg bare å gå vekk fra datamaskinen før jeg får svar, slik at jeg ikke trykker på noe jeg ikke skal." "Men det er jo en veldig trygghet for meg at jeg har oppegående barn som jeg ser ofte. Og som jeg alltid kan spørre."*

### 4.2.3 Technical

Continuing the interview, the interviewees were asked about how their experience related to digital banking could be affected through technical factors.

When considering what the interviewees mentioned across interviews, some repeating issues occurred. The interviewees agreed upon a preference of device when using digital banking, where they had different reasoning as to why they preferred one over the other. Navigation and design and design changes were also aspects where the interviewees had particular experiences with.

#### Screen size

When asked if the interviewees prefer the use of computer or mobile, all interviewees answered that they prefer computer. *"Jeg foretrekker nok nettbank. Er som sagt mye lettere for meg å utføre banktjenester på datamaskinen, da det er mye større. Det gjør det mye lettere, spør du meg."* The opinion, expressed by B-70, was referring to the size of the screen, and the easiness of using online banking with a bigger screen. This claim was further backed up by C-83, stating that a bigger text results in easier use of banking services for him on a computer screen versus on a mobile phone. *"Nei*

*for det første så er det større bokstaver og sånt. Teksten er større, man får med seg mer på en skjerm enn man gjør på en telefon."*

Interviewee D-70 further explained her reason for considering the use of online banking on a computer as favorable, and for talking down mobile banking. *"Det også tenker jeg, skal jeg sitte å kløne med på en liten skjerm på telefonen. Nei, da holder jeg meg til den store skjermen."* She also emphasizes that the text on her mobile is too small, which makes it less attractive. Another point is that she refers to fatigue in both head and eyes due to the small screen as a factor playing a role here, which makes her want to avoid using mobile banking. *"Jeg er jo mindre glad i å bruke telefonen min til ting hvor jeg må lese tekst veldig nøye. Jeg må være helt sikker på at jeg taster og leser riktig tall, for eksempel. Det er jo en god grunn til at jeg foretrekker stor skjerm. [...] For da kan jeg lese alt som står uten å bli anstrengt i hodet og øyne og."*

### **Navigation and design**

The interviewees seem to agree on the technical factor questions asked, as they also agree on the easiness of navigation in digital banking. A-67 summarized it well by saying that the navigation on the bank she uses is very user-friendly: *"De er veldig brukervennlig. Nettbank er veldig brukervennlig. [...] Nettbanken er veldig lett."*

This is also the case for the visual perception where the use of colors, size of boxes, and letters makes up good design choices. B-70 states *"Ganske tydelig og oversiktlig i menyene, så det passer meg bra."* D-70 states: *"Det er jo et veldig enkelt system og veldig lett å se bakover og lett å tenke og planlegge fremover."* B-70 follows with: *"De er veldig lette å bruke, og jeg føler de er ganske tydelige på hva man skal gjøre når man kommer inn. Tommel opp."*

### **Design changes**

However, the aspect surrounding changes within digital banking is mentioned by three of the five interviewees. C-83 mentions that the banks are often changing things: *"Det må man ja. Man ser også av og til at banken forandrer ofte ting, man må inn på ting på en ny måte. Da må man be om hjelp. Det er noe de må passe på. Banken altså."*

D-70 agrees to this, and adds that it generates irritation: *"Jeg må nok innrømme at jeg kan bli litt småirritert når de har lagt om systemene[...] og at det har fått et nytt design, eller noe er flyttet på. Generelt det visuelle, at det ser annerledes ut. Da blir jeg fort litt forskrekka og litt irritert også må jeg gå inn i det."* This is the same case for E-83, who also dislikes changes and too many new features, which

are experienced as too technical: *"De driver jo å gjør endringer hele tiden. Har jeg inntrykk av.[..], Stadig nye ting dukker opp. [..] Alt for mye nytt. For mye teknisk."*

#### 4.2.4 Security

The next section revolved around security regarding digital banking. The interviewees were first asked general questions, before further introducing and explaining some basic terms. It was important to capture their knowledge about and experience with security mechanisms first hand, before elaborating on security-related issues more in detail. The main findings from this part of the interview will be presented below.

##### Perceived security

The interviewees were first asked about their experiences with security and how they perceived it. In general, it was not something that they were particularly concerned with or something they had thought about. At the same time, the interviewees did not have any particular knowledge of security and security mechanisms. However, there were some interesting perceptions worth highlighting:

B-70 uses digital banking without really thinking over the aspects of security: *"Jeg pleier egentlig ikke å tenke så mye over sikkerheten fordi jeg er ganske overbevist om at banken ikke skal stjele min personlige informasjon."* *"[...]Det er litt sånn at jeg antar at banken har kontroll på dette, for det er ikke mitt ekspertområde."* A-67 believes that she is in safe hands and that her information is in good hands, even though it can be experienced as scary for some elders: *"Det kan være skummelt for eldre å tenke at en bank har alt du eier i sin hule hånd, men slik er det nok ikke, tror jeg. Det virker som om bankene har gode rutiner på hvordan de skal behandle pengene og den personlige informasjonen de har, så jeg er ganske trygg på at banken min ikke skal stjele pengene mine eller gi bort den personlige informasjonen jeg skriver inn når jeg logger meg på."*

##### Sensitive information

The respondents were also asked about their practices related to the sharing of sensitive information. As this was already covered in the questionnaire, we followed up by asking *why* some interviewees answered yes to whether or not they have shared sensitive information with others. All five agreed on the importance of not sharing sensitive information with others, such as personal passwords used for authentication to the bank. However, two of the five interviewees indicated to have shared their personal passwords with others, knowing its dangers. A-67 states that she shared her password because there was a problem she could not solve, so her spouse helped. This was done by her sharing her personal password. C-83 has another explanation to why he shares his personal password, namely that he is getting older and finds it

important that his descendants have the information they need: "[...] *men det er klart det at når du begynner å bli gammel må du tenke på at de som kommer etter deg skal vite noe.*"

### Trust vs knowledge

The last aspect from this section is the aspect of trust versus knowledge. As introduced, general knowledge about security and security mechanisms wasn't particularly present. As a result, trust plays an important role for the five interviewees. A-67 compares the earlier days with the digital days, and how it has changed: *"Før hadde man jo en sånn bankperson, men nå er det meste, om kanskje ikke alt, digitalt. Det gjør at man må kunne stole på banken og sikkerheten de har, som igjen betyr at man må stole på de sikkerhetsmekanismene du snakket om."* This is also shared by B-70, saying: *"Jeg stoler mye på at banken min klarer å holde på den personlige informasjonen min. Før det var jo som sagt en bankperson vi kunne gå til, men det er det ikke lenger. Det er nok litt trist for flere eldre, da dette var noe mange benyttet seg av. Det at det nå er digitalt gjør at man i større grad må ha tillit til banken og stole på at din personlige informasjon ikke blir gitt bort eller hacket."* C-83 highlights how there isn't really a choice but to trust the banks: *"Man har egentlig ikke noe valg. Man må nesten bare stole på banken. Jeg kan ikke si jeg har blitt skuffet noen gang."* D-70 is also trusting the bank, but that might be different if she didn't have a particular relation to the bank, and that is a well known bank: *"Jeg stoler på. Jeg vil aldri føle meg bekvem med å bruke en liten bank jeg ikke hadde noe tillit til. De to bankene jeg bruker, den ene har jeg hatt fra jeg var 16 år."* From the answers it is clear that it isn't knowledge about the banks security aspects that makes them use their services, but the aspect of trust. Their relationship with the banks relies mostly on trust.

### Measures (concluding thoughts)

In the last part of the interview, the interviewees were asked about measures that the banks and the elderly themselves could do to adopt digital banking to a larger extent or enhance their level of digital competence. All five agreed on the importance of guidance, either from friends and family, the banks, and especially on the role that elderly-friendly courses can play. D-70 says: *"Ja, nei det må jo være at. Jeg vet ikke om bankene kunne tilby kurs med en kopp kaffe med et wienerbrød eller noe til gamle mennesker eller noe. Hvis de har kunder som de skjønner sliter med å bruke nettbank. Fordi, i hvert fall. Det å møte noen ansikt til ansikt og få vist og få lov til å trene seg med en veileder som står over seg. For et gammelt menneske. Det er kanskje den eneste måten at de tør å gå inn i noe som føles fremmed og utrygt. Jeg vet ikke."* D-70 continues, mentioning courses specifically for women: *"[...] kurs for kvinner, sånn som som man gjør for innvandrerkvinner for eksempel. For at de skal*

tørre å gå på kurs og lære seg ting. Så tror jeg at det hadde også vært fint for gamle damer. At man hadde følt seg tryggere på et kurs for kvinner, fordi da føler jeg meg ikke dum eller må gjøre meg til for disse mennene."

A-67 is also mentioning courses, but emphasized on how elderly might feel insecure: *"Kanskje bankene må gi litt mer opplæring eller litt mer hjelp til eldre når de har problemer. Det kan være vanskelig for folk å innrømme at de synes noe er vanskelig, så en tanke kan være at bankene setter opp kurs og sier at disse og disse personene fra dette og dette området skal komme, så kan man heller kanskje si nei takk om man føler man har gode digitale ferdigheter. Jeg føler det er vanskeligere å si nei enn å si ja, og i dette tilfelle hvor det er et så viktig tema, er det viktig å få med seg så mange som mulig."* D-70 mentions that the banks have to be available and accessible to elderly, both with courses, but also in terms of elderly-friendly support: *"Det må jo være at bankene er tydelige på at de kan tilby assistanse til personer som av en eller annen grunn føler seg utrygg eller er usikre. Men det er jo den chatten som du kan gå til. Men det sitter jo muligens langt inne for noen å skrive på en sånn chat, jeg vet ikke. For mange er det kanskje lettere med telefonnummer, og det står vel også telefonnummer på en sånn generell kundeservice, hvis man ikke har en rådgiver. Så får mange eldre tenker jeg at det er enklere å ta en telefon enn å skrive på den chatten. Kanskje."*

### 4.3 Exchange of experience

In the following section, the results from the exchange of experience conducted with four banks and two health personnel will be presented. In contrast to the previous section, where five relatively digital users were interviewed, this part aimed at getting knowledge and experiences from the weaker and non-digital users through the experience of banks and health personnel working closely with the elderly.

#### 4.3.1 Banks

Four banks, consisting of *DNB*, *Sparebanken Vest*, *Danske Bank*, and *Sparebank 1 SMN*, were contacted and provided with the same set of questions regarding their experience, knowledge, and focus about elderly customers in the context of digital banking. Sparebanken Vest and Sparebank 1 SMN answered the questions through email, Danske Bank through a virtual meeting, while DNB held a virtual presentation. Below, an overview of the contacts from the different banks and their respective job position can be found. Going further, we will present highlights from the eight questions provided as a summary of the banks' statements.

Name of bank	Name of contact(s)	Title(s)
Danske Bank	Fredrik Oterhals, Thea Nordaune, Helene Henriksen	Web manager, kundefrådgiver, kundefrådgiver
DNB	Ida Sande	Forretningsutvikler, PM Kundereise og innovasjon, Tidligere leder for prosjektet "Bank uten internet"
Sparebank 1 SMN	Bente Helen Birkestøl	Produktsjef Digitalbank
Sparebanken Vest	Sandra Aune Sletten	Kundefrådgiver

**Table 4.3:** An overview of people consulted with from the four banks

#### To which extent do you experience that elderly manage to use digital banking?

**Danske bank**, **Sparebanken Vest** and **Sparebank 1 SMN** are experiencing that most of their elderly customers manage digital banking in a good way and that there is only a small group that need extensive assistance. These are mentioned as typically not self-reliant with analog solutions, non-digital, or a place in between. **Sparebank 1 SMN** mentions that the group of elderly that visits the offices has an old-fashioned way of dealing with their banking tasks, meaning that they use physical money and are not self-reliant, neither digitally nor analog. **Sparebanken Vest** experiences the



same when it comes to customers visiting the offices. However, **DNB** did, through an extensive study and a user satisfaction survey, identify that the topic and challenges of digital banking went beyond what they initially thought and that additional measures were needed. Their assumption that elderly non-digital customers were affected most by the digitalization of personal banking was found to be correct, but this was the case to a larger degree than they thought. The user satisfaction survey for this group also confirmed this, as the score was lower than anticipated. Their study also identified that age was not a sole factor for not being digital. Still, that cognitive and physical limitations, economic challenges, education, and occupational status also had an impact. They categorized the different non-digital customers as "Independent analog," "Dependent analog" and "Digitally curious," where they identified as many as 60 000 customers. **Danske Bank** also found out that the group of elderly was not necessary as homogeneous as first assumed and categorized them into three groups. The first group contains the oldest customers, assisted by friends, relatives, and guardians. The second group consists of long-term customers that are digital, and the last one is the group that requires extensive assistance and help from advisors and customer service. They assume that all elder age groups contain customers who adopted digital banking, except from potentially 90 years plus.

#### **Is this topic something you consider as a challenge or an issue?**

**Danske Bank** are mentioning that it is more extensive and time-consuming assisting elderly customers, as well as it is a challenge that elderly are sharing sensitive login information in the search for help. **Sparebanken Vest** identifies that the challenge is to get the elderly customers to become self-reliant, either through analog services or digital services, and that this change of behavior is significant, as there might not be offices open for customers as we know today. **DNB** identified through the study and an analog customer satisfaction survey that the customer satisfaction was lower for the group identified as analog users and that measures were needed in order to assist customers that were lacking digital skills or were not able to participate digitally. **Sparebank 1 SMN** assume that customers of today will be stronger digital users than today's elderly users and that anyone who requires assistance will get the necessary help.

#### **Has the ongoing pandemic enhanced this issue, and in what way?**

All four banks inform that their offices have been partly or completely closed during the ongoing pandemic. None of them are experiencing an unusual amount of inquiries, but some specify that they can imagine it can be challenging for some customers. **Sparebanken Vest** underlines the importance of being self-efficient, either analog

or digitally, in case this becomes a permanent solution or incidents like the pandemic forces banks to close down offices for visitation.

### **Are there any repeating challenges in regards to elderly customers?**

**Sparebanken Vest** and **DNB** are both mentioning the fear of doing wrong as well as general resistance in the use of digital banking as repeating challenges. **DNB** are highlighting that surprisingly many are struggling with authentication and have great difficulty with digital banking as a whole. It is also difficult to create an analog user guide as the system and design are constantly changing. **Sparebank 1 SMN** mentions payments and transferring of money as occurring challenges, where the customers are feeling insecure and would like to have someone assisting them. They also mention vision and movement disorders as repeating challenges using digital banking, as the numbers and keys are becoming too small. **Danske Bank** informs that it is the elderly claiming that they are too old to become digital is the most difficult group to stimulate to adopt digital banking. This group is used to visit the bank in order to pay their bills and would like to continue with this. On the other hand, a reoccurring security challenge is those using digital banking but shares their bank id to get help.

### **Is there any repeating feedback from elderly customers?**

**Danske Bank** experiences that the group of elderly that believes they are too old to become digitally appreciate it when they get sufficient guidance and training. In terms of digital banking, the feedback is universal in the essence of user experience. An example was given, where many elderly customers reacted negatively when a new graphical interface was introduced, changing the design the elderly customers were familiar with. **Sparebanken Vest** are experiencing various feedback regarding their services. Some are claiming it was better before, as you could get help with everything visiting the offices, compared to now when you have to be more or less self-reliant. **Sparebank 1 SMN** has many elderly customers telling them they trust them as a bank more than their relatives, and especially when it comes to paying the bills. **DNB** could identify three types of feedback that were consistently coming back during their study. The first one was the importance of being self-reliant in the way the customers wanted, either analog or digital. It was also important that support and guidance are provided via real persons and preferably through an elderly-friendly communication channel (and not by e.g., a chatbot). Lastly, the bank's aspect involving announcements and custom services and products was a repeatedly coined need. **DNB** also mentions that their pilot project involving a super-easy digital banking application focusing on simplifying the functions, menus, and buttons received moderate feedback. Most of the pilot users wanted to go back to the full version.

**Is this topic something that is especially in focus for you as a bank?**

**Danske Bank** clarifies that they may have a younger customer base than other banks and that they therefore do not have a particular focus on the topic. They also mentioned the heterogeneity within the elderly and analog users and the difficulty of implementing something that can affect widely. **Sparebanken Vest** has a particular focus on getting all customers self-reliant, and especially with the future in mind, where offices may close down. Their desire is for everyone to change their attitude toward wanting to be/being self-reliant instead of being forced to become self-reliant. **DNB** points to the study yet again, suggesting they have had a particular focus on the matter. The findings and the following measures enhanced customer satisfaction. They gave them the insight to include the groups of elderly and analog users better, enabling them to target the different groups more correctly in terms of who has digital potential and who not. As the study and measures have been implemented, they do not have a particular focus on this today, other than continuing the implementations of the study. **Sparebank 1 SMN** has a specific focus on locations where offices have limited opening hours or where offices have been closed down.

**Which measures have you implemented in order to increase the elderly's ability to master digital banking?**

All four banks have previously arranged numerous courses on digital banking with great success. However, due to the ongoing pandemic, these activities have been put on hold. In addition, **Danske Bank** have online instruction videos for how to use digital banking. In contrast, **Sparebank 1 SMN** have made a concept in their physical offices where the customers are met with self-served counters with the possibility to get partial assistance or to get complete assistant from an advisor, carrying out the task for the customer. **Sparebanken Vest** highlight the importance of working alongside the local municipality and associations in order to give a sufficient offer to their customers, as they have previously done. In contrast to the implementations for increasing customers of digital banking, **DNB** identified during their many courses that a group of customers had zero effect from the courses and decided that this group of customers were to become protected customers. This meant that the analog services would remain a reasonably priced service for the nearest future to keep these customers safe and self-reliant.

**Which measures have you implemented in order to increase the number of elderly users of digital banking?**

**Danske Bank** are mentioning that they have tried training/courses and marketing, in addition to a reduced offer and higher cost of analog services, as a motivating factor. They also believe that those who have not become digital by now have given up on their ability to become digital. **Sparebanken Vest** are in addition to

courses advising all of their customers to start using their mobile bank application. **Sparebank 1 SMN** are in the same way encouraging their customers to solve their banking tasks digitally. **DNB** have, on the other hand, identified that some customers would remain analog and are providing these users with a package called "Bank without internet." Having identified different categories of customers, such as potentially digital customers, they can identify which customers potentially can become digital. However, they specify that this specific group is hard to identify in the system. They are often helped by family and friends, potentially leading to inaccurate digital and non-digital users. Furthermore, **DNB** has implemented an elderly-friendly call center, meaning that elderly customers calling will be directed to advisors specialized in helping elderly customers. These will have sufficient time and knowledge of analog and digital services to help the elderly.

### 4.3.2 Health personnel

In this last section, highlights from the exchange of experience with health personnel will be presented. This aimed to get the perspective from the weakest users, as this group of people has been hard to identify and get in touch with, especially during the pandemic, as described in Chapter 3. The exchange of experience was conducted over the phone with two health personnel working with home nursing. The group of people they work with are elderly people still living at home but need daily or weekly health care. The questions provided can be found in Appendix I.

#### General experience

During the 15 minute long conversations, it became clear that most of their patients require assistance from either a relative or a financial guardian, reasoning it with both health-related and technical issues. The two health personnel repeated their experience that their elderly patients were not very technical and mostly non-digital. Some of them were using tablets, and some had an elderly-friendly cellphone called "Doro." Some patients had neither. However, they are mostly experiencing that the majority of their elderly patients have helpful relatives or guardians.

#### Repeating challenges

On the other hand, there were patients with no relatives or guardians, or an absent guardian. A repeating challenge for this group of elderly was the payment of invoices and recurrent overdue notices. The ongoing pandemic has enhanced the difficulty of completing payments on time, as the elderly have no abilities to use digital banking, and the physical and analog alternative of reaching out to the banks has been limited. As a result, health personnel is being requested to assist, where the elderly patients are in a vulnerable position and therefore eager to share their sensitive information to get help. Rules restrict health personnel from engaging in any of the patients' economic situation and are not allowed to assist in a way that obtains this kind of sensitive data. However, the two health personnel inform that they have been forced to assist in some cases, where late payments have created particularly challenging situations.

#### Measures

In terms of measures to avoid situations like this, the two health personnel mention that the elderly they have as patients, with technical and health-related challenges, are most likely not suitable to participate in courses within digital banking. They highlight that this group of elderly has enough with what they have and have known all their lives and that technology is not a topic that intrigues them. The most important measure is therefore to ensure adequate assistance. They specifically

mention a future authority (power of attorney / "fullmakt" in Norwegian) that the elderly can set in motion before experiencing health-related challenges, ensuring that they have a trusted relative or guardian taking care of personal and sensitive information such as health and banking in a legal way.

As indicated by this presentation of results on the topic of elderly and digital banking, a set of valuable insights were gathered from different angles and using different methods. These will be discussed in the next chapter and the guiding research questions, which will be gone through in detail.

# Chapter 5

## Discussion

This part will discuss the results presented in Chapter 4 together with the research questions presented in Section 1.2. The research questions will be discussed separately throughout the chapter based on the results, and put in a broader context based on the theory and related work introduced in Chapter 2. At the end of this chapter, a reflection on the limitations of this research project will be presented.

### **5.1 To which extent and how do elderly people use digital banking applications and services (RQ1)?**

As presented in Chapter 2 and especially in Section 2.4, it is clear that elderly people represent an age group that is vulnerable to falling behind in today's increasingly digitalized and technology-dependent society. As many have weak(er) digital skills, it can be hard to achieve a good level. Having the set age of 67 and above, RQ1 has been researched with that in mind.

Before this research, it was already presumed that elderly users of digital banking are a vulnerable group. The literature study, highlighting our pre-project and statistics from Sparebanken Vest, show how the elderly struggle with this [1]. To further back this claim, a look in the questionnaire was made. As the age of respondents to the questionnaire ranged from 67 to 92 years, the findings can be compared with similar age samples. The results show that 8.6% of the people answering the questionnaire do not use a digital bank. Though not entirely accurate, this result can be compared to SN's study where 13 % of elderly users were non-users, making the questionnaire sample - despite being convenience sampling-based - comparable to previous studies [39]. On the other hand, 9 out of 10 respondents identified as digital banking users. To indicate how "digital" the participants were, they were asked what digital devices they use. The statistic shows that most of the participants use digital devices such as smartphones, computers and tablets, as shown in Figure 4.1.

In an attempt to try to identify strong and weak users in the sample, we looked

at Figure 4.5, stating "*To what extent do you feel the need for guidance/ help from others to use digital banking?*" The answers to this question show that 16 % of the participants can be classified as weaker users. It is worth noting that these can be classified as *weaker*, yet not *weak* users, as the answers from this question did not fully show them as weak users. With 13 % of the respondents stating that they need guidance "to some extent" and 3 % they need it "to a great extent," it shows the lack of weak users answering the questionnaire. The lack of weak users accumulated will be elaborated on more in Section 5.4.

Several other aspects are relevant to highlight in the context of RQ1. Knowing that most of the participants from the questionnaire can be characterized as non-weak users, we further look into how the participants used digital banking applications and services. Many of the respondents who use digital banking indicated explicitly to require guidance only to a small or minimal extent, resulting in **few difficulties and challenges**. As presented in Section 4.1, through multiple figures, it is clear that the participants report managing to use digital banking well. High independent mastering of common tasks and low level of experienced challenges when performing tasks as indicated in Figure 4.7 and Figure 4.6 respectively, further supports these observations.

However, despite these explicit indications of the absence of problems, there are some more implicit signs that there may be some under-reporting of certain challenges. In the interviews, it was discovered that changes cause frustration and make one potentially need help. This may indicate that the use of digital banking by some elderly people is based on **remembering** different steps rather than a broader insight into the functionalities. In addition, it was mentioned by several that the focus is too technical and not too elderly-friendly. Furthermore, it also emerges from the interviews that being able to use digital banking does not necessarily mean that one actually feels safe and confident when using digital banking and that for a part of elderly people, this safety feeling and perceived security are affected by having someone to ask for help nearby. This is also shown in Figure 4.8, where more than 1 in 2 respondents need help.

In order to answer RQ1, we further consider the banks' perspectives and perceptions on the topic, as well as that of health personnel. While the latter did not have concrete insights into elderly users' use of digital banking services, they particularly pointed to the importance of understanding the context of use (e.g., pandemic context leading to a change in routines and help available, whether or not the elderly person has family members around to help to e.g., make an online payment).

As for the banks' views: When asked how they experience elderly users handling digital banking, both Danske Bank and (DNB) answer that they do not experience



elderly users in themselves as a homogeneous group, but that they can be **grouped into different segments**, indicating that there is not one archetypical "use," but rather a diversity that cannot be ignored. Sparebanken Vest experiences that many elderly users are skilled in the use of digital banking. At the same time, Sparebank 1 SMN considered the elderly's use of digital banking as more challenging, because the elderly users who come by their offices have an "old" way of handling banking services. This was also agreed upon (to a certain degree) by the three other banks, pointing out that some of the weak elderly users would prefer **physically** coming down to the bank to get help taking care of their banking services.

In Section 2.1.1, a report by Finance Norway was presented, providing insight into elderly users' usage of digital banking, as well as showing a grouping of weak elderly users in digital banking done by DNB. Here, DNB categorizes the users into three different segments; those who are helped over the desk, those who are self-served using analog services, and those who have access to digital banking, but have family members performing bank-related tasks for them. Note that this categorization of segments varied depending on the bank. Having exchanged experiences on elderly and digital banking with Ida Sande (DNB), we got another input on this topic, as Sande explained about the "**dark numbers**" of "non-digital users" (e.g., using analog solutions, or no digital activity last three months) that probably exist in these statistics. Not being able to map all users in reality is non-digital, but getting help from family and friends, leaves a question mark when finding the exact number of analog users. They had identified as many as 60,000 non-digital users, but think the real number was considerably higher. As their study confirmed and our own study also illustrated, identifying and recruiting these for research on digital banking is very challenging.

Another factor that could be argued for playing a role here and contributing to hiding the real numbers of analog or non-digital users, is that there may be a **social desirability bias**. As mentioned in Section 3.3.1, some research subjects may be inclined to give socially desirable responses instead of choosing responses that are reflective of their true feelings [85]. A-67 states that the banks need to give more courses or help out the elderly when they meet a problem, and the relevant problem of social desirability bias. "*Det kan være vanskelig for folk å innrømme at de synes noe er vanskelig.*" This correlates well with our findings from the consultations with banks, pointing out that this is an issue.

**To summarize RQ1**, elderly people's use of digital banking and services is hard to classify. While the questionnaire study and interviews indicate that much elderly use digital banking and report to perform common tasks, these have their challenges (e.g., when something changes or when a problem arises and they are dependent on getting help). We discovered the struggle weak and analog users have through

our consultations with the banks and health personnel. Context of use plays a big part, where the weak and analog users struggle without the help of family members around to help them. Adding dark numbers regarding elderly users' mapping makes it hard to classify the heterogeneous group, as supported by the banks.

## 5.2 Which technical and non-technical factors influence elderly users' experience with digital banking, and how (RQ2)?

In Chapter 2 several aspects that could influence elderly users' experience with digital banking were introduced. The aspect of digital skills and competence was an important factor introduced early on, as this proved to be significant for understanding the diversity of elderly users. For this aspect, age, gender, education, and profession were why some are less digital. It was also looked at how this could lead to digital differences and exclusion. As the questionnaire and interviews mainly captured digital and stronger digital banking users, it became clearer during the exchange of experience that the factors identified influence the user's experience with digital banking with different strengths and in different ways, depending on the user.

Further, introducing the UX honeycomb, the goal was to capture the banking customers' experiences at a deeper level, including their abilities, limitations, what they feel and value, and also what they need. The eight definitions were useful, usable, desirable, valuable, findable, credible and accessible. These definitions were used throughout the study and derived further into more specific factors. In addition, relevant influencing factors affecting the quality of experience [31] and user experience [89] were also introduced. These included the three main categories: the context, the user (human factors) and the system. Moving on, these aspects will be seen in the light of our results and further discussed.

Overall, the interviewed users handled and experienced digital banking in a mostly positive way. In terms of **non-technical factors**, they pointed to a motivation to be self-reliant and independent: they all used it as they saw the benefits of being self-reliant without physically having to visit the bank. However, using digital banking, some emotions were also evoked, and these are not necessarily positive. Uncertainty, safety and fear of doing something wrong were repeating concerns that can be seen concerning each other. Adding digital skills proficiency levels with autonomy and the cognitive domain, as mentioned in Chapter 2, the interviews implied that these users are handling simple tasks with guidance or on their own, by either remembering or understanding. They use digital banking the way they have learned and remember, but they experience uncertainty and the fear of doing wrong if it deviates from this. The interviewees pointed to specific examples of this, and similarly, they gave examples of challenges that make them searched for help from friends and family. These aspects were also mentioned in related studies as factors influencing [72, 75]. Another key aspect that came up both implicitly and explicitly is trust, for example concerning the perceived security of digital banking. Interestingly, this trust is considered a forced one, as users have no other option than to trust that the bank takes care of their money and data in a trustworthy

and good way. In terms of **context influence factors**, the most important factor seems to be the availability of a network consisting of friends and family that can help in case of troubles. If this means performing the task on their behalf or guiding them, the task may also play a role. Whether it is a routine task or something more complicated, it may influence their proficiency in using digital banking.

Turning back to Section 2.1.1, a question raised is whether user diversity is sufficiently taken into account when designing and implementing digital banking solutions or not. In this context, it should be clear that age might not be the only factor deciding whether a user is strong or weak and thus, to what extent digital banking is used or not. Other factors come into play as well. This can be connected to SN's study, showing that, though it is one of three important factors, age is not the only factor that counts towards mapping if a user is weak or not. Education and income are the two other most important factors SN has mapped as describing the variety of digital competence and skills between users.

Knowing this, it is interesting to reflect on how our thesis has developed and how their work has evolved. Even though the initial statistics from Sparebanken Vest (showing that the use of digital banking decrease with age increasing) identifies age as a key factor to identifying the variety in technological knowledge of users, our research conducted left us with another mindset. Through various responses to the questionnaire, various interviews and exchange of experiences, it could be uncovered that there is more to weak users than age. Our questionnaire showed that the average age of the weaker users extracted was the same as the average age of all questionnaire participants - 76 - which could show that age is not a big factor as predicted. However, it is worth bearing in mind that we only obtained answers from 81 individuals. A larger sample might thus have yielded more nuanced or different insights.

Still, it was interesting to see that the exchange of experience with DNB confirmed our observations. Here, Sande from DNB told us about an ongoing project they are working on called "Bank without internet." The compelling part here is that it was initially supposed to be called "Elderly-friendly banking", but was changed due to DNB finding out that weak users can be split up into more segments, not only based on age. They started by asking how they, as a bank, can help elderly customers who are not competent to use their digital services, but found out that users as young as 40 years old had problems and could be mapped as weak users, Sande said. They identified that age is not the only factor for not being digital, but that both cognitive and physical limitations, financial challenges, education and occupational status can be included as reasons. Though they have a high number of digital users percentage-wise, it will not necessarily be the case that everyone is digital after a transition phase of 10-20 years, and they have accepted that as a fact.

## 5.2. WHICH TECHNICAL AND NON-TECHNICAL FACTORS INFLUENCE ELDERLY USERS' EXPERIENCE WITH DIGITAL BANKING, AND HOW (RQ2)? 69

In terms of **technical (system-related) factors** they all indicated to experience digital banking as user-friendly, easy to navigate and easy to use, which is key factors for an elderly-friendly banking service [71, 72, 75]. However, as briefly discussed further (e.g., resistance to changes), there are also more implicit indications that they struggle more than they want to admit in the first instance. When asked about design and layout, all interviewees preferred using a computer compared to a mobile or tablet. This was mainly due to everything being bigger and more readable, but it can also be related to habits and fear of change, thus a motivation to stick to what they have learned and know. The latter can also be related to their sensitiveness for changes in both design and functionality. This particular aspect was a repeating concern, as the banks kept changing and updating what they knew and were familiar with. This made them feel frustrated as they did not find what they were looking for, which made them seek help from friends and family. As reported in Section Section 4.3, DNB has also tried with an elderly-friendly and stripped-down version of digital banking, having fewer functions, larger buttons and simpler menus. However, the users testing this wanted the full version back shortly after. It is worth noting that due to unknown details about both the participants and the testing itself, it is uncertain how representative it is. In total, these aspects can indicate that the digital banking services of today are in fact developed being user-friendly and easy to use or that elderly - despite the challenges they may experience - do not want to be labeled as a group with different needs.

Overall, looking at influencing factors, it is clear that the most important factors for using digital banking are the user influencing factors involving low-level and high-level factors. These users have little to no physical or mental limitations, a set of digital skills and are motivated to use digital banking. They are also influenced by the system and context to some degree, where the choice of device and that they are using digital banking mostly alone, but to some extent with the help from friends and family.

As mentioned in Chapter 3, the **weaker and non-digital users** were not represented through the interviews. However, factors influencing these users were captured through people working closely with the elderly, namely banks and health personnel. Even though their experience was that most of the elderly users managed digital banking in a good way, there was an indicator that surprisingly many found themselves being in a place between analog and digitally curious. For these users, in terms of **non-technical factors**, in addition to resistance, fear of doing wrong and uncertainty, were much more present and highlighted by the banks as repeating factors for them not becoming digital and users of digital banking. In contrast to the digital users, only occasionally feeling frustrated or needing a little bit of help to move on, these users restricted themselves to physical banking alternatives, such as analog solutions, and help by friends and family.

Throughout the thesis it became clear that guidance in courses and training has been one of the most important factors enabling the elderly to become digital and digital banking users. However, some are still experiencing that digital banking is too technical, too challenging, and too old to learn. This can be put in context with digital skills, where this particular group of elderly seems to lack basic digital skills. Even though people from this segment attend courses, they do not really have the potential to become digital users (as DNB also identified from their study). It is also worth mentioning that cognitive and health-related changes also affect their ability to become digital and use digital services for many of these users. Having this many factors influencing the adoption and transition potential negatively, some of the banks mentioned in the thesis have ensured their customers maintain their analog services to keep these customers self-reliant.

Further, for these users, about the three main categories of influence factors, it is much clearer that **social context and human influencing factors** play a much bigger, but negatively, role than for the digital and experienced users. The lack of prior knowledge, previous experience, and basic digital skills can be ascribed to the most prominent influence. Further, their mindset puts them back. This can relate to them being too old to learn or not seeing the value and are motivated to learn (high-level). They are also influenced by physical changes (e.g., affecting their low-level perception) making them less able to participate digitally. In terms of context influencing factors, they heavily rely on banks, friends and family, resulting in the social context being a big influencing factor. However, it is important to note that this was identified by exchanging experience with banks and health personnel, not by the weaker and analog users.

The rapid digitalization and the ongoing pandemic were also looked at as more macro-level context influencing factors. The questionnaire and interviews indicated that very few had any effect from the pandemic, where only some experienced it as more difficult to get help from friends and family, and the banks. This was also backed up in the exchange of experience with the banks, but note that even though their offices have been shut and there has not been an unusual amount of inquiries, they can imagine it has negatively affected some users. An assumption introduced in Chapter 2, was that those with the least degree of digital skills and competence have fallen behind even more. DNB used the same assumption in their study, in which they confirmed it to be correct. In light of this, the ongoing pandemic will likely have enhanced this situation. However, as this was not the main focus in this thesis, no empirical evidence supporting this assumption was gathered through the presented studies. Keep in mind that this thesis has only indirectly considered the perspective of weak and non-users of digital banking. Nevertheless, the findings based on the talks with banks and health personnel overall coincide well with the findings from SN [39].

5.2. WHICH TECHNICAL AND NON-TECHNICAL FACTORS INFLUENCE ELDERLY  
USERS' EXPERIENCE WITH DIGITAL BANKING, AND HOW (RQ2)? 71

**To summarize RQ2**, it can suggest that the focus and development on user-friendly and easy-to-use services of digital banking have yielded positive results. Having identified different factors influencing the UX, the results suggest it is not the digital service of digital banking itself that influences in a particularly negatively way, but rather the individuals motivation and/or their understanding and set of basic digital skills needed to use digital banking services. While the stronger and digital users experience are influenced to a small degree by some of the technical factors mentioned above (e.g., user interface changes, screen size), it does not affect whether or not they use digital banking in the same way that it does for the weaker and analog users. Once they received proper training and guidance, this user segment can use the service in a good and for the most, independent manner. For the weaker and analog users, their basic digital skills seem to be what sets them back the most.

### 5.3 Implications for balancing security and UX requirements? (RQ3)

The final question addressed was the following: *What does the understanding concerning use and the influence of technical and non-technical factors imply for balancing the needs to meet security requirements in a digital bank context on the one hand and to strive for a good user experience for the elderly users on the other hand (RQ3)?* In this respect, finding a good balance between security requirements and UX is something most people involved with our project were observant of. Being able to make sure elderly users trust (their) bank(s) can be difficult, and the trade-off between usability/glsux and security is important. The literature review shed light on the struggle that banks have when designing digital banking applications. It was shown that this trade-off could be complex, as described in Section 2.3.3. Overall, we found no clear evidence that complexity due to security requirements currently hinders the elderly's user experience with digital banking. However, our sample contained mostly stronger digital users, which may have played a role here. Secondly, moving towards more complex security and authentication mechanisms may also change this balance in the future. We now briefly discuss several important points to mention here.

As presented in Section 2.3.1, **perceived security** revolves around the concept of the users' belief in their personal information being secure, and how they recognize it. During the interviews, the interviewees did open up more about different security aspects and why and how they did and did not feel secure when using digital banking. When asked explicitly about their experiences with security and how they perceive it, they mainly indicated that nothing particularly concerned them. However, they did not seem to have any specific knowledge of security and security mechanisms, nor a concrete awareness of the implications of badly secured solutions.

The general concord from the participants of the questionnaire was that most felt capable, safe and secure using digital banking, thus indicating that they have high **trust** in their bank. The mechanisms the bank has to ensure secure transactions and use. However, there were also more implicit indications that both simplicity and a stable design (avoiding too many changes or introducing new functionalities) are important. The importance of trust was also reflected in the interviews, where all of the interviewees stated that their usage was mostly based on this. Several interviewees stated that they do not give much thought to the security part of the banking experience due to them assuming and thinking the banks have good practices around this. Comparing today with the earlier days (physical banks and tangible banking processes), especially one point regarding trust came up, namely having a personal bank contact. A-67 and B-70 talked about the importance of having someone trustworthy at the bank, and how that can affect your relationship with



the bank. Having said that, they still agree that the elderly users now have no other choice than to trust the banks. The factor involving trust is also highlighted in related works, stating that this is an important factor, and enabler, for existing elderly users and adaptors of digital banking [72, 75].

As expected, a high percentage of respondents from the questionnaire disagreed with digital banking being too complicated, where 81 % disagreed. This, as well as an overview of other assumptions and the corresponding responses from the participants, can be seen in Figure 4.10. However, the feedback from consulting with banks and health personnel pointed towards the **complexity** that weak and analog users experience. The search for help makes them vulnerable, as our findings suggest. The health personnel informed that the most vulnerable, who do not have friends and family, or guardians in proximity, seek help from potentially insecure and unreliable parties. They are eager to share sensitive information in order to get sufficient help and guidance. Seeking help in such a way also makes them vulnerable to scams.

Further, an interesting observation has to do with the importance of stability (in the sense of no or little changes) as an element of a good UX for the investigated user segment. Habits and memorized steps were (implicitly) indicated to be important, and changes can lead to frustration and use-related challenges. This means that changes needed to ensure the security of the service at hand need to interrupt the existing user flow and user experience as little as possible. Otherwise, they may become a barrier for continued use or lead to insecure workarounds (e.g., asking others for help).

Another aspect looked at, and relevant in this context, was **sharing of sensitive information**. This was already covered in the questionnaire, so *why* some interviewees had shared sensitive information was continued in the interviews. Though all interviewees agreed on the importance of not sharing and the potential negative consequences it could have, some of them had shared sensitive information, being with their significant other or friends. In Section 4.3.1, this was also highlighted in the interaction with the banks, where many of them focused on the dangers when sharing sensitive information, something they had experience with.

As mentioned in Section 2.3.2, the growing importance of **two-factor authentication** is relevant to consider in the context of the trade-off addressed in this RQ. Even though these and other mechanisms intended to increase the security of the service as a whole and thus indirectly, positively contribute to the user experience, it may make it more difficult for the elderly to (1) get help from trusted others and (2) log on without any help (with implications for the resulting user experience).

Comparing the work in this project with related studies presented in Section 2.5, there are some similarities. The report from Age UK gives concluding remarks

regarding the need for age-friendly support and a simpler authentication process, where we have discovered the same enablers as factors for good UX [71]. The study from elderly Thai users also highlights elder-friendly support. One of the main findings suggests that confidence and trust towards security (and safety) are the most important aspects of getting the elderly to use online banking [72]. As this correlates well with our findings, it also supports the reliability of our findings.

The banks must be able to facilitate for the frail users, as well for the strong ones, in order to cover all segments of users. The significance of trust between the user and the bank becomes more important, and they strive for good UX revolved around this, as supported by this thesis.

**To summarize RQ3**, balancing the needs in a bank to meet security requirements and have good UX is not an easy task, especially when dealing with elderly people. In addition, elderly user segments represent a heterogeneous group and different sub-groups have to a certain extent different needs. From the questionnaire and interviews it is possible to say that these users did not have any particular knowledge of security, but perceived it in believing that the banks had sufficient systems and mechanisms for securing their data and privacy. However, trust was the most important factor in their use of the banks' services. Furthermore, it was evident that the weaker and analog users were more vulnerable and exposed, pointing to the complexity and lack of digital skills. Lacking knowledge and awareness, these users were more eager to share sensitive information, and were therefore more vulnerable to attacks (e.g., scams). Turning back to RQ2, we identified that digital banking services primarily were user-friendly and easy to use. In the sense of security, the findings indicate that this does not affect the UX. For the weaker and non-digital users more awareness, information and viewpoint toward security and security vulnerabilities should be provided by banks. In order to secure a good UX for these users, the banks can highlight the functions of accessing digital banking on behalf of someone else. As presented in Section 4.3.2, future authority is such an example, ensuring that elderly users have trusted relatives and guardians taking care of personal and sensitive information in a legal way.

## 5.4 Limitations

This final section of this chapter will include limitations with the results obtained in this master thesis. Challenges with both the distribution of the questionnaire and the interviews encountered will be discussed and discuss the limitations regarding research methods used.

It was made clear in Chapter 3 that by getting a thorough understanding of the benefits and drawbacks of various research methods, one can attempt to limit the number of potential weaknesses related to a study. We decided to use two complementary self-report-based methods, being questionnaire and semi-structured interview. Here, we were able to define the study scope based on the details given by the interviewee, as mentioned in Section 3.3.2. However, as these can be prone to subjective bias, this may have implications for the reliability of the study and validity of the findings. On the other hand, we also attempted to capture different views (elderly, banks, health personnel) to triangulation and increase the empirical studies' credibility.

Furthermore, there are various approaches to understanding and assessing validity and reliability, depending on the discipline and assumptions used in the study. This, in turn, is a limitation, as no one can cover all angles in one single research.

Through the methods used in this study, limitations regarding quantitative, qualitative and mixed method approaches should be discussed. In general, these approaches are heavily dependent on subjective impressions and judgements on the elderly's experiences with digital banking. The questionnaire, which was utilized as a research method for the first part of the study, established the groundwork for determining which information was most important to obtain from the two other parts. However, for this thesis, a questionnaire alone would not have provided a comprehensive image of elderly people use digital banking. Both the interviews and exchanges of experience have contributed with information that the questionnaire would not have provided on its own. The study could have been further strengthened if combined with more objective measures (e.g., behavioral measures, task performance measures) of the elderly's use of digital banking. However, this was not possible within the scope of this thesis.

A linked limitation worth noting is the time limit for this thesis, which became even more critical as the NSD application processing time was much longer than it normally is. Due to the delayed start of the data gathering, we were only able to gather 81 responses from the questionnaire, which is not enough to get a representative overview. As a result, the obtained results provide relevant indications, but cannot be generalized. The number of people included could have been increased to give the results greater credibility. This is true for the interviews and exchanges of

experience as well, as additional more interactions can provide a complete picture of how the elderly use digital banking. However, as stated in Chapter 3, a great deal of work and efforts were invested into finding possible questionnaire respondents and implementing different recruitment strategies. Naturally, another limitation is where the questionnaire was distributed. Since this was done through social media and personal networks, the potential of this questionnaire did not reach its full potential. A recruitment channel like "Livsglede for eldre" on Facebook is not one where the probability of finding elderly with weak digital skills is very high. In addition, as this is a group with around 27,000 members with several posts every day, our post might also have drowned in a large number of posts. Furthermore, the project's schedule and resource constraints had a role in this regard. Nonetheless, we argue that the quality and quantity of the data collected allow us to provide meaningful answers to the research questions. However, the findings cannot be generalized to all elderly users.

The main limitation throughout our study, was COVID-19. As presented in Section 3.3.1, we had to yield away from our original plan. As our original plan revolved around interviewing six strong and six weak digital banking users, COVID-19 put a damper on this. Reaching out to weak users in particular became a problem. An already difficult target group to reach, not physically meet and interact with them made it much harder. This did affect not only the interview part, but also the exchanges of experience and the questionnaire. The latter, where we struggled to get respondents, got a lift after we physically were able to ask people in Trondheim, Norway, to take our questionnaire. However, as anticipated, this did not attract weak users to answer the questionnaire. In the ongoing pandemic where one is told to stay at home, it became clear that directly reaching out to these users would become difficult.

Knowing this, we tried to adapt to the situation and possible and reached out to banks and health personnel to get their opinions on weak users' experiences with digital banking. As presented in Section 4.3, this gave us valuable information used to discuss the research questions and this thesis in its entirety. However, these sections could have given us even more valuable information. The change of the original plan gave us limited time to plan out how the exchange of experience would plan out. An alternative way of executing this plan would be to asking a set of closed-ended questions to easier compare and structure the answers from the banks. Another time limit limitation worth mentioning, is the depth in exchanges of experience. With more time, more banks and health personnel would have been contacted to get a broader scope on how they experience weak elderly users of digital banking. In addition, if not for COVID-19, both the interviews and exchanges of experience could have been done through focus groups. We would have been able to pursue more suitable strategies for identifying and recruiting more weak users.

However, regardless of the above limitations and COVID-19 challenges to conduct empirical studies, even more with vulnerable segments of the population, we have tried to collect relevant data on elderly users' experiences with digital banking from different perspectives and addressing a range of aspects.



# Chapter 6

## Conclusion and Future Work

In this master thesis, elderly's experiences with digital banking have been investigated by looking at technical and non-technical factors that influence them and looking at the elderly's perceived security towards digital banking. Furthermore, the main goal was to investigate if and to which extent such factors play a role in this respect. To do so, three studies were conducted. A questionnaire was administered, and semi-structured interviews were conducted to target strong and weak elderly users of digital banking. The last study revolved around contacting banks and health personnel as informants to gain better insights into how they target their experiences toward (weak) elderly digital banking users.

Regarding the overall use of digital banking by elderly users, the findings from the studies showed some similarities with previous studies on this topic found in the literature presented in Section 2.5, e.g., the few challenges with digital banking that interviewees reported, as well as the finding that age alone could not be considered a sole factor concerning the adoption of technology.

The empirical studies conducted for this master thesis showed that technical factors are important to some extent. However, their importance is relative, and when considered alone, not enough to look at the elderly's experience with digital banking. Elderly users' motivation, understanding and set of basic digital skills (non-technical factors) influence them heavily and introduce potential constraints to their use. Whereas the strong users can cope with digital banking through proper training and guidance, the weaker and analog users are set back due to their weak basic digital skills. However, the angle on the weak and analog users could be misleading or not thorough enough, due to the study having approached them via secondary sources (banks' perspective, health personnel) and thus, not having been able to interact with them directly. Still, through exchanging experience with people working close to them, the findings from this study can be useful for future research.

Another aspect looked at in the scope of this master thesis is the security, privacy

and trust revolving elderly's use towards banks, and how banks strive for good UX for elderly users. Here, the findings suggested that strong and weak users do not have the same level of needs. The strong users might not necessarily know security mechanisms themselves, but rely on trusting the banks and assuming that the banks have sufficient systems and mechanisms for securing their data and privacy. Courses and training help them towards becoming more comfortable and autonomous users of digital banking. Weak users, on the other hand, face different challenges. They do not have the same perception of security, and need more physical and digital help compared to the stronger users. What they need, are designated elderly-friendly service centers aimed at them, helping them with digital banking services, and a change in viewpoint towards (digital) banking service perceptions.

To summarize, firstly, Whereas elderly thus often - in more common user studies - are looked at as a homogeneous group that is different from other user segments, our results indicated a need for more nuance within underrepresented user groups the one in focus here. The Elderly also represent a heterogeneous group, based on multiple variables and aspects.

Secondly, this thesis has highlighted the focus on having customers be self-reliant in the context of digital banking. The implications and measures needed for this, depends on the type of user. Facilitation of this, especially in offices with many analog users, is something that banks should strive for in order to enable a good UX for elderly users. A good example in this respect is how DNB has done it, identifying and mapping out dependent, independent and potentially digital customers. The importance of a designated elder-friendly service center to better help the elderly users with digital banking can also be highlighted. Here, DNB has prepared a good solution, where elderly customers are identified and directed to elder-friendly support, having the knowledge, time and skill to help them. In addition, it is important to maintain the offer of courses, help sessions and training intact, both organized by the banks themselves, and in cooperation with organizations, such as Seniornett. Finally, the results underlined the importance of keeping all customers in the loop and having them in mind when making changes, informing them appropriately about design changes and relevant functions and services that regard digital banking.

Further work on this specific subject should aim at contacting and interacting with weak users of digital banking to gain deeper insights and validate some of the findings (e.g., by conducting in-depth interviews of focus groups). Here it would, in particular, also be interesting to investigate whether there are similarities or rather discrepancies between what banks and health personnel assume that weak users mean, and what they actually mean. Additionally, follow-up efforts to gather more data and target larger groups and digital banking respondents would be valuable. If the time limit is not a constraint, more interviewees should also aim to get an



even broader scale of experiences, human characteristics and different contexts. Such follow-up studies should preferably be conducted post-COVID-19 to reach out and physically meet weak users and get their experiences and thoughts with digital banking. Follow-up efforts should also try to mitigate the potential problems of self-report approaches and ideally combine self-reports with behavioral measures, task performance indicators and similar. This would allow comparing the highly subjective reported experiences with more objective indicators of a user session.

Furthermore, one could also consider investigating weak elderly users' use of digital banking with other banks or with others than banks and health personnel. Direct contact with senior associations or children of weak users would be an option. Naturally, directly interacting with weak elderly users would be preferable.

With this research, we hope to contribute to the field of digital banking in general, and the elderly's use of and experiences with it in particular. Noting that the target group itself and all involved parties in the studies showed significant interest in the topic, it can indicate the importance and relevance today. This is also highlighted in the fact that the banks have shown interest in our findings. However, the notion of the elderly's use of digital banking is still immature, as reflected by the study conducted in this thesis. Thus, more research needs to be done to fill this broad concept with knowledge one can use when developing elder-friendly (digital) banking services. Further, given the ongoing digitalization of other functions and sectors, this focus should extend to those that are at risk of being digitally excluded and on strategies to "leave nobody behind" (as a key-value underlying UN's Sustainable Development Goals) in the (digital) future.



# References

- [1] P. Kirubaharan and S. M. Myhre, “Elderly’s experiences with digital banking: Investigating the role of technical and non-technical influence factors”, M.S. thesis, 2020.
- [2] Kommunal- og moderniseringsdepartementet, *Alle skal inkluderes i det digitale samfunnet - regjeringen.no*. [Online]. Available: <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/alle-skal-inkluderes-i-det-digitale-samfunnet/id2839001/>, Last accessed 06.06.2021.
- [3] Kompetanse Norge, *Større behov for digitale ferdigheter under korona*. [Online]. Available: <https://www.kompetansenorge.no/nyheter/okt-behov-for-digital-kompetanse-under-korona/>, Last accessed 06.06.2021.
- [4] T. S. Solberg, “Eldre og nettbank”, M.S. thesis, 2011. [Online]. Available: <https://brage.inn.no/inn-xmlui/bitstream/handle/11250/132629/Solberg.PDF?sequence=1&isAllowed=y>.
- [5] H. K. Borge, *Unge barns bruk av videosamtaler*, 2017.
- [6] Gartner Information Technology Glossary, *Definition of Digitization*. [Online]. Available: <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/digitization>, Last accessed 09.03.2021.
- [7] J. S. Brennen and D. Kreiss, “Digitalization”, in *The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy*, Wiley, 2016, pp. 1–11. DOI: 10.1002/9781118766804.wbiect111. [Online]. Available: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/9781118766804.wbiect111>.
- [8] Store Norske Leksikon, *Nettbank*. [Online]. Available: <https://snl.no/nettbank>, Last accessed 11.03.2021.
- [9] S. Ø. Skipperø, “Digitalisering i norske banker - hvordan har digitaliseringen påvirket ansattes arbeidssituasjon og arbeidsoppgaver?”, 2020. [Online]. Available: <https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/handle/11250/2672169>.
- [10] Lorn Bjerkan, *Disse grafene forteller deg hvorfor filialer legges ned*. [Online]. Available: <https://www.aftenposten.no/okonomi/i/abPA/disse-grafene-forteller-deg-hvorfor-filialer-legges-ned>, Last accessed 11.03.2021.

- [11] Finans Norge, *Digitale forbrukere er en styrke under koronakrisen* / *Finans Norge*. [Online]. Available: <https://www.finansnorge.no/aktuelt/nyheter/forbruker-og-finanstrender/forbruker--og-finanstrender-2020/digitale-forbrukere-er-en-styrke-under-koronakrisen/>, Last accessed 02.04.2021.
- [12] C. A. Dahl and C. Sørgerd, *Han og 200.000 andre nordmenn vil ikke være digitale bankkunder*. [Online]. Available: <https://www.aftenposten.no/okonomi/i/A23Qbq/dnb-gir-opp-aa-faa-de-analoge-kundene-inn-i-nettbanken>, Last accessed 11.03.2021.
- [13] Sparebankforeningen, *Antall sparebanker 1922 - 2019*. [Online]. Available: <https://www.sparebankforeningen.no/banker-og-stiftelser/antall-sparebanker/>, Last accessed 11.03.2021.
- [14] BankID, *Kom i gang - BankID*. [Online]. Available: <https://www.bankid.no/privat/kom-i-gang/>, Last accessed 11.03.2021.
- [15] ISO 9241-210:2010(en), *Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems*. [Online]. Available: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-210:ed-1:v1:en>, Last accessed 21.04.2021.
- [16] V. Roto, E. Law, A. Vermeeren, and J. Hoonhout, *USER EXPERIENCE WHITE PAPER - Bringing clarity to the concept of user experience*, Feb. 2011. [Online]. Available: <http://www.allaboutux.org/files/UX-WhitePaper.pdf>.
- [17] N. McNamara and J. Kirakowski, “Functionality, usability, and user experience: Three areas of concern”, *Interactions*, vol. 13, no. 6, pp. 26–28, Nov. 2006, ISSN: 10725520. DOI: 10.1145/1167948.1167972.
- [18] Interaction Design Foundation (IxDF), *What is User Experience (UX) Design?* [Online]. Available: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/ux-design>, Last accessed 10.03.2021.
- [19] Don Norman and Jakob Nielsen, *The Definition of User Experience (UX)*. [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>, Last accessed 10.03.2021.
- [20] Interaction Design Foundation (IxDF), *The 7 Factors that Influence User Experience*. [Online]. Available: <https://www.interaction-design.org/literature/article/the-7-factors-that-influence-user-experience>, Last accessed 30.03.2021.
- [21] Peter Morville, *User Experience Design*. [Online]. Available: [http://semanticstudios.com/user\\_experience\\_design/](http://semanticstudios.com/user_experience_design/), Last accessed 29.03.2021.
- [22] Kent Rammen, *Finn beste og billigste brukskonto*. [Online]. Available: <https://finanssans.no/beste-bruuskonto>, Last accessed 21.04.2021.
- [23] Norsk Kundebarometer | BI, *Bransjeresultater 2020*. [Online]. Available: <https://www.bi.no/forskning/norsk-kundebarometer/bransjeresultater-2020/>, Last accessed 21.04.2021.

- [24] MDN Web Docs, *What is accessibility?* [Online]. Available: [https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Learn/Accessibility/What\\_is\\_accessibility](https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Learn/Accessibility/What_is_accessibility), Last accessed 02.04.2021.
- [25] H. Petrie and N. Bevan, *The evaluation of accessibility, usability, and user experience*, June. 2009, pp. 20–1, ISBN: 9781420064995. DOI: 10.1201/9781420064995-c20.
- [26] J. W. Gallant and L. B. Wright, “Planning for Iteration-Focused User Experience Testing in an Academic Library”, *Internet Reference Services Quarterly*, vol. 19, no. 1, pp. 49–64, 2014, ISSN: 1540-4749. DOI: 10.1080/10875301.2014.894954. [Online]. Available: <https://www.tandfonline.com/action/journalInformation?journalCode=wirs20>.
- [27] K. Kalimullah and D. Sushmitha, “Influence of Design Elements in Mobile Applications on User Experience of Elderly People”, *Procedia Computer Science*, vol. 113, pp. 352–359, 2017, ISSN: 18770509. DOI: 10.1016/j.procs.2017.08.344. [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.1016/j.procs.2017.08.344>.
- [28] C. D. D. Oliveira, M. L. Fioravanti, R. P. D. M. Fortes, and E. F. Barbosa, “Accessibility in mobile applications for elderly users: A systematic mapping”, *Proceedings - Frontiers in Education Conference, FIE*, vol. 2018-October, no. December, 2019, ISSN: 15394565. DOI: 10.1109/FIE.2018.8659017.
- [29] *ISO 9241-11:2018(en), Ergonomics of human-system interaction — Part 11: Usability: Definitions and concepts*. [Online]. Available: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-2:v1:en>, Last accessed 16.05.2021.
- [30] *ISO/IEC 29138-1:2018(en), Information technology — User interface accessibility — Part 1: User accessibility needs*. [Online]. Available: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:29138:-1:ed-1:v1:en>, Last accessed 18.05.2021.
- [31] L. Alben, *Quality of experience*, 3. 1996, vol. 3, pp. 11–15, ISBN: 9783319026800. DOI: 10.1145/235008.235010.
- [32] D. Butler. (2016). “Technological change is accelerating today at an unprecedented speed and could create a world we can barely begin to imagine”, [Online]. Available: [https://www.nature.com/news/polopoly\\_fs/1.19431!/menu/main/topColumns/topLeftColumn/pdf/530398a.pdf?origin=ppub](https://www.nature.com/news/polopoly_fs/1.19431!/menu/main/topColumns/topLeftColumn/pdf/530398a.pdf?origin=ppub).
- [33] Utdanningsdirektoratet, *Digitale ferdigheter som grunnleggende ferdighet*. [Online]. Available: <https://www.udir.no/laring-og-trivsel/rammeverk/rammeverk-for-grunnleggende-ferdigheter/2.1-digitale-ferdigheter/>, Last accessed 11.03.2021.
- [34] P. Gilster, *Digital Literacy*. Wiley Computer Pub. New York, 1997.
- [35] S. Carretero, R. Vuorikari, and Y. Punie, *The Digital Competence Framework for Citizens. With eight proficiency levels and examples of use*. 2019, p. 48, ISBN: 9789279680069.

- [36] Q. Wang, M. D. Myers, and D. Sundaram, “BISE-STATE OF THE ART Digital Natives and Digital Immigrants Towards a Model of Digital Fluency The Authors”, 2013. DOI: 10.1007/s12599-013-0296-y.
- [37] European Commission, “Digital Economy and Society Index ( DESI ) 2020 United Kingdom About the DESI”, 2020.
- [38] A. J. Van Deursen and J. A. Van Dijk, *Digital skills: Unlocking the information society*. Springer, 2014.
- [39] A. M. Bjønnes, T. Midtbø, H. Størset, C. H. Ulven, *Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse*, 2021.
- [40] K. Hagen and O. E. Svelstad and H. Tunheim and M. Svendsen, *Korona gir boom for teknologien – NRK Kultur og underholdning*. [Online]. Available: <https://www.nrk.no/kultur/korona-gir-boom-for-teknologien-1.14952712>, Last accessed 02.04.2021.
- [41] Kommunal- og moderniseringsdepartementet, “Drøftet digital inkludering for alle”, Dec. 2020. [Online]. Available: <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/droftet-digital-inkludering-for-alle/id2791238/>, Last accessed 02.04.2021.
- [42] H. Holmes and G. Burgess, *Coronavirus has intensified the UK’s digital divide*. [Online]. Available: <https://www.cam.ac.uk/stories/digitaldivide>, Last accessed 28.03.2021.
- [43] Verizon Communications, *Money still makes the cyber-crime world go round*. [Online]. Available: <https://www.globenewswire.com/news-release/2020/05/19/2035340/0/en/Money-still-makes-the-cyber-crime-world-go-round-Verizon-Business-2020-Data-Breach-Investigations-Report-is-live.html>, Last accessed 02.04.2021.
- [44] M. Pelteret and J. Ophoff, “A Review of Information Privacy and Its Importance to Consumers and Organizations”, Tech. Rep., 2016. [Online]. Available: <http://www.informingscience.org/Publications/3573>.
- [45] Ron Ross, *Why Security and Privacy Matter in a Digital World*. [Online]. Available: <https://www.nist.gov/blogs/taking-measure/why-security-and-privacy-matter-digital-world>, Last accessed 22.04.2021.
- [46] Steve Symanovich, *Privacy vs. security: what’s the difference?* [Online]. Available: <https://us.norton.com/internetsecurity-privacy-privacy-vs-security-whats-the-difference.html>, Last accessed 09.02.2021.
- [47] K. Linck, K. Pousttchi, and D. G. Wiedemann, “Security Issues in Mobile Payment from the Customer Viewpoint”, *14th European Conference on Information Systems (ECIS)*, pp. 1–11, 2006.
- [48] F. Kamoun and M. Halaweh, “Does Interface Design Influence Consumers’ Security Perception?”, *Encyclopedia of E-Commerce Development, Implementation, and Management*, pp. 1593–1609, 2016. DOI: 10.4018/978-1-4666-9787-4.ch113.

- [49] J. Jiaxin Zhang, Y. Luximon, and Y. Song, “The role of consumers’ perceived security, perceived control, interface design features, and conscientiousness in continuous use of mobile payment services”, *Sustainability (Switzerland)*, vol. 11, no. 23, 2019, ISSN: 20711050. DOI: 10.3390/su11236843.
- [50] M. Breward, “Perceived privacy and perceived security and their effects on trust, risk, and user intentions”, *8th World Congress on the Management of e-Business, WCMeB 2007 - Conference Proceedings*, no. WCMeB, pp. 4–14, 2007. DOI: 10.1109/WCMEB.2007.24.
- [51] T. Du and A. Agami, “Examining young users’ security perceptions of mobile banking : A qualitative study on users’ insights about mobile banking.”, 2017. [Online]. Available: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1156302/FULLTEXT01.pdf>.
- [52] R. Mekovec and Ž. Hutinski, “The role of perceived privacy and perceived security in online market”, Tech. Rep. [Online]. Available: <https://bib.irb.hr/datoteka/583343.Rad.pdf>.
- [53] B. Suh and I. Han, “Effect of trust on customer acceptance of Internet banking”, *Electronic Commerce Research and Applications*, vol. 1, no. 3-4, pp. 247–263, 2002, ISSN: 15674223. DOI: 10.1016/S1567-4223(02)00017-0.
- [54] NorSIS: Norsk senter for informasjonssikring, “Trusler og trender 2019-2020”, 2020. [Online]. Available: <https://norsis.no/trusler-og-trender-2019-2020/>, Last accessed 05.04.2021.
- [55] ScienceDirect, *User Awareness - an overview*. [Online]. Available: <https://www.sciencedirect.com/topics/computer-science/user-awareness>, Last accessed 21.04.2021.
- [56] H. Brombach, *BankID-eieren: – Ingen sårbarhet*. [Online]. Available: <https://www.digi.no/artikler/bankid-eieren-ingen-sarbarhet/461113>, Last accessed 02.04.21.
- [57] ABC Nyheter, *Politiet, DNB og Telenor går sammen for å hindre svindel av eldre*. [Online]. Available: <https://www.abcnyheter.no/nyheter/norge/2021/01/06/195731085/politiet-dnb-og-telenor-gar-sammen-for-a-hindre-svindler-av-eldre>, Last accessed 26.02.2021.
- [58] S. M. Hagen, *Slik svindler de systematisk eldre kvinner*. [Online]. Available: <https://www.cw.no/artikkel/svindler/slik-svindler-de-systematisk-eldre-kvinner>, Last accessed 23.03.2021.
- [59] M. E. Giske, *Obs! Svindlere tømmer eldre kvinners bankkonto*. [Online]. Available: <https://www.dnb.no/dnbnyheter/no/samfunn/svindlere-tommer-bankkonto>, Last accessed 24.03.2021.

- [60] K. Krombholz, H. Hobel, M. Huber, and E. Weippl, “Advanced social engineering attacks”, *Journal of Information Security and Applications*, vol. 22, pp. 113–122, Jun. 2015, ISSN: 22142126. DOI: 10.1016/j.jisa.2014.09.005.
- [61] T. A. ; Pearson and T. W. Singleton, “Fraud and Forensic Accounting in the Digital Environment”, Tech. Rep., 2008, p. 545.
- [62] S. S. Otterlei, *Skal ha svindlet eldre for 750.000*. [Online]. Available: <https://www.nrk.no/vestland/skal-ha-svindlet-eldre-for-750.000-1.11373248>, Last accessed 16.03.2021.
- [63] NTB, *Sykehusansatt er tiltalt for tyveri av pasienters ID og svindel*. [Online]. Available: <https://sykepleien.no/2018/07/sykehusansatt-er-tiltalt-tyveri-av-pasienters-id-og-svindl>, Last accessed 21.03.2021.
- [64] R. A. Judges, S. N. Gallant, L. Yang, and K. Lee, “The role of cognition, personality, and trust in fraud victimization in older adults”, *Frontiers in Psychology*, vol. 8, no. APR, Apr. 2017, ISSN: 16641078. DOI: 10.3389/fpsyg.2017.00588.
- [65] M. A. Sasse and M. Smith, “The Security-Usability Tradeoff Myth [Guest editors’ introduction]”, *IEEE Security and Privacy*, vol. 14, no. 5, pp. 11–13, 2016, ISSN: 15584046. DOI: 10.1109/MSP.2016.102.
- [66] C. S. Weir, G. Douglas, M. Carruthers, and M. Jack, “User perceptions of security, convenience and usability for ebanking authentication tokens”, *Computers and Security*, vol. 28, no. 1-2, pp. 47–62, Feb. 2009, ISSN: 01674048. DOI: 10.1016/j.cose.2008.09.008.
- [67] C. Braz and J. M. Robert, “Security and usability: The case of the user authentication methods”, *ACM International Conference Proceeding Series*, vol. 133, no. January 2016, pp. 199–203, 2006. DOI: 10.1145/1132736.1132768.
- [68] D. Slette-meås, H. Mainsah, and L. Berg, “Eldres digitale hverdag. En landsdekkende undersøkelse om tilgang, mestring og utfordringer i informasjonssamfunnet”, 2018.
- [69] D. Slette-meås, “IKT-bruk i befolkningen og barrierer for digital inkludering En kunnskapsoppsummering”, no. 2, 2014.
- [70] C. Gatsou, A. Politis, and D. Zevgolis, “Seniors’ experiences with online banking”, *Proceedings of the 2017 Federated Conference on Computer Science and Information Systems, FedCSIS 2017*, vol. 11, pp. 623–627, 2017. DOI: 10.15439/2017F57.
- [71] Age UK, “Age-friendly banking p.7 - 13”, Tech. Rep., 2016. [Online]. Available: [https://www.ageuk.org.uk/globalassets/age-uk/documents/reports-and-publications/reports-and-briefings/money-matters/rb\\_april16\\_age\\_friendly\\_banking.pdf](https://www.ageuk.org.uk/globalassets/age-uk/documents/reports-and-publications/reports-and-briefings/money-matters/rb_april16_age_friendly_banking.pdf).



- [72] P. Hirankasi and P. Prasitdechsakul, “Banking for the elderly in the digital era”, Tech. Rep., 2020.
- [73] K. Kaur and D. M. Cook, “Haptic alternatives for mobile device authentication by older technology users”, in *International Conference on Computing and Information Technology*, Springer, 2018, pp. 243–254.
- [74] S. Iqbal, M. Irfan, K. Ahsan, M. A. Hussain, M. Awais, M. Shiraz, M. Hamdi, and A. Alghamdi, “A Novel Mobile Wallet Model for Elderly Using Fingerprint as Authentication Factor”, *IEEE Access*, vol. 8, pp. 177 405–177 423, 2020.
- [75] N. T. Msweli and T. Mawela, “Enablers and Barriers for Mobile Commerce and Banking Services Among the Elderly in Developing Countries: A Systematic Review”, in *Conference on e-Business, e-Services and e-Society*, Springer, 2020, pp. 319–330.
- [76] C. Robson and M. K., *Real World Research*. John Wiley & Sons, 2016.
- [77] Mendeley, *Getting started with Mendeley Reference Manager*. [Online]. Available: <https://www.mendeley.com/guides/mendeley-reference-manager>, Last accessed 15.04.2021.
- [78] R. J. Wieringa, *Design Science Methodology for Information Systems and Software Engineering*, 2014.
- [79] R. V. Labaree, “Research Guides: Organizing Your Social Sciences Research Paper: Quantitative Methods”, [Online]. Available: <https://libguides.usc.edu/writingguide/quantitative>, Last accessed 20.04.2021.
- [80] R. V. Labaree, “Research Guides: Organizing Your Social Sciences Research Paper: Qualitative Methods”, [Online]. Available: <https://libguides.usc.edu/writingguide/qualitative>, Last accessed 20.04.2021.
- [81] U. Kelle, “Qualitative Research in Psychology Combining qualitative and quantitative methods in research practice: purposes and advantages”, [Online]. Available: <https://www.tandfonline.com/action/journalInformation?journalCode=uqrp20>.
- [82] C. R. Kothari, *Research methodology: Methods and techniques*. New Age International, 2004.
- [83] NTNU, *Collection of personal data for research projects*. [Online]. Available: <https://innsida.ntnu.no/wiki/-/wiki/English/Collection+of+personal+data+for+research+projects>, Last accessed 19.04.2021.
- [84] NSD - Norsk senter for forskningsdata, *Vurdering av innsendte meldeskjema*. [Online]. Available: <https://www.nsd.no/personverntjenester/fylle-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/vurdering-av-innsendte-meldeskjema/>, Last accessed 19.04.2021.

- [85] P. Grimm, “Social Desirability Bias”, in *Wiley International Encyclopedia of Marketing*, John Wiley & Sons, Ltd, Dec. 2010. DOI: 10.1002/9781444316568.wiem02057.
- [86] *Seniornett Norge - Får seniorene på nett*. [Online]. Available: <https://www.seniornett.no/>, Last accessed 22.04.2021.
- [87] A. Tjora, *Qualitative research as stepwise-deductive induction*. Routledge, 2018.
- [88] D. Slettemeås, H. Mainsah, and L. Berg, *Eldres digitale hverdag. En landsdekkende undersøkelse om tilgang, mestring og utfordringer i informasjonssamfunnet*, 18. 2018, ISBN: 9788270634842.
- [89] D. Seminar and D. U. Experience, “User Experience White Paper”, *Seminar*, pp. 1–12, 2011. [Online]. Available: <http://www.allaboutux.org/files/UX-WhitePaper.pdf>.

Appendix

**NSD application and confirmation**



# NSD NORSK SENTER FOR FORSKNINGSDATA

## NSD sin vurdering

### Prosjekttittel

Elderly's experiences with online and mobilebanking: Investigating the role of technical and non-technical influence factors

### Referansenummer

128407

### Registrert

29.01.2021 av Martin Myhre Skavøypoll - martimsk@stud.ntnu.no

### Behandlingsansvarlig institusjon

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet / Fakultet for informasjonsteknologi og elektroteknikk (IE) / Institutt for informasjonssikkerhet og kommunikasjonsteknologi

### Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Katrien De Moor , katrien.demoor@ntnu.no, tlf: 73594798

### Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

### Kontaktinformasjon, student

Martin Myhre Skavøypoll, martimsk@stud.ntnu.no , tlf: 93895752

### Prosjektperiode

01.02.2021 - 11.06.2021

### Status

11.03.2021 - Vurdert

### Vurdering (1)

---

#### 11.03.2021 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen vil være i samsvar med personvernlovgivningen, så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet den 11.03.2021 med vedlegg, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

#### MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde: <https://www.nsd.no/personverntjenester/fylle-ut->

## meldeskjema-for-personopplysninger/melde-enderinger-i-meldeskjema

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

### TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige personopplysninger, samt særlige kategorier av personopplysninger om helse frem til 11.06.2021.

### LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 nr. 11 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse, som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

For alminnelige personopplysninger vil lovlig grunnlag for behandlingen være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 a.

For særlige kategorier av personopplysninger vil lovlig grunnlag for behandlingen være den registrertes uttrykkelige samtykke, jf. personvernforordningen art. 9 nr. 2 bokstav a, jf. personopplysningsloven § 10, jf. § 9 (2).

### PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen:

- om lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet.

### DE REGISTRERTES RETTIGHETER

NSD vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18) og dataportabilitet (art. 20).

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

### FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

Nettskjema er databehandler i prosjektet. NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29.

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må prosjektansvarlig følge interne retningslinjer/rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

### OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Tore Andre Kjetland Fjeldsbø

Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

Appendix **B**  
**Information and consent form -  
Questionnaire**

# Vil du delta i forskningsprosjektet

## *Eldres bruk og vaner knyttet til mobil- og nettbank?*

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å kartlegge eldres bruk og vaner knyttet til mobil- og nettbank. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

### **Formål**

Til tross for at Norge er i toppen når det gjelder digitalisering og bruk av digitale tjenester, finnes det også en rekke mennesker som faller utenfor. Vi ønsker å se nærmere på denne problemstillingen, der målgruppen er eldre mennesker over 67 år. Fokuset i oppgaven er bruk av banktjenester som mobil- og nettbank, der vi ønsker å kartlegge bruk og vaner, utfordringer, og barrierer knyttet til dette.

Opgaven blir gjennomført som en masteroppgave ved kommunikasjonsteknologi ved NTNU.

### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

NTNU er ansvarlig for prosjektet, mens UIOs (Universitet i Oslo) nettskjema benyttes for gjennomføring av spørreundersøkelsen.

### **Hvorfor får du spørsmål om å delta?**

Ettersom målgruppen er eldre over 67 har vi forsøkt å formidle forskningsprosjektet i kanaler vi vet finnes eldre. Dette er både gjennom pensjonistlag, foreninger, velferdssenter og sosiale medier.

### **Hva innebærer det for deg å delta?**

Hvis du velger å delta i prosjektet innebærer det at du fyller ut et spørreskjema som vil ta deg ca. 10 minutter. Spørreskjemaet inneholder spørsmål om deg, din bankforbindelse, og dine oppfatninger og erfaringer knyttet til bruk av mobil- og nettbank. Spørreskjemaet innhenter også enkelte opplysninger om helsetilstand. Svarene dine blir registrert elektronisk.

Spørreundersøkelsen er i utgangspunktet anonym, men ettersom vi ønsker å bruke den til rekruttering for videre intervjuer det mulig å oppgi navn, e-postadresse og/eller telefonnummer. Med denne informasjonen kan vi ta kontakt med deg dersom du er aktuell for intervju. Du vil da være identifiserbar og kan benytte deg av dine rettigheter (se «Dine rettigheter»). Oppgir du ikke denne informasjonen er undersøkelsen anonym.

### **Det er frivillig å delta**

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Innsamlet data vil kun være tilgjengelig for veileder samt prosjektgruppen bestående av to studenter. Spørreskjemaet er levert av UIO og sørger for sikker lagring.

### **Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?**



Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er 11.06.2021. Innsamlet data vil bli slettet og eventuell data vil bli fremstilt som anonymisert statistikk i oppgaven.

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra NTNU har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

### **Dine rettigheter**

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Katrien De Moor – 73594798 (Veileder)
- Martin Myhre Skavøypoll - 93895752 (Student)
- Praveen Kirubaharan – 45440405 (Student)

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost ([personverntjenester@nsd.no](mailto:personverntjenester@nsd.no)) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Martin Skavøypoll og Praveen Kirubaharan

---

## **Samtykkeerklæring**

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *Eldres bruk og vaner knyttet til mobil- og nettbank* og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i spørreundersøkelsen
- å bli kontaktet for intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)



Appendix **C**  
**Information and consent form -  
Interviews**

# Vil du delta i forskningsprosjektet

## *Eldres bruk og vaner knyttet til mobil- og nettbank?*

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å kartlegge eldres bruk og vaner knyttet til mobil- og nettbank. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

### **Formål**

Til tross for at Norge er i toppen når det gjelder digitalisering og bruk av digitale tjenester, finnes det også en rekke mennesker som faller utenfor. Vi ønsker å se nærmere på denne problemstillingen, der målgruppen er eldre mennesker over 67 år. Fokuset i oppgaven er bruk av banktjenester som mobil- og nettbank, der vi ønsker å kartlegge bruk og vaner, utfordringer, og barrierer knyttet til dette.

Oppgaven blir gjennomført som en masteroppgave ved kommunikasjonsteknologi ved NTNU.

### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

NTNU er ansvarlig for prosjektet som utføres av to studenter.

### **Hvorfor får du spørsmål om å delta?**

Ettersom målgruppen er eldre over 67 har vi forsøkt å formidle forskningsprosjektet i kanaler vi vet finnes eldre. Dette er både gjennom pensjonistlag, foreninger, velferdssenter og sosiale medier. Det er også mulig du har meldt din interesse for prosjektet gjennom vår spørreundersøkelse.

### **Hva innebærer det for deg å delta?**

Hvis du velger å delta i prosjektet innebærer det at du sier ja til å dele dine personlige opplevelser og erfaringer knyttet til bruken av mobil- og nettbank. Intervjuet vil ta opp både tekniske og ikke-tekniske aspekter for å få en mer detaljert og helhetlig forståelse av eventuelle utfordringer og barrierer. Du sier også ja til at vi kan ta lydopptak av intervjuet og bruke den innsamlede informasjonen i den senere fremstillingen av oppgaven. Denne informasjonen vil bli anonymisert og lydopptak vil bli slettet ved prosjektslutt.

### **Det er frivillig å delta**

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Innsamlet data vil kun være tilgjengelig for veileder samt prosjektgruppen bestående av to studenter. Lydopptak vil oppbevares på adgangsbegrenset kontor og det vil bli brukt koder som navn på deltakerne.

### **Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?**

Innsamlet data som blir brukt i oppgaven vil bli anonymisert. All annen data inkludert lydopptak vil bli slettet ved prosjektslutt (11.06.2021).

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra NTNU har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

### **Dine rettigheter**

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Katrien De Moor – 73594798 (Veileder)
- Martin Myhre Skavøypoll - 93895752 (Student)
- Praveen Kirubaharan – 45440405 (Student)

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost ([personverntjenester@nsd.no](mailto:personverntjenester@nsd.no)) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Martin Skavøypoll og Praveen Kirubaharan

---

## **Samtykkeerklæring**

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *Eldres bruk og vaner knyttet til mobil- og nettbank* og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)



# Appendix D

## Distribution of questionnaire - Nursing and Care Homes

<b>Name of nursing or care home</b>	<b>Reply?</b>
Bakklandet Menighets Omsorgssenter	No
Brundalen helse- og velferdssenter	Yes
Byneset og Nypantunet helse- og velferdssenter	No
Dragvoll og Charlottenlund helse- og velferdssenter	Yes
E. C. Dahls helse- og velferdssenter	Yes
Gullhaug sykehjem	No
Havstein helse- og velferdssenter	No
Havsteinekra helse- og velferdssenter	No
Hjorten helse- og velferdssenter	Yes
Ilevollen og Ilsvika helse- og velferdssenter	No
Katterem helse- og velferdssenter	No
Klæbu helse- og velferdssenter	No
Kystad helse- og velferdssenter	Yes
Ladesletta helse- og velferdssenter	No
Laugsand og Buran helse- og velferdssenter	No
Moholt og Bromstad helse- og velferdssenter	No
Munkvoll helse- og velferdssenter	Yes
Norlandia hjemmetjenester	No
Oppsalhjemmet	Yes
Ranheim helse- og velferdssenter	No
Risvollan helse- og velferdssenter	No
Tempe helse- og velferdssenter	No
Tiller helse- og velferdssenter	Yes
Trondhjems Hospital	No
Valentinlyst helse- og velferdssenter	No
Zion helse- og velferdssenter	No

**Figure D.1:** List of nursing or care homes contacted for distributing questionnaire





Appendix **E**  
**Online Questionnaire**

## Nettskjema

Spørreskjemaer, påmeldinger og bestillinger

Hjelp

Martin Myhre Skavøpoll

Logg ut

Forside Mine skjemaer Eldres bruk og vaner knyttet til mobil- og nettbank

## Eldres bruk og vaner knyttet til mobil- og nettbank

Endre tittel

Åpent for svar?

Skjemaet er stengt

Åpne

Sist endret

29. april 2021

13:28

av Martin Myhre

Skavøpoll

Vis Bygg skjema Kodebok Innstillinger Rettigheter Innhent svar Se resultater

## Eldres bruk og vaner knyttet til mobil- og nettbank

Obligatoriske felter er merket med denne stjernen \*



## VINN GAVEKORT

## Informasjon knyttet til spørreundersøkelsen

Vi er to masterstudenter fra kommunikasjonsteknologi ved NTNU som skriver masteroppgave om eldre og bruk av mobil- og nettbank.

Stadig flere tjenester blir digitalisert enten helt eller delvis. Banker, og bruken av mobil- og nettbank, er eksempler på dette. Behovet for digitale ferdigheter er viktigere enn noen gang, og er avgjørende for å holde følge med den digitale utviklingen av både offentlige og private tjenester.

Denne spørreundersøkelsen ønsker derfor å belyse denne problemstillingen, og har som formål å kartlegge et mangfold av eldre og deres bruk og vaner, utfordringer, og barrierer, i forbindelse med mobil- og nettbank. Hovedmålgruppen er eldre i alderen 67 år og oppover. Vi ønsker å komme i kontakt med både brukere og ikke-brukere.

[Her](#) finner du et informasjonsskriv til spørreundersøkelsen!

Kontaktinformasjon:

Martin Skavøpoll 93895752

Praveen Kirubaharan 45440405

## Informasjon om deg

Kjønn \*

- Mann
- Kvinne

Fødselsår \*

Boligsituasjon \*

- Eier eller leier egen bolig/leilighet
- Eier eller leier egen bolig/leilighet og har pleieassistent
- Eldrehjem/omsorgssenter

Høyeste utdanningsnivå \*

- Ingen utdanning
- Grunnskolenivå
- Videregående skole-nivå
- Universitets- og høyskolenivå (Bachelor)
- Universitets- og høyskolenivå (Master)
- Universitets- og høyskolenivå (PhD)

Yrkesstatus \*

- Pensjonert
- Deltidsstilling
- Fulltidsstilling

Helsetilstand \*

- Lite god
- Nokså god

God

Meget god

### Generelle digitale ferdigheter

Hvilke elektroniske enheter benytter du deg av? \*

Smarttelefon

Nettbrett

Datamaskin

Ingen av delene

Hvilke av følgende digitale tjenester og aktiviteter inngår i ditt digitale bruksområde? \*

E-post

Sosiale medier

Surfe på internett

Underholdning (musikk, video, spill)

Ingen av delene

### Bruk av nettbank/mobilbank

Hvilken bank benytter du deg av? \*

DNB

Nordea

Danske Bank

Handelsbanken

Sparebanken 1 SR Bank

Sparebanken Vest

Sparebank 1 SMN

Santander Consumer Bank

Sparebank 1 Nord-Norge

Sparebanken Møre

Annen bank

Bruker du nettbank/mobilbank? \*

Velg nei dersom du benytter deg av økonomisk verge.

Ja

Nei

I hvilken grad føler du behov for veiledning/hjelp fra andre for å bruke nettbank/mobilbank? \*

**i** Dette elementet vises kun dersom alternativet «Ja» er valgt i spørsmålet «Bruker du nettbank/mobilbank?»

I svært liten grad

I liten grad

I noen grad

I stor grad

I svært stor grad

Hva er årsaken til at du ikke benytter nettbank? \*

**i** Dette elementet vises kun dersom alternativet «Nei» er valgt i spørsmålet «Bruker du nettbank/mobilbank?»

Tekniske årsaker

Helsemessige årsaker

Hvilke av følgende valg beskriver din alternative bankforbindelse? \*

**i** Dette elementet vises kun dersom alternativet «Nei» er valgt i spørsmålet «Bruker du nettbank/mobilbank?»

Flere valg kan velges

Jeg har økonomisk verge

Jeg får hjelp av venner og familie

- Jeg går i banken
- Jeg ringer banken
- Jeg benytter meg av bankgiro
- Jeg benytter meg av brevgiro
- Jeg benytter meg av telefonbank

## Bank ID og kodebrikke

Har du noen gang delt BankID-passord og kodebrikke med andre? \*

For å kunne identifisere deg på nett benyttes Bank ID. Dette er en elektronisk legitimasjon. For å logge inn i banken benytter du deg trolig av Bank ID og kodebrikke.

Både bank ID og kodebrikke er personlig, og skal ikke deles med andre.

- Ja
- Nei
- Vet ikke

Hvem har du delt bank ID-passord og kodebrikke med?

1 Dette elementet vises kun dersom alternativet «Ja» er valgt i spørsmålet «Har du noen gang delt BankID-passord og kodebrikke med andre?»

- Venner/familie
- Økonomisk verge (ikke familie)
- Pleier eller andre i forbindelse med helse
- Andre

1 Dette elementet vises kun dersom alternativet «Ja» er valgt i spørsmålet «Bruker du nettbank/mobilbank?»

## Digitale ferdigheter - Nettbank/mobilbank

1 Dette elementet vises kun dersom alternativet «Ja» er valgt i spørsmålet «Bruker du nettbank/mobilbank?»

Her ønsker vi å kartlegge i hvilken grad vanlige gjøremål i nettbanken er gjennomførbare, hvilke problemer en kan støte på og hvordan de eventuelt løses.

Hvilke av følgende oppgaver klarer du å gjennomføre selvstendig i nettbanken/mobilbank? \*

1 Dette elementet vises kun dersom alternativet «Ja» er valgt i spørsmålet «Bruker du nettbank/mobilbank?»

- Logge inn
- Sjekke saldo
- Overføre penger mellom kontoer
- Betale regninger/overføre til andre

1 Dette elementet vises kun dersom alternativet «Ja» er valgt i spørsmålet «Bruker du nettbank/mobilbank?»

I hvilken grad er disse tekniske utfordringene et utfordring/et problem?

Forklaringer:

- Når du bruker alternativ innlogging bruker du *fødselsnummer, nettbankpassord og engangskode fra kodebrikke*.
- Når du bruker bank ID og kodebrikke benytter du deg av *fødselsnummer og engangskode fra kodebrikke*.
- Når du bruker bank ID og mobil bruker du *mobiltelfonnummer, fødselsdato og pin-kode på mobil*.

	I svært liten grad	I lite grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Benyttes ikke	Vet ikke
Innlogging med nettbankpassord (Alternativ innlogging)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innlogging med bank ID og kodebrikke	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innlogging med bank ID og mobil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Navigering i nettbank eller på mobilbank	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1 Dette elementet vises kun dersom alternativet «Ja» er valgt i spørsmålet «Bruker du nettbank/mobilbank?»

Hvor ofte støter du på problemer ved disse tekniske utfordringene?

Forklaringer:

- Når du bruker alternativ innlogging bruker du *fødselsnummer, nettbankpassord og engangskode fra kodebrikke*.
- Når du bruker bank ID og kodebrikke benytter du deg av *fødselsnummer og engangskode fra kodebrikke*.
- Når du bruker bank ID og mobil bruker du *mobilttelefonnummer, fødselsdato og pin-kode på mobil*.

	Daglig	Ukentlig	Månedlig	Sjeldnere	Aldri	Vet ikke
Innlogging med nettbankpassord (Alternativ innlogging)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innlogging med bank ID og kodebrikke	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innlogging med bank ID og mobil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Navigering i nettbank eller på mobilbank	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hva gjør du dersom du støter på et problem i nettbanken/mobilbanken? \*

1 Dette elementet vises kun dersom alternativet «Ja» er valgt i spørsmålet «Bruker du nettbank/mobilbank?»

- Løser det selv
- Oppsøker banken fysisk
- Oppsøker banken digitalt (chat)
- Oppsøker banken digitalt (telefon)
- Får hjelp av familie/venner/annet
- Får ikke hjelp

1 Dette elementet vises kun dersom alternativet «Ja» er valgt i spørsmålet «Bruker du nettbank/mobilbank?»

## Antagelser om bruk av nettbank/mobilbank

1 Dette elementet vises kun dersom alternativet «Ja» er valgt i spørsmålet «Bruker du nettbank/mobilbank?»

### Antagelser om nettbank/mobilbank

Kryss av for den antagelsen som passer deg best

	Enig	Delvis enig	Verken enig eller uenig	Delvis uenig	Uenig
Jeg stoler på sikkerheten rundt bruken av mobilbank/nettbank *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg føler meg trygg når jeg bruker mobilbank/nettbank *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg er redd for å gjøre feil når jeg bruker mobilbank/nettbank *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg synes mobilbank/nettbank er for komplisert *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg synes håndtering og bruk av passord og kodebrikke er for komplisert *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg ønsker mer opplæring i bruk av nettbank/mobilbank *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg foretrekker digitale bankjenester fremfor fysiske bankjenester *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg får tilstrekkelig hjelp fra banken med bruk av digitale bankjenester *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

I hvilken grad har covid-19 pandemien påvirket ditt forhold til mobilbank/nettbank?

1 Dette elementet vises kun dersom alternativet «Ja» er valgt i spørsmålet «Bruker du nettbank/mobilbank?»

Kryss av for de antagelsene som passer best.

- Det er vanskeligere å få hjelp av venner/familie
- Det er vanskeligere å få hjelp av banken
- Det er en utfordring å ikke kunne oppsøke banken fysisk
- Det har ikke påvirket i noen grad
- Vet ikke

Er det noe du vil legge til som ikke blir dekket i spørreundersøkelsen?

Dette spørsmålet er ikke obligatorisk, men dersom det er noe som ikke har blitt dekket i spørreundersøkelsen kan du fylle det ut her.

### Kontaktinformasjon for intervju

Undersøkelsen er i utgangspunktet anonym. Kontaktinformasjon er kun nødvendig dersom du samtykker til å bli kontaktet for intervju. Dette innebærer også at du er identifiserbar, men kan benytte deg av rettigheter i henhold til behandling av personopplysninger oppgitt i informasjonskrivet.

Vi ønsker å komme i kontakt med eldre som synes dette er en interessant og viktig problemstilling og som gjerne vil stille til intervju enten fysisk eller digitalt.

Vi ønsker å ta utgangspunkt i spørreundersøkelsen og stille mer konkrete og detaljerte spørsmål. Det videre formålet er å kartlegge og identifisere tekniske og ikke-tekniske faktorer som påvirker bruken av nettbank/mobilbank, samt se nærmere på aspektet rundt sikkerhet. Vi ønsker også å se nærmere på utfordringer og barrierer som eksisterer for eldre brukere.

Høres dette interessant ut kan du fylle ut telefonnummer og/eller e-postadresse.

**Alle deltakerne av spørreundersøkelsen vil være med i trekningen av 5 gavekort på 200 kroner.**

**Alle intervjudeltakere vil få gavekort på 200 kr.**

Hva er ditt telefonnummer?

Hva er din e-postadresse?

#### Samtykke 1 \*

Jeg samtykker til å delta i spørreundersøkelsen. Dette innebærer at svarene mine, inkludert mine helseopplysninger, kan bli lagret og brukt anonymt i den videre fremstillingen av oppgaven.

Jeg samtykker

#### Samtykke 2

Jeg samtykker til at kontaktinformasjonen jeg har oppgitt kan bli brukt til å ta kontakt for intervju.

Jeg samtykker

[Se nye endringer i Nettskjema](#)



Vilkår  
[Personvern og vilkår for bruk](#)  
Nettskjema bruker [informasjonskapsler](#)  
[Tilgjengelighetserklæring](#)

Kontaktinformasjon  
[Kontaktpunkter/Nettskjema](#)

Ansvarlig for denne tjenesten  
[Webseksjonen – USIT](#)

Appendix **F**  
**Interview guide for interviews**

Elderly's experiences with online and mobile banking: Investigating the role of technical and non-technical influence factors

# Intervjuguide

Metode: Semi-strukturert intervju

Mål: Åpent intervju der vi følger intervjuguidens temaer, men lar deltakers digitale ferdigheter og selvstendighet i bruk av mobilbank/nettbank avgjøre hvilke temaer og hvilket fokus som tas opp.

**Spørsmålet utledes fra spørreundersøkelsen (x)**



## Innledende informasjon og generell info om deltaker (5 min)

Informere deltaker om infoskriv og innebærelse av deltakelse (Helst sende ut i forkant)

Informere om at vi bare er ute etter deres erfaringer, opplevelser og synspunkter, og at det ikke er noe rett eller galt svar.

Sterke og svake brukere av mobilbank og nettbank

Gå gjennom temaene vi skal innom

Ta utgangspunkt i at vi har det meste av generell info fra spørreundersøkelse.

Dobbeltsjekke at svarene fra spørreundersøkelse er riktig.

- Fødselsår(Alder)
- Utdanning
- Yrkesstatus
- Helsetilstand

## Oppvarmingsspørsmål (5min)

### Bli kjent med deltakeren

Ta utgangspunkt i svarene fra spørreundersøkelsen:

- I hvilken grad benytter du deg av elektroniske enheter?
- Er det noen enheter du benytter deg mer av enn andre?
  - Hvorfor mobil fremfor data?
  - Hvilke assosiasjoner har du?
- Hva legger du i ordet digitalt?
- Hvor ofte bruker du \*valg av digitale tjenester og aktiviteter\*? (x)
- Du har svart ja til bruk av mobilbank/nettbank:(x)
  - Foretrekker du den ene fremfor den andre? Kort om hvorfor?
- Hvordan har korona påvirket din hverdag? (x)
  - Har du brukt eller tatt i bruk digitale tjenester du ikke hadde brukt før eller måtte du gjøre andre endringer?
  - Har det endret noe i vanene dine når det gjelder bruk av digitale tjenester som feks. nettbank/mobilbank?

## Generelt om digital kompetanse og digitale ferdigheter (5 min)

### Bygge videre på oppvarmingspørsmål og tanker rundt dette:

- Har du kjennskap til digitale ferdigheter? Hvordan ville du beskrevet dine egne digitale ferdigheter?
- Gjennom opplæring og utdanning er skriving, lesing, numerikk og muntlig ferdigheter de 4 grunnleggende ferdighetene man skal oppnå. Digitale ferdigheter ble også en av disse i 2006. Føler du at digitale ferdigheter er en av dine fem grunnleggende ferdigheter?
  - Føler du et behov for å styrke dine digitale ferdigheter?
    - Hvorfor? Hvordan?
- **Hva tenker du om mangelen på digitale ferdigheter og digital utestengelse?**
  - Eksempel: Analoge kunder som ikke benytter seg av nettbank/mobilbank, men heller oppsøker banken, brevgiro etc.
  - Hvilke tiltak kan styrke de eldres digitale ferdigheter?
- Har korona forsterket ditt behov for digitale ferdigheter? Hvordan?
  - Føler du at det eksisterer et større behov ettersom flere tjenester er blitt digitale over natten?
  - I hvilken grad føler du at digitale tjenester har tatt over for analoge tjenester under korona-pandemien?
- **I hvilken grad tenker du at digitale ferdigheter kreves for å bruke mobil-og nettbank?**

## Ikke-tekniske påvirkende faktorer (15 min)

Mål: Å kartlegge faktorer som personlige følelser og tanker som kan påvirke brukeropplevelsen

- Ser du nytten av å kunne bruke digitale banktjenester? Hva er nytten for deg?
- I hvilken grad føler du deg åpen og motivert til å ta i bruk teknologi som i utgangspunkt kan gjøre bankhverdagen din lettere?
  - Hvis nei, hvorfor ikke?
    - Manglende tillit overfor teknologi og digitale løsninger?
    - Lettere og mer personlig før?
- Hvilke erfaringer har du knyttet til det å **bruke og forstå** digitale tjenester som nettbank/mobilbank?
  - Kan du gi konkrete eksempler?
  - feks. hva har du gode erfaringer med/evt. dårlige erfaringer og opplevelser?
    - Innlogging, navigering, betaling etc. (selvstendig ta i bruk mobil/nettbank, bruke og forstå hvordan det brukes)
    - Hvordan stiller du deg til dette?
- Hvilke erfaringer har du knyttet til **søking og samhandling** i bruk av digitale tjenester som mobilbank og nettbank?
  - Vise til svar fra spørreundersøkelse om selvstendighet og oppgaver de klarer å gjøre i nettbanken
  - Eksempel: Navigering i nettbanken. Finne informasjon. Overføre penger. Betale fakturaer. Fylle ut skjema for lån.
    - Kan også høre om mer avanserte oppgaver som boliglån, aksjer, sperring av kort etc. dersom respondent mestrer de vanlige oppgavene selvstendig
    - Hvordan stiller du deg til dette?
- **Går disse tingene mest på husk eller forståelse? Klarer du å forklare lære vekk til andre?**
  - Kort kartlegging av ferdighetsnivå - cognitive domain (DigComp)
- Hvilke positive effekter ser du av å kunne selvstendig betjene din egen bankhverdag digitalt?
  - Føler du en mestringsfølelse og/ eller økende selvtilit ved å gjøre dette?
- Hvilke negative effekter ser du eventuelt?
  - F. eks økt teknologisk stressfølelse, mindre personlig kontakt, økt digital redsel/mindre selvsikker
- Hvordan reagerer du når du støter på en utfordring eller et problem?
  - Vise til spørreundersøkelse
  - Er du redd for å gjøre feil?
    - Påvirker dette hvordan du bruker nettbank/mobilbank?
      - Avbryter du og spør om hjelp?
      - Prøver du deg frem?

Elderly's experiences with online and mobile banking: Investigating the role of technical and non-technical influence factors

- Hvilke reaksjoner får du når du får til det du prøver på?
  - Økt digital selvtillit? Økt mestringsfølelse?
- Eventuelt: Eksisterer det noen fysiske begrensninger eller nedsettelse som påvirker din bruk av mobilbank og nettbank?
  - Hvordan påvirker det bruken?
  - Hvorfor tror du det påvirker brukere i så stor/ liten grad?

## Teknisk påvirkende faktorer (15 min)

Mål: Se nærmere på tekniske faktorer knyttet til User Experience basert på deltakernes opplevelser og erfaringer og hvordan dette påvirker brukeropplevelsen mobil og nettbanken.

- Hvordan er din brukeropplevelse knyttet til mobil eller nettbank?
- Er det noen grunner til at du heller bruker bank på mobil fremfor nettbank på PC?

Ta utgangspunkt i hva deltakeren foretrekker å bruke! Viktigste er at de får gjennomført bank oppgavene.

- Først, før vi går inn i en del spesifikke aspekter: hva synes du er utfordrende eller vanskelig når du prøver å gjennomføre en handling via nettbank/mobilbank? Har du noen gang opplevd tekniske problemer?
  - Hvis ja, hvordan påvirker disse deg og opplevelsen din med nettbank/mobilbank?
- Hvordan opplever du det å navigere i mobil/nettbankens menyer?
  - Er det lettvent og oversiktlig eller knotete og uoversiktlig?
- Har du noen formeninger om skriftstørrelse, størrelse på bokser, bruk av farger og den generelle visuelle utformingen av mobilbank/nettbanken?
  - Er det noen aspekter som gjør tjenesten vanskelig eller uoversiktlig å bruke?
- Føler du at nettbanken/mobilbanken gjør det du ønsker å gjøre - responderer på tastetrykk, inntasting etc.?
  - Har du noen opplevelser der den ikke har gjort dette?
- I hvilken grad synes du mobil/nettbank er brukervennlig/enkel å bruke?
  - Vise til svarene om oppgaver i nettbank:
    - Hvordan opplever du innlogging i nettbanken?
    - Hvordan opplever du det å betale en faktura via mobilbanken/nettbanken din?
- Føler du at at nettbanken er brukervennlig for eldre generelt?
  - Hvorfor/hvorfor ikke? Dette med tanke på eventuelle svakere digitale ferdigheter, nedsettelse eller andre ting som kan påvirke bruken.
- Hva kunne gjort nettbanken/mobilbanken mer brukervennlig for eldre?
  - Hvorfor?

## Sikkerhet (15 min)

Mål: Se på sikkerheten knyttet til bank og hvor trygg deltaker føler seg overfor ulike sikkerhetsaspekt. Forklare kort aspektet om sikkerhet og sikkerhetsmekanismer

- Hvordan oppfatter du sikkerheten rundt bruken av mobilbank/nettbank?
  - Er det noe du er opptatt av?
- Har du noen positive eller negative opplevelser knyttet til sikkerheten rundt bruken av mobilbank/nettbank? evt. Hva skjedde?
  - Har du opplevelser knyttet til svindel eller lignende?
    - Hvis ja: Gjør noe for å beskytte dine opplysninger/Er du oppmerksom på å ikke dele personlige opplysninger?
- Har du noen kjennskaper eller kunnskaper om sikkerhet og sikkerhetsmekanismer som blir brukt for å sikre deg og dine opplysninger?
- Vet du hvilken personlig informasjon som trengs for å få full tilgang til for eksempel bankkontoen din?
- Synes du mekanismene knyttet til sikkerhet og passord er lett å forstå eller synes du at de er for komplekse og vanskelige? (x)
  - Er det enkelt eller utfordrende å administrere og behandle/lagre passord?
  - Hvordan lagrer du dine passord?
    - Husker du dem i hodet? Har du en lapp som du har lagt et sted? Skriver du de ned på mobilen?
- Kjenner du til BankID? Vet du hva det er? (x)
  - Du har svart at du har delt denne informasjonen tidligere, vet du hvilke farer det innebærer? (x)
- Har du delt passord, PIN-kode eller bankbrikke med andre? (x)
  - Hvorfor?
- Synes du graden av sikkerhet i nettbanken går ut over brukervennligheten?
  - Eksempel: Bruk av passord, bankid, kodebrikke ved innlogging og betaling.
- I hvilken grad baserer du ditt forhold til nettbank og mobilbank på tillit?
  - Evt: Hvor viktig er tillit for deg, slik at du kan stole på banken og deres digitale tjenester, fremfor at du skal ha kunnskap om sikkerhetsmekanismer? (x)
    - Få frem at tidligere var forholdet og tilliten mer personlig, hvordan tilliten evt har forandret seg når det nå skjer digitalt
- Føler du at banken har tilstrekkelig fokus på sikkerhet og hvilke farer som eksisterer, da spesielt for eldre?

### **Avsluttende spørsmål (5 min)**

- Hvilke tanker sitter du igjen med etter intervjuet i forhold til bruken av mobilbank og nettbank?
- Hvilken endring kan bankene gjøre for å styrke brukervennligheten og tilgjengeligheten for mobilbank og nettbank for eldre?
  - Hvis ikke noen tanker:
    - Hvis du skulle nevnt én ting, hva er det vanskeligste ved bruk av mobilbank/nettbank?
    - Hvilken utfordring/barriere er det viktigste å ta med videre?
- Og mer generelt, synes du temaet om eldre og digitale tjenester og ferdigheter er viktig?
  - Hvis ja, har du noen tanker om hva som skal til for å få flere over til bruk av digitale tjenester som mobilbank og nettbank?
- Kjenner du eller vet du om andre eldre som har problemer med nettbanken?
  - Hvilke problemer/utfordringer har de?





Appendix **C**  
**Transcribed interviews**

# Transcription of interview A

I - Interviewer

A - Interviewee A

---

I: Hei! Vi skal ha et åpent intervju hvor vi følger intervjuguiden sine temaer, og se på deltakers digitale ferdigheter. Vi skal ta utgangspunkt i det du svarte på undersøkelsen når vi går nærmere inn på de ulike temaene vi skal gjennom.

I: Først lurer vi på om du har lest gjennom infoskrivet og det som innebærer å være en del av studien? Det innebærer at vi tar lydopptak av intervjuet, og at vi kan bruke det anonymt videre i fremstillingen av oppgaven. Det tar også for seg hvordan vi behandler dataene og at det slettes når prosjektet avsluttes. Er dette i orden for deg, og godkjenner du dette?

A: Ja.

I: Ja, så fint. Vi er bare ute etter erfaringene dine, dine opplevelser og synspunkter. Det er ikke noe som er rett eller feil svar.

A: Mhm.

I: Så først lurer jeg på hva ditt fødselsår er? Hvor gammel er du?

A: Jeg er 67.

I: Du er 67, ja. Hva er din utdanning?

A: Videregående skole.

I: Hva er din yrkesstatus?

A: Jeg er regnskapsfører.

I: Hva er din helsetilstand?

A: Den er god.

I: Okei. Da skal vi først ha noen oppvarmingsspørsmål. Det er bare for å gjøre deg litt varm i trøya og bli kjent med deltaker.

A: Ja.

I: I hvilken grad benytter du deg av elektroniske enheter? Bare si fra om du ikke skjønner hva

jeg spør om. Skjønner du spørsmålet?

A: Ja. Jeg bruker ganske mye.

I: Ja. Er det noen enheter du benytter deg mer av enn andre? F.eks mobil over data?

A: Jeg bruker data mer enn mobil pga. jobben.

I: Ja, ikke sant. Og når du er hjemme, hva bruker du da?

A: Da bruker jeg mest mobil.

I: Hvorfor det? Hvorfor tror du at du bruker mobil over data?

A: Det er litt lettere tilgjengelig. Ja, er nok derfor.

I: Den er god. Hva legger du i ordet digitalt? Vet du hva det innebærer?

A: Har ikke så mye kjennskap til ordet, men vet på en måte hva det betyr. Handler vel om at ting er digitalt og at man går over til digitale plattformer. Kan også dreie seg om at banken blir digital og at vi bruker nettbank i forhold til at vi før brukte fysiske banker i større grad.

I: Har du kjennskap til digitale ferdigheter? Vet du hva det betyr?

A: Egentlig ikke.

I: Nei.

A: Mener du digital kompetanse?

I: Ja. Slik at du f.eks klarer å bruke datamaskinen og gjøre ulike ting på datamaskinen. Kan f.eks handle om at en klarer å bruke internett og navigere seg gjennom en nettside. Hvordan ville du beskrevet dine egne digitale ferdigheter?

A: Jeg er ikke så sterk når det kommer til digitale ferdigheter. Har ikke brukt det hele livet, så det har vært litt vanskelig.

I: Ikke så flink, nei. Da lurer jeg på hvor ofte du bruker smarttelefonen din?

A: Hver dag.

I: Hvor ofte bruker du datamaskinen din?

A: Omtrent fem dager i uka.

I: Du har svart ja til at du bruker mobilbank/ nettbank. Foretrekker du den ene fremfor den andre?

A: Nettbank er mye lettere.

I: Hvorfor synes du det?

A: Jeg er vant til å bruke nettbanken gjennom jobb og hjemme.

I: Hvordan har korona påvirket din digitale hverdag?

A: Det blir litt mer bruk av digitale ting pga. pandemien og pga. hjemmekontor. Har altså hatt mer bruk av digitale tjenester, tidsmessig, pga. pandemien og hjemmekontor. Men samtidig har jeg ikke brukt flere digitale tjenester som jeg ikke brukte tidligere pga. pandemien. Siden jeg på jobb bruker datamaskinen ganske ofte, har det ikke vært så annerledes, fra digital tjeneste sitt ståsted.

I: Har du brukt noen tjenester du ikke har brukt før eller som du måtte gjøre endringer på?

A: Mener du under pandemien?

I: Nei.

A: Nei.

I: Den er god. Da går vi videre til generelt om digital kompetanse og digitale ferdigheter.

A: Ok.

I: Si fra hvis du vil ta en pause

A: Nei, det går bra

I: Litt som vi snakket om i stad har vi digitale ferdigheter. Digitale ferdigheter er en viktig del av dagens samfunn. Og gjennom opplæring, sikkert da du gikk på skolen og, var skriving, lesing, numerikk, altså matte, og muntlige ferdigheter de 4 grunnleggende ferdighetene. Nå har vi også digitale ferdigheter som en av disse. Digitale ferdigheter ble en av disse i 2006. Føler du at digitale ferdigheter er en av dine 5 grunnleggende ferdigheter?

A: Nei

I: Ok. Føler du et behov for å styrke dine digitale ferdigheter?

A: Ja, i fremtiden kanskje.

I: Hvorfor det?

A: Nå bruker vi elektroniske ting mer og mer. F.eks bank og butikker og alt mulig.

I: Ja, stemmer det. Hva tenker du om mangelen på digitale ferdigheter og digital utestengelse? Skjønner du spørsmålet?

A: Hmm.

I: Jeg kan forklare det hvis du vil? F.eks analoge kunder som ikke benytter seg av nettbank, men heller oppsøker banken. Hmm, hva tenker du om at dette kan føre til digital utestengelse? Kan prøve å forklare på en annen måte.

A: Kan du gjenta spørsmålet igjen?

I: Hva tenker du om mangelen på digitale ferdigheter og digital utestengelse?

A: Hvis du har manglende digitale ferdigheter, blir det vanskeligere i hverdagen i fremtiden.

I: Ja, skjønner. Har korona forsterket ditt behov for digitale ferdigheter?

A: Ja

I: Hvordan da?

A: Fordi vi bruker flere digitale ting under pandemien. F.eks Zoom, Teams og sånne ting.

I: Mhm

A: Det har jeg ikke gjort før.

I: Nei, forstår. Føler du at det eksisterer et større behov ettersom flere tjenester har blitt digitale på kort tid?

A: Nei, egentlig ikke.

I: Ok. Vi går videre. I hvilken grad føler du at digitale ferdigheter kreves for å bruke mobil- og nettbank?

A: Ikke i veldig stor grad. Det er ikke komplisert.

I: Da går vi videre. Dette var da generelt om digital kompetanse. Da går vi videre til ikke-tekniske påvirkende faktorer. Jeg skal fortelle deg litt hva det betyr. Målet her er å kartlegge faktorer som personlige følelser og tanker som kan påvirke brukeropplevelsen. Skal si litt om ulike faktorer. Man har tekniske, så har man ikke-tekniske påvirkende faktorer. Tekniske påvirkende faktorer kommer vi til etterpå, men ikke-tekniske påvirkende faktorer er det du ikke kan gjøre så mye med. Det at du f.eks har og får dårlig syn. Det har ikke noe med deg som teknisk person å gjøre.

A: Skjønner

I: Da begynner vi med om du ser nytten av å kunne bruke digitale banktjenester.

A: Ja.

I: Hva er nytten for deg?

A: Det går mye raskere. Da kan vi gjøre banktjenester hvor som helst. Vi trenger ikke gå fysisk til banken. Trenger ikke noe bankfilial.

I: Nei. I hvilken grad føler du deg åpen og motivert for å ta i bruk teknologier som i utgangspunkt kan gjøre bankhverdagen din lettere?

A: I stor grad.

I: I stor grad, ja. Den er god. Hvilke erfaringer har du til det å bruke og forstå digitale tjenester som nettbank og mobilbank? Skjønner du spørsmålet?

A: Hmm, må tenke litt.

I: Altså har du noen gode eller dårlige erfaringer ved at du brukte mobilbank?

A: Har ikke så mange erfaringer med mobilbank, men nettbank er veldig lett. Har gode opplevelser med dette, Synes det er lettere.

I: Hva synes du er lettere?

A: Å gå videre eller å f.eks få chatte med banken hvis vi har noen problemer med nettbanken. Synes det er lettere og ikke så vanskelig å bruke nettbank. Har kun positive erfaringer med dette.

I: Bra. Hmm, ja, bra. Hvilke erfaringer har du knyttet til søking og samhandling ved bruk av digitale tjenester? Skjønner du hva det betyr? Det betyr å f.eks navigere seg når du er i starten av nettbanken og DNB. Når du er inne på hovedsiden og skal finne informasjonen du trenger. Synes du det er vanskelig eller lett eller?

A: Det er DNB sin. Er ulikt i ulike banker. I forbindelse med jobben min bruker jeg 6-7 ulike banker/ nettbanktjenester, så det er litt ulikt. F.eks synes jeg DNB er mye mer kundevennlig enn andre banker. Det er ikke alle banker som er sånn.

I: Har du noen eksempler noe i en annen bank som er dårlig?

A: Ja. F.eks snakker jeg om en nettbedrift, hvor det kan være vanskelig å finne f.eks en innbetalingsbillag. Det er vanskelig å navigere og det er ikke helt tydelig hvor ting er.

I: Skjønner. Ja. Disse tingene du snakket om nå. Å navigere seg i banken, finne informasjon, overføre penger og betale fakturaer osv. Går det mest på at du husker hvor ting ligger, eller forstår du hva det står og hva du skal trykke på?

A: Begge deler. Når jeg sier at jeg bruker forskjellige banker er det ikke alltid at alt ligger på samme sted i alle banker. Jeg forstår det meste, men det er mye som er vant.

I: Klarer du å lære vekk til andre?

A: Ja. Det har jeg faktisk tidligere gjort.

I: Synes du at de klarer å forstå det du lærer dem? Tror du de klarer å forstå nettbank bedre?

A: Det er ikke sånn at de ikke forstår, men i et tilfelle husker jeg en person overså hva hen kunne gjort i et tilfelle, så da lærte jeg vedkommende hva hen kunne gjøre i et sånt tilfelle.

I: Ja, okei. Hmm, vent litt. Ja, okei. Da går vi videre. Ser du noen positive effekter av å selv kunne betjene din egen bank digitalt?

A: Ja

I: Hvilke positive effekter ser du?

A: Litt mer kontroll over oversikt over ting. F.eks de kontoene jeg har. Bevegelse i ulike kontoer.

I: Hva sa du?

A: Bevegelse i konto.

I: Ja, at du kan se hvor mye penger som er i dem og hvor de går?

A: Ja, stemmer.

I: Føler du en slags mestringfølelse eller økt digital selvtillit. ved å kunne gjøre dette?

A: Ja, jeg føler litt mestringseffekt.

I: Ja. Kan du tenke deg noen negative effekter ved dette for noen?

A: Det kan være hvis kontoen blir hacket f.eks. Da blir alt borte og det kan bli kaos.

I: Ja, skjønner. Du har skrevet at du får hjelp av familie/ venner/ annet dersom du støter på et problem i nettbanken eller mobilbanken. Er du redd for å gjøre feil i mobilbanken eller nettbanken?

A: Ja, jeg er litt redd for det.

I: Ja. Påvirker dette hvordan du bruker nettbank og mobilbank? Er du kanskje mer forsiktig når du bruker det?

A: Ja, jeg er litt forsiktig når jeg bruker det.

I: Pleier du noen gang å avbryte det du holder på med og spørre om hjelp, eller pleier du å prøve deg frem?

A: Jeg pleier å prøve meg frem.

I: Prøve deg frem? Ja. Mhm. Ja. Ehm, hvilke reaksjoner får du når du får til det du prøver på? Hvis du skjønner hva jeg mener.

A: Jeg blir glad.

I: Får du kanskje en økt digital selvtillit? Kanskje

A: Hehe, ja, det kan man si. Økt mestringsfølelse og.

I: Eksisterer det noen fysiske begrensninger eller nedsettelse som påvirker din bruk av mobilbank og nettbank?

A: Nei.

I: Da går vi videre igjen. Ser vi er ganske "good" på tiden. Da skal vi se på teknisk påvirkende faktorer. Her skal vi se på tekniske faktorer knyttet til noe som heter "User Experience", som vi kommer tilbake til, basert på dine opplevelser og dine erfaringer og hvordan dette påvirker brukeropplevelsen. User Experience er brukeropplevelse. Vet du hva det betyr?

A: Opplevelse av en bruker?

I: Ja. Hvordan en bruker opplever noe.

A: Når man f.eks bruker nettbank, mener du?

I: Ja. Det stemmer. Det handler litt om hvordan ulike faktorer kan påvirke dine opplevelser knyttet til mobilbank og nettbank. Litt generelt om brukere. Siden du visste hva det var, begynner vi. Du har skrevet i undersøkelsen at du foretrekker å bruke datamaskin over mobil. Først, før vi går videre til noen spesifikke aspekter, hva synes du er utfordrende eller vanskelig når du prøver å gå/ gjennomføre en handling via nettbank?

A: Jeg føler ikke noen utfordringer ved dette.

I: Nei, den er god. Har du noen gang opplevd tekniske problemer?

A: Ja, selvfølgelig.

I: Hvordan påvirker disse deg og dine opplevelser med mobilbank og nettbank?

A: Det er forferdelig. Når det gjelder jobben har jeg frister og utgjøre betalinger innen frister, og hvis nettbanken ikke vil, da er det kaos.

I: Ja.

A: Vi har noen frister for å betale regninger og sånt, og dersom jeg ikke kan den og den dagen er det kaos.



I: Ja. Hvordan opplever du det å navigere i nettbankmenyer? Er det lett og oversiktlig, eller?

A: Ja, det er oversiktlig.

I: Gjelder det alle banker, eller?

A: Nesten alle banker, ja.

I: Ja, nesten alle banker, ja. Har du noen formening om skriftstørrelse, størrelse på bokser eller noen formening om dette?

A: Nei, egentlig ikke. De er store og fine nok som de er

I: Er det noen aspekter som gjør tjenestene vanskelige eller uoversiktlige å bruke? Som du synes?

A: Nei, egentlig ikke.

I: Føler du at nettbanken eller mobilbanken responderer slik du vil? Responderer de når du trykker på de ulike knappene?

A: Ja, jeg føler det.

I: Har du noen opplevelser der den ikke har gjort dette?

A: Nei, egentlig ikke.

I: Ok. I hvilken grad føler du mobilbank og nettbank er brukervennlige og enkle å bruke?

A: De er veldig brukervennlig. Nettbank er veldig brukervennlig. Har ikke mye erfaringer med mobilbank.

I: Den er god. Hvordan opplever du innlogging i nettbanken?

A: Det er lett.

I: Hvordan opplever du det å betale via mobilbanken eller nettbanken?

A: Nettbanken er veldig lett.

I: Ja, beklager. Jeg mente egentlig bare nettbanken, så det er notert. Her har du skrevet i spørreundersøkelsen under antakelser om nettbank og mobilbank har du krysset av at du er delvis enig at du ønsker med opplæring i nettbank og mobilbank. Gjelder det egentlig bare pga. mobilbanken, eller gjelder dette også for nettbank?

A: Det er bare pga. mobilbanken fordi jeg ikke er så flink med den.

I: Den er god. Bra. Føler du at nettbankene er brukervennlige for eldre generelt?

A: Ja, det synes jeg.

I: Hvorfor synes du dette?

A: Veldig lett å følge. Veldig oversiktlig, synes jeg.

I: Ja. Hva kunne gjort nettbanken og mobilbanken mer brukervennlig for eldre?

A: Har ingen idé.

I: Nei. Det er lov, det. Okei, nå skal vi snakke litt om sikkerhet. Skal se på sikkerheten knyttet til bank og hvor trygg deltaker føler seg overfor ulike sikkerhetsaspekt. Skal forklare kort aspektet om sikkerhet og sikkerhetsmekanismer. Når man logger inn på nettbank og bruker nettbank generelt, eller noe vi kan kalle digital banking. Vi sier bare nettbank siden du bare bruker nettbank. Når du bruker nettbank er det viktig å stole på banken at banken tar vare på både pengene dine, men også at de tar vare på din personlig informasjon. Dette er et sted "perceived security" kan snike seg inn. Perceived security handler om oppfattet sikkerhet. Hvordan du som bruker oppfatter sikkerheten. Hvordan f.eks DNB klarer å passe på at jeg ikke blir hacket og at folk ikke får vite passordet mitt. Er viktig å ikke miste passordet sitt. Skjønner du litt hva sikkerhet handler om?

A: Ja

I: Hvordan oppfatter du sikkerheten av bruken av mobilbank og nettbank? Er dette noe du er opptatt av eller?

A: Jeg tenker ikke så veldig mye på det

I: Nei. Har du noen, hvis du har, noen positive eller negative opplevelser knyttet til sikkerheten rundt bruken av nettbank?

A: Jeg har ikke noen opplevelser i tankene. Har ikke hatt noen problemer, f.eks å bli hacket eller bli frastjålet noe.

I: Skjønner.

A: Bra det.

I: Hehe, ja. Veldig bra. Du har ingen opplevelser knyttet til svindel?

A: Nei, egentlig ikke.

I: Nei, den er god. Har du noen kjennskaper eller kunnskaper om sikkerhet eller sikkerhetsmekanismer som blir brukt for å sikre deg og dine opplysninger? Det var et langt spørsmål

A: Kan du gjenta spørsmålet.

I: Har du noen kjennskaper eller kunnskaper om sikkerhet eller sikkerhetsmekanismer som blir brukt for å sikre deg og dine opplysninger?

A: Nei, egentlig ikke.

I: Hvis man f.eks går inn på DNB, så ser man at det er en slik som dette. Her står det "tilkoblingen er sikker". Den "S"-en i https. Så hvis man ser den "S"-en i en nettsideadresse, er det en indikator på at den er, hvert fall litt, sikker. Hvis du ikke ser den "S"-en i en nettsideadresse er det ikke farlig det heller. Du må bare passe på å ikke skrive inn noe personlig informasjon der, da det er mindre sikkert uten den "S"-en.

A: Åja, okei. Det visste jeg ikke. Så alle banker har en slik sikkerhetsmekanisme?

I: Ja, det er ganske vanlig. Vil tro alle banker opererer med slikt. Da har du kjennskap til det nå.

A: Ja, neste spørsmål. Jeg er klar.

I: Vet du hvilken personlig informasjon som trengs for å få full tilgang til f.eks bankkontoen din?

A: Fødsels- og personnummer? Kanskje passord og. Personlig passord kanskje? Mobilnummer hvis de bruker mobilbank.

I: Du har skrevet at du har delt ditt personlige passord til noen.

A: Ja, det stemmer.

I: Hvorfor har du gjort det?

A: Oppsto et problem som jeg ikke klart å løse, så da hjalp ektefellen min meg.

I: Kjenner du til farene ved å dele et slikt passord?

A: Ja, jeg gjør egentlig det.

I: Ja, okei. Synes du mekanismene knyttet til sikkerhet og passord er lett å forstå, eller synes du at de er for komplekse og for vanskelige?

A: De er lette å forstå.

I: Er det enkelt eller utfordrende å administrere og behandle/ lagre passord?

A: Det er enkelt.

I: Ja. Hvordan lagrer du dine passord? Husker du dem f.eks i hodet, har du en lapp du har skrevet dem ned på?

A: Har dem bare i hodet egentlig.

I: Kjenner du til BankID? Vet du hva det er?

A: Ja

I: Hva er det?

A: Det er en ID for bruker.

I: Ja, digital bruker, stemmer. Hvilke farer innebærer det at man deler BankID-passordet sitt?

A: Da kan pengene bli stjålet. Da får vi privat informasjon om hvor mye penger man har på kontoen sin.

I: Synes du graden av sikkerhet går utover brukervennlighet? F.eks synes du at det at du må skrive inn passord, BankID, kodebrikke osv. ved innlogging og betaling gjør det vanskeligere å bruke banken?

A: Nei, egentlig ikke.

I: Synes du det er tryggere?

A: Synes det er tryggere. For da er det ikke noen andre som kan trenge seg inn. Den spør ikke bare om én ting, men om flere ting. Føler det er sikrere. Er mye tryggere.

I: I hvilken grad baserer du ditt forhold med mobil- og nettbank på tillit med banken?

A: I stor grad.

I: Forstår. Hvor viktig er tillit for deg slik at du kan stole på banken og deres digitale tjenester, fremfor at du skal ha kunnskap om kunnskapsmekanismene.

A: Det er veldig viktig for meg. Før hadde man jo en sånn bankperson, men nå er det meste, om kanskje ikke alt, digitalt. Det gjør at man må kunne stole på banken og sikkerheten de har, som igjen betyr at man må stole på de sikkerhetsmekanismene du snakket om. Viktig å ha tillit til banken, da de har mye personlig informasjon om deg, i tillegg til at de har pengene dine. Det kan være skummelt for eldre å tenke at en bank har alt du eier i sin hule hånd, men slik er det nok ikke, tror jeg. Det virker som om bankene har gode rutiner på hvordan de skal behandle pengene og den personlige informasjonen de har, så jeg er ganske trygg på at banken min ikke skal stjele pengene mine eller gi bort den personlige informasjonen jeg skriver inn når jeg logger meg på.

I: Ja, veldig enig her. Tillit er viktig. Før hadde man jo en egen bankmann, mens tilliten nå er forandret til å bli digital.

A: Ja, ikke sant. Kan tenke meg at det er mange som synes det er greit, og ikke superbra, men jeg tror det kan være en god ting. Nå som ting digitaliseres og bankene må følge med på

trenden, kan det være en god ting at banken får kontroll over slike ting.

I: Ja, skjønner. Hva er det du føler er bra eller mindre bra med det?

A: Noe som var bra med bankpersoner var at man hadde personlig kontakt. Spesielt for oss litt eldre som har brukt bankpersoner og fysiske banker i lang tid, er det lettere og tryggere å kunne møte en person man vet har kontroll over økonomien sin. Man får et ansikt man forbinder med økonomi, kontroll og trygghet over det økonomiske i livet ditt, samt et ansikt man kan knytte til banken. Den sosiale kontakten blir borte når dette blir digitalt. Har man ikke internett, kan man føle seg naken siden man ikke har kontakt med økonomien sin. Dette kan være litt skremmende. Ingen strøm, ingen bank. Det er en fare.

I: Hva er det som kan være bra med at det har gått over til å bli digitalt?

A: Når jeg tenker litt mer over det her, kan jeg tenke meg at det kanskje ikke er en så bra ting. Vi kan gjøre banktjenester hvor som helst i verden. Trenger ikke være i akkurat den filialen for å utføre en tjeneste, og det er veldig bra. At en person skal ha så mye makt over økonomien min kan være litt skremmende å tenke på, så det at det nå er digitalt er kanskje for det beste, hehehe. Dere unge og teknologien deres klarer vel å få dette til å fungere bra.

I: Føler du at banken har tilstrekkelig fokus på sikkerhet og hvilke farer som eksisterer, spesielt fokus på eldre?

A: Ja, jeg synes de fokuserer på det.

I: Føler du at du har fått beskjed eller fått informasjon om hva som kan være farlig og hvordan man skal unngå å gå i fellene?

A: Det står sikkert på nettsidene, men jeg har ikke fått noe personlig informasjon.

I: Den er god. Da går vi over til avsluttende spørsmål. Da lurer jeg på hvilke tanker du sitter igjen med etter intervjuet i forhold til bruken av mobil- og nettbank? For deg blir det vel nettbank. Er ikke sikkert du har noen store tanker, men det er helt lov.

A: Nei, har egentlig ikke det.

I: Nei. Hvilken endring kan bankene gjøre for å styrke brukervennligheten og tilgjengeligheten for mobil- og nettbank for eldre?

A: Vet egentlig ikke helt. Beklager det altså. Jeg tror ikke de trenger å gjøre noe.

I: Det går helt fint.

A: Jeg tenkte forøvrig på at alle eldre ikke har PC hjemme, men hmm..

I: Hva kan man gjøre med det?

A: Kanskje man kan ha en kunde-PC dersom man har filialer, men nå blir det færre og færre

filialer, så kanskje det ikke er noe riktig svar.

I: Er som sagt ingen riktige eller gale svar, for vi vil bare høre deres tanker. Hvis du skulle nevnt noe, hva er det vanskeligste ved bruk av nettbank?

A: Hmm, vanskelig å svare på. Det gjelder egentlig ikke banker, men det gjelder internettproblem. Det er det som er det vanskeligste for meg. Eller, først er det internett, men for det andre er det mobilID jeg bruker mest av, så der blir det litt vanskelig dersom mobilleverandøren har noen problemer. Da får jeg ikke til å logge meg inn, og det kan skape problemer. Hovedproblemet er derimot internettet.

I: Skjønner. Hvilken utfordring/ barriere er det viktigste å ta med seg videre? Om du har noen.

A: Har egentlig ingen, nei.

I: Nei, det går fint. Mer generelt, hva synes du om temaet om eldre og digitale tjenester og ferdigheter? Om det er viktig.

A: Ja, det er viktig.

I: Kan omformulere meg litt. Synes du temaet om eldre og digitale tjenester og ferdigheter er viktig?

A: Ja, for når dere gjør så mye endringer i den digitale verden er det vanskelig for eldre folk å ha den kompetansen å gjøre alt digitalt, så jeg synes det er bra at de tenker på det.

I: Ja. Har du noen tanker om hva som skal til for å få flere over til digitale tjenester? Som mobil- og nettbank?

A: Kanskje bankene må gi litt mer opplæring eller litt mer hjelp til eldre når de har problemer. Det kan være vanskelig for folk å innrømme at de synes noe er vanskelig, så en tanke kan være at bankene setter opp kurs og sier at disse og disse personene fra dette og dette området skal komme, så kan man heller kanskje si nei takk om man føler man har gode digitale ferdigheter. Jeg føler det er vanskeligere å si nei enn å si ja, og i dette tilfelle hvor det er et så viktig tema, er det viktig å få med seg så mange som mulig.

I: Veldig enig. Med det sier vi oss ferdige. Tusen takk for at du tok deg tid og ville svare på spørsmålene våre.

A: Ingen årsak. Det har vært ganske hyggelig.

# Transcription of interview B

**I - Interviewer**

**B - Interviewee B**

---

I: Hei! Vi skal ha et åpent intervju hvor vi følger intervjuguiden sine temaer, og se på deltakers digitale ferdigheter. Vi skal ta utgangspunkt i det du svarte på undersøkelsen når vi går nærmere inn på de ulike temaene vi skal gjennom.

I: Først lurer vi på om du har lest gjennom infoskrivet og det som innebærer å være en del av studien?

B: Ja, det har jeg. Leste gjennom den nå i stad, så det skal være greit. Har ingen spørsmål heller, så er det jo hyggelig å prate med folk man ikke prater med hver dag. Er jo så mye greier med pandemien, så man møter ofte på de samme hele tiden.

I: Hehe, ja. Forstår det. Kan forklare litt hva det innebærer å være en del av studien. Det innebærer at vi tar lydopptak av intervjuet, og at vi kan bruke det anonymt videre i fremstillingen av oppgaven. Det tar også for seg hvordan vi behandler dataene og at det slettes når prosjektet avsluttes. Er dette i orden for deg, og godkjenner du dette?

B: Jada, jada. Kjør på du.

I: Ja, så fint. Vi er bare ute etter erfaringene dine, dine opplevelser og synspunkter. Det er ikke noe som er rett eller feil svar, så det er bare å dele meninger og tanker du har om de ulike temaene. Målet for oppgaven er å identifisere ulike faktorer eller elementer som påvirker bruken av mobilbank og nettbank, og eventuelle hindrer og barrierer som eksisterer. Vi skal gjennom en del temaer her og der, så det er bare å si fra dersom du ønsker en pause. Vi kommer til å holde på omtrent en time.

B: Den er god.

I: Kommer til å ta deg gjennom en del raske spørsmål som du allerede har fylt ut i spørreskjemaet, men vi trenger å få det ned her og.

B: Det går helt fint.

I: Så først lurer jeg på hva ditt fødselsår er? Hvor gammel er du?

B: Jeg er 70.

I: Ja, du er 70, ja. Så hva er fødselsåret ditt?

B: Åja, obs. Beklager det. Jeg hørte ikke hele spørsmålet. Jeg er født i 1951.

I: Den er god, hehe. Hva er din utdanning?

B: Jeg ser på det spørreskjemaet nå, og det som passer meg best der er videregående skole. Så da blir det videregående skole.

I: Hva er din yrkesstatus?

B: Jeg er pensjonert, så vil vel kalle meg en pensjonert. Sluttet å arbeide for noen år siden.

I: Hva er din helsetilstand?

B: Helsetilstanden min vil jeg påstå er god. Prøver å holde meg i aktivitet og i form så godt jeg kan, men den er nok ikke der den en gang var.

I: Okei. Da skal vi først ha noen oppvarmings spørsmål. Det er bare for å gjøre deg litt varm i trøya og bli kjent med deltaker.

B: Den er god. Bare å kjøre på for min del.

I: I hvilken grad benytter du deg av elektroniske enheter? Bare si fra om du ikke skjønner hva jeg spør om. Skjønner du spørsmålet?

B: Ja, jeg forstår spørsmålet. Jeg bruker elektroniske enheter en del.

I: Ja. Er det noen enheter du benytter deg mer av enn andre? F.eks mobil over data?

B: Jeg bruker datamaskinen mer enn mobil faktisk. Eller jeg ble litt usikker nå, men tror jeg bruker datamaskinen mer enn mobiltelefonen.

I: Hvorfor det? Hvorfor tror du at du bruker data over mobil?

B: Vet ikke helt. Mobiltelefonen bruker jeg mest til å prate med familie og venner, mens datamaskinen pleier jeg å bruke til å håndtere banktjenester og lese meg opp på nyheter. Pleier også å være en del på Facebook og se hvordan det går med vennene mine jeg ikke har så mye kontakt med. Har en del venner jeg ikke har så mye kontakt med som pleier å poste sånne Facebook-innlegg og bilder om hva de holder på med, så det har blitt en ting vi har gjort i det siste. Følge med på hverandre. Vi møtes ikke like ofte på grunn av pandemien, og da er det kjekt å følge med på hverandre digitalt.

I: Hyggelig at dere har kontakt med hverandre, tross pandemien. Kult at dere gjør det digitalt. Kan tro at veldig mange har mistet mye av kontakten med ulike venner, og kanskje familie, under pandemien.

B: Ja, ikke sant. Det er veldig uhyggelig for folk som har mistet venner, og hvert fall familie, under pandemien. Både det å ikke kunne besøke sine nærmeste, men og det å ikke ha så mye kontakt, er nok veldig hjerteskjærende for folk. Det er ikke mange år siden flere av oss kom oss på Facebook, så jeg vil tro at det er mange av de eldre som sliter med å bruke digitale tjenester.



Da hjelper det ikke at man blir plassert nesten alene uten tilgang til folk som kan hjelpe deg.

I: Ja, enig der. Vi går litt videre. Hva legger du i ordet digitalt? Vet du hva det innebærer?

B: At noe er digitalt? Det betyr vel at man for eksempel kan ha digitale banker, er det ikke?

I: Jo, det stemmer.

B: Kan vel dreie seg om det meste som blir digitalt, vil jeg tro. Har en sånn digital klokke som viser klokkeslett, slik at jeg slipper de gamle klokkene med visere. For å være ærlig liker jeg disse klokkene mye mer. Synet er jo kanskje ikke der det burde være, men nå kan jeg bare se ned på klokken, og se hva den er. Det kunne jeg forøvrig gjøre før og, men jeg synes det er lettere å se nå, spesielt siden tallene er mye større siden jeg kun trenger å fokusere på fire tall.

I: Har du kjennskap til digitale ferdigheter? Vet du hva det betyr?

B: Digitale ferdigheter? Hmm, kan jeg tenke i noen sekunder?

I: Jada, det skal gå helt fint.

B: Det kan vel dreie seg noe om hvor flinke folk er til å utføre digitale tjenester? Jeg er ikke en ekspert selv, men tror jeg klarer meg ganske fint. Har fått ganske god støtte av venner og familie der jeg har slitt, så tror mine digitale ferdigheter er middels. Kanskje middels pluss i forhold til folk på min alder, hehe. Håper det er lov å si.

I: Hehe, er veldig lov å skryte av seg selv. Digitale ferdigheter kan dreie seg om å for eksempel klare å bruke datamaskinen og gjøre ulike ting på datamaskinen. Kan for eksempel handle om at en klarer å bruke internett og navigere seg gjennom en nettside. Du svarte jo litt på det nå, men hvordan ville du beskrevet dine egne digitale ferdigheter?

B: Oi, haha. Det var et spørsmål ja. Kanskje er jeg litt synsk og, siden jeg svarte på det etter forrige spørsmål. Neida, hehe. Jeg tror mine digitale ferdigheter som sagt er middels pluss. Klarer å følge med på Facebook og se hva folk oppdaterer uten store problemer.

I: Nei, ikke sant. Det er jo godt å høre. Da skal jeg stille deg noen spørsmål om hyppighet av bruk.

B: Den er grei. Jeg er klar.

I: Haha, det er bra. Hvor ofte bruker du smarttelefonen din?

B: Blir vel hver dag, det. Bruker den ganske mye om tiden. Nå har sønnen min hjulpet meg med å lage en sånn Facebookgruppe slik at vi kan chatte mange med hverandre. Så fant vi også ut at vi kan ringe hverandre der, og det synes jeg er lettere på mobilen. Da kan jeg ta med mobilen, og vennene mine, rundt i huset uten problemer. Kan bare koble inn øreproppene mine og lage meg en god kopp med kaffe mens jeg hører på hvordan de ulike vennene mine har det.

I: Hvor ofte bruker du datamaskinen din?

B: Det blir nok hver dag det og. Har brukt den litt mindre nå som vi har begynt å ringe hverandre, men før brukte jeg nok datamaskinen litt mer enn jeg gjør nå.

I: Du har svart ja til at du bruker mobilbank/ nettbank. Foretrekker du den ene fremfor den andre?

B: Ja, det stemmer. Jeg foretrekker nok nettbank. Er som sagt mye lettere for meg å utføre banktjenester på datamaskinen, da det er mye større. Det gjør det mye lettere, spør du meg.

I: Hvorfor synes du det?

B: Hvorfor jeg foretrekker nettbank over mobilbank?

I: Ja.

B: Det er nok fordi det er lettere for meg. Jeg er vant til det, og fikk ganske tidlig en gjennomgang på hvordan jeg skulle gjøre det digitalt. Er jo selvfølgelig ikke helt det samme som å ha det fysisk, men jeg har blitt ganske vant til å gjøre det digitalt nå. Mobilbank er vel forresten å bruke en app på mobiltelefonen, ikke sant?

I: Ja, det stemmer.

B: Nei, da står det jeg sa, hehe. Det er større bokstaver og knapper, og jeg føler det er ganske lett å finne frem til det jeg skal. Jeg gjør ikke så mye annet enn å betale regninger, men det er da noe. Nå har jo Vipps kommet, så da kan jeg bruke Vipps til å sende penger nedover til familien når det trengs. Slipper å vente på at banken skal ta en dag, så det er ganske deilig.

I: Hvordan har korona påvirket din digitale hverdag?

B: Egentlig ganske mye. Ser ikke folk i like stor grad som jeg gjorde før, og det er jo egentlig ganske kjipt. Nå har det hjulpet å kunne ringe hverandre digitalt, men det er nok ikke det samme. Nå svarte jeg kanskje ikke helt på spørsmålet, ser jeg. Det har påvirket min digitale hverdag ved at jeg nå ringer venner og familie og har videosamtaler med dem oftere.

I: Har du brukt noen tjenester du ikke har brukt før eller som du måtte gjøre endringer på?

B: Mener du under pandemien?

I: Ja.

B: Hmm, ja. Det blir vel den funksjonen på Facebook som gjør at man kan ringe hverandre med video. Den har jeg ikke brukt før, tror jeg.

I: Den er god. Da går vi videre til generelt om digital kompetanse og digitale ferdigheter.

B: Den er grei. Dette gikk jo bra så langt.

I: Hehe, ja. Litt som vi snakket om i stad har vi digitale ferdigheter. Digitale ferdigheter er en viktig del av dagens samfunn. Og gjennom opplæring, sikkert da du gikk på skolen og, var skriving, lesing, numerikk, altså matte, og muntlige ferdigheter de 4 grunnleggende ferdighetene. Nå har vi også digitale ferdigheter som en av disse. Digitale ferdigheter ble en av disse i 2006. Føler du at digitale ferdigheter er en av dine 5 grunnleggende ferdigheter?

B: Ikke helt. Heller mer mot nei enn mot ja, da mine digitale ferdigheter ikke er kjempesterke. Hvert fall ikke en av mine grunnleggende ferdigheter. Vil tro det er veldig sann for eldre nå om dagen, og det er jo ikke helt heldig. Ser jo at det er kurs her og der for å gjøre de digitale ferdighetene bedre, og det er noe vi bør delta på.

I: Føler du et behov for å styrke dine digitale ferdigheter?

B: Ja, jeg gjør vel det. Får en del hjelp fra venner og familie, så føler ikke jeg trenger å delta på et kurs.

I: Hvorfor det?

B: Hvorfor hva da?

I: Hvorfor føler du et behov for å styrke dine digitale ferdigheter?

B: Nei. Litt fordi de alltid kan bli bedre. Det er jo vanskelig å tilpasse seg dagens teknologi, hvert fall når det går så fort. Føles som om det var i går han derre Steve Jobs sto foran Apple og presenterte touch, men det er jo sikkert over ti år siden. Ting går fort, og det kommer sikkert til å gå minst like fort fremover. Hva heter han igjen? Elon Musk, ja. Han kommer vel til å finne på noe spennende snart.

I: Hehe, ja. Kanskje det. Hva tenker du om mangelen på digitale ferdigheter og digital utestengelse? Skjønner du spørsmålet?

B: Digital utestengelse? Nei, ikke helt.

I: Jeg kan forklare det hvis du vil? For eksempel analoge kunder som ikke benytter seg av nettbank, men heller oppsøker banken. Hmm, hva tenker du om at dette kan føre til digital utestengelse? Kan prøve å forklare på en annen måte.

B: Kan du gjenta spørsmålet igjen?

I: Hva tenker du om mangelen på digitale ferdigheter og digital utestengelse?

B: Det er jo kjipt. Har ikke så mye annet å komme med der egentlig. Beklager det.

I: Ja, skjønner. Nei, det går helt fint, det. Har korona forsterket ditt behov for digitale ferdigheter?

B: Ja, det vil jeg si.

I: Hvordan da?

B: Litt det samme som jeg sa i stad. Det har styrket behovet mitt for å kunne takle og mestre bruken av for eksempel Facebook. Kjøpt og kjedelig å måtte spørre om hjelp hele tiden, så da er det fint at jeg klarer ting selv.

I: Ja. Føler du at det eksisterer et større behov ettersom flere tjenester har blitt digitale på kort tid?

B: Ja, det gjør vel det. Det at flere tjenester har blitt digitale gjør vel kanskje at flere folk prøver å bruke disse tjenestene, hehe. Det er det jeg tenker, hvert fall.

I: Hehe, jepp. Vi går videre. I hvilken grad føler du at digitale ferdigheter kreves for å bruke mobil- og nettbank?

B: Det kreves jo litt. Er jo ikke veldig lett dersom man ikke har noe forhold til digitale tjenester, så jeg vil si at det kreves litt. Kanskje ikke kjempemye, men litt. Det hjelper å spørre og få hjelp av venner og familie, synes jeg.

I: Ja, stemmer. Da går vi videre igjen. Dette var da generelt om digital kompetanse. Da går vi videre til ikke-tekniske påvirkende faktorer. Jeg skal fortelle deg litt hva det betyr. Målet her er å kartlegge faktorer som personlige følelser og tanker som kan påvirke brukeropplevelsen. Skal si litt om ulike faktorer. Man har tekniske, så har man ikke-tekniske påvirkende faktorer. Tekniske påvirkende faktorer kommer vi til etterpå, men ikke-tekniske påvirkende faktorer er det du ikke kan gjøre så mye med. Det at du f.eks har og får dårlig syn. Det har ikke noe med deg som teknisk person å gjøre.

B: Hehe, synet mitt er jo ikke helt der det en gang var, så kanskje det er en ikke-teknisk faktor som påvirker?

I: Hehe, stemmer det. Da begynner vi med om du ser nytten av å kunne bruke digitale banktjenester.

B: Ja, selvfølgelig.

I: Hva er nytten for deg?

B: Det går raskt og er ganske enkelt å bruke om man skjønner det. Trenger ikke stå i kø for å betale regninger eller overføre penger, noe som er veldig bra. Så kan man vel alltid ringe inn eller oppsøke postkontor om man ønsker det.

I: Stemmer. I hvilken grad føler du deg åpen og motivert for å ta i bruk teknologi som i utgangspunkt kan gjøre bankhverdagen din lettere?

B: Ja takk. Sier ikke nei til noe som skal gjøre hverdagen min lettere. Så det er vel i stor grad jeg føler på det, ja.

I: Den er god. Hvilke erfaringer har du til det å bruke og forstå digitale tjenester som nettbank

og mobilbank?

B: Hva mener du?

I: Har du noen gode eller dårlige erfaringer ved at du bruker nettbank og mobilbank?

B: Har egentlig ikke så mange dårlige erfaringer. Kommer ikke på noen såkalte "gode" erfaringer, annet enn at det fungerer som oftest slik jeg vil. Når det er sagt kommer jeg ikke på noen "dårlige" erfaringer. Pleier å fungere ganske greit, hehe. Nå husker jeg ikke helt, men tror jeg slet de første gangene med å finne ut hvor de ulike knappene og tingene var, men det var ganske lett å finne frem til.

I: Skjønner. Hvilke erfaringer har du knyttet til søking og samhandling ved bruk av digitale tjenester?

B: Beklager, nå faller jeg litt ut her. Hva legger du i det?

I: Det betyr å f.eks navigere seg når du er i starten av nettbanken og DNB. Når du er inne på hovedsiden og skal finne informasjonen du trenger. Synes du det er vanskelig eller lett eller?

B: Synes det er ganske greit. Jeg har jo DNB, så de er ganske flinke på dette. Stort og fint på datamaskinen min hjemme, og det er lett å navigere seg frem til dit jeg skal.

I: Skjønner. Ja. Disse tingene du snakket om nå. Å navigere seg i banken, finne informasjon, overføre penger og betale fakturaer osv. Går det mest på at du husker hvor ting ligger, eller forstår du hva det står og hva du skal trykke på?

B: Litt både og. I begynnelsen måtte jeg finne det ut, så da gikk det på forståelse. Nå forstår jeg fremdeles, men jeg vet hvor de ulike tingene ligger. Så nå går det mer på at jeg husker hvor ting ligger.

I: Klarer du å lære vekk til andre?

B: Ja, det håper jeg. Har prøvd å lære bort til en av vennene jeg har videosamtale på Facebook med. Det er ikke veldig lett, spesielt ikke når jeg ikke ser skjermen hans, men tror jeg har klart å lære bort på en forståelig måte. Haha, jeg håper hvert fall det.

I: Haha, skjønner. Ja, okei. Da går vi litt videre her. Ser du noen positive effekter av å selv kunne betjene din egen bank digitalt?

B: Ja, jeg gjør jo det.

I: Hvilke positive effekter ser du?

B: Får litt mer kontroll og oversikt over tjenestene. Vet hvor pengene går og hvor og når de kommer inn. Føler det er litt tryggere nå. Hadde vel mine tvil i starten siden det var nytt, men nå er det egentlig ganske greit.

I: Føler du en slags mestringsfølelse eller økt digital selvtillit ved å kunne gjøre dette?

B: Ja, det vil jeg si. Føler en slags mestringsfølelse ved at jeg blir litt glad når jeg får det til. Spesielt når det er så lett og greit å ha med å gjøre så burde jeg vel egentlig det. Hehe, neida. Jeg får en mestringsfølelse ved å gjøre det, ja.

I: Ja. Kan du tenke deg noen negative effekter ved dette for noen?

B: Tror det er redsel. Redsel for å gi bort informasjon av deg selv uten å vite hvor det går. Før hadde man en bankperson som visste alt om din økonomi, og da var det tryggere å ha et ansikt å forholde seg til. Nå er det vel ikke sånn, og det kan nok virke skremmende for folk. Muligheten for å bli hacket og/ eller svindlet er nok skummelt for folk.

I: Ja, skjønner. Du har skrevet at du får hjelp av familie/ venner/ annet dersom du støter på et problem i nettbanken eller mobilbanken. Er du redd for å gjøre feil i mobilbanken eller nettbanken?

B: Jeg var ganske redd for det før, men jeg har blitt fortalt at det skal ganske mye til for å virkelig miste alle pengene dine eller at noen får tak i personlig informasjon. Så jeg er vel varsom, men ikke redd. Jeg pleier ofte å sende en liten melding til sønnen min dersom noe er ukjent for meg, så pleier jeg bare å gå vekk fra datamaskinen før jeg får svar, slik at jeg ikke trykker på noe jeg ikke skal. Så da er jeg kanskje litt redd likevel, haha? Vanskelig å si.

I: Hehe, skjønner. Påvirker dette hvordan du bruker nettbank og mobilbank? Er du kanskje mer forsiktig når du bruker det?

B: Ja, jeg vil vel si det. Litt mer forsiktig enn jeg kanskje trenger å være, men jeg er ganske varsom.

I: Pleier du noen gang å avbryte det du holder på med og spørre om hjelp, eller pleier du å prøve deg frem?

B: Jeg pleier å avbryte det jeg holder på med, hehe. Pleier som jeg sa å spørre sønnen min hvis det er noe jeg tror er feil eller vanskelig, så går jeg ofte bare vekk fra datamaskinen frem til han svarer. Jeg tror egentlig jeg er kapabel nok til å prøve meg selv, men jeg vet ikke hvorfor jeg ikke gjør det. Kanskje jeg skal prøve på det neste gang.

I: Det er jo mulig. Kanskje får du økt digital selvtillit?

B: Haha, kanskje det. Får vente og se.

I: Japp. Eksisterer det noen fysiske begrensninger eller nedsettelser som påvirker din bruk av mobilbank og nettbank?

B: Nei, egentlig ikke. Kanskje synet mitt som ikke er helt perfekt lenger, men vil ikke si at det er noen begrensning.

I: Da går vi videre igjen.

B: Den er god.

I: Da skal vi se på teknisk påvirkende faktorer. Her skal vi se på tekniske faktorer knyttet til noe som heter "User Experience", som vi kommer tilbake til, basert på dine opplevelser og dine erfaringer og hvordan dette påvirker brukeropplevelsen. User Experience er brukeropplevelse. Vet du hva det betyr?

B: Ja, tror jeg har hørt om det, men du kan godt forklare begrepet om du ønsker, hehe. Går vel på hvordan en bruker opplever noe. Ligger vel litt i ordet.

I: Hehe, den er god. Stemmer jo faktisk det. Ligger i ordet. Det handler litt om hvordan ulike faktorer kan påvirke dine opplevelser knyttet til mobilbank og nettbank. Litt generelt om brukere. Siden du visste hva det var, begynner vi. Du har skrevet i undersøkelsen at du foretrekker å bruke datamaskin over mobil. Først, før vi går videre til noen spesifikke aspekter, hva synes du er utfordrende eller vanskelig når du prøver å gå/ gjennomføre en handling via nettbank?

B: Er egentlig ikke så mange utfordringer, men det er jo bare det at jeg synes det er lettere å bruke datamaskinen.

I: Nei, den er god. Har du noen gang opplevd tekniske problemer?

B: Ja, det har jeg.

I: Hvordan påvirker disse deg og dine opplevelser med mobilbank og nettbank?

B: De påvirker meg i den grad at jeg må ringe eller sende melding til sønnen min, og det tar jo litt tid. Det er ikke alltid han er ledig, så da må jeg vente. Ikke at det pleier å være et stort problem.

I: Ja, skjønner. Hvordan opplever du det å navigere i nettbankmenyer? Er det lett og oversiktlig, eller?

B: Synes det er ganske oversiktlig. I begynnelsen var det kanskje litt uvant, men nå vet jeg hvor de tingene jeg trenger ligger, og ting er ganske selvforklarende og lett å bruke.

I: Har du noen formeninger om skriftstørrelse, størrelse på bokser eller noen formeninger om dette?

B: De er store og fine. Fungerer bra slik de er i dag.

I: Er det noen aspekter som gjør tjenestene vanskeligere eller uoversiktlige å bruke? Som du synes?

B: Nei, ingen som jeg kommer på

I: Føler du at nettbanken eller mobilbanken responderer slik du vil? Responderer de når du trykker på de ulike knappene?

B: Ja, jeg føler at de gjør det de skal når jeg trykker på de ulike knappene. Så ja.

I: Har du noen opplevelser der den ikke har gjort dette?

B: Ingen episoder eller opplevelser jeg kommer på. Pleier å gå ganske greit det, egentlig.

I: Den er god. I hvilken grad føler du mobilbank og nettbank er brukervennlige og enkle å bruke?

B: I stor grad. De er veldig lette å bruke, og jeg føler de er ganske tydelige på hva man skal gjøre når man kommer inn. Tommel opp.

I: Haha, det er bra. Hvordan opplever du innlogging i nettbanken?

B: Pleier å gå knirkefritt. Må jo huske på det passordet mitt, men det er ikke vanskelige greiene.

I: Hvordan opplever du det å betale via mobilbanken eller nettbanken?

B: Ganske greit. Bruker egentlig bare nettbank til å betale regninger, men det fungerer bra.

I: Her har du skrevet i spørreundersøkelsen under antakelser om nettbank og mobilbank har du krysset av at du er delvis enig at du ønsker med opplæring i nettbank og mobilbank. Gjelder det egentlig bare pga. mobilbanken, eller gjelder dette også for nettbank?

B: Det gjelder for det meste mobilbanken. Det er egentlig bare fordi jeg bruker nettbank mest og ikke er så mye på mobilbank. Hadde ikke skadet med opplæring i mobilbank.

I: Hehe, den er god. Bra. Føler du at nettbankene er brukervennlige for eldre generelt?

B: Ja, det har blitt det nå i de senere årene. Det fungerer jo egentlig greit så lenge man vet hva man skal gjøre.

I: Hvorfor synes du dette?

B: Ganske tydelig og oversiktlig i menyene, så det passer meg bra.

I: Hva kunne gjort nettbanken og mobilbanken mer brukervennlig for eldre?

B: Usikker. Ingenting jeg kommer på egentlig.

I: Den er god. Nå skal vi snakke litt om sikkerhet. Skal se på sikkerheten knyttet til bank og hvor trygg deltaker føler seg overfor ulike sikkerhetsaspekt. Skal forklare kort aspektet om sikkerhet og sikkerhetsmekanismer. Når man logger inn på nettbank og bruker nettbank generelt, eller noe vi kan kalle digital banking. Vi sier bare nettbank siden du bare bruker nettbank. Når du bruker nettbank er det viktig å stole på banken at banken tar vare på både pengene dine, men også at de tar vare på din personlig informasjon. Dette er et sted "perceived security" kan snike seg inn. Perceived security handler om oppfattet sikkerhet. Hvordan du som bruker oppfatter sikkerheten. Hvordan f.eks DNB klarer å passe på at jeg ikke blir hacket og at folk ikke får vite



passordet mitt. Er viktig å ikke miste passordet sitt. Skjønner du litt hva sikkerhet handler om?

B: Ja, det gjør jeg. Jeg pleier egentlig ikke å tenke så mye over sikkerheten fordi jeg er ganske overbevist om at banken ikke skal stjele min personlige informasjon. Det er kanskje et punkt jeg burde være mer skjerpet på, men jeg er dessverre ikke det. Men sånn "perceived security", som du kalte det. Handler det om hvordan jeg oppfatter sikkerheten i banken? Kan det være det?

I: Ja, det stemmer.

B: Ja, da er jeg med.

I: Supert. Hvordan oppfatter du sikkerheten av bruken av mobilbank og nettbank? Er dette noe du er opptatt av eller?

B: Jeg tenker som sagt ikke så mye over det. Det er litt sånn at jeg antar at banken har kontroll på dette, for det er ikke mitt ekspertområde.

I: Nei, skjønner. Har du, om noen, positive eller negative opplevelser knyttet til sikkerheten rundt bruken av nettbank?

B: Nei, ikke som jeg kommer på. Har ikke blitt hacket enda, så kanskje det er positivt, hehe.

I: Ja, det høres veldig bra ut, Så da har du ingen opplevelser knyttet til svindel?

B: Nei. Ikke enda hvert fall.

I: Nei, den er god. Har du noen kjennskaper eller kunnskaper om sikkerhet eller sikkerhetsmekanismer som blir brukt for å sikre deg og dine opplysninger?

B: Hva mener du?

I: Skal jeg forklare litt mer om det?

B: Ja takk.

I: Hvis man f.eks går inn på DNB, så ser man at det er en sikkerhetsmekanisme slik som dette. Her står det "tilkoblingen er sikker". Snakker da om den "S"-en i https. Så hvis man ser den "S"-en i en nettsideadresse, er det en indikator på at den er, hvert fall litt, sikker. Hvis du ikke ser den "S"-en i en nettsideadresse er det ikke farlig det heller. Du må bare passe på å ikke skrive inn noe personlig informasjon der, da det er mindre sikkert uten den "S"-en.

B: Aha. Dette visste jeg ikke. Kanskje greit å vite til neste gang jeg er på internett.

I: Hehe, ja. Det er ikke veldig farlig, og de fleste nettsider har kontroll på dette. Vil hvert fall anta at alle banker er gode på dette.

B: Ja, uff. Det håper jeg.

I: Japp. Vet du hvilken personlig informasjon som trengs for å få full tilgang til f.eks bankkontoen din?

B: Hmm. Nei, kanskje. Jeg trenger mobilnummeret mitt når jeg logger inn. Så kanskje det. Så trenger jeg det personlige passordet mitt, så det er en ting. BankID-passordet er vel greit å ikke dele, for det er jo personlig informasjon.

I: Ja, det stemmer. Kjenner du til farene ved å dele ut slik personlig informasjon? For eksempel å dele ut BankID-passordet?

B: Ja, jeg tror det. Det er vel slik du sier at folk kan få tak i bankkontoen din og ta pengene dine. Det er ikke så bra. Får passe på å ikke dele bort BankID-passordet mitt til noen.

I: Nei, det må du passe på å ikke dele videre. Synes du mekanismene knyttet til sikkerhet og passord er lette å forstå, eller synes du at de er for komplekse og for vanskelige?

B: Har ikke tenkt så mye over det, men de er vel ganske greie å forstå.

I: Er det enkelt eller utfordrende å administrere og behandle/ lagre passord?

B: Det er ganske greit, egentlig. Jeg har ikke så veldig mange ulike passord, som jeg har hørt er dårlig.

I: Ja, er jo egentlig best å ha ulike passord til ulike ting. Det eksisterer noen apper på mobilen din som lager passord for deg, slik at du kun trenger å huske passord til den appen, så står alle passordene dine der.

B: Oi. Det er jo faktisk en god idé. Det må jeg sjekke ut etterpå. Men tenk om jeg glemmer passordet til den appen? Men igjen så er det nok lettere å ha kontroll på ett passord enn flere, så det skal jeg klare.

I: Du sier noe der. Hvordan lagrer du dine passord? Husker du dem for eksempel i hodet, har du en lapp du har skrevet dem ned på?

B: Husker dem egentlig bare i hodet. Før hadde jeg dem skrevet ned, men sønnen min sa at det ikke var så lurt. Så nå har jeg egentlig bare passordene i hodet.

I: Nei, det er nok bedre slik du har det nå. Synes du graden av sikkerhet går utover brukervennlighet? For eksempel synes du at det at du må skrive inn passord, BankID, kodebrikke osv. ved innlogging og betaling gjør det vanskeligere å bruke banken?

B: Nei, det synes jeg ikke.

I: Synes du det er tryggere?

B: Ja, det gjør jeg. Synes det er tryggere at jeg må gjennom flere ledd før jeg overfører penger jeg har på kontoen min. Det er godt å vite at noen ikke bare kan ta pengene mine uten å måtte

komme seg gjennom flere steg.

I: I hvilken grad baserer du ditt forhold med mobil- og nettbank på tillit med banken?

B: I stor grad vil jeg si. Jeg stoler mye på at banken min klarer å holde på den personlige informasjonen min. Før det var jo som sagt en bankperson vi kunne gå til, men det er det ikke lenger. Det er nok litt trist for flere eldre, da dette var noe mange benyttet seg av. Det at det nå er digitalt gjør at man i større grad må ha tillit til banken og stole på at din personlige informasjon ikke blir gitt bort eller hacket.

I: Ja, veldig enig her. Tillit er viktig. Heldigvis har vi kommet langt med sikkerheten, så bankene har nok god kontroll på den personlige informasjonen vår.

B: Ja, det er godt å høre. Jeg var ganske skeptisk i begynnelsen, men det er viktig å stole på at bankene har kontroll. Det er ikke så mye mer jeg kan gjøre enn å bytte bank eller ta ut pengene selv, hehe. Det hadde jo vært litt rart å hatt så mange kontanter hjemme hos seg.

I: Ja, skjønner. Er det noe du føler er bra eller mindre bra med å gå over fra å ha en bankperson til at vi nå er digitale?

B: Det som var bra med en bankperson, var vel noe med at man kunne gå til en person. Det var en slags trygghet i at en person hadde kontroll på økonomien din og et kjent fjes å gå til. Slik er det derimot ikke nå, og når jeg går på postkontoret er det plutselig et nytt ansikt som møter meg. Denne personen kan ha kontroll over all økonomien min, og det kan virke litt skummelt. Derfor synes jeg det er bra at det nå er digitalt, da jeg får kontroll over økonomien min selv. Vil tro det er en del som er uenige med meg her, hehe, men det er altså slik jeg tenker.

I: Har du noen flere ting du kan tenke deg er bra eller mindre bra med å gå over fra å ha en bankperson til det nå er digitalt?

B: Nei, jeg tror ikke det. Kanskje jeg kan komme tilbake til dette spørsmålet etterpå, for det var noe jeg tenkte på. Kommer bare ikke på det.

I: Føler du at banken har tilstrekkelig fokus på sikkerhet og hvilke farer som eksisterer, spesielt fokus på eldre?

B: Ja, det synes jeg. Jeg har fått en del informasjon fra sønnen min, men jeg mener at banken min er ganske flink til det.

I: Føler du at du har fått beskjed eller fått informasjon om hva som kan være farlig og hvordan man skal unngå å gå i fellene?

B: Jeg har ikke fått noe informasjon eller beskjed fra banken, men jeg er en veldig varsom person. Når jeg har problemer kontakter jeg sønnen min, så da har jeg fått en leksjon eller to opp gjennom årene.

I: Den er god. Da går vi over til avsluttende spørsmål. Da lurer jeg på hvilke tanker du sitter igjen med etter intervjuet i forhold til bruken av mobil- og nettbank? For deg blir det vel nettbank. Er

ikke sikkert du har noen store tanker, men det er helt lov.

B: Jeg tenker at dette er et viktig tema og en viktig målgruppe. Det er veldig bra at dere ser på det, da jeg tror mange eldre er usikre på nettbank og er redde for å gjøre feil. Det er ikke alle som har mulighet til å kontakte venner eller familie, og det å måtte kontakte banken kan virke skummelt, spesielt når du ikke kjenner personen som tar opp telefonen.

I: Ja, der har du rett. Hvilken endring kan bankene gjøre for å styrke brukervennligheten og tilgjengeligheten for mobil- og nettbank for eldre?

B: Godt spørsmål. Det blir vel å ha flere kurs for eldre. Det er kanskje vanskelig, men noe digitale kurs kan være en idé. Selv om det kanskje er de som sliter med å komme seg på nettbank og utføre tjenester der som er de samme som kan slite med å komme seg med på et sånt digitalt kurs.

I: Det var en god idé. Kurs for eldre er jo noe som kan være øke deres digitale selvtillit.

B: Hehe, det var det, ja. Ja, det kan det sikkert.

I: Er som sagt ingen riktige eller gale svar, for vi vil bare høre deres tanker. Hvis du skulle nevnt noe, hva er det vanskeligste ved bruk av nettbank?

B: Nå spør du godt. Jeg vet egentlig ikke helt. Det meste pleier å gå greit nå. I begynnelsen var det egentlig mange småting, men nå går det meste greit. Ingenting jeg kommer på.

I: Skjønner. Hvilken utfordring/ barriere er det viktigste å ta med seg videre? Om du har noen.

B: Det blir å få flere over på nettbank og få dem til å mestre det. Jeg har ikke noen eksempler på tiltak annet enn digitale kurs siden det nå er korona, men når pandemien forhåpentligvis gir seg blir det å få flere kurs, kanskje i små folkemengder og passe på at alle får det med seg.

I: Ja, godt poeng. Mer generelt, hva synes du om temaet om eldre og digitale tjenester og ferdigheter?

B: Det er et viktig tema som må og bør belyses. Spesielt vanskelig nå i pandemien, men det er bra at dere tar tak i det.

I: Veldig enig. Med det sier vi oss ferdige. Tusen takk for at du tok deg tid og ville svare på spørsmålene våre.

B: Ingen årsak. Det har vært ganske hyggelig. Lykke til videre.

# Transcription of interview C

I - Interviewer

C - Interviewee C

---

I: Vi skal ta utgangspunkt i det du svarte på undersøkelsen når vi går nærmere inn på de ulike temaene vi skal gjennom

I: Først må jeg informere om infoskrivet til intervjuet, som innebærer at vi tar lydopptak av intervjuet, og at vi kan bruke det anonymt videre i fremstillingen av oppgaven. Det tar også for seg hvordan vi behandler dataene og at det slettes når prosjektet avsluttes. Er dette i orden for deg, og godkjenner du dette?

C: Jaja.

I: Jeg vil også informere om at vi er ute etter en ærlig oppfatning, opplevelser, erfaringer og generelle synspunkter, og at det ikke finnes noe rett eller galt svar. Målet for oppgaven er å identifisere ulike faktorer eller elementer som påvirker bruken av mobilbank og nettbank, og eventuelle hindrer og barrierer som eksisterer.

C: Det høres bra ut.

I: Flott. Først skal vi ha en liten oppvarmingsrunde med litt generelle spørsmål, der vi tar opp igjen noen av spørsmålene fra spørreundersøkelsen.

C: Ok.

I: Du har jo svart at du bruker smarttelefon, nettbrett og datamaskin.

C: Ja, det stemmer.

I: I hvilken grad bruker du dette? Er det hver dag?

C: Nja, et eller annet hver dag i hvert fall. Er innom datamaskinen hver dag.

I: Er det noen enheter du benytter deg oftere av enn andre?

C: Nei, det er nyheter, aviser og sånt.

I: Ja, vil du helst lese det på mobil eller vil du bruke datamaskin?

C: Nei, jeg liker meg godt på data jeg.

I: Data er best altså?

C: Jaa.

I: Vet du eller har du noen formening om hvorfor du vil bruke datamaskin fremfor mobil?

C: Nei for det første så er det større bokstaver og sånt. Teksten er større, man får med seg mer på en skjerm enn man gjør på en telefon.

I: Mhm. Helt enig.

I: Vet du noe om digitale ferdigheter?

C: Nei, det.. Har ikke tenkt så mye over det. Men ferdigheter ved å bruke en datamaskin.

I: Mhm. Hvis du skulle sagt noe om dine digitale ferdigheter, eller beskrevet det kort?

C: Nei, det er vel helst litt lav. Litt lave.

I: Du klarer de enkle oppgavene og?

C: Ja.. Det er det jeg liker best.

I: Det går mest i?

C: Det går på nyheter ja. Og så litt sport.

I: Du bruker e-post, sosiale medier og underholdning i følge spørreundersøkelsen.

C: Ja, det bruker jeg sånn ca hver dag.

I: Mhm. Men sånn kort og generelt om mobilbank og nettbank. Mobilbank er jo på mobilen, mens nettbanken gjøres via datamaskinen. Er det noen av de du foretrekker?

C: Ja jeg holder meg til datamaskinen.

I: Mhm. Hvorfor det?

C: Det går på det med større skjerm. Større skrift og enklere.

I: Mhm. I forhold til corona-pandemien, har du følt noe på det at du behøver eller har et større behov for å bruke digitale tjenester og datamaskin?

C: Nei, egentlig ikke.

I: Nei, men det er helt greit det. Det her var bare en liten oppvarmingsrunde med litt generelle spørsmål. Det neste temaet går litt mer inn på det med digitale ferdigheter og kompetanse generelt sett.

C: Mhm, ja nemlig.

I: Det med digitale ferdigheter går jo på det du sier med bruk av datamaskiner, elektroniske enheter og digitale tjenester. Det med å bruke det og å kunne finne informasjon og sånne ting.

C: Mhm.

I: Det med digitale ferdigheter er jo noe som kom på utdanningsplanen i 2006. Ved siden av det å skulle skrive, lese, tallregning og muntlige ferdigheter, så er digitale ferdigheter nå en av de fem ferdighetene du skal ha nå. Så ut i fra det da, er digitale ferdigheter noe du innehar, med lik linje på lesing og skriving og sånne ting?

C: Det har jeg ikke. Nei.

I: Føler du at det er noe du skulle styrket?

C: Det gjør jeg ja. Jeg kjøpte meg en gang to bøker jeg skulle begynne og.. Det var nå vi begynte med kurs og sånt. Men det ble ikke noe av .

I: Nei.. Har du noen tanker om hvorfor du skulle styrket dine digitale ferdigheter?

C: Nei det er fordi at du kan nå over mer. At du i det hele tatt kan bli mer opplyst og sånne ting. Men samtidig er jeg redd for at man skal bruke så mye tid på det at man ikke har tid til andre ting. Jeg liker å jobbe og bruke hendene.

I: Med tanke på hvordan du kunne forbedret det, eventuelt hvorfor du ikke har forbedret de, går det på mangel på tid eller interesse eller noe?

C: Interesse i hvert fall. Jeg er på et vis fornøyd med det jeg kan.

I: Mhm.

C: For jeg blir hjulpet både sånn og sånn.

I: Du føler at det er tilstrekkelig?

C: Ja det kan du si.

I: Hvis du da tenker på de som kan kategoriseres som svake brukere, eller de som mangler digitale ferdigheter og det med digital utestengelse. De som ikke kan noe om data. Har du noen tanker om hvordan de best kan komme i gang med nettbank og generelt henge med i den digitale verden vi er i?

C: Nei, men. Det handler jo om øvelse. Det er jo dette med at når du ikke har kurs å henge deg med på, så må du bare tenke selv. Du må bare bruke det du har. Jeg har som sagt to bøker som ikke er åpnet. Det er litt dumt egentlig. Men hittil har jeg ikke hatt den helt store gløden.

I: Neinei. Men er forståelig det.

C: Det er det som... Ja.

I: Neida, men det er er en ting som går igjen det. Det med interesse.

C: Ja.

I: Men hvis du da tenker på digitale ferdigheter og nettbank. I hvilken grad tenker du at du behøver digitale ferdigheter for å bruke nettbank eller mobilbank?

C: Det må du ha. Du må ha en viss kunnskap.

I: Mhm.

C: Litt har jeg lært meg på det altså.

I: Ja men det er bra. Da har vi tatt litt om det temaet. Da skal vi over på det som handler om ikke-tekniske faktorer. Det går på det med digitale tjenester som nettbank og mobilbank og hvordan du oppfatter og erfarer det, kanskje hvordan du føler deg, eventuelt hvilke reaksjoner du får når det ikke går som det ønsker. For eksempel frustrasjon, mestring, stress og slike ting. Det handler litt mer om brukeropplevelsen, og tar og litt for seg det med digitale ferdigheter.

C: Okei.

I: Så det går litt på det med hvordan du føler deg når du bruker det.

C: Okei.

I: Så. Først og fremst. Ser du nytten av digitale banktjenester? Eventuelt hvilken nytte er det for deg?

C: Det gjør jeg. Jeg kommer jo inn på det som er aktuelle ting. Jeg mestrer det. Ikke på et høyt nivå, men jeg vet hvor landet ligger. For å si det sånn.

I: Er det slik at du føler at du klarer deg selv? At du ikke behøver å oppsøke banken?

C: Nei det behøver jeg ikke å gjøre.

I: Du føler det gjør det litt enklere i hverdagen?

C: Ja, ja. Det er disse passordene da. Det er litt om og men. Det er slik når du blir eldre. Du må ha deg noen stunder der du må tenke deg skikkelig gjennom på.

I: Det er helt sant. Vi kommer litt tilbake om det med passord senere. Hvis du tenker på det med å ta i bruk ny teknologi, føler du at du motivert og åpen for nye løsninger?

C: Njaa. Det må jeg være. Det er enten eller det. Enten må man overlate det til andre eller så man man klare seg selv. Det er det det handler om.



I: Hehe, ja det er sant. Hvis du tenker på det å bruke og forstå nettbank og mobilbank. Har du noen erfaringer der, der det gjerne går på det å forstå å vite hvordan det skal brukes?

C: Ja det gjør jeg. Jeg begir meg ikke ut på noe med mindre jeg vet hva det handler om.

I: Har du eventuelt en dårlig erfaring med nettbank?

C: Nei det kan jeg ikke si jeg har, nei.

I: Nei. Ok. Du har utelukkende positive erfaringer med andre ord?

C: Ja, ja. Hvis jeg trykker rett så blir det rett. Hehe.

I: Ja. Det går litt på at så lenge det fungerer så går det bra?

C: Ja, det gjør det. Når du setter deg ned med det så må du konsentrere deg, du kan ikke holde på med andre ting.

I: Riktig. Har du noen formening om dersom det skjer endringer? At det er noe nytt?

C: Ja, ja det må fungere som det skal. Det kan være at jeg detter litt ut når de lager nye systemer eller lignende. Da må jeg begynne å tenke litt.

I: Med tanke på det som heter søking og samhandling, som en del av en digital ferdighet. I nettbanken, med tanke på å finne informasjon og bruke nettbanken. For eksempel det å navigere rundt i nettbanken, finne fakturaer og gjennomføre en betaling. Er det noe som går bra?

C: Ja. Ja. Det går helt greit.

I: Så med tanke på det med det å bruke og forstå, søke etter informasjon og samhandling i nettbanken. Tror du disse tingene går på husk eller forståelse? Eventuelt klarer du å lære vekk til andre?

C: Jeg tror ikke jeg vil sette meg i den situasjonen at jeg skal lære vekk til andre. Nei det tror jeg ikke. Jeg er godt fornøyd med at jeg kan mestre det selv.

I: Nei, nei. Men hvis det hadde vært noen endringer, eller noe hadde blitt forandret, hadde det vært litt vanskeligere siden ting ikke hadde vært som før?

C: Njaa. Da må jeg nesten bare begynne å se etter og lese meg opp om det som skjer. Det er det det handler om.

I: Så vil du si det går en del på husk, men at du også forstår?

C: Ja det vil jeg si. Det er det med forandringer.

I: Ja. Ok. Ser du noen positive effekter av å kunne betjene bankhverdagen din selv? Hvilke følelser gir det deg?

C: Ja det gjør jeg. Det er det med mestring da. Så lenge det går bra.

I: Eventuelt opplever du noen negative effekter? I motsetning til det å kunne gå i banken for eksempel?

C: Nei. Hmm. Nei ikke når det går på bruken av det der. Når det handler om regninger og sånne ting.

I: Så lenge det er de enkle oppgavene så går det fint?

C: Ja da går det helt greit.

I: Hvis du støter på en utfordring eller et problem. Du sa jo i spørreundersøkelsen at du løser det selv, oppsøker banken digitalt eller får hjelp av familie og venner.

C: Ja.

I: Hva er det du gjør først?

C: Jeg prøver å løse det selv først.

I: Du er ikke redd for å gjøre feil?

C: Nei nei nei.

I: Det er når det blir helt fremmed at du spør om hjelp?

C: Ja. Da må jeg spør om hjelp. Det er ikke hjelp i å mene å tru hele tiden heller. Du må vite litt.

I: Det er sant. Hvis det popper opp eller du går inn på en meny, og du ikke kjenner deg helt igjen. Hva gjør du da?

C: Da går jeg bare ut igjen, eller tilbake. Enkelt og greit.

I: Ja ,men den er grei. Så var det litt om tekniske faktorer. Da ser vi litt nærmere på det med brukeropplevelsen og hvordan du opplever tjenesten i form av tekniske aspekter. For eksempel design, skrift, farger, menyer og sånne ting. At tjenesten er enkel å bruke og at man finner frem til det man skal. Også litt på om tjenesten fungerer, om den har feil eller at tjenesten ikke er tilgjengelig.

C: Jeg har nå vært borti det der så det går helt fint.

I: Hvis du tenker generelt på brukeropplevelsen du har med nettbank. Hvordan vil du si det er å bruke nettbank?

C: Nei, jeg syns det er heilt greit.

I: Heilt greit ja?

C: Ja jeg syns at så lenge jeg ikke tabber meg ut eller noe, så syns jeg det går greit. Hvis jeg har trykket feil så blir jeg rettet, så er det bare å gå tilbake og gjør det igjen. Det er det det handler om.

I: Med tanke på det vi snakket om tidligere, det med å bruke nettbank på datamaskin og mobilbank på mobil. Har du noen tanker om brukeropplevelsen på de to?

C: Jeg vil si at jeg føler meg tryggere på datamaskinen enn på mobilen.

I: Hvordan da?

C: Nei. Jeg føler meg tryggere fordi jeg gjør disse tingene jeg gjør så mye. Det går på denne maskinen, og ikke den her mobilen.

I: Telefonen er litt mer fremmed med andre ord?

C: Den er i bakgrunnen ja. Ja. Ja.

I: Hvis du ikke hadde hatt datamaskin da. Hadde du klart å bruke nettbanken på mobil på samme måte?

C: Det skulle jeg klart ja, tror jeg ja.

I: Ja. Mhm. Er det noen ting du synes er utfordrende når du skal gjør noe i nettbanken?

C: Nei, det eneste må være om det er kommet noe nytt. Men da må jeg bare forsøke å løse opp i det der da. Prøve å komme inn på rett vei.

I: Har du noen gang opplevd noen tekniske problemer, at det ikke har fungert som det skal, eller det du har forsøkt å gjøre, at det har skjedd noe annet?

C: Nei jeg tror at de tekniske tingene som har dukket opp så er det jeg som har gjort en liten feil. Da må jeg resonnerer litt.

I: Skjønner. I forhold til å bla i menyer og finne fram der? Hvordan opplever du det?

C: Det synes jeg er helt greit ja.

I: Når du bruker mobilen da, hvordan er det?

C: Nei jeg føler meg litt mer på fremmed jord da ja, det må jeg bare innrømme.

I: Ja skjønner. Har du noen formeninger om den visuelle utformingen? For eksempel skriftstørrelse, farge og størrelser på menyer og bokser?

C: Jeg har vært bort i det ja, så vidt. Men det er ikke mye.

I: Det går helst på større skrift og større skjerm, slik du nevnte tidligere?

C: Ja stemmer. Stemmer.

I: Med tanke på å klikke deg rundt på menyer, skrive inn i felter, klikke på lenker og knapper, føler du at nettbanken responderer og gjør det du ønsker å gjøre?

C: Ja. Det vil jeg si.

I: Har du noen erfaringer der det eventuelt ikke har vært slik?

C: Nei, ikke som jeg kan komme på. Hvis jeg er usikker så gir jeg meg tid. Det er bare det det handler om.

I: I forhold til spørreundersøkelsen, så er det litt på det med innlogging. Hvordan opplever du det?

C: Nei det går automatisk. Det er blitt en rutine. Det er ikke noe å lure på det.

I: Er det eventuelt noen gode eller dårlige erfaringer du har der?

C: Nei, det tror jeg ikke.

I: Du nevnte passord tidligere?

C: Ja. Det hender jeg glemmer passordet noen ganger. Men da er det bare å gå i tenkeboksen. Å jobbe det opp igjen. Det er ikke noe problem

I: Det er ikke noe problem med selve nettbanken eller tjenesten som gjør det utfordrende å logge inn?

C: Nei. Nei.

I: Med tanke på det å betale fakturaer? Hvordan opplever du det med tanke på at det er brukervennlig?

C: Ja det er det! Det er det faktisk. Det er brukervennlig

I: Hvis du da tenker på helheten av de ulike tingene jeg har nevnt med tanke på visuell utforming, funksjonalitet og brukervennlighet. Føler du den er brukervennlig for eldre, sånn generelt sett?

C: Du må bare lære deg det. Jeg har ikke gjort det, så det. Da holder jeg meg unna det for å si det enkelt.

I: La meg stille spørsmålet litt annerledes.. Hvis du tenker på eldre, som gjerne har litt svakere digitale ferdigheter eller kanskje noen fysiske nedsettelse. Synes du nettbanken er enkel å bruke, og også enkel nok for disse personene?

C: Ja hvis de er tålmodige, så er det ikke umulig.

I: Tenker du det er eventuelt noen bankene kan gjøre for å gjøre nettbanken mer brukervennlig og tilgjengelig?

C: Det må eventuelt eller i tilfelle være at de på et vis setter opp et program hvis du skal inn på. At du får instruksjoner og visning underveis på hvordan du skal gjøre det.

I: Det går generelt på det å få opplæring?

C: Ja ja.

I: Man må få opplæring for å bruke det?

C: Det må man ja. Man ser også av og til at banken forandrer ofte ting, man må inn på ting på en ny måte. Da må man be om hjelp. Det er noe de må passe på. Banken altså.

I: Ja skjønner. Hvordan da?

C: At man må gjør ting på en annen måte man er vant til. For eksempel kort. Det må man nå aktivere i banken selv. Før kunne man bare gå i banken så ordnet de det. Det kan være litt vanskelig for noen. Det å skjønne hvordan man skal gjøre det i nettbanken

I: Skjønner skjønner. Nei, men da har vi fått tatt litt på det tekniske. Eller, i forhold til oppgaver i nettbanken, som du svarte på i spørreundersøkelsen. Du svarte at du klarer å logge inn, betale regninger, sjekke saldo, overføre penger.

C: Ja. Ja det går fint.

I: Det er sånn du klarer selvstendig ja? Det går fint å gjøre?

C: Det gjør det. Jeg syns det.

I: I forhold til litt vanskeligere oppgaver da. Som for eksempel å håndtere pensjon, søke om lån og sånn? Er det noe du hadde klart i nettbanken?

C: Det har jeg ikke forsøkt meg på.

I: Hvis du skulle søkt lån, er det noe du ville prøvd å gjøre selv i nettbanken eller det noe du ville oppsøkt banken om?

C: Nei, ja. Jeg kan prøve meg i nettbanken, for jeg har bevilgning stående så jeg kan ta ut penger som det passer meg. Det syns jeg skal gå greit.

I: Hvis du tenker på en oppgave i nettbanken som går utenfor det du vanligvis gjør, ville du forsøkt selv i nettbanken eller foretrekker du da å snakke med en rådgiver i banken?

C: Nei, synes jeg går greit ja.

I: Du ville gjort det selv eller tatt kontakt med banken?

C: Jeg foretrekker å snakke med rådgiver ja. Når det er nytt og sånn. Da er det greit å gjøre det. Men det er ikke noe problem, det er bare å ringe så får du det med en gang.

I: Ja ikke sant. Vi går litt videre og innpå det med sikkerhet.

C: Ja.

I: Hvordan oppfatter du sikkerheten rundt det med nettbank og mobilbank?

C: Jeg kan ikke si noe spesielt nei.

I: Er det noe spesielt som angår sikkerhet som opptar deg?

C: Det er det med koder da.

I: Hvordan tenker du da?

C: Nei, jeg tenker jo at det kan stå noen man ikke legger merke til, som er fryktelig nysgjerrig.

I: I butikken tenker du?

C: Ja så er plutselig kortet ditt vekk. Hva gjør man da?

I: Hehe, nei det er sant. Har du noen spesifikke erfaringer eller opplevelser der?

C: Nei det har jeg ikke opplevd noe av.

I: Tenker du over, eller gjør du noe spesielt for å lagre og oppbevare passord og slike ting?

C: Ja det gjør jeg.

I: Er du oppmerksom på det? At du ikke deler slik informasjon?

C: Ja. Ja. Jeg pleier ikke å gjøre det, men det har blitt litt slik nå i det siste.

I: Er det noen spesielle grunner for dette? At du eventuelt har delt passord?

C: For så vidt ikke, men det er klart det at når du begynner å bli gammel må du tenke på at de som kommer etter deg skal vite noe. Men ellers plaprer jeg ikke om det til hvem som helst.

I: Hehe, men det er bra. Har du noen kjennskap til, eller vet du noe om sikkerheten og det som

gjør at deg og din data er sikker og trygg?

C: Nei ikke så mye. Det kan jeg ikke si.

I: Hvis du skal si noe om forholdet ditt til banken, og at du bruker og stoler på nettbanken. At du føler deg trygg. Er det tillitt du baserer det på?

C: Ja, det mener jeg. Jeg må kunne stole på banken.

I: Mhm. Vet du eventuelt noe om hvilke opplysninger som trengs for å få tilgang til kortene dine, eller kontoene dine?

C: Ja, det er på en måte å stjele kortet. Kan jeg tenke meg. Eller at jeg er uforsiktig når jeg skal slå en kode. Det er noe dritt.

I: Synes du det med sikkerhet og passord er vanskelig å forstå og bruke?

C: Nei, det har jeg ikke noe problemer med.

I: Nei.. Har du utfordringer med hvordan du lagrer og bruker passord?

C: Det har jeg. Hehe.

I: Hvordan lagrer du passordene dine?

C: Jeg må reflektere over ting jeg kan forholde meg til. Legge det inn. Da klarer jeg å repetere og huske hvis jeg står fast.

I: Du husker passordene dine da, eller har du det skrevet ned passordene noen steder?

C: Husker det for det meste. Jeg har noe skrevet ned. Å komme inn i banken må du jo til med den brikken. Men det går jo greit.

I: Ja, du kjenner til bankID og kodebrikke?

C: Ja. Ja. Det var et fremskritt at de kom med den brikka.

I: Det er sant. To-faktor autentisering. Har du forresten noen gang delt denne informasjonen? Kodebrikke og passord?

C: Det er når man trenger hjelp da. Fra familien. Det hender.

I: Skjønner, skjønner. I forhold til de oppgavene i nettbanken som går på å logge inn, betale fakturaer, overføre penger og sjekke saldo. Er det noe du trenger hjelp til?

C: Nei, det syntes jeg går fint. Det er heller det når det har dukket opp nye nytt eller at de har endret på noe i nettbanken.

I: På hvilken måte?

C: Nei, det er når det er kommet noe nytt da. At man ikke er helt sikker på hvordan man skal gjøre det, når det kommer noe nytt.

I: Ja sånn ja. I forhold til litt andre oppgaver som går litt utover daglige gjøremål. Hvis du skulle søkt om lån eller håndtert pensjonen og sånne ting. Hvordan ville du gjort det?

C: Det har jeg ikke forsøkt meg på. Men jeg antar jeg ville prøvd meg litt frem i nettbanken.

I: Du er ikke redd for å prøve deg litt frem altså, når du kommer over litt ukjente eller nye ting?

C: Nei, det er sånn. Man må bare prøve seg frem.

I: Det er bra. Hmm. Hvis man tenker på at man gikk i banken og man hadde et litt mer personlig forhold, gjerne en referanseperson. Hvordan føler du det nå er når du har banken i lommen? Er det noe du har tenkt over angående dette?

C: Nei, egentlig ikke.

I: Har du noen tanker om hvordan det forholdet har endret seg?

C: Ja, det har det! Det er klart at. Fra å snakke med folk over disk til over telefon. Det er ikke alltid like enkelt. De får nye ting som de liksom. Sånn og sånn.

I: Mhm.

C: Du må gjøre sånn og sånn. Men jeg greier det stort sett greit altså.

I: Ja skjønner. Men hvis vi tar opp igjen litt det med sikkerhet og tillit. Føler du at du trenger å vite mer eller ha mer kunnskap om sikkerheten rundt bruken, eller tenker du at det er nok å stole på banken? At tillit er viktigst.

C: Man har egentlig ikke noe valg. Man må nesten bare stole på banken. Jeg kan ikke si jeg har blitt skuffet noen gang.

I: Nei.

C: Det er bare å si mest mulig.

I: Hehe. Ja. Føler du at banken har nok fokus på sikkerhet og de farene som eksisterer? Særlig for eldre?

C: Ja det mener jeg. Men det er bare det at du må følge med selv.

i: Ja.

C: Det er en betingelse.



I: Det går kanskje litt på at uansett hvor mye informasjon og fokus på det så må du være oppmerksom selv, og følge med?

C: Ja, det mener jeg. Men man får aldri nok påminnelser om ting man må passe på. At man aldri må oppgi koden din.

I: Mhm. Men okei. Vi har egentlig gått gjennom det meste av temaene. Hmm. Skal vi se. Hvis du tenker på andre tjenester som Helse Norge, nav eller lignende digitale tjenester? Er det andre tjenester som du føler du behersker? Eller går det mest i nettbank der du føler det går enkelt og greit. Noe du gjør ofte.

C: Jeg er så og si fast kunde på Helse Norge, så jeg må inn dit og ordne noen ting.

I: Ja okei. Synes du, eller hvordan opplever du det da?

C: Det er jo systemet. Av og til kan det være litt tungvint.

I: Mhm.

C: De må kunne greie å gjøre det litt mer lettvint og forståelig til folk.

I: Er det noen spesielle ting du tenker ?

C: Nei, ikke akkurat nå, men. Det er for eksempel det her med frikortene. Det er fryktelig lite info du får med helsevesenet. De kan ikke hjelpe deg med det hvis du har spørsmål om det. Jeg er rystet av og til.

I: Det går litt på det å måtte klare seg selv?

C: Ja du må klare deg selv. Eller så har du ikke sjanse.

I: Mhm. Ja

C: Så gjør de ting på andre måter. Tidligere så kunne du gå inn å finne hvor mye egenandel du har betalt ut selv. Det kan du ikke i dag.

I: Nei, okei.

C: Og.. Så

I: Så det har endret seg litt disse tjenestene?

C: Ja nei. Vanligvis de siste åtte årene har jeg fått frikort 1. Februar.

I: Skjønner.

C: Så en måned senere.

I: Hehe, ja okei. Skjønner. Skal vi se, om vi har noen spørsmål til her..

C: Mhm.

I: Ja. Har du noen tanker etter alle disse spørsmålene? Angående nettbank, og de temaene vi har gått gjennom? Har du tenkt på noe?

C: Nei. Jeg bruker dataen for det meste, og det jeg ikke klarer med det, det bruker jeg telefonen på.

I: Mhm.

C: Det går greit synes jeg.

I: Ja.

C: Men man må tenke. Det er det det handler om.

e

I: Men hvis du tenker på de som eventuelt har litt mer problemer eller utfordringer, for eksempel innlogging. Og slike ting. Er det noe som kunne gjort det enklere for dem?

C: Sann som det er i dag tror jeg ikke det. Hvis du skal beholde en viss sikkerhet. Tror det må være slik. Det må være koder og sann som bare du vet om. Men jeg vet ikke helt hva de andre som sitter der vet.

I: Hvis du skulle nevnt en ting som er vanskeligst med nettbank eller mobilbank. Hva ville du nevnt da?

C: Det første er at de må ikke endre for ofte ting.

I: Mhm.

C: Det er dumt. Det må være litt stabilitet inn i bilde altså. Det mener jeg. Men. Nei. Det som jeg er mest irritert på, når det gjelder etater du skal ha fatt i. Så må du sitte og vente. Og vente..

I: Hehe. Kundeservicen ja

C: Jeg sier det. Av og til har jeg følelsen av at en misser en daglønn. For de er opptatte.

I: Hehehe. Ja det var det da.

C: Det er det som er mest irriterende.

I: Det er sant. Ehm. Hvis du tenker på en barriere eller utfordring, som ikke nødvendigvis er noe du opplever, men som kan være viktig å ta med seg videre for å gjøre nettbank mer tilgjengelig og brukervennlig.

C: Nei jeg har ikke akkurat tenkt så mye på det. Et system er et system. Sånn er det bare. Du må bare lære deg det. Du må være våken. Hvis det er noe nytt så må du bare få fatt i hva det er.

I: Mhm.

C: Ja nei jeg synes det går greit jeg.

I: Ja, hvis man ikke opplever så mange problemer så er det vanskelig å si noe på det.

C: Nei.

I: Det med eldre og digitale tjenester og digitale ferdigheter. Som et tema. Hva tenker du om det, tenker du det er en viktig ting å ta tak i?

C: Nei... Det er av og til at du opplever at de du snakker med er helt oppdatert.

I: Mhm.

C: Da. Da syns jeg det at da må du enten spørre eller så må du legge på.

I: Men hvis du tenker om det her med kurs for de som ikke er like sterke når det gjelder digitale ferdigheter og digitale tjenester. Synes du..?

C: Jeg syns at det burde være. Det burde være mer kurs og opplysning på det som har med data å gjøre. Det er alltid noe nytt. For å få brukt det som er hensikten med, det med datamaskiner og telefon, så burde man egentlig skolere folk. Det trenger ikke være lange kurs, men jeg syns det er på sin plass at de følger med. Og hjelper folk.

I: Mhm. Mhm. Skjønner. De som nødvendigvis ikke er på nett, og som ikke bruker nettbank eller mobilbank. Har du noen tanker om hva som kan få de til å bruke?

C: Ja det går på opplysning. Og innkalling. Man trenger heller ikke ta penger for det, sånn at de for den grunn ikke kommer. Det må kunne gå an å stille en time eller to. I hvert fall for året. Og få med alle.

I: Tenker du da fra banken, eller generelt kurs og opplæring fra andre?

C: Det er først og fremst det med opplæring på systemene her. Både på telefon og sånn. Det er viktig å få til

I: Ja.

C: Vi gikk jo på noen kurs før. Det er viktig å gjør det med eldre folk. Men det var enkelte som spurte opp igjen om de samme tingene hver gang.

I: De husket ikke?

C: Nei, de spurte opp igjen om de samme tingene hver gang. Hver gang de kom. Spurte opp igjen om masse ting som hadde skjedd før. Da tenker du søren. Det er ikke mye som går inn der.

I: Hehe. Mhm.

C: Men å få gjort noe med det. Det vet jeg heller ikke. Hva man skal gjøre.

I: Nei det er helt sant. Har du noen tanker om de som ikke er digitale da? For eksempel de som ikke går på kurs, og ikke bruker datamaskin og sånt?

C: Ja de går glipp av noe. Det er ikke tvil.

I: Ja?

C: Ja du kan tenke deg i dag. Du kan ta opp datamaskina og lese avisa fra over hele landet. Om hva som skjer og ikke skjer. Og hvis ikke du har de kunnskapene, hva får du med deg da? Da har du ikke sjanse i å følge med i hva som rører seg i samfunnet.

I: Du er litt mindre opplyst når du ikke er digital?

C: Ja det er helt klart. Det må gå gale det. Det er ikke sjanse.

I: I forhold til bank da? Å ikke være digital.

C: Ja hva gjør det da da? Det lurer jeg på, idag. Eller har du bare en konto i banken og sende regningen over dit?

I: Ja det kan du si. Det er litt høyere kostnader å gjøre det slik, men ja sånn ca.

C: Ja klart det. Det blir mye dyrere da.

I: Jaja.

C: Mhm.

I: Men tror egentlig vi har gått gjennom det meste her. Det tror jeg. Mhm.

C: Ja hvis du kommer på noe er det bare å spørre

I: Mhm. Er det eventuelt noe du kan komme på som kan være relevant, men som jeg ikke har spurt om?

C: Hmm. Nei. Jeg ser sånn som bankene. Det er jo ikke så mye opplysning. Som kommer derfra.

I: Hvordan tenker du?

C: Nei fra bankene. At bankene og kunne hatt en liten fortelling en gang i året.

I: Hva tenker du på da?

C: At vi kan få litt opplysning på hva som skjer. Nye ting.

I: Ja slik ja.

C: Ja for eksempel nye ting. Når man ikke kjenner seg igjen. Da er det greit å få vite litt.

I: Mhm skjønner skjønner. Nei, men det høres bra ut. Jeg tror egentlig vi har fått gått gjennom alt nå. Håper du synes det har vært greit.

C: Mhm. Men det er greit det. Det var jo daglige ting. Så det har gått greit.

I: Ja, ikke sant. Men da må jeg bare takke for at du tok deg tid til intervjuet. Også får jo du et gavekort for at du deltok. Det skal vi få ordnet litt senere.

C: Såpass ja. Ja, det stemmer det. Nei, men det gikk fint det her.

I: Ja, så flott. Men da stopper jeg opptaker her da. Så takker jeg så mye igjen.

C: Får bare håpe dere får brukt det her til noe da. At jeg var til hjelp.

# Transcription of interview D

I - Interviewer

D - Interviewee D

---

D: Hei det er ...

I: Heihei. Det er ... som ringer. Er du klar for intervju?

D: Hehe. Jeg er litt spent på all i verden. I forhold til bank og mobilbruk man kan snakke en time om.

I: Hehe. Ja, nei det har tatt mellom 40 minutt og en time de andre intervjuene.

D: Ja, okei.

I: Jeg kan si at det er litt ulike temaer.

D: Ja.

I: Så vil jo se nærmere på bruken, opplevelsen rundt det å bruke mobilbank og nettbank. Så det intervjuet vil handle om er digital kompetanse om ferdigheter, ikke-tekniske faktorer, tekniske faktorer og sikkerhet. Vi kommer tilbake om det.

D: Ja. Nemlig.

I: Vi ønsker jo å komme i kontakt med både sterke og svake brukere, som klarer seg. Vi har jo et inntrykk om at du klarer deg veldig godt.

D: Ja det vil jo si. Det gjør jeg. Men jeg vil. Jeg har jo så klart godt voksne barn, og de synes jo det er helt idiotisk at jeg ikke bruker mobilbank. For jeg bruker jo bare, når jeg. Jeg har ganske mye banking. Jeg har jo litt eiendom og sånn, ved siden av det jeg egentlig jobber med. Jeg foretrekker å forholde meg til et system. Så jeg bruker bare bank med, sånn på PCen min, og sitter liksom å jobber konsentrert når jeg først jobber med banking. Så jeg driver ikke med både. Så jeg. Nei de sukker over meg, sier jeg trenger mobilbank.

I: Hehe. Nei, vi har sagt det sånn at så lenge man klarer å gjøre de oppgavene i nettbanken så er det litt samme om man bruker nettbank eller mobilbank. Det viktigste er at man får gjennomført det man skal.

D: Ja okei.

I: Så tar vi jo utgangspunkt i det spørreskjemaet, og utleder litt spørsmål derfra.

I: Så har vi et informasjonsskriv, det kan jeg sende på mail til deg. Men det viktigste er at vi da har fått godkjent en søknad fra NSD, slik at vi kan gjennomføre intervjuene og det som hører med. Det innebærer blant annet at vi kan ta lydopptak av intervjuet, og at vi kan lagre og bruke dataen videre anonymt. Så vil den dataen slettes ved prosjektslutt. Så hvis det går fint for deg, så må du bare samtykke, så vi har det på opptaket.

D: Ja, nei jeg samtykker i det du har sagt nå jeg.

I: Mhm. Flott. Vi kan jo bare kjapt gå gjennom spørreskjemaet, for å starte med det. Vi har her at du er født i 1951, har tatt en mastergrad, er pensjonist, og at du har en meget god helsetilstand.

D: Mhm. Jeg så ikke eller husket ikke om det var en rubrikk for det. Men jeg jobber freelance. Jeg er pensjonist, men fortsetter å jobbe, men ikke i nærheten så mye som jeg gjorde før.

I: Jeg skjønner.

D: Eller jeg jobber etter mitt hodet veldig lite, men etter andres hode, litt for mye. Hehe.

I: Hehe, ja jeg skjønner. Men vi kan jo starte med litt oppvarmingsspørsmål vi har her.

D: Ja?

I: Du sa jo i spørreundersøkelsen at du brukte smarttelefon, nettbrett og datamaskin.

D: Ja.

I: Er det noen av de enhetene du foretrekker mer enn andre?

D: Det kommer jo helt an på hva jeg skal ha det til. Altså. All. Smarttelefonen min bruker jeg veldig mye til samtaler, SMS, whatsapp, film. Altså video. Facetime samtaler. Og søker mye på nett. Bruker det veldig mye til det.

I: Mhm.

D: Ja. Og eller så foretrekker jeg datamaskinen min. Jeg synes ipaden min blir så liten skjerm, så den bruker jeg minimalt. Jeg bruker laptopen min, veldig mye. Og drar den med meg hvor jeg skal være. Når jeg reiser bort.

I: Mhm.

D: Ja der jeg skal være. Når jeg reiser bort.

I: Ja ikke sant. I forhold til nettbank og mobilbank, er det noen enheter du foretrekker da?

D: Jeg bruker ikke mobilbank. Jeg bruker nettbanken.

I: Er det noen spesielle grunner til det?

D: Ja dels det med å ha god oversikt, og ha stor skjerm. Det er mye lettere å ha god oversikt når jeg sitter med stor skjerm. Også er det noe med. Det er nok litt gammel. Fordi jeg er gammel. Jeg liker ikke å forholde meg til for mange systemer for samme ting, om du skjønner hva jeg mener med det.

I: Ja absolutt.

D: Så skal jeg anførselstegn "Skal jeg i banken så, hehe, så setter jeg meg ved PCen min". Så da er jeg liksom i banken en stund så jobber jeg litt med det. Jeg er ikke sånn stuck inn i. Altså jeg vipper når det er sånne småting, men når jeg jobber med bankting, da er jeg i banken, så da sitter jeg foran skjermen. Da har jeg veldig god oversikt.

I: Ja, men det gir jo mye mening det.

D: Ja.

I: Hvis du tenker på bruken av mobil, nettbrett og datamaskin. Er det et daglig bruk?

D: Ja, definitivt.

I: Så du bruker mye digitale, eller elektroniske enheter?

D: Ja det er stort sett hver dag.

I: Mhm. Så er det et spørsmål om pandemien. Jeg lurer da på om du har tatt i bruk, eller endret noen vaner, gjort noen endringer, på grunn av pandemien. At du har måtte tatt i bruk noen digitale tjenester, eller elektroniske enheter som du ikke brukte før?

D: Nei, det her jeg ikke. Men jeg har tatt i bruk Facetime veldig mye mer. Hvor vi ser hverandre når vi snakker sammen. Det tror jeg er den eneste forskjellen.

I: Mhm, nei men det er fint det. Også har vi et spørsmål om digitale ferdigheter og kompetanse. Har du noen kjennskap til det?

D: Jeg vet ikke helt hva du sikter til nå. Men jeg slutta å jobbe for snaut år siden, og i den jobben jeg hadde så fikk vi jo veldig god digital opplæring, og ble kurset så ofte som det var nødvendig. Fordi jeg brukte jo, jobbet jo på skjerm hele tiden. Jeg jobbet jo som [...]. De siste ti-femten årene har jo alt vært digitalt. Så så. Min jobb har jo, bortsett fra da jeg sitter i møter, har jo vært 100 % digital jobbing. Da har jeg jo fått god kompetanseheving gjennom årenes løp gjennom jobben. For å kunne gjøre jobben min.

I: Ja absolutt. Jeg kan jo si at gjennom då opplæring og utdanning, så har jo du de ferdighetene med lesing, skriving, numerikk og muntlige ferdigheter. Som grunnleggende ferdigheter. I 2006 ble jo digitale ferdigheter lagt inn som en av de grunnleggende ferdigheter.

D: Ja.



I: Så hvis du tenker på ditt bruk, og dine digitale ferdigheter, vil du sa at digitale ferdigheter er en av dine grunnleggende ferdigheter på lik linje med lesing og skriving og?

D: Nei, jeg føler meg ikke bekvem å si at det er. At jeg har veldig god ferdigheter jeg. Jeg føler jeg har veldig gode ferdigheter i å lese og skrive. Men digitale ferdigheter for øvrig, å gjøre nye ting og. Nei. Det vil jeg nok si vil være en overdrivelse.

I: Mhm, nei. Har du eventuelt følt, eller at du har følt et behov for å styrke dine digitale ferdigheter?

D: Hva sa du nå?

I: Har du hatt en følelse eller behov av at du burde styrke dine digitale ferdigheter?

D: Nei overhode ikke. For jeg. Alt jeg gjør har jeg. Kan jeg drive med uten problem. Gjør jeg jo selv. Jeg synes jo ikke det. Vet ikke hva jeg skulle tenke meg. Kanskje når jeg ser barn og barnebarn sitter å fikser ting og sitter å gjør ting. Vi skal inn i noen systemer fordi vi skal finne ut den. Så ser jeg jo at de er mye raskere enn meg. Jeg kløner litt mer, sånn hvor jeg skal gå for liksom. Litt på det. Jeg har jo nettopp fått nytt utstyr. Jeg har jo nettopp spandert på meg nytt og flott privat utstyr etter jeg kvittet meg med alt jobbutstyret mitt. Så ser jeg jo at jeg bruker nok litt lengre tid på å venne meg til, ja bare sånne bagateller som hvor knapper er plassert, hvordan man gjør ting på en ny PC fremfor en som er fem år gammel. Det skjer så mye. Men da ser jeg at jeg kløner litt mer, enn en på 40 eller 20 år ville gjort. Men det er ikke det at. Det er ikke noe problem for meg. Jeg har jo så god tid, så det er jo ikke noe problem.

I: Nei, nei, nei. Det er jo litt sånn at vi yngre har jo fått det inn i fingrene fra ung alder, i den digitale alderen. Men det er jo litt interessant å se nærmere på de digitale ferdighetene og hvordan en selv ligger an.

D: Men jeg føler ikke at det begrenser meg noe, det er bare at jeg bruker litt mer tid og blir kan bli litt mer irritert fordi jeg ikke fikser det fort nok.

I: Men det er jo helt lov. Hehe. Men hvis du tenker på de med litt lavere digitale ferdigheter, gjerne de analoge kunden i banken, som heller benytter seg av bankgiro. Har du noen tanker der? Det blir jo litt snakk om det her med digital utestengelse. Har du noen kjente, eller noen du vet opplever noe sånt?

D: Jeg trodde nesten ikke at det fortsatt var i bruk i dag. Men jeg har en venninde, jeg vet ikke om det er en digresjon, men sånn i forhold til digitale ferdigheter. Jeg har en venninne som er like gammel som meg, og der var noe snakk om testing. Corona testing. Hun hadde testet og sa at hun ikke hadde fått noe svar. Så da regner jeg med at det er greit, og da sa sier jeg at du må jo bare gå inn på Helse Norge hvis du ikke har fått svar, så ligger jo alt der. Og hun visste ikke hva Helse Norge var, og umulig.. Altså, hun var jo ikke der i det hele tatt. Da ble jo jeg litt rystet. Men herregud altså, du går vel av og til til legen og du må jo få. Du kan jo gå inn der å sjekke prøvesvarene dine og sånne ting. Men, som jeg sa, det blir jo en digresjon. For i forhold til bank tar jeg jo det som en selvfølge at alle bruker. Har det heldigitalisert. Alt som har med økonomi og bank å gjøre.

I: Ja, nei, det er ganske interessant det der. Med bank og andre digitale tjenester. Det er jo en god del som ikke er med på det skjønner du. Det er ganske interessant å se på.

D: Okei. Da skjønner jeg nesten ikke at man klarer seg i dagliglivet.

I: Nei det kan du godt si. Det er jo litt av det vi ønsker å ta opp og se nærmere på. Litt av vinklingen at der er noen analoge kunder der ute. Det er jo litt stusselig. Men hvis vi tenker på de som ikke har disse digitale ferdighetene. Hva tenker du om det, og eventuelt tiltak som kan styrke de digitale ferdighetene? Hva var det som hjalp deg å oppnå en viss grad av digitale ferdigheter?

D: Nei, jeg tror vel at det har. Jeg tror jo at vi, på min alder, som har vært yrkesaktive såpass lenge som jeg har vært, til jeg ble nesten 70, for vi har en stor fordel i forhold til de som ikke har vært yrkesaktive. Og dessverre er jo det sånn at det er flere kvinner som ikke har vært yrkesaktive et langt liv, enn menn. Så jeg ser, hvis jeg tenker på min omgangskrets i vid forstand, så ser jeg jo at kvinnene klarer seg dårligere enn mennene. Og nå snakker jeg meg sikkert litt bort, men jeg har i hvert fall tenkt at kurs for kvinner, sånn som som man gjør for innvandrerkvinner for eksempel. For at de skal tørre å gå på kurs og lære seg ting. Så tror jeg at det hadde også vært fint for gamle damer. At man hadde følt seg tryggere på et kurs for kvinner, fordi da føler jeg meg ikke dum eller må gjøre meg til for disse mennene, som kanskje. Noe i den retningen. For jeg mener det er store kjønnsforskjeller mener jeg i forhold til digitale ferdigheter.

I: Ja, det er sant. Det viser seg og igjen i statistikkene. At eldre og kvinner, og litt på det med utdanningsnivå og inntekter. Det er der de store forskjellene ligger. Mhm.

D: Ja, mhm.

I: Men i forhold til nettbank og mobilbank. Hvordan tenker du i forhold til i hvilke grad digital kompetanse som kreves? Tenker du at man behøver sterke digitale ferdigheter, eller at man ikke nødvendigvis behøver alt for mye?

D: Ja, det mener jeg, for det er ganske selvinstruerende. Jeg husker en gang, jeg husker ikke hvorfor, men jeg hadde et eller annet problem i nettbanken. Også jeg har jeg da en egen kunderådgiver, så jeg kontaktet bare han. Så var det bare smakk smakk, så var det lett å forstå.

I: Ja ikke sant.

D: Jeg oppfatter jo at bankene også i den grad de har filialer, og i den grad jeg har vært innom filialer, jeg hadde jo en i nærheten av jobben min, der jeg hadde kontor. At de er usedvanlig hjelpsomme dersom man trenger noe veiledning til et eller annet.

I: Ikke sant.

D: Så jeg tror i forhold bank, hvis det er det det i hovedsak dreier seg om, så tror jeg at bankene er godt kjente på å ha gode systemer for enkel veiledning.

I: Mhm. De har jo blant annet egne telefonlinjer for eldre for eksempel. Det er helt sant.

D: Jeg har jo innbilt meg at alle som har en bankkonto har en personlig veileder, et menneske med navn og nummer, og mail adresse. Det er jo ikke sikkert det er riktig, men jeg oppfatter, eller som jeg kringkaster til venner som sutrer over problemer, eller de vet ikke hvordan de skal løse de eller hvordan de skal gjøre det. Men herregud har du ikke en kunderådgiver i banken din? Så er det bare å kontakte han eller henne.

I: Hehe, ja, ja.

D: Jeg trodde jo at på en måte at alle selv om man ikke vanligvis har så mye bruk for det, at alle uansett hadde på en måte et navn eller nummer som man kunne kontaktet hvis det var noe. Men det er ikke sikker minstepensjonister har det, jeg vet ikke.

I: Ja jeg er litt usikker på den. Det har jo endret seg litt. Det var kanskje litt mer før når man kunne gå i banken og ha et mer personlig forhold. Nå er det jo ofte mer digitalt, at man snakker på chat og ikke nødvendigvis den samme personen.

D: Jeg ligger også der, men men. Jeg kjenner jo eller har møtt han personen som er min personlige rådgiver, han kommer jo opp med eget bilde både navn og nummer og alle ting. Og jeg synes jo det er kjempetrygt. Og han har jo jeg snakket med noen ganger. Det går jo også på det når man skal gjøre disposisjoner, økonomiske disposisjoner, gjøre endringer. Da er det han jeg kan kontakte. Hvis det er mer enklere greier, at jeg ikke kommer inn eller noe, så ligger det på chatten. Men uansett så ligger det jo muligheter der.

I: Ja, sånn ja. Ikke sant. At man har den tryggheten, at man har en man stoler på som man kan snakke med. Mhm, men da har vi det. Så da kan vi jo se litt nærmere på det neste temaet. Det går litt mer på det som heter ikke-tekniske påvirkende faktorer. Det går litt videre på digital kompetanse, følelser og hvilke reaksjoner og sånn man har når man bruker nettbank og mobilbank. Så det første spørsmålet går på det om du ser nytten i å bruke digitale banktjenester, og hva den nytten er for deg?

D: Ehm. Ja, den er jo enorm. Helt fantastisk. Jeg hadde jo ikke klart meg uten det. Også er det i tillegg, hvis du sammenligner det med at du fysisk skal gå i banken og ordne eller snakke med og ordne sine økonomiske ting. Altså jeg kan ordne det når jeg vil. Jeg er jo et morgenmenneske, jeg kan sette meg å gjøre bank-tingene mine klokka 6 om morgenen, når jeg er frisk og opplagt. Nei, jeg vet ikke annet enn at det er uvurderlig. Av uvurderlig verdi.

I: Ja, det er helt flott. En frihet.

D: Ja, det var ordet. Helt riktig. Frihet.

I: Mhm. Sånn i utgangspunktet, er du åpen og motivert for å ta i bruk ny teknologi og ting som kan gjøre livet lettere? Som for eksempel da det med digitale banktjenester.

D: Hehe, nja. Vel. Det er to sider ved det. Jeg vil absolutt lære meg det som vil gjøre livet mitt lettere. Men jeg er ikke noe, jeg er ikke noe opptatt av teknologi.

I: Nei?

D: Nei, jeg synes ikke det er. Jeg er ikke sånn at jeg synes det er kjempegøy og blir veldig fascinert av nye teknologiske muligheter. Jeg er ikke der i det hele tatt. Men det går mer på meg, som person, med mine, hva skal jeg si. Gleder og interesser. Jeg er ikke der i det hele tatt. Men for all del, jeg vil lære det som gjør at jeg fikser livet mitt.

I: Jajaja, det er helt sant.

D: Ja hvis det gir mening?

I: Ja absolutt. Selvfølgelig. Det er det med de tjenestene man trenger for å henge med. At man kan gjøre de oppgavene man skal gjøre. Det er helt sant.

D: Mhm.

I: Men litt mer med det om digitale ferdigheter, som går på det med å bruke og forstå. Hvis man setter det i perspektiv med nettbank og mobilbank. Har du noen gode eller dårlige erfaringer med det å bruke og forstå nettbanken? For eksempel det med å logge inn, navigering. Betaling av faktura. Finne frem i menyene?

D: Nei, det har jeg aldri. Eneste problemet er de gangene banken ligger nede. Altså nettbanken ligger nede. Det hender jo at systemene er under omarbeiding. Da får jo man beskjed om det, og da er det jo greit. Eller man får opp en beskjed om at problemer med tilgang. Det er de eneste problemene jeg har opplevd, og da blir jeg jo litt irritert, for da får jeg ikke gjort unna der og da. Men det er jo ikke noe problem som sådan i og for seg.

I: Nei, det blir mer et problem som er utenfor din rekkevidde. Et problem du ikke kan noe for.

D: Mhm. Ja.

I: Så er det det som går på søking og samhandling. At man selvstendig klarer å finne informasjon, og finne frem til det man skal ha, og å bruke tjenesten på en god måte. Hvordan, eller hvilke erfaringer har du med det, og med tanke på nettbank?

D: Nei, det tror jeg at jeg må si jeg har gode erfaringer med.

I: Mhm.

D: Jeg synes jo det er fantastisk hva jeg, veldig lett kan. Kan gå tilbake, finne ting hvis jeg ikke husker når var, hvordan skjedde, hvordan var det egentlig. Jeg kan gå tilbake i år i nettbanken å se, ja det var så mye, den måneden, den gang. Altså, jeg synes jo det er veldig. Det er jo et veldig enkelt system og veldig lett å se bakover og lett å tenke og planlegge fremover. Fordi jeg lett kan gå bakover, hvis du skjønner hva jeg mener.

I: Jaja. Ikke sant. Det høres bra ut.

D: Ja.

I: Men hvis du tenker litt mer sånn, sånne avanserte oppgaver. For eksempel aksjer, boliglån, sperring av kort og sånne ting. Er det noe du er komfortabel med å gjøre selv?

D: Ja.

I: Mhm. Men det er flott.

D: Ja jeg sperret jo et kort en gang. Heldigvis ikke så ofte jeg har blitt frastjålet håndvesken. Men det var den gangen, da takket jeg gud i himmelen for at jeg så lett kunne sperre kortene uten å måtte vente på å få kontakt med noen på telefon eller noe. Eller hva man gjorde før i tida.

I: Ja ikke sant. Men hvis du tenker på disse to tingene, med ferdigheter, det med søking og samhandling, og det med bruke og forstå. Er det noe du vil si går mest på husk, eller forstår du det med det holder på med?

D: Selve systemene tenker du? Mener du?

I: Ja for eksempel nettbank da. Bruken av det. Om det går mest på at du husker det du har gjort tidligere, eller at du på en måte har fått opplæring og forstår hvordan systemet virker.

D: Jeg synes jo det er ganske intuitive systemer. Jeg kan nok. Jeg må nok innrømme at jeg kan bli litt småirritert når de har lagt om systemene. Og det går mer på det med webdesignet ikke sant?

I: Mhm.

D: Så kan jeg bli litt irritert. Men det var jo ikke sånn sist jeg var inne her. Da kan jeg bli litt småirritert, men det varer jo ikke veldig lenge. Jeg ser jo at det er veldig intuitivt, sånn at du fort er der du skal være.

I: Mhm. For vi har jo opplevd at noen bruker nettbank og mobilbank litt mer på husk da. Det jo går litt på det her at så lenge det er sånn de husker det var sist, så går det fint da. Men hvis det er noe nytt eller det har dukket opp for eksempel en dialogboks eller noe forstyrrende, så detter de litt vekk. Litt på sånne ting.

D: Ja.. Nei. Jeg kan ikke si. Litt småirritert akkurat i det øyeblikket i det jeg ser at oi, her er det gjort noen endringer.

I: Mhm.

D: Eller her ser det annerledes ut. Går ofte bare på det at det ser litt annerledes ut.

I: Ja, også bare finner du frem til..

D: Også er jo det veldig fort gjort og. Jeg synes jo de er rågode på å lage intuitive systemer.

I: Mhm. Ja. Er det noe du kunne forklart og lært vekk til andre? Nettbank og.. Systemet der?

D: Ja hvis jeg hadde venner som. Eller. Det måtte jo fortrinnsvis bli venninner. For det er jo de jeg ser som sliter. Disse mennene de klarer seg stort sett. Nei, men, ja men jeg kunne vel fort si at, jammen jeg kan godt vise deg, som jeg har måtte gjøre med en venninne som. Hun skjønte ikke hvordan hun skulle gå inn på Spotify, og kunne finne det hun ønsket, å spille av musikk og. Hun fikk det ikke til.

I: Ja, ikke sant.

D: Så sa jeg at det er veldig enkelt og veldig morsomt og veldig fint. Så se her, så skal vi gjøre det. På samme måte ville jeg jo kunne gjort med bank hvis jeg hørte om noen som ikke kunne bruke nettbanken. Men jeg tror de fleste får til nettbank liksom.

I: Ja man skulle nesten tro det, men det er enkelte utfordringer med enkelte.

D: Ja okei. Jo, men jeg tenkte, kanskje, kanskje for folk som. Ja det var jo det vi snakket om innledningsvis. Altså særlig kvinner som kanskje ikke har vært i jobb og hvertfall ikke hatt en jobb der de bruker, eller jobber digitalt. Og, eller, eldre mennesker av begge kjønn, som begynner å ha sviktende kognitive evner. Og det kan jo skje, uten at man er klar over det selv. Det går litt tregere, og det er liksom. Da skjønner jo at det lett kan bli problem. Så.

I: Ja. Ja. Det er liksom det.

D: Da trenger jo man hjelp. Og da. Om det er jevnaldrende gamlinger som hjelper til og trår til, eller man er heldige og har barn som er digitale og kan trå til. Man. Det ser jeg at veldig lett kan skje.

I: Det er nok en miks av de to tingene, som spesielt påvirker bruken særlig bruken av nettbank og mobilbank.

D: Jeg har tenkt å dø før jeg havner der. Hehe.

I: Hehehe.

D: Ja jeg håper jo det. Hehe.

I: Ja, man vet jo aldri. Plutselig så.

D: Ikke at det er noen plan altså. Men jeg bare tenker at det hadde vært greit å dø før man. Før hodet slutter å fungere for godt.

I: Ja, nei. Det er jo et godt poeng. Det er det

D: Ja.

I: Så et spørsmål til om temaet. Hvis du støter på et problem eller en utfordring. Hvordan, reagerer du, eller hva gjør du da? Jeg så på spørreundersøkelsen at du ville fått hjelp av venner og familie?

D: Ja, altså, hvis jeg. Jeg blir veldig fort veldig irritert hvis jeg får noen problemer som jeg tenker herregud hvordan gjorde jeg det. Det er jo veldig fort å spørre. Jeg har jo voksne barn. Som er lett tilgjengelig.

I: Ja, det er jo veldig greit.

D: Jeg kan ikke akkurat komme på noen situasjon der jeg har måtte gjort det. Men det er jo en veldig trygghet for meg at jeg har oppegående barn som jeg ser ofte. Og som jeg alltid kan spørre

I: Ja det er veldig greit. Det er sant. Jeg kjenner meg igjen i den. Jeg har jo vært på andre siden der med min bestefar. Har hjulpet han en del, og han slår på tråden når han har behov for det.

D: Ja så bra. Det er jo noe med det med tryggheten. Også er det noe med å ikke bruke unødige, eller jeg nevnte jo for deg at jeg blir noen gang irritert, og bruker kanskje litt kanskje. Og det. Hvis man ikke gidder, eller ikke gidder å bruker tid så kan jeg være rask på telefonen eventuelt og si hei.

I: Det er jo veldig lettvent og greit å ha familie og venner som kan hjelpe til raskt. Mhm.

D: Ja det er jo det.

I: Skal vi se. Da har vi det neste temaet her, og det er det med teknisk påvirkende faktorer. Det handler fremdeles om det som omhandler brukeropplevelse, og litt tekniske aspekter knyttet til det. Det går jo generelt fortsatt på hvordan du opplever det å bruke nettbank, og hvordan navigering og sånne ting. Men du har jo ganske gode erfaringer, slik jeg opplever det så langt. Så noen av spørsmålene kan jo være litt lite å utlede fra, men vi kan jo se. Du sa jo blant annet at når du hadde opplevd tekniske problemer, så gikk det mest på at nettbanken hadde problemer.. Men..

D: Ja, jeg. Hvis jeg prøver å tenke etter så er det faktisk det. Og at det har fått et nytt design, eller noe er flyttet på. Generelt det visuelle, at det ser annerledes ut. Da blir jeg fort litt forskrekka og litt irritert også må jeg gå inn i det.

I: Ja, men det høres jo rimelig ut. Vanlig problem det. Hvis du tenker på skriftstørrelser, bokser, farger og generelt den visuelle utformingen i nettbanken. Har du noen tanker om det?

D: Jeg synes det fungerer kjempebra på PC. Jeg er jo mindre glad i å bruke telefonen min til ting hvor jeg må lese tekst veldig nøye. Jeg må være helt sikker på at jeg taster og leser riktig tall, for eksempel. Det er jo en god grunn til at jeg foretrekker stor skjerm. For jeg har en ganske god og stor skjerm på laptopen min. Og jeg foretrekker virkelig det, og jeg drasser jo med meg den overalt når jeg skal bort en weekend eller hvor jeg skal. For da kan jeg lese alt som står uten å bli anstrengt i hodet og øyne og.

I: Mhm, nei, jeg kjenner jo meg igjen der jeg og, selv om jeg er ung.

D: Hehe ja, ja. Men det er jo et viktig poeng. At lesbarheten er god. Også har det jo litt mer trygghet å gjøre. At jeg tolker og ser de riktige tingene istedenfor på telefon hvor jeg fort kan ta

feil.

I: Mhm, så det går og litt på det med at du føler deg tryggere når du bruker en datamaskin, og har mer kontroll, enn når du bruker en mobil?

D: Ja absolutt.

I: Mhm. I forhold til når du bruker nettbanken, føler du at den gjør, eller at når du taster inn eller trykker på ulike ting, at den gjør det du ønsker å gjøre? Eller har du opplevd at det skjer ting du ikke ønsker eller prøver på?

D: Nei, det tror jeg ikke jeg har opplevd noen gang. Heldigvis.

I: Nei, det er jo veldig bra. Hvis du tenke i forhold til innlogging, har du noen formening om hvor brukervennlig det er?

D: Jo, det synes jeg er veldig greit.

I: Bruker du nettbankbrikke og passord eller?

D: Ja, jeg er jo ganske gammeldags der. Det er brikke med engangspassord og passord.

I: Mhm, men det jo greit det.

D: Ja og det må jeg jo og si, i forhold til sikkerhet og trygghet, det er sikkert gammeldags tenkt, men. Der også tenker jeg at det er mye greiere og ha det ene systemet enn å sjonglere mellom telefon og pcen min. Jeg er veldig bekvem med den. Jeg får jo mye pes fra mine barn for at jeg bare bruker den. Men inntil videre tror jeg at jeg er der.

I: Jo, men så lenge man får gjort det man skal så er det jo litt samme hvilken plattform man er på.

D: Også har jeg mye eiendom i [...] blant annet, og har mye transaksjoner som da går på, selv om det bare er til [...], så er jo det utenlandstransaksjoner. Og mye av det. Alle beskjeder du får, og det man skal forholde seg til, det er jo på Svensk. Så skal jo det omregnes valuta. Det også tenker jeg, skal jeg sitte å kløne med på en liten skjerm på telefonen. Nei, da holder jeg meg til den store skjermen.

I: Da skjønner jeg at du vil ha en litt større skjerm ja! Hvis du tenker på brukervennligheten i forhold til eldre generelt, føler du det at den kan kategoriseres som brukervennlig for eldre?

D: Nå mistet jeg et par ord av det du sa, da jeg byttet øre på telefonen min. Hva brukerenheten. Tenker du både skjerm, både mobil og nett. Nei, og på PC eller hva?

I: Nei, du kan utgangspunkt at du bruker nettbank. Om nettbanken er brukervennlig sånn generelt sett.

D: Ja absolutt. Jeg synes den er veldig brukervennlig.



I: Er det noe du, eller tanker har som kunne gjort den enda mer brukervennlig, særlig for de med lavere digitale ferdigheter, eller kognitive nedsettelse eller sånne ting?

D: Nei, det er jeg ikke så sikker på. Jeg har tenkt litt på det. Jeg har jo kontoer både i Nordea og DnB. Og kanskje er Nordea noe enklere design-messig å forholde seg til.

I: Ja?

D: Men. At. Jeg tror ikke jeg kan spesifisere det noe mer, men det har jeg faktisk tenkt.

I: Ja, men det er jo veldig interessant. Det går mer på at det er enklere design, og litt mer, mindre forstyrrende elementer kanskje? At det er enkelt og greit og forholde seg til?

D: Ja! At det er litt enklere. Litt enklere å velge, hva du skal inn på, så syns jeg det er mye raskere og se på Nordea hva jeg skal inn på, og jeg tror det har noe med den siste oppdateringen og nytt design på DnB som kanskje, ikke at jeg har noen problemer med det, men jeg har tenkt tanken at Nordea har et kanskje litt enklere design som gjør at man raskere ser hva man skal trykke på for å komme dit man vil. Kanskje.

I: Litt færre menyer og bokser? Litt enklere oppsett?

D: Ja du kommer liksom raskere der du skal. Tror jeg, hvis det gir mening.

I: Joda, det gir veldig mening. Det er jo et viktig aspekt med det som går på design og brukervennlighet, og brukeropplevelse. Du har rett i det.

D: Ja?

I: Det har du. Skal vi se. Vi kan jo ta litt på det med sikkerhet. Hvordan oppfatter du det med sikkerheten rundt nettbank?

D: Jeg opplever jo det som rimelig trygt.

I: Ja du har jo opplyst at du stoler på sikkerheten og at du føler deg trygg(?)

D: Ja, jeg gjør jo det. Jeg har riktignok blitt hacket på selve mail og. PCen. Det ble jo en litt stor sak. Men ikke når det gjelder selve banktjenesten.

I: Nei. Er det noe sånn spesielt med tanke på sikkerhet du er opptatt av, når du bruker nettbank? Noe du tenker over eller?

D: Ikke annet enn at jeg alltid logger meg ordentlig ut. Og gjør liksom. På samme måte som jeg er nøye når jeg, som man må være når man kommer inn, så, så. Jeg sørger alltid for å logge meg ut når jeg er ferdig, så den ikke står der og surrer og går. Men nå logger den vel automatisk ut når du er for lenge inaktiv.

I: Ja det vil jeg tro.

D: Men ja det er det eneste som jeg er meg bevisst, at jeg logger ut på en trygg og ordentlig måte. Når jeg går ut så ikke banken utestenger meg når jeg ikke har vært der, de ser at det har vært liten aktivitet.

I: Det er jo faktisk et tips fra bankene også, så det er jo bra! At man alltid skal logge ut.

D: Mhm.

I: Har du hatt noen negative opplevelser knyttet til sikkerheten når du har brukt nettbank?

D: Nei!

I: Det har ikke vært noe som. Noe du har merket eller har tenkt over? Du har ikke opplevd noe svindel eller noe i den forstand?

D: Nei. Det har jeg ikke.

I: Har du noe kunnskap om sikkerhet og hvordan bankene sikrer opplysningene dine?

D: Nei det kan jeg jo ikke skryte på meg at jeg har. Jeg er jo forsiktig, men det går jo mer på mailer og telefonhenvendelser, når man får fra litt suspekter nummer i suspekter land som jeg ikke forventer henvendelser fra. Og som gjerne har noe med økonomi å gjøre. Det er jo noe jeg verken tar eller forholder meg til. Og bare sletter. Men det har jo ikke noe direkte med nettbanken å gjøre.

I: Nei, ikke sant. Det er jo en del svindelmetoder ute og går, som handler om å oppgi brukernavn, og passord og sånne ting. Det er viktig å følge med litt.

D: Ja det sitter jo langt inne. Å skulle oppgi personnummer og sånne ting.

I: Det var jo faktisk en svindel det for noen år siden. Olga-svindelen.

D: Åja, ja?

I: Da gikk de i telefonboken og søkte opp alle med navn som heter Olga. Da var tanken at alle med dette navnet var eldre damer som ikke var så tekniske. Og da var det en masse damer med navn Olga som ble svindlet for mange tusen kroner.

D: Oi. Ja.

I: Så ja, de er lure de der.

D: Jaja, off. Jeg er jo nesten litt sånn. Ikke paranoid, men litt. Det er tendenser når jeg stusser over henvendelser.

I: Men det er jo bare en god ting.

D: Jeg blir veldig fort sånn på vakt. Litt streng dame. Du skal ikke innbille deg at fordi jeg er gammel så, ja. Jeg er ikke lett å lure

I: Ja det skal du ikke legge fra deg med det samme. Det er viktig å være litt skeptisk til sånne ting.

D: Ja, jeg tror det.

I: Når det gjelder sånn som passord da. Er det lett for deg å forstå, administrere og behandle?

D: Ja, jeg passer på å skifte det med jevne mellomrom. Jeg har passord som ikke omgivelsene lett kan tenke seg til at jeg har.

I: Ja det høres jo veldig bra ut.

D: Jeg lærte av den gangen maskinen min ble hacket. Hvor. Der IT-avdelingen på jobben min kunne vise meg hvilke passord vedkommende hadde forsøkt å bruke. Det var jo passord som ble forsøksvis brukt ut i fra mitt liv. Navnet på bikkja mi og sånne ting.

I: Jaja. Det er en sånn vanlig gang i det.

D: Så, jeg lærte jo at man skal velge passord som ikke er lett å tenke seg for bekjente for eksempel.

I: Ja, det er jo helt sant. Du nevnte jo i spørreundersøkelsen at du ikke har delt passord eller nettbankkode og sånt med noen. Kan du tenke noe om hvorfor enkelte må gjør dette? At hvilke farer det kan åpne opp for?

D: Ja, nei. Faren er jo åpenbart at noen kan svindle deg noe skikkelig, eller lure deg, overføre noen penger som ikke jeg hadde ønsket ble overført. Nei, altså. Nei. Det vil jo være idioti. Men behov? Det må jo plutselig være hvis jeg ble blind, eller halvblind. At barna mine måtte få gjøre det. Men jeg stoler jo fullt og helt på de barna jeg har. Vi har jo også en felleskonto som et felleskap. Men nei.

I: Det hører jo bra ut.

D: Jeg kunne jo ikke tenke eller se for meg å involvere et fremmed menneske, eller en som liksom ga seg ut for å skulle lære meg opp eller vise meg eller. Nei.

I: Det er jo godt å høre. Vi har jo sett at enkelte trenger litt hjelp på grunn av helse eller andre årsaker, og kanskje ikke har så mange å lene seg på. Da må de dele passord og sånne ting for å få hjelp. Da har jo man utfordringen med utro tjenere, med mindre gode hensikter. Da er det litt interessant å høre hvilke tanker man har rundt det da.

D: Ja.

I: Men hvis vi tenker på sikkerheten og brukervennlighet. Har du noen formening om det går utover hverandre? Om det er en fin balanse der?

D: Nei, det har aldri slått meg. Det er en fin balanse. Det har jeg ikke reflektert over en gang.

I: Det er jo et godt tegn.

D: Ja.

I: Hvis du tenker på ditt forhold i til banken og bruk av nettbank, hvor mye tenker du at du baserer det på tillit, og det at du stoler på tjenestene til banken?

D: Jeg er nok av personlighet en skeptiker. Jeg stoler ganske mye på min egen vurdering. Nå høres det teit ut når jeg sier det, hører jeg. Men jeg er ganske skeptisk. Er veldig redd for å bli lurt. Som et personlighetstrekk. Uten at de jeg omgås til vanlig har tenkt på. Men jeg er nok det. Jeg er nok en type som lett vil bli skeptisk hvis det er noe jeg stusser over. Jeg vil nok veldig fort stusse hvis det er noe som skurrer på en eller annen måte. Det er ikke fordi jeg er veldig glup i forhold noe teknologisk eller noe, det er bare fordi jeg tror det er et personlighetstrekk hos meg.

I: Ja, skjønner skjønner. Nei jeg tenkte mer på det hvis du skulle brukt en digital tjeneste, at man vil ha litt kunnskap om hvordan dataen blir sikret. Om opplysningene. Eller om det baserer seg mer på at du stoler på tjenesten og at du stoler på banken da. Til å bruke det.

D: Jeg stoler på. Jeg vil aldri føle meg bekvem med å bruke en liten bank jeg ikke hadde noe tillit til. De to bankene jeg bruker, den ene har jeg hatt fra jeg var 16 år, og den andre begynte jeg med i tillegg i forbindelse med noe jeg og barna mine drev med, av økonomisk karakter, der vi skulle ha felles bankforbindelse. Men jeg stoler jo på Nordea og DnB fordi de er store og anerkjente. Sånn sett er jeg kanskje naiv, men utover det vil jeg aldri være bekvem til å skifte bank til en liten bank jeg ikke følte meg helt trygg på. Jeg vet ikke om det var svar på spørsmålet ditt.

I: Joda, det var et godt svar det! Det er det. Hvis du tenker da på DnB og banken du har, tenker du at de har nok fokus på sikkerhet og det med svindel, og særlig da kanskje opp mot eldre?

D: Ja. Det syns jeg faktisk. Det hender jo, hvis jeg tenker meg om, at hvis jeg har fått noe mail, noe beskjed om ting man skal være litt forsiktig med. Så ja. Jeg syns det er bra.

I: Men det er godt å høre. Vi har egentlig gått gjennom alle temaene, og nærmer oss slutten. Vi har noen avsluttende spørsmål igjen.

D: Mhm.

I: Det første er om du har tanker etter intervjuet, i forhold til bruken av nettbank, om det er noen nye tanker eller aspekter du har eller har kommet på?

D: Nei, det eneste må være at jeg føler meg litt teit som ikke bruker mobilbank da.

I: Hehe.

D: Hehe. Litt samme tanke som barna mine. At de er litt hoderystet av det. Jeg blir kanskje litt

nysgjerrig på å sjekke. Kanskje de har rett disse barna mine, siden det er så mye spørsmål om det. Kanskje det bare er teit at jeg ikke har det. Det er det eneste.

I: Ja, men det er helt lov det. Det er ikke noe skummelt med mobilbank, men jeg ser poengene med større skjerm og det man er kjent med er litt tryggere. Og bedre. Absolutt. Sånn i forhold til de som er litt svakere, har du noen syn eller meninger nå på hvordan man kan gjøre nettbank og mobilbank mer tilgjengelig og brukervennlig for dem? Eventuelt hva det vanskeligste med mobilbank og nettbank kanskje er?

D: Nei, jeg vet ikke hva det skal være. Det må jo være at bankene er tydelige på at de kan tilby assistanse til personer som av en eller annen grunn føler seg utrygg eller er usikre. Men det er jo den chatten som du kan gå til. Men det sitter jo muligens langt inne for noen å skrive på en sånn chat, jeg vet ikke. For mange er det kanskje lettere med telefonnummer, og det står vel også telefonnummer på en sånn generell kundeservice, hvis man ikke har en rådgiver. Så får mange eldre tenker jeg at det er enklere å ta en telefon enn å skrive på den chatten. Kanskje.

I: Joda, det er sant det, det med å spørre om hjelp. Å vite at det er noen som kan hjelpe deg.

D: Jeg vet jo jeg har en venninne som er ti år eldre enn meg. Og hun fikk tilbud i sin kommune om, et sånt generelt sånn seniorkurs kalte de det. Og hun er faktisk ganske digital. Til tross for at hun er enda eldre enn meg, mye eldre enn meg. Og hun sa det var et fantastisk kurs, for der kunne man spørre om sånne ting man liksom lurte på og trengte hjelp til. Så jeg vet ikke, sånne seniorakademier rundt om kring, om de arrangerer sånne kurs. Det tror jeg er kjempe. Det er lavterskel for eldre å kunne gå på. Det tror jeg.

I: Mhm, det går igjen det og. Det med kursing. Når først folk får litt kurs og opplæring så går det greit.

D: Ja, jeg tror det.

I: Så det må være nok kurs og tilbud rundt om kring.

D: Ja.

I: Så et av de siste spørsmålene blir om du har noen tanker, og syntes temaet om eldre og digitale tjenester og digitale ferdigheter er et viktig tema? Eventuelt om du har noen tanker til å få flere til å bruke digitale tjenester som nettbank?

D: Åå unnskyld, det var bikkja mi som. Bjeffer. Ja selvfølgelig, det er jo kjempeviktig. Jeg blir litt distraheret av bjeffinga her. Det siste du spurte om, som var innbakt i spørsmålet ditt, var?

I: Om du eventuelt hadde noen tanker om hvordan man kan få flere eldre til å bruke digitale tjenester og sånn som mobilbank og nettbank.

D: Ja, nei det må jo være at. Jeg vet ikke om bankene kunne tilby kurs med en kopp kaffe med et wienerbrød eller noe til gamle mennesker eller noe. Hvis de har kunder som de skjønner sliter med å bruke nettbank. Fordi, i hvert fall. Det å møte noen ansikt til ansikt og få vist og få lov til å trene seg med en veileder som står over seg. For et gammelt menneske. Det er kanskje den

eneste måten at de tør å gå inn i noe som føles fremmed og utrygt. Jeg vet ikke.

I: Jo, absolutt. Det er et veldig godt poeng. Generelt kursing og opplæring, en god måte å få eldre over på digitale tjenester.

D: Jeg tror nesten det.

I: Jeg er enig i mye av det. Det er interessant å høre om.

D: Eller om man tilbyr gamle mennesker ett. Holdt jeg på å si. Navn og nummer, sånn som jeg sier at. Jeg har jo han økonomiske veilederen, fordi jeg har en økonomi som tilsier at jeg av og til trenger å diskutere økonomiske ting med. Og at jeg har hatt det i alle alle år. Så har jeg hatt en som gir meg økonomiske råd, og det kan også være skattemessige råd. Men hvis vi tenker oss tilsvarende for alle kunder over 70 år, at de får et bilde på skjermen din med telefonnummer, hei, jeg kan, du kan ringe meg hvis du har noe du sliter med eller. Som ikke bare går på selve, det økonomiske, men også som går på den tekniske bruken i nettbanken, i all enkelhet.

I: Bli litt som å videreføre det med et personlig forhold til banken. Sånn som før, der man gikk i banken og hadde en veileder.

D: JA! Ikke sant.

I: Mhm! Ja, det er et veldig godt poeng.

D: Men jeg kan jo ikke forestille meg at det er så mange, og det blir jo stadig færre. Det jo hele den gruppa som aldri har jobba digitalt tenker jeg. Som jeg kan forstå kan føles fremmed og litt skummelt og litt ukjent marked.

I: Ja ikke sant. Det er vel rundt ti prosent som var analoge kunder i Norge.

D: Ja, det er såpass altså?

I: Eller i hvert fall svake brukere lå på ti-elleve prosent, mens det var rundt fem prosent analoge brukere, som verken brukte datamaskin eller nettbrett eller noe. Så man kan jo tenke på hvordan de klarer å henge med i hverdagen, når det er så mye digitalt og teknisk.

D: Ja for det går jo ikke bare på bank. Det går jo både på. I forhold til skattesystemet, helsevesenet, det går jo på så mange av livets områder egentlig.

I: Ja det gjør jo det. Du har gode erfaringer med andre tjenester og eller? Helse Norge og skattekort, skattemelding og slike ting?

D: Ja. det syns jeg fungerer. Jeg syns det er helt fantastisk egentlig.

I: Men det godt å høre. Da er du godt stilt i den digitale hverdagen da.

D: Ja. Har ikke hatt noe valg vet du.

I: Nei det er litt med det da. Man må sette seg ned og sette seg inn i det. Det er helt sant.

D: Men jeg tror nok det hjelper at man har en jobb hvor man kan ha gått gradene fra den spede begynnelsen da vi blir digitalisert til i dag. Det har jo skjedd en helt vanvittig ekstrem utvikling.

I: Mhm. Absolutt. Det er et veldig viktig aspekt. Det ser man og i statistikken. Det med utdanning og yrkesstatus. De går glipp av en del digital opplæring.

D: Bare tenk jeg som jobbet med bokproduksjon [...]. Det er ikke så mange år siden alt var på papir. Alle korrekturer og alt. Og medforfattere. Vi måtte på en måte sende alle dokumentene, men alt med personlige møter. Og prosessen med trykking, der jeg dro av gårde sammen med produksjonsassistenten i trykkeriet og så de. Det er ikke så mange år siden. Det er utrolig kult å ha fått være med på en sånn utvikling.

I: Hehe. Det er helt sant. Det er en helt annen verden vi lever i i dag. Men da har vi egentlig gått gjennom her da.

D: Fint. Takk! Det var hyggelig å høre din vakre dialekt. Ta vare på den. Hehe.

I: Jo takk for det. Hehe.

D: Hade bra. Lykke til.

I: Også får jo du et gavekort siden du var med på intervjuet. Du får et gavekort på 200 kr, så du får litt for å høre på en vestlending i en time.

D: Hehe.

I: Så det kan jeg jo sende til deg på mail. Så det ordner vi. Jeg gir en lyd

D: Det var jo en fin gave! Takk skal du ha.

I: Joda, det hører med. Nei, men tusen hjertelig takk! Det var hyggelig å hilse på deg. Veldig hyggelig å prate med deg.

D: Like måte. Ha det godt!

# Transcription of interview E

I - Interviewer

E - Interviewee E

---

I: Flott. Da tenker jeg vi bare setter i gang. Det var bedre å sitte her. Den veggen hjelper nok mot litt støy fra de andre der borte.

E: Det var mye bedre her ja. Jeg sa de skulle være litt stille også. Jeg sa jeg hadde et intervju, så de måtte ikke plapre så mye.

I: Hehe. Men okei. Som jeg sa litt tidligere så tar jeg jo opptak av intervjuet, slik at vi kan transkribere det senere, der vi skriver alt om til tekst, slik at vi kan bruke det i masteroppgaven vår. Så. Det er jo slik at jeg må informere om infoskrivet på opptaket, der du må samtykke til at vi kan ta opptak, lagre dataen, og bruke den i oppgaven senere.

E: Ja. Ja. Du får gjøre det.

I: Ja? Så den dataen vi lagrer blir jo anonymisert. Du vil ikke kunne bli identifisert eller noe slikt. Også sletter vi lydopptak og slikt når vi er ferdige. Høres det bra ut? Jeg kan skrive ut eller sende infoskrivet på mail hvis du vil lese mer om hva det handler om. Det jeg jeg sa nå er i hvert fall det viktigste å vite.

E: Jaja. Det går greit det.

I: Jess, men så bra.. Da er det jo slik at vi har litt ulike sånne temaer om bruk av mobilbank og nettbank. Så det første vi har er noen oppvarmingsspørsmål.

E: Mhm.

I: I hvilken grad benytter du deg av elektroniske enheter? Mobil og datamaskin?

E: Du tenker? Hva sa du nå? Vanlig? Mobil har jeg. Ikke den mest avanserte. Det har jeg ikke. Sender meldinger og får meldinger. Kan ringe. Men jeg driver ikke med sånn.

I: Men det er supert.

E: Det er ikke datamaskin jeg har som mobil altså, for å si det sånn. Det synes jeg er noe vissvass altså.

I: Hehe. Så du foretrekker en datamaskin?

E: Ja den går greit. Jeg har jo en liten datamaskin, og der får jeg inn også det jeg trenger. Med



reklamer og. Alt for mye reklamer. Får meldinger, også må jeg sende meldinger. Jeg bruker dataen til å lage kort og sånt. Julekort og bursdagskort, og skriver litt og sånn. Ellers så står den der.

I: Jeg skjønner. Mhm. Bruker du nettbanken på datamaskinen da eller?

E: Den har jeg jo. Bruker jo litt da. For nå har jeg jo ikke så mange regninger, men. Jeg bruker den. Jeg gjør det.

I: Nei, mhm.

E: For de sender jo, uten spørsmål, så husker jeg så plutselig jeg fikk en regning på Telenor og litt av hvert. Uten at de hadde spurt meg, kan vi sende den på nettbank? Men de bare gjorde det.

I: Ja, okei. Trengte du noe hjelp da eller?

E: Neida, det går greit det. Men man må jo ha litt hjelp noen ganger. Hvis det skjærer seg litt da.

I: Jaja, det er viktig det. Hvis du tenker på mobil og data da? Er det noen grunner til at du heller vil bruke data fremfor mobil?

E: For det første så har jeg ikke jeg sånn avansert mobil. For det andre så syns jeg det er greiere å sitte med datamaskinen å gjøre det jeg skal gjøre. Men jeg leser ikke avisen på datamaskinen min. Aldri.

I: Det leser du på papir?

E: Ja.

I: Ja, nei noen ting er bedre å gjør sånn det var før kanskje.

E: Mhm, ja.

I: Det er helt sant. I forhold til corona da, har du brukt datamaskin mer enn før, eller har du tatt i bruk noen nye tjenester på grunn av corona?

E: Nei. Samme. Ja.

I: Mhm, men det høres bra ut. Vi har noen spørsmål og om digital kompetanse og digitale ferdigheter.

E: Hehe. Nei, du. Digital kompetanse, hva jeg kan bruke den til? Ferdigheter? Nei, jeg brukte jo data på jobben før jeg ble konfirmert. Hører du? Før jeg ble pensjonist. Når data kom, alt var jo nytt. Ikke sant. Jeg fikk data inn i tryne i voksen alder.

I: Det har gått veldig fort. Utviklingen. Det har det.

E: Ja, det gjør det altså. Altså. Det gikk lenge før jeg kjøpte min egen lille PC. Det gjør det. Men det var jo hjem til venner da, så lånte jeg deres, så kjøpte jeg meg en til slutt da. Så har jeg printer da selvfølgelig. Det har jeg. Mhm.

I: Hvis du skulle beskrive dine digitale ferdigheter da. Hvordan ville du beskrevet de da?

E: Hehe. Tenker du nå på å jobbe med det, jobbe med prosjekter, jobbe?

I: Ja sånn generelt din oppfatning av dine digitale ferdigheter

E: Mine ferdigheter. Jeg er visst veldig flink til å lage bursdagskort. Ellers så bruker man det ikke så mye. Men jeg bruker det når jeg føler at nå skal jeg sende en melding eller. Jeg får jo meldinger. Jeg er jo registrert på nettbanken og hva heter den andre der?

I: Mhm. Med helse eller økonomi?

E: Nei, jeg bryr meg ikke om noe økonomi, men når du får det der..

I: E-post? E-post?

E: E-post ja! Ja.

I: Mhm. Ja. For du skjønner at. Digital kompetanse, eller ferdigheter, har jo blitt en av de ferdighetene på lik linje med skriving, regning, snakking og sånne ting. Føler du at du er like god til å skrive, og snakke, som du er med digitale ferdigheter?

E: Det gjør jeg. Men jeg kan ikke holde på med noe regnskap altså. Det er ikke noe for meg. Overhode. Det har det aldri vært.

I: Hvis du tenker på digitale ferdigheter kontra ferdigheten å lese da?

E: Å arbeide med systemet du tenker på da?

I: Mhm. For eksempel

E: Joda det går nå bra det. Jeg må jo tukle en liten grand da, selvfølgelig. Men, men. Jeg får brukt det til det jeg skal. Jeg henter inn og. Men jeg driver ikke noe mye med bilder og sånt altså. Jeg får jo bilder over på PCen min. Men kjører de gjerne ut på en sånn pin, så kopierer jeg opp de. Eller så tar jeg pinnen som står i maskinen, for jeg. Å sitte der og. Jeg har kjørt ut noen bilder fra PCen da, det har jeg gjort. Det ble jo bra.

I: Printet ut da ja?

E: Ja, det har blitt bra. Men det blir jo mye å lage. Som sagt. Bursdagskort og julekort, invitasjoner og. Jeg henter inn tegninger og setter på. Sånne ting.

I: Ja. Ehm.

E: Men det tar veldig lang tid. Så skal man kjøre det gjennom printerens. A4 ark en vei, også skal du ha det på baksiden, så skal du ha det på andre siden på innsida. Åja.

I: Ja det tar tid ja!

E: Hehe ja. Det gjør det.

I: Har du noen gang følt at du trenger å styrke dine digitale ferdigheter?

E: Ja, det føler jeg rett som det er.

I: Hvordan tenker du da?

E: Nei, man må gå på kurs da. Er ikke noe annet å gjøre. Men det er jo sånn at. Det er jo ikke så mange kurs da, så det er jo greit.

I: Nei, det er vel ikke så mange kurs akkurat nå. Men er det noen ganger du har opplevd at du trenger litt mer kunnskap om digitale tjenester og sånn?

E: Ja det kan jeg jo bare innrømme. Jeg får jo litt hjelp og sånn da.

I: Mhm. Skjønner. Har du noen tanker om de som har litt svakere eller mangler på digitale ferdigheter? At de gjerne kan oppleve å bli digitalt utestengt?

E: Jeg vet ikke.

I: Har du noen kjente eller venner som ikke er på digitale tjenester, eller bruker datamaskin?

E: De har nå vel datamaskin alle sammen, men når de ser de korta som jeg lager, så skjønner de ikke at jeg får til det.

I: Nei, det er jo veldig bra!

E: For da henter jeg inn tegninger og strever jo litt med å få det midt på, og størrelser og. Så ja. De av mine venner som har det, sier det her kan ikke vi. Men de fleste går jo med de avanserte. Som er både PC, mobil, ja alt mulig.

I: Kjenner du noen som ikke bruker datamaskin og mobil i det hele tatt? Som kanskje bruker de gamle analoge tjenestene?

E: Jaja, jeg kjenner ikke så mange men. De har vel en datamaskin men jeg tror ikke de bruker den så mye. Men. Jeg tror da vel at stort sett de fleste har datamaskin. Det tror jeg. Men altså, som jeg sier da. Sånn som jeg driver å tukler og lager det som jeg gjør.

I: Nei, det er jo ikke alle som får til. Nei. Det skjønner jeg

E: Jammen, det tar jo tid. Jeg har jo ha måttet prøvd meg frem. Prøve og feile. Med printer og

alt. Også har jeg jo ingenting annet å gjøre, jeg er jo pensjonist så.

I: Hehe. Tror du det kan være noe med at man er redd for å gjøre feil når man holder på sånn? At det er litt ukjent for noen?

E: Det jeg tenker på noen ganger når jeg holder på er. Hvis jeg trykker på den, hva skjer da? Sletter jeg noen ting, et program, et verktøy? Du får jo opp alle verktøyene. Men jeg synes det kommer inn mye skit med reklame altså. Det skulle jeg gjerne vært kvitt altså.

I: Ja. Ja, det skjønner jeg. Hvis du tenker da i forhold til nettbank da? Tror du det kan være noe der med å være redd for å gjøre feil?

E: Jeg bruker da nettbanken til å betale regningene mine, eller så bruker jeg det ikke. Da går jeg inn i banken hvis jeg skal ha greier på noen ting.

I: Mhm. Hvis du tenker på de digitale ferdighetene sånn generelt, tror du at du trenger sterke digitale ferdigheter for å bruke nettbank?

E: Nei, vet du. Det er ganske enkelt å bruke nettbank når du først har gjort det. For det er jo bare å trykke på nettbank og logg deg inn, også. Men da er det jo å betale en, betale to, betale flere. Jeg må innrømme at jeg bare går inn å betale en og en altså. Sånn jeg har kontroll.

I: Så det er litt sånn at når man først har fått opplæring og forstått det, så går det ganske fint?

E: Jada, men så ser jo det at det plutselig så, åja, der er det ja. Skjønner du? Sånne små sånne verktøy som du ser inn i bilde, som jeg trykker på. Åja, det var en snarvei.

I: Ja, okei. Sånn ja. Du bare prøver og feiler litt altså?

E: Jaja, men jeg feiler mye på dataen jeg. Hele bildet flytter seg og..

I: Hehe. Det er jo

E: Det gjør det. Da stenger jeg av hele skiten, så begynner jeg på nytt igjen.

I: Jaja, men det er sånn det må være. Det er ikke verre. Det neste temaet vi skal innom er det som går på ikke-tekniske faktorer, som går litt mer på hvordan du føler og tenker når du bruker digitale tjenester som nettbank. Og litt mer om digitale ferdigheter. Så det første spørsmålet er om du ser nytten av å bruke digitale banktjenester? For eksempel hva er nytten for deg?

E: Jeg er jo nødt. Skal du betale en regning. Sant. Har du postgiro så betaler vi jo 40 kroner for å få sendt inn. Brevgiro mener jeg.

I: Det er helt sant. Så vil du si du er åpen for å ta i bruk ny teknologi og digitale tjenester?

E: Jeg har da tatt i bruk det jeg kan. Jeg føler jo det at man må prøve å henge med litt da. Det er vel litt det da.

I: Henge med sånn du får gjort det du skal?

E: Ja får gjør det da.

I: Mhm. Men når du er rundt om i menyene og skal betale regninger, og logge inn og sånn. Har du noen opplevelser, gode eller dårlige erfaringer med det?

E: Nei ikke noe spesielt der. Bare jeg kommer inn på riktig verktøy. Når du trykker på, så får du en hel boks, hvor det står betale, kredittkort og hele regla. Du kjenner til det der.

I: Jaja.

E: Og det er jo klart at. Det er jo enkelt å komme inn på det der da. Men så, når jeg skal finne tilbake til regninger. Jeg har jo funnet ut av det og da, men det der, betalte fakturaer, det står jo forskjellige ting du kan logge deg inn på, ikke sant. For å se om det har gått inn og det står aktivt, med nummer.

I: Sånn med forfall, og ubetalte regninger og sånne ting?

E: Forfall skriver jeg inn når jeg setter det inn i systemet. Men jeg vil jo gjerne vite, har det blitt aktiv? Da står det jo med aktiv ved siden av, eller på vent eller, ja.

I: Så hvis du tenker på det med å søke etter informasjon og bruke tjenesten, føler du at du mestrer det?

E: Jeg bruker jo det bare til det lille jeg gjør da, så.

I: Logge inn, betale regninger, overføre penger? Sjekke saldo?

E: Ja, nei. Overføre penger, da har jeg ringt til banken, også har de hjulpet meg på telefon. For jeg har følt litt usikkerhet.

I: Men det er helt lov.

E: Men da går jeg og inn i banken og ordner det der.

I: Har du måttet gjort det nå, når kontorene har vært stengt?

E: Nei, jeg har ikke vært innom der. Nå må man jo bestille time for å få snakke med noen. De tar jo ikke inn folk.

I: Nei, det var det jeg tenkte på, om det kanskje hadde blitt en utfordring i dag, hvis du skulle overført noen penger?

E: Nei, nei. Det har ikke gjort det altså. Jeg sitter jo. Jeg bor jo i en trygdebolig, ikke sant. Så jeg har jo ikke noe. Jeg trenger ikke tenke på noe gartner eller betalinger av lønninger eller noe sånt. Skjønner du hva jeg mener?

I: Hehe. Jaja, det er sant. Hvis du skal beskrive måten du bruker nettbank da, vil du si at det går mest på at du husker det du har gjort tidligere, eller forstår du gangen i det?

E: Ja, det er vel det. Jeg skjønner jo gangen i det, på en måte. Jeg går jo inn og trykker på det jeg skal da.

I: Mhm. Så du vet liksom hva du skal gjør for det, og klarer det?

E: Ja, jeg gjør det, så det er ikke noe problem. Det er jo bare å betale de fakturaene jeg får. Også får jeg jo melding. DnB har nå sendt melding. La oss si. Jeg bruker mastercard. Så kommer den regningen en gang i måneden. Hver fem og tyvende. Og da må jeg inn og bekrefte den.

I: Ja stemmer.

E: Men så må jeg lete meg frem til den fakturaen. Det går greit. Jeg prøver å komme meg inn, og må gå tilbake. Men det går greit det altså. Mhm.

I: Mhm. Men hvis du hadde hatt noen en venninner eller noen du kjente, hadde du vært i stand til å lære vekk til dem? Det å bruke nettbank.

E: Hvem da? At en venninne skulle lære meg?

I: Nei, at du skulle lære vekk til en venninne for eksempel. Hadde du greid det?

E: Ja, jeg har jo greid det. Jeg har jo en venninne som sitter å strever nå jeg. Med alt mulig. Så det er helt greit.

I: Såpass.

E: Hun har jo fått. Dattera hennes skulle jo hjelpe henne, men det har jo bare blitt rot. De skulle jo ringe, også, hadde de ringt et eller annet sted, istedenfor at datteren bare hadde gått inn på systemet da, direkte selv. Men jeg vet ikke hvordan det gikk. Det med dataen.

I: Nei, det er ikke alltid like lett for alle.

E: Nei, det er det ikke.

I: Hvis du tenker på det å selvstendig kunne betjene din egne bankhverdag digitalt. Ser du noen positive effekter der?

E: Jeg syns det er for mye teknisk jeg skjønner du. Syns det blir alt for mye. Så jeg betaler regningene mine, og that's it altså.

I: Mhm. Tenker du det blir for mye stress? Med alt teknisk?

E: Nei, jeg sitter jo hjemme med meg selv så.

I: Hvordan er det i forhold til det her med mestringsfølelse da? Kjenner du noe på det? At du ordner deg selv.

E: Ja, jeg greier jo det da. Men jeg jo ikke redd for å ringe å spørre om hjelp da. For det gjør jeg jo da.

I: Nei, men det høres bra ut. Da har vi fått gått gjennom den her biten. Da har vi litt mer om det tekniske. Tekniske faktorer. Det er det samme. Som går på opplevelser og hva du har erfart. Det er ikke noe sånn.

E: Nei, teknisk, da. Da tar jeg med meg PCen inn på Elkjøp. Der har jeg avtale. Da ordner dem opp for meg.

I: Det er viktig.

E: Ja, jeg driver ikke å ordner det der selv.

I: Hehe. Neida, det temaet går litt mer på det med brukeropplevelse, og hvordan du opplever det å bruke nettbank, og at du har en god opplevelse, at du finner det du skal og.

E: Jeg tenker jo ikke over det egentlig.

I: Nei, det blir kanskje sånn når det går fint.

E: Ja for det går jo fordi det er det samme som gjentar seg hver gang. Det er bare når jeg skal begynne å lete frem. At det kan liksom. Da forsvinner det plutselig, hvor er det blitt av? Sant. Hvor det er blitt av. Skjønner du hva jeg mener? Så må jeg begynne å lete og finne det jeg har rota bort. Trykke på en feil knapp vet du.

I: Hehe, ja absolutt. Det skjer av og til det

E: Hehe ja..

I: Hvis du tenker da på. Hva skal jeg si. Når du bruker nettbanken. Har du opplevd noen tekniske problemer der du ikke har kommet videre, med innlogging eller..

E: Nei, da har jeg måtte ringt og spurt altså. Hvis jeg virkelig har hatt problemer. Da har jeg måtte tatt den med på Elkjøp, jeg. Den er jo bare liten. Nå har jeg ikke bil lenger, men jeg tar jo bussen.

I: Hehe ja. Når du navigerer rundt i nettbanken da? I ulike menyer og sånn.

E: Det er jeg ikke så flink til å holde på med. Jeg tar det jeg skal gjøre. Betale en faktura. Skrive inn kontonummer, fødselsdato. Klikker på det. Den boksen. Der du har måneder og datoer. Også sender jeg den.

I: Vil du si at det er oversiktlig og lettvent i menyene da eller?

E: Nei, som jeg sier da, det er jo liten grad som jeg lurer litt på da Jeg har jo det faste.

I: Ja! Du holde deg til det kjente?

E: Ja. Det er de faste. Jeg driver ikke å roter med noe sånt. Jeg skal ikke ta noe bokføring eller.

I: Nei, nei nei. Så lenge man får til det man skal gjør så er jo det godt nok.

E: Ja. Jeg tar det jeg har bruk for da. Som jeg har lært meg til å bruke.

I: Ja. Sant. Hvis du tenker på skriftstørrelse og bruk av farger, og det visuelle. Syns du det er fint og flott?

E: Jaja, det er helt greit. Der prøver jeg meg frem. Slette og. Skrifttype og. Men noen ganger skulle jeg ha tak i. For jeg holdt på et sånt gratulasjonskort da. Og gikk inn på et gammelt kort som jeg brukte sist. Også tenkte jeg, hvordan kommer jeg meg inn på det der. Jo. Da hadde jeg glemte det, siden det var så lenge siden. Du må inn på et verktøy for å gå inn på noe som heter teksteffekter.

I: Haha. Ja, der får du nok mange valg.

E: Du! Ja der får du mange sårne. Ja alt mulig. Og da kan jeg styre størrelser og bokstaver og vendinger og sånt. Og det er det jeg er blitt vant til å bruke. Men jeg kom ikke på hvordan fikk jeg inn det der.

I: Ja-ha.

E: For det kommer inn. Det står på toppen, så står det fargevalg A og wordart og sånn. Jeg driver jo og klikker på alt ikke sant.

I: Haha.

E: Ja jeg må jo bare prøve meg frem.

I: Ja det er den eneste måten det.

E: Jada. Så nå skulle jeg jo lage et kort til ei som ble 80 år, og tenkte hvordan i alle dager får jeg inn den der teksten der.

I: Haha. Men det gikk til slutt?

E: Jaja, jeg prøvde alt. Men a-ha, teksteffekter ja. Og da kom det inn, og da bestemmer jeg hvem jeg vil ha. Sånn eller sånn. Så er det bokstaver og skrifttyper. Og ja.

I: Men da får du litt av hvert du da.

E: Ja, jeg får til mye rart på den der maskina ja. Det sier jo disse venninne mine og. De syns jo det er så fine kort og. Jeg lager jo invitasjoner og trykker opp og. Da går jeg på et trykkeri jeg



altså. For å trykke opp. For det koster jo med farger og sånn.

I: Ja, det gjør det. Nei, men det er kjekt å kunne det da. Men hvis du tenker på det her med å skrive inn tall og trykke på bokser og knapper. Føler du at den gjør det du ønsker å gjøre? Nettbanken altså.

E: Hvis jeg trykker rett så. Det handler jo om det da. At jeg trykker fem når jeg skal ha fem, og ikke trykker fire. Ikke sant. Det er jo "delete" knapper og det er jo bare å ta det bort å skrive rett.

I: Mhm, det er sant. Så hvis du tenker på det visuelle, med farger og skrift, og menyene. Vil du si at nettbanken er enkel å bruke?

E: At nettbanken er enkel å bruke? Du er mye inn på nettbanken du.

I: Haha ja. Det er jo det den handler om denne oppgaven her vet du.

E: Hehe. Ja den er jo det da. Når du først. Men jeg gjør jo ikke så mye. Enn det som jeg.

I: Nei du trenger bare ta utgangspunkt i ditt bruk og det du har erfart.

E: Det funker jo når jeg skal betale en regning da, og sånt. Men jeg har slitt litt med å finne tilbake og sånn. Men men. Jeg er jo redd for. Jeg har jo belastet to ganger til og med en gang, ikke sant.

I: Ja det er jo sånn som skjer. Hvis du tenker på sånn eldre generelt da. De har jo litt ulike grader av digitale ferdigheter. Synes du nettbanken er brukervennlig for eldre generelt?

E: Jeg vet mange som sliter med det altså. Jeg gjør det.

I: Vet du hvilke problemer som går igjen da?

E: Ja, nei, altså. Dem sier jo til meg: Jøss, får du til det her?

I: Mhm.

E: Men det har jeg jo holdt på med i alle år. Men jeg sliter, og det tar lang tid. Men for øvrig, men. Nettbank og alt det der, så vet jeg jo at mange har barn da. Jeg har ikke noen barn som kan komme å hjelpe meg, ikke sant. Så så. Jeg vet jo de får hjelp av ungene sine.

I: Mhm, mhm.

E: Men nå har jo jeg den. Jeg har jo ikke så mye regninger jeg skal betale da. Så jeg bruker nettbanken som det har blitt sagt. Så jeg vet ikke mer enn det, om man kan si det sånn. Skjære det seg så skjærer det seg. Og da må jeg jo bare ta med meg PCen min inn på Elkjøp.

I: Jaja, det er sant. Hvis du tenker på hva som kunne blitt gjort for at nettbanken kunne blitt mer brukervennlig, at det var enklere for eldre. Har du noen tanker der?

E: Hva skal jeg si til det. Det. Det er jo ikke så mye som kan gjøres.

I: Tenker du at det går an å gjøre den enklere? Kanskje færre, mindre menyer? At den enklere i den forstand?

E: Ja, det er en voldsom meny innen nettbank.

I: Tenker du da en egen for eldre?

E: Nei det blir bare klabb og babb tror jeg. Det er bedre at det er en. Men jeg driver å. Hva skal jeg si. De driver jo å gjør endringer hele tiden. Har jeg inntrykk av.

I: Ja, sånn ja. Hvordan da?

E: Stadig nye ting dukker opp.

I: Hva tenker du om det da? Faller du litt ut av ting? Når du logger inn og det har kommet noe nytt.

E: Altså, når jeg logger meg inn så logger jeg meg inn. Da må jeg velge om jeg skal inn på nettbank eller e-mailen min eller bare word-dokumenter eller andre ting.

I: Mhm.

E: Det funker greit. Men det er bare at det dukker opp så mye og, det syns jeg er forstyrrende. Det er alt for mye reklame. Det syns jeg er veldig.

I: På nettsidene og sånn?

E: På nettsidene ja. Da må jeg faktisk åpne. Gå inn igjen på nytt igjen, for å få bort det bilde altså. Og jeg har sagt det til banken. At søren, når jeg skal inn på banken så kommer det en ballettdanser inn over hele siden.

I: Haha, det gjør det ja?

E: Jaja, noen som danser eller noe sånt. Så må jeg klikke på nytt, på toppen, hvor det står sånne ting. Og så kommer det opp når jeg klikker betaler. Og da kommer det frem det jeg skal ha.

I: Ja nei det er jo veldig forstyrrende.

E: Ja det er forstyrrende. Også er det jo mye reklame som detter inn overalt. Jeg vet ikke engang hva jeg skal gjøre, for jeg bare krysser ut og sånn jeg da.

I: Ja det må du bare gjøre.

E: Ja. Det kan jo hende jeg gjør noe galt til slutt da. Jeg vet ikke

I: Neida, det er bare å krysse ut. Men du nevnte litt med det at bankene gjør litt endringer og sånt. At de bytter litt på design og sånn, endrer litt på knapper og farger og sånt.

E: Ja det går helt greit.

I: Det er ikke sånn at hvis de gjør en liten endring i nettbanken så finner du ikke helt frem?

E: I nettbanken så tror jeg ikke det var så lurt nei. Ikke som det de andre som holder på med. Men det har jo liksom jobba mye med, men jeg har jo aldri jobba mye med tall i nettbanken.

I: Nei, men jeg tenkte mer på hvis de hadde endret noe på hvordan ting for eksempel så ut når du logger inn, eller betalt regning.

E: Ja, da tror jeg at jeg hadde kommet til å lurt.

I: Synes du det er viktig de holder det sånn som det er?

E: Ja det synes jeg ja.

I: Ja, men det høres jo fornuftig ut. Så har vi jo litt om sikkerheten. Og sikkerheten rundt nettbank.

E: Det kommer jo opp sånn McFee eller noe sånt. Hva det nå heter.

I: Ja, anti-virus?

E: Ja, så så. Jeg vet jo at. Jeg hører jo snakk om at folk går inn på nettbanken og overfører penger og. Men jeg sletter absolutt alle ukjente meldinger som kommer. Tvert.

I: Det er bra! Det må du bare fortsette med.

E: Ja, åpner dem ikke en gang.

I: Ja det er veldig bra. Hvis du tenker på sikkerheten rundt nettbank, er det noe du er opptatt av der, noe du tenker på når du bruker?

E: Nei, jeg har ikke det. Nå bruker jeg jo ikke nettbanken sånt. Men så er det noen som bestandig styrer med overføringer av penger og. De har kanskje mye penger da men. Det har jo ikke jeg. Men jeg tror derfor at folk greier å gå inn på nettet jeg da. Altså sånne som driver og lurer liten grad og går inn på nettet til folk og greier å ta penger og overføre penger og. Ja. Ja.

I: Ja det er mange luringer der ute. Det er det. Men hvis du tenker da på, eller tenker du at du stoler på banken?

E: Ja, banken stoler jeg på, altså. Jeg gjør det.

I: Så du er opptatt av at du kan stole på at du kan bruke nettbank og?

E: Ja, jeg stoler på nettpanken, nei banken. Eller tenkte du på nettpanken bare, eller banken?

I: Nei, nettpanken hovedsakelig da. Litt sånn.

E: Til jeg bruker den til så. Men, det er jo det når jeg får opp forskjellige meldinger som jeg syns jeg ikke har noe med.

I: Har du opplevd noen form for svindel?

E: Ja, syns det er stress når det kommer meldinger og greier fra helt vilt fremmede, så jeg bare sletter det jeg.

I: Jamen det er bra. Skal vi se. Sånn i forhold til passord og sånn nettpankekort og sånn. Synes du det er greit?

E: Ja, det er greit.

I: Er det sånn at du husker passordene?

E: Ja, altså, passordet mitt, eller den firesifrede koden den er jo plantet inn i her. Den andre er jo stadig nytt. Den lille. Den nøkkelen. Den er jo stadig nye nummer.

I: Nemlig. Stemmer.

E: Så hvis du slår noe feil eller noe sånt, så ja, her skjedde det noe. Så da må man slå på nytt.

I: Så du har ikke noe problemer med passord eller noe sånt?

E: Nei, det har gått greit.

I: Har du noen gang delt?

E: Men jeg blir jo i tvil, må jeg skrive det en gang til? Når jeg ikke kommer gjennom selv om jeg har skrevet riktig, men så er det plutselig et eller annet som har skjedd. Da slår jeg bare inn et nytt nummer jeg da.

I: Har du noen gang delt passord eller kodekort med noen? For å få hjelp?

E: Nei. Nei. Det er kun meg.

I: Mhm. Sånn vi snakket om litt tidligere, om brukervennligheten. Så har vi snakket litt om sikkerheten med passord og sånn. Synes du det er for mange passord og for mye innlogging, eller synes du det går fint?

E: Nei, jeg har jo bare den firesifrede koden og den nøkkelen.

I: Du føle ikke at det gjør den mindre..

E: For jeg har ikke noen andre ting å logge inn med, eller gjør noen ting med. For jeg har ikke noe. Jeg vet ikke hvordan det er. Det er vel det samme kodennummeret eller passordet du bruker, og den nøkkelen.

I: Mhm. Men jeg lurer på om det er for mye passord og for masse brukernavn og sånn, at det gjør det vanskeligere å bruke eller?

E: Nei, det er jo bare de to tingene jeg har da, så jeg syns jo ikke det. Men jeg vet jo ikke. Det har jo vært spørsmål om litt forskjellige ting som jeg ikke ville ha svart på da.

I: Ja, men det er bra. Mhm. Syns du da banken har nok fokus på sikkerhet?

E: Tenker du nettbank nå?

I: Ja?

E: Nei, det vet jeg jo ikke.

I: Hvis du tenker da for eksempel at eldre er utsatt gruppe, og særlig for svindel og slike ting. Folk som vil ha tak i nettbankpassordet og innloggingsinfo

E: Ja, de er for godtroende de vet du. Det får de jo bare la være. Eller så får de jo svi da.

I: Det er helt sant.

E: Jeg har jo lest om en dame som tapte mange tusen

I: Ja, det er mange tilfeller av det der.

E: For jeg har aldri. Jeg overfører aldri. Jeg har jo bare to kontoer nå, jeg har ikke noe sånn skattefri konto lenger. Jeg har to konto, og jeg tar aldri ut penger via banken. Jeg tar aldri og overfører fra brukerkontoen min fra. Det gjør jeg ikke. Da går jeg i banken og får dem til å gjøre det, altså. Jeg vil ikke holde på å tukle med de der kontoene mine i øst og vest. Men jeg bruker jo. Jeg har en brukerkonto som jeg betaler mine regninger da, med nettbank. Så må jeg være sikker på at jeg har nok penger på den kontoen. Og har jeg for lite, så går jeg inn i DnB også hjelper de meg med overføringen.

I: Mhm. Så du vil ikke gjøre den overføringen selv?

E: Nei, det vil jeg ikke gjøre selv.

I: Er du redd da, for noe eller?

E: Redd for å gjøre noe feil, eller, at det er noen som kanskje sitter å lurer på i baksetet eller, nei jeg vet ikke.

I: Nei, men det er forståelig det.

E: Hehe, ja.

I: Er det sånn at du. Er det litt sånn at du ikke helt stoler på at det du vil gjøre skal skje? At det skjer noe annet?

E: Nei det er jo du det du sier da. Du leser om datasvindler og alt det der. Så derfor syns jeg at hvorfor skal jeg drive å gjør alt på nett, når det ikke er nødvendig, og i hvert fall når jeg er såpass gammel som jeg er.

I: Jeg forstår det veldig godt.

E: Så det ja. Alle sammen de gjør jo ikke noe annet enn å vippse og dippse og hippse, hit og dit. Alt for mye.

I: Hehe, ja det er inn å vippse.

E: Hæ?

I: Det er inn å vippse.

E: Ja..

I: Så, da kan man si at å betale regninger det vil du gjøre selv, det klarer du fint selv?

E: Ja.

I: Men å overføre bankkonto til bankkonto, det er litt mer skummelt?

E: Nei, jeg har ikke lyst på det. Jeg vil helst ikke gjør det. Den kontoen den bruker jeg da. Den belaster jo noen ganger, så. Jeg bruker jo mitt VISA kort. Og betaler regninger med. Da hender jo jeg bruker smartkortet mitt, som da samler seg opp til en dato i måneden. Og da betaler jeg det jeg har brukt på smartkortet mitt.

I: Ja. Mhm. Skjønner. Men når du skal overføre fra konto til konto. Ringer du bare banken?

E: Jeg går innom.

I: Du går innom ja?

E: Ja jeg bor jo så sentralt. Men nå har jeg ikke vært innom på lenge, fordi, på grunn av den coronaen da.

I: Tenker du at banken burde hatt en egen telefon som man kunne ringe å kunne få hjelp til betaling og sånn eller?

E: Nei du. Det. Du må ringe sentralbordet. Også har du en person du kan spørre etter så får du han. For du får jo kontakter i banken.

I: Så du har en fast?

E: Ja jeg har et par kontakter som jeg spør etter hvis det er noe problem. Men nå er det så enkelt for jeg har jo ikke noe hus med gjeld og med noen ting, ikke sant. Jeg bor på [...] aldersboliger, rett over gaten her. Du så jo faktisk det bygget jeg bor i.

I: Hehe ja, jeg gjorde jo det. Det er sant. Har du noen tanker om hva banken kan gjøre for at nettbank og mobilbank kan bli mer tilgjengelig for eldre? At det er flere som bruker det? Hvis du for eksempel tenke på hun venninnen din som slet litt?

E: Men da spør jeg deg, hvorfor driver dem, utenom banken, disse datafirmaene da. Det er de som driver å bygger opp alle disse dataprogrammene, så blir bankene opplært i å bruke de.

I: Ja sånn ja. Hmm. Tenker du at de kan gjøre noe da?

E: Nei, altså. De forventer jo at alle sammen skal ha. For å ta et eksempel. Det ringer en telefon. Også kommer det. Ja. Noen som svarer, eller som ikke svarer. Du er kommet hit og dit ja. Også kommer det, munkholmen.no bla bla bla.

I: At du må besøke den siden?

E: Også er det trykk 2, eller trykk 3. Og du trykker jammen meg fire, fem, seks ganger før du kommer til dit du skal.

I: Tenker du at du ikke alltid får nok hjelp? Ikke nødvendigvis du, men andre?

E: Det er jo vanskelig å få hjelp når du ringer i alle fall, det er vanskelig altså.

I: Så tenker du kanskje at de som har litt problemer og vanskeligheter med nettbank og slike digitale tjenester, trenger litt flere kanaler for å få hjelp?

E: Nei, jeg vet ikke jeg altså. Når du først har kontakt et sted, som i banken. Når jeg sitter på nettbanken min, så vil jeg bare ringe til banken jeg.

I: Hun venninnen din da, som ikke hadde så. Eller var så teknisk sterk.

E: Det var det visst noe mye krøll. Kan ikke huske hva det var, men det var et eller annet da. Men hun går jo rundt med. Hun har nettbrett, ikke sant. Som hun har hjemme. Så har hun en sånn avansert, en sånn.

I: Nettbrett?

E: Sånn hun blir opp og trykker på. Så har hun mobilen sin. Men den er sånn som du tar inn både data og. Det er det jeg ikke har. Eller vil ha. Jeg har den lille Doroen. Du vet hvordan den ser ut?

I: Ja, de er veldig greie. Farmoren min har en sånn. De er fine. Store og fine taster. Hehe.

E: Det er ikke så store taster på min da, men den er grei.

I: Nei, det er vel litt forskjellige versjoner.

E: Ja, det er vel det.

I: Hvis du skulle nevnt en ting som er vanskelig med nettbank da? Hva ville du sagt da?

E: Nei. Det er jo ikke så vanskelig hvis du bare trykker på rett knapp da. For å si det sånn.

I: Mhm. Så det handler om å få den tilstrekkelige opplæringen?

E: Mhm. Men det gikk av seg sjøl det der egentlig altså. Men, når du trykker på noe feil, så kommer det opp noe helt annet. Og da kan du jo begynne å tenke deg, hva gjorde du nå. For å komme seg tilbake til det vinduet man hadde.

I: Ja, skjønner. Så du må prøve deg litt frem der?

E: Hehe ja. Ja, nei det blir jo det.

I: Hvis du tenker på. Hva skal jeg si. Det er jo noen kunder i banken som ikke bruker nettbank. De bruker brevgiro og telefonbank og sånne ting.

E: Det gjorde jeg. Jeg brukte det før. Bare brevgiro. Det var greit det. Men man betalte jo 39 kroner per.

I: Ja det er veldig dyrt. Hva som gjorde at, eller hvordan kom du i gang med nettbank?

E: Nei, du det vet jeg nå ikke. Det var vel kanskje fordi jeg var lei av å betale de dere beløpene på brevgiro. Så.

I: Du ble litt motivert til å lære?

E: Nja. Men jeg har jo jobbet mye på data. Når det gjelder korrespondanse. Skrevet, ikke sant. Jeg jobbet jo før. Jeg har jobbet for å si det. Jeg har jobbet i Forsvaret i mange herrrens år. Og jeg har vært flyvertinne. Så vi styrte jo med reiser på data og sånn.

I: Oi ja. Stilig. Så du fikk en opplæring i bruk av data i jobben altså?

E: Ja, hvis skulle jo selge reiser og det gikk jo på data. Men så hadde jeg permisjon et år, og da var det jeg begynte hos Manpower. Da fikk jeg ikke tilbake jobben jeg hadde. Så ja. Jeg jobbet der helt til jeg ble pensjonist. I mange forskjellige firmaer. Alt fra å legge brev i konvolutter. Og mye systemer. I hvert firma.

I: Så du kan si at gjennom jobb, så har du lært mest med data og digitale tjenester da?

E: Ja. Ja.



I: Det er jo veldig interessant!

E: Men jeg har jo gått på mange kurs utenom da, og gjennom Manpower. Da fikk jeg jo kurs. For å lære. Det var jo stadig nye systemer. Du har jo Microsoft, det er jo det beste. Synes jeg.

I: Mhm. Ja, nei. Man må alltid ta litt nye kurs. Lære seg nye ting.

E: Ja!

I: Tenker du det er. Kurs for eldre. Tenker du det er noe som kan få.

E: Ja, nei, jeg har gått på kurs, men ikke nå nei.

I: Men tenker du for de som ikke kanskje har fått den digitale læringen gjennom jobb, tenker du kurs er den beste måten?

E: Det er jo ikke alle som vil ha vet du.

I: Nei, det er sant.

E: Nei, du det vet jeg ikke.

I: Det går helt fint det. Det er lov. Synes du det er et viktig tema dette her? Med eldre og digitale ferdigheter, digitale tjenester?

E: Ja, jeg syns jo det. De kjører jo over de eldre da. Ganske mye. Når det gjelder nye ting.

I: Ja, det går veldig fort.

E: Det gjør det. Det er nok noen som er sterkt imot. Hadde jeg ikke vært mottakelig. Jeg hadde jo reist mye verden rundt og vært. Ikke sant. Men akkurat det her med. Jeg husker da jeg ble arbeidsledig da, og jobba for Manpower. Jeg kom jo bort i så mange forskjellige jobber og var mye mye yngre da. Så, men. Men jeg sleit jo litt når jeg kom på disse nye plassene da. For det var nye dataer overalt, ikke sant. Men da var jo mye yngre så det gikk jo greit. Men. Som regel da, så har det vært Microsoft da. Og den Word, som jeg har hatt. Men det er alt for mye nytt, og teknisk og heile pakka.

I: Det er helt sant.

E: Og jeg vet det er mange som sliter med det.

I: Du kjenner noen. Eller du kjenner andre eldre som sliter?

E: Ja det er jo pensjonister alle sammen da. Det er jo mange av eldre som sier at de har ikke data for de orker ikke å holde på med det.

I: Skjønner skjønner. Har du noen andre tanker om nettbank og digitale tjenester og?

E: Nei, jeg har egentlig ikke det altså. Jeg tenker ikke så mye over det. Selvfølgelig, det er jo mye du kanskje ville ha lært deg, men jeg har jo ikke bruk for det egentlig.

I: Du klarer deg med det du kan?

E: Jeg klarer meg med det jeg har og det jeg kan. Så, nei. Telefoner og sånn så er jo det det samme. Men det er alt for mye. Som jeg har sagt tidligere, det er vippsing og dipsing.

I: Ja, nei.

E: Og jeg betaler aldri med Vipps i butikk. Jeg tar helst kontanter. Det hender jeg betaler med kortet mitt da, det hender jo.

I: Så du holder litt igjen på de gamle analoge?

E: Ja, jeg bruker ikke mobilen min så mye. Og kortet mitt bruker jeg jo. Jeg har jo VISA kort og smartkort.

I: Ja.

E: Så klart jeg bruker det. Men. Og når jeg er ute å reiser så har jeg bestandig kontanter med meg. Men da bruker jeg gjerne Masterkortet mitt da.

I: Det er lurt.

E: Det er lønnsomt da, har jeg funnet ut. Så, neida. Men det er som sier. Alt for mye nytt. For mye teknisk. Skjønner ikke bæret. Det kommer bare veltende inn over deg.

I: Tenker du at det er noe som kunne hjulpet, når det er så mye teknisk, spesielt for eldre?

E: Ja. Men de fleste har jo barn som ordner opp for dem ikke sant.

I: Så det er viktig å ha noen rundt seg som kan hjelpe?

E: Nei, jeg har jo ikke. For jeg hadde. Han vennen min. Vi var ikke gift, men. Han døde for seks, syv år siden. Men han hadde en sønn som gjorde alt han, på dataen. Han var aldri bort i det. Han styrte jo hans konto og hans penger. Det var sønnen som hjalp han. Han var derimot innom og sjekket kontoutskriften av og til da, men eller så var det ikke han. Det var sønnen som betalte regningene, for å si det sånn.

I: Hehe. Ja, kjenner meg igjen der. Jeg har jo hjulpet bestefaren min en del og ja.

E: Hehe, har du det ja? Ja ja.

I: Ja ja. Nei, men. Da tror jeg vi har det meste her. Hvis ikke du vil legge til noe?

E: Nei. Jeg tror ikke jeg har det.

I: Nei? Jeg tror jeg fått det vi trenger da.

E: Har du fått det som du har bruk for da?

I: Jaja, vi er jo bare ute etter erfaringer og opplevelser man har. Enten det er gode eller dårlige eller.

E: Jeg skjønner. Ja. Opplevelser med data altså, det er nå litt av hvert da.

I: Ja, nei. Vi skriver jo bare om nettbank og mobilbank da, så vi prøver bare å finne ut og kartlegge litt der er noen utfordringer eller barrierer som eldre møter på.

E: Ja, det er jo det jeg har sagt da. Jeg bruker jo nettbanken da, men jeg har jo ikke så mange regninger da. Så jeg. Når jeg betaler. Hvis det er. Jeg får jo ikke. Jeg abonnerer jo på, bare for moro skyld, på Her og Nå og Hjemmet. De kommer jo automatisk inn i nettbanken min eller på. Hva heter det nå igjen? På mobilen min. Nei

I: Hva tenker du på? E-post?

E: E-post ja! Men så er det jo slik at når vi får det på e-post, så står der en sånn binders. Jeg sliter med å få inn den bindersen altså. For å få frem fakturaen.

I: At det er vedlegg i e-posten? De legger ved den fakturaen?

E: Jaja. Det har jeg strevd med, å få frem fakturaene da. For de vil jeg jo gjerne se. For det står jo kontroller fakturaene, ikke sant.

I: Jaja, den er jeg med på.

E: Så det har jeg slitt med. Så driver jeg jo å trykker da.

I: Ja, nei man må nesten bare prøve seg frem.

E: Jaja. Nei, jeg vet nå ikke om det her har vært noe til hjelp.

I: Joda, det har det. Vi har jo lyst å snakke med eldre om deres opplevelser og erfaringer, så det her var helt supert.

E: Jaja.

I: Så jeg må bare si tusen takk. Også ordner vi det gavekortet etter hvert.

E: Gavekort ja. Jeg får det og ja.

I: Ja, det glemte jeg kanskje å si i starten. Mulig jeg nevnte det på telefonen tidligere. Men uansett, det var veldig hyggelig å snakke med deg. Så sier vi. Får vi vel si takk for nå og takk for intervjuet.

E: Jo takk det samme.

Appendix **II**  
**Exchange of Experience guide -  
Banks**

**Mottakere:**

Sparebanken Vest  
Nordea  
DnB  
Danske Bank  
S-Banken  
Sparebanken SMN

**Tittel:** Masteroppgave - Eldre og mobilbank/nettbank

**Innhold i mailen:**

Vi er to studenter fra Kommunikasjonsteknologi ved NTNU som skriver masteroppgave om eldre og bruk av mobilbank og nettbank. Vi tar i utgangspunktet for oss opplevelser og erfaringer eldre har knyttet til brukeropplevelsen, og ønsker å identifisere ulike faktorer som kan påvirke, og eventuelt hvilke barrierer og hindre som er tilstede. Vi gjennomfører både spørreundersøkelse og intervju av eldre.

Vi ønsker også å komme i kontakt med et utvalg banker for å høre hvordan de opplever og erfarer det stadig økende behovet for å mestre digitale tjenester som nettbank og mobilbank, og spesielt under den pågående pandemien

Spørsmålene vi ønsker å stille er lagt ved under, og er rettet mest mot dagligbank/direktebank.

Med tanke på færre kontorer og økt grad av digital dagligbanktjeneste, hvilke erfaringer har dere og hvordan opplever dere eldre og deres bruk av nettbank og mobilbank?

I hvilken grad opplever dere at eldre håndterer bruk nettbank og mobilbank?

Er dette et tema dere anser som en utfordring/problemstilling?

Har den pågående pandemien forsterket denne problemstillingen, og på hvilken måte?

Er det noen utfordringer dere ser går igjen?

Er det noen tilbakemeldinger fra eldre som går igjen?

Er dette noe dere har fokus på?

Hvilke tiltak gjør dere for at eldre skal mestre det å bruke mobilbank/nettbank?

Hvilke tiltak gjør dere for å få flere til å bruke mobilbank/nettbank?

Vi håper dette høres ut som et interessant og dagsaktuelt tema, og at dere ønsker å bruke 10-15 minutter på å besvare disse spørsmålene per telefon eller e-post.

Takk for hjelpen på forhånd!

Mvh

Martin Skavøypoll og Praveen Kirubaharan

+47 93 89 57 52

Appendix

**Exchange of Experience guide -  
Health Personnel**

## Exchange of experience guide - health personnel

Short introduction: Vi opplever at det er vanskelig å komme i kontakt med alle typer eldre, og særlig under den pågående pandemien. En alternativ måte å nå ut til de muligens svakere brukere av teknologi og digitale tjenester vil da være gjennom helsepersonell. Vi ønsker derfor å stille noen spørsmål om opplevelser og erfaringer dere har med eldre og bruk av teknologi og digitale tjenester, og særlig da bruken av nettbank/mobilbank

- Hvordan opplever dere eldre og bruken av teknologi generelt?
  - Gode/dårlige erfaringer? Mestrer de bruken? Trenger de mye hjelp?
  - Er det noen opplevelser som går igjen?
- Hvordan opplever dere eldre og bruken av nettbank?
  - Gode/dårlige erfaringer? Noe som går igjen?
  - Noen episoder eller utfordringer som dere har opplevd, der dere må hjelpe til?
- De som nødvendigvis ikke får hjelp, føler dere at de er villige til å oppgi passord og innloggingsinformasjon for å få hjelp?
- Opplever dere at flere trenger verge på grunn av tekniske årsaker eller helsemessige årsaker?
- Er det noen andre erfaringer eller utfordringer dere har opplevd med eldre og bruk av digitale tjenester (Helsenorge, nettbank etc.)
- Føler du at det hadde vært hensiktsmessig med opplæring og kursing for noen av de du besøker?



