

# ÆLDRE OG DIGITALISERING

HOLDNINGER OG ERFARINGER BLANDT ÆLDRE I DANMARK



14:22

ANU SIREN  
SINE GRØNBORG KNUDSEN



14:22

# ÆLDRE OG DIGITALISERING

HOLDNINGER OG ERFARINGER BLANDT ÆLDRE I DANMARK

ANU SIREN

SINE GRØNBORG KNUDSEN

KØBENHAVN 2014

SFI – DET NATIONALE FORSKNINGSCENTER FOR VELFÆRD

ÆLDRE OG DIGITALISERING. HOLDNINGER OG ERFARINGER BLANDT ÆLDRE I  
DANMARK.

Afdelingsleder: Kræn Blume Jensen  
Afdelingen for socialpolitik og velfærdsydelse

Undersøgelsens følgegruppe:

Ingrid Stokholm Lauridsen, Ældre Sagen  
Kent Skytte, Københavns Kommune Borgerservice  
Katja Prause Lundbeck, Kommunernes Landsforening  
Lene Hartig Danielsen, Aarhus Kommune Borgerservice  
Maj Ravnkilde, Digitaliseringsstyrelsen  
Margrethe Martensen, Ministeriet for børn, ligestilling, integration og sociale forhold

ISSN: 1396-1810  
ISBN: 978-87-7119-260-5  
e-ISBN: 978-87-7119-262-2

Layout: Hedda Bank  
Forsidefoto: Colourbox  
Oplag: 300  
Tryk: Rosendahls – Schultz Grafisk A/S

© 2014 SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd

SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd  
Hertuf Trolles Gade 11  
1052 København K  
Tlf. 33 48 08 00  
sfi@sfi.dk  
www.sfi.dk

SFI's publikationer kan frit citeres med tydelig angivelse af kilden.

# INDHOLD

	<b>FORORD</b>	<b>7</b>
	<b>RESUMÉ</b>	<b>9</b>
<b>1</b>	<b>HOVEDRESULTATER</b>	<b>13</b>
	Ældres anvendelse af it	13
	Ældres holdning til it	15
	Segmenter i befolkningen	16
<b>2</b>	<b>INDLEDNING</b>	<b>19</b>
	Baggrund	19
	Formål med denne undersøgelse	21
<b>3</b>	<b>DIGITALISERING OG IT-BRUG I EN DANSK KONTEKST</b>	<b>23</b>

	Tidstendenser i it-brug i Danmark	24
	Internetbrug i forskellige befolkningsgrupper	27
	Digitalisering og de ældre borgere	28
<b>4</b>	<b>METODE</b>	<b>33</b>
	Systematisk litteraturgennemgang	33
	Spørgeskema til borgere over 58 år	35
	Kvalitative interview	37
<b>5</b>	<b>LITTERATURGENNEMGANG: INTERNATIONALE ERFARINGER MED DIGITALISERING</b>	<b>41</b>
	Fordele ved digitalisering	41
	Udfordringer ved digitalisering	43
	Motivation	47
	Afhjælpning af udfordringer	48
<b>6</b>	<b>BRUGEN AF IT BLANDT BORGERE OVER 58 ÅR</b>	<b>51</b>
	Adgang til computer og internet	51
	Brugen af it	54
	Erfaringsgrad i selvstændig brug af it	59
	Baggrundsfaktorer der har betydning for ældres brugen af it	62
	Opsummering	66
<b>7</b>	<b>ÆLDRES HOLDNINGER TIL IT OG DEN DIGITALE KONTAKT</b>	<b>69</b>
	Oplevede fordele ved den digitale kontakt	69
	Oplevede ulemper ved den digitale kontakt	72
	Baggrundsfaktorer, der har betydning for oplevede fordele og ulemper ved den digitale kontakt	75
	Bekymringer ved den digitale kontakt	82
	Opsummering	83

<b>8</b>	<b>MÅLGRUPPESEGMENTER</b>	<b>85</b>
	Tre segmenter	86
	De udfordrede: barrierer og motiverende faktorer	93
	De servicebevidste: barrierer og motiverende faktorer	96
	De fortrolige: barrierer og motiverende faktorer	100
	Opsummering	101
<b>9</b>	<b>DISKUSSION OG KONKLUSION</b>	<b>103</b>
	Sammenfatning	103
	Om denne undersøgelse	105
	Udfordringer og løsninger i forhold til ældre og digitalisering	106
	Konklusion	108
	<b>BILAG</b>	<b>109</b>
	Bilag 1 Bilag til kapitel 4	109
	Bilag 2 Bilag til kapitel 6	115
	Bilag 3 Bilag til kapitel 7	116
	<b>LITTERATUR</b>	<b>117</b>
	<b>SFI-RAPPORTER SIDEN 2013</b>	<b>123</b>





# FORORD

Den offentlige sektor undergår i disse år store forandringer, og én af forandringerne er den stigende digitalisering af den offentlige service. Regeringens, Kommunernes Landsforenings (KL) og Danske Regioners fællesoffentlige digitaliseringsstrategi (2011-2015) markerer et afgørende skifte i kontakten mellem de offentlige myndigheder og borgerne. Digitaliseringsstrategien indeholder således bl.a. et mål om, at 80 pct. af kommunikationen mellem borgere og det offentlige skal foregå digitalt i 2015. Det betyder, at borgerne, så vidt det er muligt, skal modtage alt post i deres digitale postkasse.

I Danmark, som i mange andre lande, eksisterer der dog en digital kløft, idet der i befolkningen er en ulige anvendelse af og kendskab til it. Særligt benytter den ældre del af befolkningen sig i mindre grad af it end resten af befolkningen. I takt med den øgede digitalisering af den offentlige sektor (jf. den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi), er der et behov for at undersøge fordele såvel som udfordringer i forbindelse med digitaliseringen blandt den ældre del af befolkningen. Derfor tog Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold i 2013 initiativ til at igangsætte en analyse af ældre borgeres eventuelle vanskeligheder ved den øgede digitalisering.

Formålet med undersøgelsen er at opnå en større forståelse af de ældre danskeres brug af it samt belyse både de oplevede fordele og de

barrierer og udfordringer, som de eventuelt støder på ved en digitalisering af kommunikationen med de offentlige myndigheder. En sådan analyse kan være med til at kvalificere hjælpeindsatserne til de borgere, der vil opleve vanskeligheder i forbindelse med den obligatoriske digitalisering frem mod 2015.

Undersøgelsen er gennemført af videnskabelig assistent Sine Grønborg Knudsen og seniorforsker Anu Siren, der også har ledet projektet. Desuden har forsker Lisbeth Trille Gylling Loft og videnskabelig assistent Stine Bagger medvirket i undersøgelsens indledende fase og ved udarbejdelsen af spørgeskema og litteratursøgning. Studentermedhjælper Maj Bjerre har ligeledes bidraget til gennemgang af litteraturen samt gennemført kvalitative interview, ligesom studentermedhjælperne Frederik Rom Taxhjelm og Nikolaj Christian Busk Schultz også har gennemført kvalitative interview.

Vi vil rette en speciel tak til den eksterne referee, seniorkonsulent Marie Paldam Folker fra Center for Arbejdsliv ved Teknologisk Institut, som har givet konstruktive og værdifulde kommentarer. Derudover rettes en tak til undersøgelsens følgegruppe for konstruktive kommentarer.

Undersøgelsen er bestilt af Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold. SFI har det fulde ansvar for databehandling og analyserne, som denne rapport er baseret på.

København, oktober 2014

AGI CSONKA

# RESUMÉ

Formålet med den nærværende rapport er at opnå en større forståelse af og indsigt i, hvad der karakteriserer anvendelsen af it blandt ældre i Danmark. I rapporten afgrænser vi gruppen af ældre til at være personer, der er 58 år eller ældre. Mere specifikt er formålet at beskrive de ældre danskeres brug af it samt at belyse både de oplevede fordele ved digitalisering og de barrierer og udfordringer, som de eventuelt støder på ved en digitalisering af kommunikationen med de offentlige myndigheder.

It har og får en nøglerolle i leveringen af fremtidens offentlige service, hvilket konkret kommer til udtryk i bl.a. den danske regerings, Kommunernes Landsforenings (KL) og Danske Regioners fællesoffentlige digitaliseringsstrategi (2011-2015). Strategien indeholder et mål om, at 80 pct. af al kommunikation mellem de offentlige myndigheder og borgerne i 2015 skal foregå digitalt. Samtidig eksisterer der i Danmark en digital kløft, hvor anvendelse og kendskab til it ikke er ligeligt fordelt i befolkningen. Især benytter den ældre del af befolkningen sig i mindre grad af it end resten af befolkningen. I strategien er der dog også fokus på, at nogle borgere ikke vil have let ved at benytte sig af de digitale kanaler, og der er iværksat hjælpeplaner, der bl.a. giver mulighed for, at borgere kan blive både midlertidigt og permanent fritaget for en del af den digitale kommunikation.

## RESULTATER

Overordnet set, præsenterer rapporten fire centrale resultater, der både relaterer sig til en generel adgang og brug af it samt til brug af og holdning til den digitale kontakt med det offentlige:

- Størstedelen af de ældre har adgang til it og bruger it flittigt. Endvidere bruger størstedelen it selvstændigt. Brugen af it er dog betydeligt mindre for respondenter over 74 år og for respondenter uden en erhvervskompetencegivende uddannelse. Endvidere fortæller en fjerdedel af respondenterne i undersøgelsen, at de får hjælp fra andre til at bruge it. Blandt respondenterne er der cirka en femtedel, der slet ikke bruger digitale løsninger såsom e-mail, NemID eller netbank.
- It-brug blandt de ældre hænger sammen med en række demografiske og socioøkonomiske faktorer. Resultaterne viser dog, at erfaring med og motivation til at bruge it betyder mere for deres brug af it end de demografiske og socioøkonomiske faktorer. Det vil sige, at selvom internetbrug falder med alderen og stiger med uddannelsesniveauet, betyder fx en høj alder mindre for de ældres brug af internet, hvis de har erfaring i at bruge internettet selvstændigt, dvs. uden hjælp fra andre, eller er motiveret til at blive bedre.
- Holdningen til at bruge it til den digitale kontakt med de offentlige myndigheder er generel positiv blandt de ældre. Dog ser størstedelen det som en ulempe, at de med den digitale kontakt mister den personlige kontakt til det offentlige. Endvidere er der en tendens til, at de ældste respondenter og respondenter med et lavere uddannelsesniveau både ser færre fordele og flere ulemper ved den digitale kontakt. Ligesom ved brug af it er erfaring og motivation dog mere bestemmende for, om respondenterne ser positivt på brugen af it til den digitale kontakt.
- Endelig viser vores resultater, at der blandt de ældre kan identificeres tre segmenter, som adskiller sig i forhold til brug af it såvel som holdninger til it og demografiske og socioøkonomiske karakteristika. Segmenterne er identificeret på baggrund af deres holdning til ulemper ved den digitale kontakt, og vi har i rapporten betegnet de tre grupper: *de udfordrede*, *de servicebevidste* og *de fortrolige*. De interviewede personer i segmenterne oplever forskellige barrierer i forhold til at bruge digitale løsninger, der omhandler fire dimensioner: (1)

kendskab og færdigheder, (2) (u)tryghed, (3) værdier og (4) selvpfattelse og hverdagsvaner. Vi betegner barrierene dimensioner, da der er stor forskel fra segment til segment, hvor meget disse barrierer fylder, og hvordan de italesættes. En identifikation af disse segmenter blandt de ældre i Danmark, er central i forhold til at målrette hjælpeindsatsen i forbindelse med overgangen til en øget digital kommunikation mellem de offentlige myndigheder og borgerne og forbedre og udvikle de eksisterende digitale løsninger.

## PERSPEKTIVER

På baggrund af rapportens resultater kan vi konkludere, at selvom den ældre del af befolkningen er en meget blandet gruppe - også med hensyn til it-brug - er motivation samt erfaringer i at bruge it og digitale løsninger helt afgørende faktorer, når man forklarer brugen af it i denne befolkningsgruppe. Dette er i tråd med tidligere undersøgelser, der ligeledes har vist, at udover de konkrete færdigheder for at bruge it, spiller holdninger og oplevelsen af anvendelighed en væsentlig rolle i ældres it-brug.

Undersøgelsens resultater peger på, at der er et behov for mere viden om, hvad der betyder mest for brugen af de digitale løsninger og it generelt i den ældre del af befolkningen. Vores resultater viser, at kendskab, motivation og holdning til it er central. Dernæst kan man sandsynligvis komme langt ved at påvirke befolkningens adfærd gennem lovtiltag, såsom den aftale digitaliseringsstrategi, der med tiden også vil ændre befolkningens holdning overfor it. Det er dog vigtigt at have fokus på, at det ikke kun er befolkningen, der skal ændre sig og acceptere den digitale udvikling, men at de digitale løsninger også må ændre sig i borgernes retning og søge at imødekomme nogle af de barrierer, som fx undersøgelsen her identificerer.

De tre segmenter, vi finder blandt personer over 58 år, viser et billede af, at der er et stort behov for at differentiere både hjælpeindsatsen og informationen vedrørende offentlig digitalisering. Udover anvendelse af og holdning til it adskiller de tre segmenter sig på, hvor store barrierer de oplever ved en digitalisering af kontakten til de offentlige myndigheder. Især skal fokus være på de servicebevidste og de udfordrede, da især deres holdninger til et digitalt samfund er en barriere, der forhindrer dem i at anvende it, men også i at udvide deres anvendelse af it. For mange af personerne i de to segmenter er it-brug ikke en naturlig del af hverdagen, og det er derfor vigtigt, at man fx ved nye digitale tiltag

tænker disse gruppers oplevelse af barrierer ind i den fremtidige strategi om offentlig digitalisering.

Resultater fra den nærværende rapport kan således bidrage til at målrette og skabe bedre hjælpeindsatser for personer, der oplever problemer med den digitale kontakt til de offentlige myndigheder. Der er iværksat hjælpeindsatser frem til den obligatoriske digitalisering i 2015, og denne rapport kan være med til at kvalificere de indsatser, der udvikles.

## GRUNDLAG

Den nærværende undersøgelses resultater bygger på både kvalitativt og kvantitativt datamateriale. Materialet og dets behandling omfatter:

- En systematisk litteratursøgning og – gennemgang af international litteratur om ældre og digitalisering
- En kvantitativ spørgeskemaundersøgelse om digitalisering blandt borgere over 58 år, hvor respondenter er udvalgt på baggrund af Ældredatabasen og PIAAC.
- En kvalitativ interviewundersøgelse med tilfældigt udvalgte personer fra spørgeskemaundersøgelsen.

# HOVEDRESULTATER

I denne rapport belyser vi flere aspekter af it-brug<sup>1</sup> blandt ældre i Danmark. Undersøgelsen bygger dels på en spørgeskemaundersøgelse blandt personer mellem 58 og 95 år og dels på kvalitative interview med personer i samme aldersgruppe. 3291 personer indgår i spørgeskemaundersøgelsen, og disse benævnes efterfølgende ”respondenter”. 14 personer indgår i de kvalitative interview, og disse benævnes efterfølgende ”interviewpersoner”. Først ser vi på respondenternes konkrete anvendelse af it, og dernæst ser vi på respondenternes holdning til at bruge it til digital kontakt med de offentlige myndigheder. Endelig vil vi belyse tre segmenter blandt alle vores respondenter, hvor hvert segment adskiller sig i forhold til omfanget af anvendelse samt holdning til og barrierer overfor den digitale kontakt.

## ÆLDRES ANVENDELSE AF IT

For at belyse anvendelse af it blandt personer over 58 år ser vi i denne rapport både på konkrete adgang til og brug af it, og hvordan denne konkrete brug hænger sammen med demografiske og socioøkonomisk

---

<sup>1</sup> Begrebet ’it’ i denne rapport inkluderer brug af internet og computer. I de fleste tilfælde i rapporten vil vi dermed brug it som en samlet betegnelse for brug af internet og computer.

baggrundsfaktorer. Endvidere belyser vi, i hvilken grad respondenter får hjælp af andre til at bruge it. Vi ser ligeledes på deres erfaringsgrad i selvstændigt at bruge it til en række funktioner. Vi ser på funktioner, der er nødvendige at kunne bruge for at have digital kontakt til offentlige myndigheder, samt funktioner, der relaterer sig til en mere social og fritidsmæssig brug. Disse funktioner deler vi op i erfaring i at bruge digitale løsninger og erfaring i at bruge it til fritidsbaserede funktioner. Afslutningsvis ser vi på, hvilke faktorer der har den største betydning for sandsynligheden for, at en person er bruger af it.

I lighed med tal fra Danmarks Statistik og danske og internationale undersøgelser om it-brug viser vores undersøgelse, at anvendelse af it er ulige fordelt blandt respondenterne i undersøgelsen. Vi finder, at anvendelse af it falder med alderen, og at dette fald især gør sig gældende for personer over 74 år. Ligeledes finder vi, at en større andel af mænd end kvinder bruger it, samt at der er en sammenhæng mellem uddannelse, civilstand og beskæftigelsesstatus. Resultaterne viser, at andelen af it-brugere er større jo højere uddannelse, respondenterne har og blandt respondenter, der stadig er på arbejdsmarkedet samt respondenter, der er gift.

Langt størstedelen af respondenterne i vores undersøgelse bruger it dagligt, ugentlig eller månedligt. De er kendetegnet ved, at de mest typisk har erhvervet sig kendskab til it ved at prøve sig frem, men også familie og venner har lært respondenterne at bruge it. Blandt de yngre respondenter (de 58-64-årige og 65-74-årige) har en stor andel også erhvervet sig kendskab til it gennem deres nuværende eller tidligere arbejdsliv.

Cirka en fjerdedel af respondenterne i undersøgelsen får hjælp til at bruge it til forskellige funktioner, der er knyttet til både anvendelsen af digitale løsninger og til fritidsbrug. Det betyder omvendt, at størstedelen af respondenterne i det daglige bruger it selvstændigt og dermed klarer mange ting på egen hånd. De funktioner, som respondenterne benytter mest på egen hånd, er e-mail, NemID, netbank og informationsøgning på internettet. På samme tid er NemID og netbank samt Skat også de tre funktioner, som de største andele får hjælp til at bruge. Sociale medier og Udbetaling Danmark er de funktioner, som respondenterne benytter sig mindst af.

I forhold til respondenternes erfaringsgrad til brugen af it, finder vi, at over halvdelen af respondenterne har erfaring i at bruge it selv-



stændigt, både til funktioner, der er knyttet til digitale løsninger, og til de fritidsbaserede funktioner. Erfaringsgraden er ligesom anvendelsen af it sammenhængende med alder, køn og uddannelse og viser samme mønster, nemlig at omfanget af erfaring i selvstændig brug falder med alderen og stiger med længden af uddannelse, ligesom mænd har mere erfaring i at bruge it selvstændigt end kvinder.

Vores resultater viser, at på trods af den klare sammenhæng mellem respondenternes it-brug og demografiske og socioøkonomiske faktorer, såsom især alder og uddannelse, mister disse faktorer en stor del af deres betydning, når vi kontrollerer for erfaringsgraden i at bruge it selvstændigt samt motivation for at blive bedre til at bruge det. Det betyder, at alder og uddannelse ikke som sådan er forklarende for brugen af it, hvis erfaring i selvstændigt at bruge it og motivation for at lære at bruge det er høj. Erfaring og motivation er således mere væsentlige determinanter i forhold til at bruge it, end alder og uddannelse er.

## ÆLDRES HOLDNING TIL IT

Vi belyser i undersøgelsen respondenternes holdning til at skulle bruge it til den digitale kontakt med det offentlige ved at teste deres opbakning til en række udsagn vedrørende fordele, ulemper og bekymringer ved den digitale kontakt.

Vi finder, at respondenterne generelt set er positive over for den digitale kontakt med det offentlige. Når vi ser på det samlede billede vedrørende fordele, ulemper og bekymringer ved den digitale kontakt, forholder respondenterne sig positivt til de forskellige udsagn. Respondenterne er især positive over for udsagn, der handler om, at den digitale kontakt giver dem fleksibilitet i kontakten til de offentlige myndigheder og besparelser i forhold til eksempelvis porto og gebyrer. Endvidere er størstedelen ikke utrygge ved at bruge it til den digitale kontakt. Vi finder dog, at der på tværs af alle respondenter er en skepsis over for det, at den digitale kontakt betyder, at de mister den personlige kontakt med offentlige myndigheder. Samtidig er der også en skepsis overfor, at kontakten til de offentlige myndigheder skulle blive lettere. Derudover er næsten halvdelen af respondenterne i vores undersøgelse bekymrede for, at den digitale kontakt skal forhindre dem i at få råd og vejledning fra det offentlige.

Endvidere viser resultaterne, at respondenterne ikke forholder sig lige positivt, når vi opdeler på aldersgrupper, køn og uddannelsesniveau. Vi finder, at mænd oftere end kvinder er positive over for den digitale kontakt, og at den positive holdning generelt svækkes, jo ældre respondenterne er. De er ligeledes mindre positive, jo kortere uddannelse de har. Især er de to ældste aldersgrupper samt personer uden en erhvervsuddannelse dem, som er mindst positive over for at bruge it til den digitale kontakt.

Ikke desto mindre mister køn, alder og uddannelse samt andre demografiske og socioøkonomiske forhold såsom bopælsregion, civilstand og beskæftigelsesstatus en del af eller hele forklaringskraften, når vi kontrollerer for erfaring i selvstændig brug af it samt motivation for at blive bedre til at bruge det. Respondenternes holdning til at bruge it til den digitale kontakt er således i højere grad bestemt af deres erfaring med og motivation overfor it, fremfor køn, alder og uddannelse.

## SEGMENTER I BEFOLKNINGEN

I lighed med andre danske undersøgelser (Digitaliseringsstyrelsen, 2012b; Forsberg m.fl., 2013) viser undersøgelsen her, at der blandt respondenterne er forskellige segmenter i forhold til både anvendelse og holdning til it. Identifikationen af segmenter baserer sig på de respondenter, der har svaret på samtlige spørgsmål vedr. holdninger til it. Det har 4 ud af 5 respondenter gjort. Undersøgelsen identificerer tre grupper, eller segmenter, der på baggrund af vores kvantitative analyser adskiller sig i forhold til såvel holdninger til it som demografiske og socioøkonomiske karakteristika. Endvidere finder vi ud fra vores kvalitative delundersøgelse en række af informanterne italesatte barrierer for it-brug, der er knyttet til følgende fire dimensioner: 1) kendskab og færdigheder, 2) (u)tryghed, 3) værdier og 4) selvopfattelse og hverdagsvaner. Dernæst finder vi forskellige aspekter, der fungerer som motivationsfaktorer for de tre grupper. Vi betegner barriererne dimensioner, da der er stor forskel fra segment til segment, hvor meget disse barrierer fylder, og hvordan de italesættes. Kort sagt handler barriererne om, hvordan niveauet af kendskab og færdigheder kan være en direkte forhindring for, at nogle respondenter anvender it. Tryghed eller utryghed er i sig selv en barriere, men er tæt knyttet til kendskab og færdigheder. Tryghed og utryghed kan

på samme tid være et resultat af niveauet af kendskab og færdigheder og en barriere for at øge kendskabet og færdigheder til it. Værdier samt selvopfattelse og hverdagsvaner fungerer som barrierer, fordi den måde, de ældre ser samfundet og sig selv på samt deres rutiner i hverdagen, har stor betydning for, om de er parate til eller vil have en mere digitaliseret hverdag. Det samme gør sig gældende med værdierne, da de ældres værdier, og herunder opfattelse af, hvad et godt samfund er, spiller en rolle, og fx ikke altid kan forenes med, at man skal bruge en computer til at være i kontakt med kommunen.

Den ene identificerede gruppe har vi kaldt *de udfordrede*. Denne gruppe udgør ca. 27 pct. af vores respondenter og domineres af kvinder, 65-74-årige og personer med en faglig eller kort videregående uddannelse. *De udfordrede* er i forhold til de to andre grupper den gruppe, der er mest udfordret i forhold til at bruge de digitale løsninger. Barriererne for respondenterne i denne gruppe har især at gøre med, at de har et begrænset kendskab til it, hvilket gør dem utrygge ved brugen af it. Det manglende kendskab hænger sammen med en generel oplevelse hos personerne i gruppen af, at de har meget lidt behov for at bruge it. Gruppen kan få gavn af støtte til at få bedre kendskab til it samt af succesoplevelser, der vil gøre dem mere trygge ved brugen af it. Karakteristisk for gruppen er, at de fleste godt kan lide at bruge it til at vedligeholde deres fritidsinteresserer, hvilket dermed er den største motivationsfaktor for denne gruppe.

Den anden gruppe har vi kaldt *de servicebevidste*. Denne gruppe udgør ca. 32 pct. af vores respondenter og domineres ligesom af de udfordrede af kvinder, 65-74-årige og personer med en faglig eller kort videregående uddannelse. *De servicebevidste* dækker over en gruppe, der er betydeligt mindre udfordret ved brugen af it end de udfordrede, og som i stedet oplever, at de største barrierer ved den digitale kontakt er forringelser i kommunikationen med de offentlige myndigheder, idet de mister den personlige kontakt. Gruppen ser det som en klar serviceforringelse og har en opfattelse af, at den offentlige digitalisering trækker samfundet i en forkert retning. Motivationsfaktorer hos personerne i denne gruppe er især at kunne bruge it i hverdagen på en meningsfuld måde, og succesoplevelser i et tidligere arbejdsliv eller i foreninger er en drivkraft i deres it-brug.

Den tredje gruppe har vi givet betegnelsen *de fortrolige*. Denne gruppe udgør ca. 41 pct. af vores respondenter og domineres af mænd,

65-74 årige og personer med en mellemlang eller lang videregående uddannelse. *De fortrolige* er fuldstændig fortrolige med it og oplever stort set kun den barriere, at digitale løsninger ofte er præget af dårlig funktionalitet. Den dårlige funktionalitet kan udmønte sig i, at de kan blive usikre på, om eksempelvis ansøgninger til det offentlige er nået frem. Til forskel fra de andre grupper ser de dog ikke denne usikkerhed som et resultat af egne manglende evner, men snarere de offentlige myndigheders manglende evner til at lave ordentlige digitale løsninger. It er en naturlig del af deres hverdag, og de er både nysgerrige og interesserede i at lære mere og holde sig opdaterede i forhold til nye teknologier og funktioner. For denne gruppe er digitaliseringen af samfundet både uundgåelig og en fuldstændig naturlig og uundværlig præmis i det moderne samfund.

# INDLEDNING

## BAGGRUND

Danmark oplever lige som mange andre lande en demografisk udvikling, hvor antallet af ældre borgere (på 65 år eller derover) er konstant stigende. Ifølge Danmarks Statistik (2014c) steg antallet af de ældste ældre, dvs. dem over 80 år, med 65 pct. mellem 1980 og 2014. Befolkningsudviklingen vil fortsat stige, og i 2050 vil Danmark således have over 500.000 flere ældre borgere over 70 år end i dag (Danmarks Statistik, 2014a).

I samme periode er der et stigende fokus på at effektivisere den offentlige service, da en konsekvens af den demografiske udvikling er, at andelen af personer i den erhvervsaktive alder vil falde som konsekvens af, at befolkningen bliver ældre (Danmarks Statistik, 2014c). Der vil dermed være færre hænder til at yde den offentlige service i takt med, at flere har brug for hjælp. En del af strategien med at effektivisere den offentlige sektor er en øget digitalisering. Den danske regering har i den forbindelse aftalt en fællesoffentlig digitaliseringsstrategi med kommuner og regioner. Strategien indeholder et mål om effektiv digital kommunikation mellem de offentlige myndigheder og borgerne. Det betyder, at man forventer, at 80 pct. af alle breve til borgerne, der kan afsendes digitalt

fra de offentlige myndigheder, bliver det, samt at de offentlige myndigheder modtager 80 pct. af alle ansøgninger og anmeldelser fra borgerne digitalt (Regeringen, KL, & Danske Regioner, 2011). For de danske borgere betyder det konkret, at det frem mod 2015 bliver obligatorisk at bruge de digitale løsninger på en række områder, når de skal kommunikere skriftligt med de offentlige myndigheder (Digitaliseringsstyrelsen, 2012a).

Det er dog ikke alle borgere, der er parate til en øget digitalisering af den offentlige service. Tal fra Danmarks Statistik (2014b) viser, at især den ældre del af befolkningen har en begrænset brug af it. Mens 93 pct. af den samlede befolkning i 2104 har brugt internettet inden for de sidste tre måneder, er andelen blandt de ældre borgere lavere. Blandt borgere mellem 65 og 74 år og mellem 75 og 89 år er der henholdsvis 84 pct. og 55 pct., der i 2014 har brugt internettet inden for de sidste tre måneder, og henholdsvis 12 pct. og 41 pct. har aldrig brugt internettet. Regeringen, kommunerne og regionerne har som følge af denne digitale kløft iværksat en hjælpeindsats samt understøttende initiativer, der vil have fokus på den it-svage borger, samt andre borgere, der ikke kan eller har svært ved at bruge digitale kanaler til kommunikationen med de offentlige myndigheder. Derudover er det muligt at blive midlertidigt eller permanent fritaget for at modtage digital post fra det offentlige, hvis man opfylder ét af en række fritagelseskriterier (Digitaliseringsstyrelsen, 2014d). I kapitel 3 vil vi komme nærmere ind på digitaliseringsstrategien samt fritagelseskriterierne.

Den ulige brug af it mellem aldersgrupper samt den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi med mål om digital kommunikation peger på, at der er behov for mere viden om ældres benyttelse af, holdning til og motivation for brug af it<sup>2</sup>. Denne rapport er med til at give mere viden om den ældre del af befolkningens rationaler og motivation til at inkludere eller ikke at inkludere it i deres hverdag samt viden om. Rapporten vil belyse, hvad der kendetegner den ældre befolknings anvendelse af it og bidrage med viden om, hvilken betydning brug og ikke-brug af it har for dem.

---

2. Flere danske undersøgelser har allerede bidraget med vigtig viden om den ældre befolknings brug af it samt holdning til og motivation for at bruge it (Digitaliseringsstyrelsen, 2012b; Forsberg m.fl., 2013; Jæger, 2012a; Jæger, 2012b; Jæger, 2013; Kofoed & Lauritzen, 2012).

## FORMÅL MED DENNE UNDERSØGELSE

Formålet med denne undersøgelse er at opnå en større forståelse af og indsigt i, hvad der karakteriserer anvendelsen af it blandt personer over 58 år i Danmark. For at karakterisere anvendelse af it vil vi mere specifikt belyse it-brug blandt den ældre del af befolkningen samt belyse de oplevede holdninger til den øgede digitale kontakt med det offentlige, herunder de oplevede fordele, ulemper og bekymringer, som de ældre eventuelt oplever på ved en digitalisering af kommunikationen med de offentlige myndigheder. Disse aspekter af digitaliseringen er vigtige at afdække, således at vi kan opnå en større viden om, hvilke barrierer de mindst it-parate borgere oplever og vil opleve ved digitaliseringen af kontakten med de offentlige myndigheder. Den viden kan være med til bl.a. at målrette hjælpeindsatsen i forbindelse med overgangen til Digital Post<sup>3</sup> og forbedre og udvikle de digitale løsninger og understøtte de forskellige behov for hjælp og støtte, som den ældre befolkning måtte have og få i fremtiden.

Tidligere studier har vist, at den digitale kløft for alvor bliver stor for ældre over 74 år, og at de forskellige aldersgrupper blandt de ældre adskiller sig i forhold til it-brug. I rapporten vælger vi at belyse it-anvendelse for danskere over 58 år, og det gør vi af to grunde. For det første giver det os mulighed for at kunne undersøge kohorteforskelle i it-anvendelse i den ældre del af befolkningen. For det andet er vi i denne rapport interesserede i at trække på de erfaringer, som vores respondenter blandt de yngste kohorter har gjort sig i forhold til at anvende og komme i gang med at anvende it. De kan betragtes som ”fremtidens ældre”, og det er derfor interessant at undersøge, hvilke af deres erfaringer man eventuelt kan overføre til de ældre aldersgrupper.

## UNDERSØGELSESPØRGSMÅL

I rapporten søger vi at besvare følgende spørgsmål:

- Hvilken viden findes der om ældre og it i international kontekst? (kapitel 5)
- Hvor stor er den digitale kløft blandt danskere over 58 år? (kapitel 6)

---

3. Der skelnes mellem digital post og Digital Post (store forbogstaver). Digital Post er den fællesoffentlige digitale post-løsning, og selve posten, der sendes, er digital post (Digitaliseringsstyrelsen, 2014d).

- Hvad karakteriserer brugen af it hos personer over 58 år? (kapitel 6)
- Hvilke fordele, ulemper og bekymringer oplever personer over 58 år i forhold til anvendelse af it til den digitale kontakt med det offentlige? (kapitel 7)
- Hvilke segmenter i målgruppen kan man identificere i forhold til holdninger om it og de digitale løsninger? (kapitel 8)
- Hvilke motiverende eller demotiverende faktorer oplever personer over 58 år i forhold til anvendelse af it og i forbindelse med benyttelse af digitale løsninger? (kapitel 8)
- Hvilke af de udfordringer, personer over 58 år oplever i forbindelse med digitale løsninger, kan potentielt afhjælpes? (kapitel 8)

## RAPPORTENS STRUKTUR

Rapporten indeholder 9 kapitler og er struktureret på følgende måde:

- Kapitel 1 opsummerer rapportens hovedresultater.
- Kapitel 2 introducerer læseren til undersøgelsens baggrund samt formål.
- Kapitel 3 uddyber undersøgelsens baggrund og kontekst ved at redegøre for digitaliseringen ud fra flere perspektiver, herunder befolkningens konkrete brug, myndighedernes mål og strategi samt væsentlige aktørers syn på ældre og digitalisering.
- Kapitel 4 beskriver undersøgelsens metodologiske tilgang, datamateriale og analyser.
- Kapitel 5 præsenterer vores litteraturundersøgelse og opsummerer den internationale viden, der findes om ældre borgere og brugen af it.
- Kapitel 6 præsenterer resultater fra vores spørgeskemaundersøgelse med personer over 58 år vedrørende it-brug.
- Kapitel 7 præsenterer resultater fra vores spørgeskemaundersøgelse med personer over 58 år vedrørende holdninger til it
- Kapitel 8 præsenterer tre målgruppesegmenter og deres karakteristika, baseret på både vores spørgeskemaundersøgelse og kvalitative interview.
- Kapitel 9 sammenfatter rapportens budskab og konklusioner.



# DIGITALISERING OG IT-BRUG I EN DANSK KONTEKST

På verdensplan har befolkningens brug af it været konstant stigende siden starten af 1990'erne (Koopman-Boyden & Reid, 2009). I 2012 var der 2.406 mia. internetbrugere på verdensplan. Det betyder, at der fra 2000 til 2012 har været en stigning i internetbrug på verdensplan på 566 pct. (Internet World Stats, 2013). Den samme stigning gør sig gældende blandt landene i EU, og Danmark er et af de lande, hvor befolkningen bruger it mest. I EU er den gennemsnitlige andel af befolkningen mellem 16 og 74 år, der benytter internettet dagligt, steget fra 38 pct. i 2007 til 62 pct. i 2013 (Danmarks Statistik, 2013a). Til sammenligning er det tal i Danmark steget fra 66 pct. i 2007 til 84 pct. i 2013 (Danmarks Statistik, 2013b).

Den udbredte brug af internet betyder, at it har og får en stigende betydning for samfundets organisering samt for borgernes måde at leve deres hverdag på. Den danske regering har i august 2011 i forbindelse med en plan om effektiv digitalisering i samarbejde med kommuner og regioner aftalt en fællesoffentlig digitaliseringsstrategi for årene 2011-2015. Strategien indeholder et mål om fuld digital kommunikation i 2015, hvilket betyder, at 80 pct. af al skriftlig kommunikation mellem borgere og det offentlige skal foregå digitalt (Digitaliseringsstyrelsen, 2012a).

I de følgende afsnit ser vi lidt nærmere på befolkningens<sup>4</sup> it-brug og digitaliseringen af den offentlige service i en dansk kontekst. Dernæst vil vi belyse forskellige grupper i den danske befolkning i relation til, hvordan de benytter og ikke benytter sig af it, og til slut vil vi opridsede de væsentligste træk i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. Dette kapitel vil således fungere som en redegørelse for digitaliseringen ud fra flere perspektiver, herunder befolkningens konkrete brug, myndighedernes mål og strategi samt væsentlige aktører syn på ældre og digitalisering.

## TIDSTENDENSER I IT-BRUG I DANMARK

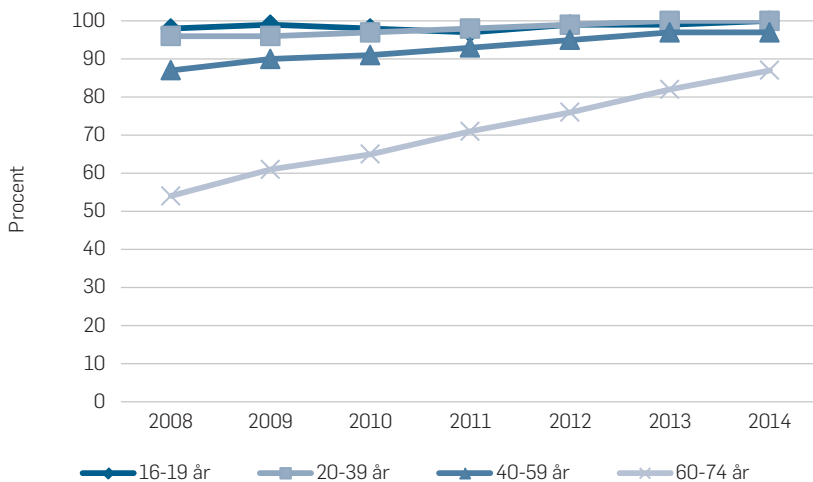
Ifølge tal fra Danmarks Statistik (se figur 3.1) er andelen af befolkningen mellem 16 og 74 år, der har brugt internettet inden for de seneste 3 måneder, dvs. hyppigt, steget fra 84 pct. i 2008 til 95 pct. i 2014. Tilsvarende er andelen af befolkningen, der aldrig har brugt internettet, faldet fra 12 pct. i 2008 til 3 pct. i 2014. Figur 3.1 er baseret på tal fra Danmarks Statistik og viser udviklingen i hyppigt internetbrug, særskilt for alder fra 2008 til 2014. Der ses især en stigning i internetbrug hos den ældre befolkningsgruppe. Lidt over halvdelen (54 pct.) af de 60-74-årige har brugt internettet hyppigt i 2008, stigende til 87 pct. i 2014. I de to yngste aldersgrupper, 16-19 år og 20-39 år, er internetbruget steget fra henholdsvis 98 og 96 pct. i 2008 til 100 pct. for begge grupper i 2014. De 40-59-årige har også et højt brug, og det er fra 2008 til 2014 steget fra 87 pct. til 97 pct. Som nævnt tidligere står disse tal i kontrast til internetbruget blandt de 75-89-årige i 2014, hvor 41 pct. af denne gruppe aldrig har brugt internettet.

---

4. Tallene fra Danmarks Statistik statistikbank er dog kun for de 16-74-årige.

FIGUR 3.1

Andelen af befolkningen, der har brugt internettet inden for de seneste tre måneder. Særskilt for alder og år. 2008-2014. Procent.



Kilde: Danmarks Statistiks Statistikbank, BEBRIT02.

I takt med befolkningens øgede internetbrug ses der en stigende brug af internet til privat brug. I tabel 3.1 fremgår udviklingen i den samlede befolknings brug af internet til en række private formål fra 2008 til 2014. I 2013 og 2014 brugte over 80 pct. af befolkningen internettet til følgende formål, som dermed er de mest brugte:

- Sende og modtage e-mail
- Søge information om varer mv.
- Internetbank

Det fremgår, at det at finde information på offentlige myndigheders hjemmesider er den internetaktivitet, der har haft størst fremgang siden 2008 (på trods af at tallene kun går til 2010<sup>5</sup>).

Når vi ser nærmere på de 60-74-årige er andelen, der benytter sig af digital interaktion med de offentlige myndigheder, ligeledes steget

5. Tallene på internetbrug til private formål fra Danmarks Statistiks Statistikbank (BEBRIT09) er ikke indsamlet for hvert år, da der er stor udskiftning i spørgsmålene, og alle spørgsmål bliver ikke gentaget hvert år.

mest fra 2008 til 2010. Brugen af internettet til netbank, e-mail og søgning på nyheder er dog steget mest, når man tager 2011 til 2014 med, hvilket således adskiller sig fra udviklingen i den samlede befolkning. Brugen af netbank har i den samlede befolkning ligeledes haft en stor stigning. Det er dog især de 60-74-årige, der i stigende grad er begyndt at bruge netbank. Fra kun lidt over en tredjedel i 2008 bruger nu over to tredjedele netbank i 2014.

TABEL 3.1

Andelen af befolkningen i alderen 16-74 år, der bruger internet til udvalgte private formål. Særskilt for formål og år. 2008-2014. Procent.

Formål:	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Sende/modtage e-mail	76	81	83	..	86	88	90
Søge information om varer mv.	73	74	78	72	82	82	84
Internetbank	61	66	71	75	79	83	84
Læse/downloade nyheder	52	64	63	66	73	70	71
Service i forbindelse med rejser mv.	47	56	61	60	-	-	-
At lære nyt på nettet	47	50	56	50	-	56	-
Finde information på offentlige myndigheds hjemmesider (seneste 3 mdr.)	41	65	68	-	-	-	-
Søge helbredsmæssig information	36	46	52	54	-	54	-
Downloade software	29	45	52	52	-	47	-
Downloade fra offentlige myndigheds hjemmesider (seneste 3 mdr.)	27	36	39	-	-	-	-
Indsende skema fra offentlige myndigheds hjemmesider (seneste 3 mdr.)	27	33	50	-	-	-	-
Søge information om kurser/uddannelse	26	37	40	45	-	41	-
Jobsøgning	23	27	29	27	-	22	-
Salg af varer/tjenester	19	25	28	25	24	24	26
Følge onlinekursus	3	4	5	7	-	6	-

Anm.: - = ingen observation. Ikke alle tal vedr. 2014 er tilgængelige endnu.

Kilde: Danmarks Statistik Statistikbank, BEBRIT09.

Når man ser på den danske befolknings brug af internettet til kontakten til de offentlige myndigheder i 2013 sammenlignet med EU-landene, ligger Danmark et godt stykke over EU-gennemsnittet. 66 pct. af den danske befolkning mellem 16 og 74 år sender i 2013 oplysninger i form af digitale blanketter mod kun 21 pct. af den gennemsnitlige andel af EU-borgere mellem 16 og 74 år (Danmarks Statistik, 2013a; Danmarks Statistik, 2013b). Danmark er således både, hvad angår internetbrug (som nævnt tidligere i dette kapitel) og den digitale kontakt til offentlige myndigheder, langt foran på europæisk plan.

Også her kan der dog ses en alderskløft, da kun 46 pct. af de 65-74-årige og 17 pct. af 75-89-årige danskere har anvendt internettet til at

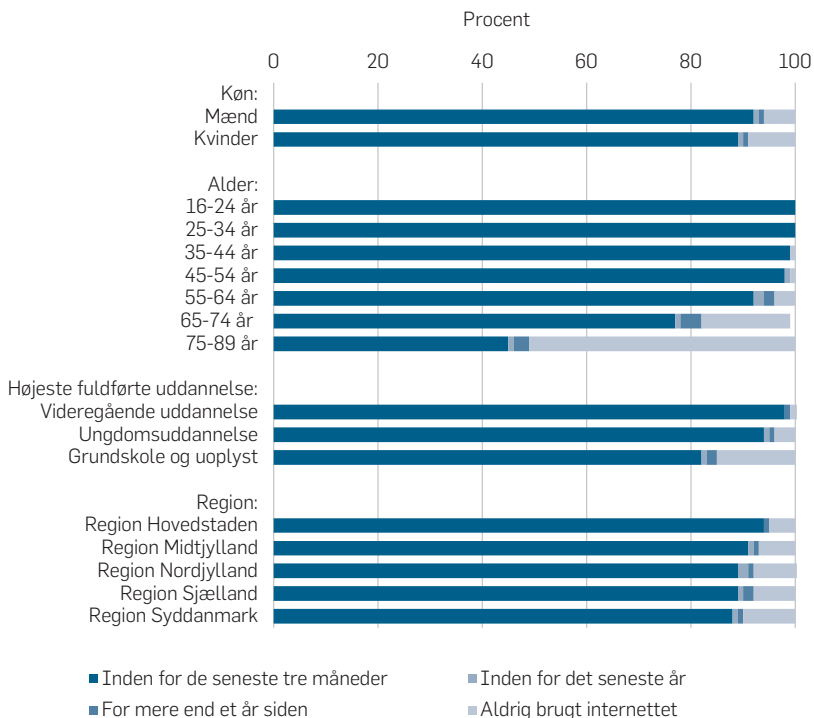
indsende digitale blanketter til de offentlige myndigheder i 2013 (Danmarks Statistik, 2013b).

## INTERNETBRUG I FORSKELLIGE BEFOLKNINGSGRUPPER

Internetbrug blandt befolkningen varierer efter bl.a. alder, uddannelsesniveau og bopæl. Som det fremgår af tal fra Danmarks Statistik, og som det vises i figur 3.2 er den største forskel dog på tværs af aldersgrupper.

FIGUR 3.2

Andelen af befolkningen, der har anvendt internettet. Særsilt for seneste anvendelse samt for køn, alder, uddannelse og region. 2013. Procent.



Kilde: Danmarks Statistik, 2013b.

Hvor stort set alle borgere mellem 16 og 64 år bruger internettet, er der kun 45 pct. af de 75-89-årige, der har brugt internettet inden for de seneste tre måneder. Der er også en lille forskel på uddannelsesniveau. 15 pct.

af borgere med en grundskoleuddannelse som højeste uddannelsesniveau har aldrig brugt internettet, mens stort set alle borgere med en videregående uddannelse har brugt internettet inden for de seneste tre måneder. Region Syddanmark er den region med den laveste andel af brugere. Stadig har 88 pct. brugt internettet inden for de seneste tre måneder, hvor den tilsvarende andel er 94 pct. i Region Hovedstaden.

Samlet set<sup>6</sup> er de hyppigste brugere af internettet karakteriseret ved at være mænd og mellem 16 og 34 år. De fleste brugere har derudover en videregående uddannelse som højeste fuldførte uddannelse og bor i Region Hovedstaden. Borgere, der aldrig har brugt internettet, er karakteriseret ved at være kvinder og mellem 75 og 89 år. Den største andel af ikke-brugere har en grundskoleuddannelse som højeste fuldførte uddannelse og bor i Region Syddanmark.

## DIGITALISERING OG DE ÆLDRE BORGERE

På trods af at internettet vinder indpas i den generelle befolkning, kan man altså tale om en digital kløft, hvor den ældre del af befolkningen ifølge tal fra Danmarks Statistik (2013b) ikke bruger it i samme grad, som den øvrige befolkning. Flere undersøgelser viser, at der i befolkningen kan identificeres forskellige segmenter, der hver især har forskellige kompetencer og motivation for at benytte eller ikke benytte it. Befolkningens inddeling i forskellige segmenter fordrer, at det offentlige tilgang til digitaliseringen af den offentlige sektor tager højde for befolkningens forskellige kompetencer og motivation for at bruge it. Den danske regering samt kommuner og regioner har da også, som nævnt, iværksat hjælpeplaner og forskellige initiativer som et led i digitaliseringsstrategierne. Udviklingen hen mod at omstille den offentlige service har været i gang siden 2001, hvor den første digitaliseringsstrategi blev lanceret af den daværende regering, amterne og kommunerne. I det følgende vil vi kort beskrive segmenter fra andre undersøgelser i forhold til it-brug og –kompetencer samt ridse hovedtrækkene i udviklingen af de offentlige myndigheders digitaliseringsstrategier op.

---

6. Der er testet for statistisk sammenhæng mellem disse faktorer.

## SEGMENTER

Både danske og internationale undersøgelser viser, at der kan identificeres segmenter inden for brugen af it i befolkninger i forhold til bl.a. grad af it-færdigheder, interesse for og erfaring med it (se bl.a. Digitaliseringsstyrelsen, 2012b; Forsberg m.fl., 2013; Zur og Zur, 2011). Borger.dk (2013) har ligeledes benyttet sig af segmenter i deres 'personas', der beskriver hvilke behov og erfaringer forskellige dele af befolkningen har i forhold til it-brug. Undersøgelsesnes brug og identificering af segmenter deles op på forskellige måder, men fælles er, at alle undersøgelserne kan rapportere om et meget varierende it-brug, hvad enten det skyldes færdigheder, erfaring eller interesse. Som vi skal komme nærmere ind på i rapporten (kapitel 4) har vi i vores undersøgelse ligeledes identificeret segmenter blandt de personer, som vi har undersøgt, der især varierer i deres holdning til brug af it i forhold til kontakten til de offentlige myndigheder.

## DIGITALISERINGSSTRATEGIEN

Flere regeringer, regionerne (tidligere amter) og kommunerne har siden 2001 udviklet forskellige strategier til at udnytte potentialerne i et digitalt samfund, som følge af den demografiske udvikling, hvor der i fremtiden kommer flere ældre, samtidig med at tilgangen til arbejdsstyrken stagnerer. Forud for den nuværende digitaliseringsstrategi har der været tre forgående strategier. Den første digitaliseringsstrategi løb således fra 2001-2004, den anden fra 2004-2006 og den tredje fra 2007-2010. Formålet med strategierne var og er at fremme omstilling til digital forvaltning i Danmark. I strategierne var der som nu fokus på, at de offentlige institutioner skaber mulighed for, at borgerne kan kommunikere fuldt digitalt med myndighederne, og at potentialer såvel som barrierer, som er forbundet med at udvikle digitale serviceydelser, skal afdækkes (Digital Forvaltning, 2002; Regeringen m.fl., 2004; Regeringen, KL og Danske Regioner, 2007).

Den nye fællesoffentlige digitaliseringsstrategi forløber som nævnt fra 2011-2015. I 2013 blev den suppleret af den fælles offentlige strategi for Digital Velfærd, som gælder frem til 2020 og har syv fokusområder med initiativer inden for digital velfærd, der omhandler en stor vifte af områder fra pleje- og omsorgsområdet til uddannelsesområdet (Regeringen, KL og Danske Regioner, 2013). Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi markerer et afgørende skifte i interaktionen mellem stat

og borgere (Jæger, 2012a), idet det frem mod 2015 vil blive obligatorisk for borgerne at bruge de digitale løsninger i deres skriftlige kommunikation med de offentlige myndigheder. Som det hedder nu i Lov om Offentlig Digital Post, forpligtes alle borgere, der kan, til fra 1. november 2014 at have en digital postkasse, hvor de kan modtage post fra offentlige myndigheder.

I den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi er man opmærksom på, at digitaliseringen vil kræve en betydelig omstilling både hos myndigheder og borgere, og især i den ældre del af befolkningen, som tallene fra Danmarks Statistik også vidner om. I den forbindelse er der fokus på, at der skal tilbydes hjælp til de borgere, der ikke kan bruge de digitale løsninger, eller som skal have støtte til at bruge dem<sup>7</sup>, og regeringen, KL og Danske Regioner har således iværksat en hjælpeplan (Regeringen, KL og Danske Regioner, 2011). I hjælpeplanen fra 2014 indgår forskellige initiativer, der er målrettet tre konkrete indsatsområder: (1) Online hjælp og telefonsupport, (2) personligt fremmøde, (3) særlig indsats (Digitaliseringsstyrelsen, 2014e). Endvidere er det også muligt at blive fritaget for at modtage digital post. Man kan anmode om permanent eller midlertidig (to år) fritagelse, hvis man opfylder ét af en række fritagelseskriterier (Digitaliseringsstyrelsen, 2014b). I boks 3.1 fremgår alle fritagelseskriterierne. Borgeren skal møde personligt op på borgerservice, i den kommune de bor i, og afgive en erklæring. Det er også muligt for borgere, der ikke selv kan afgive erklæring, at få en anden person til at afgive erklæringen (Digitaliseringsstyrelsen, 2014c).

Ifølge Digitaliseringsstyrelsens tal pr. august 2014 (2014a) har 190.075 personer valgt at blive permanent fritaget for Digital Post, og 165.911 af dem (87 pct.) er over 65 år. 83.964 har valgt at blive midlertidigt fritaget, og 66.079 af dem (79 pct.) er over 65 år. Før regeringens strategi var det frivilligt at bruge de offentlige digitale løsninger, og især den ældre del af befolkningen har ikke benyttet sig af it (Jæger, 2012a), og tallene ovenfor vidner om, at det også er den ældre del af befolkningen, der anmoder om at blive fritaget.

---

7. Se 'Hjælpeplan for overgang til digital kommunikation 2014' (Digitaliseringsstyrelsen, 2014e) for en uddybning af indsatserne.



---

## BOKS 3.1

### Kriterier for fritagelse fra Digital Post

---

En borger kan blive fritaget fra Digital Post fra det offentlige, hvis:

- Borgeren har en kognitiv funktionsnedsættelse (fx demens, er udviklingshæmmet eller har en hjerneskade), hvor funktionsnedsættelsen hindrer borgeren i at bruge Digital Post.
- Borgeren har en fysisk funktionsnedsættelse (fx blindhed), som hindrer borgeren i at bruge Digital Post.
- Borgeren har manglende adgang til computer mv. med internetforbindelse i eget hjem.
- Borgeren er registreret i CPR (det centrale personregister) som udrejst af Danmark.
- Borgeren ophører sit faste ophold i Danmark.
- Borgeren har sproglige barrierer, som gør, at borgeren fx har svært ved at forstå tekster og beskrivelser i den digitale postkasse.
- Borgeren har praktiske vanskeligheder ved at skaffe den offentlige digitale signatur/Nem ID – fx opholder sig i udlandet, hvor der kan være lang afstand til en dansk repræsentation, hvor den kan udleveres.
- Borgerens bopæl er beliggende i et område, hvor der ikke er adgang til en bredbåndsforbindelse med en beregnet downstream-hastighed på mindst 512 kbit/s.

---

Kilde: Faktaark. Digital Post fra det offentlige til borgerne (Digitaliseringsstyrelsen, 2014e).

## POTENTIALE TRODS UDFORDRINGER

Regeringen og centrale aktører i samfundet og på ældreområdet samt en stor del af befolkningen er dog enige om, at digitaliseringen har et stort potentiale. Eksempelvis fremhæver regeringen, KL og Danske Regioner i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi, at en øget digitalisering af offentlige ydelser vil bidrage til en modernisering og effektivisering af den offentlige service. Digitaliseringens besparelspotentiale er ifølge regeringen i størrelsesordenen af 3 mia. kr., der kan frigøres årligt i 2020, som følge af en bedre udnyttelse af velfærdsteknologiske investeringer. Digitaliseringen ses dermed af regeringen, KL og danske regioner som et væsentligt element til at bevare velfærdssamfundet i de kommende år (Regeringen m.fl., 2011).

Ældre Sagen støtter også op om et digitalt samfund, men lægger vægt på, at det skal tage hensyn til alle borgere. Den øgede digitalisering skal ifølge Ældre Sagen følges op med langt bedre tilbud om undervisning og vejledning. Især har den stor fokus på borgernes selvbetjeningskrav til det offentliges egen udvikling af digitale løsninger, idet mange digitale systemer endnu ikke ”taler sammen” (Ældre Sagen, 2013). Ifølge Digitaliseringsstyrelsen (2013) er danskerne generelt positive over for udviklingen henimod digitale velfærdsteknologier. Således vurderer 71 pct. af danskerne i en undersøgelse af Digitaliseringsstyrelsen, at den of-

fentlige sektor vil blive lige så god eller bedre ved øget brug af digitaliseret velfærd i fremtiden. Den ældste del af befolkningen på 75 til 89 år forholder sig lidt mere tøvende. Lidt over halvdelen (58 pct.) mener, at brug af digitaliseret velfærd i fremtiden vil give en bedre eller lige så god offentlig service (Digitaliseringsstyrelsen, 2013).

Der er altså nogle klare samfundsmæssige problemstillinger og kløfter, hvad angår digitaliseringen af den offentlige sektor. I denne undersøgelse vil vi derfor, som nævnt, kaste et nærmere blik på den ældre del af befolkningen og søge at opnå en forståelse af og viden om, hvad der kendetegner de ældres it-brug, samt hvilke motiverende og demotiverende faktorer der kendetegner de forskellige segmenter i befolkningen. I næste kapitel vil vi beskrive, hvordan vi vil undersøge disse aspekter, samt hvilke metodiske redskaber vi tager i brug.

## METODE

Undersøgelsen af ældre og digitalisering foretages på baggrund af et datamateriale, der inkluderer brug af både kvalitative og kvantitative metoder. Materialet omfatter tre delundersøgelser: 1) en systematisk litteratursøgning og – gennemgang af international litteratur om ældre og digitalisering, 2) en spørgeskemaundersøgelse om digitalisering med borgere over 58 år og 3) en kvalitativ interviewrunde med tilfældigt udvalgte respondenter fra den ovennævnte spørgeskemaundersøgelse.

De ovennævnte delundersøgelser belyser tilsammen, hvilken viden der eksisterer om ældres brug af it, hvordan et udsnit af borgere over 58 år forholder sig til digitaliseringen, samt hvilke rationaler, der ligger bag borgernes holdning til at bruge it. I dette kapitel beskriver vi hver del af delundersøgelserne, og vi redegør for de metoder, der er anvendt i indsamling af data.

### SYSTEMATISK LITTERATURGENNEMGANG

Til rapportens systematiske litteraturgennemgang har vi udviklet en grundlæggende søgestrategi, hvilket er en slags køreplan for vores litteratursøgning, der bestemmer, hvilke studier vi vil inkludere og ekskludere (Nordisk Campbell Center, 2006). Selve formålet med litteraturgennem-

gangen er at skabe et overblik over, den viden om ældre og digitalisering der allerede eksisterer. Herunder hvilke fordele og udfordringer der allerede er kendskab til, samt hvilke erfaringer der allerede er gjort i forbindelse med at udnytte fordele og afhjælpe udfordringer. Det er vigtigt at understrege, at undersøgelsens litteraturstudie ikke har et omfang, der er lige så omfattende som fx et Campbell-review (Nordisk Campbell Center, 2006). I stedet danner den viden, der produceres i den systematiske litteratursøgning, et fælles udgangspunkt for både den kvantitative og kvalitative del af undersøgelsen.

## SØGESTRATEGI

Selve søgningen har forløbet over tre faser (se figur 4.1). I den første fase udviklede vi en fast defineret søgestreng (bilagsboks B1.1), der indeholder de begreber og temaer, der udspringer af rapportens undersøgelses-spørgsmål. Søgestrengen benyttede vi i den systematiske databasesøgning på forskningslitteratur i EBSCO-databasen. I anden fase foretog vi en mindre systematisk søgning på forskningslitteratur baseret på bestemte søgeord på internetressourcer så som Google Scholar og skandinaviske forskningsinstitutioners hjemmesider og biblioteksdata-baser (se figur 4.1). I den mindre systematiske søgning indgik også en søgning efter grå litteratur, som eksempelvis kan være ikke offentliggjorte publikationer, så som ph.d.-afhandlinger og arbejdspapirer. Til slut foretog vi i tredje fase en håndsøgning<sup>8</sup> i artikler, som vi har fundet frem til i den primære søgestreng. I figur 4.1 har vi ved hjælp af et flowchart eksemplificeret søgeprocessen. Af figuren fremgår de databaser, vi har søgt på i EBSCO-databasen, de nordiske databaser<sup>9</sup> samt den mindre systematiske søgning og håndsøgning, som vi har gjort brug af.

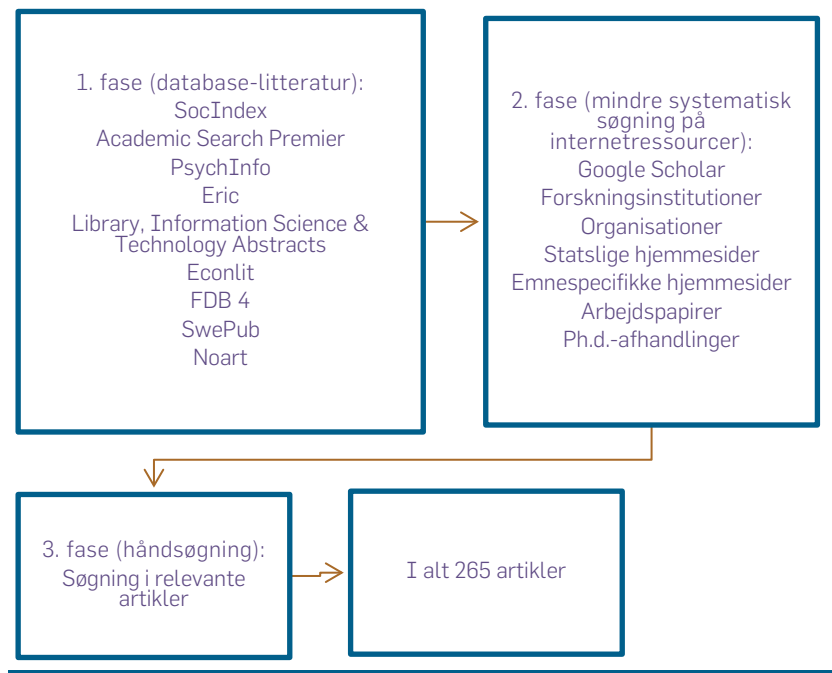
---

8. En håndsøgning vil sige, at man bogstaveligt talt bladrer en relevant artikel eller tidsskrift igennem og på den måde finder nye relevante artikler.

9. Til søgningen i de nordiske databaser har vi ikke anvendt søgestrengen, men brugt den samme fremgangsmåde som ved den mindre systematiske søgning efter litteratur (se bilagsboks B1.2).

FIGUR 4.1

Flowchart over de tre faser i litteratursøgningen.



## SPØRGESKEMA TIL BORGERE OVER 58 ÅR

En vigtig del af vores empiriske datagrundlag blev indsamlet ved hjælp af en spørgeskemaundersøgelse blandt borgere over 58 år. Undersøgelsen blev gennemført som telefoninterview i foråret 2014 af SFI Survey.

### STIKPRØVE OG UNDERSØGELSESPERSONER

Stikprøven til spørgeskemaundersøgelsen er trukket fra SFI's Ældredatabase<sup>10</sup> og fra PIAAC<sup>11</sup>. Der er søgt og givet tilladelse til at trække undersøgelsespersoner fra de to databaser. Der er udtrukket i alt 4.400 perso-

10. For en udførlig dokumentation af Ældredatabasen samt adgang til Ældredatabasens oplysninger henvises til [www.sfi.dk/aeldredatabasen](http://www.sfi.dk/aeldredatabasen).

11. PIAAC er en undersøgelse af danskernes kompetencer. PIAAC står for *The Programme for the International Assessment of Adult Competencies*. For en udførlig beskrivelse af PIAAC henvises til [http://www.sfi.dk/om\\_piaac-7226.aspx](http://www.sfi.dk/om_piaac-7226.aspx).

ner i aldersgruppen over 58 år. Efter at stikprøven er rensset for dobbelt registrering, bortfald ved død, forskerbeskyttelse mm., er den interviewbare stikprøve på 4.207 personer – 2.697 personer fra Ældredatabasen og 1.510 personer fra PIAAC. Den gennemsnitlige svarprocent er på 78 pct., hvilket svarer til i alt 3.291 personer. 67 pct. af den samlede stikprøve er fra Ældredatabasen, og de resterende 33 pct. er fra PIAAC.

Personerne i undersøgelsen er tilfældigt udvalgte for at sikre repræsentativitet, dvs. at personernes sammensætning afspejler befolkningens. Stikprøvens fordeling i forhold til populationen i præsenteres i bilag 1. I stikprøven er aldersgruppen 65-74 år noget overrepræsenteret, og aldersgruppen 58-64 år er noget underrepræsenteret. Derudover gælder de forbehold, som der typisk er ved tilsvarende spørgeskemaundersøgelser. De svageste, dem der bor institutionaliseret, dem med sprogbarrierer og andre befolkningsgrupper, der er marginaliserede, er typisk ikke med. Rapportens empiriske grundlag består således af en gruppe mennesker, der muligvis er noget mere ressourcestærke end gennemsnittet (af ældre) (jf. Lauritzen, 2014).

#### SPØRGESKEMAET OG VARIABLE

Spørgeskemaet omfatter i alt 39 spørgsmål, og hvert interview tog ca. 20 minutter at gennemføre. De indledende spørgsmål handler om baggrundsinformationer om respondenteren såsom køn, alder, bopæl, boligforhold, civilstand, uddannelsesmæssig baggrund og beskæftigelse. Spørgsmålene dækker også, hvorvidt respondenteren har adgang til it, årsager til manglende adgang og forskellige karakteristika ved respondenterens konkrete brug af internet (såsom hjælp fra andre til at bruge internettet, brug i hjemmet og andre steder, hyppighed i brugen af internet, brug af forskellige funktioner på internettet samt ønsker om at blive bedre til at bruge internettet)<sup>12</sup>. Til sidst er der spørgsmål om oplevede fordele og ulemper samt bekymringer ved digitaliseringen, de digitale løsninger og den digitale kontakt til det offentlige.

I denne rapport vil vi analysere variable, der repræsenterer adgang til it, brug af it og de digitale løsninger generelt samt de oplevede fordele og ulemper ved digitaliseringen og den digitale kontakt. BaggrundsvARIABLE bliver benyttet for at se, hvordan de ovennævnte variable varierer efter forskellige demografiske og socioøkonomiske karakteristika.

---

12. Vi har i spørgeskemaet kun spurgt om personernes brug af computer og internet (i rapporten: it) og ikke specifikt til brug af tablets, smartphones osv.

## ANALYSER

Undersøgelsen involverer forskellige typer af kvantitative metoder, som benyttes til at undersøge personernes brug af og holdning til it og digitalisering. Analyserne består af både deskriptive metoder og statistiske modeller. De deskriptive metoder anvender vi til at kortlægge personernes svar. De statistiske modeller bruger vi til at forklare sammenhænge mellem it-brugen og holdninger samt til at kunne sige noget om, hvad der kendetegner personer, der bruger it.

Vi foretager ligeledes en clusteranalyse (se forklaring af clusteranalyse i bilag 1), der i rapporten bruges til at identificere målgruppesegmenter, dvs. grupperinger blandt personerne i undersøgelsen). Clusteranalysen bruges i et mixed methods-øjemed. Det vil sige, at vi både benytter clusteranalysen til kvantitativt at belyse de forskellige segmenter i vores datamateriale fra spørgeskemaundersøgelsen. Endvidere bruger vi clusteranalysens identificerede segmenter til at strukturere udvælgelsen af personer til vores kvalitative interviewundersøgelse. Det betyder, at vi på baggrund af de tre segmenter, der er identificeret af clusteranalysen, har udvalgt et antal tilfældige interviewpersoner fra hvert segment til kvalitative interview.

## KVALITATIVE INTERVIEW

Formålet med de kvalitative interview er at uddybe den forståelse, vi har fra de kvantitative analyser om de forskellige segmenter og nærmere undersøge borgernes rationer for at bruge og ikke bruge it. Kvalitative interview giver os mulighed for at fokusere på bestemte temaer og få indblik i, hvordan borgerne oplever den øgede digitalisering.

### UDVÆLGELSE AF PERSONER TIL INTERVIEW

Personerne til de kvalitative interview kommer alle fra vores kvantitative datagrundlag. Udvalgelsen af personer fra datagrundlaget til de kvalitative interview er sket på baggrund af to udvælgelseskriterier: geografisk bopæl og placering i de tre segmenter identificeret i clusteranalysen (for nærmere beskrivelse af segmenter og clusteranalyse, se bilag 1).

Først udtrak vi alle personer i datasættet, der havde bopæl i Region Sjælland og Region Hovedstaden. Vi har valgt disse to regioner, idet vi så har en geografisk spredning af interviewpersoner, som er bosat båd-

de i by og land, herunder hovedstaden, forstæder til hovedstaden, provinsbyer samt mere landlige byer. Ved at udvælge disse to regioner forventer vi at have et dækkende geografisk udsnit af befolkningen. Den geografiske forskel på internetbrug er dog lille, hvor det i højere grad handler om aldersgrupper og menneskelige problemstillinger. Endvidere brugte vi kriteriet om placering i de tre segmenter som et kriterie på den måde, at vi udtrak 15 tilfældige personer fra hvert segment, dvs. 45 personer i alt. Clusteranalysen er således blevet brugt som udgangspunkt for udvælgelsen af interviewpersoner. Vi brugte en VBA-kode i Excel, der tilfældigt udtrak de 15 personer fra hvert segment. Alle 45 personer blev kontaktet med henblik på at deltage i et kvalitativt interview og af dem har 14 indvilget i at deltage.

#### INTERVIEWGUIDE

Vi har udarbejdet en interviewguide til gennemførelsen af vores interview, der består af 19 overordnede spørgsmål. Guiden tager udgangspunkt i en semistruktureret tilgang (Kvale & Brinkmann, 2009). Tilgangen betyder, at vi ud fra vores guide har nogle helt faste temaer, som interviewereren skal afdække i løbet af interviewet, men at interviewereren ikke er bundet af guiden og kan dermed være fleksibel og åben over for ny viden og nye spørgsmål (Kvale, 1997).

Helt konkret betyder det for guiden, at den har nogle overordnede spørgsmål, som knytter sig til de gennemgående temaer, nemlig brug af og adgang til it, fordele, ulemper og bekymringer ved it samt motivation for at bruge it og eventuelle forslag til, hvordan de oplevede udfordringer kan overkommes. De overordnede spørgsmål skal så vidt muligt stilles i interviewsituationen. Til disse overordnede spørgsmål følger der en række foreslåede spørgsmål, hvor interviewereren ud fra et skøn i selve situationen skal vurdere, om de er passende at stille (Kvale & Brinkmann, 2009). De foreslåede spørgsmål skal sikre, at interviewet kommer rundt om alle de vigtige temaer.

#### TEMATISERING OG BEARBEJDNING AF INTERVIEW

Interviewene blev optaget på diktafon og derefter transskriberet og tematiseret ved hjælp af analyseprogrammet NVivo. Selve tematiseringen tager både udgangspunkt i de temaer, som vi også har opdelt interviewguiden efter, samt nye temaer, som er opstået i samspil med personernes svar (Kvale & Brinkmann, 2009). I rapportens kapitel 8 behandler vi de



kvalitative interview, og for at øge gennemsigtigheden i vores bearbejdning af interviewene bruger vi citater fra personerne. På den måde kan læseren helt tiden følge med i, hvilke udtalelser fra personerne der leder os til at beskrive deres rationaler om it på den måde, som vi gør. Vi har betegnet alle borgere med deres køn og alder, og vi har delt kapitel 8 op i de tre identificerede segmenter.



# LITTERATURGENNEMGANG: INTERNATIONALE ERFARINGER MED DIGITALISERING

I dette kapitel vil vi først afdække de erfaringer omkring ældre og digitalisering, der allerede findes i litteraturen. Vores gennemgang af litteraturen er struktureret ud fra de overordnede temaer: fordele, udfordringer, motiverende og demotiverende faktorer og udfordringer, der kan afhjælpes.

Kapitlet vil dermed være delt op i disse temaer, og der vil under hvert tema være overskrifter, der repræsenterer studiernes fundne resultater. Det betyder, at vi som det første vil klargøre, hvilke fordele og udfordringer litteraturen viser, at ældre borgere oplever og har ved brug af it. Dernæst vil vi redegøre for, hvad litteraturen kan sige om de faktorer, der påvirker ældre borgeres holdning til it, dvs. motiverer eller demotiverer ældre borgeres brug af it samt til sidst, hvilke erfaringer der allerede er gjort i forbindelse med at udnytte fordelene og afhjælpe udfordringerne.

## FORDELE VED DIGITALISERING

### TRIVSEL

En stor del af litteraturen viser, at brug af it kan afhjælpe ældre borgeres følelse af ensomhed og isolation og dermed betyde en bedre trivsel for ældre borgere. Studier viser, at ældre, der lærer at bruge it, oplever en lavere grad af ensomhed, usikkerhed og afhængighed, fordi de fx kan

have kontakt til sociale og faglige netværk, selv kan finde informationer om sundhed og bestille medicin samt selv kan ordne praktiske og økonomiske forhold (Blažun, Saranto, & Rissanen, 2012; Fokkema & Knipscheer, 2007; Koopman-Boyden & Reid, 2009; Shapira, Barak, & Gal, 2007; Sum m.fl., 2008). I et studie af Gatto & Tak (2008) oplever de ældre borgere en følelse af selvsikkerhed, selvværd og selvtillid, når de har en positiv oplevelse med at lære at bruge it. Ældre borgere, der har succes med at bruge internettet, føler således, at de ”er med” og opdaterede i forhold til den moderne verden og en tilfredshed, der har en positiv virkning på deres trivsel. Ældre borgeres adgang til og brug af internettet kan samtidig løfte deres livskvalitet. For eksempel kan internettet afhjælpe mange leveringsproblemer inden for offentlig service, hvilket kan give dem adgang til mange ydelser. Dernæst kan ældre borgere undgå at være isolerede i eget hjem, fordi de let kan komme i kontakt med venner og familie. Samlet set betyder det, at ældre borgere i større grad kan føle sig sikre og leve selvstændigt i eget hjem og lokalområde (Sourbati, 2009).

#### SOCIAL KONTAKT

Flere studier viser, at en stor del af de ældre borgere bruger internettet til at kommunikere med venner og familie samt mere perifere bekendtskaber. Det betyder, at de ældre kan øge eller fastholde deres sociale netværk gennem internettet (Blažun m.fl., 2012; Gatto & Tak, 2008; Hogeboom m.fl., 2010; Koopman-Boyden & Reid, 2009). Ældre borgere især opfatter den sociale kommunikation med andre på internettet som en fordel (Burnett m.fl., 2011). Det kan især være en fordel, hvis de ældre har fysiske begrænsninger, der hæmmer dem i social kontakt på anden vis (Gatto & Tak, 2008). Hogeboom m.fl. (2010) finder, at internetbrug kan øge ældre borgeres kontakt til venner og familie.

#### DELTAGELSE I SAMFUNDET

Studier viser, at it kan have en positiv virkning på ældre borgeres deltagelse i samfundet, herunder møder og organisationer (Hogeboom m.fl., 2010; Koopman-Boyden & Reid, 2009). Tilsvarende finder Shapira m.fl. (2007), at brug af internet er med til at skabe empowerment hos de ældre borgere. Brugen af internet giver således de ældre borgere en oplevelse af beslutningstagning, kritisk tænkning og lige adgang til ressourcer. I den internationale litteratur er bergebet *e-government* en samlet betegnelse for

statslige initiativer, der gennem digitale løsninger skal forbedre og effektivisere leveringen af offentlige ydelser til befolkningen. Ifølge litteraturen skal og kan offentlige digitale løsninger være med til at lette informationsstrømmen og kommunikationen mellem borger og stat. Offentlige digitale løsninger kan potentielt betyde besparelser på de offentlige budgetter, en bredere demokratisk samfundsdeltagelse for borgerne samt mere effektive styringsredskaber (Helbig, Gil-García & Ferro, 2009; Jayashree & Marthandan, 2010).

## UDFORDRINGER VED DIGITALISERING

### MANGLENDE KENDSKAB OG FÆRDIGHEDER

I flere studier fremhæves det, at ældre borgeres manglende it-kendskab er en af de mest centrale udfordringer for deres computer- og internetbrug. Det er således ikke blot adgang til it, der er afgørende for brugen af it, men derimod manglende kendskab. Det manglende kendskab kan i den forbindelse lægges til grund for ældre borgeres frustration, mistro og angst i forbindelse med it og dermed føre til, at de ikke bruger eller kommer i gang med it (Carter & Weerakkody, 2008; Choudrie, Ghinea & Songonuga, 2013; Jung m.fl., 2010; Mostaghel, Loria, & Salehi-Sangari, 2008; Selwyn, 2004).

Ifølge et studie af Choudrie, Ghinea og Songonuga (2013) er der mange ældre borgere, der har adgang til it derhjemme, men som ikke bruger det, fordi de ikke ved, hvordan de skal bruge det eller føler sig usikre. I den sammenhæng udgør ældre borgeres angst for computere ligeledes en udfordring i sig selv. Eksempelvis kan angsten tage form af en panisk følelse, hvis computeren viser en uforståelig fejlmeddelelse, og man ikke ved, hvordan man skal løse fejlen (Mitzner m.fl., 2010; Phang m.fl., 2006).

Et hollandsk studie af van Deursen og Van Dijk (2011) peger også på, at kendskab spiller en rolle i internetbrug, men at forskellige former og niveauer af internetfærdigheder ligeledes spiller en afgørende rolle. En ulige fordeling af disse færdigheder kan resultere i en kløft, der ikke handler om adgang til it, men om forskellige grader af færdigheder. En vigtig pointe i denne sammenhæng er ifølge studiet, at der i forskningen i den digitale kløft ikke har været nok fokus på, hvilke færdigheder der er centrale for, at personer kan lære at bruge internettet effektivt.

Operationelle og formelle internetfærdigheder, så som at kunne åbne en internetbrowser, bruge søgemaskiner og at kunne navigere på hjemmesider, er således ikke tilstrækkelige til at bruge internettet meningsfuldt. Informative og strategiske færdigheder, dvs. evnen til at finde den rette information og vide præcis, hvordan og hvor man skal lede efter den, er nødvendige for at kunne begå sig i en stadig mere digitaliseret verden. Ifølge van Deursen og Van Dijk er det de sidste sæt af evner, som er sværest at tilegne sig, og det er især den ældre og mindst uddannede del af befolkningen, der har svært ved det. Hvor operationelle og formelle færdigheder ofte kan læres blot ved brug af mere brugervenlige teknologier, er de informative og strategiske færdigheder ulige fordelt ud fra et strukturelt perspektiv. Færdighederne er således stærkt relateret til uddannelse og intellektuelle evner, og den ulige fordeling af færdigheder kan ikke blot overkommes ved at stille den fysiske afgang til rådighed. Dette synspunkt deles af flere studier (Selwyn, 2004; Sourbati, 2009), der finder, at en meningsfuld brug af internettet kræver et væld af ressourcer både fra samfundet og fra den individuelle bruger. Brug af internet kræver således både fysiske, digitale, menneskelige og sociale ressourcer. Samlet set betyder det, at muligheder og evner i forbindelse med internetbrug nærmest per definition er ulige fordelt over befolkningen. Ældre borgeres manglende brug af internettet kan således ikke alene begrundes med en generationskløft og individuelle omstændigheder og opfattelser (Selwyn, 2004; Sourbati, 2009).

Van Deursen og van Dijk (2011) fremhæver, at kløften i færdigheder ofte skjules bag ønsket om, at flere borgere blot får adgang og kommer i gang med at bruge it. Det resulterer i, at flere grupper i samfundet bliver ekskluderet fra alle de fordele og nødvendige ressourcer, der i kraft af den øgede digitalisering findes på internettet. Mange studier fremhæver tilsvarende, at den øgede fokus på digitale offentlige løsninger kan føre til social og økonomisk eksklusion for mange borgere som følge af den digitale kløft i samfundet (Helbig m.fl., 2009; Jayashree & Marthandan, 2010; Lazar & Jaeger, 2011; Selwyn, 2004; Sipior & Ward, 2005; Sourbati, 2009).

Selwyn (2004) finder, at argumentet om, at ikke-brug af it ”bare” er en effekt af forskellige generationers kendskab til computer, internet mm. ikke er holdbart, idet hans data viser, at ældre, der har brugt computer på arbejdspladsen, ikke nødvendigvis bliver ved med det, når de bliver pensioneret. Der kan være forskellige omstændigheder og kontekster,

der gør, at ældre borgere går fra at være brugere til at være ikke-brugere. For eksempel kan den arbejdsrelaterede brug af internet og computer være så specifik, at det ikke nødvendigvis giver mening at overføre den fra arbejdsliv til hverdagsliv.

#### FRUSTRATION

En anden udfordring for ældre borgeres brug af computere er, at ældre ofte oplever frustration i forbindelse med selve det at lære at bruge it. Denne frustration er et resultat af, at ældre borgere har en oplevelse af, at it er besværligt og kræver en stor (mental) indsats for at bruge eller at lære at bruge. Det gør sig især gældende for de ældre, der har meget lidt erfaring med it (Gatto & Tak, 2008; Mitzner m.fl., 2010). Frustrationen ved it handler ligeledes om, at ældre oplever, at eksempelvis offentlige digitale løsninger er besværlige at bruge og svære at gennemskue. Det betyder, at der kan opstå usikkerhed om, hvorvidt en ansøgning om en ydelse til det offentlige er blevet modtaget, og hvad status på den er (Carter & Weerakkody, 2008).

Frustrationen hos de ældre borgere hænger tilsvarende sammen med it's anvendelighed og brugervenlighed (Choudrie, Ghinea & Songonuga, 2013, 2013; Gatto & Tak, 2008; Mitzner m.fl., 2010; Phang m.fl., 2006). Ifølge litteraturen finder mange ældre borgere det tidskrævende og svært at finde den rette information på computer og internet, ligesom de også har svært ved at finde tilbage til den samme information igen. ”Pop-up”-vinduer, spam og uønskede e-mails er ligeledes elementer, som øger de ældre borgeres frustration med brug af internettet (Gatto & Tak, 2008).

#### MISTRO

Mistro til it udgør ifølge litteraturen en stor udfordring for ældres brug af it. Mistro kan hænge sammen med, hvilke risici de ældre oplever, er forbundet med det at bruge it samt tilliden til internettets troværdighed (Choudrie, Ghinea & Songonuga, 2013; Gatto & Tak, 2008; Mitzner m.fl., 2010; Selwyn, 2004).

Studier finder bl.a., at ældre borgere ofte er utrygge i forhold til at benytte personfølsomme oplysninger og bankoplysninger på internettet (Choudrie, Ghinea & Songonuga, 2013; Phang m.fl., 2006). Det betyder ifølge Gatto & Taks' (2008) studie, at ældre borgere i nogle tilfælde undgår aktiviteter på internettet, der kan udgøre risici for deres personli-

ge oplysninger. Tilsvarende kan elementer som sikkerhedsmeddelelser, junk-mails og uønsket information på diverse hjemmesider bidrage til en oplevelse af, at internettet er et usikkert medium (Choudrie, Ghinea & Songonuga, 2013; Gatto & Tak, 2008; Hakkarainen, 2012; Phang m.fl., 2006).

Flere forskellige studier finder i forbindelse med mistro, at denne følelse kan hænge sammen med en bekymring for at miste den personlige kontakt til det offentlige, som i mange tilfælde fortrækkes. Det hænger især sammen med offentlige og sundhedsmæssige ydelser. Sourbati (2009) finder eksempelvis i et studie, at mange ældre borgere er ambivalente over for at bruge internettet til funktioner, der er relateret til sundhed og pleje, da de hellere vil have den form for information og kontakt personligt (Sourbati, 2009). I et studie viser Hakkarainen (2012), at de ældre borgere i undersøgelsen ydermere opfatter internettet som en trussel mod social interaktion, dvs. den personlige kontakt til andre mennesker. I den forbindelse er de ældre især bekymrede for at miste den personlige kontakt til offentlige og sundhedsmæssige ydelser.

Ifølge litteraturen kan mistroen også være forbundet med, at ældre borgere bl.a. er bekymrede for at blive afhængige af it, fordi det opfattes som vanedannende (Choudrie, Ghinea & Songonuga, 2013; Gatto & Tak, 2008; Mitzner m.fl., 2010). Hakkarainen (2012) finder, at frygten for internetafhængighed hos de ældre borgere hænger sammen en frygt for at miste deres frihed, hvilket dermed kan have betydning for deres brug af it.

#### RELEVANS OG INTERESSE

Flere studier viser, at ældre borgeres opfattelse af computeren og internettets nyttighed er tæt forbundet med deres brug af it (Choudrie, Ghinea & Songonuga, 2013; Mitzner m.fl., 2010; Phang m.fl., 2006). Selwyn (2004) og Sourbati (2009) finder, at mange ældre borgere simpelthen ikke har interesse for at lære at bruge it. Ifølge Selwyn (2004) sidestiller mange ældre borgere brug af computer med en pligt (så som havearbejde), og de tænker altså ikke på computer og internet som brugbare værktøjer, der kan lette deres hverdag. En del ældre, der har været vant til at bruge internettet på arbejdet, er stoppet med at bruge det, efter de blev pensioneret, fordi de simpelthen ikke havde interessen for det. Dette hænger sammen med opfattelsen af internettet som en pligt og



tyder på, at der simpelthen er en generel manglende interesse blandt ældre borgere (Selwyn, 2004).

#### FUNKTIONELLE BEGRÆNSNINGER

Nogle ældre oplever fysiske og mentale begrænsninger ved at bruge internettet og computer i længere tid ad gangen. Det udgør en udfordring, da ældre borgere, der ikke har stor erfaring med at benytte it ofte skal bruge lang tid på at lære det og finde de informationer, som de søger (Gatto & Tak, 2008).

#### MOTIVATION

Generelt set handler mange af de motiverende faktorer, som vi har fundet i litteraturen, om de ældre borgeres opfattelse af de ovenstående fordele og ulemper. Alt afhængigt af, hvilken opfattelse de har af it, samt hvilken oplevelse de har haft med det, er de mere eller mindre motiverede.

#### FORDELE OG ANVENDELIGHED

Flere studier viser som nævnt, at motivationen for at bruge og lære at bruge internettet i stor udstrækning handler om opfattelsen af fordele og anvendeligheden ved it (Burnett m.fl., 2011; Melenhorst, Rogers, & Bouwhuis, 2006; Shapira m.fl., 2007). Det at kunne bruge internettet til interesser, underholdning, fritidsaktiviteter, informationskilde, kommunikationsform er en vigtig motiverende faktor (Choudrie, Ghinea & Songonuga, 2013; Hakkarainen, 2012; Mitzner m.fl., 2010; Selwyn, 2004; Sourbati, 2009). Ældre borgeres opfattelse af, at der er en personlig værdi og gevinst ved it, er således vigtig for ældres lyst til at lære it. Denne faktor er universel, da litteraturen viser, at resultatet af undervisningen er vigtig for både unge som ældre. Det gælder, hvad enten det drejer sig om kompetencer til brug i en fremtidig karriere eller kompetencer til at kontakte en offentlig service (Leen & Lang, 2013). Samtidig hænger ældre borgeres opfattelse af anvendelighed tæt sammen med, hvor meget erfaring de har med at bruge it. Jo mere erfaring ældre borgere har med at bruge it, jo stærkere opfattelse af anvendelighed har de, hvilket gør dem mere motiverede for at bruge it (Burnett m.fl., 2011).

## SOCIALE ASPEKTER

Gatto & Tak (2008) og Selwyn (2004) finder, at ældres motivation for at lære at bruge it ofte kommer direkte og indirekte fra familie og venner, som opfordrer dem til at komme i gang. Eller det kan være, fordi de ældre ofte har set, hvor meget familie og venner benytter sig af it, hvorved de får øjnene op for, hvor mange muligheder og fordele der kan være ved det. Gatto & Tak (2008) fremhæver dog, at personers egen interesse eller nysgerrighed spiller en lige så vigtig rolle i at bibeholde interessen for at blive ved med at lære nye ting på computeren. Leen & Lang (2013) viser, at ældre elever sammenlignet med unge i højere grad motiveres af det sociale aspekt og af selve læringsprocessen i undervisningen, og de ældre er dermed mindre drevet af konkurrence i undervisningen end de unge elever.

## AFHJÆLPNING AF UDFORDRINGER

### UNDERVISNING

Studier peger på, at tilgængeligheden og kvaliteten af undervisningskurser i computer og internet over for ældre borgere er en afgørende faktor, hvis ikke-brugere skal blive brugere (Choudrie, Ghinea & Songonuga, 2013; Hakkarainen, 2012; Mitzner m.fl., 2010; Mostaghel m.fl., 2008; Phang m.fl., 2006; Sipior & Ward, 2005; Sourbati, 2009). Litteraturen fremhæver, at kurserne ikke blot skal have som formål at lære ældre borgere at bruge it, men også skal adressere de bekymringer og forestillinger, som ældre borgere har i forhold til det (Hakkarainen, 2012; Phang m.fl., 2006). Samtidig skal der udbydes specifikke kurser rettet mod brugen af bestemte digitale løsninger, fx offentlige services (Phang m.fl., 2006).

Ifølge flere studier er det en fordel at inkludere borgernes lokalsamfund, fx i form af allerede frivillige organisationer, og sociale netværk i undervisningen (Agnew & Ripper, 2011; Choudrie, Ghinea & Songonuga, 2013; Selwyn, 2004; Sourbati, 2009). Som nævnt, er det sociale aspekt og tilhørsforholdet til undervisningen en stærkt motiverende faktor. Det gælder både i forhold til undervisningen og i forhold til de funktioner, som de ældre bruger computer og internet til (Leen & Lang, 2013; Sayago & Blat, 2010). Det er ikke nok bare at fremhæve værdien ved at blive digitalt parat – der må også gerne være en social side ved undervisningen. It-undervisning for ældre kan med fordel fokusere på de

kompetencer, som de ældre kan lære på den korte bane, som kan hjælpe dem med det samme (Leen & Lang, 2013). At fokusere undervisningen til ældre borgere kan bl.a. gøres med at bruge jævnaldrende borgere som undervisere (såkaldte *peer-tutors*), der har erfaring med it (Freddolino m.fl., 2010; Phang m.fl., 2006). Sourbati (2009) fremhæver netop brugen af lokale eksperter, der hjælper nybegyndere med at bruge internettet. Den lokale ekspert kan være placeret på biblioteker, plejehjem eller dagcentre og kan hjælpe ældre med brugen af internet og til at forstå, hvorfor det er relevant at bruge internettet lige præcis i deres situation.

#### ØGE SIKKERHED OG TILLID

Tillid til det offentlige system og til internettet er faktorer, der har betydning for borgeres brug af offentlige digitale løsninger. Carter & Weerakkody (2008) anbefaler i deres studie, at offentlige institutioner iværksætter strategier, der kan øge befolkningens tiltro til digitale ydelser. Udbydere af offentlige digitale løsninger kan forsøge at forsikre brugere om, at deres servicere er sikre, fx ved brug af en instans, der kan håndtere bedrageri.

#### FREMHÆVE FORDELE

Som nævnt er opfattelsen af teknologiers fordele et vigtigt aspekt i ældre borgeres brug af it. Litteraturen anbefaler derfor, at eksempelvis udbydere af offentlige digitale løsninger skal være bedre til at fremhæve fordelene ved disse løsninger (Carter & Weerakkody, 2008; Mitzner m.fl., 2010; Phang m.fl., 2006). Phang m.fl. (2006) påpeger, at offentlige institutioner især skal fremhæve, at de digitale løsninger kan betyde både en ressourcemæssig og en økonomisk besparelse for de ældre borgere. Offentlige institutioner kan ligeledes forsøge at nå den ældre del af befolkningen gennem kampagner og brochurer, der fremhæver alle fordelene ved digitale løsninger, der henvender sig helt specifikt til denne målgruppe. Eksempelvis kan ældre erfarne it-brugere anvendes både som undervisere og som inspiration til ikke-brugere. Ældre, erfarne brugere kan oplyse om de positive erfaringer, de har haft med at bruge de digitale løsninger, således at ikke-brugere kan blive opmærksomme på, hvilke muligheder der er i at bruge it.

## ØGE ADGANG TIL COMPUTERE OG TILGÆNGELIGHED

Choudrie, Ghinea og Songonuga (2013) anbefaler, at regeringer og beslutningstagere stiller gratis computer og internet til rådighed for ældre borgere eller giver et økonomisk incitament til at bruge offentlige online services i form af et skattefradrag. Der efterspørges ligeledes undersøgelse af offentlige hjemmesiders kvalitet og tilgængelighed for ældre borgere (Choudrie, Ghinea & Songonuga, 2013). En anden anbefaling lyder på, at offentlige institutioner skal udvikle en statusside til hver borgers profil på de offentlige hjemmesider, hvor borgerne kan følge med i status på eksempelvis ansøgninger til det offentlige (Carter & Weerakkody, 2008).

## BORGERINDDRAGELSE

Selwyn (2004) argumenterer for, at man politisk og på regeringsniveau skal genoverveje diskursen om at forsøge at ”sælge” it til ældre borgere. Rationalet om, at det jo helt selvfølgelig er brugbart for alle, og at de ældre bare skal lære det og informeres om, hvor brugbart det er, er ikke altid motiverende for de ældre borgere. Her vil det være mere konstruktivt at forsøge at involvere de ældre borgere i computer- og internetsystemer. På den måde kan det reelt blive mere attraktivt, interessant og brugbart for ældre borgere, fremfor at de ældre borgere føler sig tvunget til at benytte sig af de digitale løsninger. Under alle omstændigheder er der brug for at gøre it og offentlige hjemmesider meget mere tilgængelige og brugervenlige for ældre borgere, før man kan forvente, at de bruger dem i en særlig stor udstrækning (Selwyn, 2004).

# BRUGEN AF IT BLANDT BORGERE OVER 58 ÅR

I dette kapitel belyser vi respondenternes brug af it. Kapitlet bygger på resultaterne fra vores spørgeskemaundersøgelse med personer over 58 år (for en uddybning af spørgeskemaet se kapitel 4).

Kapitlet er bygget op således, at vi i det første afsnit vil se på adgang til it. I andet afsnit vil vi komme nærmere ind på konkret brug af it og se, hvem der bruger det, og hvorvidt der er andre, der hjælper personer med at bruge det. I det tredje afsnit belyser vi, hvilken grad af erfaring personerne har i at bruge forskellige funktioner på internettet selvstændigt. Endelig, i det fjerde afsnit, vil vi se på, hvilke baggrundsfaktorer der har betydning for ældres brug af it.

## ADGANG TIL COMPUTER OG INTERNET

For at undersøge respondenternes direkte og indirekte adgang til it ser vi på, i hvilket omfang de har adgang til computer og internet fra eget hjem, samt i hvilket omfang respondenterne har adgang til computer og internet andre steder end i hjemmet. Vi ser også på årsagerne til, at respondenterne ikke har adgang til computer og/eller internet.

## STØRSTEDELLEN HAR INTERNET I HJEMMET

Størstedelen, 89 pct. af respondenterne i vores spørgeskemaundersøgelse (N = 2.919), har en computer i hjemmet, og 99 pct. af dem har også internet i hjemmet. Da stort alle af dem, der har computer også har internet, vil vi i den følgende analyse kun se på adgang til computer.

Tabel 6.1 viser andelen af personer i vores undersøgelse, der angiver, at de har computer i hjemmet særskilt for køn og alder. Der er en klar sammenhang mellem alder og adgang til computer. Adgang til computer i hjemmet falder betydeligt, jo ældre respondenterne er. Der er også en kønsforskel, især blandt de ældste aldersgrupper (75 år og ældre). Disse forskelle afspejler sandsynligvis de kønsforskelle, der er i levevilkår blandt den ældre befolkning. En større andel af ældre kvinder end mænd lever alene, især i de ældste aldersgrupper, og ældre kvinder har også færre økonomiske ressourcer end ældre mænd.

TABEL 6.1

Andelen af personer over 58 år med computer i hjemmet. Særskilt for køn og aldersgrupper. Procent.

	Kvinder	Mænd	Antal
58-64 år	98	99	655
65-74 år	93	94	1769
75-84 år***	64	84	448
85-95 år***	27	52	47

Anm.: N = 3.289. Sammenhængene mellem køn og alder, blandt dem der har computer i hjemmet, er signifikant blandt aldersgrupperne, 75-84 år og 85-95 år. Chi<sup>2</sup>-test. \*\*\* = p < 0,001m \*\* = p < 0,01, \* = p < 0,05.

Kilde: Spørgeskema til personer over 58 år.

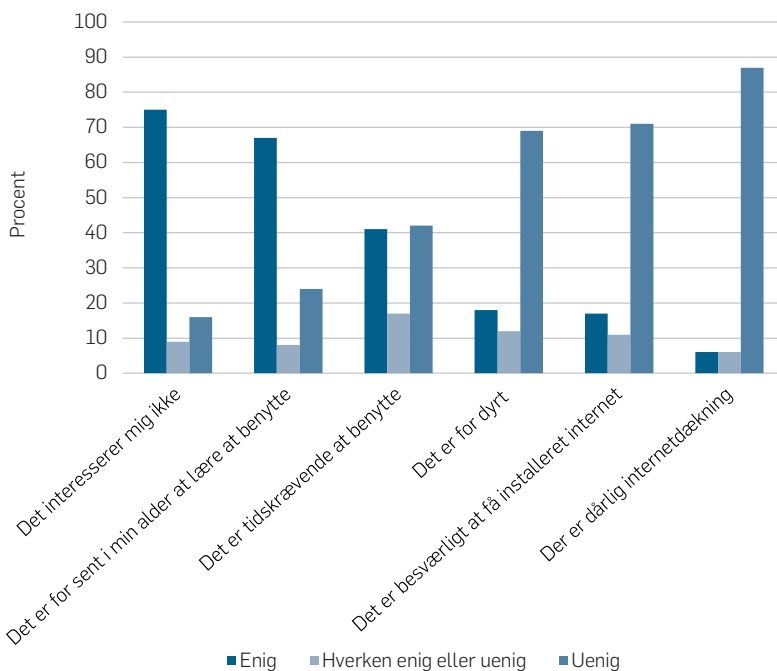
Respondenterne blev spurgt, om de benytter sig af it uden for hjemmet, men dette viste sig at ikke være udbredt. Det mest benyttede sted uden for hjemmet at bruge it er hos familie og venner, hvor 27 pct. af respondenterne har benyttet it. 18 pct. har haft adgang fra biblioteket og 14 pct. på borgerservice. Næsten ingen af respondenterne (3 pct.) har brugt it på aktivitets- og dagcentre.

## MANGLENDE ADGANG SKYLDES MANGLENDE INTERESSE

Som det fremgik af det forrige afsnit, er det ca. 11 pct. af respondenterne, der angiver, at de ikke har computer og/eller internet derhjemme. Vi har spurgt om en række årsager til, at disse personer ikke har adgang til it i hjemmet. Resultaterne kan ses i figur 6.1.

FIGUR 6.1

Andelen af personer over 58 år uden computer- og internetadgang i hjemmet. Særskilt for enighed i udsagn om årsager til dette. Procent.



Anm.: N = [324;395].

Kilde: Spørgeskema til personer over 58 år.

De fleste forklarer den manglende adgang til it med manglende interesse og deres høje alder. Tre fjerdedele (75 pct.) angiver (dvs. at de er enige i udsagnet), at årsagen til, at de ikke har it i hjemmet, er, at det ikke interesserer dem. Over to tredjedele (67 pct.) angiver, at årsagen er, at det i deres alder er for sent at lære at benytte it. Under halvdelen af personerne (41 pct.) angiver, at årsagen til, at de ikke it i hjemmet, er, at det er tidskrævende at bruge. 18 pct. angiver, at det er for dyrt at skaffe computer eller internet, og 17 pct. har ikke internet, fordi det er for besværligt at få installeret. Kun lidt over 6 pct. angiver, at grunden er, at der ikke er god internetdækning, hvor de bor. Resultaterne tyder på, at det ikke er praktiske årsager, såsom tid, økonomi, internetdækning eller installation, der spiller ind i deres manglende adgang til internettet. Tværtimod er en hovedårsag til, at de ikke har computer- og internetadgang i hjemmet,

manglende interesse og motivation, dvs. lysten og viljen, samt en opfattelse af, at de har en for høj alder til at lære at benytte computer eller internettet.

## BRUGEN AF IT

I dette afsnit vil vi se på, hvor udbredt brugen af it er blandt personer over 58 år, hvordan de bruger it til forskellige funktioner, og hvorvidt de får hjælp fra andre.

### DE FLESTE ÆLDRE BRUGER IT REGELMÆSSIGT

Litteraturen viser, at brug af it og i den forbindelse den digitale kløft hænger tæt sammen med demografiske og socioøkonomiske faktorer. Vi finder den samme tendens blandt respondenter i vores spørgeskemaundersøgelse. Figur 6.2 viser, hvor stor andel af respondenterne der bruger it dagligt, ugentligt eller månedligt (senere ”brugere”) eller angiver kun at have brugt it aldrig eller ganske få gange nogensinde (senere ”ikke-brugere”). Vi viser andele af brugere og ikke-brugere fordelt efter en række demografiske baggrundsvariable, såsom køn, alder, geografisk bopæl og civilstand, og socioøkonomiske baggrundsvariable, såsom uddannelse, beskæftigelsesstatus og erhvervs-mæssig stilling.

Som det fremgår af figur 6.2, bruger 82 pct. af respondenterne (N = 2.677) it regelmæssigt, mens 18 pct. kan kategoriseres som ikke-brugere. I forhold til de demografiske faktorer er der en signifikant forskel mellem mænd og kvinder. Der er ligeledes en signifikant forskel på brugen af it mellem aldersgrupperne. I overensstemmelse med adgangen til computer sker der et fald i andelen af brugere af it for personer over 74 år. Henholdsvis 60 pct. af de 75-84-årige, og 29 pct. af de 85-95-årige er brugere af it. Forskellene på brugernes geografiske bopæl er ikke store. I Region Hovedstaden finder vi den største andel af brugere (86 pct.), og i Region Nordjylland finder vi den mindste andel af brugere (78 pct.). I forhold til civilstand kan vi se, at det især er hos enker eller enkemænd, at andelen af ikke-brugere er stor.

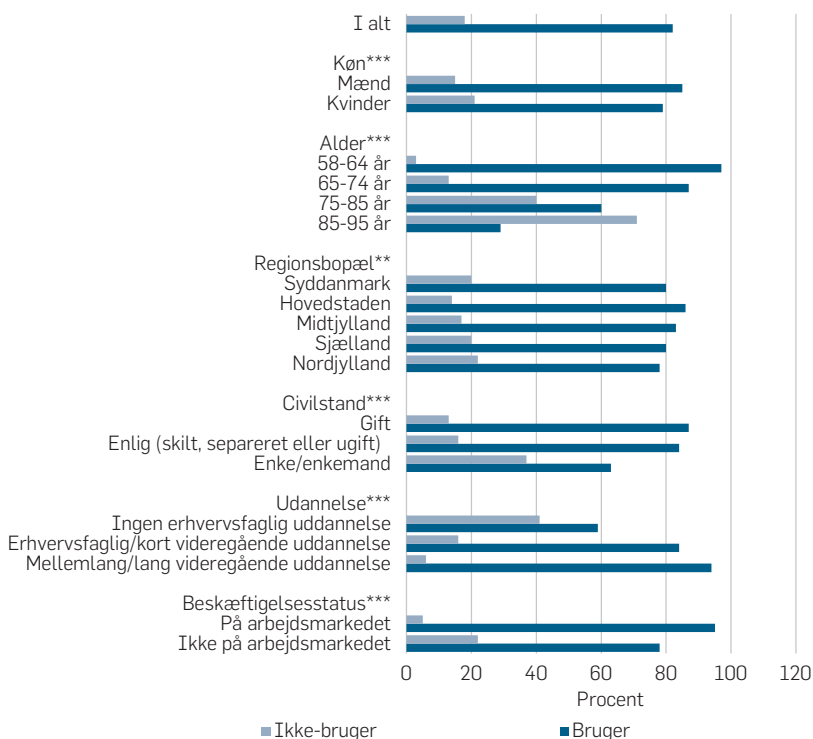
I forhold til de socioøkonomiske faktorer kan vi observere, at uddannelsesniveau hænger tæt sammen med brug af it. Som det fremgår af figuren, findes den største andel af brugere blandt personer med en mellemlang eller lang videregående uddannelse (94 pct.), og den mindste



andel findes blandt personer, som ikke har en erhvervsfaglig uddannelse, dvs. grundskole som højest fuldførte uddannelse (59 pct.). Af de personer, der stadig er på arbejdsmarkedet, findes ligeledes den største andel af brugere, over for de personer, der er gået på pension. 95 pct. af dem, der stadig er i beskæftigelse, er således brugere, hvor denne andel er 78 pct. for personer, der er uden for arbejdsmarkedet (enten pga. pension eller arbejdsløshed). Denne faktor overlapper dog med alder, da vi antager, at det i overvejende grad er de yngre aldersgrupper, der stadig er på arbejdsmarkedet.

FIGUR 6.2

Personer over 58 år fordelt på brugere og ikke-brugere af it. Særsilt for demografiske og socioøkonomiske faktorer. Procent



Anm.: N = [3.269;3.214]. Sammenhænge mellem brug af internettet og de demografiske og socioøkonomiske faktorer er signifikante. Chi<sup>2</sup>-test. \*\*\* = p < 0,001m \*\* = p < 0,01. \* = p < 0,05.

Kilde: Spørgeskema til personer over 58 år.

## HVORDAN HAR MAN LÆRT AT BRUGE IT?

De personer, der angav, at de bruger it regelmæssigt, blev spurgt, hvordan de har lært at bruge det. Tabel 6.2 viser resultaterne særskilt for de fire aldersgrupper. Det skal bemærkes, at respondenterne har haft mulighed for at sætte kryds ved flere af svarkategorierne.

TABEL 6.2

Andelen af personer over 58 år, der har lært at bruge it på udvalgte måder. Særskilt for, hvordan de har lært at bruge it, og for aldersgruppe. Procent og antal.

	58-64 år	65-74 år	75-84 år	85-95 år	Antal
Prøve sig frem***	90	85	80	72	2.279
Hjælp fra venner/familie**	63	64	71	72	1.726
Nuværende/tidligere arbejdsliv***	61	58	37	22	1.476
Deltage i kursus	53	52	54	42	1.392
Kommunen eller frivillig organisation***	8	13	27	31	372

Anm.: N = [2.671;2.677]. Respondenter, der angiver kun at have brugt it aldrig eller ganske få gange nogensinde er ikke med. Forskellene er her testet mellem den yngste aldersgruppe, 58-64 år, og den næstældste aldersgruppe, 75-84 år. Stjerneerne henviser dermed til forskellen mellem disse to aldersgrupper, og måder de har lært at anvende internettet på. Chi<sup>2</sup>-test. \*\*\* = p < 0,001m \*\* = p < 0,01, \* = p < 0,05.

Kilde: Spørgeskema til personer over 58 år.

På tværs af aldersgrupper svarer de største andele af respondenterne, at de har lært at bruge it ved at prøve sig frem eller ved hjælp af venner og familie. Andelen, der har prøvet sig frem, falder dog støt med alderen. Omvendt forholder det sig med personer, der har lært at bruge it med hjælp fra familie og venner. Her stiger andelen med alderen. Resultaterne viser i overensstemmelse med litteraturen (Digitaliseringsstyrelsen, 2012b; Forsberg m.fl., 2013), at pårørende og netværket spiller en helt central rolle i, hvordan hele befolkningen, men især den ældre del, har lært at bruge it.

Den største forskel i andele af aldersgrupper ses dog hos personer, der har lært at bruge it i deres nuværende eller tidligere arbejdsliv. Andelen, der har lært at bruge it i arbejdslivet, falder med 24 procentpoint fra den yngste (58-64-årige) til den næstældste aldersgruppe (75-84-årige). Forskellen kan helt naturligt forklares med den teknologiske udvikling, hvor it udbredes på arbejdsmarkedet. Andelen hos de yngste aldersgrupper, der har lært at bruge it i arbejdslivet, er dog stadig større end andelen på tværs af aldersgrupper, der har lært at bruge it på kursus, hos kommunen eller i en frivillig organisation. Det vidner om, at arbejdspladsen spiller en vigtig rolle i brug af it for de yngste kohorter i denne undersøgelse. Resultaterne peger på, at det er vigtigt at have fokus

på de pensionerede ikke-brugere, da de ikke naturligt har haft mulighed for at få et it-kendskab gennem arbejdet. Omkring halvdelen af brugerne på tværs af aldersgrupperne har lært at bruge it på et kursus, og denne måde at lære på hænger ikke signifikant sammen med alder. Omvendt er der en signifikant sammenhæng mellem alder og det at lære it gennem kommunen eller frivillige organisationer, såsom Ældre Sagen, da dette mest er brugt, jo ældre personerne er.

#### SELVSTÆNDIG BRUG ELLER VED HJÆLP FRA ANDRE?

I tabel 6.3 fremgår det, hvordan personer over 58 år i hverdagen benytter sig af en række funktioner på internettet. Resultaterne tyder på, at hjælp fra andre ved brug af it i hverdagen ikke er særligt udbredt blandt undersøgelsens respondenter. Hovedtendensen er således, at respondenterne enten benytter sig alene af funktionerne, eller også benytter de sig slet ikke af dem.

TABEL 6.3

Andelen af personer over 58 år, der bruger internettet til udvalgte funktioner. Særskilt for, hvordan det benyttes og for funktion. Procent.

	Alene	Med hjælp	Slet ikke
E-mail	74	6	20
NemID	71	11	18
Netbank	70	11	20
Informationssøgning	70	5	25
E-boks	60	9	31
Skat	60	15	25
Borger.dk	52	8	39
Nethandel	50	6	44
Rejseplanen/MOVIA	48	5	46
Sociale medier	34	2	64
Udbetaling Danmark	29	7	63

Anm.: N = [3.177;3.268]. Tallene summer ikke til 100 i alle rækker pga. oprunding.

Kilde: Spørgeskema til personer over 58 år.

Som det fremgår af tabellen, er e-mail, NemID, netbank og informationssøgning de funktioner, som flest personer benytter sig af alene. Udbetaling Danmark og de sociale medier scorer klart lavest på brug. Af dem, der benytter sig af Udbetaling Danmark, er 71 pct. i aldersgruppen 65-74 år, hvilket svarer meget godt til, at man herigennem har søgt om eksempelvis folkepension. Respondenterne svarer derudover, at de mest får hjælp til Skat, netbank og brug af NemID på nettet. Der er et overlap

i forhold til brugen af NemID og aktiviteter som netbank, Skat og e-Boks, da NemID skal bruges som adgang til disse digitale løsninger.

Tabel 6.4 viser andelen af de respondenter, der har angivet, at de får hjælp til at bruge forskellige funktioner på internettet. I alt får 25 pct. (N = 825) af det samlede antal personer hjælp i forbindelse med én eller flere funktioner på internettet. De fleste af dem får hjælp af deres børn (55 pct.) eller af deres ægtefælle (52 pct.) (jf. tabel 6.4). Henholdsvis 19 og 17 pct. får hjælp af børnebørn og venner eller bekendte.

TABEL 6.4

Andelen af personer over 58 år, der får hjælp med it. Særskilt for køn, alder og uddannelsesniveau samt for, hvem de får hjælp af. Procent.

	Ægtefælle	Børn	Børnebørn	Venner/bekendte
Alle	52	55	19	17
<i>Køn</i>				
Kvinder	47	62	23	16
Mænd	58	45	15	18
<i>Alder</i>				
58-64 år	63	47	8	17
65-74 år	59	49	19	18
75-84 år	37	70	28	16
85-95 år	15	70	23	13
<i>Fuldført uddannelse</i>				
Ingen erhvervsfaglig uddannelse	43	65	24	16
Faglig/kort videregående uddannelse	57	52	16	15
Mellemlang/lang videregående uddannelse	55	49	19	21

Anm.: N = [803;823]. Respondenter, der angiver kun at have brugt it aldrig eller ganske få gange nogensinde er ikke med.

Der er signifikant forskel på køn, alder og uddannelse, og hvem personerne får hjælp af med undtagelse af hjælp fra venner og bekendte. Chi<sup>2</sup>-test.

Kilde: Spørgeskema til personer over 58 år.

Som det fremgår af tabellen, er der en signifikant sammenhæng mellem både køn, alder og uddannelse, og om de får hjælp af enten ægtefællen, børn eller børnebørn. De fleste kvinder får hjælp af deres børn (62 pct.), mens de fleste mænd får hjælp af deres ægtefælle (58 pct.). Denne forskel skyldes, at kvinder i højere grad lever alene, når de kommer op i alderen, på grund af en højere middellevetid. Ældre kvinder benytter sig således i højere grad af hjælp fra deres børn, øvrig familie eller venner, hvis de har problemer eller vanskeligheder generelt (Lauritzen, 2014).

Blandt de to yngste aldersgrupper er det mest almindeligt at få hjælp af ægtefællen i modsætning til de to ældste aldersgrupper, hvor de største andele får hjælp af deres børn. Den største andel, der får hjælp af

børnebørnene findes blandt de 75-84-årige. 28 pct. af dem får hjælp af deres børnebørn.

Personer uden en erhvervsfaglig uddannelse får i højere grad hjælp med internettet af deres børn (65 pct.) og deres børnebørn (24 pct.) i forhold til personer med en faglig eller kort videregående uddannelse eller personer med en mellemlang eller lang uddannelse. Omvendt får de to sidstnævnte uddannelsesgrupper i højere grad hjælp af ægtefællen (57 og 55 pct.) end den første uddannelsesgruppe.

## ERFARINGSGRAD I SELVSTÆNDIG BRUG AF IT

For at beskrive i hvor høj grad personerne over 58 år selvstændigt bruger udvalgte funktioner på internettet, har vi beregnet en sammensat score, der afspejler deres erfaringsgrad af selvstændig brug (i modsætning til brug ved hjælp fra andre). Vi kalder denne score ”erfaring i selvstændigt brug”. Scoren er baseret på spørgsmålene om, hvordan respondenterne benytter sig af de forskellige funktioner, som er nævnt i tabel 6.3.

Vi ser på to typer af brug. For det første ser vi på erfaring i selvstændigt at bruge funktioner, der knytter sig til offentlige digitale løsninger, nemlig NemID, e-Boks, e-mail og informationsøgning på internettet. For det andet ser vi på erfaring i at bruge internettet uden hjælp fra andre til mere fritidsbaserede funktioner, nemlig de sociale medier, Rejseplanen og internethandel. Det er vigtigt at nævne i denne sammenhæng, at vi er opmærksomme på, at erfaring i at bruge disse funktioner ikke kun handler om færdigheder til at bruge internettet selvstændigt, men også kan handle om behov og præferencer.

## ERFARINGSGRAD I BRUGEN AF DE DIGITALE LØSNINGER HÆNGER SAMMEN MED KØN, ALDER OG UDDANNELSE

I brugen af de digitale løsninger kunne hver respondent have en erfaringscore på 0-4. Vi har endvidere kategoriseret scoren efter tre niveauer af erfaring:

- Meget erfaring i selvstændig brug (score 3-4: benytter alle fire eller tre funktioner alene)
- Nogen erfaring i selvstændig brug (score 2: benytter to funktioner alene)

- Lidt erfaring i selvstændig brug (score 0-1: benytter én eller ingen funktionerne alene).

Næsten syv ud af ti (67 pct.) personer har meget erfaring i selvstændig brug af de digitale løsninger. Cirka en fjerdedel (26 pct.) har lidt erfaring i selvstændig brug af de digitale løsninger, og 7 pct. har nogen erfaring i selvstændigt at bruge de nævnte funktioner.

Tabel 6.5 viser andelen af personer i de forskellige kategorier særskilt for køn, alder og uddannelsesniveau.

TABEL 6.5

Personer over 58 år, fordelt efter erfaring i selvstændigt brug af funktioner relateret til de digitale løsninger. Særskilt for køn, alder og uddannelse. Procent.

	Lidt erfaring <sup>1</sup>	Nogen erfaring <sup>2</sup>	Meget erfaring <sup>3</sup>
Alle	26	7	67
<i>Køn**</i>			
Kvinder	28	8	64
Mænd	23	7	70
<i>Alder***</i>			
58-64 år	8	5	87
65-74 år	20	8	72
75-84 år	51	9	40
85-95 år	80	8	13
<i>Uddannelse***</i>			
Ingen erhvervsuddannelse	52	10	37
Faglig/kort videregående uddannelse	25	7	68
Mellemlang/lang videregående uddannelse	10	6	84

Anm.: N = [3.253;3.291]. Der er signifikant sammenhæng mellem erfaringsgrad og køn, alder og længde af fuldført uddannelse. Ved alder har vi igen sammenlignet den yngste aldersgruppe (58-64 år) med den næstældste (75-84 år).

Chi<sup>2</sup>-test. \*\*\* = p < 0,001m, \*\* = p < 0,01, \* = p < 0,05. Funktionerne, som personerne skal bruge selvstændigt, dvs. alene, er NemID, e-Boks, e-mail og informationssøgning på internettet (fx Google).

1. Benytter 0-1 funktion alene.
2. Benytter 2 funktioner alene.
3. Benytter 3-4 funktioner alene.

Kilde: Spørgeskema til personer over 58 år.

Der er en større andel af mænd (70 pct.) end kvinder (64 pct.), der har meget erfaring i selvstændig brug. Det er især de yngre aldersgrupper, der har meget erfaring i selvstændig brug, og der er især stor forskel fra den yngste til de to ældste aldersgrupper. 87 pct. af de 58-64-årige har således meget erfaring mod 40 pct. af de 75-84-årige og 13 pct. af de 85-95-årige. Der er ligeledes forskel på personernes erfaringsgrad i selvstændigt brug af de digitale løsninger, alt efter hvilket uddannelsesniveau de har. 84 pct. af personer med en mellemlang eller lang videregående uddannelse har

meget erfaring, hvor denne andel er 37 pct. blandt personer uden erhvervsuddannelse.

#### KLARE ALDERSFORSKELLE I SELVSTÆNDIG BRUGEN AF IT TIL FRITID

I brugen af internettet til fritid (dvs. de sociale medier, Rejseplanen og internethandel) kunne hver respondent have en erfaringscore på 0-3. Vi har endvidere kategoriseret scoren efter tre niveauer af erfaring:

- Meget erfaring i selvstændig brug (score 2-3: benytter alle to eller tre funktioner alene)
- Nogen erfaring i selvstændig brug (score 1: benytter én funktion alene)
- Lidt erfaring i selvstændig brug (score 0: benytter ingen funktionerne alene).

I alt har 46 pct. af respondenterne meget erfaring i at bruge internettet til mere fritidsbaserede og sociale funktioner. 18 pct. har nogen erfaring, og dobbelt så mange har lidt erfaring i selvstændigt at bruge disse tre aktiviteter. 46 pct., der har meget erfaring i fritidsbrug, er en del mindre end de 67 pct., der har meget erfaring i at bruge de digitale løsninger (jf. tabel 6.5). Samlet set er det også kun 34 pct. af alle respondenter, der bruger de sociale medier, og 48 og 50 pct., der benytter sig af henholdsvis Rejseplanen og internethandel. Det er således blot halvdelen eller færre, der bruger funktionerne, hvilket dermed spiller en rolle i, hvor stor erfaring i at bruge internettet selvstændigt til disse funktioner, personerne har.

Tabel 6.6 viser andelen af respondenter i de forskellige erfaringskategorier særskilt for køn, alder og uddannelsesniveau. Det samme mønster går igen som ved brugen af digitale løsninger, hvor dem med meget erfaring i højere grad er mænd og findes blandt de yngre aldersgrupper. 70 pct. blandt de 58-64-årige har meget erfaring, hvor kun 4 pct. blandt de 85-95-årige har meget erfaring. Det er altså særligt de yngste personer, der bruger sociale medier, Rejseplanen og internethandel, ligesom der også er en større andel blandt personer med en faglig eller kort videregående uddannelse eller personer med en mellemlang eller lang videregående uddannelse, der har meget erfaring.

TABEL 6.6

Personer over 58 år fordelt efter erfaring i selvstændigt brug af funktioner relateret til fritidsaktiviteter. Særskilt for køn, alder og uddannelse. Procent.

	Lidt erfaring <sup>1</sup>	Nogen erfaring <sup>2</sup>	Meget erfaring <sup>3</sup>
Alle	36	18	46
<i>Køn***</i>			
Kvinder	39	17	44
Mænd	32	19	49
<i>Alder***</i>			
58-64 år	13	17	70
65-74 år	31	19	50
75-84 år	63	18	19
85-95 år	88	8	4
<i>Uddannelse***</i>			
Ingen erhvervsuddannelse	64	17	19
Faglig/kort videregående uddannelse	36	19	45
Mellemlang/lang videregående uddannelse	17	18	66

Anm: N = [3.253;3.291]. Der er signifikant sammenhæng mellem erfaringsgrad og køn, alder og længde af fuldført uddannelse. Ved alder har vi igen sammenlignet den yngste aldersgruppe (58-64 år) med den næstældste (75-84 år).

Chi<sup>2</sup>-test. \*\*\* = p < 0,001, \*\* = p < 0,01, \* = p < 0,05. Funktionerne, som personerne skal bruge selvstændigt, dvs. alene, er Rejseplanen, internethandel og sociale medier

1. Benytter 0 funktioner alene.
2. Benytter 1 funktion alene.
3. Benytter 2-3 funktioner alene.

Kilde: Spørgeskema til personer over 58 år.

## BAGGRUNDSFAKTORER DER HAR BETYDNING FOR ÆLDRES BRUGEN AF IT

Indtil videre har vi vist, at mange baggrundsfaktorer er associeret med brugen af it. Vi vil nu se på, hvilke faktorer der er knyttet til sandsynligheden for at bruge it, når man kontrollerer for overlap mellem de forskellige baggrundsvariable.

Vi har beregnet fire logistiske regressionsmodeller, hvor der i hver model er blevet tilføjet nye baggrundsvariable i modellen. Modelerne er vist i tabel 6.7<sup>13</sup>. I modellerne tester vi, hvilke faktorer der spiller ind i sandsynligheden for, at en respondent er en bruger af it (dvs. bruger it enten dagligt, ugentlig eller månedlig). Brugen af it er dermed den afhængige variabel i modellen og en række baggrundsvariable fungerer som forklarende (uafhængige) variable. I den første model har vi inkluderet følgende demografiske variable: køn, alder, civilstand og bopælsregion. I

13. Middelværdier til den logistiske regression kan findes i bilagstabel B2.1.



den næste model er socioøkonomiske variable inkluderet i form af uddannelsesniveau og beskæftigelsesstatus. I den tredje model har vi endvidere tilføjet individets erfaringsgrad i selvstændig internetbrug. I den fjerde og sidste model har vi inkluderet motivationsfaktorer i form af information, om personen har været på kursus, og om personen angiver interesse i at blive bedre til at bruge internettet.

I de tidligere deskriptive analyser har vi illustreret tydelige kønsforskelle i brugen af it. Som det fremgår af tabel 6.7, er køn i sig selv ikke en særligt vigtig forklarende faktor, når man kontrollerer for andre faktorer, såsom alder, socioøkonomiske faktorer, erfaring og motivation<sup>14</sup>.

Mens alder i den første model er en signifikant forklarende faktor for internetbrug, dvs. en højere alder mindsker sandsynligheden for at bruge it, mister alder ligeledes sin betydning som forklarende faktor, når man kontrollerer for selvstændig internetbrug og motivation. I den første model kan vi også se, at uddannelse øger sandsynligheden for brug af it. En person med en mellemlang eller lang videregående uddannelse har 9 gange større sandsynlighed for at bruge it end en person uden uddannelse, og for en person med en faglig eller kort videregående uddannelse er denne sandsynlighed 2,78 gange større. Når man kontrollerer for selvstændig internetbrug og motivation, mister det høje uddannelsesniveau ikke desto mindre noget af sin effekt som forklarende faktor.

Samlet set tyder resultaterne på, at personernes selvstændige brug af internet samt motivation og holdninger spiller en vigtig rolle i forhold til, om personerne bruger eller ikke bruger it. Selvom vi kan observere klare socioøkonomiske mønstre, har motivation og erfaring i at bruge internet en større betydning end de demografiske og socioøkonomiske faktorer.

---

14. For at teste, hvor meget de forskellige variabler korrelerer, har vi lavet en korrelationsmatrix (se bilag 2) Som man kan se i tabellen er det kun de to variabler for erfaringsgrad i digitale løsninger og fritidsbrug, der korrelerer, og som dermed kan tage noget forklaringskraft fra hinanden.

TABEL 6.7

Logistisk regression, der estimerer sandsynligheden for at bruge it regelmæssigt. Særskilt for påvirkende faktorer. Odds ratio.

	Model 1		Model 2		Model 3		Model 4	
	Odds ratio	SE	Odds ratio	SE	Odds ratio	SE	Odds ratio	SE
<i>Demografi</i>								
Mænd (vs. kvinder)	1.284 *	0.136	1.085	0.122	0.961	0.166	1.145	0.214
58-64 år (vs. 65-74 år)	3.889 ***	0.873	2.715 ***	0.662	1.154	0.410	0.933	0.354
75-84 år (vs. 65-74 år)	0.233 ***	0.027	0.250 ***	0.031	0.570 **	0.109	0.715	0.148
85-95 år (vs. 65-74 år)	0.068 ***	0.015	0.076 ***	0.018	0.298 ***	0.102	0.452 *	0.164
Enlig (skilt, separeret eller ugift) (vs. gift)	0.700 *	0.098	0.737 *	0.107	0.741	0.170	0.938	0.233
Enke/enkemand (vs. gift)	0.632 ***	0.082	0.734 *	0.100	0.690	0.146	0.866	0.197
Region Sjælland (vs. Region Hovedstaden)	0.563 ***	0.094	0.757	0.133	1.049	0.294	1.195	0.358
Region Nordjylland (vs. Region Hovedstaden)	0.562 ***	0.098	0.773	0.142	1.478	0.412	2.243 **	0.682
Region Midtjylland (vs. Region Hovedstaden)	0.672 *	0.106	0.983	0.165	1.489	0.384	1.769 *	0.500
Region Syddanmark (vs. Region Hovedstaden)	0.570 ***	0.084	0.774	0.120	1.015	0.252	1.179	0.314
<i>Socioøkonomisk status</i>								
På arbejdsmarkedet (vs. ikke på arbejdsmarked)			1.903 **	0.405	1.951 *	0.574	2.265 *	0.725
ingen erhvervsfaglig uddannelse (vs. faglig /kort videregående uddannelse)			0.370 ***	0.044	0.575 **	0.104	0.694	0.137
Mellemlang/lang videregående uddannelse (vs. faglig /kort videregående uddannelse)			3.141 ***	0.486	1.429	0.349	1.535	0.405
<i>Erfarung i selvstændig brug af internettet til digitale løsninger og fritidsaktiviteter</i>								
Lidt erfaring - digitale løsninger (vs. nogen erfaring)					0.021 ***	0.008	0.029 ***	0.012
Megen erfaring - digitale løsninger (vs. nogen erfaring)					3.073	1.890	3.740 *	2.364
Lidt erfaring - fritid (vs. nogen erfaring)					0.033 ***	0.020	0.030 ***	0.019
Meget erfaring - fritid (vs. nogen erfaring)					0.593	0.576	0.572	0.076

(Fortsættes)

## TABEL 6.7 FORTSAT

Logistisk regression, der estimerer sandsynligheden for at bruge it regelmæssigt. Særskilt for påvirkende faktorer. Odds ratio.

	Model 1		Model 2		Model 3		Model 4	
	Odds ratio	SE	Odds ratio	SE	Odds ratio	SE	Odds ratio	SE
<i>Kursus og motivation</i>								
Har været på kursus (vs. ikke været på kursus)							2,101 ***	0,430
Vil gerne blive bedre til it (vs. vil ikke blive bedre)							5,039 ***	0,978
Konstant	10,670 ***	1,527			8,267 ***	1,305	786,662 ***	603,167
							139,417 ***	111,743

Anm.: Logistisk regression. N = 3269. \*\*\* = p < 0,001m, \*\* = p < 0,01, \* = p < 0,05. SE = Standardfejl.  
 Kilde: Spørgeskema til personer over 58 år.

## OPSUMMERING

I dette kapitel har vi afdækket, hvordan både adgang til computer og til internet i hjemmet samt brug af it hænger sammen med køn og alder. Kapitlet viser, at størstedelen af personerne i vores spørgeskemaundersøgelse har både adgang til computer og internet i hjemmet og også er brugere af it. Både andelen af personer, der har adgang til og bruger it falder dog med alderen, og mænd har i højere grad adgang i hjemmet samt er brugere af it. Vi kan især observere et fald i brugen af it for personer over 74 år. Den manglende adgang hos den lille del af personerne forklares af personerne selv hovedsagligt med manglende interesse for it generelt, samt at deres høje alder gør, at det er for sent at begynde at lære.

Af de respondenter, som er brugere af it, har de fleste lært det ved at prøve sig frem, ligesom en stor del også har lært det ved hjælp af familie og venner. Især hos de ældste aldersgrupper har store andele også lært det ved at henvende sig til familie og venner. Blandt de 58-74-årige er der en stor del, som også har lært at bruge it i deres arbejdsliv, hvilket naturligt nok ikke gør sig gældende for de ældste aldersgrupper, men giver en indikation af, hvor vigtig en rolle arbejdslivet spiller med hensyn til hyppigheden af, at personer bruger it.

Blandt de respondenter, der selvstændigt bruger funktioner på internettet, dvs. bruger it uden hjælp fra andre, bruger flest det til e-mail, NemID, netbank samt informationssøgning på internettet, hvor sociale medier og Udbetaling Danmark er det, som flest får hjælp til, og dermed det, som færrest bruger selvstændigt. Cirka en fjerdedel af respondenterne får samlet set hjælp af andre, når de skal bruge it. Mest almindeligt er det at få hjælp af ægtefælle og børn. I det omfang, at kvinder får hjælp med it, henvender de sig mest til deres børn, hvor mændene i højere grad får hjælp af ægtefællen, hvis de får hjælp. Der er også en forskel på, hvordan hjælpen fordeler sig på aldersgrupper. De ældste respondenter får i højere grad hjælp af deres børn end af andre, hvor det for de yngste aldersgrupper er mere almindeligt at få hjælp fra ægtefællen.

Vi har ligeledes vist, at erfaring i selvstændigt at bruge funktioner, der er knyttet til digitale løsninger, hænger sammen med køn, alder og uddannelsesniveau. Over halvdelen af personerne i vores undersøgelse har meget erfaring i at bruge funktioner på internettet selvstændigt. I

overensstemmelse med adgang og brug af it falder erfaringsgraden med alderen, ligesom mænd og personer med et højere uddannelsesniveau i højere grad har meget erfaring i selvstændig brug. Samme mønster er gældende, når vi ser på erfaring i mere fritidsbaserede internetbrug. Færre bruger samlet set internettet til fritidsaktiviteter, hvilket i høj grad også hænger sammen med behov for og lyst til at bruge disse funktioner.

Vi har i kapitlet derudover vist, hvilke baggrundsfaktorer der har betydning for brug af it, når vi kontrollerer for overlap mellem de forskellige variable. Selvom køn og alder gennem hele kapitlet har vist sig at have en signifikant sammenhæng med adgang, brug og erfaringsgrad, er køn ikke en stærk forklarende faktor, når vi kontrollerer for andre faktorer. Resultaterne viser, at det, der forklarer, om en person bruger it eller ej, i høj grad er erfaringsgraden i selvstændigt at kunne bruge internettet samt personens motivation for at blive bedre til at bruge det.



# ÆLDRES HOLDNINGER TIL IT OG DEN DIGITALE KONTAKT

Dette kapitel bygger ligeledes på resultaterne fra vores spørgeskemaundersøgelse med personer over 58 år (se kapitel 4). I dette kapitel belyser vi respondenternes holdninger til brugen af it og især til den digitale kontakt til offentlige myndigheder. Litteraturen viser, at en persons holdning til it har lige så stor betydning for personens computerbrug som erfaring og kendskab til it. Holdninger kan også give indikation på, hvilke udfordringer der kan forventes i forbindelse med regeringens digitaliseringsstrategi, samt hvilke fordele de ældre kan høste fra digitaliseringen.

I spørgeskemaet har vi bedt respondenterne om at vurdere en række udsagn om fordele, ulemper og bekymringer ved brug af it i den digitale kontakt med det offentlige.

## OPLEVEDE FORDELE VED DEN DIGITALE KONTAKT

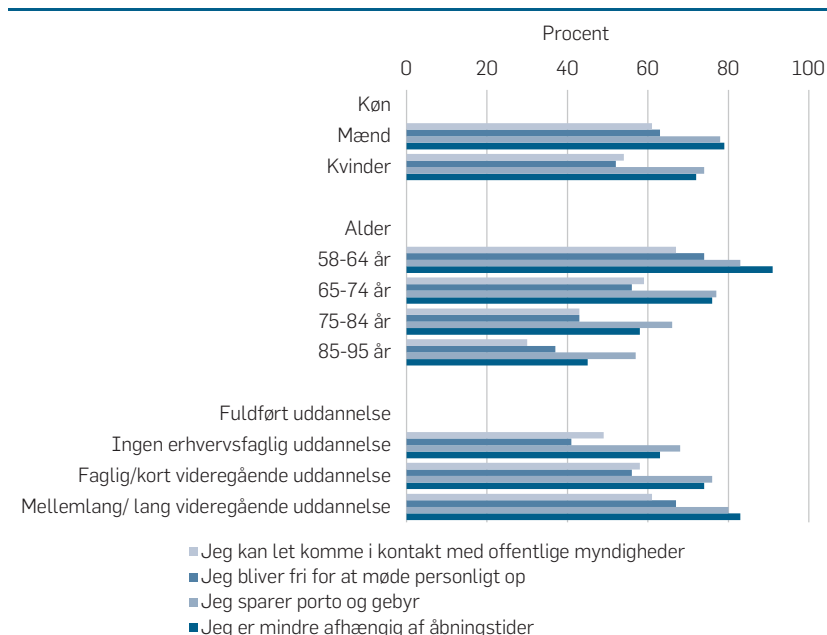
I dette afsnit ser vi på respondenternes oplevede fordele ved den digitale kontakt til de offentlige myndigheder samt sammenhængen mellem opfattelsen af fordele og udvalgte baggrundsfaktorer såsom alder, køn og uddannelse. Vi har bedt respondenterne om at svare på, hvor enige eller uenige de er i en række udsagn om fordele ved den digitale kontakt. Udsagnene er: (1) 'Jeg kan let komme i kontakt med de offentlige myndig-

heder', (2) 'Jeg bliver fri for at møde personligt op', (3) 'Jeg sparer porto og gebyr', og (4) 'Jeg er mindre afhængig af åbningstider'.

Figur 7.1 viser andelen af personer, særskilt på køn, alder og uddannelse, der er enige i, at de opstillede udsagn er fordele ved den digitale kontakt til det offentlige.

FIGUR 7.1

Andelen af personer over 58 år, der er enige (enten enige eller meget enige) i fordele ved den digitale kontakt til det offentlige. Særskilt for fordel samt for køn, alder og uddannelse. Procent.



Anm.: N = [2.698;3.010]. Forskellene mellem køn, aldersgrupper og uddannelsesgrupper, er signifikante. Chi<sup>2</sup>-test. I figuren er de personer, der har svaret meget enig eller enig.

Kilde: Spørgeskema til personer over 58 år.

Samlet set er respondenterne forholdsvis positive over for at bruge it til den digitale kontakt. Ved alle fire udsagn om fordele er over halvdelen af det samlede antal personer enige i, at det er en fordel. Således mener tre fjerdedele (henholdsvis 76 pct. og 75 pct.), at det er en fordel, at de sparer porto og gebyr, og at de er mindre afhængige af åbningstider, ved at kontakten med kommunen og andre offentlige myndigheder overgår til det digitale. Respondenterne er mindre positive over for, at det er en



fordel, at de let kan komme i kontakt med de offentlige myndigheder, og at de bliver fri for at møde personligt op. 58 og 57 pct. er enige i de to udsagn. Andre undersøgelser af ældre og it har ligeledes vist, at mange ser positivt på digitaliseringens mulighed for at øge fleksibiliteten i forhold til kontakten til offentlige myndigheder, samtidig med at de ældre ser mindre positivt på, at de får mindre personlig kontakt med det offentlige (Digitaliseringsstyrelsen, 2012b; Forsberg m.fl., 2013).

#### MÆND ER MERE POSITIVE END KVINDER

Hvad angår opfattelsen af fordele ved den digitale kontakt, er mændene mere positive end kvinderne (jf. figur 7.1). En større andel af mændene er således enig i alle de fire udsagn. Den største forskel mellem kønnene er i forhold til udsagnet om, at det er en fordel, at man bliver fri for at møde personligt op. 63 pct. af mændene, men kun 52 pct. af kvinderne er enige i denne fordel.

#### JO HØJERE ALDER, DES FÆRRE FORDELE VED DEN DIGITALE KONTAKT

Ved alle fire udsagn er der en klar negativ sammenhæng mellem opfattelse af fordele og alder. Jo ældre personerne er, des mindre enige er de i fordelene ved at bruge it til kontakten til det offentlige. Figur 7.1 viser, at respondenterne på tværs af aldersgrupperne er mest enige i, at de største fordele ved brugen af it er, at de er mindre afhængige af åbningstider, og at de sparer porto og gebyr ved den digitale kontakt. Over halvdelen i alle fire aldersgrupper er enige i sidstnævnte fordel. Mindre enige er respondenterne i, at det er en fordel, at de er fri for at møde personligt op, og at det er let at komme i kontakt med de offentlige myndigheder. Især kan størstedelen af respondenterne i de to ældste aldersgrupper, dvs. mellem 75 og 95 år, ikke tilslutte sig fordelene ved ikke at skulle møde personligt op eller den lettere kontakt til det offentlige. Kun lidt mere end en tredjedel af personerne over 85 år synes eksempelvis, at det er en fordel, at de bliver fri for at møde personligt op på eksempelvis kommunens borgerservice. Omvendt mener en dobbelt så stor andel (74 pct.) af personer i den yngste aldersgruppe, mellem 58 og 64 år, at dette er en fordel.

## HØJTUDDANNEDE SER FLERE FORDELE

Der er en signifikant sammenhæng mellem uddannelsesniveau og opfattelse af fordele. Jo længere uddannelse, jo større en andel er enige i fordelene. For personer, der ingen erhvervsfaglig uddannelse har, og for personer, der har en faglig uddannelse eller en kort videregående uddannelse, er det den økonomiske fordel ved at spare porto og gebyr, som flest er enige i. Blandt personer med en mellemlang eller lang videregående uddannelse er flest til gengæld enige i fordelene ved, at den digitale kontakt gør, at de er mindre afhængige af åbningstider. Samme mønster ses med de to andre udsagn. Personer med de to kortere uddannelsesniveauer er mest enige i, at det er en fordel, at de let kan komme i kontakt med de offentlige myndigheder. Omvendt forholder det sig for personer med en mellemlang eller lang videregående uddannelse, da de er mere enige i, at det er en fordel, at de bliver fri for at møde personligt op.

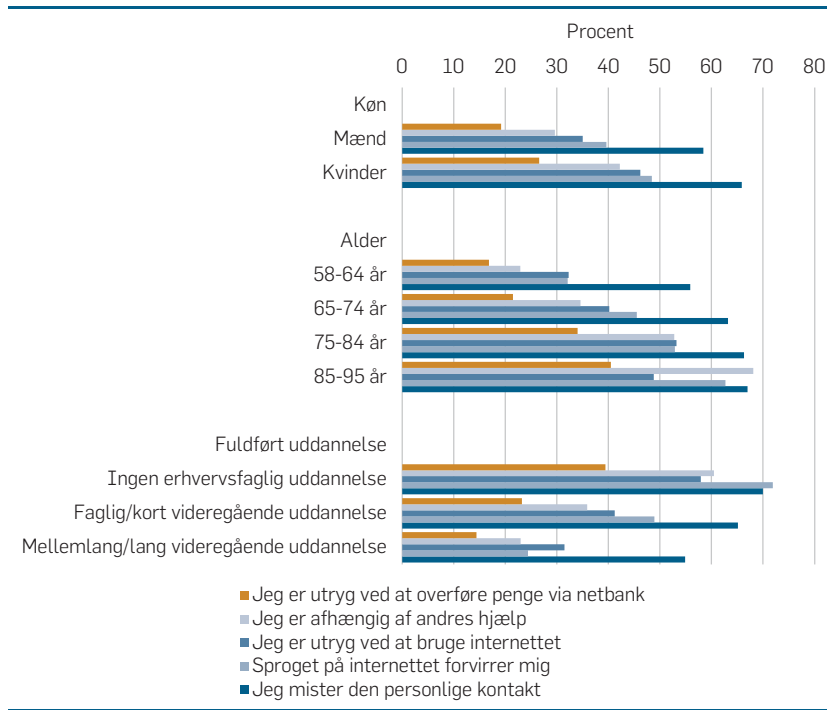
Resultaterne tyder på, at personer med en mellemlang eller lang videregående uddannelse sætter pris på fleksibiliteten, idet de oftest mener, at det er en fordel, at de er mindre afhængige af åbningstider, og at de ikke behøver møde personligt op. Omvendt vidner resultaterne om, at personer uden en erhvervsuddannelse gerne vil have den traditionelle, personlige kontakt med kommunen og andre offentlige myndigheder. Personer med en faglig uddannelse eller en kortere videregående uddannelse følger samme mønster som personer uden en erhvervsuddannelse, men forholder sig mere positivt til fordelene.

## OPLEVEDE ULEMPER VED DEN DIGITALE KONTAKT

I dette afsnit ser vi på respondenternes oplevede ulemper ved brug af it til kontakten til det offentlige og andre services (såsom netbank) samt sammenhængen mellem opfattelsen af ulemper og udvalgte baggrundsfaktorer såsom alder, køn og uddannelse.

FIGUR 7.2

Andelen af personer over 58 år, der er enige (meget enige eller enige) i ulemper ved den digitale kontakt. Særskilt for udsagn og for køn, alder og uddannelse. Procent.



Anm.: N = [2.698;3.010]. Forskellene mellem køn, aldersgrupper og uddannelsesgrupper, er signifikante. Chi<sup>2</sup>-test. I figuren er de personer, der har svaret meget enig eller enig.

Kilde: Spørgeskema til personer over 58 år

Figur 7.2 viser andelen af personer, særskilt på køn, alder og uddannelse, der er enige i, at de opstillede udsagn er ulemper ved den digitale kontakt.

Tilsvarende udsagnene om fordele har vi bedt personerne i undersøgelsen om at forholde sig til, om de er enige eller uenige i en række udsagn (i alt fem) om ulemper ved den digitale kontakt. Vi har spurgt, om de oplever, at en ulempe ved den digitale kontakt er, at: (1) 'Jeg er utryk ved at overføre penge via netbank', (2) 'Jeg er afhængig af andres hjælp', (3) 'Jeg er utryk ved at bruge internettet', (4) 'Sproget på internettet forvirrer mig' og (5) 'Jeg mister den personlige kontakt'.

Generelt set forholder respondenterne sig ret positivt over for it, når vi tester udsagn om ulemper ved den digitale kontakt. Dog er 6 ud af

10 (62 pct.) enige om, at tabet af den personlige kontakt er en ulempe. Blandt de resterende udsagn er det under halvdelen af personerne, der mener, at der er ulemper ved den digitale kontakt. 44 pct. mener, at det, at sproget forvirrer, er en ulempe, 41 pct. mener, at en ulempe er, at de er utrygge ved at bruge internettet. Lidt mere end en tredjedel (36 pct.) mener, at det er en ulempe, at de er afhængige af andres hjælp ved brug af it, og lidt under en fjerdedel (23 pct.) ser en ulempe i, at de er utrygge ved at overføre penge via netbank.

#### KVINDER SER FLERE ULEMPER END MÆND

I forhold til alle fem udsagn om ulemper ser kvinderne flere af disse som ulemper, end mændene gør. De største forskelle mellem kønnene ses ved udsagnene om, at det er en ulempe, at de er afhængige af andres hjælp, og at de er utrygge ved at bruge internettet, hvor der er 12 og 11 procentpoints forskel fra kvinder til mænd. Der er 9 procentpoints forskel mellem mænd og kvinder ved udsagnet om, at en ulempe er, at sproget er forvirrende.

Oplevelsen af disse tre ulemper hænger således godt sammen med resultaterne fra kapitel 6, da kvindernes lavere brug af it og grad af erfaring sandsynligvis har en indvirkning på deres oplevelse af ulemper ved den digitale kontakt. Det er således også især ved ulemperne omkring den konkrete brug af it, at kvinder adskiller sig fra mænd.

#### JO HØJERE ALDER, DES FLERE ULEMPER

Der er en klar sammenhæng mellem enighed i ulemper og alder. Jo ældre personerne er, jo mere enige er de i udsagnene om ulemperne. På tværs af aldersgrupperne opfatter størstedelen tabet af den personlige kontakt som en ulempe, og der er kun 11 procentpoints forskel fra den yngste til den ældste aldersgruppe. Personer i den næstnyeste aldersgruppe, mellem 65 og 74 år, er faktisk stort set lige så negative over for at miste den personlige kontakt som de to ældste aldersgrupper er.

Ved de andre udsagn er det blandt de ældste aldersgrupper, at udsagnene opfattes som ulemper, og den største variation ses ved udsagnet om, at en ulempe er, at de er afhængige af andres hjælp. Næsten 7 ud af 10 blandt de 85-95-årige ser en ulempe i, at de er afhængige af andres hjælp til at benytte it. Dette hænger sandsynligvis sammen med, at denne gruppe også er dem, der bruger it mindst og dermed er afhængige af hjælp fra andre, hvis de skal benytte digitale funktioner. Det er dog også

værd at nævne, at 46 pct. af de 65-74-årige mener, at sproget på internettet forvirrer dem.

#### LAVT UDDANNEDE SER FLERE ULEMPER

Der er en signifikant sammenhæng mellem uddannelsesniveau og opfattelse af ulemper. Jo længere uddannelse, jo mindre enig er man i de adspurgte ulemper.

Figur 7.2 viser, at der blandt personer uden en erhvervsfaglig uddannelse og personer med en faglig uddannelse eller en kort videregående uddannelse er over to tredjedele, der mener, at tabet af den personlige kontakt er en ulempe, mod lidt over halvdelen med en mellemlang eller videregående uddannelse. Forskellen er også tydelig i forhold til ulemper ved konkrete funktioner på internettet, da over to tredjedele af personer uden erhvervsfaglig uddannelse mener, at sproget på internettet kan forvirre, hvor det kun er halvdelen af personer med en faglig uddannelse eller en kort videregående uddannelse og en fjerdedel af personer med en mellemlang eller videregående uddannelse, der mener det. Samme tendens gør sig gældende i forhold til utryghed ved internettet samt afhængighed af andres hjælp, hvor over halvdelen af personer uden en erhvervsfaglig uddannelse ser det som en ulempe mod under en tredjedel hos personer med en mellemlang eller lang videregående uddannelse.

#### BAGGRUNDSFAKTORER, DER HAR BETYDNING FOR OPLEVEDE FORDELE OG ULEMPER VED DEN DIGITALE KONTAKT

Vi har i de forrige afsnit vist, at baggrundsfaktorer såsom køn, alder og uddannelsesniveau er associeret med de oplevede fordele og ulemper ved den digitale kontakt. Vi vil nu se på, hvilke faktorer der er knyttet til sandsynligheden for at opleve fordele eller ulemper (dvs. være enig i fordelene eller ulemperne) ved den digitale kontakt til det offentlige, når man kontrollerer for overlap mellem de forskellige baggrundsvariable.

Vi har beregnet fire regressionsmodeller<sup>15</sup> for både oplevede fordele og ulemper. Vi har lavet to indeks over oplevede fordele og ulemper, der udgør de forklarende variable (de afhængige variable) i vores regressionsmodeller (for en beskrivelse af vores indeks, se bilag 3).

---

15. Regressionsmodellerne er beregnet som tobit regressioner.

På samme måde som i kapitel 6 har vi i hver model tilføjet nye baggrundsvariable i modellen. I den første model har vi inkluderet følgende demografiske variable: køn, alder, civilstand og region. I den næste model er socioøkonomiske variable inkluderet i form af uddannelsesniveau og beskæftigelsesstatus. I den tredje model har vi endvidere tilføjet respondentens erfaringsgrad i selvstændig internetbrug (jf. kapitel 6). I den fjerde og sidste model har vi inkluderet motivationsfaktorer i form af information om, hvorvidt respondenterne har været på kursus, og hvorvidt respondenterne angiver interesse i at blive bedre til at bruge internet.

#### REGRESSIONSMODEL OM OPLEVEDE FORDELE

Tabel 7.1 viser resultaterne fra regressionsanalysen vedrørende oplevede fordele. Den observerede kønsforskel er lille, men signifikant, også efter at vi har kontrolleret for andre baggrundsvariable. Det vil sige, at køn har en selvstændig effekt på oplevelsen af fordele. Alder derimod mister dens selvstændige effekt, når man kontrollerer for socioøkonomiske faktorer og især for individets selvstændige brug af it samt for motivationsfaktorer. Uddannelsesniveau er en signifikant forudsigende faktor for oplevede fordele, men mister ligeledes effekten, når it-brug og motivation bliver tilføjet i modellen. Alt i alt tyder resultaterne på, at erfaring i selvstændig brug af it og høj motivation til at bruge it er afgørende for oplevelsen af fordele ved den digitale kontakt til det offentlige.

TABEL 7.1

Estimater for faktorer, der påvirker sandsynligheden for at opleve fordele ved den digitale kontakt.

	Parameter- estimat	SE	Parameter- estimat	SE	Parameter- estimat	SE	Parameter- estimat	SE
<i>Demografi</i>								
Mænd (vs. kvinder)	-0,724 ***	0,171	-0,611 ***	0,170	-0,562 ***	0,156	-0,618 ***	0,156
58-64 år (vs. 65-74 år)	-1,362 ***	0,209	-1,138 ***	0,245	-0,778 ***	0,226	-0,740 ***	0,225
75-84 år (vs. 65-74 år)	1,222 ***	0,248	1,117 ***	0,246	0,066	0,230	0,078	0,230
85-95 år (vs. 65-74 år)	1,548 **	0,543	1,249 *	0,539	-0,915	0,506	-1,061 *	0,503
Enlig (skilt, separeret eller ugift) (vs. gift)	0,556 *	0,224	0,496 *	0,222	0,490 *	0,204	0,504 *	0,202
Enke/enkemand (vs. gift)	1,365 ***	0,260	1,217 ***	0,258	1,037 ***	0,237	0,984 ***	0,235
Region Sjælland (vs. Region Hovedstaden)	-0,017	0,262	-0,272	0,261	-0,447	0,240	-0,475 *	0,238
Region Nordjylland (vs. Region Hovedstaden)	1,266 ***	0,285	0,994 ***	0,284	0,640 *	0,261	0,551 *	0,260
Region Midtjylland (vs. Region Hovedstaden)	-0,177	0,247	-0,456	0,247	-0,570 *	0,227	-0,471 *	0,226
Region Syddanmark (vs. Region Hovedstaden)	0,330	0,233	0,055	0,233	-0,133	0,214	-0,069	0,213
<i>Socioøkonomisk status</i>								
På arbejdsmarkedet (vs. ikke på arbejdsmarked)			-0,253	0,240	0,032	0,221	-0,002	0,220
Ingen erhvervsfaglig uddannelse (vs. faglig/kort videregående uddannelse)			1,031 ***	0,236	0,093	0,221	0,047	0,220
Mellem/lang/lang videregående uddannelse (vs. faglig/kort videregående uddannelse)			-0,839 ***	0,183	-0,193	0,171	-0,219	0,170
<i>Erfaring i selvstændigt brug af til digitale løsninger og fritidsaktiviteter</i>								
Lidt erfaring – digitale løsninger (vs. nogen erfaring)			0,730 *	0,353	0,730 *	0,353	0,458	0,354
meget erfaring – digitale løsninger (vs. nogen erfaring)			-2,221 ***	0,313	-2,221 ***	0,313	-2,252 ***	0,312
Lidt erfaring – fritid (vs. nogen erfaring)			0,427	0,270	0,427	0,270	0,434	0,268
Meget erfaring – fritid (vs. nogen erfaring)			-1,310 ***	0,210	-1,310 ***	0,210	-1,392 ***	0,209

(Fortsættes)

## TABEL 7.1 FORTSAT

Estimater for faktorer, der påvirker sandsynligheden for at opleve fordele ved den digitale kontakt:

	Parameter- estimat	SE	Parameter- estimat	SE	Parameter- estimat	SE
<i>Kursus og motivation</i>						
Har været på kursus (vs. ikke været på kursus)					-0,438 **	0,156
Vil gerne blive bedre til it (vs. vil ikke blive bedre)					-0,705 ***	0,157
Konstant	9,216 ***	0,212	9,573 ***	0,234	11,840 ***	0,377

Anm.: Tobitregression. N=2457. \*\*\* p<0,001, \*\* p<0,01, \* p<0,05. SE = Standardfejl.

Kilde: Spørgeskema til personer over 58 år.



## REGRESSIONSMODEL OM OPLEVEDE ULEMPER

I tabel 7.2 viser vi resultaterne fra regressionsanalysen af respondenternes oplevede ulemper ved den digitale kontakt. Præcis som ved oplevede fordele er der en signifikant kønsforskel i forhold til oplevede ulemper. Der er dog større forskel mellem kønnene ved de oplevede ulemper end ved de oplevede fordele. Sammenhængen, vi kan observere, er positiv, og kvinderne er således mere enige i ulemper, dvs. at de ser flere ulemper ved den digitale kontakt til det offentlige end mændene, når vi har kontrolleret for både baggrundsvariable, erfaringsgraden og motivationsfaktorer. Kvinder ser altså, uafhængigt af eksempelvis uddannelsesniveau, erfaringsgrad i selvstændig brug og motivation, flere ulemper end mænd. Også ved oplevede ulemper mister alder sin selvstændige effekt, når vi kontrollerer for socioøkonomiske faktorer. Når vi introducerer erfaringsgrad i selvstændig brug i modellen, mister alder fuldstændig sin selvstændige effekt. Modsat oplevede fordele har uddannelsesniveau en signifikant sammenhæng med oplevede ulemper, også når der kontrolleres for demografiske variable samt erfaring og motivation.

TABEL 7.2

Estimater for faktorer, der påvirker sandsynligheden for at opleve ulemper ved den digitale kontakt.

	Parameter- estimat	SE	Parameter- estimat	SE	Parameter- estimat	SE	Parameter- estimat	SE
<i>Demografi</i>								
Mænd (vs. kvinder)	1,798 ***	0,198	1,484 ***	0,189	1,352 ***	0,162	1,330 ***	0,162
58-64 år (vs. 65-74 år)	1,466 ***	0,239	0,736 **	0,268	0,248	0,230	0,245	0,229
75-84 år (vs. 65-74 år)	-2,102 ***	0,286	-1,913 ***	0,274	-0,270	0,241	-0,259	0,240
85-95 år (vs. 65-74 år)	-2,836 ***	0,705	-2,095 **	0,671	0,899	0,584	0,826	0,581
Enlig (skilt, separeret eller ugift) (vs. gift)	-0,614 *	0,261	-0,539 *	0,247	-0,592 **	0,212	-0,551 **	0,212
Enke/enkemand (vs. gift)	-0,654 *	0,302	-0,292	0,288	-0,015	0,247	-0,050	0,246
Region Sjælland (vs. Region Hovedstaden)	-0,854 **	0,304	-0,318	0,291	-0,159	0,249	-0,141	0,248
Region Nordjylland (vs. Region Hovedstaden)	-2,592 ***	0,333	-2,015 ***	0,318	-1,550 ***	0,273	-1,597 ***	0,273
Region Midtjylland (vs. Region Hovedstaden)	-1,942 ***	0,286	-1,245 ***	0,274	-0,966 ***	0,236	-0,914 ***	0,235
Region Syddanmark (vs. Region Hovedstaden)	-1,869 ***	0,265	-1,236 ***	0,254	-0,957 ***	0,218	-0,915 ***	0,218
<i>Socioøkonomisk status</i>								
På arbejdsmarkedet (vs. ikke på arbejdsmarked)			1,070 ***	0,263	0,582	0,226	0,562 *	0,225
Ingen erhvervsfaglig uddannelse (vs. faglig /kort videregående uddannelse)			-2,277 ***	0,266	-0,882	0,233	-0,873 ***	0,232
Mellemlang/lang videregående uddannelse (vs. faglig /kort videregående uddannelse)			1,941 ***	0,202	1,083	0,176	1,042 ***	0,175
<i>Erfarung i selvstændigt brug af til digitale løsninger og fritidsaktiviteter</i>								
Lidt erfaring - digitale løsninger (vs. nogen erfaring)					-0,727 *	0,368	-0,862 *	0,369
Meget erfaring - digitale løsninger (vs. nogen erfaring)					2,834 ***	0,316	2,727 ***	0,315
Lidt erfaring - fritid (vs. Nogen erfaring)					-1,619 ***	0,274	-1,613 ***	0,272
Meget erfaring - fritid (vs. nogen erfaring)					1,998 ***	0,212	1,924 ***	0,212

(Fortsættes)

TABEL 7.2 FORTSAT

Estimater for faktorer, der påvirker sandsynligheden for at opleve ulemper ved den digitale kontakt.

	Parameter- estimat	SE	Parameter- estimat	SE	Parameter- estimat	SE	Parameter- estimat	SE
<i>Kursus og motivation</i>								
Har været på kursus (vs. ikke været på kursus)					0,213		0,161	
Vil gerne blive bedre til it (vs. vil ikke blive bedre)					-0,688 ***		0,164	
Konstant	16,335 ***	0,241	15,467 ***	0,255	12,579 ***	0,379	13,049 ***	0,411

Anm: Tobit regression. N= 2502. \*\*\* = p < 0.001, \*\* = p < 0.01, \* = p < 0.05.

Kilde: Spørgeskema til personer over 58 år.

## BEKYMRINGER VED DEN DIGITALE KONTAKT

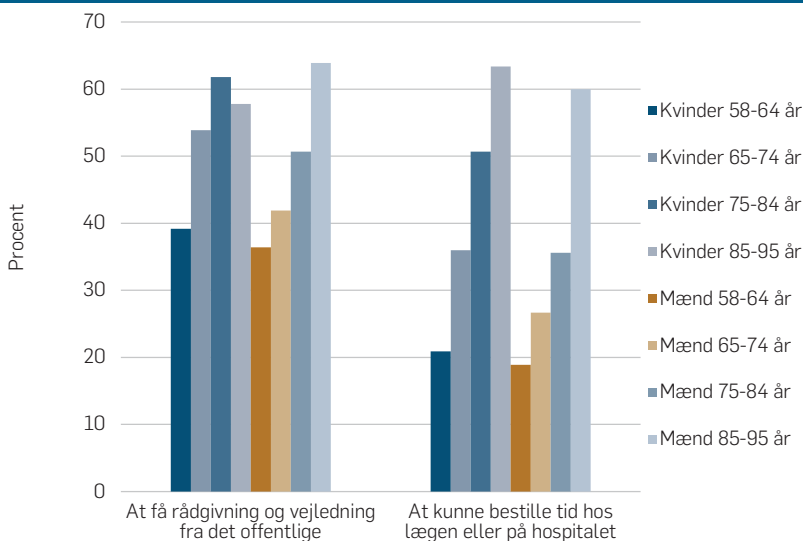
I spørgeskemaet bad vi respondenterne om at vurdere, hvor enige de er i to udsagn om bekymringer ved at bruge it til den digitale kontakt. Disse to udsagn var ”Jeg er bekymret for at blive forhindret i at få råd og vejledning fra det offentlige”, og ”Jeg er bekymret for at blive forhindret i at bestille tid hos lægen eller hospitalet”.

### YNGRE OG ÆLDRE KVINDER OG MÆND ER LIGE BEKYMREDE

Figur 7.3 viser et billede af, hvordan bekymringerne fordeler sig over køn og alder.

FIGUR 7.3

Andelen af personer i alderen 58-95 år, der er enig i udsagn om bekymringer i forbindelse med den digitale kontakt til det offentlige. Særskilt for udsagn og for køn og aldersgruppe. Procent.



Anm.: N = [2.775;2.750]. Der er signifikant forskel mellem kønnene i de to midterste aldersgrupper, 65-74 år og 75-84 år.

Forskellen er signifikant på 0,1-procents-niveau (\*\*\*) for de 65-74-årige. For de 74-84-årige er forskellen signifikant på henholdsvis 5-procents-niveau (\*) og 1-procents-niveau (\*\*). Chi<sup>2</sup>-test . \*\*\* = p < 0,001, \*\* = p < 0,01, \* = p < 0,05.

Kilde: Spørgeskema til personer over 58 år.

Både ved den yngste aldersgruppe, de 58-64-årige, og den ældste aldersgruppe, de 85-95-årige, er der ingen signifikant forskel mellem kønnene og oplevede bekymringer ved den digitale kontakt. Yngre og ældre kvinder og mænd er således lige bekymrede, og som vi har rapporteret, er bekymringen ikke særlig stor. Omvendt er forskellene mellem kønnene signifikante ved de 65-74-årige og de 75-84-årige, hvor kvinderne er mere bekymrede end mændene. For de 65-74-årige er det især bekymringen om at blive forhindret i at få råd og vejledning fra det offentlige, som kvinderne er mere bekymrede for. 10 procentpoint adskiller kvinder og mænd ved denne bekymring. Men også bekymringen for at blive forhindret i at kunne bestille tid hos lægen eller hospitalet er de 65-74-årige kvinder mere enige i end de jævnaldrende mænd, og det gør sig ligeledes gældende for de 75-84-årige, hvor kvinderne også er mere bekymrede. Forskellen mellem kønnene er 16 procentpoint for begge aldersgrupper.

#### FLEST ER IKKE BEKYMRET

Generelt set er de ældre ikke i nogen særlig grad bekymret for, at den obligatoriske og stigende brug af it skal forhindre dem i at modtage eller udføre de specifikke servicier eller funktioner. Den bekymring, som flest respondenter (48 pct.) føler, er, at de bliver forhindret i at få råd og vejledning fra det offentlige. Godt en tredjedel (32 pct.) er bekymrede for, at de skal blive forhindret i at bestille tid hos lægen eller hospitalet, og under en fjerdedel (23 pct.) er bekymrede for, at de skal blive forhindret i at holde kontakten til deres sociale netværk.

#### OPSUMMERING

I dette kapitel har vi set på respondenternes opbakning til en række udsagn om fordele, ulemper og bekymringer ved at skulle bruge it til den digitale kontakt med det offentlige. Generelt set er personerne over 58 år overvejende positive over for brugen af it. Det er de både, når der bliver spurgt om fordele, ulemper og bekymringer. Hovedtendensen er, at de er positive over for udsagn, der handler om fleksibilitet og besparelser ved porto og gebyrer, som digitaliseringen af den offentlige service medvirker til, dernæst at størstedelen ikke er utrygge over for, at bruge it til den digitale kontakt. Ligeledes er størstedelen heller ikke i udpræget grad enige i udsagn om bekymringer. Der viser sig dog et billede af, at der på tværs

af alle respondenter er en skepsis over for det, at den digitale kontakt betyder, at de mister den personlige kontakt med offentlige myndigheder, samt at kontakten til de offentlige myndigheder skulle blive lettere. Ligeledes er næsten halvdelen bekymrede for, at den digitale kontakt skal forhindre dem i at få råd og vejledning fra det offentlige.

Resultaterne viser dog, at der er en forskel, når man kigger på sammenhænge mellem oplevede fordele og ulemper og køn, alder og uddannelse. Når vi tester opbakningen til de forskellige udsagn, er det samlede billede, at mænd er mere positive over for den digitale kontakt, og at den positive holdning svækkes med høj alder. Dernæst er personerne mere positive, jo højere uddannelse de har fuldført. Især er de to ældste aldersgrupper samt personer uden en erhvervsuddannelse dem, som er mindst positive over for at bruge it til den digitale kontakt.

Køn, alder og uddannelse samt andre demografiske og socio-økonomiske faktorer mister dog en del af eller hele forklaringskraften i forhold til holdninger til den digitale kontakt, når vi kontrollerer for erfaringsgraden i selvstændig brug samt motivation for at blive bedre til at bruge internettet. Det vil altså sige, at de oplevede fordele og ulemper ved den digitale kontakt i højere grad kan forklares med, hvor meget erfaring personerne har i selvstændigt at bruge internettet, samt hvor motiverede de er for at blive bedre, end personernes køn, alder og uddannelse.

# MÅLGRUPPESEGMENTER

Dette kapitel bygger både på resultaterne fra vores spørgeskemaundersøgelse med personer over 58 år og på resultater fra vores kvalitative interview. Kapitlet beskriver først resultater fra vores clusteranalyse (se bilag 1 for en nærmere beskrivelse af clusteranalysen), hvor vi har identificeret tre borgersegmenter blandt målgruppen. Vi ser ligeledes nærmere på de karakteristika, der kendetegner hvert segment.

Dernæst vil vi uddybe segmentbeskrivelser med analyse af kvalitative interviewdata, hvor bagvedliggende motiver, erfaringer og andre faktorer for at individets holdninger til og brug af de digitale løsninger bliver belyst. I det kvalitative materiale kan vi identificere en række italesatte barrierer for it-brug, der er knyttet til følgende dimensioner: 1) kendskab og færdigheder, 2) (u)tryghed, 3) værdier og 4) selvopfattelse og hverdagsvaner. Det varierer fra segment til segment, hvor meget disse barrierer fylder, og hvordan der bliver talt om dem. Endvidere kan vi identificere faktorer, der virker motiverende for personer over 58 år i forhold til at bruge it.

## TRE SEGMENTER

Vi har gennemført en clusteranalyse for at identificere segmenter blandt samtlige personerne i vores spørgeskemaundersøgelse. Vi har i denne segmentering valgt at tage udgangspunkt i respondenternes holdninger, nemlig deres svar på de fem udsagn om ulemper ved den digitale kontakt til det offentlige, og har inddelt respondenterne efter ligheden i deres svar. Det vil sige, at respondenter, hvis holdningsprofil ligner hinanden, bliver placeret i samme segment. I vores analyse kunne vi identificere tre segmenter i forhold til deres holdninger til ulemper ved den digitale kontakt.

Vi har navngivet disse segmenter efter deres holdningsprofiler. Det første segment har vi døbt ”*de udfordrede*” (N = 704), idet personerne i dette segment oplever mange udfordringer og ulemper i forhold til den digitale kontakt. Det andet segment har vi døbt ”*de servicebevidste*” (N = 846), idet personerne her giver udtryk for at opleve visse fordele ved den digitale kontakt, men alligevel er noget negativt indstillet, og især ser den manglende personlige kontakt som en ulempe. Det tredje segment har vi døbt ”*de fortrolige*” (N = 1.083), idet personerne her ser flere fordele og kun få ulemper ved den digitale kontakt.

Det er vigtigt at nævne, at de betegnelser, vi giver segmenterne, er relative, forstået på den måde, at personerne er grupperet efter ligheden i deres svar. Når vi kalder den første segment for ”*de udfordrede*”, er det, fordi de er udfordret i forhold til de andre to grupper. Som vi skal se senere i kapitlet, er mange af de udfordrede også brugere af it, dvs. at de har en vis erfaring med det. I forhold til de to andre grupper er der dog betydelig flere i andelen af ikke-brugere, og man kan sige, at de ikke-brugere, som findes i vores undersøgelse, som regel befinder sig i de udfordredes segment.

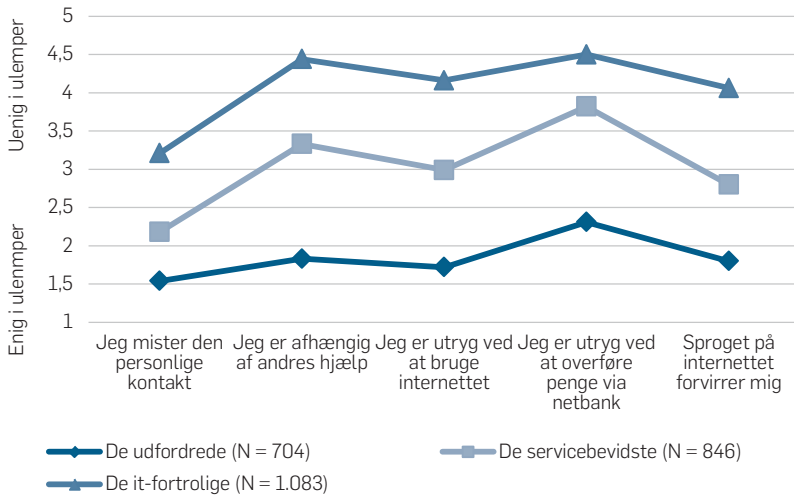
Figur 8.1, figur 8.2 og figur 8.3 illustrerer de tre segmenters profiler i forhold til deres gennemsnitlige holdning med hensyn til henholdsvis ulemper, fordele og bekymringspunkter ved den digitale kontakt. Figurerne illustrerer de tydelige forskelle i de tre segmenters holdningsprofiler. Endvidere viser tabel 8.1 de tre segmenters karakteristika i forhold til demografi, socioøkonomisk status, brug af og erfaring med it samt motivationsfaktorer. Også i forhold til disse baggrundsvARIABLE adskiller segmenterne sig fra hinanden.



I de følgende afsnit ser vi nærmere på de forskellige segmenter og deres karakteristika.

FIGUR 8.1

Grad af enighed i udsagn om ulemper ved den digitale kontakt blandt personer over 58 år. Særskilt for tre segmenter blandt alle respondenter i undersøgelsen. Gennemsnit.

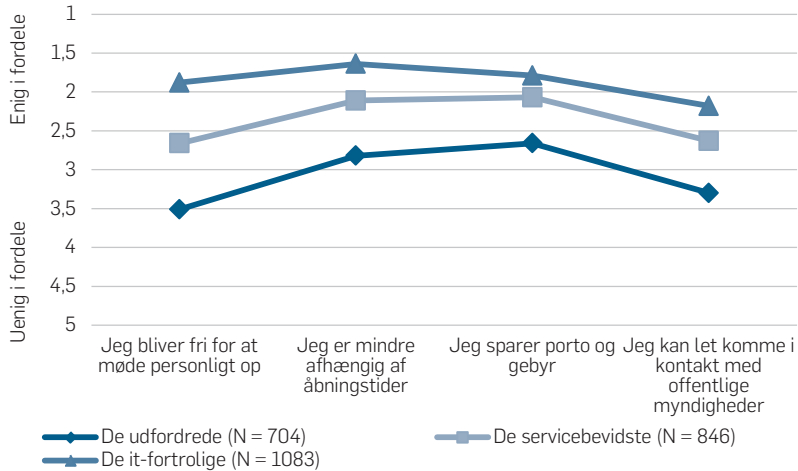


Anm.: N = 2.633. 'Enig i ulemper' og 'uenig i ulemper' henviser til personernes gennemsnitlige grad af enighed ved udsagn på en skala fra 1-5 (ved ikke er ekskluderet). Der er signifikant forskel på segmenterne og deres gennemsnitlige grad af enighed på 0,1-procents-niveau. (\*\*\*) T-test. \*\*\* =  $p < 0,001$ , \*\* =  $p < 0,01$ , \* =  $p < 0,05$ .

Kilde: Spørgeskema til personer over 58 år.

FIGUR 8.2

Grad af enighed i udsagn om fordele ved den digitale kontakt blandt personer over 58 år. Særskilt for tre segmenter blandt alle respondenter i undersøgelsen. Gennemsnit.



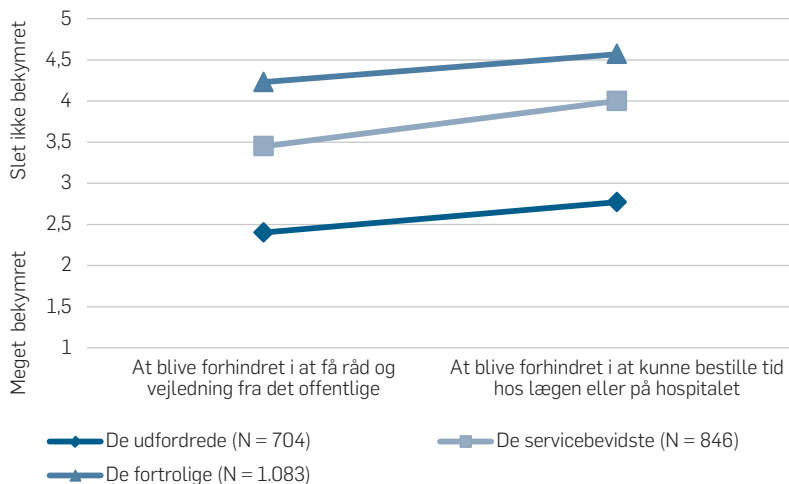
Anm.: N = [2.398;2.587]. 'Enig i fordele' og 'uenig i fordele' henviser til personernes gennemsnitlige grad af enighed ved udsagn på en skala fra 1-5 (ved ikke er ekskluderet). Der er signifikant forskel på segmenterne og deres gennemsnitlige grad af enighed på 0,1-procents- niveau. (\*\*\*) T-test. \*\*\* =  $p < 0,001$ , \*\* =  $p < 0,01$ , \* =  $p < 0,05$ .

1. Ved udsagnet om, 'Jeg sparer porto og gebyr' er forskellen mellem de servicebevidste og de fortrolige på 1-procents- niveau (\*\*).

Kilde: Spørgeskema til personer over 58 år.

FIGUR 8.3

Grad af enighed i udsagn om bekymringer ved den digitale kontakt blandt personer over 58 år. Særskilt for tre segmenter blandt alle respondenter i undersøgelsen. Gennemsnit.



Anm.: N = 2.412.2454. 'Meget bekymret' og 'Slet ikke bekymret' henviser til personernes gennemsnitlige grad af enighed ved udsagn på en skala fra 1-5 (ved ikke er ekskluderet). Der er signifikant forskel på segmenterne og deres gennemsnitlige grad af enighed på 0,1-procents-niveau (\*\*\*). T-test. \*\*\* =  $p < 0,001$  \*\* =  $p < 0,01$ , \* =  $p < 0,05$ .

Kilde: Spørgeskema til personer over 58 år.

## DE UDFORDREDE

Sammenlignet med de andre to segmenter er de udfordrede langt mere enige i de forestillede ulemper ved den digitale kontakt. Især er personer i segmentet enige i, at de mister den personlige kontakt med eksempelvis de offentlige myndigheder, at de er utrygge ved at bruge internettet, og at sproget på internettet forvirrer dem.

Mens respondenterne i vores undersøgelse generelt ikke er særligt uenige i fordelene (jf. kapitel 7), er de udfordrede det eneste segment, der reelt er uenige i, at nogle af de forestillede udsagn kan betragtes som fordele. Ser man på segmentets gennemsnit i enighed med udsagnene, er der to udsagn, hvor gennemsnittet ligger klart i den uenige ende. Det gælder fordelen ved, at de bliver fri for at møde personligt op, og at de let kan komme i kontakt med de offentlige myndigheder.

Det er ligeledes kun de udfordrede, der er enige i de forestillede bekymringspunkter ved den digitale kontakt, nemlig at det, at de skal be-

nytte den digitale kontakt, kan forhindre dem i at få råd og vejledning af det offentlige og i at kunne bestille tid hos lægen eller på hospitalet.

I forhold til de demografiske aspekter og andre baggrundsfaktorer er en person i segmentet ”de udfordrede” oftere en kvinde, over 75 år gammel, én der bor alene, én som bor i Nordjylland eller Syddanmark, én med lavt uddannelsesniveau og én med kun lidt eller nogen erfaring i selvstændig brug af internettet.

#### DE SERVICEBEVIDSTE

De servicebevidste er gennemsnitligt enige i 3 ud af de 5 forestillede ulemper, men af de tre ulemper er det reelt kun ulempen ved, at de mister den personlige kontakt, der blandt segmentet er bred enighed om. Denne gruppes vurdering af tabet af den personlige kontakt ligger meget tæt på de udfordredes vurdering, og det vidner om, at de på trods af en generel god erfaring med internettet, stadig sætter stor pris på den traditionelle personlige kontakt eksempelvis i mødet med det offentlige.

De servicebevidste kan godt se fordelene ved den digitale kontakt: De er gennemsnitlig ikke uenige i, at nogle af de forestillede udsagn er fordele, men igen er det udsagnet om det personlige fremmøde, der af gruppen i mindre grad vurderes som en fordel. De servicebevidste er ikke i nogen særlig grad bekymret i forhold de forestillede bekymringspunkter. Dog nærmer de servicebevidste sig de udfordrede og adskiller sig dermed fra de fortrolige i deres bekymring om ”at blive forhindret i at få rådgivning og vejledning fra det offentlige”. Dette stemmer godt overens med det, at de ønsker sig en mere traditionel form af service med den personlige kontakt.

I forhold til de demografiske aspekter såsom køn og alder er en person i segmentet ”de servicebevidste” ganske repræsentativ for undersøgelsens personer generelt (jf. tabel 8.1). Det vil sige, at segmentet er en demografisk meget blandet gruppe. Dog er en person i dette segment oftere én, der er gift, én der bor sammen med nogen, én med en faglig eller kort videregående uddannelse og én med meget eller nogen erfaring i selvstændig brug af internettet.

#### DE FORTROLIGE

Det, der kendetegner det største segment, de fortrolige, er, at de stort set er uenige i alle de forestillede ulemper ved den digitale kontakt, og de især adskiller sig fra de andre to segmenter i forhold til opfattelsen af, at

der er ulemper ved selve brugen af it. De er ikke enige i, at de er afhængige af andres hjælp, at de er utrygge ved internettet, eller at sproget forvirrer dem. Dette er sandsynligvis af den årsag, at de er fortrolige med it.

De fortrolige er generelt enige i de forestillede fordele ved den digitale kontakt. De kan se fordelene ved den øget fleksibilitet. Mindst enige er de i udsagnet om, at de let kan komme i kontakt med de offentlige myndigheder ved den digitale kontakt, dog ligger deres gennemsnitlige vurdering stadig i den positive ende (jf. figur 8.2). De fortrolige er, ligesom de servicebevidste, ikke i nogen særlig grad bekymrede i forhold til de forestillede bekymringspunkter, hvilket formodentlig også hænger sammen med det, at de er fortrolige med internettet.

I forhold til de demografiske aspekter og andre baggrundsaktører (jf. tabel 8.1) er en person i segmentet ”de fortrolige” oftere en mand, under 75 år gammel, én, der bor sammen med nogen, bosiddende i Hovedstaden, i beskæftigelse, én med højt uddannelsesniveau, regelmæssig bruger af it og én med meget erfaring i selvstændig brug af internettet.

I det følgende vil vi uddybe segmentbeskrivelserne med en analyse af kvalitative interviewdata, hvor barrierer for it-brug samt bagliggende motiver, erfaringer og andre faktorer bliver belyst.

TABEL 8.1

Andelen af personer over 58 år, fordelt på de tre segmenter samt hele populationen. Særskilt for faktorer vedrørende demografi, socioøkonomisk status, brug af og erfaring med it og motivation. Procent.

	Hele stikprøven (n = 3291)	De udfordrede (n = 704)	De servicebevidste (n = 846)	De fortrolige (n = 1.083)
<i>Demografi</i>				
Kvinder	53	64	52	42
Mænd	47	36	48	58
58-64 år	20	14	19	30
65-74 år	57	59	62	60
75-84 år	19	24	16	9
85-95 år	4	3	3	1
Gift	64	59	69	72
Skilt/ugift	18	18	17	17
Enlig (skilt, separeret eller ugift)	18	23	14	10
Bor alene	31	37	25	23
Region Hovedstaden	25	18	27	33
Region Sjælland	15	14	14	17
Region Nordjylland	12	16	14	8
Region Midtjylland	22	23	20	18
Region Syddanmark	26	29	25	24
<i>Socioøkonomisk status</i>				
I beskæftigelse	22	13	20	34
Ingen erhvervsuddannelse	21	32	15	8
Faglig/kort videregående uddannelse	45	47	51	40
Mellemlang/lang videregående uddannelse	34	21	34	52
<i>Erfaring i selvstændigt brug af internettet til digitale løsninger</i>				
Lidt erfaring	26	42	13	2
Nogen erfaring	8	15	9	2
Meget erfaring	67	43	79	96
<i>Erfaring i selvstændigt brug af internettet til fritidsaktiviteter</i>				
Lidt erfaring	36	60	26	6
Nogen erfaring	18	22	24	15
Meget erfaring	46	19	50	79
<i>Kursus og motivation</i>				
Har været på it-kursus	48	42	55	57
Vil gerne blive bedre til internet	59	66	73	52
<i>Brug af internet</i>				
Bruger (af internettet)	82	75	94	99

Anm.: N={3.291;2.633}. Der er signifikant forskel mellem de tre segmenter i forhold til demografiske og socioøkonomiske faktorer samt erfaringsgrad, motivation og brug af internettet på 0,1 procents niveauet (\*\*\*). Chi<sup>2</sup>-test. \*\*\* = p < 0,001m \*\* = p < 0,01, \* = p < 0,05.

Kilde: Spørgeskema til personer over 58 år.

## DE UDFORDREDE: BARRIERER OG MOTIVERENDE FAKTORER

De interviewede personer i de udfordredes gruppe er mellem 66 år og 84 år. 1 person ud af 5, en kvinde på 84 år, har aldrig brugt en computer og er blevet fritaget for digital post og forventer at forlænge denne fritagelse, når de to år er udløbet. Yderligere to personer har ikke taget stilling endnu og har indtil videre ikke tilmeldt sig digital post. Alle i gruppen har børn og børnebørn, og de nævner alle, at disse kan hjælpe dem med it. Der er dog flere i gruppen, hvor børn og børnebørn i længere perioder har boet eller bor i udlandet, hvor de ikke altid kan få hjælp. 4 ud af 5 bor alene, enten fordi deres ægtefælle er gået bort, eller de er blevet skilt.

### KENDSKAB OG FÆRDIGHEDER

Interviewpersoner fra de udfordredes segment fortæller om en begrænset brug af it og de digitale løsninger. Deres brug af it er præget af at være meget rutinemæssig, både i forhold til, hvor hyppigt de bruger it, og hvad de bruger it til. Benyttelsen har karakter af vane og rutine, hvor de nærmest bruger it på samme måde hver gang. Hvis der er noget, de er usikre på, så fravælger de at bruge it til det. Følgende citat afspejler dette aspekt:

Mit computerforbrug er sådan set ikke særligt meget, for det har aldrig interesseret mig så meget, men jeg er da på netbank og bruger det maks. en gang om ugen. Det er, hvad jeg er på. Jeg er også på [internettet, red.], hvis jeg skal finde ud af et eller andet, hvad noget koster eller skal købe noget, men jeg handler ikke på nettet, det gør jeg ikke. Jeg føler mig ikke rigtig tryk ved det, så god er jeg ikke til det. (Mand, 66 år).

Manglende kendskab og begrænset brug af it kan være en barriere for, at de udfordrede fuldt ud kan benytte de digitale løsninger. De interviewede personer udtrykker dog ikke behov for at udvide deres brug eller bruge it til mere:

Det passer mig rigtig fint. Jeg er ikke interesseret i mere, så kunne jeg bare have meldt mig til noget. Der er også mange i min alder, som gør meget mere ud af det, end jeg gør. (Kvinde, 74 år).

De personer i segmentet, som vi har interviewet, har ikke i et stort omfang kontakt med de offentlige myndigheder gennem digitaliserede løs-

ninger. Det betyder også, at motivationen for at sætte sig ind i, hvad digitaliseringen betyder for dem, ikke nødvendigvis er stor. Et klart omdrejningspunkt i deres udtalelser er ofte, at grunden til, at de ikke bruger it mere, end de gør, er, at de ikke har behov for det, og at de allerede bruger det til det, som de har behov for.

#### (U)TRYGHED

Blandt de udfordrede hænger (u)tryghed tæt sammen med kendskab til it. Det er dels, fordi utrygheden forhindrer dem i at prøve nye ting frem for at skabe bedre kendskab til it, og dels fordi det manglende kendskab skaber utryghed ved brugen af it.

Især nævner de interviewede blandt de udfordrede at være bange for, at de gør noget forkert, når de eksempelvis skal sende breve og andet via internettet, handle på nettet, og hvis der kommer noget uventet op på skærmen.

Hvad betyder det? Hvad skal jeg gøre? Skal jeg sige ja eller nej? Skal jeg slette noget? Når jeg selv skal skrive til kommunen fx om en eller anden klage, så ved jeg ikke, hvordan jeg skal gøre det. (Kvinde, 79 år).

Usikkerheden hænger således sammen med følelsen af, at man ikke er god nok til at bruge it. Flere interviewpersoner fortæller historier, som især handler om netbank, hvor de altid er usikre på, om de får logget ordenligt af, og om de har tastet tallene rigtigt ind. Det kan eksempelvis være historier i medierne eller fra bekendte, der gør de udfordrede nervøse for, at ”noget” skulle gå ned.

Så hører man jo de her skrækscenarier om, at de går ind og tager folks identitet og finder folks personnumre og ting og sager. Det er jo ikke særligt betryggende, at de får fat i ens bankkonto også. Det må jo være ulempen i hvert fald. (Mand, 66 år).

#### VÆRDIER

Værdier og verdenssyn spiller også ind som mulig barriere for it-brug. På trods af egentlige gode færdigheder til at bruge de digitale løsninger er de udfordredes holdninger noget negative af principielle grunde, og flere bekymrer sig over digitaliseringens påvirkning af samfundet. Følgende citat illustrerer dette:



At gå ind på kommunen eller Skat, eller hvad det nu er, det kan jeg godt, men jeg synes, det er sjovere at møde et menneske. Jeg synes, det er håbløst, at alting bliver digitaliseret, men det er ikke, fordi jeg ikke kan finde ud af det. Jeg synes bare, det er en forkert retning, vi bevæger os i. (Kvinde, 69 år).

#### SELVOPFATTELSE OG HVERDAGSVANER

Personernes selvopfattelse kommer også frem blandt de interviewede som en mulig barriere for it-brug. De interviewede personer mener, at selvom omverdenen godt kan ændre sig, betyder det ikke nødvendigvis, at de skal ændre sig i takt med den. Man kan fortolke dette som dels et grundlæggende ønske om at have stabilitet i sin selvopfattelse, dels som et udtryk for, at personerne ikke oplever noget behov for at udvide deres brug af it som også beskrevet tidligere. Følgende citater illustrerer denne barriere:

Men gamle folk er meget forsigtige, og det er jeg også. (Kvinde, 79 år).

Jeg er jo imod det, så det er sådan set ligegyldigt, når man (...) er sådan en gammel stivnakke. Det er svært at lære en gammel hund at sitte. Vi [de gamle, red.] er inde i nogle andre vaner og sådan noget, og så begynder man med sådan noget nyt noget, som man ligefrem stejler over for. Det gør jeg i hvert fald. Jeg kan ikke med det. (Kvinde, 84 år).

#### MOTIVATIONSFAKTORER

Selvom de interviewede personer fra de udfordredes segment har en meget begrænset brug af it, er det fælles for dem (undtagen den ene kvinde, som aldrig har brugt en computer), at de godt kan lide at bruge it til at vedligeholde deres fritidsinteresser, hvad enten det er sociale medier, rejser, nyheder eller computerspil.

For mange i denne gruppe er det at kunne holde kontakten til det sociale netværk gennem eksempelvis Skype, e-mail eller Facebook en stor motivationsfaktor. De sociale netværk og brugen af it til sociale formål er en stor drivkraft i motivationen for at bruge it og lære nye funktioner. Med hensyn til de barrierer og udfordringer, som de udfordredes segment udtrykker sig om, kan denne drivkraft bruges til at øge interessen for it og dermed ændre de noget negative holdninger til og syn på it og de digitale løsninger.

De fleste interviewede personer fra de udfordredes segment kan (alene eller med hjælp) benytte it til de meste basale ting, så som e-mail og netbank. Deres oplevelse er, at de, hvis de bliver tvunget til at sætte sig ind i mere, skal de nok gøre det. De vil helst være fri, men de oplever ikke, at det er en opgave, de ikke ville kunne overkomme. Det er dermed karakteristisk for segmentet, at de skal opleve et konkret behov for at tage teknologierne i brug. Holdningen er også generelt, at jo mindre det kan bruges, jo bedre. Flere nævner, at de er så heldige at leve et liv, hvor de ikke skal have kontakt til det offentlige, fordi de ikke er syge eller ikke har noget udestående med kommunen. Denne opfattelse stiller krav til de offentlige myndigheder om at være meget proaktive i forhold til at informere befolkningen om tiltag på dette område, da gruppen sandsynligvis ikke af sig selv vil undersøge eller opdage nye krav og tiltag i forhold til at digitaliseringen af den offentlige sektor. I forhold til den aktuelle digitaliseringsstrategi og vedtagelsen af, at alle 1. november 2014 skal overgå til digital post eller søge om fritagelse, er myndighederne dog lykkes med at nå ud med budskabet. Det er noget, alle er opmærksomme på skal ske, men mange vurderer i den forbindelse, at deres kontakt til det offentlige er så lille, at det alligevel ikke helt kan motivere dem til at sætte sig ind i, hvad det konkret betyder for dem.

## DE SERVICEBEVIDSTE: BARRIERER OG MOTIVERENDE FAKTORER

Alle fire interviewede personer i de servicebevidstes segment er pensionerede, men har både i deres aktive arbejdsliv og i deres pensionistilværelse lavet frivilligt arbejde eller på anden måde bidraget til lokalsamfundet. Blandt personerne er der tre kvinder og én mand, og de er mellem 61 og 83 år. Alle kan fortælle om børn og børnebørn, som de har et tæt forhold til, og som ofte kan hjælpe dem med it, hvis der er problemer.

### KENDSKAB OG FÆRDIGHEDER

Sammenlignet med de udfordrede bruger de interviewede personer i det servicebevidste segment it mere og udtrykker noget større kendskab til det. De fleste bruger e-mail, e-Boks, NemID og netbank. En tydelig forskel er også, at de meget aktivt har sat sig ind i, hvad digitaliseringen af det offentlige kræver af dem, og også har taget stilling til dette. Der er

forskel blandt personerne i gruppen i forhold til, hvor positive de er over or at bruge it, men det er vigtigt for dem, at de er opdaterede omkring, hvad der kommer til at ske. En af dem fortæller, at selvom hun bruger computeren til mange funktioner, har hun valgt at blive midlertidigt fritaget fra digital post, fordi hun gerne vil være fortrolig med de offentlige digitale løsninger, før hun får al post digitalt.

Jeg kan ikke finde ud af det. Og jeg sagde simpelthen [til Borger-service, red.], at jeg ikke havde en computer. Og det var jo ikke rigtigt, men jeg tænkte, at jeg så har et par år til at få det lært i, og så kan ungerne lære mig det. (Kvinde, 68 år).

For flere af de servicebevidste er deres brug af it meget rutinepræget, hvor de ligesom de udfordrede har helt fast tidspunkter for, hvornår de sætter sig foran computeren.

Jeg går gerne på internettet om morgenen, når jeg har gjort mine øvelser og sådan noget der. Så går jeg lige ind og tjekker. (Kvinde, 83 år).

Fordi brugen af it ikke er en helt integreret del af hverdagen, beskriver de interviewede personer i det servicebevidste segment nogle gange det med at få fysisk adgang til computeren som en barriere. Følgende citater illustrerer dette aspekt:

Jeg bruger den computer meget lidt her om sommeren, fordi så er man gerne i haven eller ude. Jeg sidder herude og strikker, det er jo dejligt. (Kvinde, 68 år).

Jeg synes, det er håbløst svært at komme hen til den computer. Det synes jeg. I øjeblikket er det altså. Det er nok, når man ikke selv har det alt for godt. Så bliver det sådan lidt: ”Jeg gider ikke i dag”. (Kvinde, 83 år).

#### (U)TRYGHED

Selvom de servicebevidste som regel udtrykker større tryghed ved brugen af it end de udfordrede, er den oplevede usikkerhed omkring fx net-handel en barriere, der igen er til stede.

Jeg oplyser bare ikke mit kontokort på noget som helst, og jeg køber ikke over nettet. Det har jeg aldrig haft mod til. Hvis vi skal et eller andet, der skal ordnes over nettet, så tager jeg over til min datter eller min søn (...) Jeg er bange for at gøre noget forkert. (...) Jeg er så bange for, om det nu er sådan, at de kan lure ens konto af. Jeg ved godt, at så bliver det erstattet af banken, eller hvad det er for noget, men man opdager det jo ikke, før der er gået flere måneder. Identitetstyveri, tror jeg, det hedder. (Kvinde, 68 år).

Hos de servicebevidste er usikkerheden ikke så stærkt knyttet til manglende kendskab og færdigheder, men snarere til internettets egenskaber og de sikkerhedsrisici, der findes.

#### VÆRDIER

Blandt de servicebevidste er der også utilfredshed med digitaliseringen, som er knyttet til værdier eller deres syn på digitalisering som et fænomen. Den handler både om bekymringer på andre ældres vegne og om tabet af den personlige kontakt ved digitaliseringen af kommunikationen med det offentlige. Flere i denne gruppe synes, at tabet af den personlige kontakt er en altoverskyggende ulempe. En bekymring hos de servicebevidste er især, at de er bekymrede for, at tabet af den personlige kontakt gør, at processer kompliceres unødigt, hvis de fx har problemer med kommunikationen med det offentlige:

Det er jo ikke sikkert, at man får skrevet det rigtigt, så de forstår, hvad det er, man mener. De har jo et sprog, de bruger inden for sådan noget der [det kommunale, red.]. Og det får man da også tygget igennem mange gange, inden man ved, hvad de nu mener med det. Altså inden man forstår det rigtigt. (Kvinde, 83 år).

Den personlige kontakt kan jeg altså godt lide, og det kan jeg godt savne mange gange i dag, når det skal være over computeren. Det er det der med, at man får noget pingpong, som man ikke kan få over det skriftlige, hvis der er nogle ting, du er i tvivl om. Du kan jo ikke sådan få et ja eller et nej. Hvis man har noget pingpong, så får du det uddybet, så man forstår det. Det er ikke altid, du kan det skriftligt. (Kvinde, 67 år).

De servicebevidstes noget negative holdninger i forhold til dette aspekt er i modsætning til de udfordredes ikke så tydeligt forankret til principiel-

le holdninger til digitaliseringen, men snarere til den forestillede forringelse i serviceniveau og fleksibilitet. Der udtrykkes ligeledes bekymring på andres vegne, da de alle har historier om et familiemedlem eller en bekendt, der ikke kan bruge it. Bekymringen for andre kobles ofte til rationalet om, at man ikke kan være bekendt at påtvinge digitalisering over for folk, som ikke har interessen og aldrig har brugt en computer.

Denne barriere kan muligvis afhjælpes ved en videreudvikling af de digitale løsninger. Hvis et system fx i højere grad kan tillade en ”ping-pong” i kommunikation mellem borger og myndigheder, kan det oplevede serviceniveau være det samme ved digitale kontakt som ved den personlige kontakt.

#### SELVOPFATTELSE OG HVERDAGSVANER

Også blandt de interviewede i det servicebevidste segment kan vi identificere barrierer, der er knyttet til, hvordan de opfatter sig selv, og den måde de gerne vil leve deres hverdag på. Flere nævner, at selvom det måske er ”gammeldags”, er der visse vaner, som man ikke vil lave om på. Nogle af disse vaner kan blive til barrierer, såsom et behov for at få vigtige oplysninger og kvitteringer på papir.

Du kan jo bare printe ud, hvis der er noget. Hvis man har en printer vel at mærke. Men der er så også folk, der bare går ind og læser på skærmen. Jeg tror nok, jeg er en god bruger af printeren. Men der er også mange andre, der ikke bruger printer. De unge bruger faktisk ikke printer. (Kvinde, 67 år).

Der er dog ikke nogen tydelige mønstre i, hvilke slags vaner man ikke vil ændre på. Nogle af de interviewede personer fra det servicebevidste segment fortæller om en ganske udbredt brug af nye løsninger i deres hverdag:

Mobile Pay, Swipper, eller hvad det nu hedder. Det er jo fantastisk. Når jeg er ude at spise frokost med veninderne, så i stedet for at man sidder der med alle sine penge, så betaler du, og så swipper jeg og alt det her. (Kvinde, 68 år).

#### MOTIVATIONSFAKTORER

En tydelig motivationsfaktor for de interviewede i det servicebevidste segment er at kunne benytte it i deres hverdag på en meningsfuld måde.

Tidligere succesoplevelser er en drivkraft i deres aktive it-brug. Enten har de prøvet, at de kan hjælpe andre og mindre erfarne med it, eller de har oplevet anerkendelse for noget, de har brugt it til. Det kan fx være at skrive ugebrevne til den lokale netværksforening, hjælpe en bekendt med at finde en pårørende på Facebook eller det at bruge GPS på telefonen.

De servicebevidste kan godt se fordelene ved de digitale løsninger og sætter stor pris på bl.a. den fleksibilitet, de digitale løsninger tilbyder. Det er dog tydeligt, at det er altafgørende, at løsningerne opleves som nogle, der fungerer godt og faktisk forenkler hverdagen.

## DE FORTROLIGE: BARRIERER OG MOTIVERENDE FAKTORER

4 ud af de 5 interviewede personer i det fortrolige segment er pensionerede, og én er selvstændig i eget firma. De varierer i alder fra 62 år til 74 år, og de er således væsentligt yngre end personerne fra de to andre segmenter, hvilket stemmer overens med de statistiske resultater. Vi interviewede tre mænd og to kvinder. De har alle ægtefæller, som de bor med, samt børn og børnebørn, som de ser og holder kontakt med jævnligt.

### KUN FÅ BARRIERER

De interviewede i dette segment er fortrolige med stort set alt, som har med it at gøre. De har ikke nødvendigvis både computer, tablets og smartphones, men det er mere et fravalg, end det er mangel på kendskab eller interesse.

Jeg kan gå ind og tjekke alt. For eksempel, da vi skulle have nye toiletter. Så kan jeg jo gå ind og slå op under toiletter og slå op, hvilke mærker, og hvordan de ser ud, og hvad de koster. Det kan jeg undersøge hjemmefra. Så kan jeg gå ud og opsøge det, og det gør jeg. Jeg vil gerne se det og gerne røre ved det, men jeg starter der. Til at begynde med var jeg jo meget forsigtig og meget bange, men det er jeg jo ikke mere. Nu har jeg vænnet mig til det, og jeg synes (...) det er fantastisk. (Kvinde, 74 år).

Selvom der er forskelle på it-brug mellem de interviewede personer i segmentet, er fællesnævneren, at de ikke har svært ved at tage nye digitale løsninger i brug. Hvis denne gruppe oplever problemer med it, så er det

på grund af funktionelle problemer, hvis computeren eksempelvis går i stykker osv.

Trods det, at de interviewede personer fra det fortrolige segment fremhæver fordelene ved de digitale løsninger, bl.a. fleksibilitet og effektivitet, kritiserer de dog ofte de offentlige systemer. Mange mener, at måden, systemerne er indrettet på, spiller en rolle i, hvorfor folk bliver usikre på at bruge internettet til vigtige privatsager.

Grunden til, at flere ikke bruger (de offentlige digitale løsninger, red.), hvis jeg skal gætte, er, at de offentlige it-systemer er utroligt ringe, så de [myndighederne, red.] kan ikke tvinge det igennem. For det stiller krav om, at man laver nogle meget, meget bedre it-systemer. Jeg var inde og bestille det blå sygesikringskort fx, og lige pludselig så er jeg færdig med det, og så sidder man sådan: ”Øh, fik jeg nu bestilt det sygesikringskort eller hvad?” Hvorfor sender de ikke en e-mail med en kvittering i? Altså, det kan selv den ringeste webshop finde ud af. Det er så ringe. Og sådan er det hele vejen igennem. (Mand, 62 år).

#### MOTIVATIONSFAKTORER

En solid erfaring i at bruge de digitale løsninger og det med at være trygge ved dem, er det, som driver de fortroliges brug af it. It er således en naturlig del af deres hverdag og livstil. Endvidere er effektiviteten og fleksibiliteten helt tydeligt en stor motivationsfaktor for at bruge de digitale løsninger. Men forudsætningen for at få gavn af disse aspekter er, at man er fortrolig i at bruge systemerne. Det er formodentlig dette segment, der kommer til at vokse med de nye kohorter af ældre, der har erfaring med den digitale hverdag og brug af it både på arbejdet og i hjemmet.

#### OPSUMMERING

I lighed med andre danske undersøgelser viser dette kapitel, at der blandt undersøgelsens personer er forskellige segmenter. Vi har identificeret tre grupper i vores kvantitative data, der adskiller sig i forhold til såvel holdninger vedrørende it som demografiske og socioøkonomiske karakteristika. Endvidere finder vi ud fra ud vores kvalitative analyse en forskel mellem grupperne i forhold til en række italesatte barrierer for it-brug,

der er knyttet til fire dimensioner, nemlig kendskab og færdigheder, (u)tryghed, værdier og selvopfattelse og hverdagsvaner. Personerne italesætter ligeledes bestemte motivationsfaktorer, der på hver deres måde er knyttet til de oplevede barrierer.

Segmentet, der var mest udfordret i forhold til at bruge de digitale løsninger, kunne få gavn af støtte i at få bedre kendskab til it samt af succesoplevelser, der ville gøre dem mere trygge ved brugen af it, mens segmentet af personer, der var fortrolige med it stort set kun oplevede den eventuelle dårlige funktionalitet af bestemte systemer som en barriere for deres brug af de digitale løsninger. Segmentet, der lå imellem de to, ovennævnte, oplevede de største barriere i forhold til forringelser i kommunikation som følge af, at man mister den personlige kontakt. Dermed kunne deres barriere afhjælpes ved at fokusere især på de egenskaber ved den personlige kontakt, som opleves som vigtige, og at forsøge at integrere i den digitale kommunikation.



# DISKUSSION OG KONKLUSION

## SAMMENFATNING

Formålet med denne rapport er at beskrive de ældre danskeres (over 58 år) brug af it samt belyse de barrierer og udfordringer, som denne gruppe eventuelt støder på ved en digitalisering af kommunikationen med de offentlige myndigheder. Formålet er også at belyse de bagvedliggende faktorer for den observerede variation i brug af it samt belyse oplevede fordele og ulemper i forhold til brugen af de digitale løsninger.

For det første viser vores resultater, at størstedelen af personer over 58 år har adgang til it og bruger det flittigt. Der er en stor gruppe af ældre, der bruger internettet og de forskellige digitale løsninger selvstændigt, dvs. uden hjælp fra andre. Gruppen, der får hjælp fra andre i at bruge internettet, er forholdsvis lille. Det er cirka en femtedel af ældre, der slet ikke bruger funktioner, såsom e-mail, NemID eller netbank. For det andet viste vores resultater, at ældres brug af it hænger sammen med en række demografiske og socioøkonomiske faktorer, især alder og uddannelsesniveau, men at disse faktorer mister deres betydning, når man kontrollerer for erfaring i at bruge internettet selvstændigt. Det vil sige, at selvom brugen af it falder med alderen og stiger med uddannelsesnivea-

et, så øges sandsynligheden for at en person bruger it betydeligt, jo mere erfaring personen har med at bruge internettet selvstændigt, uafhængigt af alder og uddannelsesniveau. Selvstændig erfaring i at bruge internettet spiller altså i vores undersøgelse en større rolle end alder og uddannelse. For det tredje viser vores resultater, at størstedelen af de ældre samlet set ser mange fordele ved digitaliseringen. Især i forhold til det aspekt, at de er mindre afhængige af åbningstider ved den digitale kontakt. Der er ligeledes forskelle mellem køn, aldersgrupper og uddannelse og opfattelsen af fordele ved den digitale kontakt. Igen viser resultaterne, at erfaring med at bruge it spiller en større rolle i forhold til oplevede fordele end alder og uddannelse. Det vil sige, at uanset alder eller uddannelsesmæssig baggrund er man mere tilbøjelig til at se fordele ved digitalisering, hvis man har erfaring i at bruge internettet selvstændigt.

For det fjerde viser vores resultater, at mens personer over 58 år generelt ikke oplever mange ulemper ved den digitale kontakt, så ser langt de fleste det at miste den personlige kontakt som en ulempe ved digitaliseringen. I forhold til andre ulemper, såsom utryghed eller afhængighed af andres hjælp, er der store forskelle mellem aldersgrupper og grupper med forskellig uddannelsesmæssig baggrund. Jo ældre personerne er, des mere tilbøjelige er de til at se ulemper ved digitaliseringen. Ikke desto mindre ser vi igen, at forskellene glattes ud, når vi kontrollerer for erfaring i at bruge internettet selvstændigt.

Endelig viser vores resultater, at man blandt den ældre befolkning kan identificere forskellige segmenter, som adskiller sig i forhold til såvel holdninger om it som de demografiske og socioøkonomiske karakteristika. Segmentet, der er mest udfordret i forhold til at bruge de digitale løsninger, kan få gavn af støtte i at få bedre kendskab til it samt af succesoplevelser, der kan gøre dem mere trygge ved brugen af dette, mens segmentet af personer, der er fortrolige med it, stort set kun oplever den eventuelle dårlig funktionalitet af bestemte systemer som en barriere for deres brug af de digitale løsninger. Segmentet, der ligger imellem de to ovennævnte, oplever de største barrierer i forhold til forringelser i kommunikationen med de offentlige myndigheder, som følge af at de mister den personlige kontakt. Deres barriere kan dermed afhjælpes ved især at fokusere på de egenskaber ved den personlige kontakt, som opleves som vigtige, og dermed forsøge at integrere disse i den digitale kommunikation.

## OM DENNE UNDERSØGELSE

Denne rapport præsenterer et billede af anvendelsen af it blandt personer over 58 år. Ser man på tidstendenser og de ændringer i brugen af it, der har fundet sted i de sidste 10 år, er det højst sandsynligt, at dette billede kommer til at ændre sig. Dermed er de resultater, som præsenteres i rapporten et "snapshot" af situationen i 2014. Der er flere årsager til og drivkræfter i den forventede ændring.

For det første er der kohorteffekterne. S sammensætningen af befolkningen over 58 år ændrer sig hele tiden, idet nye kohorter kommer ind i gruppen, og de ældste forsvinder. Som vores resultater også viser, er der betydelige forskelle mellem kohorterne. De yngre kohorter har en større erfaring med it og har også oftere skabt kendskab til it gennem deres arbejdsliv. For det andet er der ændringerne, der finder sted i samfundet i form af både den teknologiske udvikling og måden at opfatte it som en del af hverdagslivet. Denne udvikling kommer til at ændre både brugen af og holdninger om it og de digitale løsninger.

En klar styrke og fordel ved denne undersøgelse er de forskellige materialekilder, der er benyttet. En systematisk litteraturgennemgang har sikret en bred og omfattende baggrund af de empiriske dele af undersøgelsen. Spørgeskemaundersøgelsen har en høj svarprocent og samplet er tilfældigt udvalgt blandt deltagere i ældredatabasen og PIAAC. Det, at sampling til de kvalitative interview er baseret på den kvantitative clusteranalyse, og at interviewdeltagere er blevet rekrutteret blandt spørgeskemadeltagere, sikrer en robust forbindelse mellem de kvantitative og kvalitative fund. Det skal dog huskes, at der altid ved spørgeskemaundersøgelser er en vis grad af selektion af personer, selvom samplet var befolkningsbaseret og tilfældigt. Det vil sige, at der er et bortfald blandt de dårligste stillede personer, dem, der ikke er institutionaliseret, og dem, der ellers hører til marginaliserede grupper og/eller er svære at træffe. Dette gælder også den nærværende undersøgelse. Man skal også være opmærksom på, at aldersgruppen 65-74 år er noget overrepræsenteret i undersøgelsen, og aldersgruppen 58-64 år noget underrepræsenteret i undersøgelsen (jf. bilag 2). Det kan have en betydning for de resultater, hvor aldersgrupperne bliver præsenteret samlet. I de fleste tilfælde er resultaterne dog rapporteret for hver aldersgruppe.

## UDFORDRINGER OG LØSNINGER I FORHOLD TIL ÆLDRE OG DIGITALISERING

I denne undersøgelse kunne vi identificere forskellige typer af barrierer for ældre personers brug af it. Som litteraturen og tidligere undersøgelser på området (Digitaliseringsstyrelsen, 2012b; Forsberg m.fl., 2013) foreslår, skal de digitale løsninger designes med målgruppens udfordringer for øje – ”one size do not fit all”. De forskellige udfordringer kræver forskellige løsninger, hvor man tager højde for, hvad de oplevede barrierer handler om. I det følgende opsummeres de typer af barrierer, vi kunne identificere i undersøgelsen, samt de potentielle konkrete løsninger.

### KENDSKAB OG FÆRDIGHEDER

Den første barriere handler om *manglende kendskab og færdigheder* til at bruge it og de digitale løsninger. Denne barriere er meget konkret og opleves især blandt de ældste personer samt dem med meget begrænset erfaring i brugen af it. Barrieren kan afhjælpes ved at tilbyde praktisk hjælp til læring af it og ved at tilbyde muligheder for at prøve de digitale løsninger af. Denne type af tilbud eksisterer allerede: bl.a. Ældre Sagen og kommunerne tilbyder kurser og andre arrangementer til seniorer med henblik på at lære at bruge it og de digitale løsninger at kende. Her kan eksempelvis nævnes KL's koncept med digitale ambassadører, der hjælper borgerne ved selvbetjeningsstationer på Borgerservice og på biblioteket (KL, 2011). Endvidere kan nævnes Aarhus Kommunes initiativ med it-hjemmehjælpere, der kan hjælpe den ældre med NemID, Digital Post eller digital selvbetjening på den ældres egen computer i eget hjem. It-hjemmehjælperen kan også tale med den ældre om, hvorvidt hun eller han er parat til at modtage digital post mm. (Aarhus Kommune, 2014). Endnu mere målrettede indsatser kan dog være nødvendige for at nå de især det udfordrede segment, som er identificeret i denne undersøgelse. Især indsatser, der er rettet mod at skabe en opfattelse hos den ældre om, at der kan være en personlig gevinst ved brugen af it, så det ikke udelukkende opfattes som en pligt.

### HOLDNINGER

Den anden type af barriere handler om *personlige følelser, værdier og holdninger*. Denne barriere er mere diffus og kan i nogle tilfælde være knyttet til manglende kendskab (fx utryghed ved den digitale kommunikation eller

nethandel), og i nogle tilfælde knyttet til individets grundlæggende værdier, holdninger og verdenssyn (fx oplevet forringelse af service ved digitaliseringen af kontakten). Forskningsviden viser, at holdninger og attituder kan være svære at ændre, dels fordi de hænger tæt sammen med handlinger og den sociale kontekst. Informationskampagner er blandt de traditionelle værktøjer til at påvirke holdninger og dermed adfærd, og dem har man også benyttet i forbindelse med digitalisering. Her kan bl.a. nævnes 'Seniorsurf-dag' og den fælles europæiske kampagne 'Get Online Week' (Digitaliseringsstyrelsen, 2014f; IT-formidler.dk, 2014;<sup>16</sup>). En anden måde at opnå ændring i holdninger og adfærd er, at man påvirker adfærden direkte gennem fx på- eller forbud eller tvang, som konsekvens også skaber en effekt på holdninger. Denne mekanisme er blevet vist bl.a. indenfor folkesundhed (jf. rygningsforbud og de efterfølgende ændringer i holdninger mod indendørs rygning) samt trafikikkerhed (se fx Chorlton & Conner, 2012). Man har derfor gode grunde til at antage, at den fulde digitalisering af offentlige løsninger ganske naturligt vil lede til større accept og overvejende positive holdninger blandt befolkningen. Set i dette lys, er det også vigtigt, at de digitale løsninger kan blive en del af det daglige liv til de befolkningssegmenter, der måske har noget negative holdninger eller er tøvende i forhold til de digitale løsninger.

Det er dog vigtigt ikke kun at forsøge at ændre borgerne og deres holdninger, men også at udvikle de digitale løsninger til mere brugervenlige løsninger, så de bliver modtaget med større accept. Bekymringen for den mistede personlige kontakt blev bredt udtrykt blandt undersøgelsens personer, hvilket tyder på, at der er nogle vigtige aspekter ved kommunikationen i den personlige kontakt, som så skal medieres på anden vis i online selvbetjeningsløsningen.

#### HVERDAGSVANER OG DE DIGITALE LØSNINGERS EGENSKABER

Den tredje type af barriere handler om *(mis)match mellem hverdagsvaner og de digitale løsningers egenskaber*. Denne type af barriere kan opstå, hvis individet ikke oplever, at de digitale løsninger har en konkret relevans i hverdagen, og hvis brugen af de digitale løsninger kræver store ændringer i indretning af hverdagsrutiner (fx at man skal afsætte meget tid til at bruge dem eller henvende sig flere gange for at få ting ordnet). Denne type barriere løses gennem videreudvikling af de digitale løsninger således, at

---

16. Seniorsurf-dag afholdes af flere parter: Ældre Sagen, Danske Seniorer, Telecentre Danmark, Danmarks Radio, Kulturstyrelsen og Digitaliseringsstyrelsen.

de ikke blot er tilgængelige, men også brugervenlige. Det betyder bl.a., at løsninger skal tilpasse sig den enkelte intelligent og intuitivt, sproget skal kunne forstås, og kommunikationen skal fungere mellem borgeren og det offentlige. Et vigtigt kvalitetstræk af den traditionelle Borgerservice er, at det offentliges sprog tolkes af medarbejderne og forståelsen skabes i den personlige kontakt. Denne kvalitet skal de digitale løsninger også helst kunne rumme.

## KONKLUSION

I denne rapport har vi beskrevet de ældre danskernes brug af it samt belyst både de oplevede fordele ved digitalisering og de barrierer og udfordringer, som de eventuelt støder på ved en digitalisering af kommunikationen med de offentlige myndigheder. Det har vist sig, at der samlet set er en stor del af de ældre, der er flittige brugere af it og de digitale løsninger, men at der også er en stor heterogenitet blandt den ældre befolkning i forhold til it-brug. Dermed skal løsninger til at afhjælpe barriere for brugen af it tilpasses efter målgruppernes behov, og man skal være opmærksom på både tilgængelighed og brugervenlighed, når man udvikler de digitale løsninger. Man skal også huske, at billedet ændrer sig med tiden. Både personernes adgang, færdigheder og præferencer i forhold til it ændrer sig, men også den teknologiske og sociale virkelighed ændrer sig. Det betyder, at sammensætning af brugersegmenter og deres udfordringer og behov kan ændres med tiden, og som konsekvens deraf er der brug for en langsigtet udvikling af gode, brugervenlige digitale løsninger, som adresserer forskellige målgruppernes behov.

# BILAG

## BILAG 1 BILAG TIL KAPITEL 4

### LITTERATURSØGNING

For at identificere relevante studier og litteratur har vi i søgestrategien både fokuseret på forsknings- og projektlitteratur samt diverse konferencer og arbejdsrapporter, der omhandler digitaliseringens betydning for ældre borgere. I den systematiske søgning har vi udelukkende fokuseret på litteratur fra de sidste 5 år, dvs. 2008-2013. Vi har dog i de resterende søgninger gået længere tilbage end 2008, når søgningen har givet relevante studier. I bilagsboks B1.1 fremgår den anvendte søgestreng, vi har brugt i databasesøgningen i Ebsco.

---

#### BILAGSBOKS B1.1

Søgestreng til den systematiske litteratursøgning

---

((Older adults OR Older people OR Elder\* OR Senior\* citizen\*) OR (Persons with disability OR People with disability OR Disabilities OR Disabled people) OR (Immigrant\*) AND (Self-service OR Digitization OR ICT OR Digital\*) AND (Motivation\* OR Barrier\* OR Benefit OR Challenge OR Solution))

---

I søgningen efter grå litteratur har vi søgt efter artikler og rapporter i Google og Google Scholar. Der er i søgningen både anvendt konkrete søgestrengte samt søgeord (jf. bilagsboks B1.2).

---

## BILAGSBOKS B1.2

Søgestrengte og søgeord i Google og Google Scholar.

---

Søgestrengte	Søgeord
Advantage disabilities digitization it	Digitization
Advantage disabilities self-service options it	Digitalization
E-government ICT challenges elder	Digital
E-government ICT challenges elder	Digital divide
E-government ICT advantage elder	E-government
E-government ICT advantage disabled	E-service
E-government ICT age-divide	E-inclusion
E-government ICT divided population	It
E-government or digital* and barriers and "older adults"	It-skills
Self-service and public* sector or e-government and internet and accessibility and challenges	ICT (information and communication technology)
E-government or digital* and barriers and "older adults"	Older adults
"Bridging the digital divide" and "public sector" and citizens	Elderly
E-government or digital* and barriers	Elder
Self-service and public* sector or e-government and internet and accessibility and challenges	Internet access
Digitala lösningar, äldre, utmaningar	Barriers
	Internet usage
	Motivation, attitudes, beliefs
	Age-related differences

---

## REPRÆSENTATIVITET

I bilagstabel B1.1 fremgår det, hvordan hele befolkningen mellem 58 og 95 år og hele undersøgelsens stikprøve (personer mellem 58-95 år) fordeles sig i forhold til køn, alder, etnicitet og regionsbopæl.



## BILAGSTABEL B1.1

Oversigt over karakteristika hos personer mellem 58 og 95 år i henholdsvis populationen og i stikprøven fordelt på køn, alder, etnicitet og region. Procent.

	I populationen N = 1.497.616	I stikprøven N = 3.291
<i>Køn</i>		
Mand	47	47
Kvinde	53	53
<i>Alder</i>		
58-64 år	32	20
65-74 år	41	57
75-84 år	20	19
85-95 år	7	4
<i>Etnicitet</i>		
Født i Danmark	95	94
Født i andet land	5	6
<i>Regionsbopæl</i>		
Hovedstaden	28	26
Sjælland	16	25
Syddanmark	23	22
Midtjylland	22	15
Nordjylland	11	12

Anm.: Befolkningen mellem 58 og 95 år. Tabellen er en sammenligning af, hvordan personer i populationen og i stikprøven mellem 58 og 95 år fordeler sig i forhold til køn, alder, etnicitet og regionsbopæl.

Kilde: Spørgeskema til personer over 58 år og Danmarks Statistik, 2014.

## STIKPRØVEN

I bilagstabel B1.2 fremgår en oversigt over alle respondenter i undersøgelsens stikprøve fordelt på en række demografiske og socioøkonomiske karakteristika.

## BILAGSTABEL B1.2

Alle i undersøgelsens respondenter mellem 58 og 95 år fordelt på en række demografisk og socioøkonomiske karakteristika. Procent og antal.

	Procent	Antal
Personer i alt	100	3.291
<i>Køn</i>		
Mand	47	1.551
Kvinde	53	1.740
<i>Alder</i>		
58-64 år	20	663
65-74 år	57	1.888
75-84 år	19	612
85-94 år	4	128
<i>Etnicitet</i>		
Dansker	94	3.108
Anden oprindelse	6	183
<i>Civilstand</i>		
Gift	64	2107
Enlig (skilt, separeret eller ugift)	18	583
Enke/enkemand	18	595
<i>Boligsituation</i>		
Bor alene	31	1.019
Bor ikke alene	69	2.272
<i>Fuldført skoleuddannelse (antal år)</i>		
7 år eller færre	31	1.004
8-9 år	19	610
10-11 år	29	945
12 år eller flere	22	701
<i>Uddannelse</i>		
Ingen erhvervsuddannelse	21	681
Faglig/kort videregående uddannelse	45	1.461
Mellemlang eller lang videregående uddannelse	34	1.111
<i>Erhvervsmæssig stilling det meste af livet</i>		
Funktionær eller tjenestemand	51	1.669
Faglært arbejder	14	472
Ufaglært arbejder	12	406
Selvstændig	10	319
Andet	13	397
<i>Arbejds-mæssig status</i>		
På arbejdsmarkedet	22	713
Ikke på arbejdsmarkedet	78	2.574
<i>Bopælsregion</i>		
Syddanmark	26	857
Hovedstaden	25	813
Midtjylland	22	708
Sjælland	15	505
Nordjylland	12	408

Anm.: N = [3.253;3.291].

Kilde: Spørgeskema til personer over 58 år.

## CLUSTERANALYSE

Vi har benyttet os af en clusteranalyse til at undersøge stikprøvens forskellighed og til at identificere segmenter i stikprøven. Analysen er udført med statistikprogrammet Stata. En clusteranalyse har som primært formål at gruppere hver observation (person) i grupper baseret på nogle bestemte kriterier, som observationen besidder. Clusteranalysen klassificerer observationerne således, at hver observation er lig de andre observationer i gruppen ud fra et forudbestemt kriterie. På den måde bliver resultatet af en clusteranalyse et antal grupper, hvor ligheden (homogeniteten) indenfor gruppen er stor. Vi har udført clusteranalysen med den hierarkiske cluster metode 'Ward's linkage' med 'euclidean distance', der måler ligheden mellem to observationer. Inddelingskriteriet for vores clusteranalyse er personernes gennemsnitlig grad af enighed i udsagn om ulemper. Clusteranalysen identificerede tre grupper (segmenter), som dermed er konstrueret ud fra, hvor enige respondenterne gennemsnitligt er i ulemperne. Vi har brugt et indeks, der er baseret på personerne i stikprøvens gennemsnitlige svar på 5 udsagn om ulemper på en skala fra 1-5 (indeks er også lavet på fordele og en nærmere beskrivelse findes i Bilag 3). I indekset er disse tal lagt sammen, således at hver person kan opnå en score mellem 5 og 25. Vi har fuldstændig ekskluderet respondenter, der har svaret ved ikke, således at vi kun har dem med, der har en holdning til ulemperne ved den digitale kontakt. Det betyder, at antallet af personer, der indgår i clusteranalysen i alt er 2.633. I bilagstabel B1.3 kan man se, hvordan clusteranalysen har inddelt respondenterne i de tre segmenter efter deres score.

## BILAGSTABEL B1.3

Clusteranalysens inddeling af personer i tre segmenter. Antal.

	De servicebevidste	De udfordrede	De fortrolige	Total
5	0	100	0	100
6	0	29	0	29
7	0	41	0	41
8	0	59	0	59
9	0	86	0	86
10	0	145	0	145
11	0	114	0	114
12	0	130	0	130
13	138	0	0	138
14	166	0	0	166
15	171	0	0	171
16	204	0	0	204
17	167	0	0	167
18	0	0	259	259
19	0	0	177	177
20	0	0	215	215
21	0	0	136	136
22	0	0	101	101
23	0	0	80	80
24	0	0	57	57
25	0	0	58	58
Total	846	704	1.083	2.633

Anm.: N = 2.633.

Kilde: Spørgeskema med person over 58 år.

### LÆSNING AF TABELLER

$N = [x;x]$  viser antallet af observationer (personer), som tallene bygger på. Det vil sige, at når der i en tabel står " $N = [2.671;2.677]$ ", betyder det, at mellem 2.671 og 2.677 har svaret på spørgsmålet. Ved nogle tabeller vil der stå " $N = xx$ ", og det betyder, at tabellens datagrundlag er baseret på samme antal observationer. Under kilde står der, om tallene bygger på data fra Danmarks Statistik eller på vores egen spørgeskemaundersøgelse ("Spørgeskema til personer over 58 år").

Igennem rapporten sammenligner vi mange gange mellem den yngste og den næstældste aldersgruppe, og det gør vi af flere grunde. Flere analyser viser, at forskellene i internetbrug i befolkningen begynder ved de personer, der er over 74 år. Det er dermed interessant at observere, hvordan forskellene tager sig ud mellem fremtidens ældre (58-64-årige) og de 75-84 årige. Dernæst har vi i vores stikprøve et større antal i den næstældste aldersgruppe ( $N = 612$ ) end vi har i den ældste aldersgruppe ( $N = 128$ ), hvilket dermed giver et mere validt sammenligningsgrundlag (Damgaard, Steffensen og Bengtsson, 2013).

## BILAG 2 BILAG TIL KAPITEL 6

TABEL B2.1

Middelværdier til variabler i logistisk regression i tabel 6.7. Procent og antal.

	Ikke-bruger	Bruger	Antal
<i>Demografi</i>			
Kvinder	61	51	1.623
Mænd	39	49	1.435
64- år	4	24	626
65-74 år	42	61	1.776
75-84 år	39	14	545
85-95 år	15	1	111
Enlig (skilt, separeret eller ugift)	48	68	1.984
Skilt/ugift	15	18	542
Enke/enkemand	37	14	532
Region Hovedstaden	20	26	767
Region Sjælland	18	15	484
Region Nordjylland	14	12	367
Region Midtjylland	18	21	633
Region Syddanmark	30	26	807
<i>Socioøkonomisk status</i>			
Ikke på arbejdsmarkedet	95	75	2.388
På arbejdsmarkedet	5	25	670
Ingen erhvervsuddannelse	47	15	618
Faglig/kort videregående uddannelse	42	46	1.379
Mellemlang eller lang videregående uddannelse	11	39	1.061
<i>Erfaring i selvstændig brug - digitale løsninger</i>			
Lidt erfaring	98	9	726
Nogen erfaring	1	9	233
Meget erfaring	1	82	2.099
<i>Erfaring i selvstændig brug - fritidsaktiviteter</i>			
Lidt erfaring	99	21	1.032
Nogen erfaring	1	22	572
Meget erfaring	0	57	1.454
<i>Kursus og motivation</i>			
Har ikke været på kursus	85	44	1.563
Har været på kursus	15	56	1.495
Vil ikke blive bedre til it	70	35	1.253
Vil gerne blive bedre til it	30	65	1.805

Anm.: N = 3.058.

Kilde: Spørgeskema til personer over 58 år

## BILAG 3 BILAG TIL KAPITEL 7

### FORKLARING AF INDEKS TIL REGRESSIONSMODELLER

I spørgeskemaet til personer over 58 år har vi spurgt respondenterne om en række udsagn om oplevede fordele og ulemper ved brug af it til den digitale kontakt. Vi har benyttet en likert-skala til spørgsmålene, der har svarkategorier fra 1-5<sup>17</sup>, hvor 1 er meget enig, og 5 er meget uenig. På baggrund af disse svarkategorier har vi lavet et indeks til oplevede fordele og et indeks til oplevede ulemper. Indekset består af den samlede score, som hver persons svar har. Det vil sige, at en person til hver udsagn kan svare fra 1-5, og hver person er dermed repræsenteret i indeks med det gennemsnit, som personen har fra sine besvarelser på udsagnene.

#### OPLEVEDE FORDELE

Til oplevede fordele er der fire udsagn. Det giver et indeks for respondenternes holdning til fordelene ved at bruge it til den digitale kontakt med det offentlige, som kan variere fra 4-20. Et højere tal svarer til en højere grad af uenighed med de adspurgte fordele. Det vil sige, at jo højere en værdi en respondent har på indekset, jo færre fordele ser respondenterne ved de oplyste fordele og er dermed mere negativ over for den digitale kontakt med det offentlige.

#### OPLEVEDE ULEMPER

Til oplevede ulemper er der fem udsagn. Det giver et indeks for respondenternes holdning til ulemper, som kan variere fra 4-25. Et højere tal svarer til en højere grad af uenighed med de adspurgte ulemper, hvilket dermed betyder, at jo højere en værdi en respondent har på indekset, jo færre udsagn ser respondenterne som en ulempe. Det vil altså sige, at indekset her er vendt om i forhold til indekset ved fordelene, og at en lav værdi i dette tilfælde indikerer en negativ holdning, og en høj værdi indikerer en positiv holdning.

---

17. Det har også været muligt at svare ved ikke. Personer, der har svaret ved ikke, til bare ét af disse spørgsmål, er dog blevet ekskluderet fra indekset, således at det kun består af personer, der har tilkendegivet deres holdning til de oplevede fordele og ulemper.

# LITTERATUR

- Aarhus Kommune (2014): Tilgængelig på: <http://www.aarhus.dk/da/omkommunen/nyheder/2014/Juni/Hjaelp-til-NemID-mv.aspx>. Besøgt 3-9-2014.
- Agnew, I. & L. Ripper (2011): "Using Embedded outreach to Bridge the Digital Divide". *Working with Older People: Community Care Policy & Practice*, 15(3), s. 127-134.
- Blažun, H., K. Saranto, P. Kokol, & J. Vošner (2012): "Information and communication technology as a tool for improving physical and social activity of the elderly". *NI 2012: Proceedings of the 11th International Congress on Nursing Informatics*, 2012(026), s. 26-30.
- Blažun, H., K. Saranto, & S. Rissanen (2012): "Impact of Computer Training Courses on Reduction of Loneliness of Older People in Finland and Slovenia". *Computers in Human Behavior*, 28(4), s. 1202-1212.
- Borger.dk (2014): Tilgængelig på: <https://www.borger.dk/for-myndigheder/Sider/selvbetjening.aspx>. Besøgt 15-7-2014.
- Burnett, J.S., T.L. Mitzner, N. Charness & W.A. Rogers (2011): "Understanding Predictors of Computer Communication Technology Use by Older Adults". *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting*, 55(1), s.172-176.

- Carter, L. & V. Weerakkody (2008): "E-government Adoption: A Cultural Comparison". *Information Systems Frontiers*, 10(4), s. 473-482.
- Chorlton, K & M. Conner (2012): "Can enforced behaviour change attitudes: Exploring the influence of Intelligent Speed Adaptation". *Accident Analysis and Prevention*, 48, s. 49-56.
- Choudrie, J., G. Ghinea & V.N. Songonuga (2013): "Silver Surfers, E-government and the Digital Divide: An Exploratory Study of UK Local Authority Websites and Older Citizens". *Interacting with Computers*, 25(6), s. 417-442.
- Danmarks Statistik (2014a): Tilgængelig på: <http://www.dst.dk/da/Statistik/emner/befolkning-og-befolkningsfremskrivning/befolkningsfremskrivning.aspx?tab=nog>. Besøgt 4-3-2014.
- Danmarks Statistik (2014b): "It-anvendelse i befolkningen". Nyt fra Danmarks Statistik nr. 339 juni 2014.
- Danmarks Statistik (2014c): *Statistiske Årsbog*. København: Danmarks Statistik.
- Danmarks Statistik (2013a): *It-anvendelse i befolkningen - EU sammenligninger*. København: Danmarks Statistik.
- Danmarks Statistik (2013b): *It-anvendelse i befolkningen*. København: Danmarks Statistik.
- Digitaliseringsstyrelsen (2012a): *Effektiv Digitalisering – Digitaliseringsstyrelsens strategi 2012-15*. København: Digitaliseringsstyrelsen.
- Digitaliseringsstyrelsen (2012b): *It-barrierer, motivation og læring*. København: Niras.
- Digitaliseringsstyrelsen (2013): *Danskernes holdning til digital velfærd*. København: Digitaliseringsstyrelsen.
- Digitaliseringsstyrelsen (2014a): Tilgængelig på: <http://www.digst.dk/Loesninger-og-infrastruktur/Digital-Post/Kom-godt-i-gang/Organisation-og-kommunikation/Digital-Post-statistik>. Besøgt 8-8-2014.
- Digitaliseringsstyrelsen (2014b): Tilgængelig på: <http://www.digst.dk/Loesninger-og-infrastruktur/Digital-Post/Kom-godt-i-gang/Fritagelse/Fritagelse-af-borgere>. Besøgt 4-8-2014.
- Digitaliseringsstyrelsen (2014c): Tilgængelig på: <http://www.digst.dk/Loesninger-og-infrastruktur/Digital-Post/Kom-godt-i-gang/Fritagelse>. Besøgt 4-8-2014.



- Digitaliseringsstyrelsen (2014d): Tilgængelig på: [http://www.digst.dk/~media/Files/Digitalpost%20mv/Kommunikation/Faktaark\\_DigitalPost\\_2013.pdf](http://www.digst.dk/~media/Files/Digitalpost%20mv/Kommunikation/Faktaark_DigitalPost_2013.pdf). Besøgt 20-6-2014.
- Digitaliseringsstyrelsen (2014e): Tilgængelig på: <http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/~media/Files/Digitaliseringsstrategien/Hj%C3%A6lpeplan%20for%20overgang%20til%20digital%20kommunikation%202014.pdf>. Besøgt 4-7-2014.
- Digitaliseringsstyrelsen (2014f): Tilgængelig på: <http://www.digst.dk/ServiceMenu/Nyheder/Nyhedsarkiv/%20Digitaliseringsstyrelsen/Nyheder/Nyhedsarkiv/%20Digitaliseringsstyrelsen/2014/Get-Online-Week.aspx>. Besøgt 3-9-2014.
- Fokkema, T. & K. Knipscheer (2007): "Escape Loneliness by Going Digital: A Quantitative and Qualitative Evaluation of a Dutch Experiment in Using ECT to Overcome Loneliness Among Older Adults". *Aging & Mental Health*, 11(5), s. 496-504.
- Forsberg, L., L. Wendelboe, C. Müller & M.P. Folker (2013): *Senior Online. Det digitale Danmark set med 65+ øjne*. Taastrup: Teknologisk Institut.
- Freddolino, P.P., V.W.P. Lee, C.-K. Law & C. Ho (2010): "To Help and to Learn: An Exploratory Study of Peer Tutors Teaching Older Adults about Technology". *Journal of Technology in Human Services*, 28(4), s. 217-239.
- Gatto, S.L. & S.H. Tak (2008): "Computer, Internet, and E-mail Use Among Older Adults: Benefits and Barriers". *Educational Gerontology*, 34(9), s. 800-811.
- Hakkarainen, P. (2012): "No Good for Shovelling Snow and Carrying Firewood: Social Representations of Computers and the Internet by Elderly Finnish Non-users". *New Media & Society*, 14(7), s. 1198-1215.
- Helbig, N., J.R. Gil-García & E. Ferro (2009): "Understanding the Complexity of Electronic Government: Implications from the Digital Divide Literature". *Government Information Quarterly*, 26(1), s. 89-97.
- Hogeboom, D.L., R.J. McDermott, K.M. Perrin, H. Osman & B.A. Bell-Ellison (2010): "Internet Use and Social Networking Among Middle Aged and Older Adults". *Educational Gerontology*, 36(2), s. 93-111.

- Internet Usage Statistics (2013): Tilgængelig på:  
<http://www.internetworldstats.com/stats.htm>. Besøgt d. 18-2-2014.
- IT-formidler.dk (2014): Tilgængelig på: <http://www.it-formidler.dk/seniorsurf2014>. Besøgt 3-9-2014.
- Jayashree, S. & G. Marthandan (2010): "Government to E-government to E-society". *Journal of Applied Sciences*, 10(9), s. 2205-2210.
- Jung, Y., W. Peng, M. Moran, S.-A.A. Jin, M. McLaughlin, M. Cody, M. Jordan-Marsch, J. Albright & M. Silverstein (2010): "Low-Income Minority Seniors' Enrollment in a Cybercafé: Psychological Barriers to Crossing the Digital Divide". *Educational Gerontology*, 36(3), s. 193-212.
- Jæger, B. (2012a): *New Frontiers in the Digital Divide: Revisiting Policy for Digital Inclusion*. Arbejdsrapport. Bergen: 2012 EGPA Annual Conference.
- Jæger, B. (2012b): "Trapped in the digital divide?: Old people in the information society". *The Pantaneto Forum*, 12(46), s. 26-31.
- Jæger, B. (2013): *Ældre tæmmer teknologien og bliver aktive borgere i informationsfundet*. København: Samfundslitteratur.
- KL (2011): Tilgængelig på: <http://www.kl.dk/Fagomrader/Administration-og-digitalisering/Konsulenttydelser/Digitale-Ambassadører/Institutionsniveau/>. Besøgt 3-9-2014.
- Kofoed, S.D. & J.R.K. Lauritzen (2012): *Ældre uden IT-kendskab i det digitaliserede Danmark - Internationale erfaringer*. København: Teknologisk Institut .
- Koopman-Boyden, P.G. & S.L. Reid (2009): "Internet/E-mail Usage and Well-Being Among 65-84 Year Olds in New Zealand: Policy Implications". *Educational Gerontology*, 35(11), s. 990-1007.
- Kvale, S. (1997): *Interview. En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Kvale, S. & S. Brinkmann (2009): *Interviews : Learning the craft of qualitative research interviewing*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Lauritzen, H.H. (2014): *Ældres ressourcer og behov i perioden 2007-2012. Nyeste viden på baggrund af Ældredatabasen*. København: SFI- Det Nationale Forskningscenter for Velfærd, 14:10.
- Lazar, J. & P.T. Jaeger (2011): "Reducing Barriers to Online Access for People with Disabilities". *Issues in Science and Technology*, 17(2), s. 68-82.

- Leen, E.A.E. & F.R. Lang (2013): "Motivation of Computer Based Learning Across Adulthood". *Computers in Human Behavior*, 29(3), s. 975-983.
- Melenhorst, A.S., W.A. Rogers & D.G. Bouwhuis (2006): "Older Adults' Motivated Choice for Technological Innovation: Evidence for Benefit-driven Selectivity". *Psychology and aging*, 21(1), s. 190-195.
- Mitzner, T.L., J.B. Boron, C.B. Fausset, A.E. Adams, N. Charness, S.J. Czaja, K. Dijkstra, A.D. Fisk, W.A. Rogers & J. Sharit (2010): "Older Adults Talk Technology: Technology Usage and Attitudes". *Computers in Human Behavior*, 26(6), s. 1710-1721.
- Mostaghel R., Loria, K., & Salehi-Sangari, E. (2008): *What hinders use when nothing hinders access?* Arbejdsrapport. København:5th Scandinavia Workshop on E-Government.
- Nordisk Campbell Center (2006): *På jagt efter det hele. En guide til systematisk litteratursøgning*. Nordisk Campbell Center.
- Phang, C.W., J. Sutanto, A. Kankanhalli & L. Han (2006): "Senior Citizens' Acceptance of Information Systems: A Study in the Context of E-government Services". *IEEE Transactions on Engineering Management*, 53(4), s. 555-569.
- Regeringen, KL, Amtrrådsforeningen, Københavns Kommune og Frederiksberg Kommune (2004): *Den offentlige sektors strategi for digital forvaltning 2004-06 – realisering af potentialet*. København: Digital forvaltning. Tilgængelig på: <http://www.digst.dk/~media/Files/Digitaliseringsstrategi/Digitaliseringsstrategi%202004-2006.pdf>.
- Regeringen, KL og Danske Regioner (2007): *Strategi for digitalisering af den offentlige sektor 2007-2010. Mod bedre digital service, øget effektivisering og stærkere samarbejde*. København: Schultz Distribution.
- Regeringen, KL, & Danske Regioner (2011): *Den digitale vej til fremtidens velfærd. Den fælles offentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015*. København:Rosendahls - Schultz Distribution.
- Regeringen, KL & Danske Regioner (2013): *Digital velfærd. En lettere hverdag. Fællesoffentlig strategi for digital velfærd 2013-2020*. København: Digitaliseringsstyrelsen.
- Sayago, S. & Blat, J. (2010): Telling the Story of Older People E-mailing: An Ethnographical Study. *International Journal of Human-Computer Studies*, 68(1-2), s. 105-120.

- Selwyn, N. (2004): "The Information Aged: A Qualitative Study of Older Adults' Use of Information and Communications Technology". *Journal of Aging Studies*, 18(4), s. 369-384.
- Shapira, N., A. Barak & I. Gal: (2007): "Promoting Older Adults' Well-being through Internet Training and Use". *Aging & Mental Health*, 11(5), s. 477-484.
- Sipior, J.C. & B.T. Ward (2005): "Bridging the Digital Divide for E-government Inclusion: a United States Case Study". *Electronic Journal of e-Government*, 3(3), s. 137-146.
- Sourbati, M. (2009): "It Could be Useful, but Not for Me at the Moment': Older People, Internet Access and E-public Service Provision". *New Media & Society*, 11(7), s. 1083-1100.
- Sum, S., R.M. Mathews, I. Hughes & A. Campbell (2008): Internet Use and Loneliness in Older Adults. *CyberPsychology & Behavior*, 11(2), s. 208-211.
- Van Deursen, A. & J. Van Dijk (2011): "Internet Skills and the Digital Divide". *New Media & Society*, 13(6), s. 893-911.
- Zur, O. & A. Zur (2011): *On Digital Immigrants and Digital Natives: How the Digital Divide Affects Families, Educational Institutions, and the Workplace*. Zur Institute Online Publication. Tilgængelig på: [http://www.zurinstitute.com/digital\\_divide.html](http://www.zurinstitute.com/digital_divide.html). Besøgt 8-8-2014.
- Ældre Sagen (2013): Tilgængelig på: <http://www.aeldresagen.dk/temaer/Sider/den-offentlige-digitalisering.aspx?Emne=IT>. Besøgt 4-3-2014.

## SFI-RAPPORTER SIDEN 2013

SFI-rapporter kan købes eller downloades gratis fra [www.sfi.dk](http://www.sfi.dk). Enkelte rapporter er kun udkommet som netpublikationer, hvilket vil fremgå af listen nedenfor.

- 13:01 Kjeldsen, M.M., H.S. Houlberg & J. Høgelund: *Handicap og beskæftigelse. Udviklingen mellem 2002 og 2012*. 176 sider. ISBN: 978-87-7119-141-7. e-ISBN: 978-87-7119-142-4. Vejledende pris: 170,00 kr.
- 13:02 Liversage, A., R. Bille & V. Jakobsen: *Den danske au pair-ordning*. 281 sider. ISBN: ISBN 978-87-7119-143-1. e-ISBN: 978-87-7119-144-8. Vejledende pris 280,00 kr.
- 13:03 Oldrup, H., A.K. Høst, A.A. Nielsen & B. Boje-Kovacs: *Når børnefamilier sættes ud af deres lejlighed*. 222 sider. ISBN: 978-87-7119-145-5. e-ISBN: 978-87-7119-146-2. Vejledende pris: 220,00 kr.
- 13:04 Lausten, M., H. Hansen & V.M. Jensen: *God praksis i forebyggende arbejde – samlet evaluering af dialogprojektet. Dialoggruppe – om forebyggelse som alternativ til anbringelse*. 173 sider. ISBN: 978-87-7119-147-9. e-ISBN: 978-87-7119-148-6. Vejledende pris: 170,00 kr.

- 13:05 Christensen, E.: *Ilasiq. Evaluering af en bo-enbed for udsatte børn*. 75 sider. ISBN: 978-87-7119-149-3. e-ISBN: 978-87-7119-150-9. Vejledende pris: 70,00 kr.
- 13:06 Christensen, E.: *Ilasiq. Meeqqanut aarlerinartorsiortunut najugaqatigiiffimmik nalilersuineq*. 88 sider. ISBN: 978-87-7119-151-6. e-ISBN: 978-87-7119-152-3. Vejledende pris: 70,00 kr.
- 13:07 Lausten, M., D. Andersen, P.R. Skov & A.A. Nielsen: *Anbragte 15-åriges hverdagsliv og udfordringer. Rapport fra tredje dataindsamling af forløbsundersøgelsen af anbragte børn født i 1995*. 153 sider. ISBN: 978-87-7119-153-0. e-ISBN: 978-87-7119-154-7. Vejledende pris: 150,00 kr.
- 13:08 Luckow, S.T. & V.L. Nielsen: *Evaluering af ressource- og risikoskema. Tidlig identifikation af kriminalitetstruede børn og unge*. 90 sider. e-ISBN: 978-87-7119-156-1. Netpublikation.
- 13:09 Winter, S.C. & V.L. Nielsen (red.): *Lærere, undervisning og elevpræstationer i folkeskolen*. 265 sider. e-ISBN: 978-87-7119-158-5. Netpublikation.
- 13:10 Kjeldsen, M.M. & J. Høgelund: *Handicap og beskæftigelse i 2012. Regionale forskelle*. 59 sider. ISBN: 978-87-7119-159-2. e-ISBN: 978-87-7119-160-8. Vejledende pris: 60,00 kr.
- 13:11 Manuel, C. & A.K. Jørgensen: *Systematic review of youth crime prevention intervention – published 2008-2012*. 309 sider. e-ISBN: 978-87-7119-161-5. Netpublikation.
- 13:12 Nilsson, K. & H. Holt: *Halvering af dagpengeperioden og akutupakken. Erfaringer i jobcentre og A-kasser*. 80 sider. e-ISBN: 978-87-7119-162-2. Netpublikation.
- 13:13 Nielsen, A.A. & V.L. Nielsen: *Evaluering af projekt SAMSPIL. En udvidet modregruppe til unge udsatte mødre*. 66 sider. e-ISBN: 978-87-7119-163-9. Netpublikation.
- 13:14 Graversen, B.K., M. Larsen & J.N. Arendt: *Kommunernes rammevilkår for beskæftigelsesindsatsen*. 146 sider. e-ISBN: 978-87-7119-168-4. Netpublikation
- 13:15 Bengtsson, S. & S.Ø. Gregersen: *Integrerede indsatser over for mennesker med psykiske lidelser. En forskningsoversigt*. 106 sider. ISBN: 978-87-7119-169-1. e-ISBN: 978-87-7119-170-7. Vejledende pris: 100,00 kr.
- 13:16 Christensen, E.: *Ung i det grønlandske samfund. Unges holdning til og viden om sociale problemer og muligheder*. 58 sider. e-ISBN: 978-87-7119-171-4. Netpublikation.

- 13:17 Christensen, E.: *Kalaallit inuiaqatigiivini inuusuttuaqqat. Inuusuttuaqqat inoqatigiinnermi ajornartorsiutit periarfissallu pillugit ilisimasaat isummertariaasaallu*. 66 sider. e-ISBN: 978-87-7117-172-1. Netpublikation.
- 13:18 Vammen, K.S. & M.N. Christoffersen: *Ungees sebskade og spiseforstyrrelser. Kan social støtte gøre en forskel?* 156 sider. ISBN: 978-87-7119-173-8. e-ISBN: 978-87-7119-174-5. Vejledende pris: 150,00 kr.
- 13:19 Fridberg, T. & M. Damgaard: *Volunteers in the Danish Home Guard 2011*. 120 sider. ISBN: 978-87-7119-175-2. e-ISBN: 978-87-7119-176-9.
- 13:20 Luckow, S.T., T.B. Jakobsen, A.P. Langhede & J.H. Pejtersen: *Bedre overgange for udsatte unge. Midtvejsevaluering af efterværnsinitiativet 'Vejen til uddannelse og beskæftigelse'*. 98 sider. ISBN: 978-87-7119-177-6. e-ISBN: 978-87-7119-178-3. Vejledende pris: 90,00 kr.
- 13:21 Benjaminsen, L. & H.H. Lauritzen: *Hjemløshed i Danmark 2013. National kortlægning*. 182 sider. ISBN: 978-87-7119-179-0. e-ISBN: 978-87-7119-180-6. Vejledende pris: 180,00 kr.
- 13:22 Jacobsen, S.J., A.H. Klynge & H. Holt: *Øremærkning af barsel til fædre. Et litteraturstudie*. 82 sider. ISBN: 978-87-7119-181-3. e-ISBN: 978-87-7119-182-0. Vejledende pris: 80,00 kr.
- 13:23 Thuesen, F., H.B. Bach, K. Albæk, S. Jensen, N.L. Hansen & K. Weibel: *Socialøkonomiske virksomheder i Danmark. Når udsatte bliver ansatte*. 216 sider. ISBN: 978-87-7119-183-7. e-ISBN: 978-87-7119-184-4. Vejledende pris: 210,00 kr.
- 13:24 Larsen, M. & H.S.B. Houlberg: *Lønforskelle mellem mænd og kvinder 2007-2011*. 176 sider. ISBN: 978-87-7119-185-1. e-ISBN: 978-87-7119-186-8. Vejledende pris: 170,00 kr.
- 13:25 Larsen, M. & H.S.B. Houlberg: *Mere uddannelse, mere i løn?* 50 sider. e-ISBN: 978-87-7117-188-2. Netpublikation.
- 13:26 Damgaard, M., Steffensen, T. & S. Bengtsson: *Hverdagsliv og levevilkår for mennesker med funktionsnedsættelse. En analyse af sammenhænge mellem hverdagsliv, samliv, udsatthed og type og grad af funktionsnedsættelse*. 193 sider. ISBN: 978-87-7119-189-9. e-ISBN: 978-87-7119-190-5. Vejledende pris: 190,00 kr.
- 13:27 Holt, H. & K. Nilsson: *Arbejdsfastholdelse af skadelidte medarbejdere. Virksomhedernes rolle og erfaringer*. 100 sider. ISBN: 978-87-7119-191-2. e-ISBN: 978-87-7119-192-9. Vejledende pris: 100,00 kr.

- 13:28 Rosdahl, A., T. Fridberg, V. Jakobsen & M. Jørgensen: *Færdigheder i læsning, regning og problemløsning med IT i Danmark*. 410 sider. ISBN: 978-87-7119-193-6. e-ISBN: 978-87-7119-194-3. Vejledende pris: 400,00 kr.
- 13:29 Rosdahl, A., T. Fridberg, V. Jakobsen & M. Jørgensen: *Færdigheder i læsning, regning og problemløsning med IT i Danmark. Sammenfatning af resultater fra PLAAC*. 62 sider. ISBN: 978-87-7119-195-0. e-ISBN: 978-87-7119-196-7. Vejledende pris: 60,00 kr.
- 13:30 Christensen, E.: *Børn i Mælkebøtten. Fra socialt udsat til mønsterbryder?* 125 sider. ISBN: 978-87-7119-197-4. e-ISBN: 978-87-7119-198-5. Vejledende pris: 120,00 kr.
- 13:31 Christensen, E.: *Meeqqat Mælkebøttenimiittut. Isumaginninnikkut aarlerinartorsiorturniit ileqqunik allannortitsisumut?* 149 sider. ISBN: 978-87-7119-199-8. e-ISBN: 978-87-7119-200-1. Vejledende pris: 140,00 kr.
- 13:32 Bengtsson, S., H.E.D. Jørgensen & S.T. Grønfeldt: *Sociale tilbud til mennesker med sindslidelse. Den første kortlægning på personniveau*. 130 sider. ISBN: 978-87-7119-201-8. e-ISBN: 978-87-7119-202-5. Vejledende pris: 130,00 kr.
- 13:33 Benjaminsen, L., J.F. Birkelund & M.H. Enemark: *Hjemløse borgers sygdom og brug af sundhedsydelser*. 206 sider. ISBN: 978-87-7119-203-2. e-ISBN: 978-87-7119-204-9. Vejledende pris: 200,00 kr.
- 13:34 Larsen, L.B. & S. Bengtsson: *Talblindhed. En forskningsoversigt*. 175 sider. ISBN: 978-87-7119-205-6. e-ISBN: 978-87-7119-206-3. Vejledende pris: 170,00 kr.
- 13:35 Larsen, M.: *Lønforskelle mellem mænd og kvinder i industrien. Medarbejdere med håndværkspræget arbejde eller operatør- og monteringsarbejde*. 978-87-7119-207-0. Netpublikation.
- 13:36 Bille, R., M.R. Larsen, J. Høgelund & H. Holt: *Falcks partnerskabsmodel på sygedagpengeområdet. Evaluering af et offentligt-privat samarbejde*. 234 sider. ISBN: 978-87-7119-208-7. e-ISBN: 978-87-7119-209-4. Vejledende pris: 230,00 kr.
- 13:37 Kjeldsen, M.M. & J. Høgelund: *Effektmåling af Forebyggelsesfondens projekter*. 96 sider. ISBN: 978-87-7119-210-0. e-ISBN: 978-87-7119-211-7. Vejledende pris: 90,00 kr.
- 13:38 Björnberg, U. & M.H. Ottosen (red.): *Challenges for Future Family Policies in the Nordic Countries*. 260 sider. ISBN: 978-87-7119-212-4. e-ISBN: 978-87-7119-213-1. Vejledende pris: 250,00 kr.



- 13:39 Christoffersen, M.N. & A. Højen-Sørensen: *Børnehavens normeringer. En forskningsoversigt over opgørelsesmetoder*. 116 sider. e-ISBN: 978-87-7119-214-8. Netpublikation.
- 13:40 Holt, H., V. Jakobsen & S. Jensen: *Virksomheders sociale engagement. Årbog 2013*. 170 sider. ISBN: 978-87-7119-216-2. e-ISBN: 978-87-7119-217-9. Vejledende pris: 170,00 kr.
- 13:41 Aner, L.G., A. Høst, W. Alim, A. Amilon, I.K. Nielsen & C.L. Rasmussen: *Boligsociale indsatser og huslejestøtte. Midtvejsevaluering af Landsbyggefondens 2006-2010 pulje*. 220 sider. ISBN: 978-87-7119-218-6. e-ISBN: 978-87-7119-219-3. Vejledende pris: 220,00 kr.
- 13:42 Bengtsson, S. & S.G. Knudsen: *Integration af behandling og social indsats over for personer med sindslidelse. Evaluering af seks forsøg*. 124 sider. ISBN: 978-87-7119-220-9. e-ISBN: 978-87-7119-221-6. Vejledende pris: 120,00 kr.
- 14:01 Bach, H.B. & M.R. Larsen: *Dagpengemodtageres situation omkring dagpengeophør*. 135 sider. e-ISBN: 978-87-7119-223-0. Netpublikation.
- 14:02 Loft, L.T.G.: *Parinterventioner og samlivsbrud. En systematisk forskningsoversigt*. 81 sider. e-ISBN: 978-87-7119-225-4. Netpublikation.
- 14:03 Aner, L.G. & H.K. Hansen: *Flytninger fra byer til land- og yderområder. Højtuddannede og socialt udsatte gruppers flytninger fra bykommuner til land- og yderkommuner – Mønstre og motiver*. 169 sider. e-ISBN: 978-87-7119-226-1. Netpublikation.
- 14:04 Christensen, E.: *2 år efter starten på Nakuusa*. 57 sider. e-ISBN: 978-87-7119-228-5. Netpublikation.
- 14:05 Christensen, E.: *NAKUUSAP aallartimmalli ukiut marluk qaangiunneri*. 61 sider. e-ISBN: 978-87-7119-230-8. Netpublikation.
- 14:06 Bengtsson, S., L.B. Larsen & M.L. Sommer: *Døvfødte børn og deres livsbetingelser*. 147 sider. ISBN: 978-87-7119-232-2. e-ISBN: 978-87-7119-233-9. Vejledende pris: 140,00 kr.
- 14:07 Larsen, L.B., S. Bengtsson & M.L. Sommer: *Døve og døvblevne mennesker. Hverdagsliv og levevilkår*. 169 sider. ISBN: 978-87-7119-234-6. e-ISBN: 978-87-7119-235-3. Vejledende pris: 160,00 kr.
- 14:08 Oldrup, H. & A.-K. Højen-Sørensen: *De aldersopdelte fokusområder i ICS. Kvalificeringen af den socialfaglige metode*. 189 sider. e-ISBN: 978-87-7119-236-0. Netpublikation.

- 14:09 Fridberg, T. & L.S. Henriksen: *Udviklingen i frivilligt arbejde 2004-2012*. 304 sider. ISBN: 978-87-7119-237-7. e-ISBN: 978-87-7119-238-4. Vejledende pris: 300,00 kr.
- 14:10 Lauritzen, H.H.: *Ældres ressourcer og behov i perioden 1997-2012. Nyeste viden på baggrund af aldredata-basen*. 142 sider. ISBN: 978-87-7119-239-1. e-ISBN: 978-87-7119-240-7. Vejledende pris: 140,00 kr.
- 14:11 Larsen, M.R. & J. Høgelund: *Litteraturstudie af handicap og beskæftigelse*. 202 sider. ISBN: 978-87-7119-241-4. e-ISBN: 978-87-7119-242-1. Vejledende pris: 200,00 kr.
- 14:12 Bille, R. & H. Holt: *Kommunal praksis på arbejdsskadeområdet. En kvalitativ analyse af fire jobcentres håndtering af arbejdsskader*. 102 sider. ISBN: 978-87-7119-243-8. e-ISBN: 978-87-7119-244-5. Vejledende pris: 100,00 kr.
- 14:13 Rosdahl, A.: *Fra 15 år til 27 år. PISA 2000-eleverne i 2011/12*. 160 sider. ISBN: 978-87-7119-245-2. e-ISBN: 978-87-7119-246-9. Vejledende pris: 160,00 kr.
- 14:16 Weatherall, C.D., H.H. Lauritzen, A.T. Hansen & T. Termansen: *Evaluering af "Fast tilknyttede læger på plejecentre". Et pilotprojekt*. 160 sider. ISBN: 978-87-7119-250-6. e-ISBN: 978-87-7119-251-3. Vejledende pris: 160,- kr.
- 14:17 Pontoppidan, M., N. K. Niss: *Instrumenter til at måle små børns trivsel*. 78 sider. e-ISBN: 978-87-7119-252-0. Netpublikation
- 14:18 Ottosen, M.H., A. Liversage & R.F. Olsen: *Skilsmissebørn med etniske minoritetsbaggrund*. 256 sider. ISBN: 978-87-7119-253-7. e-ISBN: 978-87-7119-254-4. Vejledende pris: 250,- kr.
- 14:19 *Antidemokratiske og ekstremistiske miljøer i Danmark. En kortlægning*. 86 sider. E-ISBN: 978-87-7119-255-1, Netpublikation
- 14:20 Amilon, A., G. P. Rotger, A. G. Jeppesen. *Danskernes pensionsopsparinger og indkomster 2000-2011*. 160 sider. ISBN: 978-87-7119-256-8. e-ISBN: 978-87-7119-257-5. Vejledende pris: 160,- kr.
- 14:21 Jonasson, A.B.: *Konsekvensen af dagpengeperiodens halvering*. 112 sider. ISBN: 978-87-7119-258-2. e-ISBN: 978-87-7119-259-9. Vejledende pris: 100,- kr.
- 14:22 Siren, A., & S.G. Knudsen: *Ældre og digitalisering. Holdninger og erfaringer blandt ældre i Danmark*. 128 sider. ISBN: 978-87-7119-260-5. e-ISBN: 978-87-7119-262-2. Vejledende pris: 120,- kr.



# ÆLDRE OG DIGITALISERING

## HOLDNINGER OG ERFARINGER BLANDT ÆLDRE I DANMARK

Formålet med denne rapport er at opnå en større forståelse af og indsigt i, hvad der karakteriserer anvendelsen af it blandt personer over 58 år i Danmark. Rapporten beskriver de ældre danskernes brug af it og belyser både de oplevede fordele ved digitalisering og de barrierer og udfordringer, som de eventuelt støder på ved en digitalisering af kommunikationen med de offentlige myndigheder.

Rapporten viser, at størstedelen af de ældre danskere har adgang til it og bruger det flittigt. Ældre danskere er – ligesom resten af befolkningen – en meget blandet gruppe, når det kommer til brug af it, påviser rapporten.

Generelt er motivation og erfaringer i at bruge it og digitale løsninger dog helt afgørende faktorer, når man skal forklare ældres brug af it. Her viser rapporten, at erfaring med it generelt fører til mere brug af it, men også, at holdninger er væsentlige: Også blandt ældre, der bruger it, er der kritik af de offentlige, digitale løsninger. Mange ældre ser det som en ulempe, at de mister den personlige kontakt med myndighederne.