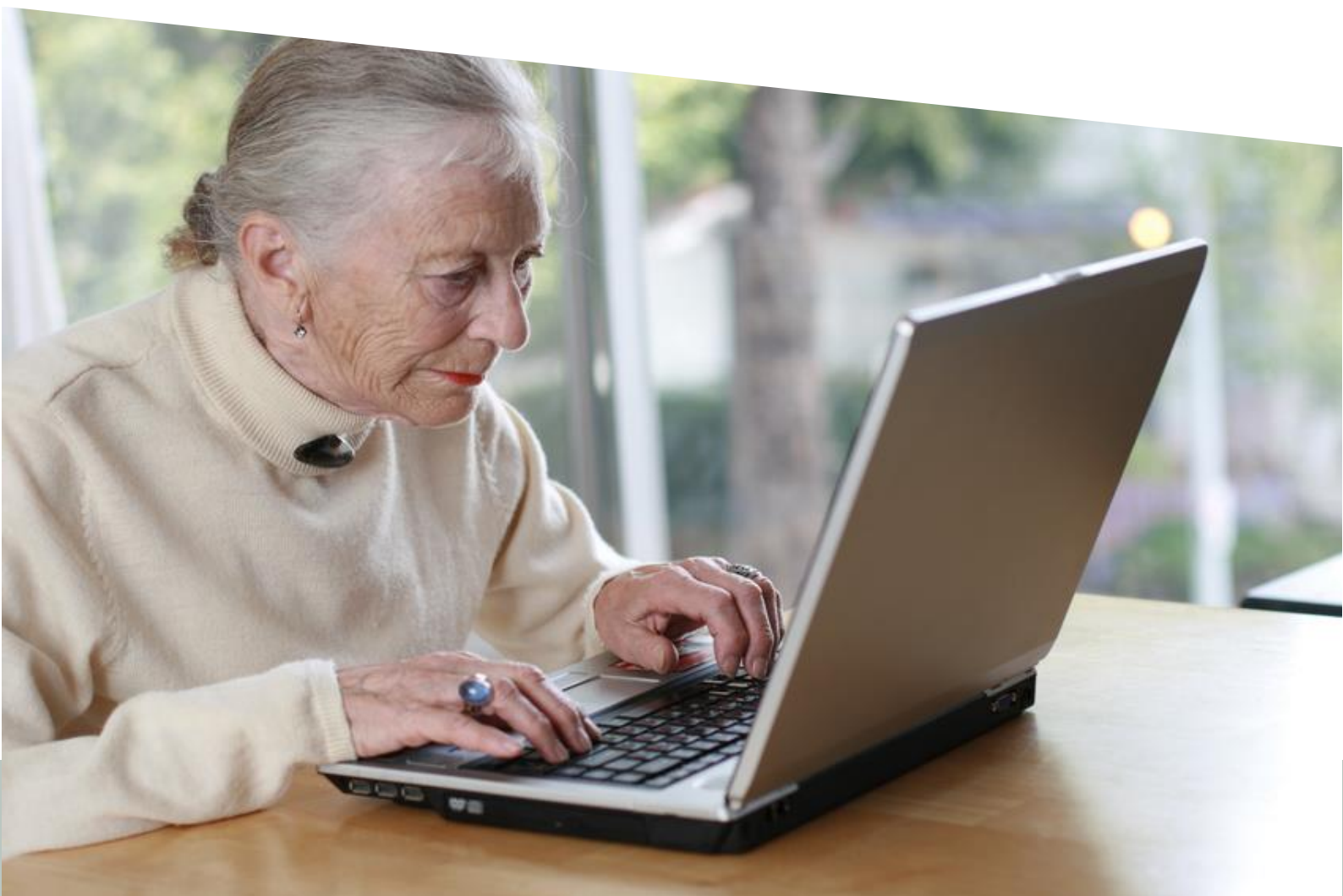




TEKNOLOGISK
INSTITUT

Senior Online - Det digitale Danmark set med 65+ øjne

Resultater fra undersøgelsen af ældres brug af it og oplevelse af digitalisering i det offentlige



August 2013

Arbejdsliv

Teknologisk Institut
Center for Arbejdsliv
Gregersensvej
2630 Taastrup

Tlf.: 7220 2620

E-mail: arbejdsliv@teknologisk.dk

Forfattere: Liv Forsberg, Lene Wendelboe, Claus Muller og Marie Paldam Folker

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	4
1.1 Om undersøgelsen	5
2. HOVEDPUNKTER	8
3. ÆLDRES BRUG AF IT	11
Kønsfordeling	13
Civilstanden	18
Uddannelse	20
4. BRUGERPROFILER	23
4.1 CASE-BESKRIVELSER	25
5. FORDELE OG ULEMPER	29
Forventninger om øget fleksibilitet	29
Værdien af personlig kontakt	30
At stå uden for	32
Adgang til råd og vejledning	35
6. MOTIVATION OG BARRIERER	39
It-brugerne	39
It- ikke-brugerne	42
7. ÆLDRES IT-LÆRING	46
Erfaring fra arbejdslivet	47
Hjælp fra pårørende og venner	48
Brug for hjælp fra det offentlige?	50
Læring i øjenhøjde	53

1. INDLEDNING

Kontakten mellem den offentlige forvaltning og borgerne er på vej til at blive digital. Med Regeringen, kommunerne og regionernes fællesoffentlige digitaliseringsstrategi er det målet, at 80 procent af kommunikationen mellem borgere og det offentlige skal være digitalt i 2015 via digital selvbetjening og digital post. Papirblanketter udfases og alle borgere skal benytte deres digitale postkasse til at modtage breve fra det offentlige. Borgerne skal bruge nettet til ansøgninger og anmeldelser til offentlige myndigheder, som f. eks flytning, pension og valg af læge. Digitaliseringsstrategien indeholder en udrulningsbølgeplan med løbende lovgivningsopfølgning for at nå det fastsatte mål, og der er iværksat en hjælpeplan, som forpligter myndigheder til at yde den nødvendige hjælp og støtte til de borgere der har svært ved at komme i gang med at bruge de offentlige digitale løsninger. Det forventes, at en gruppe borgere vil have brug for hjælp i overgangen til digital selvbetjening og digital post i kontakten med myndighederne. Særligt blandt den ældre del af befolkningen er der mange, der ikke har brugt computer og internet og som ikke er trykke ved at betjene sig selv digitalt.

Teknologisk Instituts undersøgelse Senior Online har til formål at kortlægge ældres borgeres forudsætninger for at begå sig digitalt. Projektet har undersøgt af de ældres brug og erfaringer med it, og hvordan 65+ borgere i Danmark oplever overgangen til digital kommunikation i det offentlige.

I denne baggrundsrapport præsenteres resultaterne fra den gennemførte analyse. Baggrundsrapporten danner grundlag for udviklingen af et elektronisk formidlingsmateriale, der ved brug af lyd, billeder og video formidler væsentlige budskaber og viden om ældre borgeres forudsætninger for at indgå i digitaliseringen af de offentlige services og ydelser. Formidlingsmodulet om borgernes behov og efterspørgsel er med til at sikre nyttiggørelsen af undersøgelsens resultater. Formidlingsmodulet er henvendt til beslutningstagere og andre aktører, der arbejder strategisk og praktisk med at udvikle og udmønte konkrete tiltag og initiativer i forbindelse med den digitalisering af borgerkontakt.

Vi håber, at undersøgelsens viden om danske ældre borgeres oplevelse af krav til at indgå i digitaliseringen samt deres erfaringer med konkrete digitale tiltag og støttetiltag kan bruges i den fortsatte udvikling af digitale initiativer målrettet ældre mennesker i Danmark.

1.1 Om undersøgelsen

Projektet Senior Online er finansieret af Velux Fonden og løber fra september 2012 til oktober 2013. Projektet er gennemført som en brugerundersøgelse af danske ældres erfaringer med it og digitalisering af den offentlige kommunikation. Brugerundersøgelsen er suppleret af en afdækning af internationale erfaringer med, hvordan ældre kan inddrages og støttes i mødet med det digitale samfund. Brugerundersøgelsen er i praksis blevet gennemført som to delundersøgelser, der tæller henholdsvis en spørgeskemaundersøgelse gennemført som telefoninterviews suppleret med en kvalitativ afdækning, der består af personlige interviews og fokusgruppeinterviews.

For at sikre at projektets resultater forankres i nuværende og kommende indsatser for hjælp til it-uvante ældre er der nedsat en ressourcegruppe i projektet. Der afholdes i alt 2 møder med ressourcegruppen. Gruppen omfatter fagprofessionelle, der arbejder både på strategisk, forsknings- og udførende niveau med digitaliseringsinitiativer, herunder uddannelses- og kursustilbud samt tilrettelæggelse og planlægning af lokale og nationale indsatser. Ressourcegruppen bidrager med faglig sparring og kvalitetssikring af projektets resultater.

Endelig afholder Senior Online i slutningen af projektperioden konferencen Det digitale Danmark er ungt - er de ældre borgere med? (d. 24. september 2013), hvor de ældre borgeres holdninger og erfaringer bliver udgangspunkt for diskussion af igangværende såvel som nye digitaliseringsinitiativer.

Projektets dataindsamling er gennemført i perioden september 2012 til juni 2013. Dataindsamlingen har bestået af følgende:

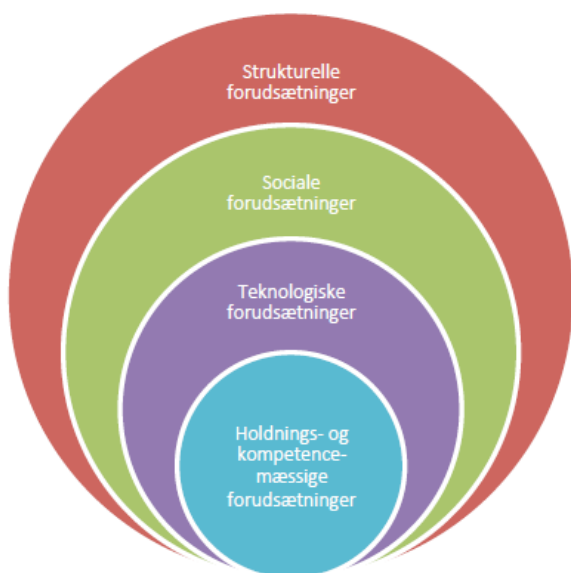
- Gennemlæsning af tidligere analyser og undersøgelser af ældres it-brug
- Telefonbaseret spørgeskemaundersøgelse med 700 ældre på tværs af landet i aldersgruppen 65-89
- Kvalitative personlige interviews med ældre mennesker i aldersgruppen 65-89 (i alt 43)
- Opfølgende fokusgruppeinterviews med ældre (i alt 2)

Undersøgelsen er baseret på resultaterne fra ca. 700 gennemførte telefoninterviews og 43 personlige interviews blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning i alderen 65-89 år. Danmarks Statistik

har varetaget den kvantitative undersøgelse for Teknologisk Institut. De ældre blev tilfældigt udvalgt fra cpr-registret og er repræsentativt fordelt på alder, køn og bopæl. Datamaterialet er opdelt i aldersgrupperne 65-74 år, 75-84 år og 85-89 år. Der er således tale om en bred målgruppe mht. uddannelsesniveau, arbejdserfaring, civilstand, køn, geografisk placering samt forskel i kendskab og holdninger til it. Målgruppen består således både borgere, der anvender it og computer i varierende grad samt af borgere, som intet eller begrænset kendskab har til it og computer.

Teknologisk Institut har på baggrund af oplysninger fra spørgeskemaundersøgelsen fået adgang til en bruttoliste af potentielle interviewpersoner fordelt i kategorierne it-brugere og ikke-brugere. Denne liste er efterfølgende blevet anvendt til udvælgelse af interviewpersoner til de kvalitative interviews, hvor der er tilstræbt variation i borgernes forudsætninger for at indgå i digitaliseringen.

Spørgerammen for både de kvantitative og kvalitative interviews tager afsæt i projektets formål og interesse i at afdække de ældres forudsætninger for og ressourcer til at kunne indgå i digitaliseringen. Der er på forhånd identificeret fire forudsætninger, der antages at have stor betydning for de ældres brug eller ikke-brug af it:



Holdnings- og kompetencemæssige forudsætninger.

Den enkelte borgers færdigheder til at betjene en computer og navigere på internettet, vilje og interesse for at bruge it, herunder borgernes indstilling til at ændre kommunikationsvaner fra fysisk og personlig kontakt til elektronisk kontakt med det offentlige. Heri ligger også de kompetencemæssige forudsætninger, der handler om de ældres kognitive og fysiske funktionsniveau som afgørende faktor for evnen til at anvende en computer.

Teknologiske forudsætninger. Adgang til computer og internet, selvbetjeningsløsningers brugervenlighed og tilgængelighed.

Sociale forudsætninger. Borgernes muligheder for at hente hjælp til at bruge computer og it hos fx familie, venner og netværk, økonomiske forhold, uddannelse, arbejdsliv, sociale relationer.

Strukturelle forudsætninger. Den forvaltningsmæssige og kommunale organisering og tilrettelæggelse af konkrete digitaliseringsindsatser. Det drejer sig fx om kursus- og undervisningstilbud i offentligt og frivilligt regi samt generelt om koordinering, organisering og eksekvering af tiltag og formidling knyttet til digitaliseringsprocesserne både lokalt og nationalt.

De fire forudsætninger har fungeret som guide for den efterfølgende afdækning af de ældres erfaringer og oplevelser samt ramme for forståelsen af de ældres oplevede barrierer og muligheder ved brug af it.

2. HOVEDPUNKTER

Hvordan oplever de ældre digitaliseringen og hvordan kan hjælpeinitiativer tage højde for de ældres forskellige behov og interesser?

Hvordan tilegner de ældre sig ny viden om it og computere – og hvilken hjælp efterspørger de ældre, der ikke bruger internettet?

Disse spørgsmål danner baggrund for undersøgelsen Senior Online, som Teknologisk Institut udarbejder i perioden september 2012 til oktober 2013 med en donation fra Velux Fonden. Teknologisk Institut har gennemført en telefonbaseret spørgeskemaundersøgelse blandt 700 ældre borgere og ud af dem interviewet 43 borgere om deres erfaringer med it, og hvordan 65+ borgere i Danmark oplever overgangen til digital kommunikation i det offentlige. I undersøgelsen indgår et repræsentativt udsnit af ældre i aldersgruppen 65 til 89 år. Målgruppen består således både borgere, der anvender it og computer i varierende grad samt af borgere, som intet eller begrænset kendskab har til it og computer.

Undersøgelsen viser, at ældre i Danmark oplever både muligheder og udfordringer i forbindelse med overgang til digital kommunikation i det offentlige. Undersøgelsen har kortlagt de ældres it-brug, undersøgt de ældres oplevelser af fordele og ulemper, spurgt ind til hvad der motiverer de ældre og hvad der bremser dem i begå sig digitalt. Det er også undersøgt hvordan de ældre lærer mere om it, og hvad deres ønsker til it-læring er.

Ældres it-brug

I Teknologisk Instituts undersøgelse angiver 37 procent af de ældre mellem 65 – 89 at de ikke har prøvet at bruge internettet og computersvarende til knap 350.000 personer i aldersgruppen 65 – 89 år, mens 63 procent angiver at de har erfaring med internettet svarende til knap 600.000 personer i samme aldersgruppe. 73 procent af de ældre i undersøgelsen angiver at de har netadgang i hjemmet. Gifte ældre bruger i højere grad it end enlige og enker/enkemænd, og gifte har hyppigere internetadgang i hjemmet. Blandt de 65 – 74 årige er der 74 %, som har brugt internettet. Mens det blandt seniorerne i aldersgruppen 75 – 84 år er 53 %, og blandt de 85 – 89 årige kun er 20 % der angiver, at de bruger internettet. Der er forskel på mænd og kvinders brug af internettet. Knap 73 % af alle mænd har brugt internettet, mens tallet for kvinder er knap 56 %. Jo højere uddannelse, jo større sandsynlighed for at man nogensinde har brugt internettet. Brug af it i arbejdsliv har også stor betydning for om man bruger it som ældre.

Fordele og ulempe

Blandt undersøgelsens ældre synes halvdelen (51 %) synes, det er en ulempe med digital post fra det offentlige, mens 25 % synes det er en fordel og 17 % synes det både kan være en fordel og en ulempe. Blandt de ældre, som synes der er ulemper forbundet med den digitale post, peges især på, at man mister den personlige kontakt med det offentlige. De ældre forbinder personlig kontakt med god service og frygter isolation bag computerskærmen. Flere borgere peger på risiko for ensomhed blandt ældre som følge af digitaliseringen, der ifølge de ældre fjerner anledninger til kontakt til andre mennesker. Oplevelser af at 'stå uden for udviklingen' og være 'hægtet af' er gennemgående blandt de ældre, der ikke anvender it. Men også daglige it-brugere oplever vanskeligheder ved it og udtrykker bekymringer ved overgang til den kommunale kommunikation. Flere daglige brugere, der ikke selv oplever vanskeligheder udtrykker bekymring for de ældre, for hvem it er en stor udfordring.

Motivation og barrierer

Blandt undersøgelsens it-brugere (dem, der bruger it og computer dagligt, ugentligt eller månedligt) bruges nettet især til netbank (81 %), e-mail (90 %), informationssøgning (76 %) og kontakt til familie og venner (83 %). Blandt it-brugerne anvender kun 67 % de offentlige selvbetjeningsløsninger til fx skat og pension. Fritidsinteresser, foreningsarbejde, mulighed for kontakt til familie og en grundlægende nysgerrighed er nogle af de forhold, som har betydning for de ældres net-brug. Både brugere og ikke-brugere oplever vanskeligheder ved it-begreber og det sprog der knytter sig til computere og internet. Mange ældre borgere tilkendegiver helt tydeligt, at de ord og de begreber der bruges til at beskrive hvordan computere og internet bruges, slet ikke giver mening for dem. De ældre er også udfordret af at skulle formulere sig skriftligt fremfor mundtligt og af formelt sprogbrug i det offentlige. Brugervenligheden på hjemmesider og computer er endnu et forhold, som spiller en stor rolle for de ældre. Her oplever både it-brugere og ikke-brugere at det er svært at benytte tjenester som e-boks og nemID. Det skyldes ifølge borgerne bl.a. at de ikke kan finde rundt på de offentlige hjemmesider og digitale tjenester. Blandt de ældre der ikke anvender it angiver hovedparten, at det ikke interesserer dem.

Ældres it-læring

Blandt de seniorer, som ofte bruger internettet viser undersøgelsen, at arbejdslivet har en stor betydning. 83 % har fået erfaring med at bruge internettet fra deres nuværende eller tidligere arbejdsliv. 64 % af seniorerne lærer at bruge internettet ved at prøve sig frem, mens 58 % har fået hjælp fra venner og/eller familie. 55 % har deltaget på kursus for at lære at bruge internettet. Det er forholdsvis få – 9 % - som har fået hjælp fra kommunen eller frivillige fx Ældresagen. Det er blandt ikke-brugerne at man finder borgere,

der efterspørger hjælp til internet og computer, men tendensen for både brugere og ikke-brugere er ikke at efterspørge hjælp. Samlet set angiver 78 % af respondenterne i den kvantitative undersøgelse at de slet ikke eller i mindre grad har brug for hjælp til at bruge internettet. Det begrundes med at de gerne vil klare sig selv (82 %) og at de får hjælp af familie og venner (57 %). 8 % af brugerne og 12 % af ikke-brugerne tilkendegiver, at de i høj eller meget høj grad har brug for hjælp til at komme i gang med computer og internet. Blandt disse i alt 20 % som oplever at have behov for hjælp fra det offentlige, efterspørger der især hjælp i form af kurser i pc og internet, hjælp til digital post og email samt hjælp til at kunne navigere på til offentlige myndigheders hjemmesider fx SKAT og Borger.dk.

I de gennemførte interviews er borgere blevet spurgt om deres ønsker til digitalisering og it-hjælp. Her følger en række forslag fra borgerne til indretning af fremtidige løsninger og indsatser, der fremmer ældres it-brug:

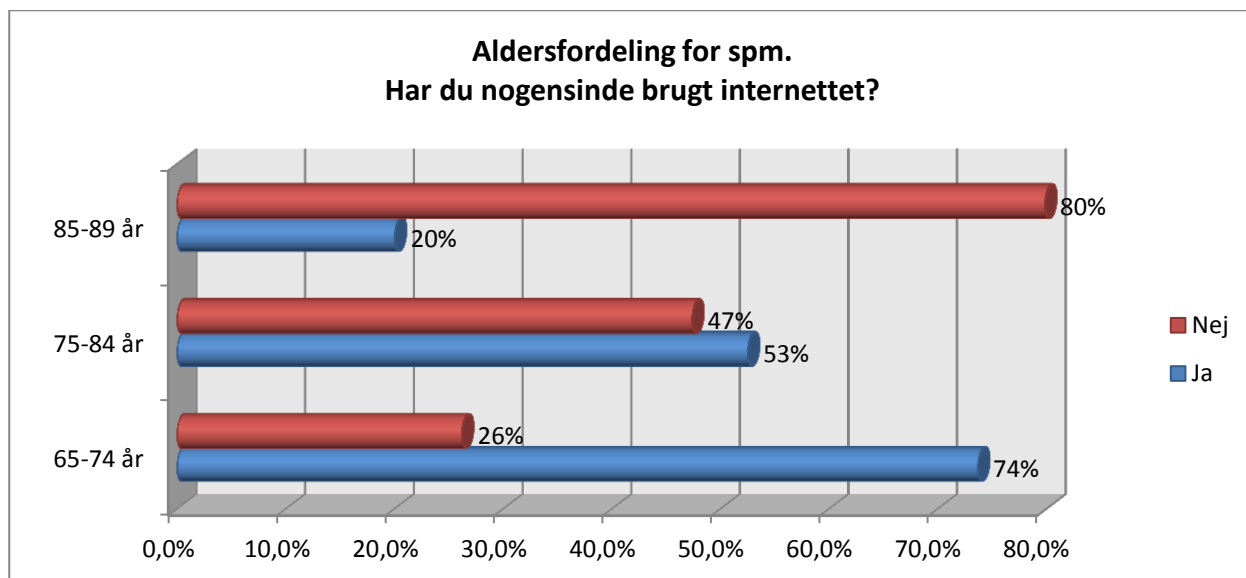
- Vend kommunikationen på hovedet – sælg budskabet om alle de fantastiske muligheder der er med øget digitalisering for borgerne – hvad får borgerne ud af det
- Tilbud om hjælp – der er allerede mange forskellige tilbud at trække på, og flere på vej. Spørg borgerne hvad de ønsker – og mød borgerne der hvor de er, både mentalt, sprogligt og fysisk
- Visitering til elektronisk hjælp i hjemmet – som andre ydelser
- Tilbud om hjælp til indkøb af udstyr der lever op til hvad det digitale offentlige Danmark har af krav til udstyr
- Tablets mere end computere – lettere at bruge, lettere at forstå, meget mobile enheder
- Hotline med mulighed for at få it-hjælp i bred forstand når behovet opstår, evt. i hjemmet eller ved "overtagelse af computeren"
- En simpel "telefonbog" trykt i en overskuelig brochure med oversigt over, hvor/hvordan man digitalt henvender sig til skat, læge mv.
- Kurser i lokalområdet – fx afholdt i boligforeningens regi (hvor ressourcepersoner kan undervise og efterfølgende hjælpe naboer med at omsætte viden i praksis, eller benytte skolens faciliteter, som ofte har lokaler og pc`ere)
- Hjælp fra det offentlige til at købe det rigtige udstyr, der kan det nødvendige
- Arbejdspladserne kunne tilbyde kurser for ældre som stadig er i arbejde

3. ÆLDRES BRUG AF IT

Stadig flere ældre danskere bruger internettet til email, netbank, indkøb som en integreret del af deres hverdag. I den seneste opgørelse fra Danmarks Statistik anvender nu 93 pct. af danskerne mellem 16-89 år nettet.¹ Blandt de ældre angiver 83 pct. af de 65-74-årige i 2013, at de har været på nettet mod 75 pct. i 2012, mens de tilsvarende tal for de 75-89-årige er 48 pct. i 2013 mod 42 pct. i 2012. Trods fremgangen udtrykker tallene, at det blandt de ældre borgere over 75 år kun godt er halvdelen der er på nettet. Hver anden over 75 år benytter sig derfor ikke af it og må formodes at få vanskeligheder, når det offentlige i de kommende år overgår til fuld digitalisering af sine transaktioner med borgerne.

I Teknologisk Instituts undersøgelse angiver 37 pct af de ældre mellem 65 – 89 at de ikke har prøvet at bruge internettet og computersvarende til knap 350.000 personer i aldersgruppen 65 – 89 år, mens 63 pct. angiver at de har erfaring med internettet svarende til knap 600.000 personer i samme aldersgruppe.

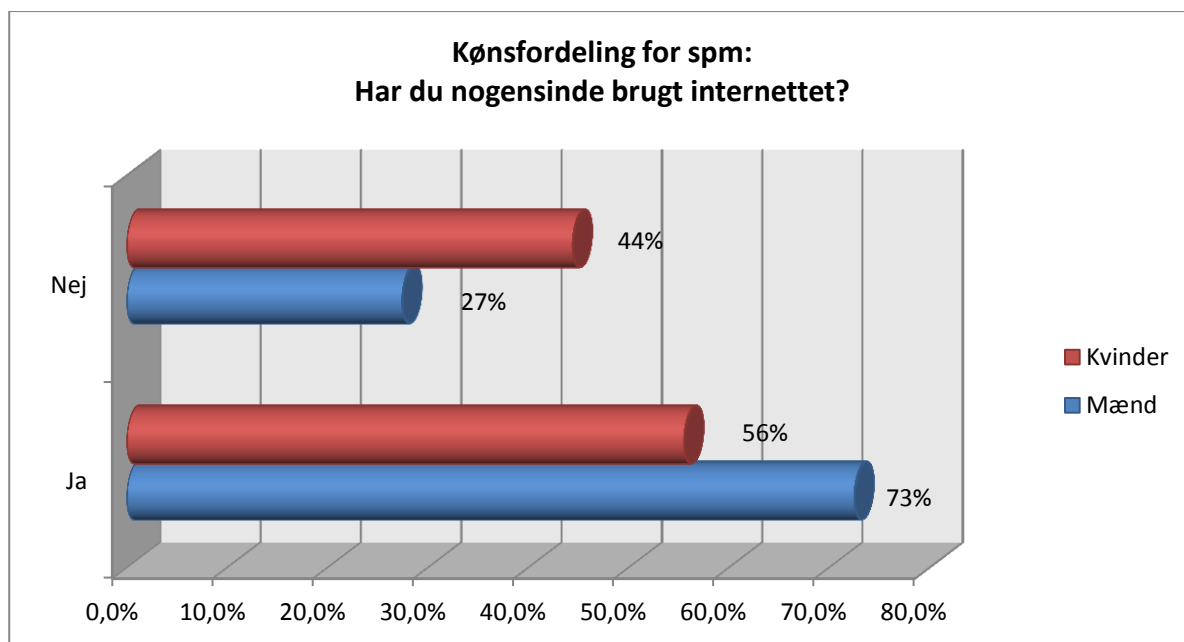
Der er en tydelig sammenhæng mellem alder og brugen af internettet. Blandt de 65 – 74 årige er der 74 %, som har brugt internettet. Mens det blandt seniorerne i aldersgruppen 75 – 84 år er 53 %, og blandt de 85 – 89 årige kun er 20 % der angiver, at de bruger internettet.



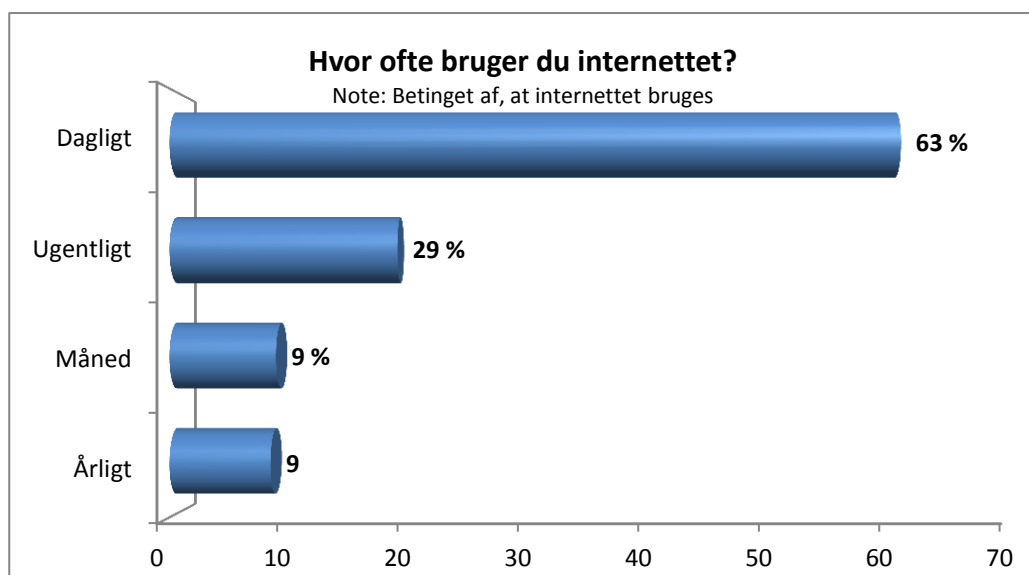
¹ http://www.digst.dk/ServiceMenu/Nyheder/Nyhedsarkiv/Digitaliseringsstyrelsen/Flere_aeldre_paa_netttet

Forskellen mellem de ældre mænd og kvinders brug af internettet er også tydelig. Der er en større andel af de kvindelige seniorer end de mandlige, som ikke har brugt internettet. 44 % af kvinderne angiver, at de ikke bruger internettet, mens det kun er tilfældet for 27 % af mændene.

Blandt de ældre, der angiver, at de bruger internettet udgør mændene 73 % mod 56 % af kvinderne.



Der er stor forskel på hvor hyppigt seniorerne bruger internettet. Blandt de seniorer der angiver at de bruger internet og computer bruger 82 % internettet dagligt og ugentligt.



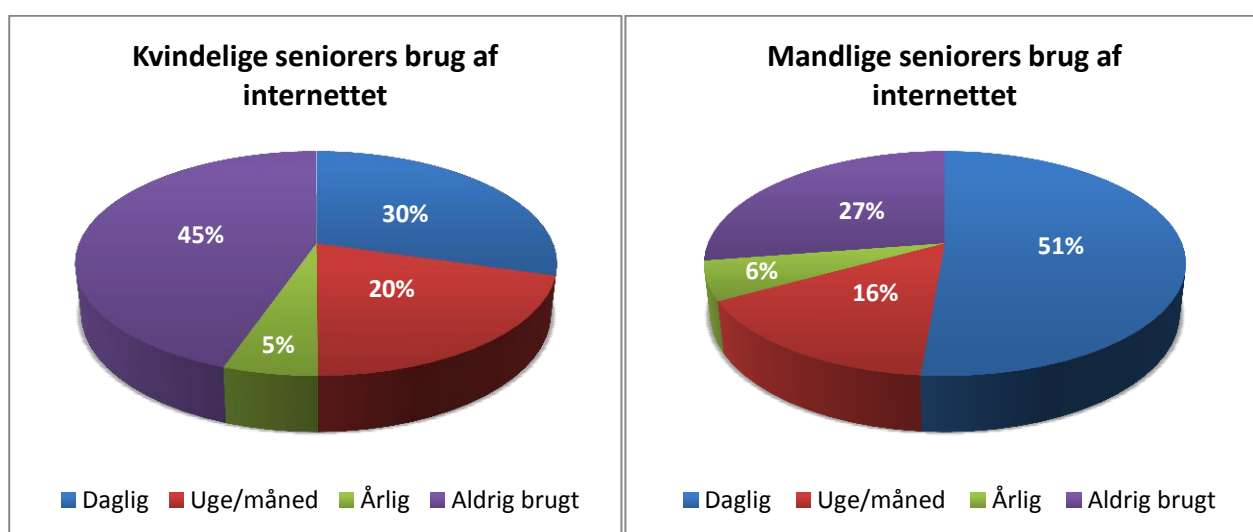
Kønsfordeling

Der er væsentlig forskel på hvor hyppigt mænd og kvinder bruger internettet.

- 51 % af de mandlige seniorer, bruger internettet dagligt. Mens det blandt de kvindelig seniorer kun drejer sig om 30 %.

Der er ligeledes langt flere kvindelige seniorer, som aldrig har brugt internettet.

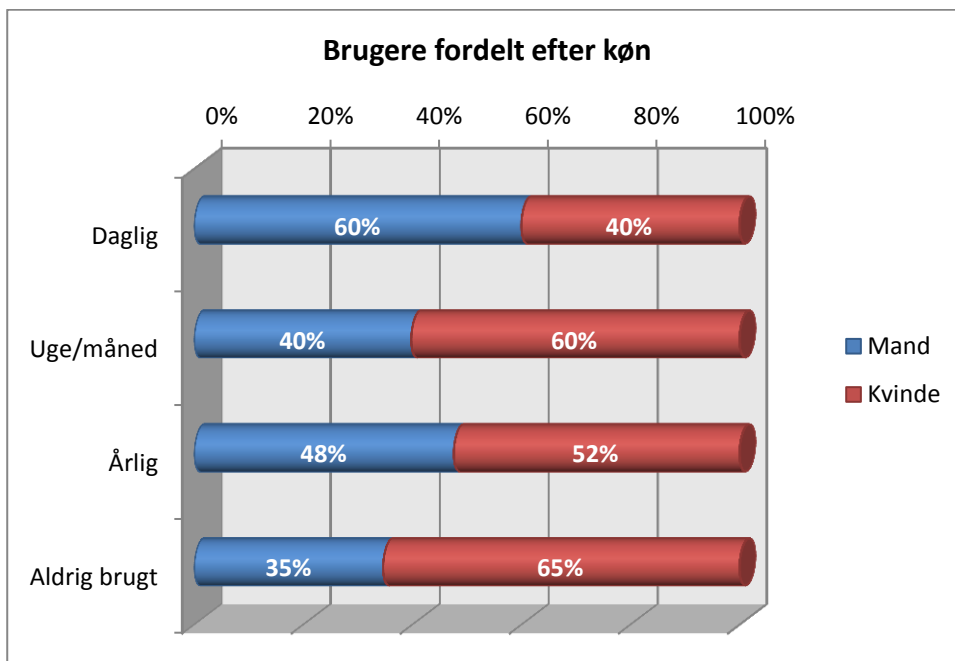
- 45 % af kvinderne har aldrig brugt internettet.
- Blandt mænd er der 27 %, der aldrig har brugt internettet.



Ses der nærmere på kønsfordelingen blandt de forskellige brugere, er der en overvægt af mænd, som dagligt bruger internettet (60 % mænd og 40 % kvinder).

Mens kvinder i højere grad er at finde blandt de brugere, som bruger internettet ugentligt eller månedligt; her er fordelingen 60 % kvinder og 40 % mænd.

Der er på tilsvarende vis en overvægt af kvinder blandt seniorer, som aldrig har brugt internettet. Her udgør kvinderne 65 %.



Aldersfordeling

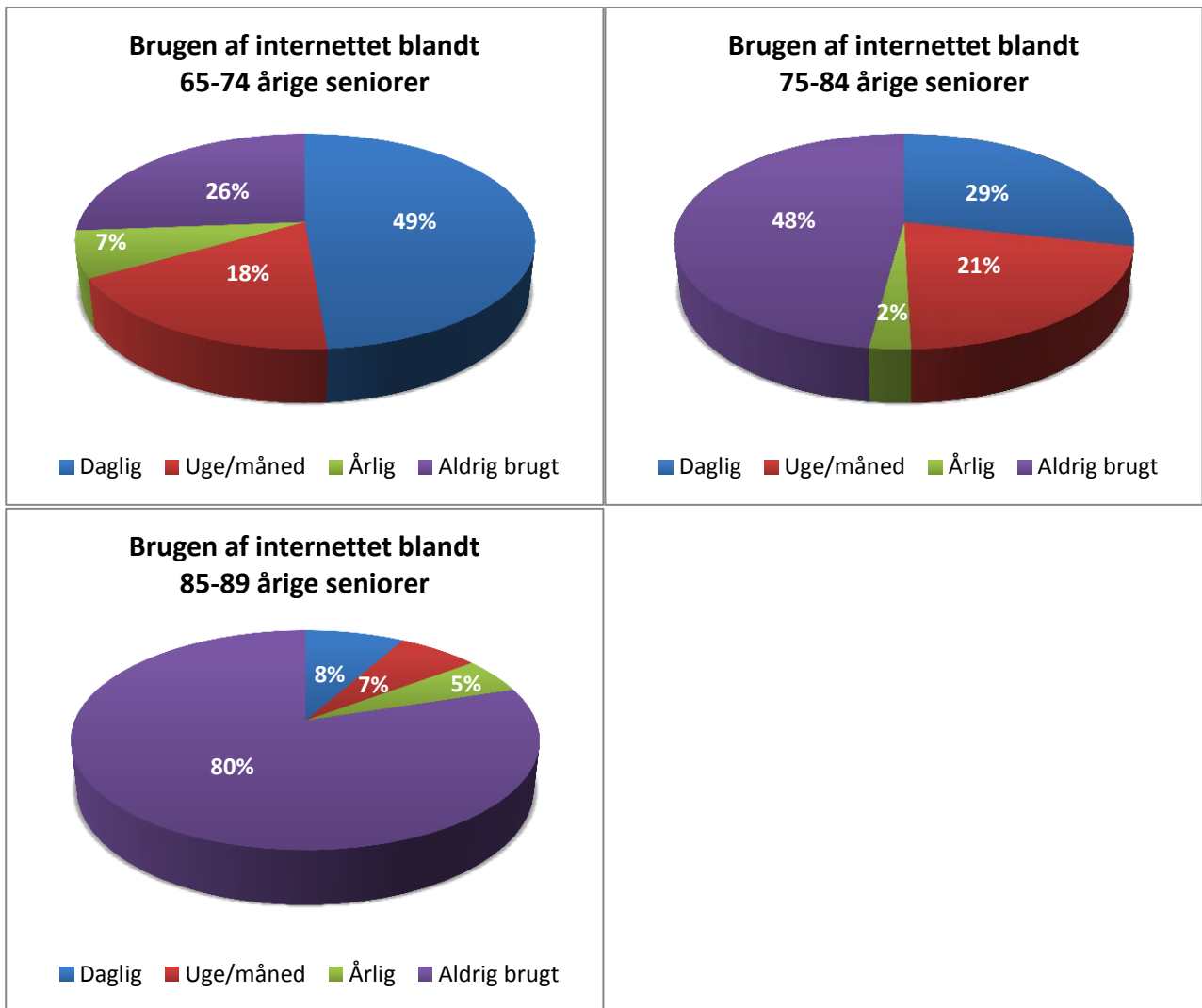
Der er en tydelig sammenhæng mellem alder og brugen af internettet; yngre seniorer er hyppigere brugere af internettet end ældre seniorer.

- Blandt de 65-74 årige seniorer bruger sammenlagt 67 % internettet jævnligt; 49 % bruger det dagligt, mens 18 % bruger det ugentligt eller månedligt.

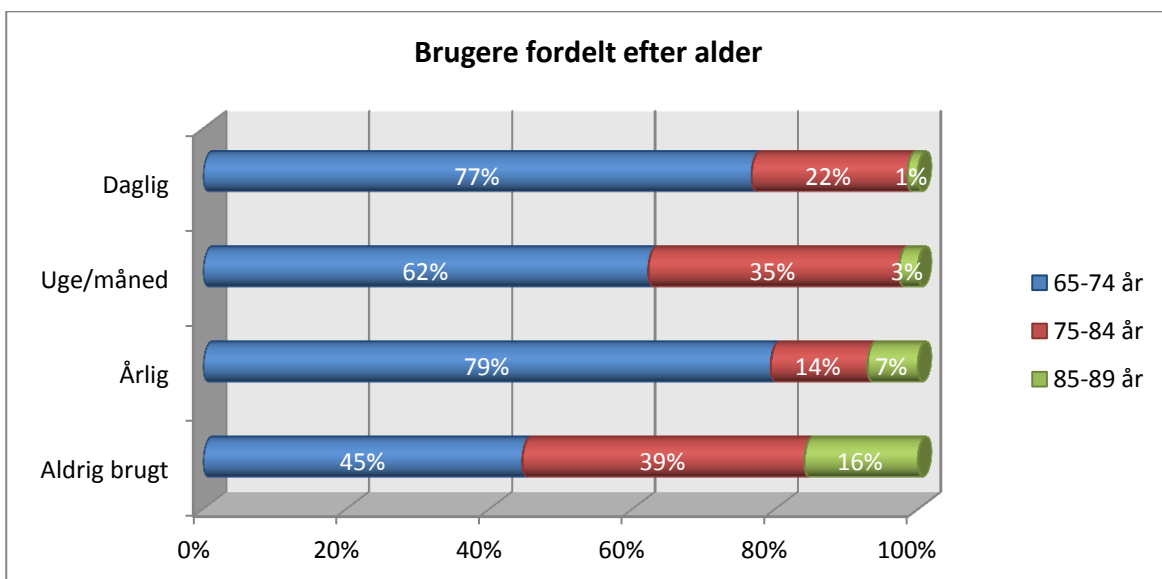
Andelen af seniorer, som bruger internettet dagligt aftager med alderen.

- Blandt de 75 – 84 årige drejer det sig om 29 %
- Mens det blandt de 85-89 årige kun er 8 %, som dagligt gør brug af internettet.

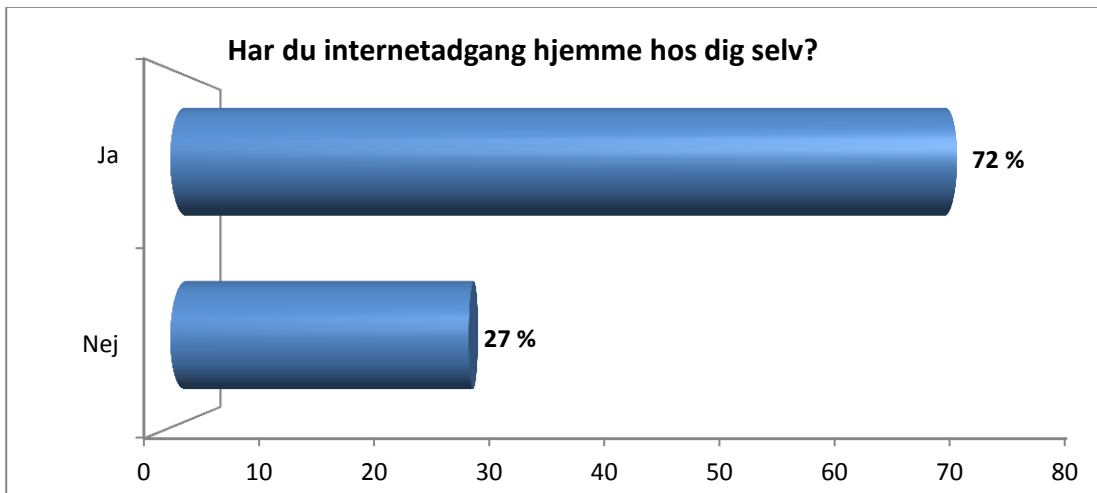
Særligt blandt den ældre gruppe af seniorerne (85 – 89 årige), har hovedparten – 80 % - aldrig brugt internettet.



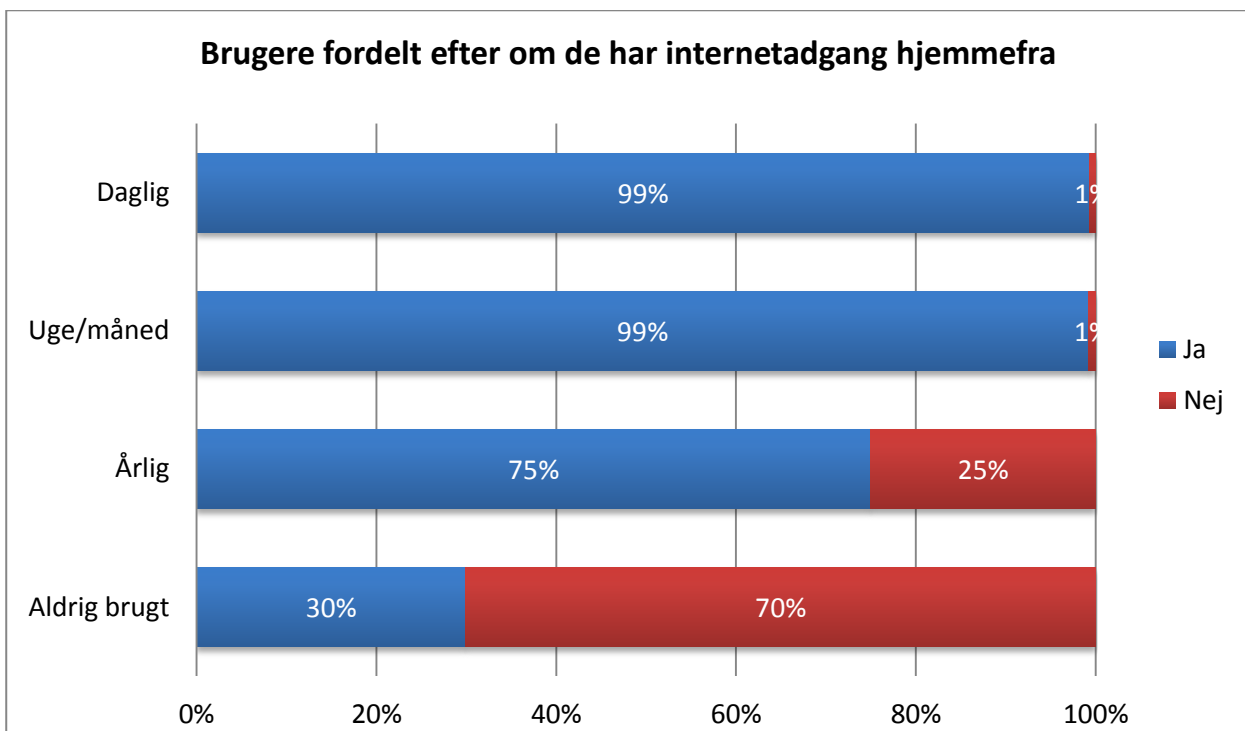
Ses der nærmere på sammenhæng mellem alder og hyppig i brug er det tydeligt, at det særligt blandt ikke-brugerne at der er der en større andel af 75 – 84 årige og 85 – 89 årige.



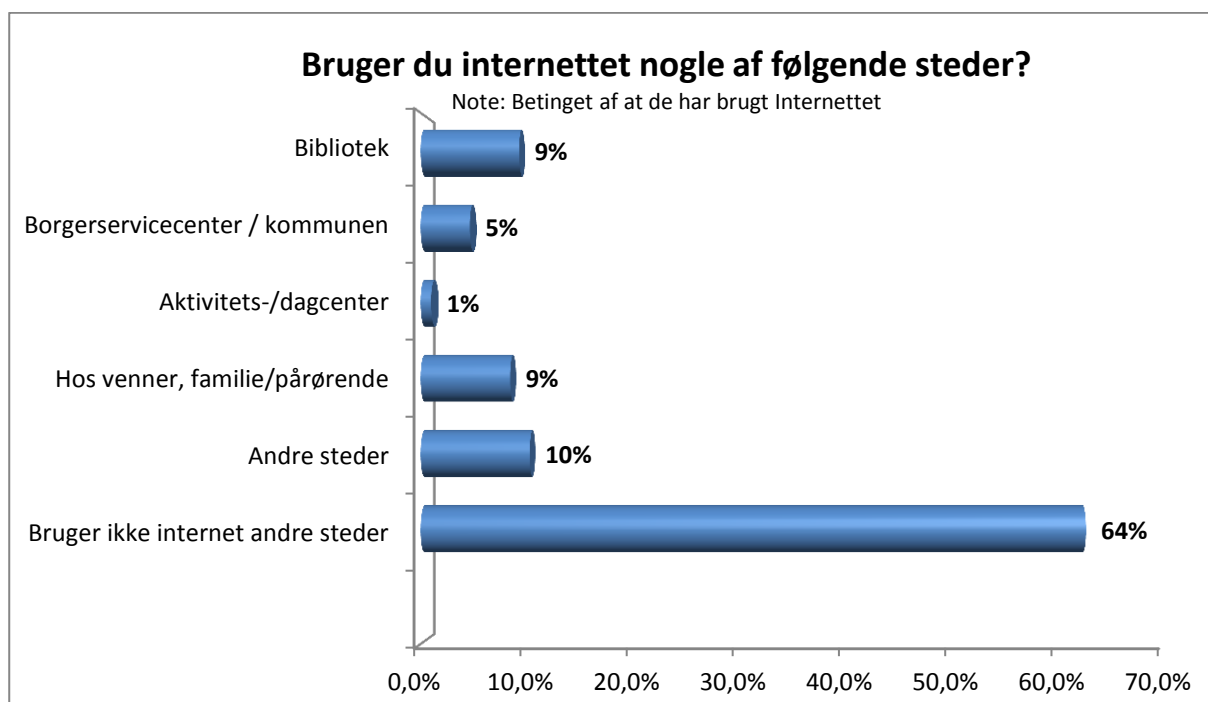
Langt størstedelen - 72 % - af seniorerne har internetadgang hjemme hos dem selv.



Der er en tydelig sammenhæng mellem hvor ofte seniorerne bruger internettet og om seniorerne har adgang hjemmefra til internettet. 70 % af de brugere som aldrig har brugt internettet, har ikke adgang til internettet hjemmefra. Mens 99 % af de brugere, som anvender internettet dagligt eller ugentligt/månedligt har adgang hjemmefra.



Der er i forbindelse med strategien for øget digitalisering etableret mulighed for, at borgere kan få mulighed for at anvende internettet på forskellige offentlige steder. Det er dog forholdsvis begrænset i hvilket omfang seniorerne har muligt disse muligheder på nuværende tidspunkt. Langt størstedelen - 64 % - har ikke prøvet at bruge internettet andre steder end hjemme. Blandt dem, som bruger internettet, har 9 % prøvet at bruge internettet på biblioteket. Til sammenligning har 9 % prøvet at bruge det hos venner og/eller familie. Kun 5 % har prøvet at bruge internettet i den kommunale Borgerservice.



Der er en stor bredde i de områder, som seniorerne anvender internettet til.

Blandt dem som bruger internettet, bruges det især til:

- 90 % E-mail
- 81 % Netbank
- 83 % Kontakt med venner og familie
- 76 % Informationssøgning i forbindelse med arbejde, hobby eller interesser
- 67 % SKAT/pension/borgerservice
- 58 % Indkøb og nethandel, fx rejser, varer o. lig.
- 36 % Kontakt med læge og sundhedsvæsen
- 24 % Sociale medier, fx facebook, dating o. lign.
- 2 % Kontakt med hjemmehjælp/hjemmepleje

Det er mindre udbredt for de ældre at bruge sociale medier som Facebook; 24 % bruger internettet til dette formål.

Civilstanden

Der er en tydelig sammenhæng mellem civilstanden² og hvorvidt man har brugt internettet - og hvor ofte man bruger internettet.

Enlige, enker og enkemænd har i større omfang end gifte og samlevende ALDRIG brugt internettet.

- Henholdsvis 53 % af de enlige og 55 % af enker og enkemænd har aldrig brugt internettet.
- Blandt de gifte, samlevende og samboende er der kun 27 %, som ikke har brugt internettet

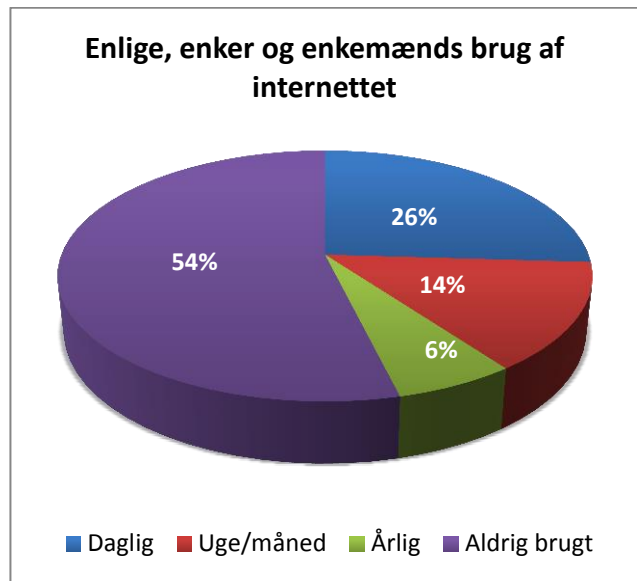
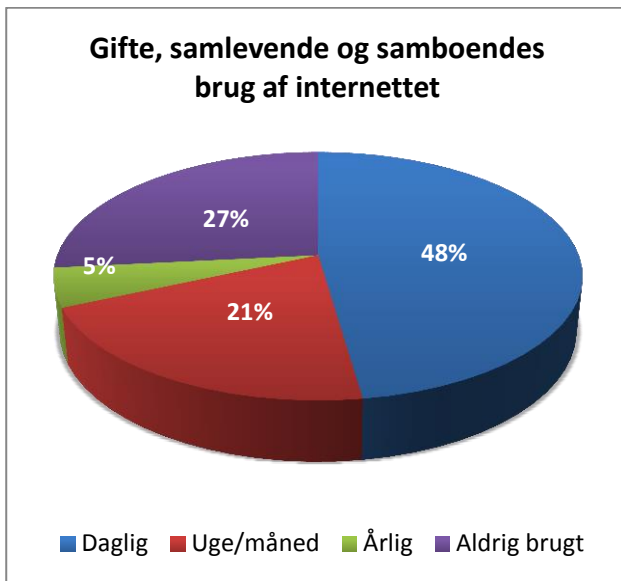
Enlige, enker og enkemænd udgør altså en særlig målgruppe i forhold til at øge brugen af internettet og den digitale kommunikation.

Det er omvendt blandt de gifte, samlevende og samboende, at man finder flest, som dagligt anvender internettet. Knap halvdelen – 48 % af – bruger det på daglig basis og 21 % bruger det ugentligt eller månedligt.

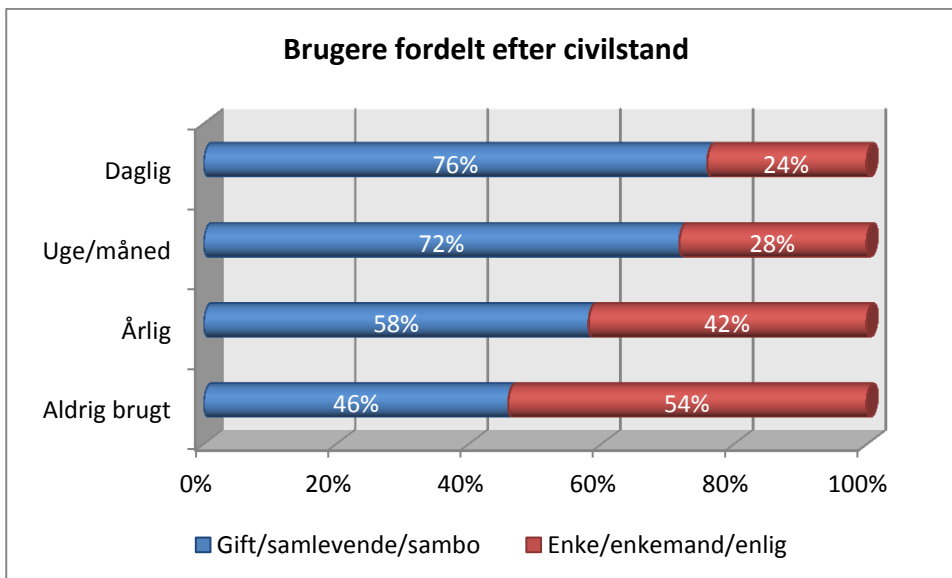
Sammenlignes gruppen af enlige med enker og enkemænd er der en lidt større andel (31 %) af de enlige, som bruger internettet dagligt end blandt enker og enkemænd, hvor der er 22 % som bruger det dagligt.

² Civilstand generelt

- 63 % er gifte, samlevende med kæreste eller samboende med andre (eks. i kollektiv)
- 37 % er enlige eller enke/enkemand



Sammenlignes der med hyppighed i brug, tegner der sig et klart billede af, at civilstanden spiller ind. Omkring ¾ af de brugere, som bruger internettet dagligt eller ugentligt/månedligt er gifte, samlevende eller samboende. Mens andelen af de enlige, enker og enkemænd, udgør en stigende andel af de brugere som aldrig har brugt internettet; 54 % af de brugere, som aldrig har brugt internettet er enlige, enker eller enkemænd, mens 46 % er gifte, samlevende eller samboende.



Uddannelse

Også set i relation til den uddannelsesmæssige baggrund er der en markant sammenhæng i forhold til hvor hyppigt Internettet anvendes og om man overhovedet har brugt internettet; jo højere uddannelse, jo hyppigere anvendes internettet.

- 56 % af personer med en kort, mellemlang eller videregående uddannelse³ bruger internettet dagligt, mens det blandt personer med en erhvervsuddannelse/gymnasial uddannelse drejer sig om 33 % og 29 % blandt personer, hvis højest fuldførte uddannelse er grundskole.

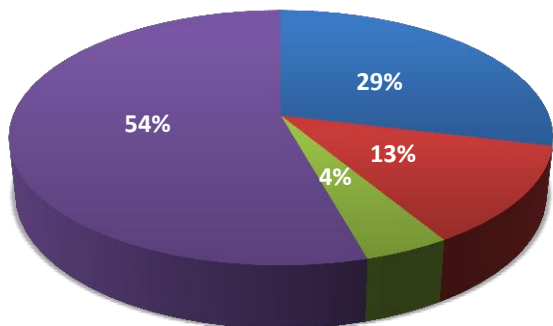
Det er også blandt personer med en grundskole, at der er den største andel som aldrig har brugt internettet.

- Over halvdelen – 54 % - af personer, hvis højest fuldførte uddannelse er grundskolen, har ALDRIG brugt internettet.
- Blandt personer med en videregående uddannelse (kort, mellemlang og lang) er den tilsvarende andel 20 %. Blandt erhvervsuddannede /gymnasialt uddannede drejer det sig om 39 %.

³ Fordeling på uddannelse generelt

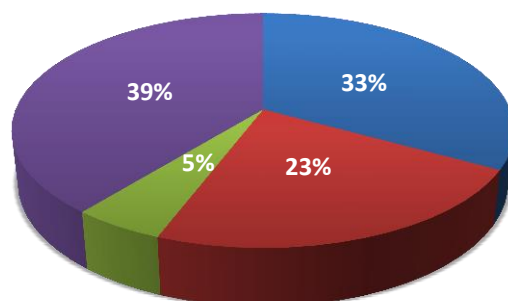
- 28 % har en grundskole, som højest gennemført uddannelse
- 38 % erhvervsuddannelse eller en gymnasial uddannelse
- 35 % har en kort, mellemlang eller lang videregående uddannelse

Brugen af internettet blandt personer med grundskole



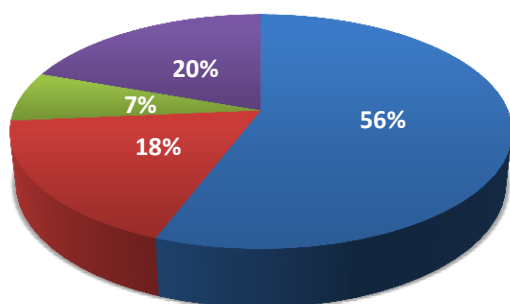
■ Daglig ■ Uge/måned ■ Årlig ■ Aldrig brugt

Brugen af internettet blandt personer med erhvervsudd. eller gymnasial udd.



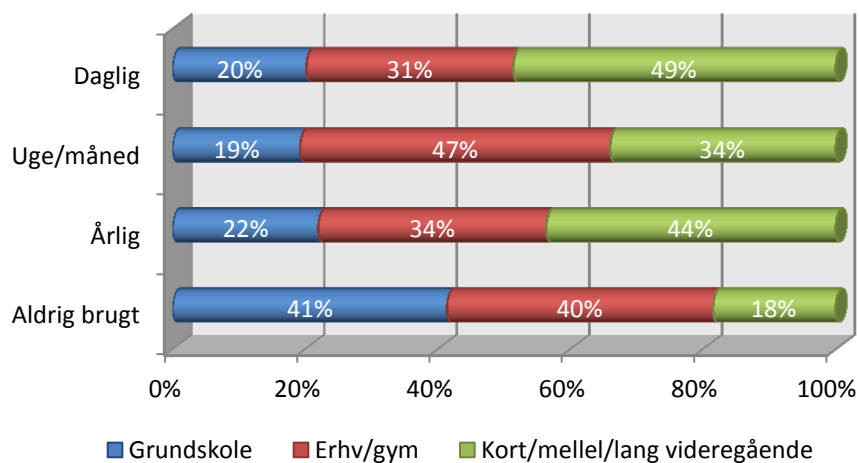
■ Daglig ■ Uge/måned ■ Årlig ■ Aldrig brugt

Brugen af internettet blandt personer med en kort, mellemlang eller lang videregående udd.



■ Daglig ■ Uge/måned ■ Årlig ■ Aldrig brugt

Brugere fordelt efter uddannelse



■ Grundskole ■ Erhv/gym ■ Kort/mellel/lang videregående

Sammenlignes de relative fordelinger på de forskellige brugere, ses den samme tendens; der er en større andel (49 %) med en videregående uddannelse blandt daglige brugere, mens denne uddannelseskategori kun udgør 18 % blandt brugere, som aldrig anvender internettet. Og der er en større andel - 41 % - af ikke-brugerne med en grundskole, mens personer med en grundskole kun udgør 20 % af brugere, som anvender internettet dagligt.

4. BRUGERPROFILER

Undersøgelsens målgruppe – ældre mellem 65 og 89 år – består af borgere med meget varierende it-færdigheder, interesse for brug af internet og computer og oplevelser af at kommunikation med det offentlige skal foregå digitalt. I undersøgelsen skelnes der overordnet mellem internetbrugere og internet ikke-brugere baseret på hvor tit internettet benyttes. Brugerne anvender internet dagligt, ugentligt og månedligt mens ikke-brugere er kategoriseret som dem, der anvender internet årligt eller aldrig. Hyppighed i brug af internet er et væsentligt udtryk for i hvor høj grad internet er en del af hverdagen for de ældre og siger noget om, hvorvidt ældre har adgang til og færdigheder i at betjene de digitale tjenester, som det nu kræves af dem. På tværs af det samlede datamateriale har det været muligt at underinddele brugere og ikke-brugere i yderligere 2 kategorier baseret på en række variabler (hyppighed i brug af internettet, færdigheder i at bruge pc og mobiltelefon, arbejdsforudsætninger, oplevelse af ulemper og fordele, holdninger til digitalisering). Følgende 'brugerprofiler' går igen i materialet:

<p>1. Den it-uvante</p> <ul style="list-style-type: none">• Har aldrig brugt internet og computer• Har få eller ingen it- færdigheder• Angiver at økonomi spiller ind• Har svært ved skriftlighed og foretrækker mundtlig dialog• Har grundskole som højest fuldførte uddannelse• Er enlig (enke eller enkemand)• Er kvinde• Befinder sig i den ældste aldersgruppe (er mellem 85-89)• Ser offentlig digitalisering som et stort problem – bekymret for at blive afskåret fra hjælp• Tager afstand fra digitalisering og ser digitalisering som en stor ulempe• Har en mobiltelefon til opkald	<p>2. Den it-tøvende</p> <ul style="list-style-type: none">• Bruger sjældent internet og computer (årligt)• Har få it-færdigheder• Har svært ved skriftlighed og foretrækker mundtlig dialog• Bruger internet og computer til informationssøgning• Er utryk ved computer og internet• Forholder sig skeptisk til offentlig digitalisering• Føler sig uden for et samfund der bliver mere og mere digitalt• Ser digitalisering som en ulempe• Kender til muligheder for it-hjælp• Overvejer at efterspørge it-hjælp• Har en mobiltelefon til opkald
---	---

<ul style="list-style-type: none"> • Efterspørger ikke hjælp til it • Ser ikke noget problem i ikke at være online 	
<p>3. Den it-prøvende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bruger it ugentligt og månedligt • Har grundlæggende kendskab til computer og internet • Er oftest kvinde • Benytter it til mange praktiske formål • Ser fordele og ulemper ved offentlig digitalisering • Ser fordele ved digitalisering til lette af hverdagens gøremål (underholdning, kontakt til familie og venner, rejser, indkøb) • Forholder sig skeptisk til offentlig digitalisering • Oplever at det er den vej, udviklingen går og forsøger at følge med • Tager initiativ til at lære mere om it • Er motiveret for at lære mere om it • Har en mobiltelefon til opkald og sms 	<p>4. Den it-vante</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er rutineret daglig bruger • Er oftest mand og gift • Har kort, mellemlang og lang uddannelse • Har brugt it i arbejdslivet • Befinder sig i den yngre af aldersgrupperne (er mellem 65 og 74 år) • Har en mobiltelefon til opkald og sms • Er positiv og interesseret i it-muligheder • Ser fordele ved digitalisering i det offentlige, men peger også på ulemper

De 4 brugerprofiler udtrykker tendenser i datamaterialet, forenkler fremstillingen og får en visuel funktion i formidlingsmaterialet. Vi har valgt at beskrive de 4 profiler ved hjælp af en case fra det kvalitative interviewmateriale. Case-beskrivelserne kommer på forskellig vis rundt om følgende forhold:

- Hvordan bruges nettet/computer
- Færdigheder – bruge pc og formulerer sig skriftligt, forstå offentligt sprog og pc udtryk
- Arbejdsforudsætninger
- Oplevede fordele og ulemper ved offentlig digitalisering
- Holdninger til digitalisering

4.1 CASE-BESKRIVELSER

Den it-uvante

Jenny Kristine er 86 år gammel og enke. Hun har gået i skole i 7 år hver anden dag og har arbejdet som køkkendame på sygehus og plejehjem. Om computer og internet siger hun: *Nej, jeg lever uden! Jeg har ikke haft lyst til sådan noget, og jeg var så gammel inden det kom rigtig frem, jeg var for gammel til at lære det. Der er aldrig noget tidspunkt, hvor jeg tænker, at jeg mangler det. Vi kan kalde familie, der bor i Australien, frem på skærmen, det er jo helt utroligt, men det gør vi bare henne hos min familie, som kan finde ud af det. "Det er jo heller ikke alle der har råd til en computer. Nej det er det ikke! Jeg har ikke en computer, prisen har noget at sige, jeg skal jo også have råd til alt det andet. Jeg kan ikke lære at skrive sms'er på mobiltelefonen, jeg er meget stædig, jeg vil ikke lære det, hvad skal jeg lære det for, jeg kan jo ringe? Børnebørnene sender da tit en sms, men jeg kan slet finde dem, jeg er slet ikke teknisk. Jeg kan gøre rent, sy og stikke og alt det jeg skal gøre, men sådan noget pjat, det kan jeg ikke. Hendes børnebørn og familie bruger det og har det med når de besøger hende. Det er nogen gange 9 mobiltelefoner, når de er her, og én ligger på toilettet og en anden i stuen. Kommunen er det nemmeste at komme i kontakt med, de tager telefonen og de kan stille mig om til dem jeg skal snakke med, og det var også dem, der stillede mig om til skattevæsnet. Så ringer jeg tilbage til dem (skattevæsnet), men skattevæsnet ville ikke oplyse over telefon, om jeg skulle have skat tilbage, jamen det har jeg så bare ikke fundet ud af. Skal jeg have nogle penge, så må de vel sende dem. Jeg kan jo få min søn til at gøre det, men man kan jo heller ikke bare afhænge af sine børn.*

It-tøvende

Erik er 76 år og er uddannet murer, men blev sektionschef i militæret efter at have været soldat i nogle år. I dette arbejde har han ikke brugt computer - han overlod arbejdet med computer til sin næstkommanderende. I forbindelse med arbejdet kom han på to begyndercomputerkurser. *Det har aldrig været godt, og det bliver aldrig godt* [red: at bruge computer]. Erik har en bærbar computer og printer. Han sender mails og bruger den i sit frivillige arbejde. Han anvender også computer til netbank, men; *At bestille en rejse, det er fandens til komedie, at man skal sidde der og trykke alle vegne.* Det synes han er svært. I forhold til banken og kommunen; *Der er fandeme så mange spørgsmål - hvad fanden skal det bruges til? Jeg kan slet ikke finde ud af det. Det er bestemt ikke brugervenligt. Man skal krydse for meget af og gå videre til det næste. Jeg kan ikke rumme det!* Eriks hustru fortæller, at de unge mennesker, der skal forklare om computer, ikke har tålmodighed og ikke kan forstå, at de ældre ikke kan fatte det, som de lige har fået forklaret. Det skal forklares i et tydeligt sprog og i et roligt tempo. *Jeg har ikke flair for det - ALT er nyt og*

skal læres helt forfra. Det er ikke det samme som for de unge, der er vokset op med det. I forhold til den offentlige digitalisering siger Erik: For at sige det rent ud, skråt op! Jeg fatter ikke, hvorfor vi skal tvinges til det, når vi har så svært ved at lære det. Hustruen pointerer: Det grå guld bliver skrottet. Det er da en tvang. Man kan ikke vælge det fra. Det tog mig to år at lære at bruge musen - nu bruger jeg den hele tiden. Når man har gjort det, Gud ved, hvor mange gange, så er det nemt nok. Erik fortæller, at computersproget ofte driller ham. Enter-knappen hedder også 'retur'. I vejledningen står der både enter og retur for samme knap; inden jeg fandt ud af det, der gik jo flere år. En knap med forskellige benævnelser - og så viser det sig, at det er det samme. Jeg er fuldstændig blank over for IT-sproget - jeg fatter det ikke. Det ville ikke være nemmere, hvis man talte om det på en anden måde: Det er bare nyt alt sammen - ALT er nyt. Det kan jeg ikke rumme! Man skal bare kalde det det samme; bare man bruger det samme om de samme ting. Ægteparret har en mobiltlf., men de bruger den kun til at ringe. De kan ikke skrive sms'er. Deres barnebarn har forsøgt at lære dem det, men det er gået for stærkt. Hustruen fortæller, at det er smart at have en computer, når alt bliver digitaliseret; så er det jo smart at lære det. Det siger ungerne også, du er nødt til at lære det. Så det er jeg nødt til, men det er ikke fordi, at jeg har interesse i det.

Den it-prøvende

Villy er 86, har arbejdet i en boghandel og fortæller, at han var gået på efterløn, da computerne rigtig blev indført på hans arbejdsplads. *Jeg fik computeren ved et tilfælde.* Han fik en computer af sin datter, som havde købt en ny. Han var lidt nervøs ved det i starten og meldte sig derfor til nogle computerkurser via Ældre Sagen. Men det var svært at huske, det man havde lært på kurserne. Han har haft computer i 11år og har i den periode haft tre computere. *Det er meget lidt jeg har brug for den.* Villy skrev tidligere festsange på skrivemaskine. På opfordring fra sin datter blev han nysgerrig for at bruge computeren og opdagede, at den var smart. Det første han brugte computeren til, var at skrive sange og mails. Så kunne han både vælge skrifttype og størrelse, men også rette i teksten, hvis han skrev forkert. Hovedformålet med computeren for Villy er sangskrivning. *Det er dér, jeg har gavn af den.* Han har købt en printer, så han kan printe festsangene ud. Han fortæller, at han også har lært om excel-ark, og hvordan man sætter billeder ind i et dokument. Han bruger også computeren til at netbank, bestille rejser, søge information på google. Men han har ikke tid til at sidde for meget ved den. Computeren kan det, han har brug for: tekst, netbank og google - alt det andet det gider han ikke bruge tid på. Det sværeste ved at bruge en computer, er at huske at bruge den. *Jeg ved godt, at den kan 100.000 ting, men jeg har aldrig kastet mig ud i det.* Han bruger den kun til det, han har brug for. Villy har en mobiltlf. Han har den med, når han er ude at gå sin daglige spadseretur - så kan man altid få fat i ham. Det er især vigtigt for ham at have den med, når han går

i skoven, så han kan ringe 112, hvis han falder el.lign. Han har ikke nogen bekymringer ved at bruge internet eller computer. Men det kan være svært, når den beder en om at opdatere mm. Så prøver han selv at finde ud af det. Men det hjælper børnene også med. Han skriver det ned eller spørger børnene over telefonen, hvis han er i tvivl. Så hjælpen er indenfor rækkevidde. *Min holdning er, at jeg godt kan se, at det er fremtiden [red: digitaliseringen]. Men jeg kan ikke lide den brutale måde, at den og den dag, skal vi bruge det.* Da han begyndte at bruge computer i stedet for skrivemaskine, var det fordi han selv havde lyst og kunne se at det var smart. *Det burde ikke være tvang."Der burde være en form for blidere overgang, så de, der ikke har en computer, kan skrive i hånden eller på skrivemaskine. Der burde være en periode, hvor man kan begge dele. Det er lidt for kategorisk, at sådan skal det være. Der må være en blidere overgang for alle de ældre mennesker, der er nervøse for at bruge den.* Selvom kommunen tilbyder kurser som hjælp, skal de ældre jo stadig selv i gang, mener Villy. *Det er også det, de er bange for; hvordan fanden skal jeg få lært det, tænker de. Der vil blive færre og færre ældre, der ikke kan anvende computer.*

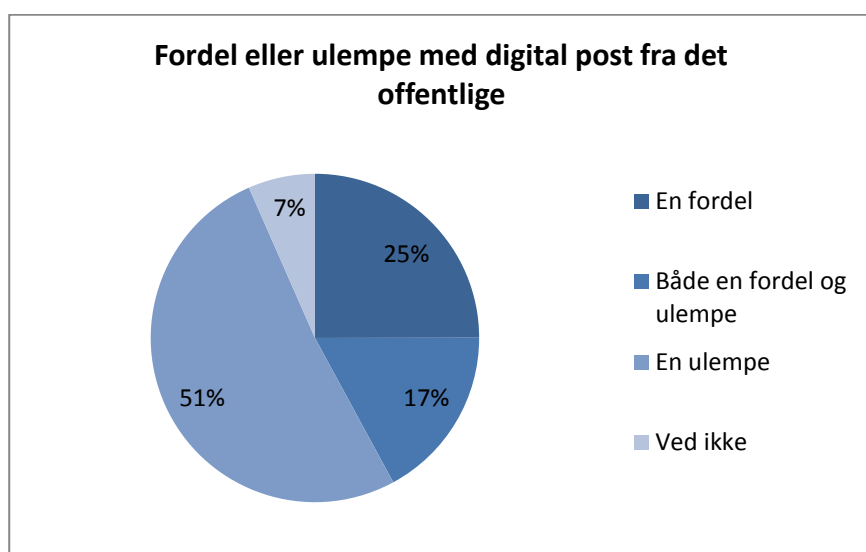
Den It-vante

Kirsten er 80 år gammel og har arbejdet som kontorassistent. Der er computer i hjemmet (tre stationære og en bærbar), da det har været ægteemandens liv og job. Han har arbejdet i IBM i 30år. Det har altid været ham, der har sørget for det med computer - det har ikke interesseret Kirsten. Hun har altid arvet sine børns computere. I dag har hun en bærbar computer, som hun har haft i ca. 5 år. Der er internet på computeren via bredbånd. Kirsten bruger sin computer til mail, kortspil og bruger ofte søgefunktionen, hvis hun skal have undersøgt noget, fx oplysninger om medicin. Kirsten har prøvet at kontakte sin læge via nettet, men de havde aldrig modtaget hendes mail. *Så det fungerer ikke så godt for mig.* Det er et problem at man har alle de der koder. Man skal vænne sig til at bruge den samme kode. *Jeg har også det problem, at mit engelske ikke er alt for godt, og dét, synes jeg, er et stort problem ift. en computer - at alt ting står på engelsk. Mange gange står der noget, og så ligner det, at det er sådan noget advarsels-noget - og jeg forstår ikke, hvad der står. Og så tænker jeg, hvad gør jeg så? Tør jeg trykke eller er det noget, hvor jeg ikke må trykke?* I de tilfælde kalder hun på ægteemanden, men det skulle jo være meningen, at jeg skulle være uafhængig. Kirsten anvender netbank og e-boks, hvor hun modtager post fra kommunen. *Det har jeg ikke noget problem med, det er vanskeligere for mig den anden vej [red: at komme i kontakt med kommunen via nettet]. Som regel, så ringer jeg i telefonen, og det er jo det man ikke skal.* Kirsten har altid været vild for at finde ud af, hvad der skete i computeren, når børnene sad foran computeren. Kirsten er nysgerrig og kan godt lide at være med til at spille spil på computeren. Derfor fik hun sin søns gamle. Og nu er det bare en del af dagligdagen. *Det man nok er mest bange for, det er alt det man hører, kan man nu gøre noget forkert. Kan der nu være nogen, der går ind i min computer [red: hackere].* Hun handler ikke på nettet; jeg

synes, at det er lidt farligt. Men hun betaler regninger på nettet. Kirsten mener, at mange ældre bedst kan lide at have den personlige kontakt. På den måde føler hun sig bedst forstået. Det er rart at få en stemme på den, man taler med; jeg bliver glad, hvis jeg har været i forbindelse med et venligt menneske i telefonen. Kirsten har en gammel mobiltelefon, som hun bruger til at ringe og skrive sms'er til sine børn og børnebørn. Børnebørnene har installeret facebook på hendes computer, men det gider Kirsten ikke bruge. Hvis der er problemer med computer eller mobil, så bruger hun sine børn eller børnebørn. De er alle sammen kvikke til det. Hvis ikke mine børn havde tvunget mig til det, så havde jeg ikke været med. Det betyder meget at have et netværk, der siger; du skal og du kan! Det giver også en god kontakt til børnebørnene, at man kan sms'e og tale med dem om sms og computer.

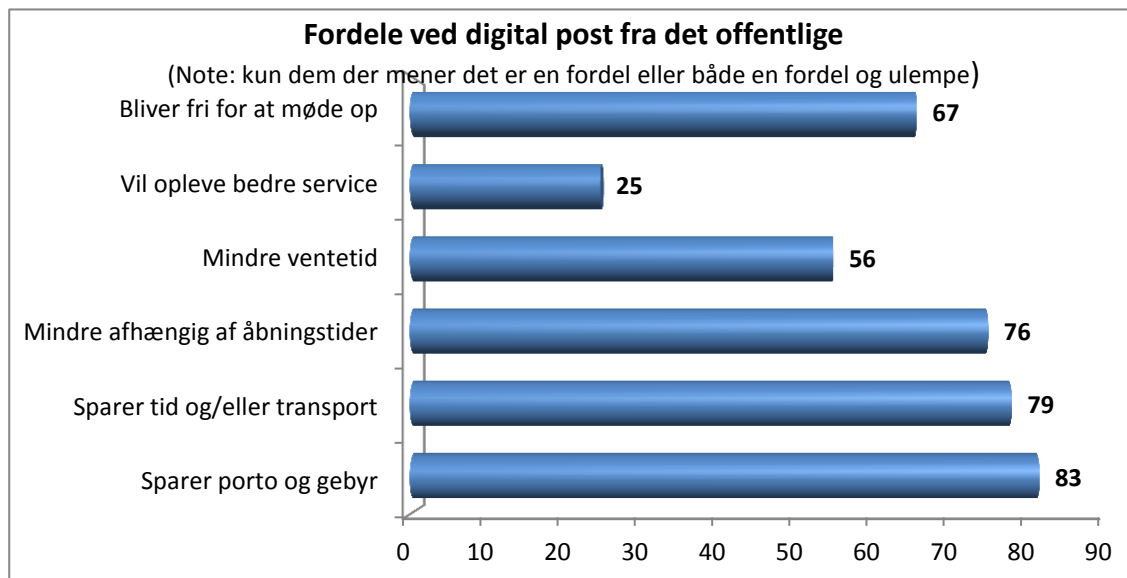
5. Fordele og ulemper

Frem mod 2015 bliver det obligatorisk at modtage post fra offentlige myndigheder i en digital postkasse. Undersøgelsen viser, at der er en vis skepsis blandt seniorerne overfor denne udvikling. Undersøgelsen viser, at seniorerne er optaget af, hvilken betydning den digitale kontakt med det offentlige fremadrettet vil få for oplevelsen af service, tryghed og kvalitet i de offentlige ydelser. Blandt de 65-89 årige synes 51 %, at det er en ulempe, mens 25 % synes det er en fordel og 17 % procent både oplever at der er fordele og ulemper forbundet med at modtage post fra de offentlige myndigheder digitalt. Se figur nedenfor:



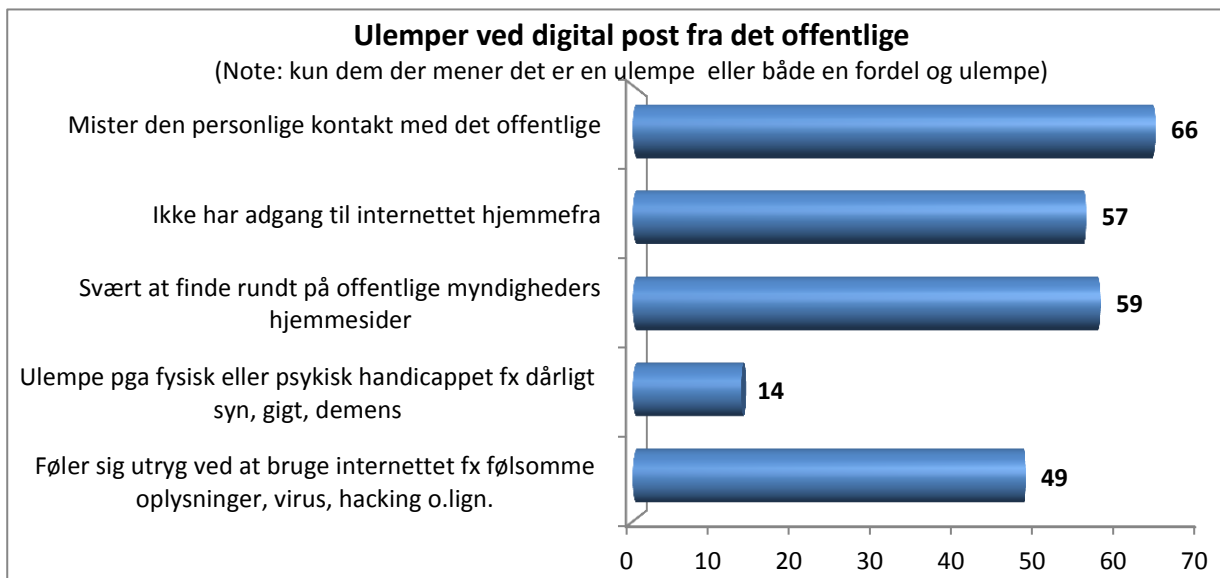
Forventninger om øget fleksibilitet

Blandt de seniorer mellem 65-89 år, der oplever den digitale post som en fordel (25 %) eller som både en fordel og en ulempe (17 %), fremhæves især øget fleksibilitet for den enkelte. Seniorerne peger på fordele som, at de sparer porto og gebyrer (83 %), sparer tid og/eller transport (79 %), mindre afhængighed af åbningstider (76 %), og at de bliver fri for at møde op (67 %). På trods af forventninger om sparet tid og omkostninger i forbindelse med post fra det offentlige er det kun lidt over halvdelen af seniorerne i denne gruppe (56 %) som forventer, at de vil opleve mindre ventetid. Der er ligeledes begrænset forventning til, at det vil føre til en forbedring af den service, som udbydes af det offentlige. Kun 25 % af de ældre, som mener, at digital post fra offentlige myndigheder er en fordel forventer, at de vil opleve en bedre service.



Værdien af personlig kontakt

Blandt de sammenlagt 68 % ældre i alderen 65-89, som synes der er ulemper eller både fordele og ulemper forbundet med den digitale post, peges især på, at man mister den personlige kontakt med det offentlige (66 %). En større del af de ældre mener desuden, det er en ulempe, fordi de ikke har adgang til internettet hjemmefra (57 %) og fordi de oplever, det er svært at finde rundt på offentlige myndigheders hjemmesider (59 %), mens 49 % føler sig utrygge ved at bruge internettet, f.eks. i forbindelse med personfølsomme oplysninger, virus, hacking mv. Der er kun en mindre del – 14 % - som synes det er en ulempe som følge af fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse (dårligt syn, gigt, demens mv.). En del af de øvrige ulemper, som de ældre i undersøgelsen peger på, knytter an til mindre eller begrænset erfaring med brug af internettet.



De kvalitative interviews bidrager til at uddybe, hvorfor mange oplever fraværet af personlig kontakt, som en af de største ulemper forbundet med digitaliseringen. Interviewene peger i den forbindelse på, at borgerne finder værdi i at have personlig kontakt med de offentlige myndigheder f.eks. gennem telefonen. Det skyldes blandt andet et udtrykt ønske og behov for menneskeligt nærvær. To borgere fortæller:

"Jeg vil snakke med folk. Det er det jeg har brug for. Det er dejligt at komme i kontakt med hinanden"
(Kvinde, 88 år, ikke-bruger)

"Jeg bliver glad, hvis jeg har været i forbindelse med et venligt menneske i telefonen"
(Kvinde, 80 år, ikke-bruger)

I citaterne understreger borgerne, hvordan den personlige kontakt bibringer glæde og bidrager til at opfylde et basalt behov for menneskeligt nærvær.

En anden ikke-bruger uddyber omvendt sin holdning til, hvad fraværet af personlig kontakt betyder:

"Der er ikke nogen nærkontakt mellem mennesker i forbindelse med digitaliseringen. Det kan komme til at mangle for nogle, og disse er nok nogen, som mangler kontakten i forvejen".
(Kvinde, 72 år, ikke-bruger)

I de kvalitative interviews peger flere også på en risiko for ensomhed blandt ældre som følge af digitaliseringen, der mindsker mulighederne for menneskelig og personlig kontakt. En borger, der ikke bruger it siger herom:

"Kommunen gør jo rent faktisk folk lidt ensomme, fordi man bare kan sidde derhjemme og ordne det hele, og ikke behøver at gå uden for en dør".
(Kvinde, 66 år, ikke-bruger)

En anden borger, der bruger it siger om den digitale udvikling:

"Om 50 år sidder vi alle sammen alene foran vores computerskærm"
(Mand, 67 år, it-bruger)

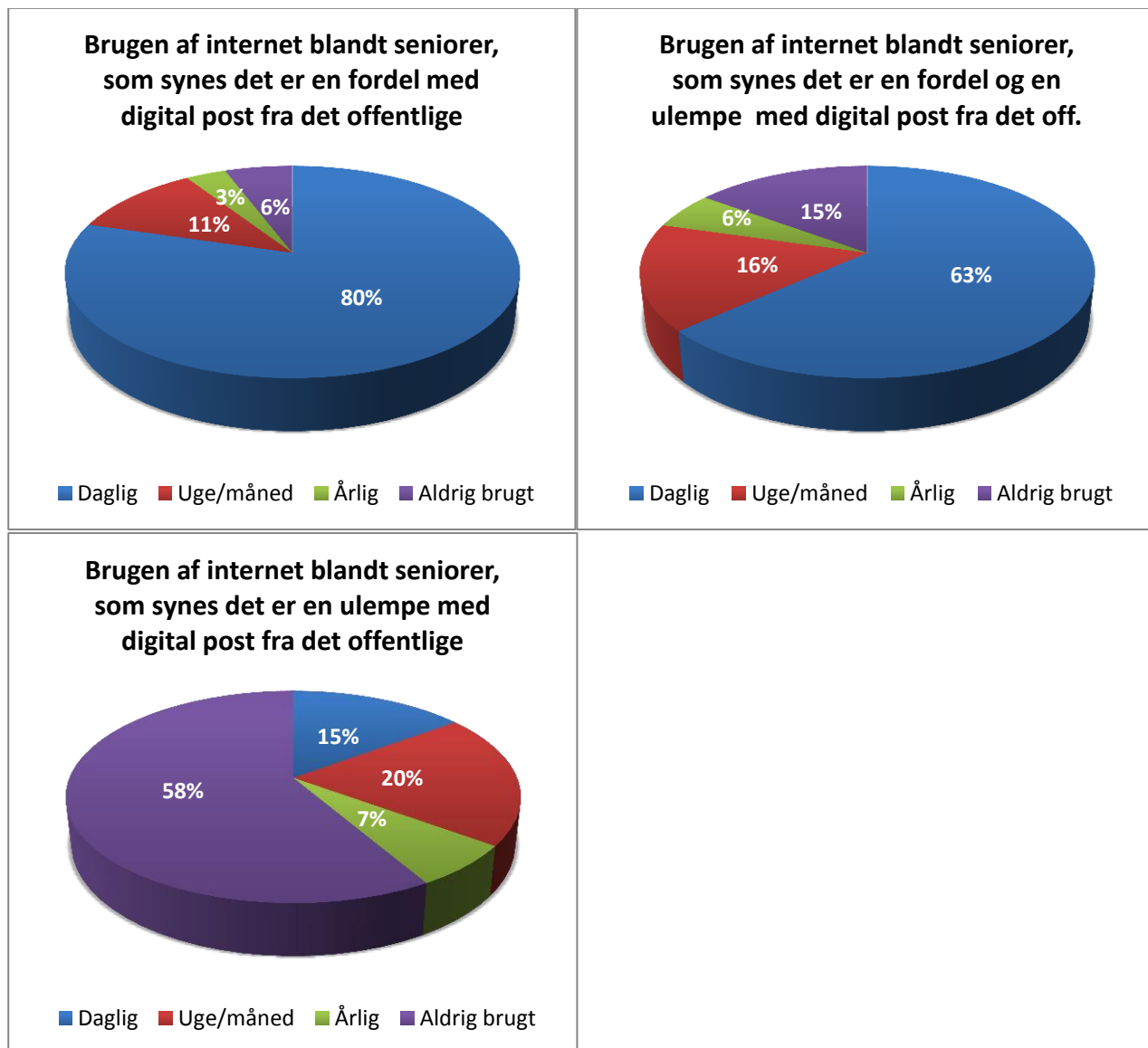
Citatet udtrykker en forestilling om, at digitaliseringen af kontakten til det offentlige vil overflødiggøre behovet for en fysisk social kontaktflade, fordi al kommunikation med omverdenen i princippet kan foregå digitalt.

Undersøgelsen adresserer ovenfor seniorernes oplevelse af den værdi, der ligger i at have personlig kontakt i forbindelse med kontakten til det offentlige. For mange ældre opleves det som en ulempe at kommunikere digitalt med offentlige myndigheder f.eks. via elektronisk post. Det skyldes som vist bl.a. at de ældre værdsætter den personlige dialog som en kommunikationsform, der bibringer nærvær – et nærvær, som mange ældre synes at have behov for. Årsagerne hertil kan være flere. For nogle er det som nævnt fordi kontakten til kommunen formodes at udgøre den primære kontakt til omverdenen. Seniorerne i undersøgelsen peger derudover på andre fordele ved personlig kontakt, der handler om muligheden for tydelig kommunikation, hvilket belyses i afsnittet om adgangen til råd og vejledning.

At stå uden for

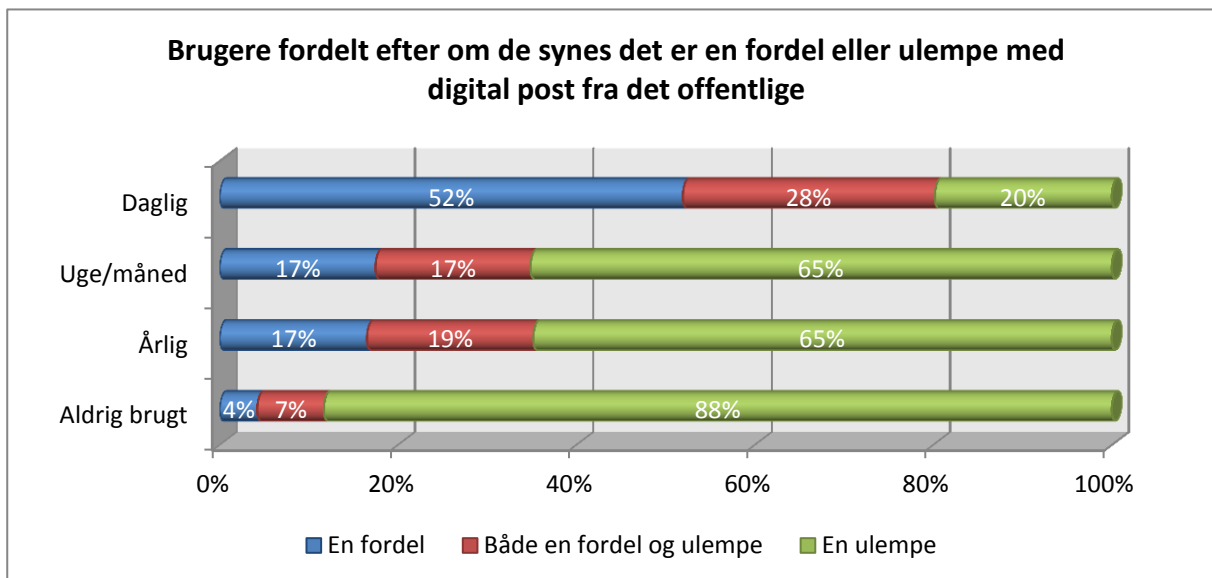
Der er en markant sammenhæng mellem om man er brugere eller ikke-brugere, og hvorvidt man ser det som en fordel eller ulempe med digital post fra det offentlige. 80 % af de ældre som bruger internettet dagligt, ugentligt eller månedligt er blandt dem, der synes det er en fordel med digital post fra det offentlige. Også hos den gruppe seniorer, som både synes at digital post kan være en fordel og en ulempe, er der en stor andel – 63 % - som bruger internettet dagligt.

Blandt de seniorer, som synes det er en ulempe, er derimod en langt større andel – 58 % - som aldrig har brugt internettet. Det er dog værd at bemærke, at der blandt denne gruppe, er 15 % som bruger internettet dagligt og 20 % som bruger det ugentligt eller månedligt. Se figurer nedenfor:



Undersøgelsen tegner således et tydeligt billede af, at jo mindre man bruger internettet, jo mere opleves det som en ulempe med digital post fra det offentlige.

Hele 88 % af brugere, som aldrig har anvendt internettet tilkendegiver, at de synes, det er en ulempe med digital post fra det offentlige, mens det kun drejer sig om 20 % blandt daglige brugere. Der er ligeledes en større andel – 65 % - som bruger internettet ugentligt/månedligt eller årligt, der mener det er en ulempe.



Det er således især ikke-brugerne, der oplever det som en ulempe, at kontakten til det offentlige bliver mere og mere digital. I de kvalitative interviews beskriver flere borgere irritationen over ikke at have adgang til samme viden og informationer, som it-brugerne har. En borger fortæller:

”Man begynder at føle sig mere og mere udenfor(...)Der bliver flere og flere områder, hvor man er udenfor, selvom mange af dem er uvæsentlige for mig. Men bare inden for det sidste år kan man jo mærke, at det breder sig. TV nyhederne henviser mange gange til en computeradresse, hvis man vil have mere at vide(...) Det medfører en vis svaghed over for det øvrige samfund, at man ikke kan gøre brug af computer. Min fornemmelse er, at det går den vej og at der bliver mere og mere, man er klar over man ikke er med - det er jo ikke så rar en følelse”. (Kvinde, 81 år, ikke-bruger)

Følelsen af at blive hægtet af og ikke have samme adgang til viden og information, som borgere der bruger it, kan antages at være medvirkende til, at flere af de interviewede føler sig nødsaget til at følge med den digitale udvikling og anskaffe en computer. I den forstand bliver det for nogle følelsen af uafvendelig nødvendighed frem for interesse og et egentligt behov, der definerer deres valg om at anskaffe sig en computer. En borger fortæller:

”Jeg skal jo lære det, så jeg er nødt til at anskaffe mig en computer. Det er jo vejen frem, det kan jeg jo se. Jeg ved bare at jeg skal, det er jo den vej jeg skal og så må jeg finde nogen, som har tålmodighed til at lære mig det”. (Kvinde, 80 år, ikke-bruger)

Udsagnet afspejler oplevelsen af, at det ikke nødvendigvis er lysten til at lære at bruge it, som er styrende men snarere en erkendelse af, at en computer er et nødvendigt onde for ikke at blive hægtet af den samfundsmæssige digitale udvikling. I den sammenhæng utrykker flere af de interviewede – både brugere og ikke-brugere deres overvejelser omkring, hvordan de forholder sig i den digitale udvikling. En borger fortæller:

”Jeg har ikke en computer endnu. Det har jeg ikke haft så meget lyst til. Men jeg skal selvfølgelig til at lære det[at bruge it], og der er jo Ældre Sagen, som har mange kurser, og jeg tror også, at jeg stadig vil være i stand til at lære det”. (Kvinde, 81 år, ikke-bruger)

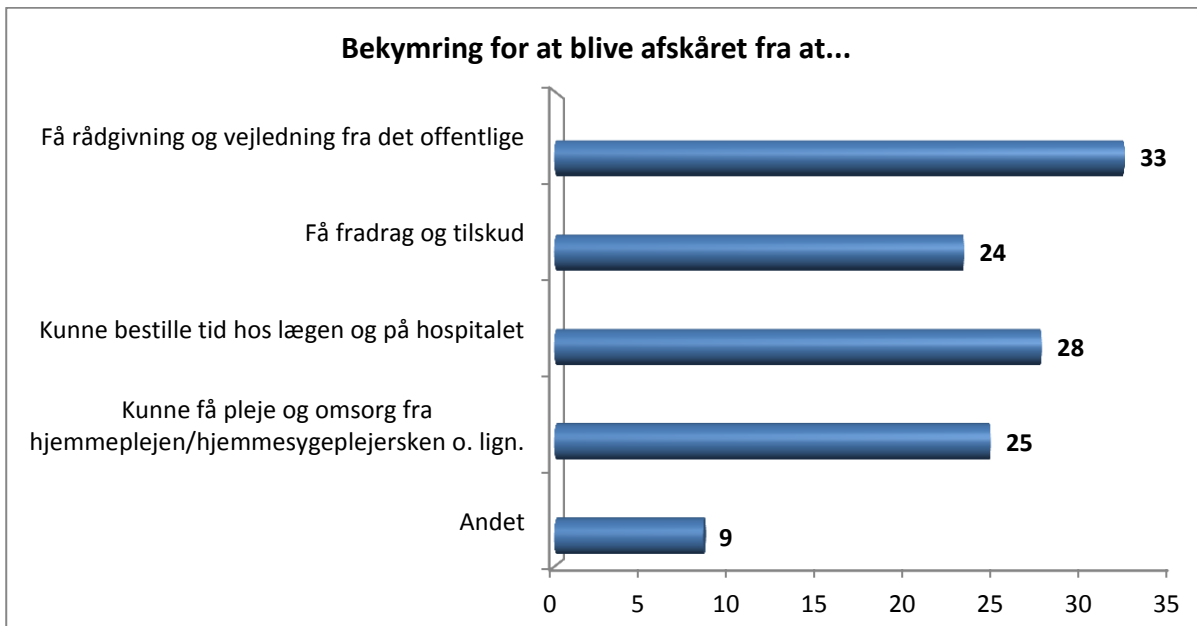
Denne borger italesætter det som en selvfølgelighed, at hun skal anskaffe sig en computer. Og for hende er det, som for flere andre af de interviewede, heller ikke lysten til at anskaffe sig og bruge en computer, der får hende til at overveje at lære at bruge it. En anden borger fortæller her om sine overvejelser:

Hvis jeg kom i den situation, hvor jeg kun kunne sidde herhjemme, så tror jeg godt at jeg kunne begynde at sætte mig ind i sådan noget ... det handler jo også om man har lyst til at prøve at bruge en computer. Det er jo lysten der driver værket: Hvis jeg skulle, så kunne jeg godt, tror jeg.”

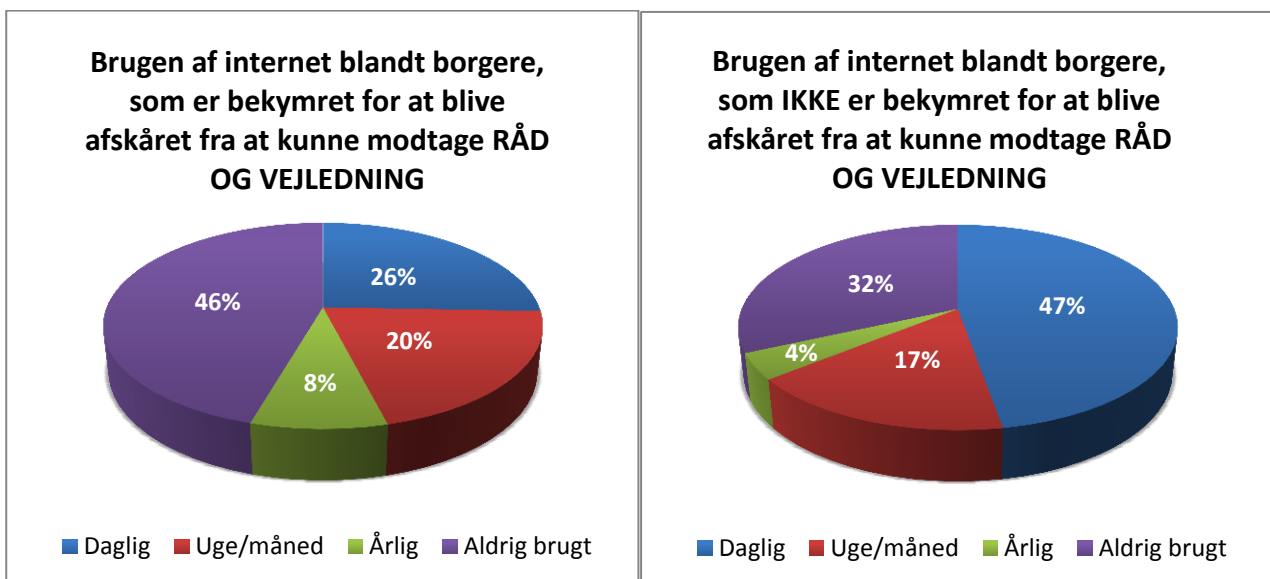
Undersøgelsen peger på, at de ældre ofte er præget af en pragmatisk indstilling til spørgsmålet om digital kontakt med det offentlige og hertil anskaffelse af it-udstyr. Det betyder, at begrundelserne for eventuel anskaffelse af computer og læren om it ofte knytter sig mere til kravet om digitalisering end til lyst og interesse for den gruppe ældre, som ikke allerede bruger it.

Adgang til råd og vejledning

Undersøgelsen viser, at seniorerne har en vis bekymring over udviklingen mod mere digitalisering i det offentlige. Figuren nedenfor illustrerer inden for hvilke hovedområder borgerne er bekymrede.

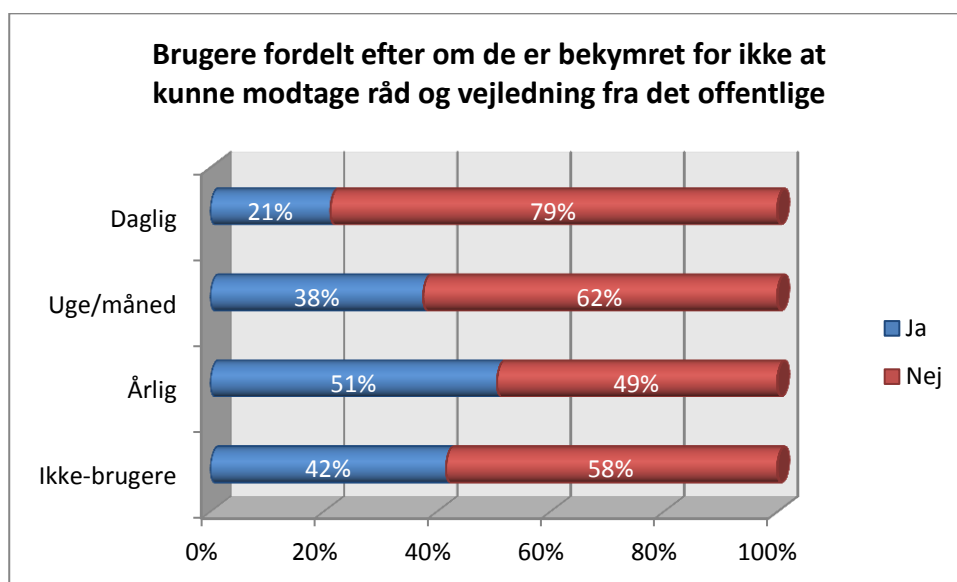


Undersøgelsen viser, at det især er de ældre, som aldrig anvender internettet eller kun bruger det årligt (ikke-brugerne), der udtrykker bekymring ved at mere af kontakten med det offentlige skal foregå digitalt fremover. Bekymringerne er generelt mindre hos ældre, der bruger internettet dagligt. Det er således især borgere der aldrig bruger it, som er bekymrede for at blive afskåret fra at kunne modtage råd og vejledning (46%). Til sammenligning er der en overvægt af personer, som dagligt er på internettet (47%) blandt dem, der ikke er bekymrede og tilsvarende kun 32 %, som aldrig har brugt internettet i gruppen af ubekymrede borgere. Se figur nedenfor:



Undersøgelsen viser dermed, at bekymringerne for at blive afskåret fra råd og vejledning hænger sammen med hvorvidt og hvor ofte borgerne bruger it.

Figuren nedenfor illustrerer, at der er en større andel – 42 % - blandt borgere som aldrig bruger it, der er bekymret for ikke at kunne modtage råd og vejledning fra det offentlige, mens det kun er 21 % blandt de borgere som bruger it dagligt, der udviser bekymring.



De kvalitative interviews bidrager også til billedet af, at det især er blandt ikke-brugerne, der hersker bekymring for at blive afskåret fra råd og vejledning i forbindelse med overgangen til digital kontakt. Undersøgelsen peger især på, at bekymringerne knytter sig til et behov for tryghed, og for mange borgere hænger trygheden sammen med mulighed for personlig kontakt til offentligt ansatte. Udsagn fra interviewene understreger i den sammenhæng at bekymringerne knytter sig til et behov for tryghed, og for mange borgere hænger trygheden sammen med mulighed for adgang til personlig kontakt til offentligt ansatte. En borger fortæller:

Man føler sig mere tryk, når man sidder overfor en person i det offentlige eller i banken. Det er jo det samme, hvis man skal købe en ny vaskemaskine, så er det jo også rarere at komme ud og snakke med nogle der har forstand på det i stedet for at købe den på nettet(...) Jeg går ned på borgerservice. Jeg kan bedst lide kontakt(...)". (Kvinde, 73 år, ikke-bruger)

I citatet adresserer borgeren den personlige kontakt som en forudsætning for oplevelsen af tryghed i forbindelse med at modtage råd og vejledning. Det gør sig gældende for flere interviewede i undersøgelsen. En anden ikke-bruger tilføjer hertil, at det er nemmere at kommunikere og aflæse et

menneske gennem personlig kontakt:

"Jeg kan godt lide at tale med den person jeg skal kommunikere med(...)Nu kan jeg bedst lide at stå over for folk, for så kan jeg finde ud af, hvordan det menneske er". (Kvinde, 80 år, ikke-bruger)

I de kvalitative interviews uddyber og understreger især ikke-brugerne desuden, at den personlige kontakt med det offentlige er en kommunikationsform, som skaber rammerne for klar kommunikation, service og kvalitet i de offentlige ydelser. Flere betoner i den forbindelse, at rådgivning og vejledning gennem direkte personlige kontakt med en person i det offentlige giver tryghed. Og bekymringerne for at blive afskåret fra at kunne modtage råd og vejledning i kontakten med offentlige myndigheder knytter sig i den forstand også til en forventning om forringet service niveau og kvalitet som følge af mindre personlig kontakt.

6. Motivation og barrierer

Undersøgelsen viser, at alder, civilstand, uddannelse, arbejdserfaring og køn er nogle af de parametre, der har betydning for seniorernes internetbrug, herunder hvilke forudsætninger de har for at bruge it og følge med den digitale udvikling. Et andet parameter, som også spiller en rolle for ældres it-brug er deres oplevelse af, hvad internettet kan bruges til. I dette afsnit belyses sammenhænge mellem it-brug, motivation og barrierer.

It-brugerne

Blandt undersøgelsens it-brugere (dem, der bruger it og computer dagligt, ugentligt eller månedligt) bruges nettet især til netbank (81 %), e-mail (90 %), informationssøgning (76 %) og kontakt til familie og venner (83 %). Blandt it-brugerne anvender kun 67 % de offentlige selvbetjeningsløsninger bl.a. vedrørende skat og pensionsforhold.

De kvalitative interviews peger på nogle holdnings- og kompetencemæssige faktorer, som kan bidrage til at nuancere perspektiverne på de ældres it-brug. Fritidsinteresser, foreningsarbejde og nysgerrighed er nogle af de forhold, som har betydning for om og hvad borgerne bruger nettet til. En it-bruger giver her udtryk for sin oplevelse af, hvad der motiverer hende til at lære at bruge it og computer:

”Det handler om nysgerrighed og at prøve sig frem(...) Det jeg har brug for er at kunne komme på internettet, så min datter, når de skal rejse en måned, kan sende mails og billeder til mig(...) Jeg ved nøjagtig, hvordan jeg skal maile, tage billeder og Google noget. Det har jeg fundet ud af ved at trykke på knapperne og prøve mig frem”.

(Kvinde, 87 år, it-bruger)

Denne bruger er således drevet af et konkret behov for at kunne komme i kontakt med sin familie og en nysgerrighed, der har udfordret hende til at prøve sig frem til hun fandt ud af hvordan man skriver mails og tager billeder. Andre brugere benytter computer i kraft af deres rolle i foreningsliv og fritidsaktiviteter, som kan være alt fra at skrive festsange, referater til kommunikation via mail med f.eks. menighedsrådet.

Fælles for mange af de rutinerede brugere er desuden, at de har erfaring med brug af it eller skrivemaskine fra arbejdslivet, hvilket styrker forudsætningerne for at bruge computeren i deres øvrige liv. Disse

erfaringer kombineret med et oplevet behov har afgørende betydning for, hvad de ældre bruger it til og i hvilket omfang. En borger fortæller her om, hvad erfaringer fra arbejdslivet betyder for ham:

”Det [erfaring med it fra arbejdslivet] betyder alt. Jeg er jo blevet oplært med det og kan se, hvilke muligheder det giver. Det er ikke noget besvær for mig at sætte mig ind på NemID eller netbank og indhente oplysninger”. (Mand, 66 år, it-bruger)

Interviewene tegner generelt et billede af, at de oplevede behov har en afgørende effekt på om borgerne vælger at lære at bruge it og benytte digitale tjenester som netbank eller Borger.dk. En borger, som ikke synes han har behov for at bruge netbank siger herom:

”Jeg skal kun lære det, jeg har behov for”. (Mand, 86 år, it-bruger)

Flere har den holdning, at så længe de kan fortsætte med telefonisk eller anden personlig kontakt med de offentlige myndigheder, så vil de benytte sig af det. Det skyldes til dels ønsket om at bevare den personlige kontakt som belyst i kapitel 5. En anden årsag har at gøre med nedsatte funktionsevner hos en del af de ældre. Interviewene viser i den sammenhæng, at nogle har svært ved at sætte sig ind i og lære at betjene it-redskaber og hjemmesider pga. funktionsnedsættelser som f.eks. hukommelsesbesvær, gigt eller dårligt syn. En borger, som tidligere har brugt computer dagligt men i dag bl.a. er plaget af gigt og hukommelsesbesvær, fortæller:

”Mine ressourcer til at klare computeren er yderst forringede (...) Man skal tage i betragtning, at ressourcerne er færre jo ældre man bliver. Og hvis man skal lære noget, er hukommelsen en ressource”. (Mand, 86 år, it-bruger)

En anden borger tilføjer hertil, hvordan hendes svigtende hukommelse bliver en udfordring for hendes internetaktiviteter med bl.a. netbank:

”Det værste er, at man ikke husker tingene så godt. Jeg kan godt få det forklaret og synes det er ganske logisk, men 14 dage efter så har jeg det sådan: hvad var det nu lige jeg fik forklaret?”. (Kvinde, 84 år, it-bruger).

En anden barriere handler om de krav brug af internet stiller til skriftlighed. Flere it-brugere understreger, at de har det bedre med at udtrykke sig mundtligt end skriftligt. Det begrænser deres brug af it i kontakten til de offentlige, som stiller krav til en vis skriftlighed. En borger udtaler i den forbindelse:

"Det er svært at være så skriftlig som brug af computer kræver. Det er nemmere per telefon".
(Mand, 84 år, it-bruger)

Brugervenligheden på hjemmesider og computer er endnu et forhold, som spiller en stor rolle for i hvilket omfang it-brugerne benytter sig af det offentliges digitale tjenester. En del it-brugere finder det svært at benytte tjenester som e-boks og nemID. Det skyldes ifølge borgerne bl.a. at de ikke kan finde rundt på de offentlige hjemmesider og digitale tjenester. En borger fortæller om sine oplevelser med SKATs hjemmeside:

"Der er mange dikkedarer med at gå ind her og der, før man finder det rigtige sted(...) Hvis man så ringer op, så får man at vide, at man kan gå ind på nettet, og så er det let og overskueligt. Og hvis der er noget det ikke er, så er det let og overskueligt". (Kvinde, 76 år, it-bruger)

Citatet viser, at manglende brugervenlighed også kan være en barriere for hendes brug af offentlige selvbetjeningsløsninger. Her udtrykker flere af de interviewede behov for rådgivning, der kan støtte dem i at betjene og finde rundt i de offentlige digitale løsninger.

"Man mangler noget rådgivning fra kommunen. Det er det, jeg savner. Vi er nervøse for at trykke forkert særligt i forbindelse med skat og på kommunens hjemmeside". (Mand, 84 år, it-bruger)

I forbindelse med behovet for rådgivning omkring brug af offentlige digitale tjenester udtrykker nogle af de interviewede frustration over manglen på rådgivning. En borger udtaler i den forbindelse:

"Den måde det offentlige har serveret det[digitaliseringen] på er under al kritik set med senior-øjne. De sælger en vare. En hvilken som helst anden virksomhed ville ikke sælge en vare uden service og garanti".
(Mand, 86 år, it-bruger)

Denne borger er ikke alene om oplevelsen af manglende service og rådgivning i brug af de offentlige digitale løsninger. Han understreger hertil i interviewet, at manglen på hjælp kan føre til "elektronisk

ensomhed". Det refererer til oplevelsen af magtesløshed som følge af manglende rådgivning og støtte, når man som borger støder ind i udfordringer med brug af it i kontakten med det offentlige. Den oplevelse genkender flere af de interviewede i undersøgelsen, og for nogle får det en negativ effekt på motivationen for at bruge it i kontakten med det offentlige. Flere af de interviewede mener i den forbindelse, at der bør være større synlighed omkring hjælpeforanstaltninger og støttemuligheder, der sikrer at seniorerne får den nødvendige hjælp i overgangen til de digitale ydelser. En it-bruger siger herom:

"Det offentlige skal sørge for tydelig information om, hvad de vil, og hvordan de vil sikre sig, at alle bliver hjulpet til at finde ud af digitaliseringen. På den måde vil de ældre måske være mere positive".
(Mand, 75 år, it-bruger)

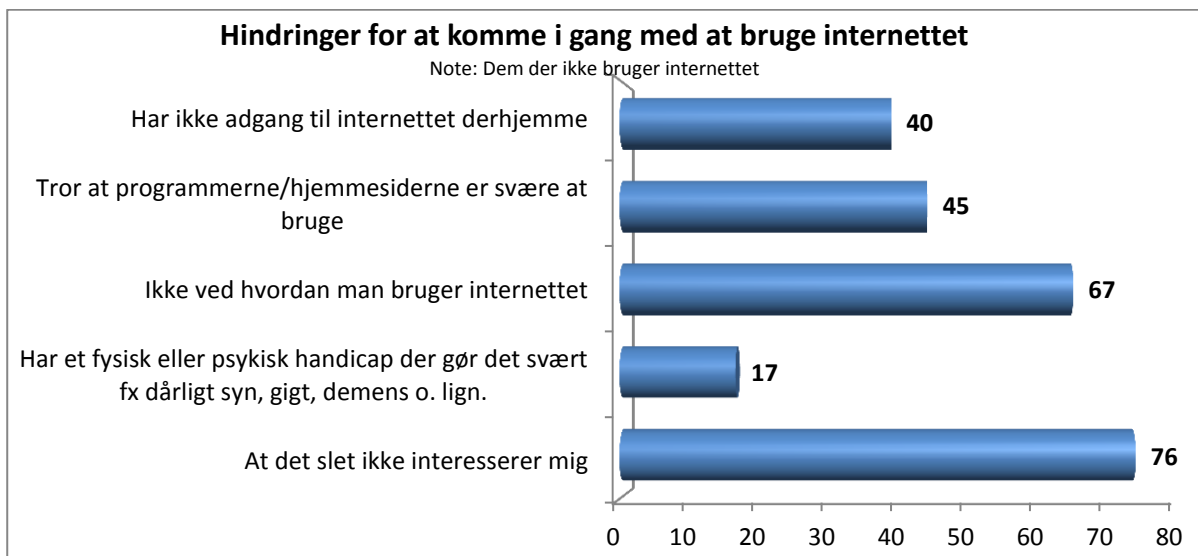
Interviewene peger overordnet på en række forhold, som kan bidrage til at belyse hyppigheden i seniorernes brug af tjenester som netbank og offentlige digitale services. Det er især funktionsevner, skriftlige kompetencer, brugervenlighed på hjemmesider og generelt it-kendskab, der synes at være afgørende for, hvordan og hvor ofte seniorerne bruger internettet.

It- ikke-brugerne

Blandt de borgere som ikke bruger it, viser undersøgelsen, at der er en række fremtrædende barrierer, som forhindrer de it-uvante i at komme i gang med at bruge computer og internet.

En væsentlig del – 76 % - giver udtryk for at det slet ikke interesserer dem at bruge internettet. Der er også en del, som giver udtryk for, at det der hindrer dem, er, at de mangler kendskab til, hvordan internettet bruges (67 %) og at de oplever, at hjemmesiderne og programmerne er svære at bruge (45 %).

Tilgængeligheden af internettet spiller også ind for nogle af seniorerne; 40 % ser det som en hindring for at komme i gang med at bruge internettet, at de ikke har adgang til internettet hjemmefra. Der er kun en mindre del – 17 % - som begrundet det med, at de har et fysisk eller psykisk handicap, som gør det svært for dem at bruge internettet.



Den manglende interesse blandt ikke-brugerne som den største hindring for at komme i gang med at bruge nettet fremgår også tydeligt af de kvalitative interviews. Her kan den manglende brug ofte knyttes direkte sammen med, at borgerne ikke har noget ønske om at bruge it. For disse borgere er det oftest ikke begrundet i, at det kan være vanskeligt at lære at benytte computere og internet, at det kan være vanskeligt at finde rundt på det offentlige hjemmesider, at det koster penge at anskaffe sig udstyret eller lignende – denne gruppe af borgere definerer ikke sig selv som en del af det digitaliserede Danmark og har heller ikke noget ønske om at komme til det. En borger fortæller her om sin manglende interesse for at bruge computer og internet:

”Jeg har overvejet at købe en, men jeg vil hellere rejse for pengene. Jeg kan ikke rigtig forestille mig, hvad jeg skal bruge den til. Jeg kender mange, som bare bruger den til at spille kabale, og det synes jeg ikke er nødvendigt. Den skal jo have et formål(...) Jeg har jo også en bankrådgiver, der siger jeg bare kan komme og få hjælp. Det er jo ikke hjælpen der mangler. Det er lysten”. (Kvinde, 73, ikke-bruger)

Udsagnet her viser i tråd med flere af de interviewede, at den pågældende ikke nødvendigvis oplever et aktuelt behov, og at computeren opleves som en tidrøver, der ikke umiddelbart giver den pågældende borger lyst til at prioritere at bruge it. Ligesom det fremgår hos it-brugerne hænger interessen således tæt sammen med oplevelserne af behovet for en computer. En borger understreger dette med et eksempel om anskaffelse og brug af mobiltelefonen:

"Det er mange år siden jeg fik min første mobiltelefon, men det var fordi jeg en dag oplevede, at jeg havde behov for den". (Kvinde, 73 år, ikke-bruger)

I tilknytning til sammenhængen mellem interesse og erkendelsen af et reelt behov for at bruge it, udtrykker flere interviewede, at det er afgørende for dem at kunne se idéen og formålet med at lære at bruge it. En borger fortæller:

"Det handler både om interesse, men også om usikkerhed. Fordi så skal man jo på kursus... Jeg tror det er lige som med mange andre ting: Hvis ikke der er en til at sparke én bag i, så kommer man ikke med. Hvis der er én, der kommer og siger 'vil du med over på dét kursus dér' – så kommer man af sted til det. Der er nogen der skal synge den rigtige sang for én". (Mand, 66 år, it-bruger)

Tydeliggørelse af gevinster og muligheder ved at bruge it kan i den forstand synes afgørende for om f.eks. barrierer som usikkerhed kan overvindes. Nogle af de øvrige hindringer for brug af it hænger sammen med forestillingen om, at det er svært at bruge internettet. Det handler i høj grad om manglende it-kendskab, der gør, at borgerne ikke ved, hvordan de skal bruge en computer og internettet. En borger udtaler herom:

"Jeg har fået mindre lyst af at se mine børnebørn bruge en computer, for jeg synes det ser så indviklet ud". (Kvinde, 66 år, ikke-bruger).

For flere af borgerne handler utryghed ved internet og computer også om bekymringen for it-sikkerhed i de digitale løsninger og om at begå fejl, når man er online, fx i forhold til netbank. En mandlig it-bruger fortæller, at han har lavet en liste med 'utryghed' omkring brug af netbank. Han taler om chikane, fejlloverforsler og identitetstyveri.

"Det er den utryghed, jeg synes, der ligger". "Hackerne bliver dygtigere og dygtigere " (mand, 75 år, it-bruger).

En anden borger beskriver sin bekymring ved netbank:

Gør man det nu ordentligt? Hvis nu jeg går ind på banken eller NemID, hvad sker der så hvis jeg ikke får den lukket ordentligt ned igen? Står den så bare der i luften? Og bliver kontoen tømt, hvis der står noget på

den? Nu skal man jo opgive sine kortoplysninger alle steder, sådan var det ikke før i tiden. Er der nogen andre, der kan gå ind på det.. Det er sådan nogle ting jeg er meget nervøs for" (mand, 84 år, it-bruger).

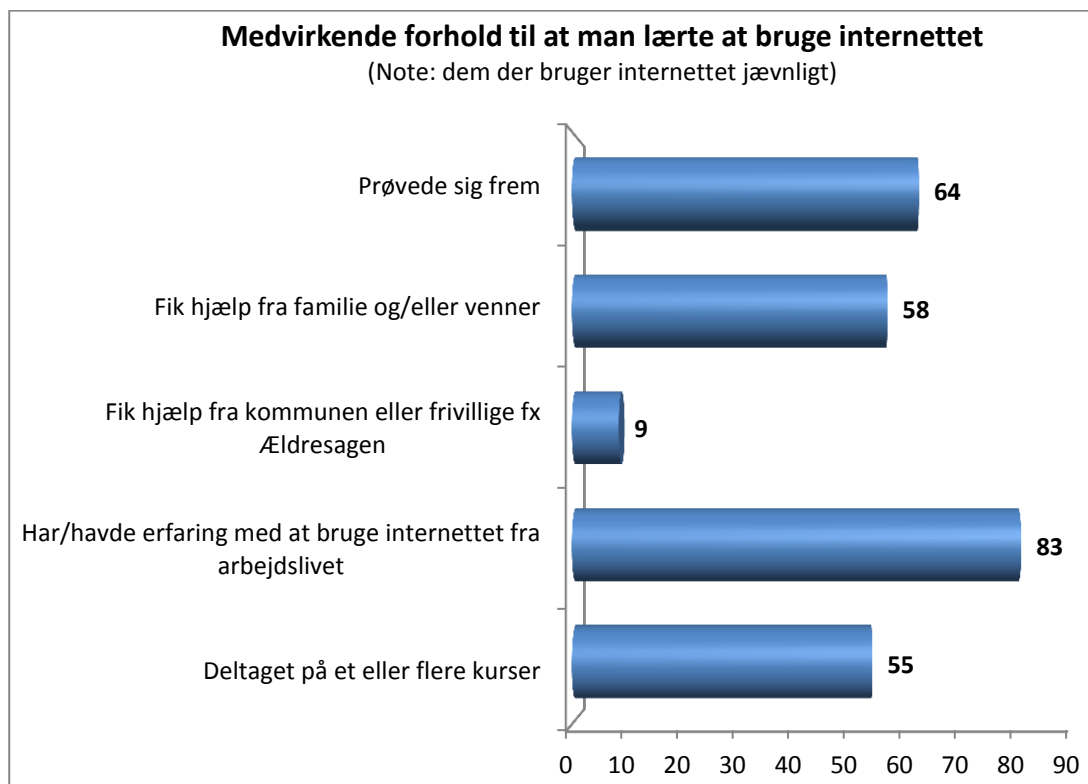
For it-ikke-brugere tegner sig en række forhold, som hindrer borgerne i at bruge it. Den væsentligste årsag knytter sig til en manglende interesse, der hovedsageligt består i, at borgerne simpelthen klarer sig uden og ikke oplever behov for at bruge it i forbindelse med kontakt til offentlige myndigheder eller f.eks. ift. private bankanliggender. Hertil kommer det også, at it-ikke-brugerne som oftest ikke slet ved, hvordan man bruger it. Flere udviser i den sammenhæng også en vis utryghed overfor brug af internettet.

7. Ældres it-læring

Undersøgelsen har afdækket, hvilke forhold, som er medvirkende til, at seniorerne lærer at bruge internet og computer. Hvor har de lært det og hvilke ressourcer har seniorerne kunne trække på i processen frem mod at kunne bruge internettet? Denne viden kan tegne et billede af forskellige læringsveje – læringsveje, som måske også vil kunne bringes i spil i forhold til de seniorer, som ikke er aktive bruger af internettet i dag.

Blandt de seniorer, som aktivt bruger internettet i dag viser undersøgelsen, at arbejdslivet er langt den vigtigst kilde blandt seniorerne til at lære at bruge internettet, og 83 % har i den forbindelse fået erfaring med at bruge internettet fra deres nuværende eller tidligere arbejdsliv. En større del – 64 % - af seniorerne har også eksperimenteret og prøvet sig frem og har på den baggrund lært at bruge internettet.

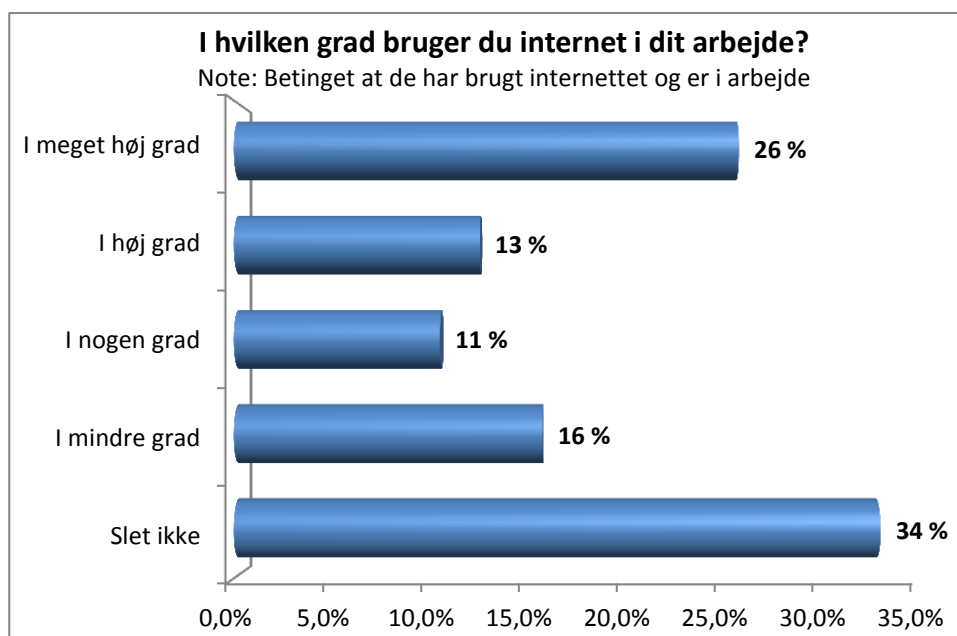
For over halvdelen af it-brugerne i undersøgelsen (58 %) har også venner og familie været hjælpere i processen med at tilegne sig at bruge internettet. 55 % har deltaget på kursus for at lære at bruge internettet, mens det er forholdsvis få – 9 % - som har fået hjælp fra kommunen eller frivillige fx Ældresagen.



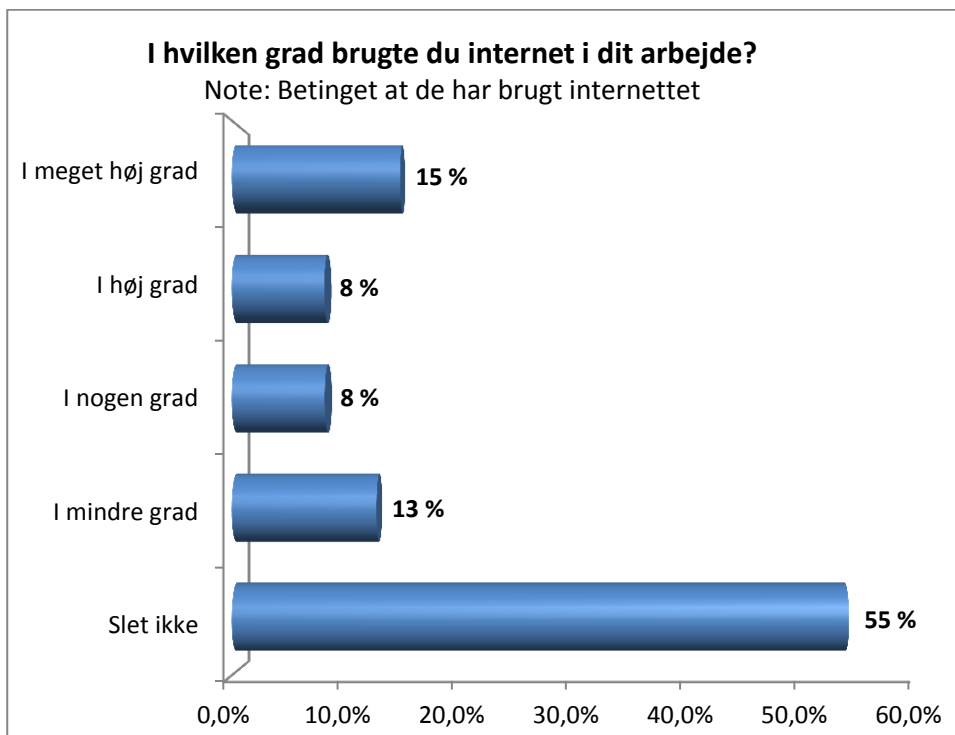
Erfaring fra arbejdslivet

I undersøgelsen er der set nærmere på i *hvilket omfang* internettet bruges eller har været brugt i seniorernes arbejdsliv.

Blandt de seniorer, som er i arbejde, bruger 50 % Internettet aktivt i deres arbejde; Sammenlagt 39 % bruger det i høj grad eller meget høj grad Internettet i deres arbejde, mens 11 % bruger det i nogen grad.



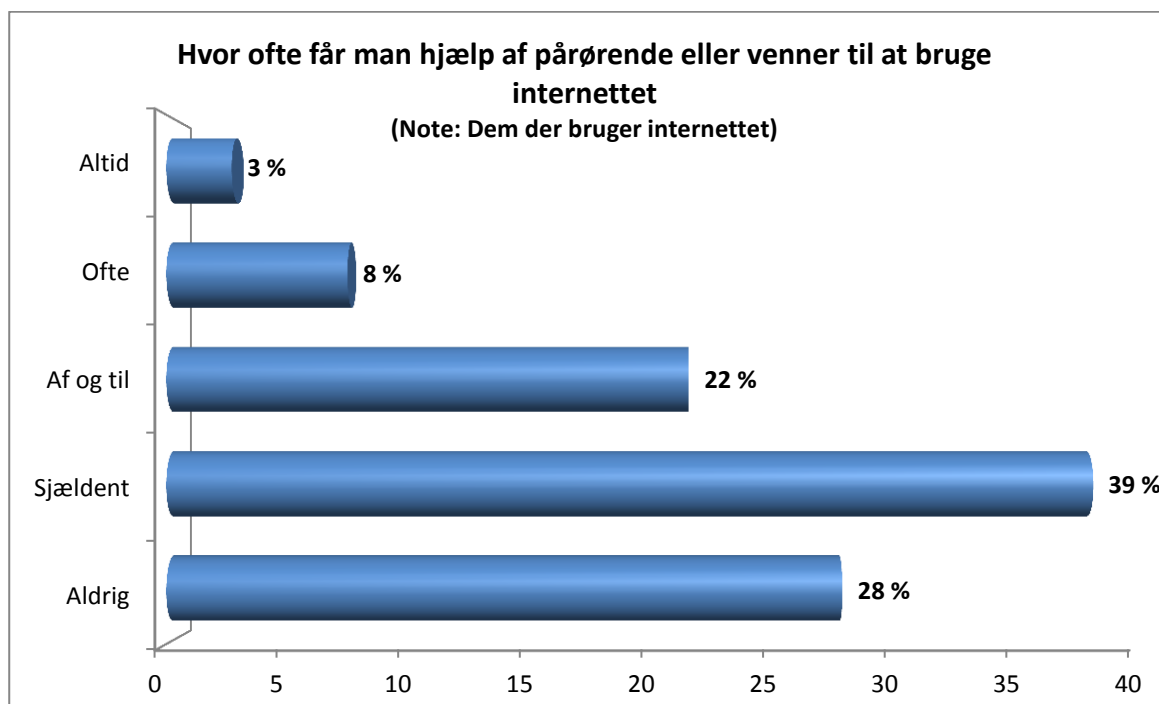
Blandt de seniorer, som i dag ikke er i arbejde, er andelen af brugere lidt lavere. Sammenlagt 31 % brugte aktivt Internettet i deres tidligere arbejde (i meget høj grad, i høj grad eller i nogen grad).



Sammenligner man andelen af borgere som i dag *bruger* internettet i deres arbejde med andelen af borgere, som *brugte* internettet i deres arbejde, tyder resultaterne på, at der over tid sker en udvikling mod at flere bruger internettet i deres arbejde. Hvis arbejdslivet fortsat udgør den væsentligste kilde til at lære at bruge internettet, antages det, at flere seniorer må formodes at have lettere ved digital dialog fremover.

Hjælp fra pårørende og venner

11 % af seniorerne der bruger nettet peger på, at de altid eller ofte får hjælp fra pårørende eller venner. 22 % får hjælp herfra af og til. Mens sammenlagt 67 % af de seniorer, som bruger internettet, sjældent eller aldrig får hjælp fra venner eller familie. En stor del af seniorerne viser sig således at være meget selvhjulpne i forhold til at bruge internettet.



Når de ældre en gang i mellem beder om hjælp til at bruge it peger undersøgelsen på, at det oftest er familie, som er behjælpelige. I de kvalitative interviews er der en overrepræsentation af it-brugere, som fortæller at det er blandt familien, de henter hjælp, når behovet opstår. Og flere borgere siger om behovet for hjælp fra familien:

”Vi har børn og børnebørn tæt på, som er vakse til at hjælpe. Derfor har vi ikke så meget brug for kurser”.
(Mand, 75 år, it-bruger)

”Ind imellem kokser det, og så må vi have fat i datteren”. (Mand, 76 år, it-bruger)

”Vores svigersøn er meget flink til at hjælpe med de ting, vi ikke forstår”. (Mand, 79 år, it-bruger)

Langt hovedparten giver samtidig udtryk for, at de primært foretrækker hjælp fra familiære relationer frem for at modtage ekstern support eller undervisning fra f.eks. kommunale tilbud. For nogle kan der dog samtidig være dilemmaer forbundet med at modtage hjælpen fra nær familie. De familiære relationer volde udfordringer i undervisningssituationer f.eks. ved manglende tålmodighed. En borger forklarer her, hvorfor hun ikke ønsker hjælp af sin søn til at lære at bruge computer:

”Jeg skal i hvert fald ikke have hjælp af ham. Det går alt for hurtigt med ham, og han kan ikke forstå, at jeg ikke fanger det med det samme”. (Kvinde, 73 år, ikke-bruger)

Foruden oplevelsen af at familiemedlemmerne ikke altid har den fornødne tålmodighed udtrykker flere også, at de nødvendig vil trænge sig på og dermed helst undgår at spørge familien til råds. Når det er sagt synes muligheden for familiær it-support at have en stor betydning for de ældres oplevelse af tryghed i forbindelse med kravet om digitalisering og i processen med at lære at bruge computer. En borger understreger her, at børnebørnenes hjælp har været afgørende ift. at lære at bruge computer:

”Vi var aldrig sluppet igennem det [at lære at bruge computer], hvis ikke vi havde haft vores børnebørn”. (Mand, 87 år, it- bruger)

Borgeren fortæller hertil, at børnebørnene har hjulpet med alt fra køb og installation til nødvendig support i brugen af computeren. En anden borger understøtter ovenstående udsagn, da han forklarer hvordan de er kommet i gang med at bruge computer og internet:

”Jeg tror nok det havde været svært hvis ikke vi havde haft vores datter til at hjælpe os med at komme i gang med computeren”. (Mand, 81 år, it-bruger)

Undersøgelsen peger således overordnet på, at familien, til trods for den beskedne hjælp de yder, er både den primære og foretrukne kilde til it-støtte om end der kan være visse dilemmaer forbundet med at bede om og modtage hjælpen fra familiemedlemmer.

Brug for hjælp fra det offentlige?

I undersøgelsen er der spurgt ind til, i hvilken grad har seniorerne har brug for det offentliges hjælp til at kunne bruge internettet fx økonomisk tilskud til en computer, praktisk hjælp til at lære at bruge internettet, hjælp til at bruge offentligt myndigheders hjemmesider som SKAT, pension o. lign.

En væsentlig del - sammenlagt 78 % - af de ældre oplever slet ikke eller kun i mindre grad at have brug for hjælp fra det offentlige til at kunne bruge internettet. Disse begrundet det især med, at de kan og/eller gerne vil klare sig selv. 82 % angiver denne årsag.

57 % angiver at årsagen til den manglende efterspørgsel på it- hjælp fra det offentlige skyldes, at de kan få god hjælp fra venner, pårørende, ældresagen m.fl. Det er kun en mindre del – 14 % - som begrundet det med, at de ikke ønsker at det offentlige skal være tæt på deres personlige oplysninger.

Sammenlagt 20 % angiver at de har brug for hjælp til at bruge internet og computer. 8 % af it-brugerne og 12 % af ikke-brugerne tilkendegiver, at de i høj eller meget høj grad har brug for hjælp til at komme i gang med computer og internet. Blandt disse i alt 20 % som oplever at have behov for hjælp fra det offentlige, er der flere forskellige forhold, som de efterspørger hjælp til. Men særligt at det offentlige hjælper ved at:

- Tilbyde uddannelse eller kurser i at bruge computer og internet (74 %)
- Hjælpe med at lære at bruge digital post og e-mail (66 %)
- Hjælpe med at bruge offentlige myndigheders hjemmesider fx SKAT, pension, borgerservice o. lign. (70 %)

De forskellige behov er yderligere oplyst i den nedenstående tabel.

Kan det offentlige hjælpe dig på nogle af følgende måder: (Note: dem som giver udtryk for at de har brug for hjælp - i meget høj, høj eller i nogen grad)	
Tilbyde uddannelse eller kurser i at bruge computer og internet	74 %
Hjælpe med at bruge offentlige myndigheders hjemmesider fx SKAT, pension, borgerservice o. lign.	70 %
Hjælpe med at lære at bruge digital post og e-mail	66 %
Hjælpe med kontakten med læge og sundhedsvæsen	55 %
Hjælpe med kontakten med hjemmehjælp og kommunal hjemmepleje	48 %
Give økonomisk tilskud til udstyr og/eller internetforbindelse	42 %
Hjælpe med at lære at bruge netbank	41 %
Give hjælp/vejledning til at købe og/eller installere udstyr derhjemme fx computer, internetforbindelse o. lign.	40 %
Hjælpe med at lære at bruge mobiltelefon eller smartphone	29 %
Hjælpe med at lære at købe dagligvarer på internettet	25 %

De kvalitative interviews peger på delte holdninger til spørgsmålet om, hvorvidt der er behov for det offentlige hjælp til at komme i gang med at bruge it. Blandt de borgere, som ser et behov for offentlige tilbud om støtte til at bruge it, varierer forslagene bredt.

Nogle giver udtryk for ønsker om offentlige kursustilbud til f.eks. at målrettet mod at lære at bruge offentlige internettjenester. I den forbindelse giver nogle af de interviewede udtryk for, at det bør være muligt at søge om tilskud til eller dækning af udgifter til indkøb af udstyr og it- undervisning. En borger mener i den forbindelse at ældre borgere bør kunne visiteres til it- service, og siger herom:

"Jeg er visiteret madservice og hjemmehjælp – men hvorfor kan jeg ikke blive visiteret til elektronisk service?". (Mand, 86 år, it-bruger)

Hertil kommer det at enkelte mener, det offentlige bør stille computere til rådighed for udlån til privatpersoner på linje med udlån af pc'er til elever i folkeskolen. Flere borgere deler også den holdning, at det er de offentlige myndigheders ansvar at tilbyde gratis uddannelse og hjælp til at lære at bruge it. Endnu en borger udtrykker nedenfor sin mening om det offentlige rolle og ansvar for opbygning af seniorernes it-kompetencer:

"Jeg synes det er for dårligt, at kommunen ikke giver mere undervisning i det[it], når nu det er, man skal lære det". (Kvinde, 87 år, it-bruger)

Denne borger tilkendegiver, at hun synes udbuddet af kurser er for småt, hvilket betyder, at det er svært at få plads på de kurser som udbydes i den pågældende kommune. Men langt størstedelen af de interviewede er slet ikke bekendte med kursusudbuddet i deres lokal- og nærmiljø – hverken tilbud fra det offentlige, frivillige eller private kursusudbydere. En borger fortæller herom:

"Jeg ser aldrig nogen kurser, der er slået op i de ugeaviser, jeg læser, så det kan man gøre meget mere ud af i betragtning om, at man vil have 80% af befolkningen på nettet i 2015. Det er altså i overmorgen..." (Mand, 66 år, it-bruger)

Opfattelserne af, hvilke form for it-hjælp, der kan være gavnlige, er mangearartet hos de interviewede. Flere borgere foreslår, at de offentlige myndigheder udarbejder en tilgængelig oversigt over de vigtigste offentlige it-tjenester. En borger formulerer behovet således:

Det der ville være en hjælp; det ville være et papir, hvor adresserne var listet op, for det kan man ikke huske, og hvordan søren kommer man ind på det, hvis ikke man kan huske det?”. (Mand, 84 år, it-bruger)

Andre foreslår en hotline, som man kan kontakte med spørgsmål til it og få support, og flere udtrykker også behov for en visuel guide til f.eks. indføring i brug af NemID.

Der er også en del borgere, som ikke nødvendigvis mener, at de offentlige myndigheder behøver være primær udbyder af it- undervisning og kurser. Det skyldes for nogles vedkommende, at de ikke synes det offentlige bør tage ansvaret for de ældres it-kompetencer alene. Hertil kommer flere med forslag og eksempler på andre aktører, som kan udbyde it-undervisning og support. I den forbindelse nævner nogle af de interviewede behovet for frivillighed og/eller it- besøgsvenner. Andre har erfaring med eller foreslår organiseret undervisning gennem boligforeninger. En borger udtaler om sidstnævnte:

”Jeg kan ikke forstå, hvorfor man ikke engagerer boligforeninger. De har lokaler, og en større beboersammensætning. Jeg synes godt de kunne indgå et samarbejde”. (Mand, 66 år, it-bruger)

De kvalitative interviews supplerer således undersøgelsen med uddybende forklaringer og forslag til, hvordan støtte og hjælp til brug af it kan organiseres.

Læring i øjenhøjde

Flere af de interviewede der har modtaget eller modtager undervisning i at bruge it udtrykker behov for, at undervisningen tilpasses målgruppen af seniorer. Det stiller ifølge borgerne krav til kommunikationsformen, tempo og progression i undervisningen. Flere understreger i den forbindelse, at det er afgørende for motivationen og evnen til at forstå indholdet af et kursus, at instruktionerne gives i et tempo, der er tilpasset de ældre borgeres læringskapacitet såvel som deres it-niveau.

En del af de interviewede, som har deltaget på kursus eller fået anden form for undervisning, har i den forbindelse oplevet, at IT-underviserne går for hurtigt frem eller, at der har været for mange deltagere til at kunne få den nødvendige individuelle hjælp undervejs. En borger fortæller om sine erfaringer:

"Læreren går alt for hurtigt frem. Unge mennesker, tænker ikke på at os, der er over 70 år er længere om at kapere det". (Mand, 76 år, it-bruger)

I udsagnet ovenfor fremgår det, at borgerens underviser i den pågældende situation var en yngre person. Flere af de interviewede angiver i den forbindelse, at der kan være en udfordring i at modtage undervisning af unge mennesker, som ikke formår at ramme målgruppen i sprog og tempo. En borger tilføjer hertil:

"Jeg har ikke flair for det. Alt er nyt og skal læres forfra. Det er ikke det samme for de unge, som er vokset op med det". (Mand, 76, it-bruger)

Borgeren henviser hertil det faktum, at mange unge mennesker har helt andre forudsætninger end ældre for at bruge it. Og det stiller krav til deres formidling og undervisningsform. En anden borger understreger i den sammenhæng betydningen af undervisning i øjenhøjde med de ældres niveau:

"Man skal jo lære det. Og man skal have nogen til at lære sig det, så man forstår det. Det er vigtigt, at man selv får mulighed for at prøve teknikken. Der er stor forskel på, hvordan man får forklaret ting". (Kvinde, 73 år, ikke-bruger)

I tilknytning til behovet for målgruppetilpasset undervisning fremkommer enkelte af de interviewede også med forslag om ældre-til-ældre undervisning. En borger siger herom:

"Der er jo mange ældre, som er gode til det[it]. Ældre kunne godt lære fra sig til andre ældre. Og der kunne man godt bruge frivillig arbejdskraft. Det tror jeg der er mange, som vil". (Kvinde, 80 år, ikke-bruger)

Det forslag er i tråd med nogle af de tiltag, som allerede tilbydes hos f.eks. Ældre Sagen. En anden udfordring vedrører læringsmiljøet. For nogle af de interviewede, som har modtaget it-undervisning uden for hjemmet kan det være en udfordring at bruge det lærte i praksis. En borger, som har været på it-begynderkursus fortæller her:

"Det kan være svært at lære at bruge en computer, for hvis man lærer det på én slags computer, og så kommer hjem og skal prøve på sin egen computer, kan det se helt anderledes ud(...)Det ville være en god idé at få en til at komme hjem til de ældre og lære dem at bruge computer. Så er det jo ens egen computer". (Kvinde, 78 år, it-bruger)

Citatet ovenfor tilkendegiver behovet for at modtage praksisnær undervisning, som foregår inden for hjemmets rammer. Og flere af de interviewede tilslutter sig den holdning både fordi det skaber tryghed i læringssituationen og fordi det f.eks. kan være svært for nogle med nedsat hørelse at få den tilstrækkelige effekt ud af holdundervisning.

Opsummerende viser undersøgelsen, at der er en række forudsætninger, som ifølge de interviewede, bør være opfyldt for at opnå størst mulig effekt af it-undervisningen. Det drejer sig især om undervisningsmiljøet og formidlingen af viden og læren om it.