Henriks
TEKNIKHJÄLP

Rydebäck 2025-11-12

Nej, du är inte dum.

Det finns en särskild blick jag känner igen numera. Den dyker upp någonstans mellan erbjudandet om en kopp kaffe och den trevande, ursäktande och lite skamsna frågan ”Är det bara jag som är så här dum?” När jag möter denna blick får jag en liten klump i magen. Hur hamnade vi som samhälle här?

Jag heter Henrik och jag jobbar, bland annat, med att hjälpa äldre med ”ny” teknik. Faktum är att tekniken inte är så värst ny längre. Det vore väl sin sak om Ulla-Maj 93 år behöver en hjälpande hand med att koppla in sitt nya surroundsystem eller vill ha lite stöd när hon ska AI-optimera sin växelriktare. Men saken är den att den stora majoriteten av hjälp som behövs är för att klara av saker som är alldeles nödvändiga för att vara en del av samhället i dag. Det handlar om att skaffa mobilt BankID, koppla in en ny TV-box man blivit påtvingad nu när marknätet successivt släcks ner eller få hjälp att förstå varför telefonen bara fungerar i ena halvan av huset. För att citera en klassisk TV-karaktär: Ska det va’ på det här viset?

Missförstå mig inte. Jag älskar mina kunder och jag älskar mitt jobb. Det är en ynnest att få träffa så många olika personer med olika bakgrunder och i många olika åldrar. Att dessutom få hjälpa dem, lugna dem med att det absolut inte bara är just han eller hon som har svårt att få tekniken att fungera och få se stenen lätta från bröstet när vi tillsammans löser problemen – det är fantastiskt. Men jag tycker något är väldigt fel.

Detta är smarta, drivna, erfarna, självständiga människor. Människor som i väldigt många fall vill klara sig på egen hand och som verkligen har försökt lösa sina problem på egen hand. Men vad gör man när det står ”Felkod 91, försök igen.” på TV:n? Eller vad betyder det egentligen när det inte finns tillräckligt med minne för att uppdatera BankID-appen? Det är helt orimligt att förvänta sig att denna nivå av teknisk kompetens ligger latent i befolkningen. Saker och ting har helt enkelt blivit för svåra!

Myndigheter, TV-leverantörer, banker och mobiloperatörer säger ofta att ”det är enkelt” men de menar egentligen ”det är enkelt för oss”… och mer lönsamt. På vilket sätt är det enkelt för en ensamstående äldre kvinna i en villa utan bredbandsuppkoppling att titta på TV digitalt från årsskiftet? Det blir väldigt mycket dyrare och otroligt mycket krångligare för henne. Det finns ingen uppsida för henne. Men det blir enklare och billigare, för leverantörerna.

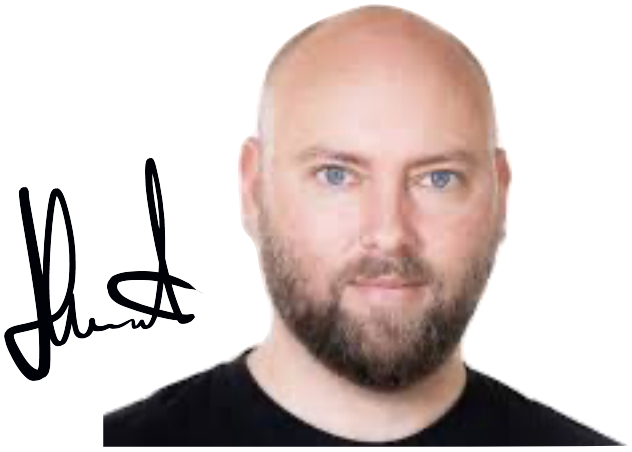
Detta handlar om människors rätt att delta. När vardagens grundstenar – bank, vård, TV, telefoni – kräver inloggning, uppdatering och felsökning, då har tekniken slutat vara ett verktyg och blivit ett hinder. Medan reklamfilmerna visar leende familjer som “streamar utan avbrott”, står någon i verkligheten med en blinkande router och undrar om vilken sladd som ska dras ur eller sättas i.

Lösningen är inte fler appar eller ännu en “digital senior-satsning”. Lösningen är att företag börjar ta ansvar för att tekniken faktiskt fungerar för människor. Att enkelhet inte bara är ett marknadsföringsord, det måste bli ett formellt krav för att få leverera. Vi ställer krav på en hel rad märkliga saker i samhället, varför kan vi inte ställa krav på att tjänsterna vi köper ska fungera ”out of the box”? Vem har sagt att det är okej att det ska mejlas ut fyra aktiveringskoder för att komma igång och att man måste skapa ett konto för varje liten sak?

Vi kan inte ha en ökande andel äldre i vårt samhälle som står utanför väsentliga delar av samhället bara för att det inte är självklart för dem att ”googla upp svaret” eller fråga ChatGPT. Vi som samhälle kan göra bättre än så.

Men när jag sitter där vid köksbordet med kaffekoppen, och någon viskar ”är det bara jag som är dum?” – så säger jag med så mycket tydlighet jag bara kan: Nej, det är inte dig det är fel på. Det är systemet.

Det **var** faktiskt bättre förr.



Henrik Hederström

www.henriksteknikhjalp.se