

Oskar Lien Holsten
Rohit Balasubramaniam
Thanejan Ilangugarasan

Veien til digital inkludering - Hvordan SpareBank 1 SMN kan styrke selvbetjeningsmuligheter for eldre kunder med lav digital modenhet

Bacheloroppgave i Digital forretningsutvikling
Veileder: Charlotte Husom Grøder
Mai 2023

Oskar Lien Holsten
Rohit Balasubramaniam
Thanejan Ilangugarasan

Veien til digital inkludering - Hvordan SpareBank 1 SMN kan styrke selvbetjeningsmuligheter for eldre kunder med lav digital modenhet

Bacheloroppgave i Digital forretningsutvikling
Veileder: Charlotte Husom Grøder
Mai 2023

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Fakultet for informasjonsteknologi og elektroteknikk
Institutt for datateknologi og informatikk



Kunnskap for en bedre verden

Sammendrag

Denne bacheloroppgaven undersøker hvordan SpareBank 1 SMN kan øke graden av selvbetjening blant eldre kunder med lav digital modenhet. Selvbetjeningsløsninger gir kunder økt fleksibilitet og effektivitet, samtidig som det bidrar til å bedre ressursbruken i banken. Formålet med oppgaven er å identifisere de viktigste barrierene som hindrer bruk av selvbetjeningsløsninger blant målgruppen.

Ved bruk av kvalitativ metode er det blitt identifisert to hovedtyper av barrierer: psykologiske og teknologiske. De psykologiske barrierene er knyttet til mangel på motivasjon, som er en medvirkende faktor til begrenset digital kompetanse. De teknologiske barrierene inkluderer mangel på nødvendig IKT-utstyr og utfordringer knyttet til et overveldende brukergrensesnitt i nettbanken. Funnene indikerer at demografiske faktorer påvirker eldre kunders digitale modenhet.

Basert på disse funnene, presenteres et nytt konsept kalt "Lettbanken". Lettbanken er en modus som aktiverer en enklere og mer begrenset versjon av nettbanken. Denne løsningen er bedre tilpasset behovene til eldre kunder med lav digital modenhet. Videre anbefales en omstrukturering av bankfilialene, slik at kunder får veiledning i bruk av nettbanken og muligheten til å tilegne seg grunnleggende digitale ferdigheter. Det anbefales også at banken tilbyr differensierte datakurs som tar hensyn til det brede spekteret av digitale ferdigheter blant kundene. For å forankre endringen i virksomheten, er de siste anbefalingene å følge opp kunder som opplever utfordringer med digitale løsninger, og strategisk markedsføre nytteverdien av selvbetjening.

Arbeidet er av stor relevans i lys av den raske digitaliseringen av samfunnet. Bacheloroppgaven tar sikte på å undersøke betydningen av digital selvbetjening, og hvordan digital utestengelse kan motvirkes. Det innebærer å sikre at alle, uavhengig av digitale ferdigheter, alder og eventuelle funksjonsnedsettelse, får delta i utviklingen mot et digitalt samfunn.

Abstract

This bachelor's thesis examines how SpareBank 1 SMN can increase the degree of self-service among elderly customers with low digital maturity. Self-service solutions provide customers with increased flexibility and efficiency, while also contributing to improving resource utilization in the bank. The purpose of this thesis is to identify the main barriers that inhibit the adoption of self-service solutions among the target audience.

Through the use of qualitative methods, two main types of barriers have been identified: psychological and technological. Psychological barriers are related to a lack of motivation, which is a contributing factor to limited digital competence. Technological barriers include a lack of necessary IT equipment and challenges with an overwhelming user-interface in the digital bank. The findings indicate that demographic factors can influence the digital maturity of elderly customers.

Based on these findings, a new concept called "Lettbanken" is presented. Lettbanken is a mode that activates a simplified and more limited version of the digital bank. This solution is better tailored to the needs of elderly customers with low digital maturity. Furthermore, it is recommended that the bank restructure how their branches operate, so that they can provide customers with guidance in using online banking and the opportunity to acquire digital proficiency. It is also recommended that the bank offers different IT courses that take the wide range of digital proficiency levels among customers into consideration. To embed the change in the organization, the final recommendations include following up with customers who experience challenges with digital solutions, and strategically marketing the benefits of self-service.

This research holds significant relevance in the context of society's rapid digitalization. The bachelor's thesis examines the significance of digital self-service and explores how digital exclusion can be counteracted. This entails ensuring that everyone, regardless of digital proficiency, age, or disabilities, can participate in the development towards a digital society.

Forord

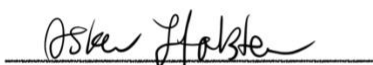
Denne bacheloroppgaven er skrevet ved instituttet for Datateknologi og Informatikk ved Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet. Kunnskap og erfaringer fra studieprogrammet innen studiet digital forretningsutvikling har dannet grunnlaget for oppgavens besvarelse. Oppgaven belyser sentrale aspekter ved digitaliseringen og hvordan disse påvirker samfunnet vårt.

Vi vil først og fremst takke vår veileder Charlotte Husom Grøder for hennes verdifulle støtte gjennom prosessen. Charlottes faglige kompetanse har vært betydningsfull for det endelige resultatet.

Vi ønsker å uttrykke vår takknemlighet overfor Sparebank 1 SMN, som har vist stor interesse for å få oss i kontakt med dyktige informanter. Vi er takknemlige for tilliten og støtten SMN har vist oss. Videre ønsker vi å rette en spesiell takk til informantene som har delt sine erfaringer. Deres deltakelse og bidrag har gitt oss verdifulle perspektiver.

Prosjektet har vært en givende læringsopplevelse som har bidratt til vår faglige utvikling.

Trondheim, mai 2023



Oskar Lien Holsten



Rohit Balasubramaniam



Thanejan Ilangugarasan

Innholdsfortegnelse

Figurer	XI
Tabeller	XII
1 Introduksjon	13
1.1 Oppgavens oppbygning	14
1.2 Casebedriften: SpareBank 1 SMN	14
1.3 Avgrensning av oppgaven	14
1.4 Begrepsavklaring	14
1.4.1 Selvbetjening	15
1.4.2 Nettbanken og mobilbanken	15
1.4.3 BankID	15
1.4.4 Digital modenhet	15
1.4.5 IKT-infrastruktur	15
1.4.6 IKT-utstyr	15
1.4.7 Eldre	15
1.4.8 Funksjonsnedsettelse	16
2 Teori	17
2.1 Litteratur- og kildekritikk	17
2.2 Teknologiakseptanse	17
2.2.1 Maslows behovspyramide	17
2.2.2 TAM og UTAUT	18
2.2.3 Self-Determination Theory (SDT)	20
2.2.4 Habitual IT use (HIU)	21
2.2.5 Balanseteori	23
2.2.6 Lewins endringsmodell	24
2.3 Brukergrensesnitt	25
2.3.1 Don Normans prinsipper om brukersentrert design	25
2.3.2 Tilgjengelighet og universell utforming	25
2.4 Statlige implementasjons- og strategidokumenter	26
2.4.1 Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse	26
2.4.2 Digital hele livet	27
3 Metode	29
3.1 Valg av metode	29
3.2 Datainnsamling	30
3.2.1 Semi-strukturerte intervju	30
3.2.2 Fullstendig observatør	30
3.2.3 Dokument	30
3.2.4 Evaluering av nettbanken	30

3.3	Informanter og rekruttering av disse	31
3.4	Kvalitativ forskningsmetode	31
3.5	Svakheter ved metoden	32
3.6	Dataanalyse	33
4	Resultat.....	34
4.1	Manglende infrastruktur og utstyr	34
4.2	Innlogging	35
4.3	Risiko og overveldende brukergrensesnitt	35
4.4	Demografiske sammenhenger.....	36
4.4.1	Sivilstatus.....	36
4.4.2	Utdanning og yrkesfaglig bakgrunn	37
4.4.3	Bosted	38
4.5	Ansatte i banken og deres synspunkter	39
4.6	Observasjoner i kundesenteret	40
4.7	Oppsummering av resultater	40
5	Diskusjon.....	42
5.1	Demografiske faktorer og deres innvirkning på digital modenhet.....	42
5.2	Nettilgang	44
5.3	Tilgjengelig IKT-utstyr	44
5.4	Grunnleggende digitale ferdigheter	46
5.5	Brukervennlige digitale tjenester	48
5.5.1	Tilgjengelighet og universell utforming	48
5.5.2	Don Normans prinsipper og nettbanken	51
5.6	Digital dømmekraft	55
5.7	Nytt konsept	57
5.7.1	Brukerkrav	57
5.7.2	«Lettbanken»	60
5.7.3	Videre arbeid med konseptet:	67
5.8	Anbefalinger til SMN for å øke graden av selvbetjening	68
5.8.1	Opptining.....	69
5.8.2	Endring	69
5.8.3	Frysing	70
6	Konklusjon	72
	Referanser.....	73
	Vedlegg.....	75

Vedlegg 1	76
Vedlegg 2	79

Figurer

Figur 2.1: Maslows behovspyramide (Poston, 2009, s. 348).....	18
Figur 2.2: Unified theory of acceptance and use of technology (Bouwman, Hooff, Wijngaert, & Dijk, 2005, s. 103)	20
Figur 2.3: SDT-modellen. Tre sentrale psykologiske behov for økt motivasjon, oversatt til norsk (University of Rochester Medical Center, 2022)	21
Figur 2.4: Konseptuell modell av HIU (Polites & Karahanna, 2012, s. 27)	22
Figur 2.5: Balanserte og ubalanserte konfigurasjoner (Hummon & Doreian, 2003, s. 19) ..	23
Figur 2.6: Tre steg for en vellykket endringsprosess i Lewins endringsmodell. (Cummings, Bridgman, & Brown, 2015, s. 34).....	24
Figur 2.7: Fem forutsetninger for fullverdig digital deltakelse (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021, s. 14)	27
Figur 3.1: Valg av metode, basert på modellen «reserach process» (Oates, 2006, s. 33) ..	29
Figur 4.1: Sivilstatus blant eldre informanter	36
Figur 4.2: Utdanningsnivå blant eldre informanter	37
Figur 4.3: Bosted blant eldre informanter	38
Figur 5.1: Modifisert versjon av modellen for fullverdig digital deltakelse	42
Figur 5.2: Modellen illustrerer en negativ syklus hvor manglende IKT utstyr svekker autonomi og individets evne til å tilegne seg digital kompetanse. Dette fører til manglende motivasjon til å benytte digitale tjenester, som igjen fører til manglende motivasjon til å anskaffe nødvendig IKT-utstyr.....	45
Figur 5.3: Knapp med kontrastforhold 5,22:1.....	49
Figur 5.4: Fargekontrasten til knappen i figur 13 er ikke tilstrekkelig for å oppnå AAA nivået for universell utforming. Kontrasten møter imidlertid mistekravet (4,5:1)	50
Figur 5.5: Knapper i nettbanken som mangler beskrivelser i koden.....	50
Figur 5.6: Innloggingssiden i nettbanken.....	52
Figur 5.7: Enkeltsiden for "Min oversikt" i nettbanken.....	53
Figur 5.8: Inntast av ugyldig kontonummer gir brukeren tilbakemeldinger i nettbanken ...	54
Figur 5.9: Figuren illustrerer en ubalansert konfigurasjon som skaper ubehag mellom de involverte partene, og en balansert konfigurasjon som viser et balansert forhold. Modellene er inspirert av POX-modellen (Hummon & Doreian, 2003)	56
Figur 5.10: Ny innloggingsside med nye ikoner for de ulike innloggingsmetodene.....	60
Figur 5.11: Startsidene i Lettbanken	61
Figur 5.12: Meny i Lettbanken som fører til ekstra funksjonalitet.	62
Figur 5.13: Tradisjonell papir-giro	63
Figur 5.14: Betalingssiden i Lettbanken er inspirert av en papir-giro	63
Figur 5.15: Enkeltsiden for å overføre mellom egne kontoer i Lettbanken.....	64
Figur 5.16: Enkeltsiden for å administrere avtalegiro i Lettbanken	65
Figur 5.17: Enkeltsiden for å administrere eFaktura i Lettbanken.....	65
Figur 5.18: Chat-bot i Lettbanken	66
Figur 5.19: Kontoutskrift i den nåværende nettbanken til SpareBank 1 SMN	67
Figur 5.20: Stegvis presentering av anbefalingene. Modellen tar inspirasjon fra Lewins endringsmodell (Cummings, Bridgman, & Brown, 2015, s. 34)	69

Tabeller

Tabell 3.1: Informanter	31
Tabell 5.1: Brukerkravliste for nytt konsept	58

1 Introduksjon

Samfunnet digitaliseres i et omfang og en hastighet vi aldri har sett før. Digitaliseringen har endret hvordan vi lever, arbeider og måten vi kommuniserer på. Med dagens teknologiske fremgang, handler vi på nett, har umiddelbar tilgang på informasjon og kommuniserer med mennesker på andre siden av verden. Det digitale skiftet har ført til endringer i de viktigste institusjonene våre. Samfunnet forventer stadig raskere og mer effektive tjenester. For mange, har digitaliseringen ført til en enklere hverdag. For andre, oppleves den som et hinder for fullverdig deltakelse i samfunnet. Undersøkelser fra Kompetanse Norge viser at over 600 000 nordmenn er ikke-digitale (Bjønness, Midtbø, Størset, & Ulv, 2021). Disse menneskene står i fare for å bli ekskludert fra felleskapet. Institusjoner opplever det som utfordrerne å balansere forventningen om mer effektive tjenester med behovet for tilgjengelighet for alle.

Banksektoren er en samfunnskritisk institusjon som har opplevd store endringer som følge av digitaliseringen. Historisk sett har bankenes rolle vært å tilby sikre og praktiske betalingssystemer, og være et ledd mellom innskytere og låntakere. Lansering av nettbank på 1990-tallet gjorde det mulig å utføre banktransaksjoner på internett. Dette ble fulgt av en rekke nye betalingsformer på 2000-tallet, som gjorde banktjenester enda mer tilgjengelige (Haare & Solheim, 2011). Tradisjonelle banktjenester har blitt utdaterte, og informasjonsteknologi baner vei for selvbetjening.

SpareBank 1 SMN er en ledende aktør i finansbransjen. Banken satser stort på selvbetjeningsløsninger, hvor nettbank og mobilbank har blitt en sentral del av hverdagen til kunder. Selvbetjening muliggjør økt fleksibilitet og effektivitet for kundene, da de kan utføre bankhandlinger uavhengig av tid og sted. Samtidig har selvbetjening bidratt til flere fordeler for SpareBank 1 SMN. Selvbetjening kan forbedre ressursutnyttelse og kostnadseffektivitet, da banken kan prioritere mer komplekse oppgaver som krever menneskelig interaksjon. Til tross for flere fordeler med selvbetjening, opplever enkelte kundesegmenter det utfordrende å ta i bruk disse løsningene. Dette gjelder spesielt eldre personer med lav digital modenhet. Ikke-digitale kunder går glipp av muligheten til å erfare nytten av selvbetjeningsløsninger, samtidig som de kan oppleve frustrasjon i forbindelse med sentraliseringen av filialer og reduserte åpningstider.

Problemstillingen til oppgaven ligger i dette møtetpunktet mellom eldre kunder med lav digital modenhet, og selvbetjening hos SpareBank 1 SMN. Vi har formulert følgende problemstilling:

«Hvordan kan SpareBank 1 SMN øke graden av selvbetjening blant eldre kunder med lav digital modenhet?»

Opgaven tar sikte på å kartlegge barrierene som hindrer adopsjon av nettbanken, og undersøke hvordan Sparebank 1 SMN kan tilpasse sitt tilbud, slik at de kan inkludere alle.

I en større kontekst, er implikasjonene ved denne studien relevant for andre institusjoner som ønsker å øke digital deltakelse. Det er viktig at alle inkluderes i reisen mot et digitalt samfunn, uavhengig av alder og teknologiske ferdigheter.

1.1 Oppgavens oppbygning

Innledningsvis presenteres bakgrunnsinformasjon om casebedriften. Deretter følger en spesifisering av de avgrensningene som er tatt i oppgaven. Videre forklares relevante begreper som anvendes i teksten. Teorikapitlet presenterer eksisterende forskning, samt relevante konsepter og teorier. I metodekapitlet redegjøres den metodiske tilnærmingen til oppgaven. I resultatkapitlet presenteres funnene fra datainnsamlingen.

Diskusjonskapitlet drøfter funnene i lys av relevant teori. Dette kapitlet er strukturert slik at det tar for seg samtlige steg i kundereisen. I det avsluttende kapitlet presenteres en konklusjon og refleksjoner rundt videre arbeid.

1.2 Casebedriften: SpareBank 1 SMN

SpareBank 1 SMN er Midt-Norges ledende finanskonsern med i underkant av 1700 ansatte. Banken ble etablert i 1823 og har sitt hovedkontor i Trondheim. SMN betjener i dag både privatpersoner og bedrifter innen bank, regnskap og eiendomsmegling (SpareBank 1 SMN).

SpareBank 1 SMN har et omfattende nettverk av filialer hovedsakelig sentrert i Midt-Norge. Bankfilialer er fysiske plasseringer eller avdelinger av en bank som gir banktjenester til kunder i et bestemt område. Konsernet har til sammen hele 68 kontorer (SpareBank 1 SMN). SpareBank 1 SMN er en del av SpareBank 1-alliansen. Dette er et samarbeid mellom 13 banker under felles merkevare SpareBank 1. Bank samarbeidet utvikler og leverer felles IT/mobilløsninger, merkevare- og markedsføringskonsepter, forretningskonsepter, kompetanse, analyser, prosesser, beste-praksis-løsninger og innkjøp. Alliansen tilrettelegger for stordrifts- og kompetansefordeler (SpareBank 1).

1.3 Avgrensning av oppgaven

Segmentet oppgaven fokuserer på er eldre mennesker som besitter forutsetningene for å benytte digitale tjenester, men likevel velger det fysiske alternativet. Dette forutsetter at de har nødvendig IKT-infrastruktur, og muligheten til å tilegne seg IKT-utstyr som datamaskin, smarttelefon og internett. Informanter fra SMN opplyser at eldre utgjør en betydelig andel av kundene som benytter de fysiske tjenestene.

Noen kundegrupper kan ikke benytte seg av selvbetjening. Det største segmentet er personer med innvandringsbakgrunn som møter utfordringer knyttet til språkbarrierer og manglende identifikasjon. Dette segmentet står overfor et annet sett med utfordringer. Grunnet oppgavens allerede omfattende karakter, har vi valgt å utelukke dette segmentet fra vårt fokusområde.

1.4 Begrepsavklaring

I følgende avsnitt har vi gjort rede for de mest sentrale begrepene som anvendes i oppgaven. Enkelte begreper kan ha ulik betydning basert på konteksten eller for bestemte fagområder, derfor har vi valgt å definere de viktigste begrepene. For å få en helhetlig forståelse av oppgaven er det viktig at leseren har en felles oppfatning av disse begrepene.

1.4.1 Selvbetjening

I bankbransjen refererer begrepet selvbetjening til handlinger som bankkunden gjennomfører uten assistanse fra bankens ansatte. Selvbetjening kan gjennomføres gjennom digitale kanaler som nettbank, mobilbank eller selvbetjenings-automater. Betaling av regninger, overføring mellom kontoer og bestilling av nytt bankkort er eksempler på banktjenester som kan selvbetjenes. Selvbetjening gir kunder økt fleksibilitet og kontroll over egen økonomi.

1.4.2 Nettbanken og mobilbanken

Nettbanken betegnes som en digital banktjeneste som kan nås via en datamaskin, mens mobilbanken er en applikasjon på mobiltelefonen. Mobilapplikasjonen gir kundene muligheten til å utføre banktjenester på farta, mens nettbanken har utvidet funksjonalitet. Bankkunder benytter nettbanken og mobilbanken for å utføre banktransaksjoner og administrere bankkontoer. Tilbudet kan variere fra bank til bank. Både nettbanken og mobilbanken har bidratt til økt tilgjengelighet av banktjenester for brukere.

1.4.3 BankID

BankID er en tre-trinns identifikasjonsløsning som brukes til å legitimere seg på nett. BankID defineres som «en personlig og enkel elektronisk legitimasjon for sikker identifisering og signering på nettet» (BankID, u.d.). Både banker, offentlige og private aktører benytter i dag BankID som identifikasjonsløsning. BankID benyttes blant annet for å logge inn i banken, gi bud på bolig og signere dokumenter. Pålogging med BankID gjennomføres ved bruk av fødselsnummer, en kode fra mobilapp eller kodebrikke, og et personlig passord.

1.4.4 Digital modenhet

Digital modenhet defineres ulikt ut ifra sammenhengen begrepet benyttes i. I en organisatorisk kontekst benyttes begrepet for å si noe om organisasjonens kollektive evne til å omstille seg nye teknologier og trender (Hatløy, 2022). I individuell forstand, kan man betrakte digital modenhet som en skala som måler hvor langt enkeltpersoner har kommet i å integrere digitale teknologier i hverdagen. Begrepet digital modenhet vil i oppgaven brukes synonymt med begrepene digitale ferdigheter og digital kompetanse.

1.4.5 IKT-infrastruktur

I oppgaven benyttes begrepet IKT-infrastruktur for å beskrive den grunnleggende informasjons- og kommunikasjonsteknologien som er nødvendig for å benytte informasjonsteknologi. Det innebærer bredbånd som gir tilgang til internett.

1.4.6 IKT-utstyr

I oppgaven benyttes begrepet IKT-utstyr for å beskrive informasjons- og kommunikasjonsteknologien som er nødvendig for å dra nytte av IKT-infrastrukturen. Det innebærer datamaskin, telefon og nettbrett, som gir brukeren muligheten til å benytte informasjonsteknologi som nettbanken.

1.4.7 Eldre

Begrepet eldre benyttes for å referere til personer i en høyere aldersgruppe. Nedre aldergrensen for eldre mennesker kan variere ut ifra sammenhengen og kulturen begrepet benyttes i. Flere vil nok hevde at begrepet eldre vil endre seg med tiden, ettersom

levealderen stadig øker. Statistisk sentralbyrå (SSB) definerer personer som er 67 år og over som eldre (Longva, 1999). Vi har valgt å ta utgangspunkt i denne definisjon, da det godt reflekterer målgruppen oppgaven er rettet mot. Eldre utgjør majoriteten av personer med lav digital modenhet (Rybalka, Brevik, Fremmerlid, & Strøm, 2022).

1.4.8 Funksjonsnedsettelse

Norges offentlige utredninger angående likeverd og tilgjengelighet beskriver funksjonsnedsettelse slik:

Tap av eller skade på en kroppsdel eller i en av kroppens funksjoner. Dette kan for eksempel dreie seg om nedsatt bevegelses-, syns- eller hørselsfunksjon, nedsatt kognitiv funksjon, eller ulike funksjonsnedsettelser pga. allergi, hjerte- og lungesykdommer (Syse, et al., 2005, s. 37)

2 Teori

Kapittelet er strukturert rundt tre hovedkategorier av teorier som er relevante for problemstillingen. Innledningsvis blir oppgavens tilnærming til kildekritikk presentert, etterfulgt av en strukturert gjennomgang av relevant teori. Den første kategorien tar for seg teorier om teknologiakseptanse, som undersøker faktorer som påvirker individets vilje til å ta i bruk nye teknologier. Den andre kategorien fokuserer på teorier om brukergrensesnitt og design av nettløsninger. Den tredje kategorien inneholder rapporter- og strategidokumenter fra offentlige institusjoner.

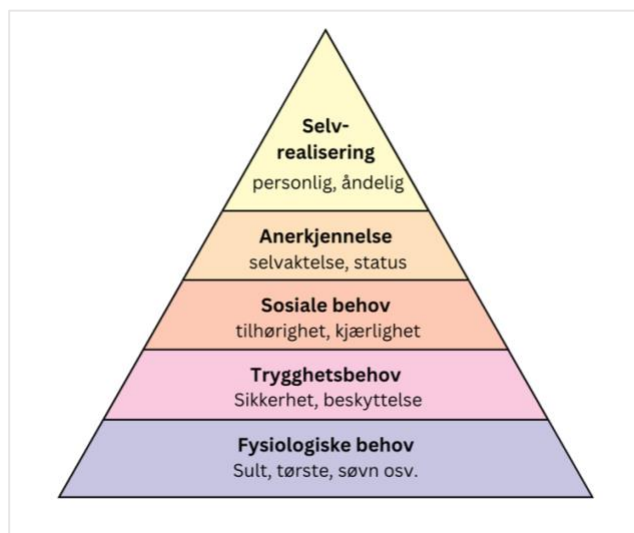
2.1 Litteratur- og kildekritikk

For at oppgaven opprettholder en høy kvalitet, er det viktig at teorien, datagrunnlaget og konklusjonene som foretas kan støttes opp av pålitelige kilder. Google Scholar og NTNU's Oria er verktøy som kan benyttes for å finne pålitelig forskning med høy relevans til problemstillingen. Kilder skal vurderes utfra deres opprinnelse, troverdighet, objektivitet, nøyaktighet og egnethet (Orgeret, 2021). En avgjørende faktor for å opprettholde integritet i oppgaven, er å trekke inn en rekke forskjellige typer kilder. Dette innebærer blant annet sekundærkilder som vitenskapelig artikler, pensum fra studiet, rapporter, bøker, teorier og statistikk fra anerkjente forskere og institusjoner.

2.2 Teknologiakseptanse

2.2.1 Maslows behovspyramide

Maslows behovspyramide er en hierarkisk modell som beskriver menneskets behov og motivasjoner (McLeod, 2018). Modellen har fem nivåer som er rangert hierarkisk, hvor hvert nivå må være oppfylt for å gå videre til neste nivå. Figur 2.1 illustrerer hvordan Maslow rangerer de ulike behovene mennesket innehar. Rekkefølgen på nivåene, og graden av tilfredsstillelse før neste nivå, kan variere fra individ til individ.



Figur 2.1: Maslows behovspyramide (Poston, 2009, s. 348)

Fysiologiske behov er det første nivået illustrert i modellen. Fysiologiske behov forklarer motivasjonen mennesket har for å tilegne seg de mest grunnleggende behovene som mat, vann og bosted. Det andre steget i pyramiden er sikkerhetsbehov. Sikkerhetsbehov inkluderer både trygghet og beskyttelse i både fysisk og følelsesmessig forstand. Nivå tre tar for seg sosiale behov som kan presiseres som ønske om sosial kontakt, tilhørighet og samhörighet. Det fjerde nivået er anerkjennelse, og beskriver behovet for selvrespekt, anerkjennelse og status. Det øverste nivået i pyramiden er behovet for selvrealisering. Det handler om individets behov for å utvikle egne evner og realisere drømmer (Jacobsen & Thorsvik, 2019). Maslows behovspyramide kan benyttes for å øke sannsynligheten for at ny teknologi blir akseptert blant brukere, ved å ta hensyn til menneskets behov og motivasjoner.

2.2.2 TAM og UTAUT

Teknologiakseptanseteorier bidrar til å skape innsikt i faktorer som predikterer hvorvidt en bruker har en intensjon om å ta i bruk ny teknologi. Technology Acceptance Model (TAM) er en modell som brukes for å forklare hvorvidt brukere aksepterer og benytter informasjonsteknologi. Modellen ble utviklet av Davis (1989) og består av to hovedfaktorer, Perceived usefulness (oppfattet nytte) og Perceived ease of use (oppfattet brukervennlighet) (Bouwman, Hooff, Wijngaert, & Dijk, 2005).

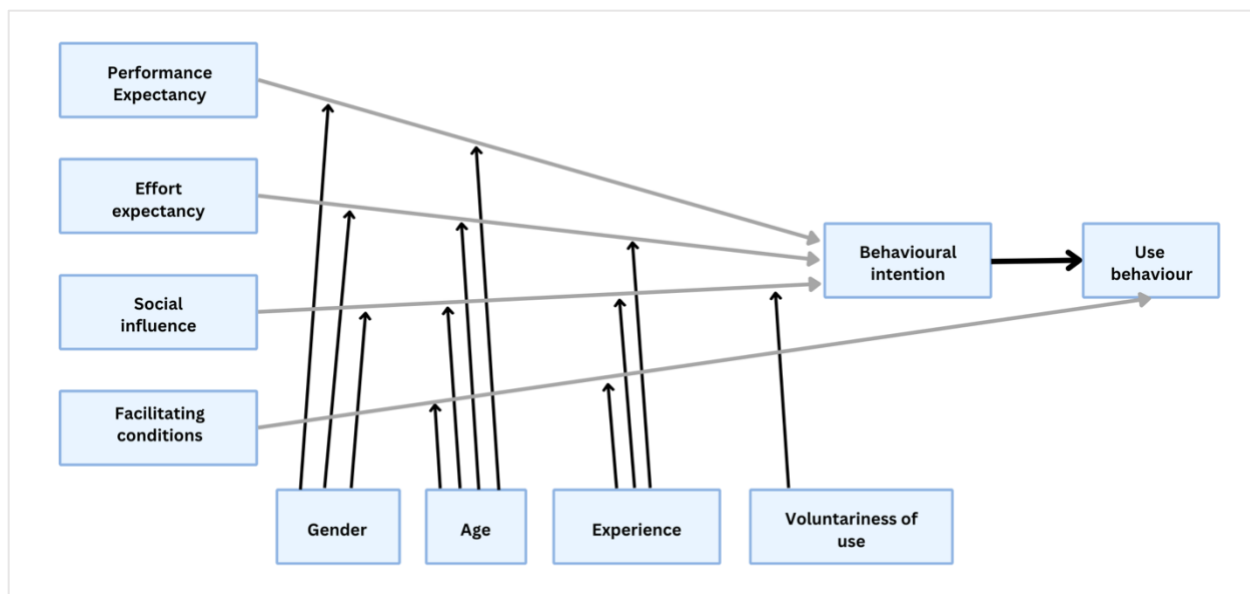
Oppfattet nytte referer til graden brukeren opplever at bruken av ny teknologi vil forbedre arbeid eller liv, altså nytteverdi. Bouwman hevder at graden av nytte som teknologien tilfører bestemmer sannsynligheten for at individet vil akseptere og adoptere teknologien. Et eksempel på dette kan observeres i suksessen til e-handel. Koufaris fant at shoppingglede og oppfattet nytte har en effekt på individets villighet til å gjøre impulsive kjøp via internett (Bouwman, Hooff, Wijngaert, & Dijk, 2005).

Bouwman refererer til oppfattet brukervennlighet som i hvilken grad brukeren oppfatter ny teknologi som enkel. Terskelen for å benytte teknologien styres av individets evne til å utvikle nye digitale ferdigheter. Informasjonen tilegnet fra modellen kan brukes for å utvikle strategier for å øke brukeraksept og bruk av ny teknologi (Bouwman, Hooff, Wijngaert, & Dijk, 2005).

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) er en utvidelse av Technology Acceptance model. Der TAM ser på hovedfaktorer som brukerens oppfattet nytte og oppfattet brukervennlighet, tar UTAUT for seg flere faktorer som har betydning for adopsjon av og akseptanse av ny teknologi. UTAUT tar for seg sosial påvirkning og teknologisk støtte. Den oppfattede sannsynligheten for at ny teknologi blir tatt i bruk er avhengige av fire nøkkelfaktorer, nemlig performance expectancy (forventet ytelse), effort expectancy (forventet innsats), social influence (sosial påvirkning) og facilitating conditions (fasiliterende forhold) (Marikyan & Papagiannidis, 2021). Forventet ytelse og forventet innsats er definert på en nokså lik måte som oppfattet nytte og oppfattet brukervennlighet i TAM.

Sosial påvirkning sier i denne sammenhengen noe om hvilken grad brukere kan bli påvirket med tanke på sosiale faktorer. Dette spesielt med tanke på hvilken grad et individ oppfatter viktigheten av at andre mener de bør bruke et nytt system. Innvirkningen til sosial påvirkning blir betydelig mye større når bruken av teknologi er pålagt. I tilfeller som dette bruker individer teknologi grunnet krav som er satt, men derimot ikke grunnet personlige preferanser. Digitaliseringen av samfunnskritiske institusjoner fører til en indirekte forpliktelse blant brukere til å omstille seg og ta i bruk nye systemer og teknologi (Marikyan & Papagiannidis, 2021). Innføring av digital folkeavstemning er et eksempel på digitalisering av kritiske institusjoner.

Facilitating conditions (teknologisk støtte) handler om i hvilken grad et individ har tro på at organisasjonen eller den teknologiske infrastrukturen eksisterer for å støtte opp mot bruken av det nye systemet. Teknologisk støtte har en direkte effekt på intensiteten av teknologibruk. Når en bruker benytter teknologien, vil derimot faktorer som oppfattet nytte og oppfattet brukervennlighet spille en større rolle, spesielt knyttet til brukeradferden. Teknologisk støtte er fortsatt viktig når man ser på anskaffelse av ny teknologi, da det tilrettelegger for infrastrukturen som trengs for å ta den nye teknologien i bruk (Marikyan & Papagiannidis, 2021).

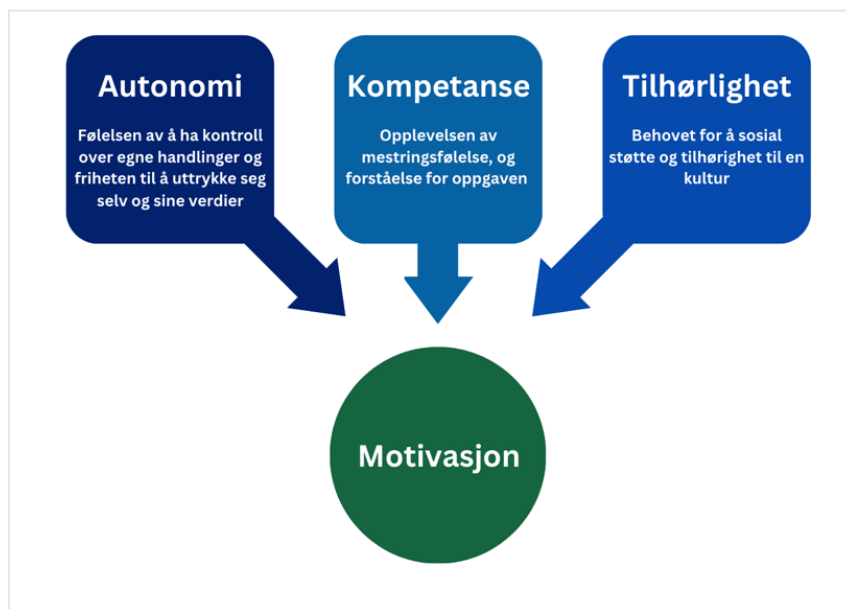


Figur 2.2: Unified theory of acceptance and use of technology (Bouwman, Hooff, Wijngaert, & Dijk, 2005, s. 103)

Harry Bouwman påpeker i boken «Information and communication technology in organizations» at empirisk testing av teorien har bidratt til å utvide modellen med en rekke variabler, spesielt eksterne variabler. Eksterne variabler kan inkludere kjønn, alder, erfaring, utdanningsnivå og frivillighet av bruk. Eksterne variabler kan påvirke nøkkelfaktorene indirekte og dermed ha innvirkning for adopsjon og bruk av informasjonsteknologi. Figur 2.2 illustrer nøkkelfaktorene og de eksterne faktorene (Bouwman, Hooff, Wijngaert, & Dijk, 2005).

2.2.3 Self-Determination Theory (SDT)

Self-Determination Theory (SDT) ble utviklet av Edward Deci og Richard Ryan, og er en empirisk avledet teori om menneskelig motivasjon og personlighet. Teorien tar for seg disse faktorene i sosiale sammenhenger hvor motivasjonen skiller når det gjelder å være autonom eller kontrollert. SDT ser på grunnleggende behov hos mennesker, da spesielt med tanke på Autonomy (autonomi), Competence (kompetanse) og Relatedness (tilhørighet). Dette er også visualisert i figur 3. Autonomi handler om ha kontroll over egne handlinger, samt følelsen av frihet til å uttrykke seg selv og egne verdier på måten man ønsker. Ser man på kompetanse tar denne faktoren for seg at mennesker har et behov knyttet til at arbeidsoppgaver føles oppnåelige. Samtidig er det viktig at det er rom for utvikling og å forbedre ferdigheter. Til slutt sier tilhørighet noe om å føle seg som en del av et felleskap, at man er knyttet til mennesker og generelt føler seg støttet og anerkjent i miljøet rundt seg (Ryan & Deci, 2011; Lee, Lee, & Hwang, 2015).



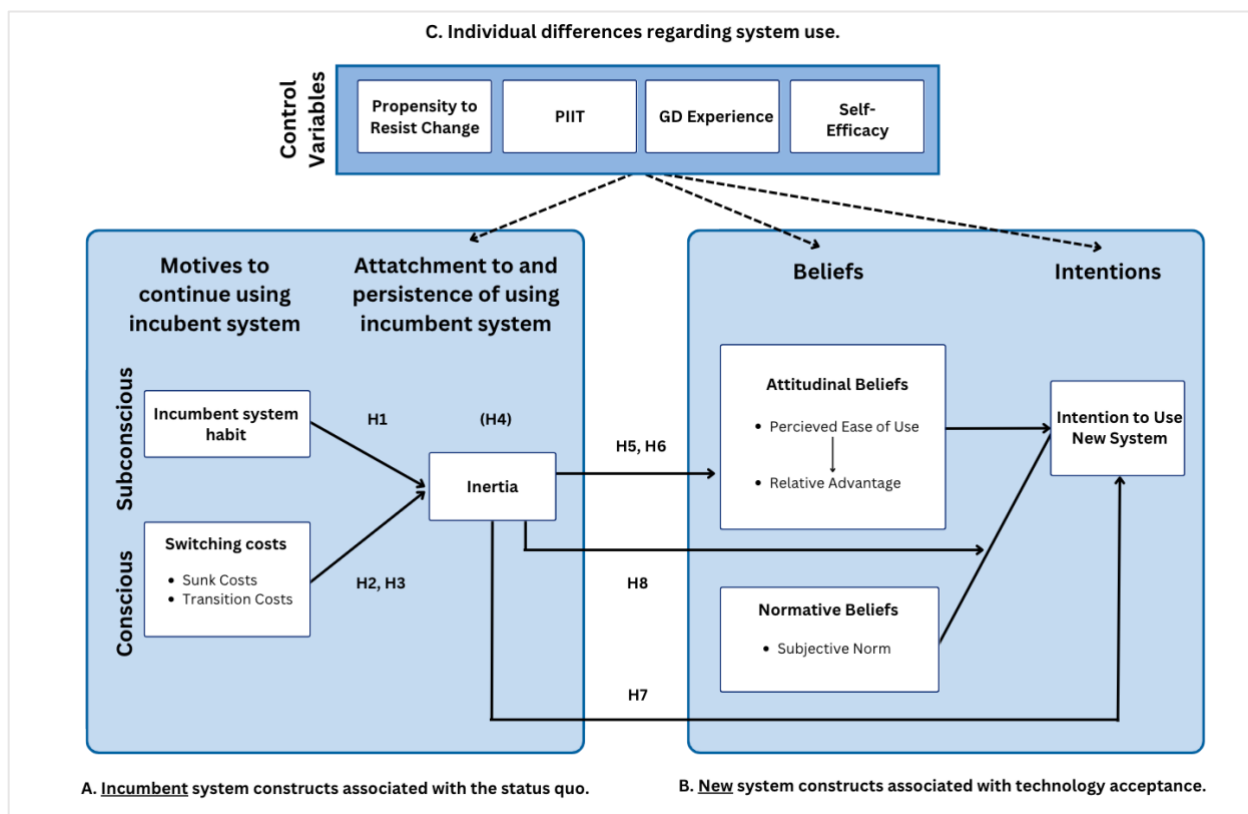
Figur 2.3: SDT-modellen. Tre sentrale psykologiske behov for økt motivasjon, oversatt til norsk (University of Rochester Medical Center, 2022)

Som vist på figur 2.3 har mennesker hovedsakelig tre sentrale psykologiske behov. Når menneskers sosiale miljøer er støttende for disse behovene, har motivasjonen en tendens til å være mer autonom. Blir disse behovene ikke møtt derimot, eller til og med hindret, er motivasjonens kvalitet mer kontrollert. Ryan & Deci påstår at SDT er en måte å studere hvordan menneskers holdninger, verdier, motivasjoner og atferd påvirkes av omgivelsene. De mener at mennesker er naturlig aktive, har intern motivasjon og er tilpasningsdyktige til å utvikle seg på en måte som samler både tanker, følelser og handlinger til en helhet. Denne egenskapen trenger ikke å læres, men blir påvirket av menneskene og miljøet en er omgitt av (Ryan & Deci, 2011). Kort sagt, har mennesker en naturlig tendens eller krav til å oppnå en form for helhet og sammenheng i livene sine. Forskning har i tillegg vist at autonom motivasjon øker sannsynligheten for at mennesker oppnår målene sine over tid (University of Rochester Medical Center, 2022). For eksempel vil en person som ser nytteverdien av trening, ha indre motivasjon for å oppnå treningsmål.

2.2.4 Habitual IT use (HIU)

Habitual IT use (HIU) er et konsept knyttet til vaner. I artikkelen «Shackled to the Status Quo: The Inhibiting Effects of Incumbent System Habit, Switching Costs, and Inertia on New System Acceptance», presenterer Polites og Karahanna (2012) en konseptuell modell. Denne modellen viser faktorer som hindrer akseptanse av nye informasjonssystemer og ny teknologi. Rammeverket har tatt utgangspunkt i TAM, men har et større fokus på vaner. HIU er direkte knyttet til vaner, fordi den fremhever hvordan menneskers adferd rundt IT-bruk kan bli automatisert og rutinemessig. Noe som også er viktig å påpeke er at mennesker som bruker IT-relaterte systemer, verktøy og løsninger kontinuerlig, ofte har en tendens til å ta mer underbevisste valg. Over en lenger periode er dette en vane eller oppførsel som blir integrert hos et individ til den grad hvor det blir vanskelig å omstille seg

(Polites & Karahanna, 2012). Modellen vises i figur 2.4 og består av tre ulike «bokser» som inneholder ulike variabler. Modellen viser også sammenhengen mellom boksene.



Figur 2.4: Konseptuell modell av HIU (Polites & Karahanna, 2012, s. 27)

Boks «A» inneholder eksisterende Incumbent System Habits (systemvaner), switching costs (byttekostnader) og Inertia (treghet). Eksisterende systemvane handler i grove trekk om et individs tendens til å fortsette å bruke et system ut ifra vaner, selv om et nytt eksisterende system kan være bedre. Byttekostnader referer til kostnadene knyttet til opplæring, dataoverføring og andre ressurskrevende faktorer som forekommer ved adopsjon av et nytt system. Polites og Karahanna argumenterer for at kostnader kan bli store, og at dette kan minke støtten blant sluttbrukere. Faktorer knyttet til både eksisterende systemer og byttekostnader fører til treghet. Kort sagt er treghet selve motstanden man blir møtt med ved adopsjon av et nytt system. Videre ser man også hvilken betydning treghet har på påfølgende momentene i boks «B» (Polites & Karahanna, 2012).

Boks «B» beskriver brukerens faktiske intensjon om å benytte et nytt system. Faktorer som påvirker intensjonen om å bruke det nye systemet, er Attitudinal Beliefs (holdningsbasert tro), Normative Beliefs (normbasert tro) og treghet. Treghet påvirker også den holdningsbaserte og normbaserte troen. Holdningsbasert tro handler om oppfattet brukervennlighet og nytteverdi. I følge Polites og Karahanna vil en positiv holdning opp mot

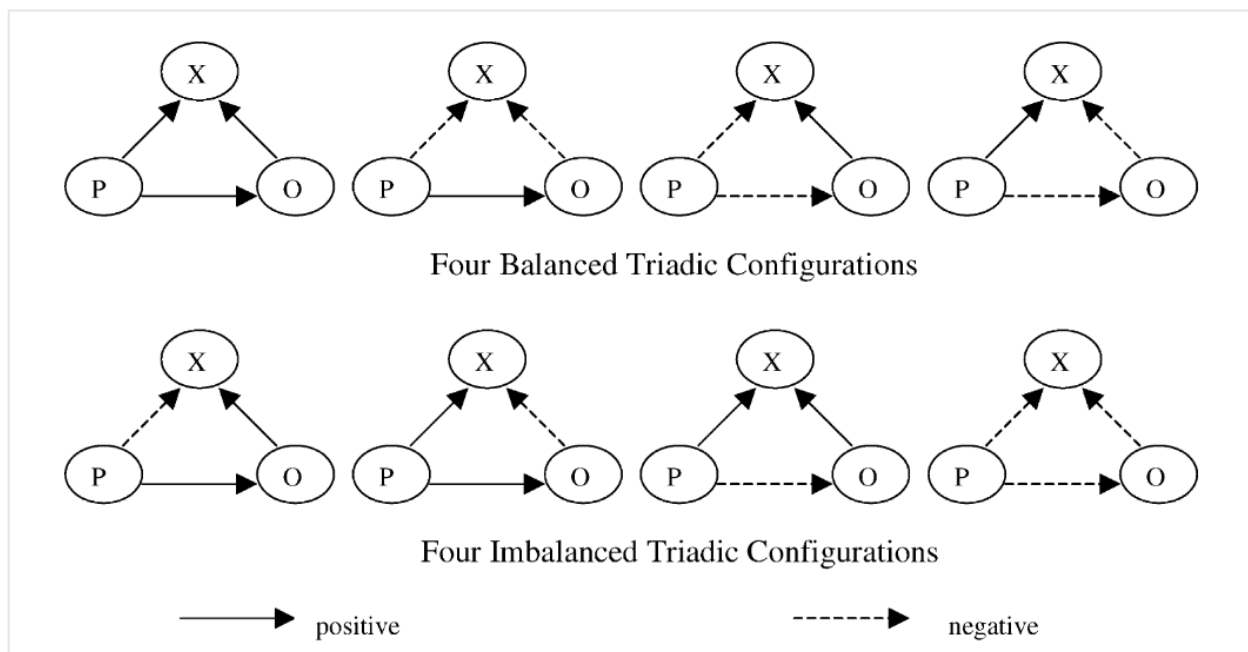
disse faktorene øke sannsynligheten for at systemet blir tatt i bruk. Normbasert tro handler om det sosiale miljøet, og hvordan individet oppfatter bruken av systemet blant mennesker rundt seg. Med andre ord vil sosial påvirkning spille en stor rolle i intensjon om å bruke et nytt system. (Polites & Karahanna, 2012).

Avslutningsvis vil intensjonen om adopsjon av et nytt system være avhengig av holdningsbasert tro, normativ tro, tregnet og momentene som bygger opp under dette.

2.2.5 Balanseteori

Balanseteorien ble utviklet av Fritz Heider i 1946. Teorien ble originalt utviklet for å finne mønster i mellommenneskelige forhold, men har i senere tid også blitt utnyttet for å undersøke menneskelige holdninger om fysiske gjenstander, ideer og hendelser.

Balanseteorien mener at personer med en felles enighet fremmer et forhold med få eller ingen utfordringer. En balansert struktur er foretrukket fremfor en ubalansert struktur, da ubalanserte strukturer eller forhold skaper ubehag og spenning. Teorien legger vekt på å oppnå balanse i ens holdning, tro/verdi og oppførsel. Mennesker streber etter å oppnå kontinuitet mellom deres handlinger og forhold til andre, da dette tilrettelegger for å opprettholde balanse. Motsatte omstendigheter rundt de nevnte faktorene fører dermed til at personer velger å omstille holdningene sine. Dette for å gjenopprette kognitiv harmoni (Evans, 2023).



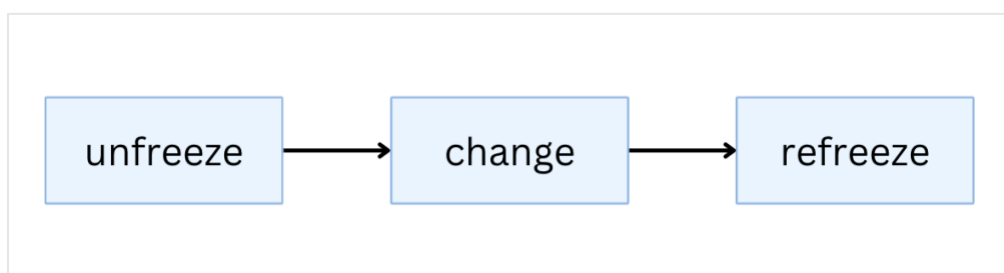
Figur 2.5: Balanserte og ubalanserte konfigurasjoner (Hummon & Doreian, 2003, s. 19)

For å forklare balanseteorien introduserte Heider konseptet om en pox trippel (POX-modell). Modellen tar utgangspunkt i et forhold hvor P er en fokusperson, O er en ekstern person og X er et objekt. I figur 2.5 er fire balanserte og ubalanserte konfigurasjoner demonstrert.

Den øverste raden beskriver ulike konfigurasjoner på balanserte forhold med utgangspunkt i P. Eksempelvis er første modell i fra høye i øverste rad et balansert forhold, da alle enhetene har en positiv relasjon til hverandre. Samtidig er også resterende modeller i øverste rad balanserte, ettersom de har en felles enighet rundt de negative relasjonene. Raden under påpeker det motsatte. Det er uenigheter i relasjonene, hvor for eksempel første modell i raden under, viser at P har en positiv relasjon til O. P har derimot en negativ relasjon til X, hvor O har en positiv holdning til X. Det er en uenighet i forholdet, noe som resulterer til et ubalansert og anspent forhold (Hummon & Doreian, 2003).

2.2.6 Lewins endringsmodell

Lewins endringsmodell er utviklet av Kurt Lewin, og er en teoretisk tilnærming til endringsprosesser. Modellen er vist i figur 2.6, og tar for seg fasene unfreezing (opptining), change (endring) og refreeze (frysing). Modellen foreslår en prosess for å håndtere og implementere endring på et organisatorisk eller individuelt nivå.



Figur 2.6: Tre steg for en vellykket endringsprosess i Lewins endringsmodell. (Cummings, Bridgman, & Brown, 2015, s. 34)

Det første steget i endringsmodellen er opptining. Dette steget handler om å bryte ned eksisterende vaner og normer, hvor man senere kan implementere endringer. Nedbrytningen kan forekomme på ulike måter. Eksempelvis kan det oppstå en krise som avdekker behovet for endring. Dette kan også utløses ved å identifisere og akseptere problemer med den nåværende tilstanden, eller ved å fremheve nye løsninger og øke bevisstheten rundt dem (Yukl, 2013).

Det andre steget i endringsmodellen er implementering av den ønskede endringen. Dette kan innebære innføring av nye systemer, prosesser og holdninger. Her vil det være gunstig med opplæring og veiledning for å kommunisere den nye normen (Cummings & Worley, 2008).

Det siste steget er frysing, som innebærer å fastsette endringen. Dette kan oppnås gjennom støttende mekanismer som forsterker den nye tilstanden, for eksempel belønninger eller annerkjennelse (Cummings & Worley, 2008).

2.3 Brukergrensesnitt

2.3.1 Don Normans prinsipper om brukersentrert design

Don Norman er en anerkjent forsker innenfor design og psykologi. Han er mest kjent for boken «The Design of Everyday Things», som tar for seg prinsipper om brukersentrert design (Norman, 1988). Boken trekker frem seks prinsipper som er nødvendige for å utvikle et godt brukergrensesnitt: feedback, affordance, mapping, constraints, consistency og visibility.

Feedback (tilbakemelding) handler om å gi brukeren en form for tilbakemelding når de interagerer med nettsiden. Tilbakemeldinger er nødvendig for at brukeren skal forstå konsekvensene av en handling. «In design, it is important to show the effect of an action. Without feedback, one is always wondering whether anything has happened» (Norman, 1988, s. xii). Tilbakemeldinger kan formidles visuelt, skriftlig, taktilt eller verbalt. For eksempel gir innlastningsikoner en følelse av komfort om at en prosess er pågående. Affordance (mulighet for handling) handler om å gjøre det tydelig hvordan et objekt kan benyttes. I webdesign er god affordance viktig for at brukeren enkelt skal kunne navigere seg gjennom websiden. Det skal være enkelt å skille mellom interaktive og statiske objekter, som knapper og generell informasjon. Mapping (kartlegging) handler om å organisere innholdet på en logisk og intuitiv måte, slik at brukeren lett forstår hensikten med det. Constraints (begrensninger) handler om å begrense funksjonalitet for brukeren. Hensikten med slike avgrensninger, er å forhindre at brukeren gjør feil som fører til utilsiktede konsekvenser. «The surest way to make something easy to use, with few errors, is to make it impossible to do otherwise» (Norman, 1988, s. xii). En type begrensning kan være validering av e-postadresser. Hvis et nettsted ber brukerne om å oppgi en e-postadresse, kan det være en begrensning at feltet kun godtar gyldige e-postadresser. Consistency (konsistens) handler om å utforme brukergrensesnittet på en måte som er lett gjenkjennelig. Gjenbruk av visuelt innhold er positivt for å øke brukervennligheten. Hvis man bruker mange forskjellige stiler, kan brukeren bli forvirret og slite med å navigere seg. For eksempel bør ikke knapper ha flere ulike stiler, fordi det blir uklart hva man faktisk kan trykke på, og ikke. Visibility (synlighet) handler om at produktets funksjonalitet skal være synlig for brukeren. Det innebærer at det er lett forståelig hvilke handlinger som kan gjennomføres, og hvilke tilbakemeldinger disse handlingene vil gi. For å oppnå god synlighet må det være enkelt å finne de viktigste elementene i brukergrensesnittet. Bruk av ikoner kan eksempelvis være positivt for å gjøre funksjonalitet mer synlig (Norman, 1988).

Normans prinsipper er mye brukt innenfor webdesign. Prinsippene bygger på forskning om menneskets kognitive egenskaper, og benyttes for å forbedre brukervennligheten til produkter og systemer.

2.3.2 Tilgjengelighet og universell utforming

Universell utforming er en tilnærming til design hvor man forsøker å gjøre produkter og tjenester tilgjengelige for så mange som mulig (Tilsynet for universell utforming av ikt, 2023).

WCAG 2.0 er en global standard for universell utforming. Standarden er utviklet av «the World Wide Web Consortium» (W3C), og gir retningslinjer for hvordan man kan øke

tilgjengelighet. WCAG 2.0 organiserer suksesskriterier i tre nivåer, A, AA og AAA. I Norge må alle private virksomheter følge minst 35 av de 65 retningslinjene i standarden, som innebærer overenstemmelse med alle kriterier på A og AA nivå. Overholdelse av AAA-nivåets krav gir en utmerket grad av tilgjengelighet, som går ut over det som er påkrevd. Kravene på dette nivået er strengere og mer omfattende.

WCAG 2.0 har mye til felles med Don Normans prinsipper, men har en mer teknisk tilnærming. Standarden setter blant annet krav til hvordan nettsidens innhold skal kodes. Det første kravet i standarden er som følger: «Gi brukeren et tekstalternativ for innhold som ikke er tekst» (Tilsynet for universell utforming av ikt, 2023). Kravet handler om å legge inn et tekstalternativ for visuelt innhold, slik som bilder og ikoner. Det tilrettelegger for at brukere som er avhengig av skjermleser, får lik kontekst som andre brukere. Skjermleser er en type hjelpeteknologi som hjelper personer med nedsatt synsevne ved å høytlese nettsidens innhold.

Overenstemmelse med WCAG 2.0 er kritisk for at løsninger skal være tilgjengelig for alle, uavhengig av alder og funksjonsevne. Det er vanlig praksis å benytte WCAG 2.0 i webdesign, men det er likevel mange nettløsninger som ikke oppfyller alle kriteriene. Tilsynet for universell utforming av IKT (UUtilsynet), er en offentlig institusjon som har ansvar for følge opp forskrift om universell utforming av IKT løsninger, knyttet til likestillings og- diskrimineringsloven (Tilsynet for universell utforming av ikt, 2023). UUtilsynet har flere hovedoppgaver. Først og fremst er det et fagorgan som informerer befolkningen og virksomheter om viktigheten av tilgjengelighet i IKT. Tilsynet kontrollerer også om virksomheter oppfyller kravene for nettløsninger og selvbetjeningsautomater.

2.4 Statlige implementasjons- og strategidokumenter

2.4.1 Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse

Kompetanse Norge har utviklet en rapport om «Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse» for Kommunal- og moderniseringsdepartementet. Rapporten gir et nyansert bilde av den norske befolkningens digitale behov, hindringer og mulige årsaker for manglende digitale ferdigheter. Rapporten baserer seg på en spørreundersøkelse via telefonintervjuer, gjennomført høsten 2020. Utvalget for undersøkelsen besto av 3004 respondenter, i alderen 16 år og eldre. Rapporten går i dybden på seniorer over 60 år, og personer utenfor arbeid og utdanning. Denne gruppen har ifølge rapporten større sannsynlighet for å bli digitalt utestengt fra samfunnet (Bjønness, Midtbø, Størset, & Ulv, 2021).

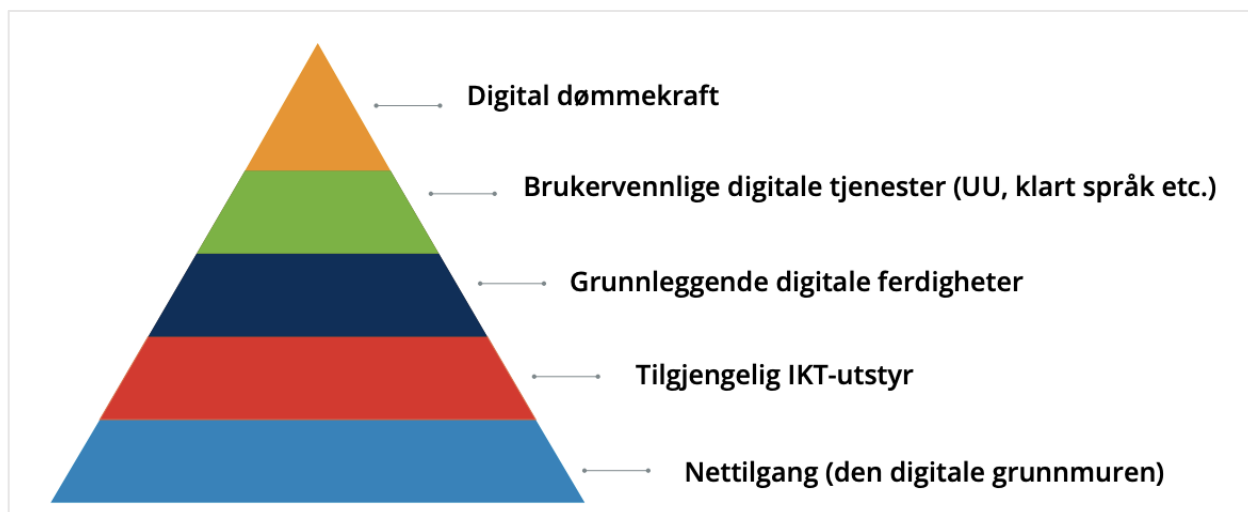
Tre prosent av den norske befolkningen bruker ikke internett eller digitale verktøy (smarttelefon, datamaskin og nettbrett), mens 11 prosent hevdes å ha svake digitale ferdigheter. Dette tilsvarer omtrent 600 000 nordmenn som klassifiseres som ikke-digitale. Denne gruppen består i hovedsak av seniorer, personer utenfor arbeidsstyrken og personer med utdanning på grunnskolenivå eller lavere. Alder, utdanning og husholdningsinntekt trekkes frem som viktige variablene som kan forklare variasjon i digitale kompetanse. (Bjønness, Midtbø, Størset, & Ulv, 2021).

«Jeg har ikke behov eller interesse», «jeg mangler kompetanse» og «andre utfører oppgaver på internett for meg» er årsaker som trekkes frem som de mest sentrale for

manglete bruk av internett blant seniorer (Bjønness, Midtbø, Størset, & Ulv, 2021). Manglende interesse for å benytte digitale verktøy og tjenester, understrekes som det desidert største hinderet. Familie og venner som utfører oppgavene på vegne av individet, hindrer vedkommende i å utvikle sine digitale ferdigheter, ettersom de selv ikke får erfaring med teknologien. På den andre siden kommer det frem at veiledning fra bekjente er svært ønskelig for å øke digital kompetanse. Dette skyldes opplæring under trygge rammer. (Bjønness, Midtbø, Størset, & Ulv, 2021).

2.4.2 Digital hele livet

Kommunal- og moderniseringsdepartementet har utgitt et strategidokument kalt «Digital hele livet». Strategien har som mål å forebygge digital utenforskap, og tilrettelegge for nødvendig digital kompetanse for de som ønsker å benytte seg av digitale verktøy og tjenester. Strategien tar sikte på å gi en inkluderende tilgang til digitale ressurser, slik at alle kan delta i samfunnet, demokratiske prosesser og det sosiale fellesskapet ved hjelp av digitale verktøy (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021). Strategien tar for seg tiltak, innsatsområder og en handlingsplan for å oppnå målet. Strategien viser til fem felles forutsetninger som må være til grunn for å oppnå fullverdig digital deltakelse i samfunnet. Disse er illustrert i figur 2.7.



Figur 2.7: Fem forutsetninger for fullverdig digital deltakelse (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021, s. 14)

Nettilgang er den viktigste forutsetningen for å kunne delta i det digitale samfunnet, og utgjør derfor den digitale grunnmuren. Tilstrekkelig digital infrastruktur er en av forutsetningene for at alle skal kunne ha muligheten til å delta i et digitalt samfunn.

Tilgjengelig IKT-utstyr er neste steget for å oppnå fullverdig digital deltagelse i samfunnet. IKT-utstyr kan innebære smarttelefon, datamaskin, nettbrett og nettverksruter. Eldre og barnefamilier med lav inntekt kan ha økonomiske begrensninger som gjør det utfordrende å

kjøpe nødvendig IKT-utstyr. Dessuten krever adopsjon av IKT-utstyr grunnleggende teknisk innsikt og kunnskap.

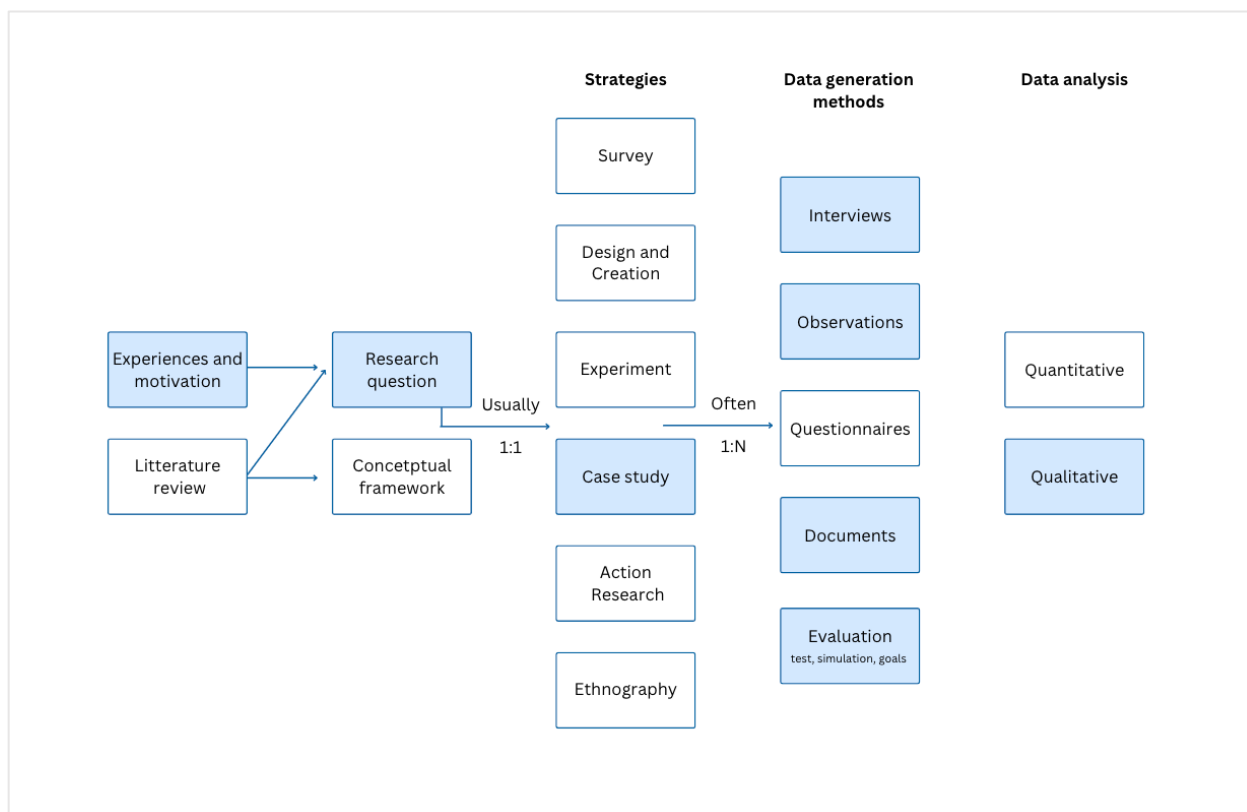
Den tredje forutsetningen er grunnleggende digitale ferdigheter. Å øke tilbudet av læringsaktiviteter kan bidra til å øke deltakelsen blant personer med lav digital modenhet.

Bruksvennlige digitale tjenester er det nest siste steget. Digitale tjenester har et behov for å være universelt utformet og bruke et klart språk, ettersom tjenestene skal kunne benyttes av alle. Klart språk kan defineres som å unngå bruk av fremmedord og fagterminologi. Universell utforming bidrar til å bedre bruksvennligheten, spesielt for personer med nedsatte funksjonsevner.

Digital dømmekraft er den siste forutsetningen for å oppnå fullverdig digital deltagelse i samfunnet. Digital dømmekraft referer til evnen til kritisk refleksjon om elementer som personvern, informasjonssikkerhet og opphavsrett. Individuer med manglende digital dømmekraft kan lettere utsettes for svindel. Spredning av desinformasjon og propaganda kan også skyldes manglende digital dømmekraft (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021).

3 Metode

I dette kapitlet presenterer vi valg av metode og en forklaring av den metodiske tilnærmingen benyttet i oppgaven. Deretter en beskrivelse av strategien og fremgangsmåten for innsamling og videre analyser av dataen. Kapitlet vil videre belyse hvordan fremgangsmåten for innsamling av data er forankret i problemstillingen om hvordan SpareBank 1 SMN kan øke graden av selvbetjening blant eldre kunder med lav digital modenhet. Avslutningsvis belyses mulige svakheter og mangler ved metoden.



Figur 3.1: Valg av metode, basert på modellen «reserach process» (Oates, 2006, s. 33)

3.1 Valg av metode

Metodevalget er basert på modellen «Research Process» (Oates, 2006, s. 33), som vist i figur 3.1. Vi ønsker å gjøre selvbetjening mer tilgjengelig. På bakgrunn av dette ønsker vi å undersøke barrierene eldre kunder med lav digital modenhet opplever. Vi har valgt å benytte oss av «Case Studies» som strategi for å tilnærme oss problemstillingen. Strategien benyttes for å undersøke spesifikke fenomener eller situasjoner i sin naturlige kontekst. For å svare på problemstillingen, er det nødvendig å få dybdeforståelse av målgruppens behov og utfordringer.

3.2 Datainnsamling

I oppgaven benyttes flere datainnsamlingsmetoder. Semi-strukturerte intervju benyttes for å innhente informasjon om case-bedriften og målgruppens erfaringer. Deltakende observasjoner gir rikere data rundt intervjuobjektene interaksjon med banken. Til slutt vil en systematisk evaluering av nettbanken gi mulighet til å avdekke tekniske svakheter ved selvbetjening, som kan sammenlignes med intervjuobjektene erfaringer.

3.2.1 Semi-strukturerte intervju

Intervjuene er semi-strukturerte. Det vil si at man følger en liste med spørsmål, men at det er rom for å stille oppfølgingsspørsmål (Oates, 2006). Dette tilrettelegger for at intervjuobjektene kan tilføye supplerende informasjon. Slike intervjuer er godt egnet for å analysere emner i dybden og i detalj. Det gir også fleksibilitet, noe som gjør det mulig å utforske interessante påstander. Intervjuer gir en grunnleggende forståelse for individets erfaringer og motivasjoner. Intervjuet består av individuelle redegjørelser om bruk, samt om deres livssituasjon. Dette gir data som kan avdekke sammenhenger mellom teknologien og mennesket. Intervjuer kan også gi innsikt i holdninger og følelser til forskningsobjektet.

Intervjuguidene er utviklet med utgangspunkt i eksisterende forskning. Intervjuguide for kunderådgivere (Vedlegg 1), inneholder spørsmål om deres egne meninger og erfaringer med målgruppen, samt spørsmål utviklet på bakgrunn av eksisterende data. Intervjuguide for eldre kunder (Vedlegg 2), inneholder blant annet spørsmål om demografiske faktorer. Ifølge rapporten fra Kompetanse Norge, har faktorene innvirkning på digital modenhet. Intervjuene er gjennomført i samarbeid med ansatte i bankfilialen på Heimdal, da andelen eldre kunder som møter fysisk i filialen er høyere på Heimdal enn i Trondheim sentrum.

3.2.2 Fullstendig observatør

Grunnet personvern hensyn og mangel på innsynsrett, har vi valgt å benytte oss av observasjonsmetoden fullstendig observatør. Denne typen observasjoner foregår på avstand uten aktiv involvering i prosessen. En vanlig validitetsutfordring ved intervju som datainnsamlingsmetode, er at intervju spørsmål kan være ledende. Data fra observasjoner kan avdekke de underliggende behovene, ettersom man unngår å være partisk eller ha forhåndsdefinerte meninger om informantene (Oates, 2006).

3.2.3 Dokument

Dokumentanalyse benyttes for å sammenligne resultatene med eksisterende forskning. Vi har tatt utgangspunkt i rapporten «Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse» og strategidokumentet «Digital hele livet».

3.2.4 Evaluering av nettbanken

For å kartlegge mulige årsaker brukbarhetsproblemer i nettbanken, gjør vi en systematisk evaluering. I denne sammenhengen vurderer vi nettbanken utfra relevant teori. Vi bruker Don Normans rammeverk for brukersentrert design, i tillegg til WCAG 2.0 standarden for universell utforming. Vi benytter verktøy som skjermleser for å evaluere nettbankens samsvar med kravene i WCAG 2.0 standarden. Analysen i forhold til Normans prinsipper, vil gjennomføres ved å kombinere resultatene fra intervjuene og våre egne subjektive vurderinger. På basis av analysen, utvikles en brukerkravliste. Denne listen skaper

traceability (sporbarhet), som er viktig for at leseren skal se sammenhengen mellom analysen og det endelige konseptet (Oates, 2006).

3.3 Informanter og rekruttering av disse

Informantene er både ansatte og kunder i banken. Et bredt utvalg av informanter gir dypere innsikt og et bredere perspektiv på problemstillingen. Vi intervjuet syv eldre personer og fire ansatte i SMN. Intervjuobjektene har ulik alder, akademisk og yrkesfaglig bakgrunn, samt ulikt bosted. Det innledende møte med forretningsutvikleren ga innsikt i hvordan produkt- og tjenesteutvikling foregår i konsernet, samt forståelse de praktiske utfordringene denne seksjonen står overfor. Deretter intervjuet vi en ansatt med lederstilling for kundesentrene i SMN, som beskrev hvordan kundesentrene opererer, og intervjuet kunderådgivere om deres erfaringer i filialen på Heimdal. Vi deltok på et datakurs for eldre gjennomført av SpareBank 1 SMN. Ut over dette intervjuet vi eldre kunder som var til stede i banken på dagtid. Totalt består datagrunnlaget av intervjuer med 11 informanter.

Tabell 3.1: Informanter

Informant	Antall	Datainnsamling
Eldre	7	Semi-strukturert intervju, fullstendig observatør
Kunderådgivere	3	Semi-strukturert intervju
Forretningsutvikler	1	Semi-strukturert intervju

3.4 Kvalitativ forskningsmetode

Kvalitativ metode er en forskningsmetode som brukes for å beskrive karaktertrekk og egenskaper ved konkrete fenomener. Materialet består hovedsakelig av tekst som ofte gjengir observasjoner eller intervjuer som er foretatt. Kvalitativ metode bidrar til å presentere mangfold og nyanser, gjennom å belyse enkeltmenneskers opplevelser, erfaringer og holdninger til konkrete fenomener (Aanesen, 2020). Kvantitativ metode tar derimot for seg et større datagrunnlag, men samler mer begrenset informasjon. Denne forskningsmetoden tar for seg tall eller lignende former for mengdedata, hvor kvalitativ metode i motsetning analyserer tekst (Grønmo, 2023).

Kvalitativ forskningsmetode er hensiktsmessig i dette forskningsprosjektet, ettersom forskningsspørsmålet besvares ved hjelp av kvalitativ data. Metoden er også gunstig da kunder med lav digital modenhet kan ha ulik oppfatning av den samme teknologien. Bruken av kvalitativ metode tilrettelegger for identifisering av trender, mønstre og innsikt i

målgruppens opplevelser. Dataen som samles inn kan deretter analyseres og tolkes for å kartlegge mulige barrierer, behov og ønsker. Ettersom oppgavens problemstilling er kompleks, er metoden spesielt nyttig, da fenomenet undersøkes på et grundigere nivå. Kvalitativ metode er fleksibel og tilpasningsdyktig i forhold til de ulike utfordringene som avslører seg. Metoden bidrar til å oppdage nyanser og detaljer som kan forsvinne ved en kvantitativ strukturert metode (Oates, 2006).

På bakgrunn av problemstillingen har vi valgt å benytte kvalitativ metode. Metodevalget tilrettelegger for et differensiert perspektiv og en dypere forståelse av problemstillingen.

3.5 Svakheter ved metoden

Vi har argumentert for at kvalitativ metode er mest hensiktsmessig å benytte i oppgaven vår. Det er likevel nyttig å diskutere ulemper og svakheter ved metoden, ettersom dette kan ha betydning for kvaliteten av dataen.

Representativitet er en svakhet ved den kvalitative metoden. Det kan være utfordrende å generalisere funnene opp mot en større befolkning. Det er en sannsynlighet for at informantene ikke representerer alle demografiske faktorer. (Queirós, Faria, & Almeida, 2017). En annen svakhet, er metodens åpenhet for subjektivitet. Funnene kan bli påvirket av forskerens subjektive analyse av dataen, og bli tolket på en måte hvor den reflekterer forskerens bakgrunn, erfaring og forventinger. Dette er en svakhet ettersom funnene ikke nødvendigvis reflekterer virkeligheten fremvist under observasjonene og intervjuer med informantene. I tillegg kan mengden data ved bruk av en kvalitativ metode være overveldende for forskeren. Grunnet datainnsamlingsmetodene vi har brukt, har store mengder med ikke-standardisert data bli transkribert og analysert. Dette kan medføre utfordringer knyttet til å finne tema og mønstre i dataene (Oates, 2006).

Videre er det ulemper forbundet med bruk av intervju og observasjon som datainnsamlingsmetoder. Forskeren kan ubevisst påvirke deltakerne som gjør det utfordrende å opprettholde konsistens og objektivitet. Resultatene kan dessuten være villedende, som følge av at deltakere prøver å gi svar som tilfredsstillter intervjueren (Oates, 2006, ss. 198 - 215). Et semi-strukturert intervju består ofte av oppfølgingsspørsmål. Svarene fra oppfølgingsspørsmål er lite egnet for generalisering og sammenligning, da spørsmålene ofte varierer fra et intervju til et annet.

Gjennom observasjoner er det mulig å gjengi oppførselen til individet, men utfordrende å forklare intensjoner, betydning og grunnen bak handlingen. En annen svakhet med intervju og observasjon sett i lys av problemstillingen, kan sies å være utfordringer med innsamling på bakgrunn av personvern hensyn. Det er vesentlig å tilføye at intervju og observasjon er både tids- og ressurskrevende prosesser (Oates, 2006).

Til slutt kan validitet bli et offer ved bruk av kvalitativ metode. Validiteten refererer til hvilken grad man faktisk kan måle funnene som kommer frem under studien (Oates, 2006, s. 132). Grunnet oppgavens problemstilling er det utfordrende å direkte måle graden av digital modenhet blant eldre bankkunder.

3.6 Dataanalyse

Under intervjuene ble det nedskrevet detaljerte notater. For å analysere og tolke dataene, strukturerte vi de mest interessante temaene i henhold til problemstillingen. De viktigste utsagnene ble uthevet, og interessante mønstre i den samlede dataen ble merket. For eksempel uttrykte flere informanter at de ikke eide datamaskin, derfor har vi inkludert temaet «Manglende infrastruktur og utstyr» i resultat. For å sikre validitet, sammenlignet vi data fra ulike kilder, og markerte motsigende utsagn. Resultatoverskriftene er strukturert med utgangspunkt i temaene, og gjenspeiler de mest sentrale funnene.

4 Resultat

I dette kapittelet presenteres resultatene fra intervjuene og feltobservasjonene vi gjennomførte i banken. Først trekker vi frem de viktigste funnene fra intervjuene med eldre kunder. Resultatene viser deres egne meninger om deres evne, mulighet og vilje til å benytte bankens digitale tjenester, og hva slags barrierer de opplever. Vi skal trekke frem hvilke av bankens tjenester som benyttes mest, og hvilke vaner og rutiner eldre bankkunder har etablert seg når det gjelder bruk av disse. Intervjuene utforsket også de demografiske faktorene som kan ha innvirkning på informantenes digitale modenhet. Til slutt trekker vi frem ansattes erfaringer og perspektiver og observasjoner gjennomført i filialen.

4.1 Manglende infrastruktur og utstyr

En innledende barriere som kom frem under datainnsamlingen var mangel på nødvendig teknologi for å benytte selvbetjeningsløsninger. Flere av informantene nevner at de ikke har eller eier nødvendig IKT-utstyr for å benytte tjenestene. Dette kan blant annet innebære datamaskin, smarttelefon og nettværksruiter.

«Jeg vil ikke ha det, jeg er for gammel for sånt. Jeg har en Doro telefon og det fungerer for meg.» - Eldre informant

Informanten benytter Doro telefon. Doro er et svensk selskap som produserer mobiltelefoner og andre telekommunikasjons enheter som er spesielt utviklet for eldre mennesker. Flere av Doro sine produkter har begrenset funksjonalitet og er ikke egnet for bankens digitale tjenester. Doro sine produkter «har ekstra høy og tydelig lyd, store, atskilte taster og høy visuell kontrast som gjør dem lettere å bruke enn andre telefoner (Doro, 2023)». Informanten meddeler videre at vedkommende ikke har internett hjemme, og benytter derfor filialens datamaskiner for å logge inn på nettbanken. Vedkommende behøver ofte assistanse fra kunderådgivere, og drar til banken én til to ganger i måneden.

«Jeg synes det er trivelig å bruke nettbanken her (Heimdal). Da får jeg hjelp når jeg sitter fast, eller om det er noe jeg lurer på» - Eldre informant

Vedkommende bruker med andre ord de digitale selvbetjeningsløsningene SpareBank 1 SMN tilbyr, men grunnet manglende IKT-utstyr og kompetanse, reiser personen fysisk til filialen. En annen eldre informant beskriver at de ikke har noe erfaring med datamaskin eller smarttelefon. Vedkommende er over 90 år, og møter jevnlig i filialen for å få bankrelaterte oppgaver utført. De bruker ikke nettbanken, men får alle oppgaver direkte utført av bankens ansatte.

«På min tid var det ikke noen lignende teknologi. Jeg har klart meg hele livet uten, så jeg trenger det ikke nå heller [...]. Jeg kommer vel hit kanskje annenhver uke. Jeg kommer innom for å få hjelp til å betale noen regninger, og sjekke hvor mye penger jeg har [...]. Jeg har regningene mine her, de er nok for meg. Det er alltid hyggelig å møte de ansatte her også.» - Eldre informant

Fra intervjuene med informantene er det et tydelig at mangel på nødvendig teknologi er en gjentakende faktor for at både nettbanken og mobilbank ikke benyttes. Samtidig kommer

det også frem at den menneskelige kontakten er noe informantene setter pris på og føler seg trygge rundt.

4.2 Innlogging

Fra intervjuene og datainnsamlingen blir det satt lys på at innloggingsvansker er en barriere for adopsjon av selvbetjeningsløsninger. Fra segmentet vi har undersøkt, kommer det frem at ikke alle synes disse tjenestene er like tilgjengelige. Dette gjelder spesielt eldre personer, da de kan oppleve utfordringer med å navigere seg i teknologien. En sentral barriere som blir nevnt er BankID og den tilknyttede innloggingsprosessen.

«Jeg synes det med innlogging kan være vanskelig for å være ærlig. De har så like navn og jeg må bruke mobilen og PC-en samtidig [...]. Den kodebrikken har jeg ikke noe kontroll på. Den ligger nok i en av skuffene hjemme antar jeg» - Eldre informant

Informanten er i slutten av 60 årene og beskriver at begreper knyttet til innloggingsprosessen kan være forvirrende. Dette skyldes hovedsakelig ulike typer innloggingsmetoder med lignende navn. Eksempelvis Bank ID på mobil, Engangskode-app og Bank ID med kodebrikke eller app. Samtlige informanter påpeker at påloggingsprosessen er krevende, ettersom prosessen har flere trinn og interaksjon mellom ulike enheter (kodebrikke/mobiltelfon/datamaskin).

4.3 Risiko og overveldende brukergrensesnitt

Fra intervjuene kom det tydelig frem at nettbanken hadde innhold som informantene mente ikke var nødvendig for deres bruk av tjenesten. Dette inkluderte ytterligere informasjon om forsikringer, lån og sparing etc. Flere av informantene mente at dette er irrelevant informasjon som bidro til å gjøre nettsiden mindre intuitiv.

«Jeg synes det var en del reklame (informasjon om forsikring, lån etc.) i nettbanken. Det blir for mye informasjon på nettsiden som jeg ikke har bruk for. Det gjør det vanskeligere å finne frem til det jeg faktisk vil.» - Eldre informant

Informanten beskriver nettsiden som overkomplisert, og at slike annonser er utenfor deres interesse. Denne informanten har nylig byttet bank til SpareBank 1 SMN. Vedkommende anser seg selv som digitalt moden, og bruker både nettbanken og mobilbanken hyppig. Flere informanter uttrykte også frykt for å gjøre feil i nettbanken.

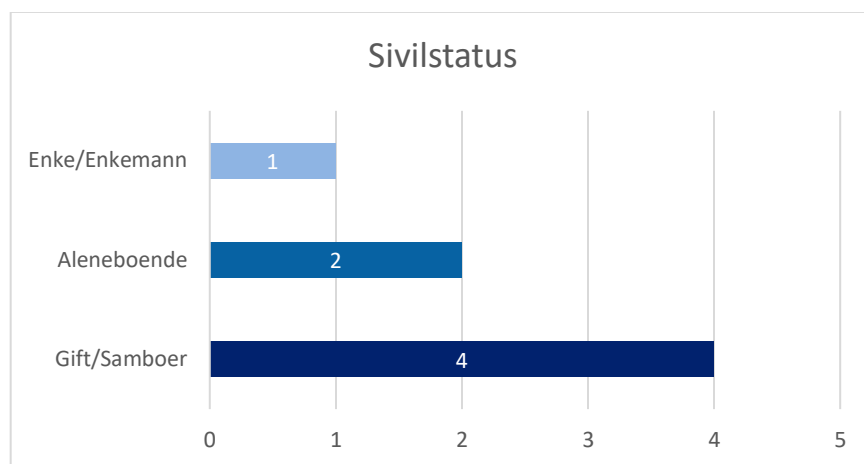
«Det blir litt skummelt å bruke nettbanken når det snakk om mine penger. Det er veldig mye greier (informasjon) og knapper, og man vil jo ikke trykke feil.» - Eldre informant

Informanten er over 90 år og har noe erfaring med nettbanken og mobilbanken. De har i senere tid valgt å slutte å bruke disse tjenestene, da har fått nedsatt synsevne. Vedkommende mener også at de ulike begrepene er vanskelig å forstå. En ung kunderådgiver i banken hevdet at forståelse for fagterminologi og bankrelaterte begreper er en gjentagende utfordring blant eldre kunder. Kunderådgiveren delte også at eldre kunder ofte opplever usikkerhet rundt handlingene som forekommer ved eventuelle tastetrykk i nettbanken.

Videre påpeker eldre informanter at de ikke er interessert i assistanse fra chat-bot. Det er begrenset hvor mye chat-botten kan hjelpe med, ettersom den ikke har innsyn i kundens private bank.

4.4 Demografiske sammenhenger

4.4.1 Sivilstatus



Figur 4.1: Sivilstatus blant eldre informanter

Sivilstatus viste seg å være en interessant demografisk faktor under intervjuene. Flere av de som har samboer eller er gift, rapporterer at én person i forholdet har ansvaret for økonomien. Det fører til at én av partene gjerne er mindre aktiv i nettbanken enn den andre.

“Det er ektemannen min som passer på pengene. Jeg bruker ikke nettbanken like mye, men logger inn i ny og ne for å sjekke saldo.” – Eldre informant

Intervjuene viste at den som stod ansvarlig for økonomien oftest var partneren med høyest digital modenhet. Aleneboende deltakere, som er enslige eller skilt, har ulike erfaringer. En eldre aleneboende, som aldri var gift eller fikk barn, rapporterte at de behøver mye assistanse.

“Jeg syntes det er greit å bruke nettbanken. Jeg trenger ofte hjelp, spesielt når jeg gjør noe feil. Jeg får mye røde streker, og forstår ikke helt hva jeg har gjort galt. Det er vanskelig å finne frem, syntes jeg.” – Eldre informant.

Vedkommende reiser ofte til filialen på Heimdal. Informanten har hverken datamaskin eller smarttelefon, men bruker nettbanken på datamaskinene i filialen. En annen enslig informant uttrykker at det er vanskelig å lære seg å bruke datamaskin alene. Vedkommende rapporterer at de syntes det er utfordrende å lære nye ting når man er enslig.

“Jeg må gjøre alt selv, så det kan bli litt mye. Jeg sliter med helsa, så jeg trenger som regel hjelp fra noen.» - Eldre informant

Vedkommende understreker at de har forsøkt å sette seg inn i nettbanken, men at det ble for vanskelig å bruke den på egenhånd. Enkelte informanter har deltatt på datakurs tidligere, men har ikke lyktes med å ta nettbanken i bruk.

“Jeg har vært på datakurs, men da jeg kom hjem avbestilte jeg alt sammen. Den (Nettbanken) er for vanskelig å bruke. Det er så lett å trykke feil og gå seg bort.” – Eldre informant

Informanten er enke, og forklarte at det har gjort alle aktiviteter vanskeligere.

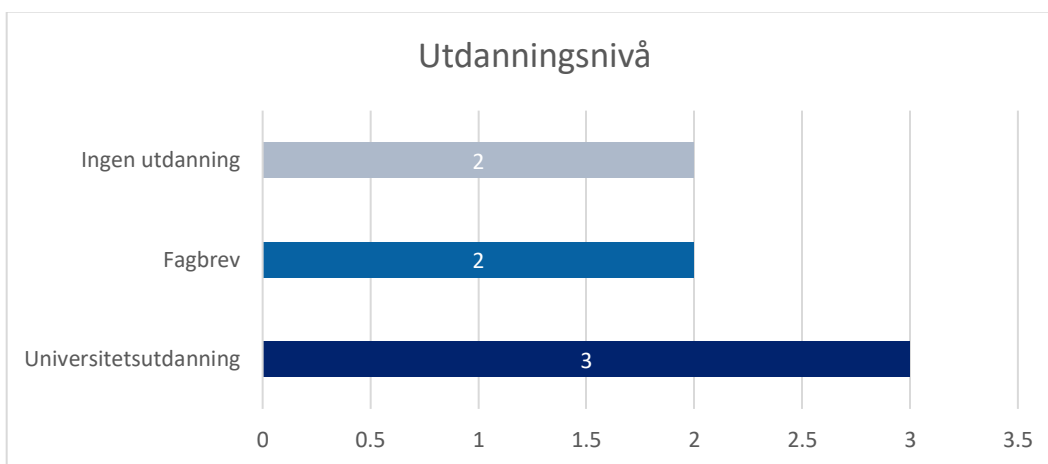
“Ektemannen min hadde ansvar for arbeid, og banken, da. Jeg hadde ansvar for barn og husholdningen. Etter han falt bort måtte jeg jo både lære hvordan bank og penger fungerer. Nå må jeg i tillegg lære meg hvordan datamaskiner fungerer. Det er ikke lett når man ikke har noen å lene seg på.” – Eldre informant.

Flere nevner at familie eller bekjente hjelper dem med banktjenester. Det kan inkludere familie, bekjente, naboer og andre de kan føle seg komfortabel med.

“Jeg bytta bank til SMN, slik at jeg har samme bank som datteren min. Dattera mi har vært kunde her i mange år.” – Eldre informant

Resultatene viser at sivilstatus kan spille en rolle for adopsjon av selvbetjening, hvor enslige eller aleneboende er spesielt utsatt for utfordringene ved å lære seg å bruke nye teknologier. Det kommer frem at enslige ofte føler mangel på støtte, da de kan være mer utsatt og sårbare for sosial isolasjon. Flere eldre påpeker at de kan føle seg ensomme, og som et resultat ønsker å møte fysisk i filialen for å minke denne følelsen.

4.4.2 Utdanning og yrkesfaglig bakgrunn



Figur 4.2: Utdanningsnivå blant eldre informanter

Utdanning og yrkesfaglig bakgrunn var to demografiske faktorer som ble utforsket i intervjuene. Intervjuobjektene fikk spørsmål om utdanning, inkludert den høyeste graden

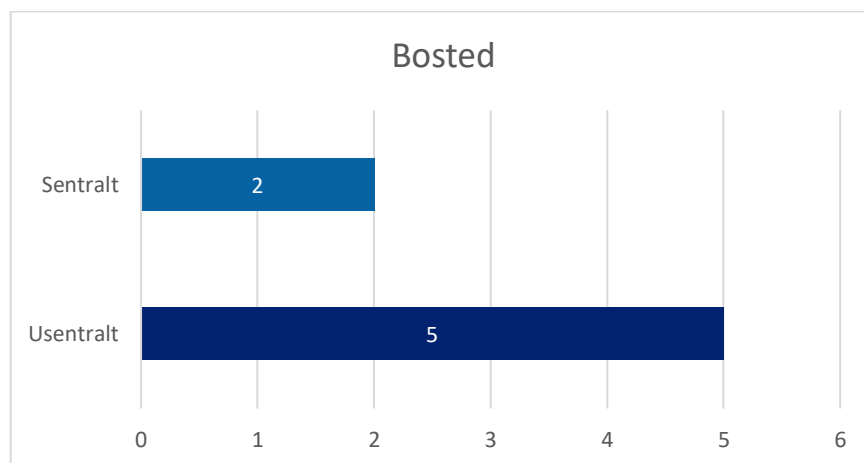
av utdanning de hadde fullført, og yrkesfaglig bakgrunn. Noen har fagbrev eller universitetsutdanning, mens andre har ingen høyere utdanning. Flere intervjuobjekter rapporterer at de hadde hatt mange forskjellige arbeidsplasser gjennom karrieren, og har jobbet innenfor flere ulike fagfelt.

«Jeg tok fagbrev da jeg var yngre, og var ikke borti noe data. Jeg har lært mye fra datteren min. Hun var til stor hjelp da vi satt opp vårt eget selskap, som blant annet driver med reklame på internett. Gjennom bedriften har jeg lært hvordan man bruker internett. Jeg bruker både datamaskin og smarttelefon hver dag.» -Eldre informant

Informanten er i 80 årene, og anser seg selv som digitalt moden. Vedkommende påpeker at de har fått erfaring med informasjonsteknologi gjennom etablering av egen virksomhet. En informant med høyere utdanning forklarte at de var lite borti datateknologi under utdanningen og karrieren.

«Datamaskin fantes nesten ikke da jeg var yngre. Jeg jobbet mest som lærer, og det ble ikke vanlig på skolen før jeg pensjonerte meg.» – Eldre informant

4.4.3 Bosted



Figur 4.3: Bosted blant eldre informanter

Gjennom intervjuene har vi undersøkt om det er en konkret sammenheng mellom bosted og digital modenhet. Filialen på Heimdal får besøk av kunder fra flere deler av Trøndelag. Kundene vi intervjuet kom fra både Trondheim sentrum, og mindre bygder i området. En av informantene uttrykker at partneren er fra byen, og er flinkere med datamaskin.

«Ja, jeg er fra landet, og mannen min er en bygutt [...]. Han tar seg av alt det tekniske med nettbanken vår, så det kan godt hende at vi på bygda ikke er like gode på sånt» - Eldre informant

Fem av intervjuobjektene vokste opp på landet, mens to vokste opp i byen. De trekker frem at internett ikke har vært like tilgjengelig på bygda som i byene.

4.5 Ansatte i banken og deres synspunkter

I denne delen av besvarelsen tar vi for oss de ansattes perspektiver på kundenes digitale utfordringer. Vi vil presentere funn fra intervjuer med de ansatte som jobber direkte med kundene, og personer med overordnet ansvar. Dette perspektivet gir oss innsikt i hvilke utfordringer de fleste kunder støter på, samt hva ansatte kan bistå med.

Fra intervjuet med nøkkelinformanten, kommer det tydelig frem hvilke kundesegmenter som besøker de ulike filialene. En nøkkelinformant er en informant som har spesiell kunnskap, erfaring og innsikt i fenomenet oppgaven undersøker, i dette tilfellet kunnskap om utfordringene kunder med lav digital modenhet står overfor. Informanten har et overordnet ansvar for kundesentrene og har lang erfaring med kunderådgivning. Informanten jobber direkte med kunderådgivere og kunder i banken. Avhengig av plasseringen, er det ulikt antall kunder fra de forskjellige segmentene som besøker filialene.

Vedkommende påpeker at plasseringen til filialene har innvirkning på hvilke kundesegmenter som besøker dem. Sentrale filialer har en lavere andel eldre kunder.

«Det er hovedsakelig personer med utenlandsk bakgrunn som besøker filialet på Søndre gate. Flere av de eldre er på Heimdal [...]. Jeg vil nok anta at det er 90 prosent utenlandske her (Søndre gate), og kanskje 50-50 på Heimdal.» - Kunderådgiver

Informanten forklarer også at det er ulike oppgaver kundene trenger hjelp med, basert på hvilket segment de hører til. Vedkommende beskriver at oppgavene eldre kunder trenger hjelp med ofte er gjentakende.

«Typiske ting de eldre trenger hjelp til er jo å sjekke saldo, betale regninger, overføre penger mellom egne kontoer [...]. Vi tar en avgift på 60 kroner [...]. Det var jo en eldre mann som brukte flere tusen kroner kun på avgifter. Han kunne fått en sydentur for den prisen.» - Kunderådgiver

Informanten påpeker at mange av henvendelsene fra eldre kunder kan bruke selvbetjening, men at flere eldre likevel velger å benytte det fysiske tilbudet i filialen. Informanten presiserer også at flere av kundene besøker filialen av andre grunner enn kun bankrelaterte oppgaver. Dette innebærer blant annet for å dekke sosiale behov. En annen ansatt utdyper dette poenget, og forklarer at de over tid har utviklet relasjoner til flere stamkunder. Vedkommende er kunderådgiver i filialen på Heimdal, og assisterer kunder i åpningstiden. Informanten holder også kurs for eldre personer med lav digital modenhet.

En av informantene er forretningsutvikler hos SpareBank 1 SMN, og har lang erfaring i banken. Vedkommende jobber med strategisk utvikling av bankens tilbud. Forretningsutvikleren opplyser at kunder opplever økt frykt for å bli svindlet. Frykten hindrer eldre i å benytte bankens selvbetjeningsløsninger, da de foretrekker å gjennomføre handlinger i bankens trygge omgivelser. Informanten utdyper at Olga -svindel er en av svindelmetodene som er mest utbredt og hovedsakelig rettet mot eldre bankkunder. Svindelen innebærer at kriminelle utgir seg for å være ansatte i banken på telefon og overtaler kundene til å utgi sensitiv informasjon.

Dette gjenspeiler informasjonen som ble tatt opp i datakurset vi fikk delta på. Under datakursene får alle som ønsker kunnskap om svindel og opplæring i BankID. I lys av dette hevder en kundefrådgiver at BankID er en av de mest gjentakende utfordringene og største hindrene for adopsjon selvbetjeningsløsningene. Vedkommende hevder at manglende endringsvilje, og manglende identifikasjon er de største hindrene for å ta i bruk nettbanken.

4.6 Observasjoner i kundesenteret

Det ble gjennomført feltobservasjoner i filialen på Heimdal for å få innsikt i hvordan kundesentrene opererer. Ved åpning ble det observert åtte personer i køen, og én kundefrådgiver bak skranken. I hovedsak var kundene eldre mennesker. Observasjonene avdekket at kundefrådsøknadene tok fra fem til ti minutter per kunde. Dermed måtte den åttende personen i køen vente i minst 35 minutter. Det ble også observert forvirring knyttet til køsystemet, og to av kundene uttrykte frustrasjon over ventetiden.

Datamaskinene i lokalet var avskrudd mens kunder ventet på hjelp fra kundefrådgiveren. Kunder som kom for å betale regninger, fikk regningene betalt med kasseløsning. Én kunde uttrykte frustrasjon rundt de avskrudde datamaskinene.

Under datakurset etter åpningstid, var det tre eldre deltakere. To av disse hadde byttet bank, og ønsket å bli kjent med tjenestene til SpareBank 1 SMN. Den siste personen ønsket hjelp med nettbanken. Etter presentasjonen fikk de praktisk veiledning i bruk av nettbanken. Grunnet taushetsplikt og mangel på innsynsrett, er det ikke mulig å gå inn i detalj på observasjonene under veiledningen. Det kan imidlertid nevnes at hovedutfordringene deltakerne opplevde handlet om feil ved bruk av nettbanken.

4.7 Oppsummering av resultater

Vi ønsker i denne delen å gi en oversikt av de viktigste og mest sentrale funnene fra datainnsamlingen med både kunder og ansatte hos SpareBank 1 SMN. Det er tydelig at mangel på IKT-utstyr/infrastruktur er en repeterende faktor som hindrer eldre kunder i å benytte digitale tjenester. I tillegg er menneskelig interaksjon høyt verdsatt blant de eldre informantene.

Et av hovedproblemene er usikkerhet og forvirring rundt innloggingsprosessen. Ulike metoder og begreper som er nødvendig for innlogging, bidrar sterkt til disse følelsene. Flere informanter mener innloggingsprosessen er krevende, dette med tanke på de ulike stegene og krav av eksterne enheter for innlogging.

Videre blir det understreket at nettbanken inneholder markedsføring som segmentet føler er unødvendig og gjør plattformen mindre intuitiv. Dette innebærer innhold om forsikring, lån og sparing. Blant noen av informantene er det også en frykt ved bruk av nettbanken. Dette stammer fra å trykke feil og potensielt utføre uønskede handlinger. Resultatene viser også at sivilstatus spiller en rolle når det kommer til adopsjon av ny teknologi, hvor enslige individer er spesielt utsatt for utfordringene med å lære ny teknologi. Enslige kunder kan føle mangel på støtte, som et resultat av sosial isolasjon. Derfor benytter informantene de fysiske filialene for å dekke sine sosiale behov.

Resultatene viser en mangel på korrelasjon mellom utdanning og digital modenhet. Det kommer derimot tydelig frem at det er en sammenheng mellom yrkesfaglig bakgrunn og digital modenhet. Intervjuene avdekker at personer pådrar seg kunnskap gjennom arbeidsplassen. Folk fra rurale områder viser også tegn til mindre digital modenhet og trenger mer assistanse. På den andre siden er individer fra urbane områder mer uavhengige, og har generelt høyere digital modenhet. De ansatte i banken poengterer at flere typiske henvendelser fra eldre kunder kan behandles ved selvbetjening, men at mange likevel benytter fysiske løsninger. Disse handlingene er blant annet å sjekke saldo, betale regninger og overføre penger.

Frykten for å bli svindlet er en bekymring blant eldre kunder. Dette er en av grunnene til at flere ikke tar de digitale tjenestene i bruk, da de føler seg sikrere ved å benytte de fysiske tjenestene med menneskelig kontakt. Olga-svindel identifiseres som den mest utbredte svindelmetoden, hvor svindlere utgir seg for å være bankpersonell for å få kunden til å oppgi sensitiv informasjon. Samtidig fremheves BankID som en av de største hindrene for bruk av selvbetjeningsløsninger, i tillegg til motstand mot endring.

For å konkludere resultatene fra datainnsamlingen, er det avklart at usikkerhet rundt fagterminologi, lav digital kompetanse, mangel på nødvendig IKT-utstyr, krav på sosial kontakt og overveldende brukervennlighet er avgjørende faktorer for utilstrekkelig bruk av bankens digitale tjenester. Funnene er nyttige under videre diskusjon i lys av relevant teori.

5 Diskusjon

Diskusjonsdelen av oppgaven tar utgangspunkt i modellen «Fem forutsetninger for fullverdig digital deltagelse» (FDD) utgitt av kommunal- og moderniseringsdepartementet. Resultatene blir knyttet opp mot sentrale momenter ved FDD-modellen og relevante teorier. I figur 5.1 har vi utvidet modellen, slik at den underbygger analysen vi har foretatt. Analysen presenterer en dypere forståelse av utfordringene SpareBank 1 SMN står overfor knyttet til eldres bruk av nettbanken, samt diskuterer hvorvidt SMN har innflytelse og evne til å tilpasse tilbudet, i forhold til de aktuelle barrierene som hindrer digital deltagelse og selvbetjening.



Figur 5.1: Modifisert versjon av modellen for fullverdig digital deltagelse

5.1 Demografiske faktorer og deres innvirkning på digital modenhet

Innledningsvis skal vi diskutere om resultatene indikerer korrelasjoner mellom demografiske faktorer og digital modenhet. I denne delen diskuteres hvordan sivilstatus, yrkesfaglig bakgrunn, utdanning og bosted kan ha betydning for fullverdig digital deltagelse i samfunnet. Funnene er knyttet opp mot relevant teori som er egnet for de ulike faktorene. Demografiske faktorer kan ha innvirkning på samtlige steg i FDD-modellen, da faktorene kan påvirke tilgangen til IKT-infrastruktur- og utstyr, samt digital kompetanse og mulighetene for å dra nytte av digitale ressurser.

Bosted er en faktor som de eldre informantene selv hevder har betydning for digital modenhet. IKT-infrastruktur har tidligere ikke vært like tilgjengelig i distriktene som det har vært i byen, og har dermed hindret adopsjon av nettløsninger. Som følge av dette, kan personer i distriktene hatt redusert grad av påvirkning fra venner, familie og kolleger til å ta

i bruk nye teknologier, da internett ikke har vært like utbredt som i byen. Dette kan ses i sammenheng med faktoren sosial påvirkning beskrevet i UTAUT. Sosial påvirkning former individets intensjon om å ta i bruk teknologi, og blir delvis påvirket av eksterne variabler som bosted (Bouwman, Hooff, Wijngaert, & Dijk, 2005). I tillegg kan det argumenteres for at personer som bor i distriktene har ulik livstil og kulturell bakgrunn sammenlignet med personer byen. Dette kan bidra til å påvirke oppfattede nytteverdien av teknologi. Det kan også være hensiktsmessig å ta hensyn til disse verdiene ved utvikling av digitale løsninger og markedsføring av nytteverdien ved selvbetjening.

Resultatene indikerer at yrkesfaglig bakgrunn har betydning for individets digitale modenhet. Personer med erfaring innenfor flere fagfelt og ulike arbeidsplasser, har større sannsynlighet for å opparbeide digital erfaring. En informant som begynte yrkeskarrieren som håndverker, tok i bruk datamaskin etter at vedkommende hadde startet eget firma. Firmaet driver blant annet med reklame på internett. En annen informant som jobbet som lærer gjennom hele karrieren, brukte ikke datamaskin på arbeidsplassen. HIU teorien kan benyttes for å forklare sammenhengen. Teorien påpeker hvordan individer tilegner seg faste vaner over lengre tid, som skaper treghet (motstand mot endring) (Polites & Karahanna, 2012). Personer som har byttet arbeidsplass flere ganger gjennom karrieren, er mer tilpasningsdyktige, ettersom de stadig må omstille seg nye prosesser og danne nye vaner. Evnen til å lære seg nye ting kan ha direkte effekt på individets evne til å ta tilegne seg grunnleggende digitale ferdigheter, som er det tredje nivået i FDD-modellen.

Korrelasjonen mellom utdanning og digital modenhet viser seg å være svak i resultatet. Det kan være flere årsaker til dette, men den største faktoren er tid. Personlige datamaskiner ble ikke utbredt før på 80-tallet, og var ikke tilgjengelig da de eldre tok utdanningen sin. Dermed kan det være begrenset hvor mye akademisk kunnskap fra en tid med mindre teknologisk avanserte verktøy, faktisk kan overføres til dagens digitale verden. Dette samsvarer ikke med funnene fra rapporten «Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse». Rapporten trekker frem utdanning som et av de viktigste variablene som forklarer variasjonen i digitale kompetanse (Bjønness, Midtbø, Størset, & Ulv, 2021). Ulikheten kan skyldes flere faktorer, blant annet ulikt og begrenset datagrunnlag. Informantene våre tilhører også øvre aldersgruppen innenfor kategorien eldre, noe som kan forklare ulikheten.

Resultatene indikerer at sivilstatus påvirker digitale ferdigheter. Rollefordelinger i husholdningen medfører ofte at én person har ansvaret for økonomien. I en slik rollefordeling får den ene partneren mer erfaring med banken enn den andre. Aleneboende har derimot et selvstendig ansvar for egen økonomi. Dette tilrettelegger for at individet oppnår dypere forståelse for økonomi, og dermed bedre forutsetninger for å benytte selvbetjening. På den andre siden kan fraværet av en partner gjøre det vanskeligere å lære seg nye ting generelt, da man kan ha mindre sosial støtte. Dette forsterkes hvis vedkommende er enke/enkemann og ansvaret for økonomien var hos den avdøde. Kompetanse Norge fremhever at mennesker ønsker opplæring fra bekjente, da dette oppleves som tryggere (Bjønness, Midtbø, Størset, & Ulv, 2021).

Det er tydelig at demografiske faktorer har innvirkning på digital deltakelse. Analysen vår indikerer at yrkesfaglig bakgrunn og sivilstatus har størst betydning for digital modenhet. Bosted har også en indirekte effekt, ved at sosial påvirkning fra miljøet kan være svakere.

Det er relevant å understreke at SMN ikke har innvirkning på demografiske faktorer. Det er derimot hensiktsmessig å ta disse faktorene i betraktning når banken utvikler og markedsfører selvbetjeningsløsningene. Eksempelvis kan det være aktuelt å segmentere målgruppen, samt tilpasse kurs og opplæring basert på de demografiske faktorene, da personer i disse segmentene kan ha tilsvarende erfaringer.

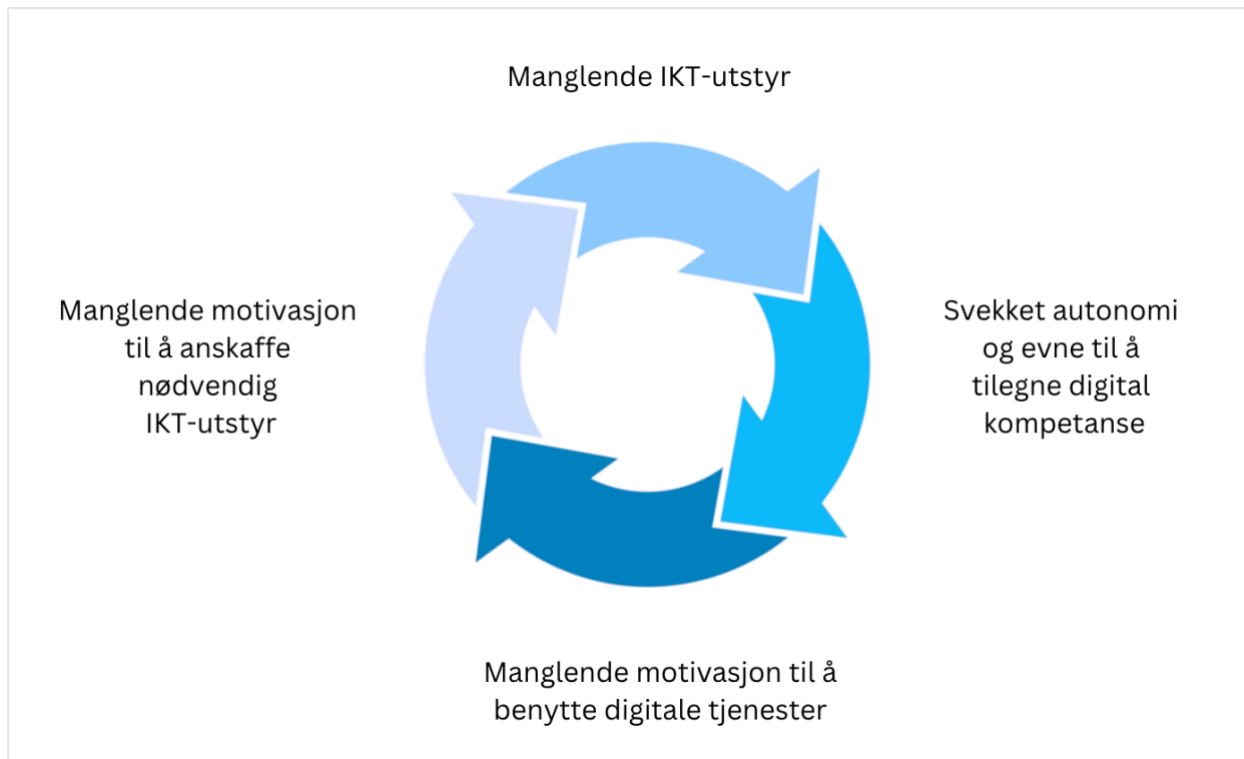
5.2 Nettilgang

Eksisterende undersøkelser tyder på at majoriteten av nordmenn har tilgang på nødvendig IKT-infrastruktur. Det innebærer tilgang til internett. Som nevnt tidligere, har tilgjengeligheten på IKT-infrastruktur vært begrenset i distriktene. Undersøkelser viser at internett i senere tid også har blitt utbredt i distriktene. Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (NKOM) hevder at 9 av 10 husstander har tilgang til internett med god hastighet (Nasjonal kommunikasjonsmyndighet, 2022). Dette tyder på at tilgang på IKT-infrastruktur ikke er en barriere som hindrer eldre i å ta i bruk selvbetjeningsløsninger i dag. SpareBank 1 SMN kan derfor utelukke at nettilgang er en avgjørende barriere som hindrer adopsjon av selvbetjeningsløsninger.

5.3 Tilgjengelig IKT-utstyr

Undersøkelsene til NKOM viser at tilgang til IKT-infrastruktur ikke er en stor barriere i Norge. Resultatene våre indikerer derimot at flere eldre ikke tilegner nødvendig IKT-utstyr. Flere av våre informanter eier ikke datamaskin eller smarttelefon, og noen har ikke nettverksruter.

Self-Determinatin Theory (SDT) og Habitual IT Use (HIU) er relevante teorier som kan gi bedre forståelse for disse funnene. SDT handler om motivasjon og grunnleggende behov hos mennesker. Disse behovene er autonomi, kompetanse og tilhørighet (Ryan & Deci, 2011). I lys av teorien, svekker mangel på IKT-utstyr individets autonomi, og dermed muligheten for selvbetjening. Manglende tilgang til nødvendig teknologi hindrer individet å få erfaringer som øker digital kompetanse. Dette er årsaker bak lav motivasjon for å benytte selvbetjening. Eldre føler seg ofte overveldet, eller ikke i stand til utføre diverse oppgaver i nettbanken uten assistanse. SDT fremmer at mestringsfølelse og mulighet for personlig utvikling er essensielt, og at individer må føle at de har kontroll over handlingene sine (University of Rochester Medical Center, 2022). Eldre mennesker kan oppfatte den eksponentielle teknologiske utviklingen som lammende, ettersom tjenestene de er avhengige av stadig digitaliseres. Dette kan også relateres til et annet funn, nemlig at noen flere eldre mennesker føler de er for gamle til å lære seg nye ting. Dette medfører at de ikke ser behovet for å tilegne seg nødvendig IKT-utstyr, og dermed ikke omstiller seg digitaliseringen. I figur 5.2 har vi illustrert disse sammenhengene. Modellen illustrerer en negativ syklus, hvor utgangspunktet og sluttunktet er manglende IKT-utstyr. Manglende IKT-utstyr er en faktor som svekker autonomi og evnen til å tilegne seg digital kompetanse. Videre fører dette til manglende motivasjon til å benytte digitale tjenester, og dermed manglende motivasjon til å anskaffe nødvendig IKT-utstyr. Disse momentene skaper en negativ syklus.



Figur 5.2: Modellen illustrerer en negativ syklus hvor manglende IKT utstyr svekker autonomi og individets evne til å tilegne seg digital kompetanse. Dette fører til manglende motivasjon til å benytte digitale tjenester, som igjen fører til manglende motivasjon til å anskaffe nødvendig IKT-utstyr

Habitual IT Use eller HIU, er en annen relevant teori vi ønsker å trekke frem når det gjelder manglende IKT-utstyr hos eldre. HIU tar for seg rollen til vaner når det kommer til bruk av teknologi. Sentralt i denne teorien er faktum at individer som har grunnlagt vaner når det kommer til teknologibruk, ofte forsetter å bruke teknologi de er komfortable med. De har en tendens til å overse alternativer som er nyere og bedre egnet for deres utvalgte oppgaver (Polites & Karahanna, 2012). Vi kan se tydelige sammenhenger mellom HIU og funnene våre. Eldre mennesker ønsker gjerne å lene seg på mer tradisjonelle løsninger som de er vant med. Dette kan innebære fysisk oppmøte i filialen, eller å ringe direkte inn til kundeservice. I denne sammenhengen kan man trekke inn byttekostnader (switching costs), assosiert med adopsjon av nye digitale bankløsninger. Først og fremst kan vi poengtere en åpenbar byttekostnad, nemlig innkjøp og anskaffelse av nødvendig teknologisk utstyr for å benytte seg av selvbetjeningsløsningene. I tillegg kan det være kostnader knyttet til det å faktisk lære seg de nye løsningene, da i form av tid og innsats. En annen byttekostnad er tapet av sosial kontakt og menneskelig interaksjon, som er en

verdi de eldre kundene setter høyt. Rapporten fra Kompetanse Norge påpeker at hele 600 000 personer er ikke- digitale i Norge (Bjønness, Midtbø, Størset, & Ulv, 2021). En betydelig andel av de eldre har benyttet seg av bankens fysiske filialer gjennom store deler av livet. For å skape motivasjon for å ta i bruk nettbanken, må byttekostnadene være lavere enn verdien av selvbetjening. Hvis ikke denne verdien kommuniseres tydelig, vil målgruppen holde seg til de løsningene de har benyttet over lenger tid.

Mangel på nødvendig IKT-utstyr er et hinder for digital deltakelse blant eldre, og adopsjon av bankens selvbetjeningsløsninger. Likevel er det mulig å argumentere for at dette problemet ligger på et samfunnskritisk nivå, fremfor et bransje- og virksomhetsnivå. Innflytelsen SpareBank 1 SMN kan ha på eldre sin tilgang på IKT-utstyr og IKT-infrastruktur er begrenset. Det vil være svært ressurskrevende om SMN skal bistå med nødvendig utstyr til de egnede segmentene. Det er dessuten vanskelig å forutsi om eldre kunder faktisk vil ta i bruk digitale bankløsninger hvis behovet for nødvendig IKT-utstyr blir møtt. Nødvendig IKT-utstyr er en forutsetning for å ta nettbanken i bruk, men ikke den eneste faktoren, som fremhevet i modellen.

5.4 Grunnleggende digitale ferdigheter

Det er flere årsaker til manglende grunnleggende digitale ferdigheter blant eldre. Som diskutert i kapittelet over, fører manglende IKT-utstyr til at individet går glipp av verdifull erfaring med digitale tjenester. Samtidig vil dette påvirke muligheten til å utvikle grunnleggende digitale ferdigheter. Dette er et steg i FDD-modellen, og er en viktig faktor for å ta i bruk selvbetjeningsløsninger. Fra observasjonene i bankens filialer, er det tydelig at flere eldre kunder foretrekker å få økonomiske handlinger direkte utført av kunderådgivere, fremfor å benytte datamaskinene i filialen. Dette funnet kan bli diskutert i sammenheng med UTAUT og SDT.

Fra strategidokumentet «Digital hele livet», blir grunnleggende digitale ferdigheter nevnt som nødvendig for å ta i bruk internett, IKT-utstyr og digitale tjenester. Grunnleggende digitale ferdigheter kan defineres som de nødvendige evnene og kunnskapene som forutsettes for bruk av digitale tjenester. Dette innebærer blant annet å kunne navigere seg på internett og kommunisere digitalt (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021). UTAUT mener at brukeradopsjon av teknologiske løsninger blir påvirket av fire forskjellige faktorer, oppfattet nytteverdi og -brukervennlighet, sosial påvirkning og teknologisk støtte (Marikyan & Papagiannidis, 2021).

Våre funn tyder på at utfordringer med innlogging kan skyldes manglende brukervennlighet. Det kommer frem i resultatene at ulike innloggingsmetoder med lignende navn, er forvirrende for eldre brukere. Dagens innloggingsprosess krever i tillegg at brukeren må gjennom samtlige trinn og interagere med flere enheter, noe som oppfattes som innviklet. Innloggingsprosessen er det første steget i kundereisen til nettbanken. Et godt førsteinntrykk er essensielt for adopsjon og videre bruk av bankens digitale tjenester. Dagens innloggingsprosess kan derfor anses som et hinder, da løsningen påvirker brukerens oppfattet brukervennlighet.

Resultatet tyder på at eldre med lav digital modenhet ikke opplever nytteverdi av å benytte nettbanken. Det kan være spesielt utfordrende for dem å forstå verdien digitale tjenester gir

i form av forbedrede bankopplevelser og en forenklet hverdag, da de må omstille seg for å tilegne grunnleggende digitale ferdigheter. Eldre opplever gjerne at denne omstillingen ikke er fordelaktig, og forsetter derfor å benytte de fysiske løsningene. Sosial påvirkning er også hensiktsmessig å ta i betraktning knytte til funnet. Sosial påvirkning referer til hvordan brukeren opplever miljøet rundt seg, og deres reaksjon på den aktuelle teknologien (Marikyan & Papagiannidis, 2021). Observasjonene våre antyder at eldre som benytter de fysiske filialene, ofte omgås med andre eldre med lav digital modenhet. Dette svekker det sosiale presset til å ta i bruk digitale tjenester, og bidrar til at eldre kunder generelt frastår fra å benytte bankens digitale tjenester.

Ved hjelp av faktorene i UTAUT, er det mulig å tilrettelegge for en løsning som gir eldre mulighet til å tilegne seg grunnleggende digitale ferdigheter. Kommunal- og moderniseringsdepartementet påpeker hva en må inkludere i en potensiell løsning for å øke deltakelse.

For å øke deltakelsen for personer med lav digital kompetanse ser det ikke ut til å være tilstrekkelig å øke tilbudet av læringsaktiviteter. Man bør også tilrettelegge læringsaktivitetene slik at det er enkelt å delta. Å jobbe med å øke motivasjon og tilby læringsaktiviteter som virker meningsfulle og overkommelige vil kunne bidra til økt etterspørsel. (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021, s. 16)

Manglende forståelse for den oppfattede nytten kan bidra til å svekke motivasjonen til å tilegne seg grunnleggende digitale ferdigheter, og dermed hindre deltakelse. Banken tilbyr datakurs i BankID og svindel på internett, men målgruppen kan være lite motivert for å delta, dersom de føler de mangler de nødvendige grunnleggende digitale ferdighetene. Eksempelvis kan en kunde som har svært lite erfaring med datamaskin, slite med å forstå konsepter som BankID og svindel på internett. Kurs knyttet til grunnleggende digitale ferdigheter kan gjennomføres i samarbeid med kommunale institusjoner, foreninger og organisasjoner, da dette problemet er på et samfunnsnivå. Ulike ferdighetsnivåer medfører at ett datakurs ikke er tilstrekkelig.

En annen mulighet for SMN, kan være omstrukturere hvordan filialene opererer, hvor det tilrettelegges for veiledning på filialenes datamaskiner, fremfor å direkte utføre oppgavene for kundene. Løsningen kan minne om et datasenter, hvor kunderådgivning fungerer som et indirekte datakurs. Det dekker behovet for teknologisk støtte i UTAUT, samtidig som det styrker den digitale kulturen, og kan øke sosial påvirkning blant jevnaldrende.

Tilhørighet er et psykologisk behov, og referer til følelsen av tilknytning til et digitalt miljø. Dette behovet er sentralt i teorien SDT (Ryan & Deci, 2011). Eldre personer kan oppleve det digitale miljøet som fremmed og skremmende, og de kan oppleve seg ekskludert i forhold til mennesker med høyere grad av digital modenhet. Vi avdekket at flere eldre syntes det er pinlig å spørre om hjelp. Selv om undersøkelsen fra Kompetanse Norge påpeker at eldre ønsker opplæring i teknologi fra bekjente, indikerer våre funn at enkelte ønsker å være selvstendige. Det viser at mangelen på digital tilhørighet påvirker individets egen motivasjon for å ta i bruk selvbetjeningsløsninger. SDT antyder dermed at eldre individer har en større sannsynlighet for å bli motivert til å delta når de føler seg relatert og inkludert i et miljø.

SpareBank 1 SMN kan ha innvirkning på eldre kunders grunnleggende digitale ferdigheter i sammenheng med FDD-modellen. Ved å operere som et datasenter, kan SMN skape en sterkere følelse av tilhørighet blant eldre kunder. Når eldre kunder opplever at andre eldre kunder benytter seg av nettbanken, vil det øke det sosiale presset. Behovet for IKT-utstyr blir også møtt ved å ha datamaskiner i filialen. Assisteret bruk av nettbanken kan ikke betraktes som ren selvbetjening, men en slik tilnærming vil likevel øke sannsynligheten for at individet tilegner seg de nødvendige ferdighetene som muliggjør selvbetjening i fremtiden. Slik praksis vil hjelpe kundene med å se nytteverdien av å bruke nettbanken og oppleve byttekostnadene som lavere.

5.5 Brukervennlige digitale tjenester

I denne delen av diskusjonskapittelet gjennomfører vi en teknisk analyse av nettbanken. Analysen er strukturert slik at vi berører samtlige steg i kundereisen. Hensikten med analysen er å avdekke smertepunkter som øker terskelen for adopsjon av nettbanken til SMN. Analysen tar utgangspunkt i WCAG 2.0 standarden for universell utforming, og Normans prinsipper for brukersentrert design. FDD-modellen påpeker brukervennlighet og universell utforming som forutsetninger for fullverdig digital deltakelse i samfunnet.

I henhold til resultatene fra intervjuene, har vi fokusert på å teste enkeltsidene som er viktigst for målgruppen.

Enkeltsidene som ble testet:

1. Min oversikt
2. Overfør
3. Betal
4. Faste betalinger
5. eFaktura
6. Avtalegiro
7. Kontoutskrift
8. Kort

5.5.1 Tilgjengelighet og universell utforming

I denne delen av analysen, vurderer vi i hvilken grad nettbanken til SpareBank 1 oppfyller kravene i WCAG 2.0 standarden. Formålet med analysen er å avdekke avvik som kan øke terskelen for adopsjon av nettbanken.

I 2016 fikk SpareBank 1 SR-Bank ASA tilsynsrapport fra UUtilsynet. SR-Bank er en del av SpareBank 1 alliansen, og bruker samme nettbank som SMN. Rapporten avdekket avvik i området navigasjon. Kort oppsummert hadde nettløsningene ikke tilstrekkelige navigasjonsmuligheter, kontraster mellom tekst og bakgrunn, og hadde forbedringspotensialer i koden. Formålet med rapporten var å kontrollere om SR-bank ASA etterlevde lov- og forskriftskrav om universell utforming av IKT. Til tross for at SpareBank 1

har fått kritikk tidligere, er det interessant å undersøke om konsernet har tatt nødvendige tiltak for å øke graden av tilgjengelighet i den nåværende nettbanken.

Analysen vår gir ikke en fullstendig tilstandsvurdering av nettbanken, men gjør greie for de mest interessante funnene. Det finnes verktøy som gjennomfører tilgjengelighetstester automatisk. Disse verktøyene gir innsikt i feil og mangler i koden, men ikke den opplevde brukeropplevelsen. Derfor har vi gjort en manuell gjennomgang av enkeltsidene i henhold til WCAG 2.0 kravene.

For å teste navigasjonsmulighetene i nettbanken, har vi benyttet den innebygde skjermleseren på Macbook Air. Nettbanken er lastet inn i Google Chrome (versjon Versjon 112.0.5615.137), ettersom dette er den mest brukte nettleseren i Norge (Visma, 2021). Kontrastsjekker er gjennomført med Adobe Color Contrast Analyzer (Adobe, 2023).

5.5.1.1 WCAG 2.0 og BankID

Vi inkluderer innlogging med Bank ID som et steg i kundereisen. Eldre personer kan ha synsproblemer som gjør det vanskelig å lese teksten på skjermen eller gjenkjenne symboler som brukes i BankID-prosessen.

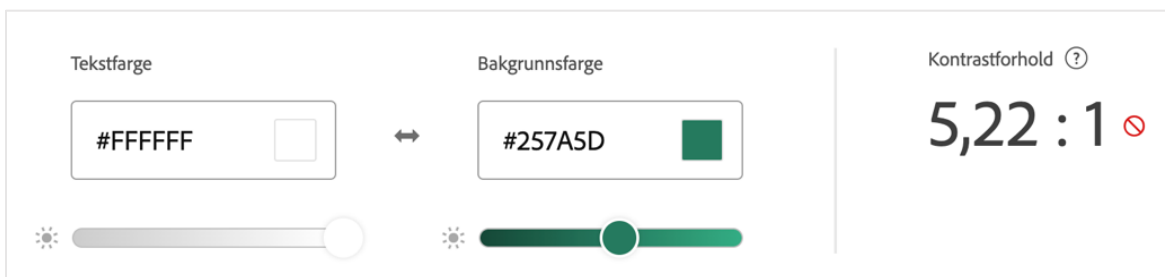
Under de inngående intervjuene med kunderådgivere, kom det frem at kunder kan søke om en spesiell kodebrikke som leser koden høyt. Hensikten med dette tilbudet, er å gjøre innlogging enklere for personer med synsnedsettelse. Det er et kjerneprinsipp i WCAG 2.0 standarden. Mer spesifikt, setter punkt «1.3.3 Sensoriske egenskaper», krav til at viktig innhold presenteres på forskjellige måter, slik at personer med funksjonsnedsettelse ikke mister viktig informasjon eller struktur. (The World Wide Web Consortium, 2023). Denne kodebrikken er et steg i riktig retning for å gjøre innlogging mer tilgjengelig.

5.5.1.2 WCAG 2.0 og nettbanken

Nettbanken har et konsistent design, og bruker de samme fargene gjennom alle sidene. Høy kontrast mellom tekst og bakgrunn er et viktig prinsipp i universell utforming. Det er essensielt for svaksynte og fargeblinde at kontrastforholdet er tilstrekkelig. For å oppnå den pålagte AA-vurderingen, er kvalifiseringsforholdet for vanlig tekst 4,5:1 (Tilsynet for universell utforming av ikt, 2023). Det vil si at teksten er 4,5 ganger lysere eller mørkere enn bakgrunnen. I vår analyse av nettbanken, fant vi ingen kontrastforhold under dette minstekravet. For å oppnå en AAA-vurdering, er kvalifiseringsforholdet 7:1. Figur 5.3 viser en knapp i nettbanken med et kontrastforhold på 5,22:1. Som illustrert i figur 5.3, er ikke kontrasten høy nok for å oppnå en AAA-vurdering. Knappen skal likevel være leselig for de aller fleste, da kontrasten er over 4,5:1.



Figur 5.3: Knapp med kontrastforhold 5,22:1



Figur 5.4: Fargekontrasten til knappen i figur 13 er ikke tilstrekkelig for å oppnå AAA nivået for universell utforming. Kontrasten møter imidlertid mistekravet (4,5:1)

WCAG 2.0 stiller krav om at websider skal være kodet med hjelpeteknologi i omtanke, for eksempel skjermlesere for synshemmede. I hovedsak handler det om å holde en bestemt struktur, slik at siden kan navigeres med piltaster og skjermleser. Nettbanken organiserer innholdet med HTML overskrifter, som er god praksis. Riktig bruk av HTML overskrifter skaper en hierarkisk struktur som skjermlesere er avhengige av. Vi fant at innholdet i nettbanken som regel har en hensiktsmessig struktur. Under intervjuene kom det derimot frem at mange eldre syntes det er for mange menyer i nettbanken. Dette kan også være frustrerende for brukere med skjermlesere. For eksempel, finner man et langt navigasjonsfelt øverst på siden. Et slik navigasjonsfelt er nyttig, men siden det er organisert med HTML-overskrifter, medfører det at skjermleseren må lese opp alt i navigasjonsfeltet før den går videre til resten av innholdet. Ulempen er at den må lese opp navigasjonsfeltet på nytt, hver gang brukeren trykker på en ny enkeltside.

ARIA-koder er en type HTML-attributter som brukes for å kommunisere ytterligere informasjon til hjelpeteknologi. Det kan for eksempel være informasjon om hvilke handlinger knapper fører til, eller en alternativ beskrivelse av et bilde. Vi avdekket noen småfeil i henhold til kravet om alternativ tekst til bilder. Figur 5.5 viser ikoner i nettbanken som har manglende beskrivelse i koden. Det medfører at skjermleseren ikke forstår hensikten med ikonene.



Figur 5.5: Knapper i nettbanken som mangler beskrivelser i koden

Testen av skjermleser i nettbanken viste at noen input-elementer var kodet feil. Hvis en kunde skal betale en regning, eller sende penger til en annen konto, må kronebeløpet skrives inn i et input-felt. I HTML-koden er typen til dette input-feltet satt som «tel». Denne typen er reservert for input-elementer som skal ta inndata om telefonnummer. I testen vår beskrev skjermleseren input-felt som et tekstfelt for telefonnummer. I HTML er den korrekte typen «number». Slike feil kan skape forvirring og frustrasjon hos brukeren.

Vi fant at nettsiden enkelt kan forstørres til 200%, uten at brukeren taper informasjon. Det er et krav i standarden (Tilsynet for universell utforming av ikt, 2023), og er spesielt nyttig for mennesker som sliter med å lese liten tekst. Nedsatt synsevne er et kjennetegn hos eldre, så denne funksjonaliteten er svært viktig i nettbanken. Nettbanken har et responsivt design, som betyr at innholdet formateres utfra skjermens størrelse. Den ser dermed relativt lik ut på alle typer datamaskiner, uavhengig skjermstørrelse.

Analysen viser at SpareBank 1 SMN har tatt nødvendige skritt for å utvikle nettbanken i samsvar med WCAG 2.0 standarden. Nettbanken har flere tilgjengelighetsfunksjoner, for eksempel tastaturnavigering og justerbare skriftstørrelser, som gjør det enklere for personer med nedsatt funksjonsevne å bruke den. Imidlertid ble det avdekket noen avvik som kan påvirke brukeropplevelsen, for eksempel manglende alternativ tekst for nettsideelementer og feil bruk av HTML-typer.

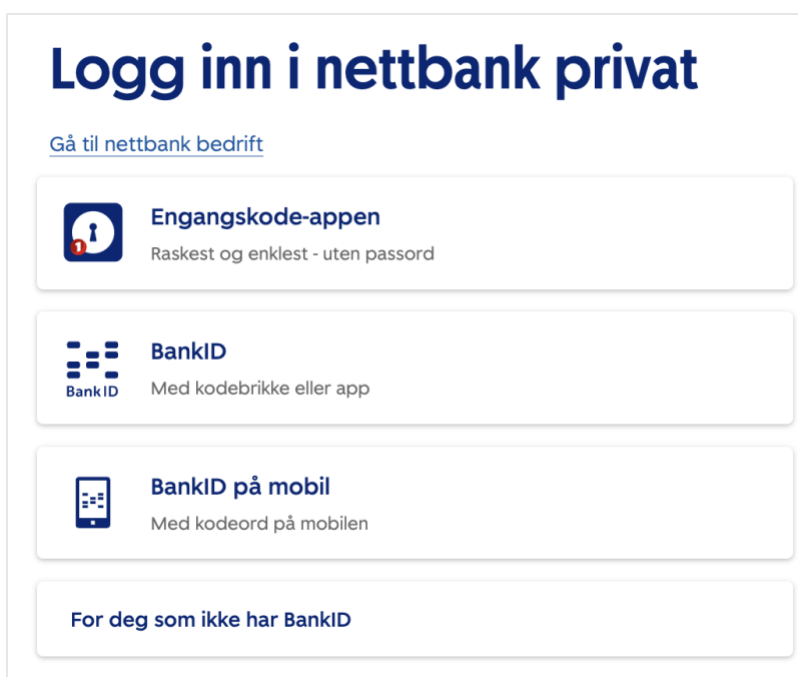
Til tross for at vi fant avvik fra WCAG 2.0 standarden, vil det være strengt å påstå at manglende tilgjengelighet er årsaken til at eldre ikke benytter seg av nettbanken. Selv om tilgjengelighet utvilsomt er viktig for at eldre mennesker skal kunne selvbetjenes, er det ikke den eneste faktoren. Andre barrierer som motivasjon, vaner, og digital kompetanse, er avgjørende for adopsjon av teknologien. I intervjuene kom det frem at informanter med nedsatt synsevne ikke benyttet seg av nettbanken. Etersom nettsiden er svært tilgjengelig, tyder dette på at digital kompetanse er større faktor enn tilgjengelighet. Enkelt sagt, spiller det ingen rolle hvor kompatibel nettbanken er med skjermlesere, hvis brukeren ikke vet hvordan man bruker skjermleser.

5.5.2 Don Normans prinsipper og nettbanken

Hittil har vi diskutert implikasjonene ved universell utforming. I denne delen av analysen skal vi foreta en dypere undersøkelse av nettbankens visuelle design. Mens WCAG 2.0 primært handler om tekniske aspekter ved nettsiden, fokuserer Normans prinsipper på hvordan valg av design påvirker brukeropplevelsen. Vi har tatt utgangspunkt i brukeropplevelsene til de eldre intervjuobjektene, og supplerer med våre egne vurderinger.

Det kom tydelig frem i intervjuene at innlogging med BankID er en vanlig utfordring. Det er flere årsaker til dette, men vi vil trekke frem et designmessig problem. Som nevnt tidligere, uttrykte en eldre informant frustrasjon overfor bankens ulike innloggingsmetoder. Vedkommende syntes det var vanskelig å skille BankID, BankID på mobil og engangskodeappen fra hverandre. Figur 5.6 viser hvordan den nåværende innloggingssiden ser ut. Som man ser, blir de ulike innloggingsalternativene fremstilt likt. I denne sammenhengen kan man trekke frem Normans prinsipp om «mapping», som handler om forholdet mellom kontrollene på et brukergrensesnitt og deres tilhørende funksjoner (Norman, 1988). Med andre ord handler dette om å skape et tydelig og intuitivt forhold mellom funksjoner, slik at brukeren forstår hvordan de brukes. God mapping kan oppnås ved å tydelig merke de

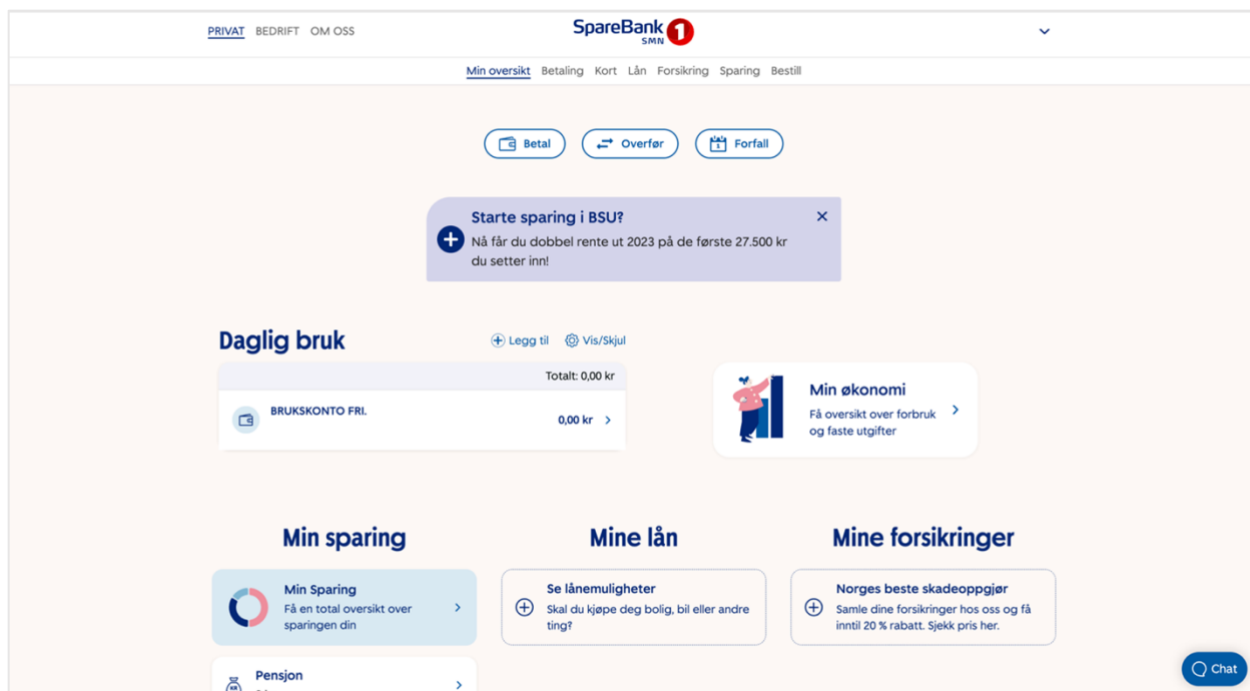
forskjellige alternativene slik at de samsvarer med de tiltenkte funksjonene. På innloggingssiden brukes ikoner for å gi ledetråder, men forskjellene symboliseres ikke godt nok. Det gjør det vanskelig å gjenkjenne symbolene på tvers av plattformen. Det sies at BankID på mobil skal utfases i løpet av 2023, men å skape et tydeligere skille mellom alternativene BankID og engangskode-appen, er fortsatt aktuelt. Hvis man ikke bruker fysisk kodebrikke, må man bruke samme engangskode-app for å logge inn, uansett hvilket alternativ man velger. At BankID er merket med teksten «BankID med kodebrikke **eller app**», skaper unødvendig forvirring. En løsning kan være å ha innlogging med kodebrikke som et eget alternativ.



Figur 5.6: Innloggingssiden i nettbanken

Normans prinsipp om affordance (mulighet for handling), refererer til egenskaper ved et objekt som antyder hvordan det kan brukes. Nettbankens moderne og rene design gjør at det er intuitivt å forstå hvordan elementer kan interageres med. Knapper og lenker er tydelig markert.

Til tross for gode affordances, rapporterte flere informanter at nettbanken er forvirrende, grunnet mye innhold. De syntes det er vanskelig å navigere seg gjennom siden, og finne frem til det de trenger. I litteraturen brukes begrepet «Information overload» (informasjonsoverbelastning). Begrepet beskriver en situasjon hvor en person blir overveldet av for mye informasjon på en gang (Mulder, Poot, Verwij, Janssen, & Bijlsma, 2006). Dette kan relateres til Normans prinsipp om synlighet. Som nevnt i teorikapittelet, er synlighet i hvilken grad nødvendig informasjon er synlig for brukeren. I vår vurdering, fant vi flere faktorer som vi mener bidrar til informasjonsoverbelastning og svekket synlighet.



Figur 5.7: Enkeltsiden for "Min oversikt" i nettbanken

SMN har mye intern markedsføring i nettbanken. Det innebærer anbefalinger og informasjon om bankens egne produkter og tjenester. Dette innholdet tar opp mye av plassen på skjermen. En eldre informant nevnte dette som et spesifikt problem. De var ikke interessert i tjenestene, og syntes man burde kunne fjerne annonsene. Som vist i figur 5.7, fant vi tre slike annonser allerede øverst på «min oversikt». Man kan argumentere for at «min oversikt» kun bør vise den viktigste informasjonen til brukeren, ettersom dette er den første siden som lastes inn. Sett fra SMN sitt perspektiv, er det forståelig at de ønsker å annonsere sine tjenester. Det er derimot lite hensiktsmessig hvis det har en betydelig negativ effekt på brukeropplevelsen. Vi ville anbefalt å begrense den interne markedsføringen, og unnlate den fra «min oversikt». Utfra resultatene fra intervjuene, og refleksjonen rundt Normans prinsipper, virker det mer hensiktsmessig å presentere informasjon og funksjonalitet som brukeren opplever som mest nødvendig. «Visibility is about making relevant parts visible» (Norman, 1988, s. 99). I den nåværende nettbanken må man navigere seg i den lange navigasjonsmenyen på toppen. En løsning kan være å forstørre og trekke den mest brukte funksjonaliteten ned på siden. En regelmessig frustrasjon blant de eldre intervjuobjektene, var at nettbanken har for mange menyer med unødvendig mange valgalternativer. Vi ser en fordel i å begrense valgalternativene, og samle den aller viktigste funksjonaliteten på ett sted.

Normans prinsipp om tilbakemelding sier at systemet skal gi brukeren tydelige og umiddelbare tilbakemeldinger om konsekvensene til en handling (Norman, 1988). I nettbanken fant vi flere eksempler på gode tilbakemeldinger. Hvis en bruker skriver inn et ugyldig kontonummer, vil vedkommende få en umiddelbar tilbakemelding som beskriver feilen og hvordan den kan rettes opp. Et eksempel på nettbankens tilbakemeldinger er vist i

figur 5.8. Slike tilbakemeldinger kan øke brukerens selvtillit, men kan også være lærerike. Hvis tilbakemeldingene er godt formulert, kan det hjelpe brukeren med å få forstå hva som gikk galt, slik at de kan unngå å gjøre den samme feilen i fremtiden. Slik kan tilbakemeldinger føre til læring og økt digital kompetanse. Utfra vår vurdering, har nettbanken gode tilbakemeldinger. Likevel var det flere av de eldre informantene som opplever utfordringer når de får feilmeldinger. Det kan være flere årsaker til dette, men to mulige årsaker kan være mangelfull digital kompetanse og forståelse av fagterminologi. Eldre kan gjøre datafeil som de ikke forstår, selv om de får et direkte svar på hva de har gjort galt. Både kunnskap om digitale begreper, og familiaritet med økonomirelaterte begreper, er en faktor som er avgjørende for navigasjon i nettbanken.

The screenshot shows a netbank transfer interface. At the top, a red error banner contains a warning icon and the text "Før du går videre ...". Below this, two bullet points list the errors: "Kontonummeret er ikke gyldig. Sjekk at du har skrevet det riktig" and "Beløpet må være større enn 0 kr.". The "Fra" (From) field is a dropdown menu with "BRUKSKONTO FRI." selected. The "Til" (To) field is a dropdown menu with "1234 56 78987654321" selected, which is highlighted with a red border. Below the "Til" field, the account number "1234 56 78987654321" is displayed, followed by another red error message: "Kontonummeret er ikke gyldig. Sjekk at du har skrevet det riktig". The amount "0,00 kr" is shown to the right of the "Fra" field.

Figur 5.8: Inntast av ugyldig kontonummer gir brukeren tilbakemeldinger i nettbanken

Normans prinsipp om constraints, refererer til begrensningene i et system som er satt for å hindre at brukeren gjør feil (Norman, 1988). Slike restriksjoner er spesielt viktige i nettbanken, ettersom banken forvalter kundenes penger og ressurser. Som vist i figur 5.8 fant vi at man ikke kan overføre til ugyldige kontonumre, og at nettbanken automatisk logger ut etter en lengre periode med inaktivitet. Etter vår vurdering har nettbanken tilstrekkelige begrensninger. Med tanke på svindel, kan det være interessant for SMN å utforske om det er mulig å innføre ytterligere begrensninger som virker forebyggende. Utfordringen er å balansere forebyggende tiltak, og brukerens frihet.

Kort oppsummert ble det avdekket noen utfordringer og positive funn i analysen. Først og fremst kan mapping-problemene i innloggingssiden føre til et dårlig førsteinntrykk. Bruken

av liknende ikoner gjør det vanskelig å skille mellom de ulike innloggingsalternativene. Deretter er det mye innhold på nettsiden. For mye informasjon og for mange menyer kan medføre at noen brukere opplever informasjonsoverbelastning. På den positive siden har nettbanken gode tilbakemeldinger. Brukeren får en konkret liste som viser hvordan de kan rette feil. Til slutt ble det funnet at nettbanken har tilstrekkelige begrensninger, som reduserer sannsynligheten for at brukere gjør feil som fører til utilsiktede konsekvenser.

5.6 Digital dømmekraft

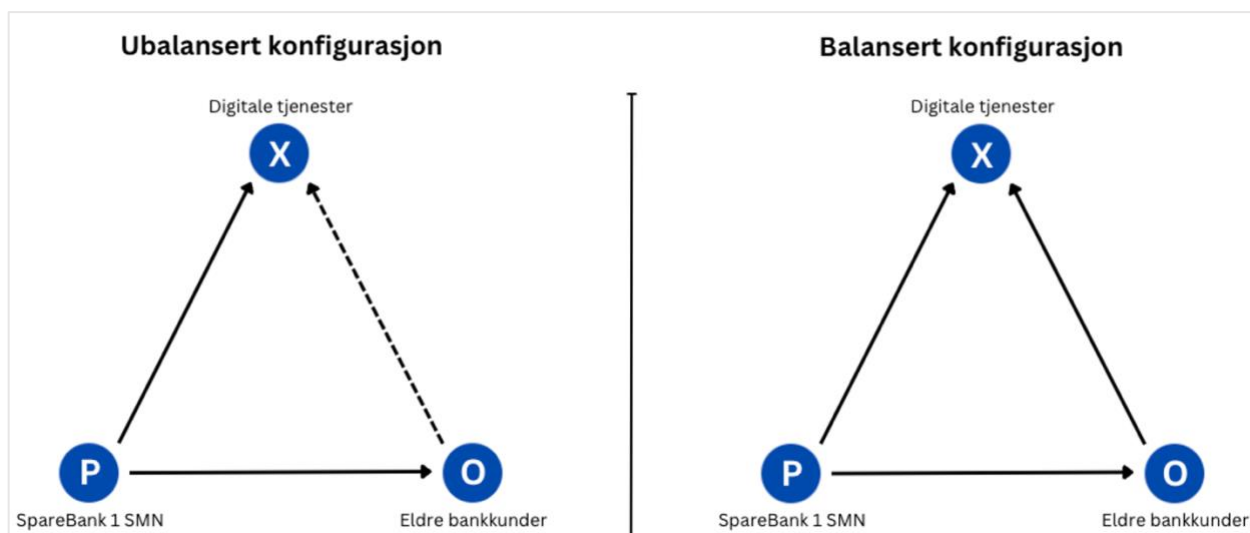
Resultatene indikerer at frykt for å bli svindlet fungerer som en barriere for selvbetjening blant eldre. For å ytterligere forstå funnet, kan vi utnytte Heiders balanseteori og Maslows behovspyramide. Disse teoriene danner et rammeverk for å forstå de psykologiske behovene og motivene bak denne frykten.

Maslows behovspyramide beskriver menneskets behov og motivasjoner i en hierarkisk modell. Selvbetjening har implikasjoner for flere behov i denne modellen. Først og fremst er banken viktig for menneskets trygghetsbehov. Trygghetsbehov innebærer at individet har en følelse av sikkerhet og beskyttelse (Jacobsen & Thorsvik, 2019). Et av de mest grunnleggende trygghetsbehovene er finansiell sikkerhet. Banken forvalter kundens penger og ressurser, som er nødvendige for å dekke andre menneskelige behov. Eldre kunder med lav digital modenhet kan oppleve frykt for å bli utsatt for svindel i nettbanken. Denne frykten kommer av lav digital dømmekraft. Digital dømmekraft er det siste steget for å oppnå en fullverdig digital deltakelse i FDD-modellen. «Digital dømmekraft handler om evne til kritisk refleksjon bl.a. knyttet til personvern, informasjonssikkerhet og opphavsrett, og henger sammen med kritisk medieforståelse. Men digital dømmekraft omfatter også evne til samhandling, respekt for andre og etisk refleksjon» (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021, s. 18). Lav digital dømmekraft kan ses i sammenheng med Olga-svindel. Svindelen er ofte rettet mot eldre, hvor svindlere utgir seg for å være personer kunden har tillit til (Mickelson, 2022). Frykt for svindel fører til at flere eldre velger å benytte seg av de fysiske kunderådgivning, da det føles tryggere.

Maslows behovspyramide vektlegger også menneskets behov for sosial kontakt (Jacobsen & Thorsvik, 2019). Resultatene indikerer at fysisk oppmøte i banken bidrar til å dekke sosiale behov. Ifølge informantene, verdsetter eldre personer dette aspektet ved banktjenester høyt. Selvbetjening reduserer menneskelig kontakt, som er en betydelig byttekostnad for eldre personer. Dette er en kompleks utfordring. Under intervjuene kom det frem at eldre personer ikke er særlig begeistret for bruk av chat-bot. Chat-botten i nettbanken har ikke innsyn i brukerens private bank, og har dermed begrenset evne til å gi omfattende assistanse. Den kan brukes til å besvare vanlige henvendelser, men er lite egnet for å besvare komplekse spørsmål. Dersom chat-botten ikke forstår spørsmålet, vil den henvise kunden til en rådgiver. Kunderådgiveren kan gi mer personlig assistanse, men svartiden er lengre.

Det kan være interessant for SMN å undersøke hvordan de enorme fremskrittene innen kunstig intelligens kan bidra til å skape mer personlige og interaktive løsninger. Vi må imidlertid være oppmerksomme på at det kan være vanskelig å finne en løsning som balanserer behovet for effektivitet og tilgjengelighet, med behovet for menneskelig kontakt og sosial interaksjon. Det er uvisst om chat-bot bidrar til å dekke behovet for sosial kontakt.

Disse momentene har skapt en ubalanse i forholdet mellom SpareBank 1 SMN, eldre bankkunder med lav digital modenhet og digitale tjenester. Heiders balenseteori kan forklare denne sammenhengen. For å øke graden av selvbetjening, må SMN og eldre bankkunder med lav digital modenhet oppnå kognitiv balanse og kontinuitet i deres adferd, relasjon og holdning. Kognitiv balanse referer til et psykologisk ønske om å opprettholde harmoni mellom holdning og handling. Kontinuitet i adferd, relasjon og holdning referer til stabilitet i sosiale interaksjoner. Man ønsker å oppnå balanse, da ubalanserte forhold skaper ubehag (Hummon & Doreian, 2003). Vi kan visualisere det nåværende forholdet mellom de involverte partene ved hjelp av en POX-modellen. Til venstre i figur 5.9, illustreres det nåværende forholdet, en ubalansert konfigurasjon. P (SpareBank 1 SMN) er i fokus, O (eldre bankkunder) er det eksterne segmentet og X (nettbank/digitale tjenester) er objektet. Pilene mellom de involverte partene viser til hvilken holdning de har ovenfor hverandre, hvor en heltrukket linje representerer en positiv holdning og en stiplet linje representerer en negativ holdning.



Figur 5.9: Figuren illustrerer en ubalansert konfigurasjon som skaper ubehag mellom de involverte partene, og en balansert konfigurasjon som viser et balansert forhold. Modellene er inspirert av POX-modellen (Hummon & Doreian, 2003)

Den nåværende situasjonen innebærer at SpareBank 1 SMN har en positiv holdning overfor eldre bankkunder. SMN er en institusjon flere eldre kunder har tillit til, samtidig som banken ønsker å ha et godt forhold til det eldre kundesegmentet. SpareBank 1 SMN har også en positiv holdning overfor deres digitale tjenester. Det er flere grunner til dette, ettersom det er fordeler knyttet til en virksomhet i finanssektoren som benytter til digitale tjenester. En rapport fra McKinsey & Company viser at banker har opplevd positive effekter ved digital transformasjon, inkludert en økning i inntektene på omtrent 10 prosent i digitaliserte produkter og kostnadsreduksjoner på omtrent 20 prosent i forskjellige deler av verdikjeden

(Buehler, et al., 2015). På den andre siden, har eldre bankkunder med lav digital modenhet et negativt forhold til digitale tjenester. Dette grunnet utfordringene diskutert i oppgaven.

I lys av Heiders teori, bør SMN tilpasse sine tjenester for å oppnå balanse i forholdet. I sammenheng med problemstillingen, er målet å fremme en positiv holdning mellom eldre og selvbetjening. Som illustrert til venstre i figuren (Balansert konfigurasjon 1), vil en positiv holdning fra eldre kunder skape en balanse i forholdet mellom de involverte partene. For å oppnå denne balansen, kan SMN innføre spesifikke tiltak rettet mot målgruppen.

Dermed kan Sparebank 1 SMN ha en større innvirkning på digital dømmekraft blant eldre bankkunder. SMN kan legge til rette for en mer balansert relasjon, hvor eldre kunders behov og frykter blir adressert og tilfredsstilt. Dette bidrar til at de blir mer trygge og effektive brukere av digitale tjenester. I kommende del av oppgaven presenteres tiltak som kan bidra til å oppnå en balansert konfigurasjon, og øke bruk av nettbanken blant kunder med lav digital modenhet.

5.7 Nytt konsept

Opgaven har i hovedsak diskutert to distinkte barrierer - psykologiske og teknologiske. For å adressere de teknologiske barrierene målgruppen står ovenfor, har vi utviklet et nytt konsept av nettbanken. Dette konseptet er utviklet på bakgrunn av funnene våre. Vi har utarbeidet en brukerkravliste, som tar høyde for de viktigste behovene til målgruppen. Formålet med konseptet er å gi SMN en veiledning om hvordan de kan tilpasse nettbanken, slik at den blir mer tilgjengelig og brukervennlig for eldre kunder med lav digital modenhet.

Vi kaller det nye konseptet «Lettbanken». Lettbanken er en modus som brukeren kan aktivere og deaktivere. Denne modusen aktiverer en enklere og mer begrenset versjon av nettbanken som gir brukeren umiddelbar tilgang til den viktigste funksjonaliteten. Lettbanken fokuserer på kjernefunksjonaliteten som er nødvendig for å utføre de vanligste banktjenestene. Brukerkravlisten i tabell 5.1 konkretiserer disse ytterligere. Kravene er rangert etter hvor viktige de er for brukeren.

5.7.1 Brukerkrav

Tabellen inneholder følgende kolonner:

ID: En unik identifikator for kravet.

Krav: En kort beskrivelse av kravet.

Må: Krav som må være oppfylt for at Lettbanken skal fungere som tiltenkt.

Bør: Krav som bør være oppfylt for at Lettbanken skal fungere som tiltenkt.

Kan: Krav som er ønskelige, men ikke er strengt nødvendig for at Lettbanken skal fungere som tiltenkt.

Kommentar/forklaring: En utdypende forklaring av kravets betydning.

Kriterier: Kriteriene som må være oppfylt for å kunne anse kravet som oppfylt. Kriterier må være spesifikke og målbare. Krav uten målbare kriterier markeres med I/A (ikke aktuelt).

Tabell 5.1: Brukerkravliste for nytt konsept

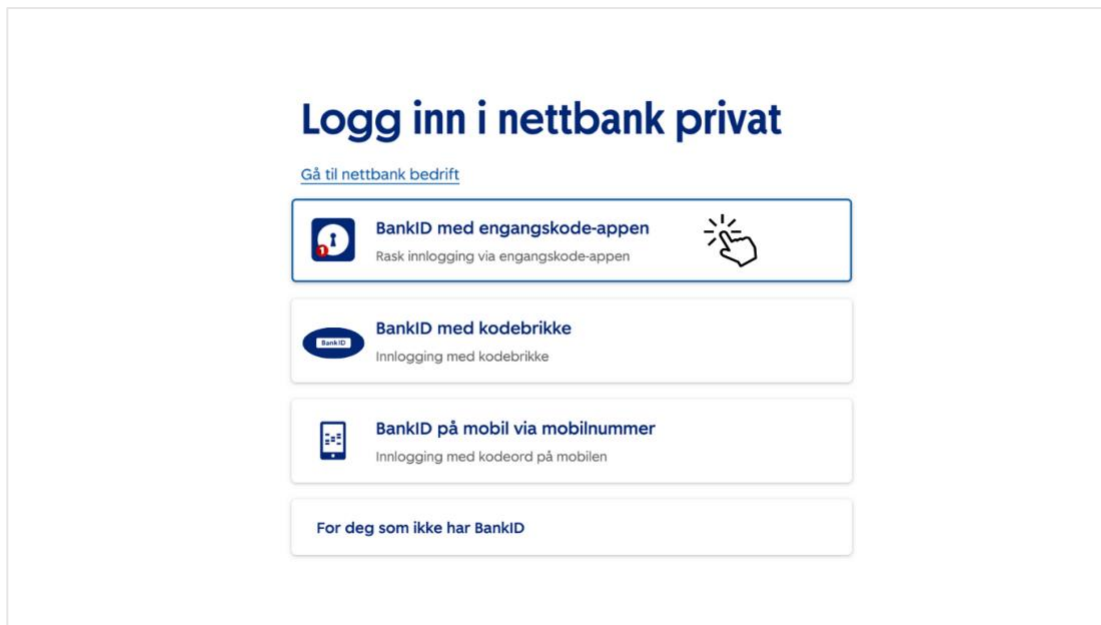
ID	Krav	Må	Bør	Kan	Kommentar/forklaring	Kriterier
1.	Nettbanken må ha en enklere innloggingsprosess	x			Det må være enklere å skille mellom de ulike innloggingsmetodene.	I/A
2.	Nettbanken må gi brukeren mulighet til å aktivere/deaktivere en enklere bank (Lettbanken).	x			Viktig at Lettbanken er en enklere versjon av nettbanken, og tilbyr begrenset funksjonalitet. Samtidig må det være mulig å få tilgang til utvidet funksjonalitet ved å bruke den vanlige nettbanken.	Lettbanken har færre menyer, mindre innhold, og større fokus på de mest vanlige handlingene.
3.	Lettbanken må være universelt utformet	x			Banken har tilstrekkelig tilgjengelighetsfunksjonalitet, slik at den er tilgjengelig for så mange som mulig.	Oppfyller alle AAA-suksesskriteriene i WCAG 2.0 standarden.
4.	Lettbanken må gi brukeren mulighet til å sjekke saldo.	x			Viktig at man kan se saldo for flere kontoer.	I/A
5.	Lettbanken må gi brukeren mulighet til å administrere avtalegiro.	x			Brukeren må ha tilgang til denne funksjonen for å automatisere betalinger.	I/A
6.	Lettbanken må gi brukeren mulighet til å betale regninger, og godkjenne eFaktura.	x			Brukeren må kunne manuelt betale regninger, uten ekstra avgift (avgift ved betaling fysisk i filialen), og må kunne manuelt godkjenne tilsendte fakturaer.	I/A
7.	Lettbanken må gi brukeren mulighet til å overføre mellom kontoer.	x			Brukeren må kunne manuelt overføre penger mellom egne kontoer	I/A

8.	Lettbanken må gi brukeren en oversikt over kontoutskrift.	x			Brukeren kan se innbetalinger og utbetalinger. Kategorisert etter type (f.eks. regningsbetalinger, dagligvarer)	I/A
9.	Lettbanken kan gi brukeren mulighet til å administrere og bestille kort.			x	Kunderådgiverne trakk dette frem som en vanlig aktivitet, men det ble ikke nevnt blant de eldre intervjuobjektene.	I/A
10.	Lettbanken kan ha ekstra sikkerhetsfunksjonalitet			x	Brukeren kan selv aktivere ekstra sikkerhetssteg, som godkjent mottakerliste og transaksjonsbegrensninger.	I/A
11.	Lettbanken gir brukeren mulighet til å kontakte hjelp via <ul style="list-style-type: none"> - Chat-bot - Kunderådgiver i chat - Telefon 	x x x			Lettbanken gir hjelp via chat-bot, men det er også mulig å kontakte kundeservice.	I/A

5.7.2 «Lettbanken»

Presentasjonen av konseptet tar hensyn til de ulike stegene i kundereisen, og viser hvordan konseptet vil kunne forbedre brukeropplevelsen til målgruppen i hvert enkelt trinn.

5.7.2.1 Innlogging



Figur 5.10: Ny innloggingside med nye ikoner for de ulike innloggingsmetodene

For å sikre en brukervennlig innloggingsopplevelse har vi gjort små endringer på innloggingsiden, som illustrert i figur 5.10. For å løse de diskuterte utfordringene med «mapping», har vi inkludert nye ikoner som tydeliggjør forskjellene mellom de ulike innloggingsalternativene. Innloggingsiden skiller også mellom BankID med engangskode-appen og BankID med kodebrikke. Dette kan redusere forvirring blant brukere.

5.7.2.2 Startsiden

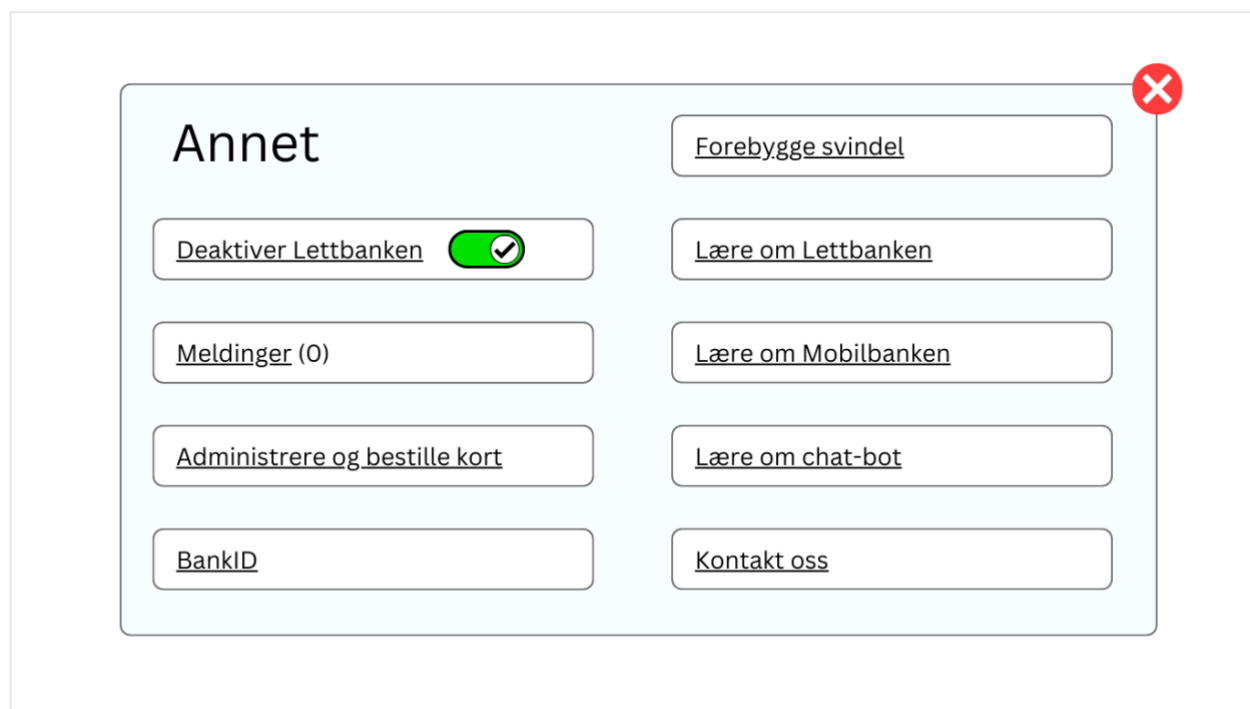


Figur 5.11: Startsiden i Lettbanken

Startsiden i Lettbanken er illustrert i figur 5.11, og tar inspirasjon fra Doro telefonen. Startsiden inneholder store og tydelige knapper som fører direkte til kjernefunksjonaliteten. Øverst på siden i venstre hjørne, finner man en stor knapp som aktiverer/deaktiverer Lettbanken. I høyre hjørne finner man et ikon som sender brukeren til en chat-bot som gir assistanse.

Enkel og klar tekst, samt høye kontraster, gjør startsidens tilgjengelig for personer med nedsatt synsevne. Vi mener brukergrensesnittet reduserer sannsynligheten for at brukeren opplever informasjonsoverbelastning, da brukeren har umiddelbar tilgang til den viktigste funksjonaliteten. Vi har tatt Normans prinsipper i betraktning, ved å presentere innholdet på en ryddig og intuitiv måte.

5.7.2.3 Ekstra funksjonalitet



Figur 5.12: Meny i Lettbanken som fører til ekstra funksjonalitet.

Vi har vært oppmerksom på at flere eldre informanter har uttrykt vanskeligheter med å navigere seg gjennom menyer i nettbanken. Derfor har vi begrenset bruken av slike menyer i konseptet. I Lettbanken finner man kun én meny som gir flere valgalternativer. Menyen er illustrert i figur 5.12, og er tilgjengelig via knappen «Annet?», på startsidene. Menyen gir brukeren mulighet til å administrere og bestille kort, administrere BankID og forebygge svindel. Menyen fører også til læringsressurser som vi mener kan øke graden av digital modenhet blant brukere.

5.7.2.4 Betale og overføre

Betalingsinformasjon
Faktura: -
Fakturadato: 08.09.13

Betalingsfrist: 22.09.13

Underskrift ved girering

Vennligst oppgi fakturanummer ved betaling

Betalt av
Ajay Bains
Pyramideveien 1
1337 GRØNDALEN
NORGE

Betalt til
Eksempelbedrift AS
Gjerdrums vei 4
0401 OSLO
Norge

Belast konto				Kvittering tilbake	
Kundeidentifikasjon(KID)	Kroner	Øre	Til konto	Blankettnummer	
H	1 122	50	< 8 > 9100.28.28001	<6000210477>	

Figur 5.13: Tradisjonell papir-giro

Lettbank aktivert

Hjelp?

Betale Gå tilbake

Betale fra konto:

Kroner: Øre:

Forfallsdato:

Kundeidentifikasjon (KID) eller melding:

Betale til konto:

Figur 5.14: Betalingssiden i Lettbanken er inspirert av en papir-giro

Enkeltsiden «Betale» illustrert i figur 5.14, tar inspirasjon fra en tradisjonell papir-giro. Et slikt dokument illustreres i figur 5.13, og er en løsning flere av informantene hevdet de var komfortable med. Betalingssiden lar brukeren manuelt betale regninger eller sende penger

til eksterne kontoer. Knapper og input-felter er fremdragende, som gjør det enkelt å fullføre betalingsprosessen. Dette bidrar til å redusere feil og usikkerhet.

The screenshot shows the 'Overføre mellom egne kontoer' interface. At the top left, there is a toggle switch labeled 'Lettbank aktivert' which is turned on. To the right, there is a 'Hjelp?' link and a user profile icon. The main title 'Overføre mellom egne kontoer' is centered, with a 'Gå tilbake' button and a red 'X' icon on the right. The form area is divided into several sections: 'Fra konto' with a dropdown menu showing 'Sparekonto'; 'Kroner' and 'Øre' input fields with values '0' and '00' respectively; 'Forfallsdato' with a 'Velg dato..' dropdown and a calendar icon; 'Melding' with a text input field containing 'Skriv inn melding..'; and 'Til konto' with a dropdown menu showing 'Brukskonto'. A large green button labeled 'Overfør beløp' is located at the bottom right of the form.

Figur 5.15: Enkeltsiden for å overføre mellom egne kontoer i Lettbanken

Enkeltsiden «Overføre mellom egne kontoer» illustrert i figur 5.15, har flere likhetstrekk med betalingsiden. Denne siden gir brukeren mulighet til å overføre penger mellom egne kontoer.

5.7.2.5 Avtalegiro og eFaktura

Lettbank aktivert

Hjelp?

Avtalegiro

Gå tilbake

Mine avtaler

[Anneo Energi](#)

[ICE Mobilabonnement](#)

Anbefalte avtaler

[Trondheim Kommune](#)

[Redd barna](#)

Ny avtale

Figur 5.16: Enkeltsiden for å administrere avtalegiro i Lettbanken

Lettbank aktivert

Hjelp?

eFaktura

Gå tilbake

Til godkjenning (administrer)

[Trondheim Kommune](#) 350,00 kr

[Redd barna](#) 400,00 kr

Godkjenn alle

Arkiv (tidligere godkjente eFaktura)

[NAF Automobil-Forbund](#) 690,00kr

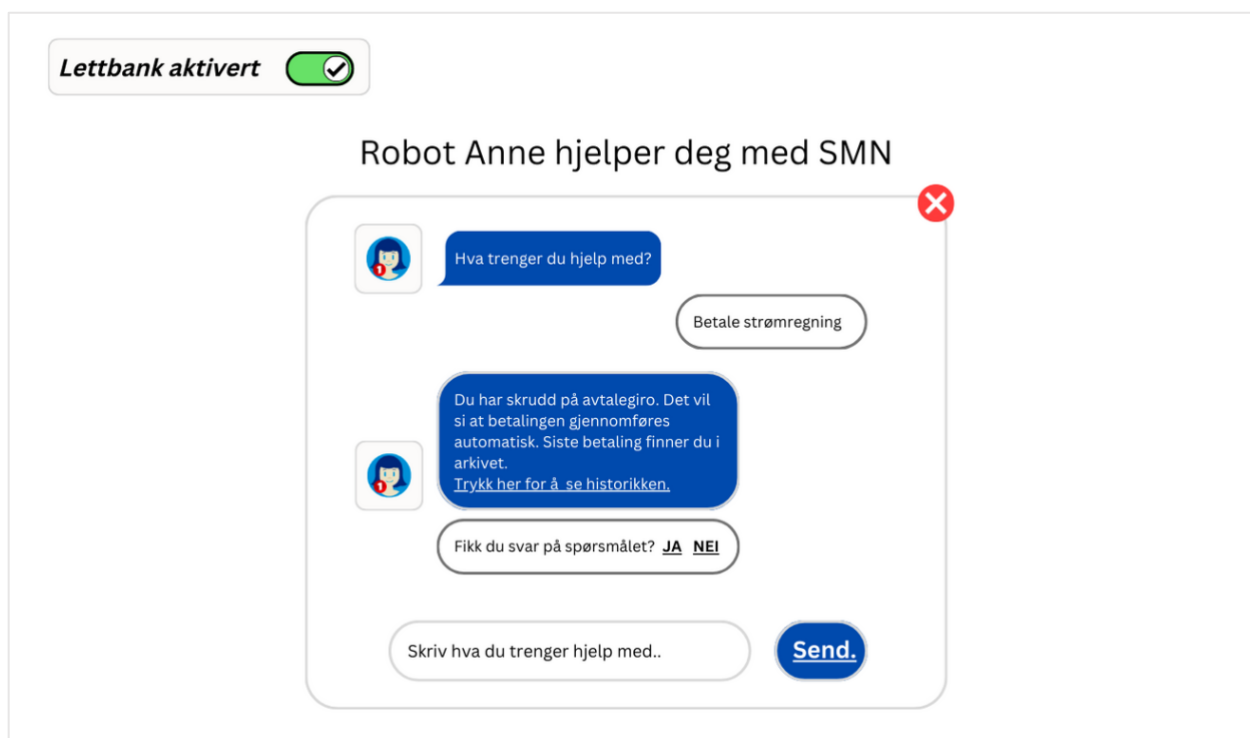
[Sparebank 1 Kreditt AS](#) 400,00 kr

[Se alle](#)

Figur 5.17: Enkeltsiden for å administrere eFaktura i Lettbanken

Som illustrert i figur 5.16 og -5.17, er Enkeltsidene «avtalegiro» og «eFaktura» utformet slik at de kun presenterer den viktigste informasjonen for brukeren. Dette bidrar til å forhindre feil og utilsiktede hendelser. Begrepet «eFaktura» kan være problematisk, da eldre kan ha utfordringer med å forstå hva det refererer til. Lite kjennskap til økonomi-og datarelaterte begreper er en utfordring som kom frem i resultatet. Løsningen kan være å bruke begrepet «elektronisk faktura». Et omfattende læringsprogram kan være positivt for å øke brukeres forståelse for slike begreper.

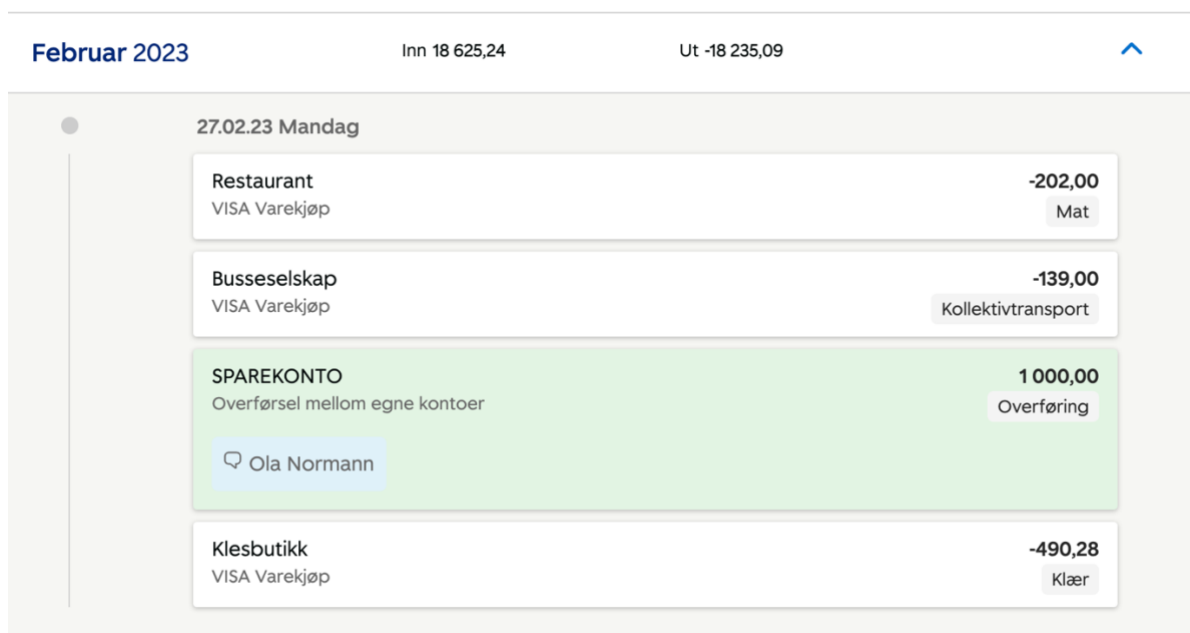
5.7.2.6 Chat-bot



Figur 5.18: Chat-bot i Lettbanken

Vi har inkludert en chat-bot i Lettbanken, som gir brukerne veiledning og støtte. Denne illustreres i figur 5.18. Selv om nytteverdien til chat-botter er omdiskutert, har vi valgt å inkludere en slik tjeneste i konseptet. I vårt konsept vil chat-botten kunne gi mer spesifikk hjelp, ettersom den har fått tilgang til kundens private bankinformasjon. Selv om dette reiser flere utfordringer knyttet til personvern, er det spennende å utforske hvordan SMN kan utvide tilbudet sitt ved å utnytte de enorme fremskrittene innenfor kunstig intelligens.

5.7.2.7 Kontoutskrift



Figur 5.19: Kontoutskrift i den nåværende nettbanken til SpareBank 1 SMN

Figur 5.19 illustrerer kontoutskrift. Knappen fører til en oversikt over kundens tidligere transaksjoner. Vi fant at kontoutskriften i den nåværende nettbanken er svært brukervennlig og oversiktlig. Vi har derfor valgt å ikke gjøre endringer på denne siden.

5.7.3 Videre arbeid med konseptet:

Grunnet tidsbegrensning har vi valgt å utelukke brukertesting av konseptet. Dette er en svakhet ved oppgaven som har potensial for videre arbeid. Vi har utviklet et forslag til hvordan en videre brukersentrert tilnærming kan gjennomføres.

1. Utvikle et tilstandsdiagram og prototype i Figma.
2. Utarbeide relevante testoppgaver.
3. Invitere eldre kunder med ulik grad av digital modenhet, og kunderådgivere til brukertester.
4. Gjennomføre brukertester individuelt med brukere, hvor ett gruppemedlem er testleder og to gruppemedlemmer gjør observasjoner.
5. Avdekke brukbarhetsproblemer ved løsningen og prioritere disse utfra hvor kritiske de er for at løsningen skal fungere som tiltenkt.
6. Gi testobjektet et SUS-spørreskjema. Dette er en industristandard som brukes for å måle brukbarheten til et system. Skjemaet inneholder 10 spørsmål, og svarene

brukes til å regne ut SUS-score. Dette tallet gir en grunnleggende forståelse for den oppfattede brukervennligheten og brukeropplevelsen blant brukere.

7. Utføre tilsvarende brukertester i den nåværende nettbanken og sammenligne resultater.
8. Utvikle nytt konsept på bakgrunn av funnene.
9. Kjøre nye iterasjoner frem til vi kan bekrefte eller avkrefte om den nye løsningen er hensiktsmessig.

Iterative brukertester er nødvendig for å validere om konseptet er levedyktig, og om det faktisk bidrar til å løse problemstillingen. Det er viktig å understreke at konseptet kun er ment som en pekepinn for SpareBank 1 SMN sitt videre arbeid med tjenestetilbudet.

I videre arbeid vil det være hensiktsmessig å spisse problemstillingen ytterligere, slik at man kan sette konkrete mål for prosjektet. En ny problemstilling kan være «Hvordan kan en tilpasset brukeropplevelse med fokus på spesifikke aspekter ved brukergrensesnittet, øke graden av selvbetjening blant eldre kunder med lav digital modenhet». Dette kan for eksempel måles ved å inkludere tall om antall transaksjoner som utføres i nettbanken, reduksjonen av henvendelser til kundesrådgivere og økningen i kundetilfredshet blant eldre kunder med lav digital modenhet.

5.8 Anbefalinger til SMN for å øke graden av selvbetjening

I den avsluttende delen av diskusjonen, presenteres anbefalinger til hvordan SMN kan lykkes i å øke graden av selvbetjening blant eldre kunder med lav digital modenhet.

Anbefalingene presenteres med utgangspunkt i Lewins endringsmodell, som illustrert i figur 5.20. Ved å anvende Lewins endringsmodell er det mulig å gi SMN en strukturert plan for hvordan de kan oppnå en vellykket endringsprosess. Det er viktig å påpeke at planen kun er veiledende for SMN, da endringsprosesser er komplekse og ofte har uforutsigbare variabler. Teoretiske endringsmodeller kan kritiseres for å være oversimplifiserte.

I artikkelen «The Origins of Lewin's Three-Step Model of Change» påpeker Burnes at forståelsen av menneskelig atferd og motstand mot endring er sentralt i modellen (Burnes, 2019). Dette er kritisk ved implementering av nye løsninger for eldre med lav digital modenhet.



Figur 5.20: Stegvis presentering av anbefalingene. Modellen tar inspirasjon fra Lewins endringsmodell (Cummings, Bridgman, & Brown, 2015, s. 34)

5.8.1 Opptining

Opptinings-fasen i Lewins endringsmodell handler om å skape bevissthet og motivasjon for endring. SMN kan ta utgangspunkt i Lettbanken for å utvikle en løsning som er tilpasset eldre kunder med lav digital modenhet. Lettbanken forenkler brukeropplevelsen og reduserer de teknologiske barrierene, noe som gjør det enklere å ta i bruk tjenesten. Dette er det første steget mot økt digital selvbetjening.

Ved å tilby en løsning som er skreddersydd for dette segmentet og deres behov, viser SMN at de verdsetter sine eldre kunder. For eldre kunder kan en slik tilnærming gi en følelse av tilhørighet og anerkjennelse. Dette kan ses i lys av nivået «anerkjennelse» i Maslows behovspyramide, og bidrar til å tilfredsstille dette behovet (Jacobsen & Thorsvik, 2019). På lik linje støtter løsningen opp mot behovet om tilhørighet fra SDT (Ryan & Deci, 2011). Lettbanken bidrar til å skape bevissthet om behovet for endring i opptinings-fasen, samt tilrettelegger for å dekke psykologiske behov som øker motivasjonen for å akseptere og tilpasse seg den kommende endringen.

5.8.2 Endring

Endringsfasen handler om å introdusere nye prosesser og holdninger. Som diskutert tidligere, kan en endring i måten filialen operer på, være positivt for å øke graden av selvbetjening. I oppgaven diskuteres grunnleggende digitale ferdigheter som en vesentlig barriere. Filialens omstrukturering til et datasenter, kan resultere i at kunden utvikler grunnleggende digitale ferdigheter gjennom veiledning fra kunderådgivere. Kunder vil få tilgang til nødvendig IKT-utstyr, som vil ha en motsatt effekt på den negative syklusen

illustrert i figur 5.2. Opparbeiding av grunnleggende digitale ferdigheter vil øke motivasjonen til at individet tilegner seg nødvendig IKT-utstyr, som tillater bruk av Lettbanken på egenhånd. Opptiningsfasen legger grunnlaget for individets fremgang mot det siste nivået i Maslows behovspyramide, selvrealisering. Når alle behov i hierarkiet er oppfylt, er det under selvrealisering at individet kan tilegne seg nye evner og ferdigheter (Jacobsen & Thorsvik, 2019). Målet med endringsfasen er å tilrettelegge for at individer tilegner seg nye evner og kan tilpasse seg endringen.

Implementering av differensierte datakurs vil være et hensiktsmessig tiltak i denne fasen. Selv om det nåværende opplæringstilbudet tar sikte på Bank ID og sikkerhet, indikerer funnene at eldre med lav digital modenhet har behov for generell opplæring innen grunnleggende digitale ferdigheter. Mer omfattende datakurs, som dekker ulike aspekter ved digital kompetanse, vil hjelpe eldre med å føle seg tryggere og mer komfortable med å benytte seg av selvbetjening. Dette kan innebære alt fra grunnleggende kurs om hvordan man navigerer seg på en datamaskin, til de nåværende kursene om svindel og BankID. Differensierte datakurs komplementerer også den operasjonelle endringen til filialen. Kunderådgivere kan gjennom innledende veiledning kartlegge kompetansenivået til ulike segmenter, og deretter tilpasse datakurset basert på kundenes behov og ferdighetsnivå. Som en helhet, vil endringen bidra til å redusere byttekostnadene for adopsjon av selvbetjeningsløsninger.

Å operere som et datasenter kan potensielt medføre en ulempe i form av lengre ventetid for å få utført handlinger. Fordelen med den nåværende kasseløsningen er at ansatte med ekspertise utfører handlingene direkte for kunden. Pålagt bruk av nettbanken kan være en utfordring for kunder med svært lav digital modenhet. Konseptet Lettbanken kan imidlertid bidra til å redusere denne utfordringen, ved å gjøre det enklere å utføre de mest vanlige banktjenestene. Videre er det verdt å understreke at kunder vil utvikle digitale ferdigheter som reduserer behovet for assistanse i fremtiden. Hensikten med endringen er å redusere kundetrykket på lengre sikt.

Det er også viktig å være oppmerksom på at behovet for sosial kontakt og selvbetjening kan være motstridende. Eldre kunder setter pris på den menneskelige kontakten som bankfilialer tilbyr, og dette vurderes som viktig i Maslows behovspyramide. Datakurs kan fungere som en kanal for sosial kontakt for eldre, men det er viktig å erkjenne at banken ikke blir et fysisk møtested over tid. På samfunnsnivå er det avgjørende å finne alternative måter å imøtekomme de sosiale behovene til eldre. SpareBank 1 SMN kan ta samfunnsengasjement ved å legge til rette for sosiale arrangementer og aktiviteter som fremmer trivsel og fellesskap blant eldre.

5.8.3 Frysing

Frysningsfasen i Lewins endringsmodell er stadiet hvor de nye atferdsmønstrene og prosessene blir normen (Cummings & Worley, 2008). Oppfølging av kunder med lav digital modenhet kan bidra til å fastsette endringene. Oppfølging vil støtte tillit og engasjement, samt sikre at målgruppen føler seg trygge gjennom endringsprosessen. Videre kan oppfølging kartlegge utfordringer og forbedringspotensialer ved endringen.

Et tiltak som kan implementeres i denne fasen er introduksjonen av en omfattende markedsføringskampanje rettet mot målgruppen. Markedsføringskampanjen har som formål

å kommunisere nytteverdien med selvbetjeningsløsninger. Kampanjen kan være en effektiv måte å fremheve de mange fordelene, inkludert økt fleksibilitet, reduserte kostnader og betydelige tidsbesparelser. Dette kan føre til en holdningsendring blant målgruppen, og motivere dem til å opprettholde bruken av digitale tjenester. Det kan være hensiktsmessig med markedsføringsstrategier basert på demografiske faktorer, ettersom analysen påpeker at demografiske faktorer har innvirkning på digital kompetanse.

Forskningen viser at sosial påvirkning er betydelig mye større når bruken av teknologi er pålagt (Marikyan & Papagiannidis, 2021). Den strukturelle endringen skaper tilhørighet til en digital kultur, og fører til økt sosialt press fra miljøet. Behovet for IKT-utstyr blir møtt ved å ha datamaskiner i filialen. Ved å tilrettelegge for assistert bruk av nettbanken, vil de diskuterte byttekostnadene oppleves som lavere, som vil motivere målgruppen til selvbetjening. Resultatet blir en balansert konfigurasjon mellom SMN og eldre kunder med lav digital modenhet, som illustrert i figur 5.9.

6 Konklusjon

Denne bacheloroppgaven har undersøkt hvordan SpareBank 1 SMN kan øke graden av selvbetjening blant eldre kunder med lav digital modenhet.

Ved bruk av kvalitativ metode har vi identifisert to typer barrierer som hindrer målgruppen i å benytte selvbetjeningsløsninger: psykologiske og teknologiske. Mangelfull digital kompetanse og manglende nødvendig IKT-utstyr, påvirker målgruppens vilje og motivasjon til å bruke digitale tjenester. Resultatene avdekker utfordringer knyttet til et forvirrende brukergrensesnitt i nettbanken.

For å imøtekomme disse utfordringene har vi utviklet et nytt konsept for en enklere bankopplevelse. «Lettbanken» er en modus som aktiverer en mer begrenset versjon av nettbanken, som er mer tilpasset behovene til eldre brukere med lav digital modenhet. Videre har vi anbefalt en omstrukturering av bankens filialer. Funnene tyder på at aktiv veiledning i selvbetjeningsløsninger er effektivt for å øke digital modenhet blant brukere. Dette øker sannsynligheten for at kundene benytter de digitale tjenestene på egenhånd i fremtiden. Omstruktureringen vil medføre økt sosialt press, og skaper en følelse av tilhørighet blant kundene. Innføring av differensierte datakurs, komplementerer denne endringen. Kursene baseres på data om kompetansenivået innenfor ulike kundesegmenter, og gir deltakere en bredere forståelse for digitale tjenester. Kombinasjonen av disse tiltakene, vil etter vår vurdering dekke behovene som forutsettes for fullverdig digital deltakelse.

Anbefalingene representerer tiltak som svarer på problemstillingen. Gjennom implementering av disse tiltakene, forventer vi en økning i graden av selvbetjening blant eldre brukere, og en bedre og mer tilgjengelig bankopplevelse. For å lykkes med endringsprosessen, anbefaler vi at SMN følger en strukturert plan. Planens hensikt er å sikre at tiltakene blir implementert slik at de best kommuniserer nytteverdien til endringene.

I videre forskning kan det være hensiktsmessig å videreutvikle konseptet, og samle et større datagrunnlag. Det kan også være verdifullt å utforske hvilke positive effekter tiltakene kan ha på andre kundesegmenter. Problemstillingen er avgrenset slik at vi undersøker ett segment med spesifikke forutsetninger. Videre forskning kan for eksempel undersøke hvordan SpareBank 1 SMN kan imøtekomme utfordringene knyttet til innvandrere. Innvandrere utgjør et stort segment, og står ovenfor et annet sett med utfordringer, blant annet språkbarrierer. Mulighetene for bruk av kunstig intelligens er et annet dagsaktuelt tema som bør utforskes i tilknytning til tjenestetilbudet til SMN.

Denne studien har bidratt til økt forståelse og innsikt i hvordan eldre personer med lav digital modenhet kan selvbetjenes, og kan fungere som et utgangspunkt for videre forskning på området. Funnene kan være verdifulle for institusjoner og aktører som ønsker å spille en aktiv rolle i å inkludere alle i utviklingen mot et digitalt samfunn.

Referanser

- Adobe. (2023). *Adobe Color Contrast Analyzer*. Hentet fra Adobe Color: <https://color.adobe.com/nb/create/color-contrast-analyzer>
- Aanesen, K. H. (2020, Oktober 12). *NDLA*. Hentet fra Hvordan velge forskningsmetode?: <https://ndla.no/nb/subject:1:fb6ad516-0108-4059-acc3-3c5f13f49368/topic:1:860e0dc0-7691-4b90-ba3b-8a00c39c9448/topic:1:6422199b-cd4c-4728-8560-e357482c14d2/resource:39227a08-71d4-4526-97c0-86c55e01cc0e>
- BankID. (u.d.). *BankID*. Hentet fra Hva er BankID?: <https://www.bankid.no/privat/los-mitt-bankid-problem/ofte-stilte-sporsmal/generelt-om-bankid/hva-er-bankid/>
- Bjønness, A. M., Midtbø, T., Størset, H., & Ulv, C. H. (2021). *Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse*. Oslo: Kompetanse Norge.
- Bouwman, H., Hooff, B. v., Wijngaert, L. v., & Dijk, J. v. (2005). *Information and Communication Technology in Organizations: Adoption, Implementation, Use and Effects*. London: SAGE Publications Ltd.
- Buehler, K., Lemerle, M., Chiarella, D., Lal, A., Heidegger, H., & Moon, J. (2015). *Leveraging the Digital Potential In Corporate Banking*. McKinsey & Company.
- Burnes, B. (2019). The Origins of Lewin's Three-Step Model of Change. *The Journal of Applied Behavioral Science*, ss. 32-59.
- Cummings, S., Bridgman, T., & Brown, K. G. (2015). Unfreezing change as three steps: Rethinking Kurt Lewin's legacy for change management. *Human Relations*, ss. 33-60.
- Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2008). *Organization Development & Change*. Cengage Learning.
- Doro. (2023). *Våre mobiltelefoner*. Hentet fra Doro: <https://www.doro.com/nb-no/produkter/mobiltelefoner/>
- Evans, O. G. (2023, februar 16). *Heider's Balance Theory In Psychology: Definition & Examples*. Hentet fra SimplyPsychology: <https://www.simplypsychology.org/balance-theory.html#What-is-Balance-Theory>
- Grønmo, S. (2023, januar 16). *kvantitativ metode*. Hentet fra Store norske leksikon: https://snl.no/kvantitativ_metode
- Haare, H., & Solheim, J. A. (2011). *Utviklingen av det norske betalingssystemet i perioden 1945-2010, med særlig vekt på Norges Banks rolle*. Oslo: Norges Bank.
- Hatløy, O. (2022, januar 10). *Kjenner du organisasjonens digitale styrker og svakheter?* Hentet fra Visma: <https://www.visma.no/blogg/kjenner-du-organisasjonens-digitale-styrker-og-svakheter/>
- Hummon, N. P., & Doreian, P. (2003). Some dynamics of social balance processes: bringing Heider back into balance theory. *Social Networks*, ss. 17-49.
- Jacobsen, D. I., & Thorsvik, J. (2019). *Hvordan organisasjoner fungerer (5. utg.)*. Kristiansand: Fagbokforlaget.

- Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2021). *Digital hele livet -Nasjonal strategi for økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen*. Kommunal- og moderniseringsdepartementet.
- Lee, Y., Lee, J., & Hwang, Y. (2015, juni 1). Relating motivation to information and communication technology acceptance: Self-determination theory perspective. *Computers in Human Behavior*, ss. 418-428.
- Longva, S. (1999). *Eldre i Norge*. Oslo: Statistisk sentralbyrå.
- Marikyan, D., & Papagiannidis, S. (2021). *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. Hentet fra TheoryHub Book: <https://open.ncl.ac.uk/theory-library/unified-theory-of-acceptance-and-use-of-technology.pdf>
- McLeod, S. (2018, mai 21). *Maslow's hierarchy of needs*. Hentet fra <https://www.simplypsychology.org/maslow.html>
- Mickelson, B. (2022, september 14). *Høyesterett har konkludert i "Olga-saken"*. Hentet fra SpareBank 1 Østlandet: <https://www.sparebank1.no/nb/ostlandet/om-oss/nyheter/hoyesterett-har-konkludert-i--olga-saken-.html>
- Mulder, I., Poot, H. d., Verwij, C., Janssen, R., & Bijlsma, M. (2006, november 20). An information overload study: using design methods for understanding. *OZCHI '06: Proceedings of the 18th Australia conference on Computer-Human Interaction: Design: Activities, Artefacts and Environments*.
- Nasjonal kommunikasjonsmyndighet. (2022, Oktober 22). *NTB kommunikasjon*. Hentet fra Tregere internett på bygda : <https://kommunikasjon.ntb.no/pressemelding/tregere-internett-pa-bygda?publisherId=17848282&releaseId=17943189>
- Norman, D. A. (1988). *The Design of Everyday Things*. New York City: Basic Books.
- Oates, B. J. (2006). *Researching Information Systems And Computing*. Sage Publications.
- Orgeret, K. S. (2021, mai 19). *kildekritikk*. Hentet fra Store norske leksikon: <https://snl.no/kildekritikk>
- Polites, G. L., & Karahanna, E. (2012, mars). SHACKLED TO THE STATUS QUO: THE INHIBITING EFFECTS OF INCUMBENT SYSTEM HABIT, SWITCHING COSTS, AND INERTIA ON NEW SYSTEM ACCEPTANCE. *MIS Quarterly*, ss. 21-42.
- Poston, R. A. (2009). An Exercise in Personal Exploration: Maslow's Hierarchy of Needs. *Association of Surgical Technologists*, ss. 347-353.
- Queirós, A., Faria, D., & Almeida, F. (2017). *STRENGTHS AND LIMITATIONS OF QUALITATIVE AND QUANTITATIVE RESEARCH METHODS*. Gaia: European Journal of Education Studies.
- Ryan, R., & Deci, E. (2011). *Handbook of Theories of Social Psychology: Volume 1*. London: SAGE Publications Ltd .
- Rybalka, M., Brevik, R., Fremmerlid, M., & Strøm, K. D. (2022, august 22). *Digital sårbarhet: Hvem har høy risiko for å falle utenfor?* Hentet fra Statistisk sentralbyrå: <https://www.ssb.no/teknologi-og-innovasjon/informasjons-og-kommunikasjonsteknologi-ikt/artikler/digital-sarbarhet-hvem-har-hoy-risiko-for-a>

falle-utenfor/_/attachment/inline/5e29751b-58ac-4309-9aad-77e5849a414a:9847ecab0e91e93121d099cf93f260241d18d300/RAP

SpareBank 1. (u.d.). *Årsrapport 2018*. SpareBank 1.

SpareBank 1 SMN. (u.d.). *Årsrapport 2022*. SpareBank 1 SMN. Hentet fra <https://aarsrapport.smn.no/2022/pdf/1/arsrapport-2022.pdf>

Syse, A., Buvik, G., Fjellanger, G., Larsen, A., Moshuus, S., Remen, H., . . . Hotvedt, M. J. (2005). *Likeverd og tilgjengelighet*. Oslo: Justis- og politidepartementet . Hentet fra Regjeringen: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2005-8/id390520/?ch=6>

The World Wide Web Consortium. (2023). *Sensory Characteristics: Understanding SC 1.3.3*. Hentet fra w3: <https://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/content-structure-separation-understanding.html>

Tilsynet for universell utforming av ikt. (2023). *Hvorfor universell utforming av ikt?* Hentet fra uutilsynet: <https://www.uutilsynet.no/veiledning/kvifor-universell-utforming-av-ikt/240>

Tilsynet for universell utforming av ikt. (2023). *Om Oss*. Hentet fra uutilsynet: <https://www.uutilsynet.no/om-oss/om-oss/251>

Tilsynet for universell utforming av ikt. (2023). *WCAG-standard*. Hentet fra uutilsynet: <https://www.uutilsynet.no/wcag-standard/wcag-standard/86>

University of Rochester Medical Center. (2022). *Center for Community Health & Prevention Patient Care*. Hentet fra University of Rochester Medical Center: <https://www.urmc.rochester.edu/community-health/patient-care/self-determination-theory.aspx>

Visma. (2021, april 15). *Norsk nettleserstatistikk fra 2020*. Hentet fra Visma Blogg: <https://www.visma.no/blogg/norsk-nettleserstatistikk-fra-2020/>

Yukl, G. (2013). *Leadership in Organizations (8.utg)*. England, Edinburgh: Pearson.

Vedlegg

Vedlegg 1

Spørsmål til kunderådgivere

Navn:

Dato:

Introduksjon

Hvordan kan Sparebank 1 SMN øke graden av selvbetjening blant kunder med lav digital modenhet?

Intervjuet gjennomføres av Oskar Lien Holsten, Thanejan Ilangugarasan og Rohit Balasubramaniam

1. Hva jobber du med?

2. Hvor lenge har du jobbet I Sparebank 1 SMN

3. Hva slags tjenester tilbys I bankens lokale filialer?

4. Hva er de vanligste årsakene til at folk besøker banken?

5. Hvor ofte får du henvendelser som veldig enkelt kan løses I nettbanken?

6. Hvor mye koster det å få hjelp?

7. Hvilken type mennesker er det som kommer? Har dere noen statistikk på dette?

8. Hvilken aldersgruppe?

9. Ifølge Finans Norge, bruker 98% av eldre kunder nettbanken. I hvilken grad mener du dette er korrekt? Undersøkelsen ble gjennomført på nett.

10. Spesielle kjennetegn på disse?

11. Hvor stor andel av personene som besøker banken, mener du kan egentlig selvbetjenes?

12. Hvor mange oppgaver mener du ikke kan digitaliseres i det hele tatt? Er planen å ha ingen filialer?

13. Hvilken underliggende behov / bakenforliggende årsaker kan være årsaker til at nettbanken ikke benyttes?

14. Hvilke tiltak mener du man kan tas for å øke graden av selvbetjening?

15. Har dere tilbud om personlig veiledning for kunder som ønsker å lære om de digitale tjenestene?

16. Vi ønsker å undersøke hvordan teknologien kan forbedres. I tilknytning til dette ønsker vi å gi eldre personer noen oppgaver som de må løse I nettbanken/mobilbanken. Hva er de vanligste henvendelsene? Hva slags oppgaver kan vi gi I sammenheng med disse? For eksempel betale regninger, sjekke saldo og så videre..

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Intervju

Vi ønsker å hjelpe eldre med å bruke nettbanken. Vi prøver å finne ut hvilke utfordringer eldre har i dag, og hvordan teknologien kan bedre tilpasses eldres behov.

Vi har noen spørsmål vi håper du vil fylle ut. **Skriv så utfyllende du selv vil. Det er ingen riktige eller feil svar. Alle svar er anonyme.**

Tusen takk!

Spørsmål:

Hvor gammel er du?

Hvilken yrkesbakgrunn/utdanning har du?

Hvor vokste du opp, hvor bor du nå?

Sivilstatus?

Hva bruker du banken mest til? (skriv nøkkelord)

Bruker du bankens fysiske filialer ofte? Hvorfor?

Hvor lenge har du brukt datamaskin? (ca. år)

Hvor komfortabel er du med å bruke nettbanken? På en skala fra 1 –10, hvor 1 er lavest og 10 er høyest.

Hvor komfortabel er du med å bruke mobilbanken? Skala 1-10?

Hvilke utfordringer har du med nettbanken?

Hva syntes du kan forbedres med nettbanken?

Hva gjør du hvis du sitter fast?

Vi tenker å utvikle en lettere bank, med kun de mest nødvendige funksjonene. Høres det ut som noe du kunne brukt? (Ja/Nei)

