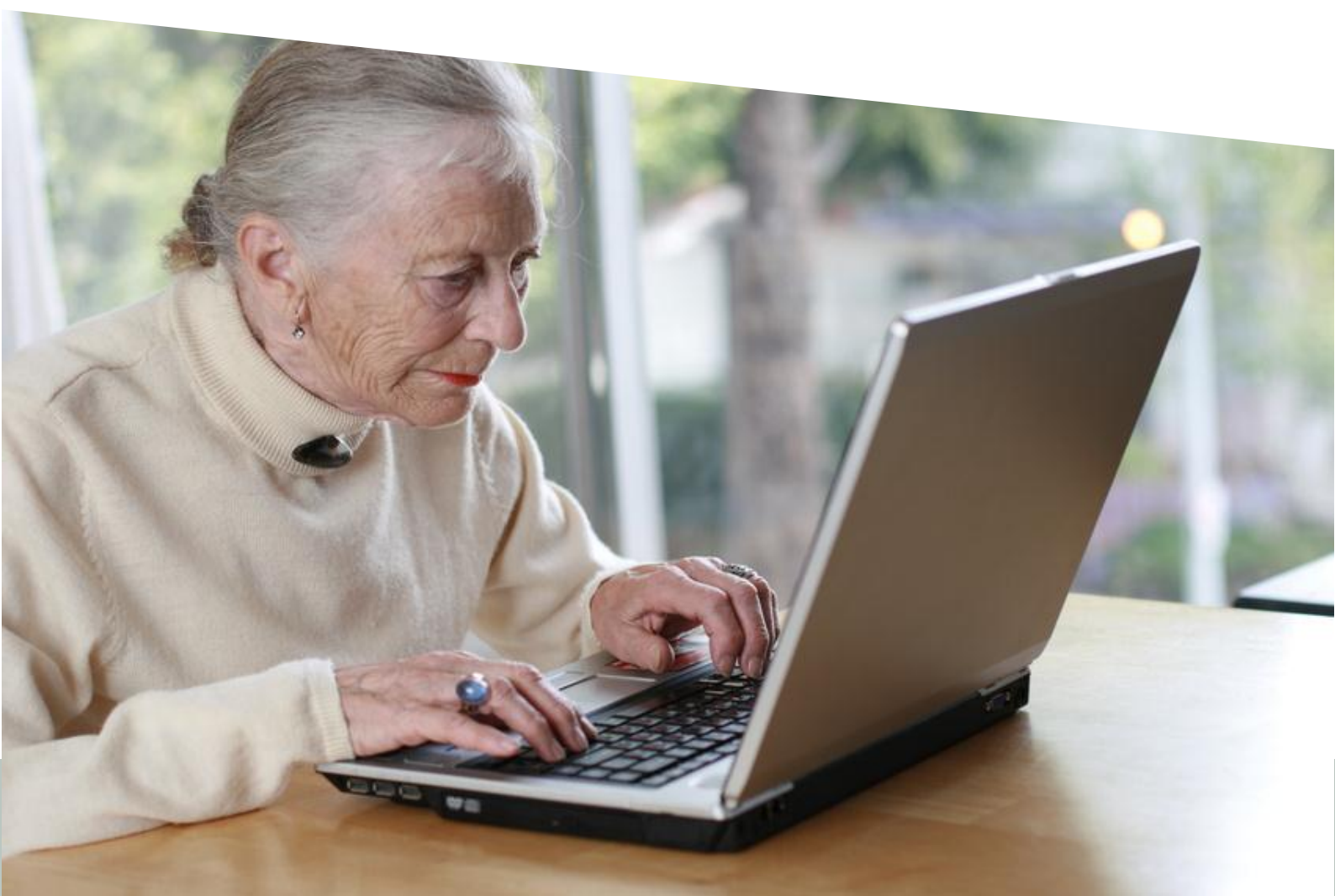




TEKNOLOGISK  
INSTITUT

## Senior Online

### Det digitale Danmark set med 65+ øjne



*September 2013*

*Arbejdsliv*

Teknologisk Institut  
Center for Arbejdsliv  
Gregersensvej  
2630 Taastrup

Tlf.: 7220 2620  
E-mail: [arbejdsliv@teknologisk.dk](mailto:arbejdsliv@teknologisk.dk)

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

# Indholdsfortegnelse

<b>1. INDLEDNING</b> .....	4
Hovedpointer .....	6
Om undersøgelsen .....	8
<b>2. RESUMÉ</b> .....	12
<b>3. ÆLDRES BRUG AF IT</b> .....	15
Kønsfordeling og hyppighed .....	19
Aldersfordeling og hyppighed .....	21
Adgang til internettet .....	24
Civilstanden .....	27
Uddannelse .....	30
<b>4. BRUGERPROFILER</b> .....	33
Casebeskrivelser .....	37
<b>5. FORDELE OG ULEMPER</b> .....	44
Forventninger om øget fleksibilitet .....	45
Værdien af personlig kontakt .....	46
At stå uden for .....	50
Adgang til råd og vejledning .....	55
<b>6. MOTIVATION OG BARRIERER</b> .....	60
It-brug .....	60
Ikke-brug .....	65
<b>7. ÆLDRES IT-LÆRING</b> .....	71
Erfaring fra arbejdslivet .....	72
Hjælp fra pårørende og venner .....	74
Brug for hjælp fra det offentlige? .....	77
Læring i øjenhøjde .....	81

# 1. Indledning

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

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

I denne baggrundsrapport præsenteres resultaterne fra den gennemførte undersøgelse. Baggrundsrapporten danner grundlag for udviklingen af et elektronisk formidlingsmateriale, der ved brug af lyd, billeder og video formidler væsentlige budskaber og viden om ældre borgeres forudsætninger for at indgå i digitaliseringen af de offentlige services og ydelser. Formidlingsmodulet om borgernes behov og efterspørgsel er med til at sikre nyttiggørelsen af undersøgelsens resultater.

Formidlingsmodulet er henvendt til beslutningstagere og andre aktører, der arbejder strategisk og praktisk med at udvikle og udmønte konkrete tiltag og initiativer i forbindelse med digitaliseringen af borgerkontakten.

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

## Hovedpointer

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

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

Disse spørgsmål danner baggrund for undersøgelsen 'Senior Online', som Teknologisk Institut udarbejder i perioden september 2012 til oktober 2013. Undersøgelsen viser, at ældre i Danmark oplever både muligheder og udfordringer i forbindelse med overgangen til digital kommunikation i det offentlige. Undersøgelsen har kortlagt de ældres it-brug, undersøgt de ældres oplevelser af fordele og ulemper, spurgt ind til, hvad der motiverer de ældre, og hvad der bremser dem i at begå sig digitalt. Det er også undersøgt, hvordan de ældre lærer mere om it, samt hvilke behov og ønsker de har til it-læring.

Det omfattende datamateriale i undersøgelsen giver indblik i de ældres forskellige forudsætninger for at bruge it. På den baggrund tegner undersøgelsen et billede af, hvad der karakteriserer seniorernes vej fra ikke-brug af it til it-brug. Resultaterne af undersøgelsen peger overordnet på, at køn, alder, civilstand, uddannelsesniveau og arbejds erfaringer spiller en rolle for den enkeltes it-brug.

Samtidig er det tydeligt, at it-brug i høj grad hænger sammen med seniorernes sociale netværk og relationer i form af familie, naboer, venner og foreningsliv. Undersøgelsen viser, at de ældre ofte introduceres til computeren og muligheder ved it via deres sociale netværk og relationer. Netværket er også afgørende, når det gælder støtte og hjælp til at lære at bruge computer og internet, f.eks. til kontakt med det offentlige. Således bliver netværket det 'sociale stillads', seniorerne kan læne sig op ad i processen med at lære at bruge it.

Undersøgelsen viser, at det frem for alt er de ældres samspil med deres nære omgivelser, der fremadrettet kan spille en afgørende rolle, for at flere kan blive digitale. Ældrevenligt it-udstyr og brugervenlige hjemmesider kan derfor ikke stå alene, men skal suppleres af tiltag, der motiverer, lærer og støtter op om seniorernes it-brug. Seniorer, som ikke er digitale, har behov for hjælp til i første omgang at opdage, hvad de selv kan få ud af at komme på nettet.

Med denne undersøgelse ønsker Teknologisk Institut at adressere et behov for udvikling af nye ideer og indsatser, der imødekommer seniorernes forskellige læringsbehov i forhold til it.

## Om undersøgelsen

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

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

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



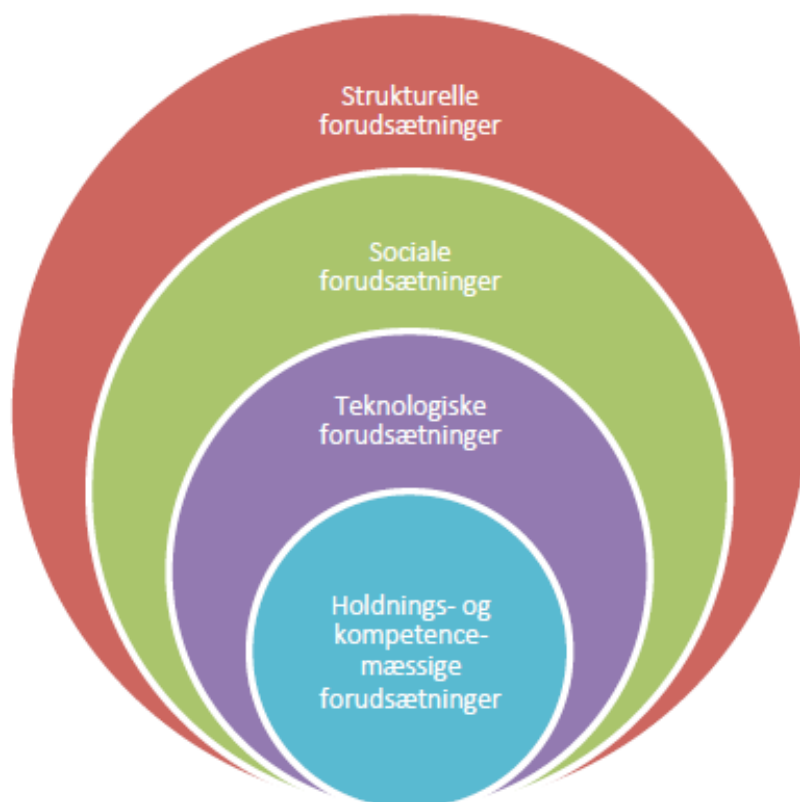
Projektets dataindsamling er gennemført i perioden september 2012 til juni 2013. Dataindsamlingen har bestået af følgende:

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

Undersøgelsen er baseret på resultaterne fra ca. 700 gennemførte telefoninterviews og 43 personlige interviews blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning i alderen 65-89 år. Danmarks Statistik har varetaget den kvantitative undersøgelse for Teknologisk Institut. De ældre blev tilfældigt udvalgt fra cpr-registret og er repræsentativt fordelt på alder, køn og bopæl. Datamaterialet er opdelt i aldersgrupperne 65-74 år, 75-84 år og 85-89 år. Der er således tale om en bred målgruppe mht. uddannelsesniveau, arbejdserfaring, civilstand, køn, geografisk placering samt forskel i kendskab og holdninger til it. Målgruppen består således både af borgere, der anvender it og computer i varierende grad, samt af borgere, som intet eller begrænset kendskab har til it og computer.

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

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



#### **Holdnings- og kompetencemæssige forudsætninger.**

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

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

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

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

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

## 2. Resumé

### **Ældres brug af it**

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

### **Fordele og ulemper**

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

vanskeligheder, udtrykker bekymring for de ældre, for hvem it er en stor udfordring.

### **Motivation og barrierer**

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

### **Ældres it-læring**

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

ikke-brugerne, at man finder borgere, der efterspørger hjælp til internet og computer. Generelt viser undersøgelsen dog, at både brugere og ikke-brugere kun i begrænset omfang efterspørger hjælp til at lære at bruge internettet. Samlet set angiver 77 % af respondenterne i den kvantitative undersøgelse, at de slet ikke eller i mindre grad har brug for hjælp til at bruge internettet. Det begrundes med, at de gerne vil klare sig selv (82 %), og at de får hjælp af familie og venner (57 %). Kun 8 % af brugerne og 12 % af ikke-brugerne tilkendegiver, at de i høj eller meget høj grad har brug for hjælp til at komme i gang med computer og internet. Blandt disse i alt 20 %, som oplever at have behov for hjælp fra det offentlige, efterspørger der især hjælp i form af kurser i pc og internet, hjælp til digital post og e-mail, samt hjælp til at kunne navigere på offentlige myndigheders hjemmesider - f.eks. SKATog Borger.dk.

### 3. Ældres brug af it

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

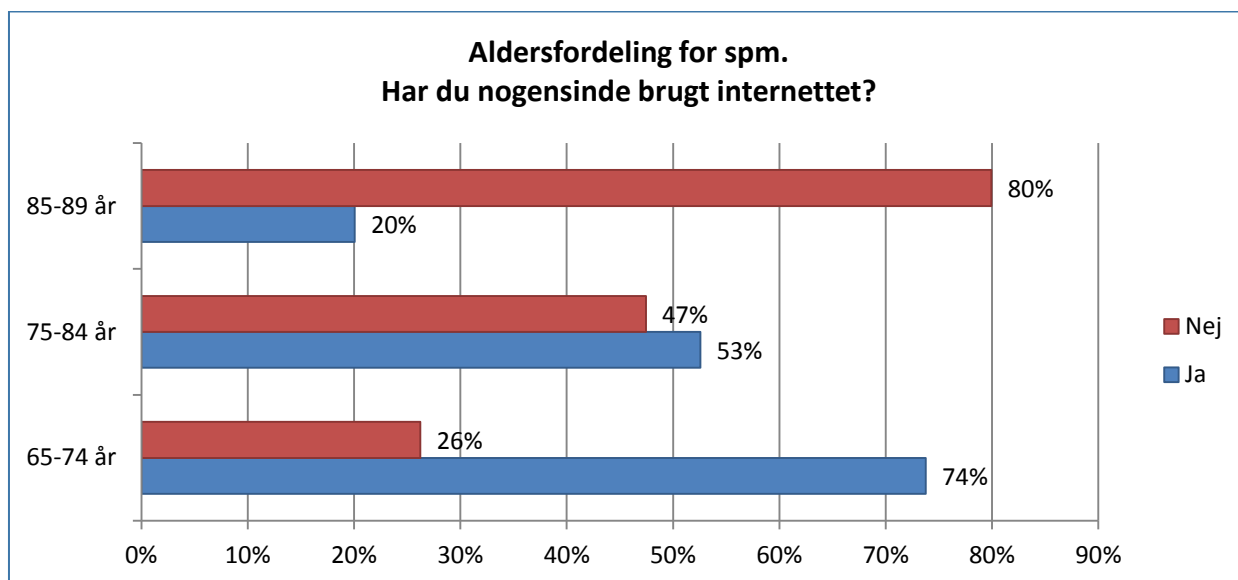
I Teknologisk Instituts undersøgelse angiver 37 % af de ældre mellem 65-89 år, at de ikke har prøvet at bruge internettet og computer - svarende til knap 350.000 personer, mens 63 % i samme aldersgruppe angiver, at de har erfaring med internettet - svarende til knap 600.000 personer.

---

1

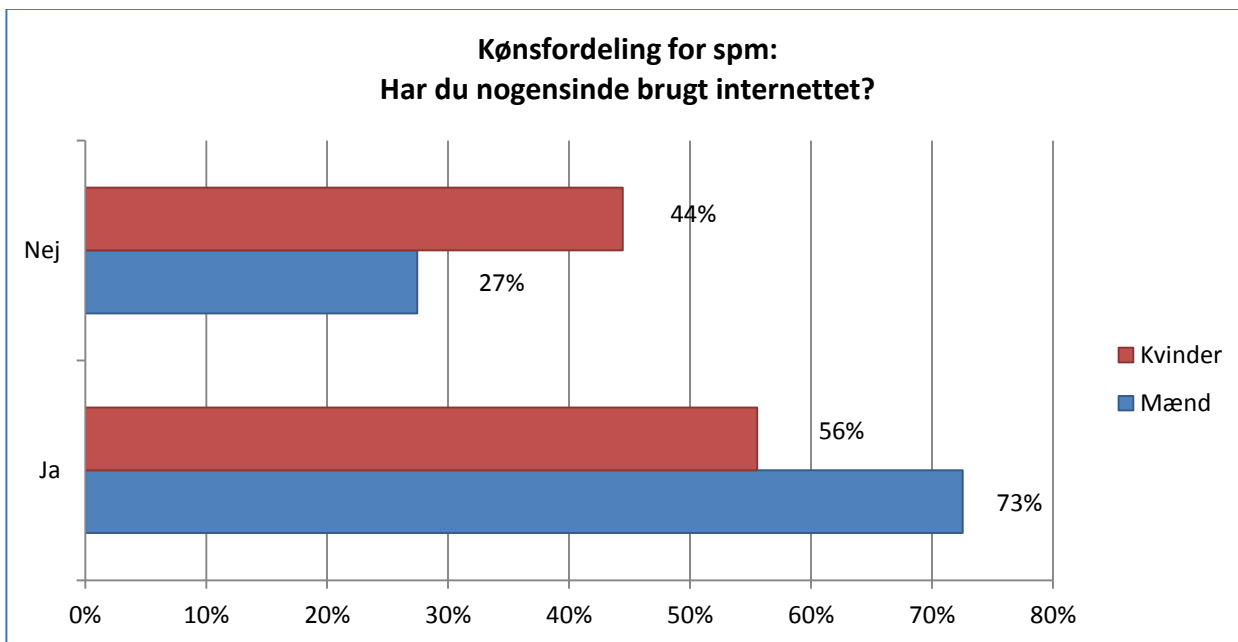
[http://www.digst.dk/ServiceMenu/Nyheder/Nyhedsarkiv/Digitaliseringsstyrelsen/Flere\\_aeldre\\_paa\\_netet](http://www.digst.dk/ServiceMenu/Nyheder/Nyhedsarkiv/Digitaliseringsstyrelsen/Flere_aeldre_paa_netet)

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

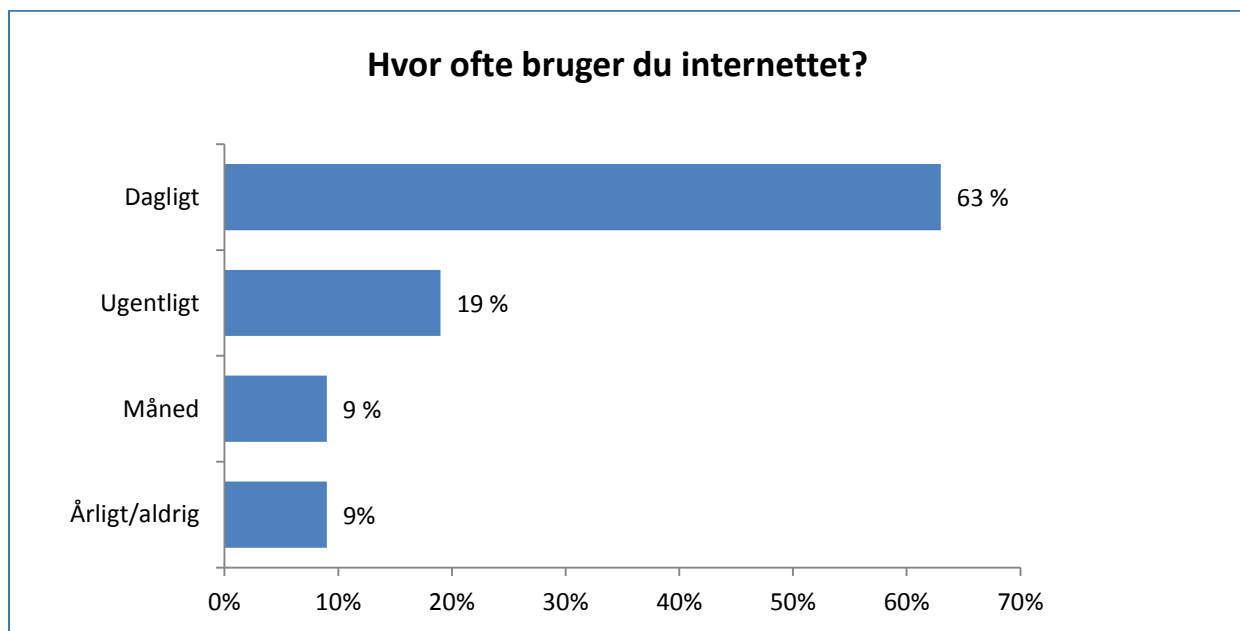




Forskellen mellem de ældre mænd og kvinders brug af internettet er også tydelig. Der er en større andel af de kvindelige seniorer end de mandlige, som ikke har brugt internettet. 44 % af kvinderne angiver, at de ikke bruger internettet, mens det kun er tilfældet for 27 % af mændene. Blandt de ældre, der angiver, at de bruger internettet, udgør mændene 73 % mod 56 % af kvinderne.



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



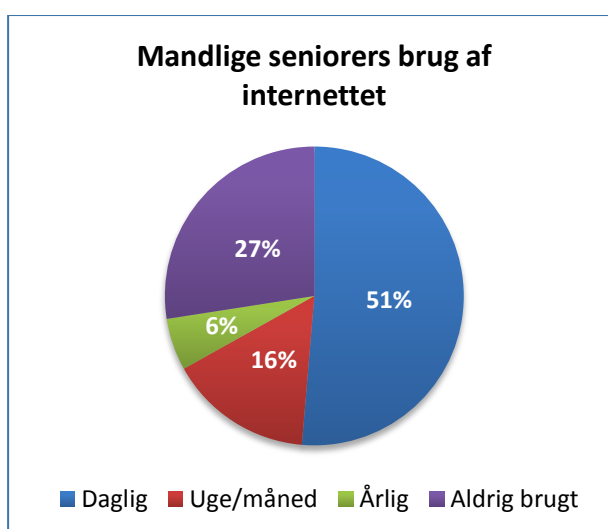
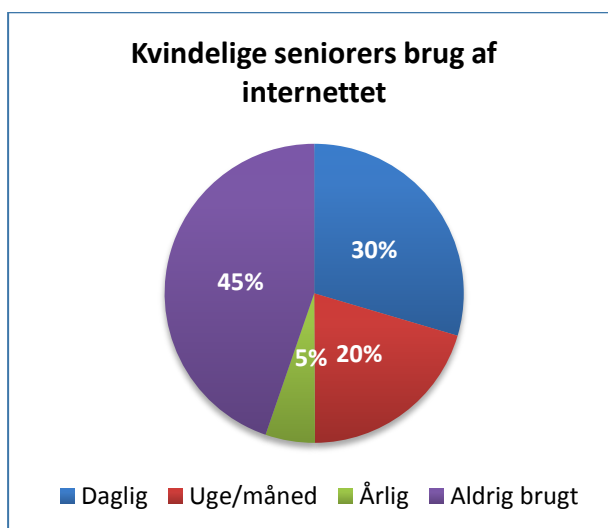
## Kønsfordeling og hyppighed

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

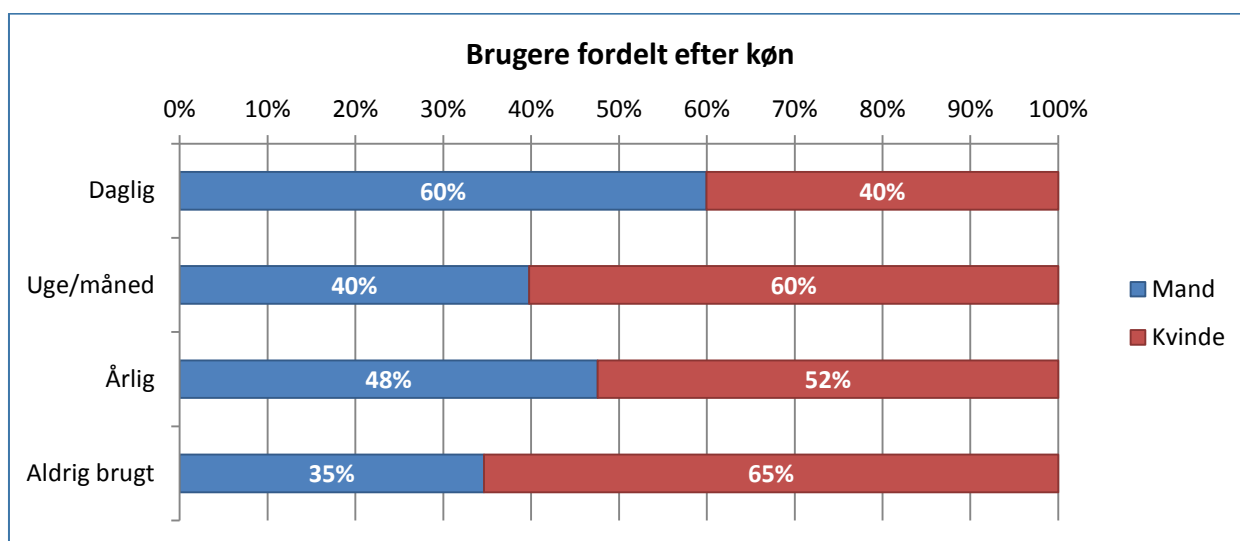
- 51 % af de mandlige seniorer bruger internettet dagligt. Mens det blandt de kvindelige seniorer kun drejer sig om 30 %.

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

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



Ses der nærmere på sammenhængen mellem kønsfordeling og hyppighed i brugen af internettet blandt seniorerne mellem 65-89 år, er der en overvægt af mænd, som dagligt bruger internettet (60 % mænd og 40 % kvinder). Mens kvinder i højere grad er at finde blandt de brugere, som bruger internettet ugentligt eller månedligt; her er fordelingen 60 % kvinder og 40 % mænd. Der er på tilsvarende vis en overvægt af kvinder blandt seniorer, som aldrig har brugt internettet. Her udgør kvinderne 65 %.



## Aldersfordeling og hyppighed

Der er en tydelig sammenhæng mellem alder og brugen af internettet:

Yngre seniorer er hyppigere brugere af internettet end ældre seniorer.

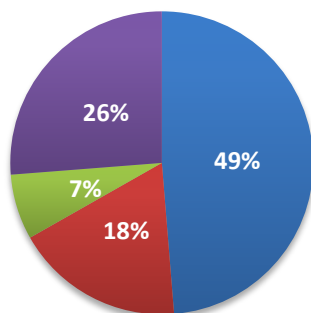
- Blandt de 65-74-årige seniorer bruger sammenlagt 67 % internettet jævnligt: 49 % bruger det dagligt, mens 18 % bruger det ugentligt eller månedligt.

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

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

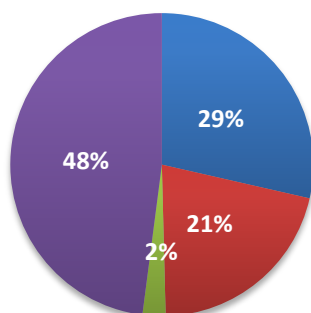
Særligt blandt den ældre gruppe af seniorerne (85-89-årige) har hovedparten (80 %) aldrig brugt internettet.

**Brugen af internettet blandt  
65-74-årige seniorer**



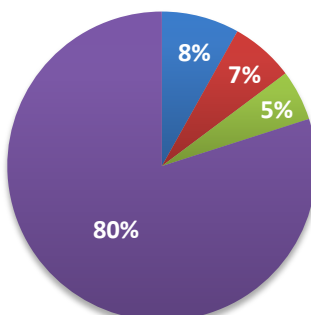
■ Daglig ■ Uge/måned ■ Årlig ■ Aldrig brugt

**Brugen af internettet blandt  
75-84-årige seniorer**



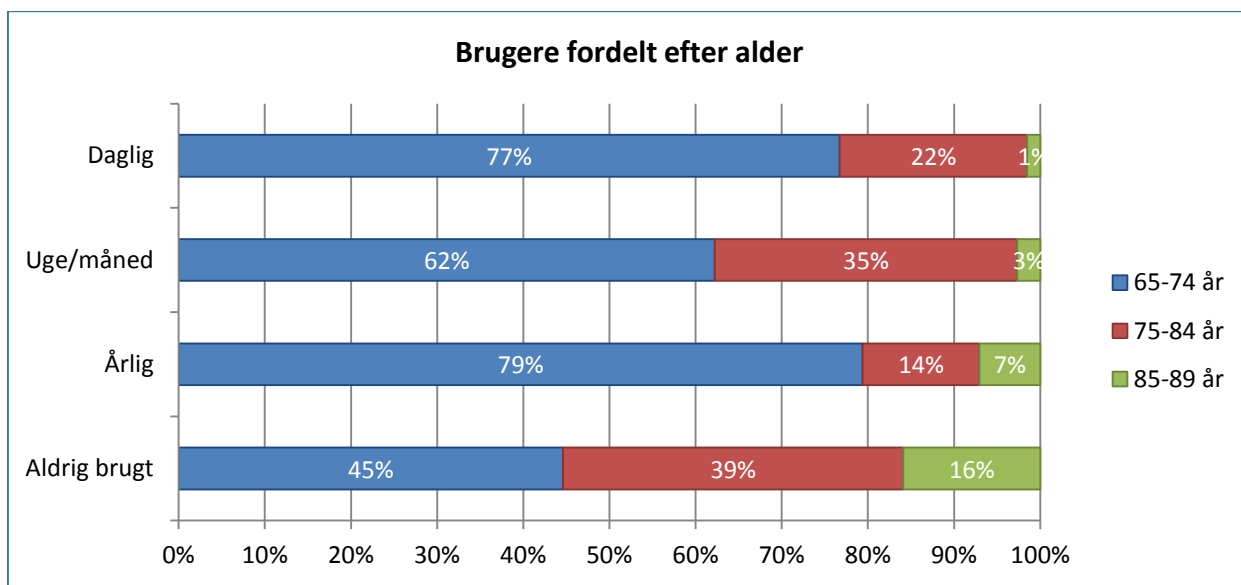
■ Daglig ■ Uge/måned ■ Årlig ■ Aldrig brugt

**Brugen af internettet blandt  
85-89-årige seniorer**



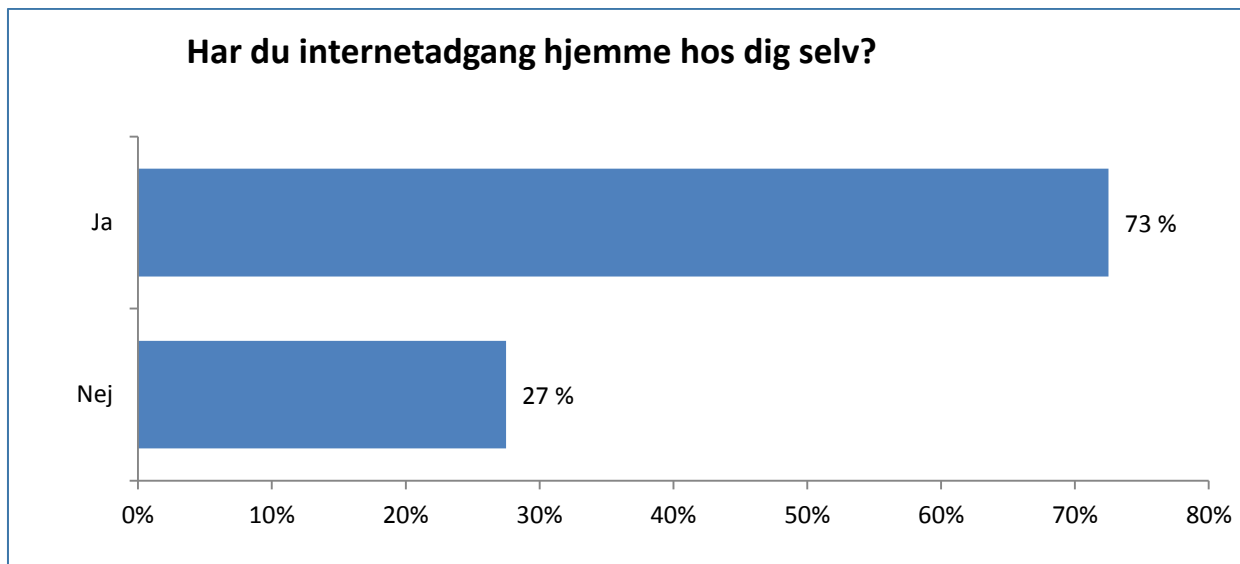
■ Daglig ■ Uge/måned ■ Årlig ■ Aldrig brugt

Ses der nærmere på sammenhæng mellem alder og hyppighed i brugen af internettet er det tydeligt, at det særligt er blandt ikke-brugerne, at der er en større andel af 75-84-årige og 85-89-årige. Om end gruppen af seniorer i alderen 85-89-årige fylder relativt lidt i det samlede billede, som vist nedenfor.

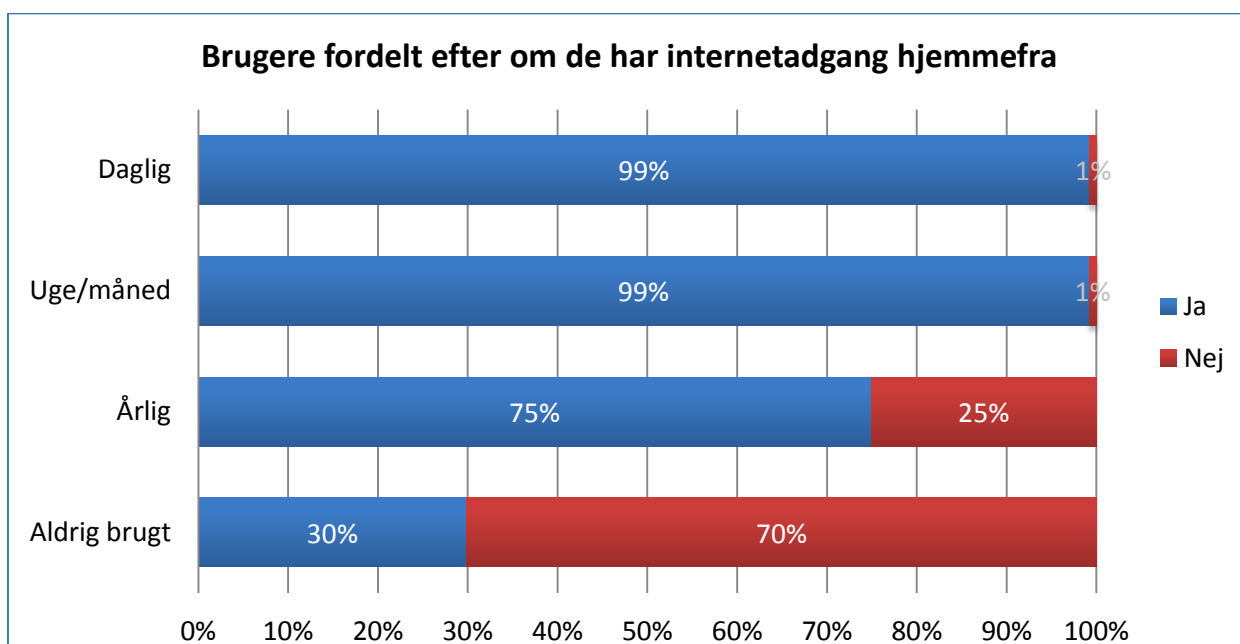


## Adgang til internettet

Langt størstedelen (73 %) af seniorerne har internetadgang hjemme hos dem selv.

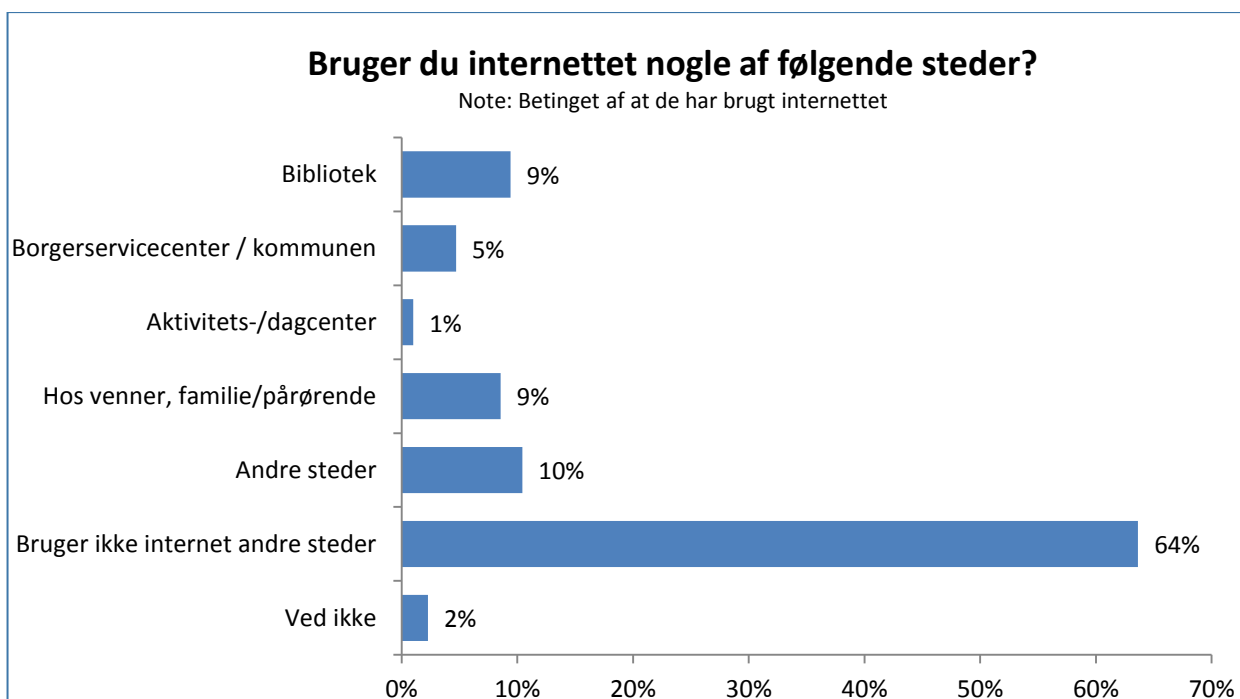


Der er en tydelig sammenhæng mellem, hvor ofte seniorerne bruger internettet, og om seniorerne har adgang til internettet hjemmefra. 70 % af de brugere, som aldrig har brugt internettet, har ikke adgang til internettet hjemmefra. Mens 99 % af de brugere, som anvender internettet dagligt eller ugentligt/månedligt,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





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



Der er en stor bredde i, hvad seniorerne bruger internettet til. Blandt dem, som bruger internettet, bruges det især til:

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

## Civilstanden

Der er en tydelig sammenhæng mellem civilstanden<sup>2</sup>, og hvorvidt man har brugt internettet - og hvor ofte man bruger internettet.

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

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

Enlige, enker og enkemænd udgør altså en særlig målgruppe i forhold til at øge brugen af internettet og den digitale kommunikation. Sammenlignes gruppen af enlige med enker og enkemænd er der en lidt større andel (31 %) af de enlige, som bruger internettet dagligt end blandt enker og enkemænd, hvor der er 22 %, som bruger det dagligt.

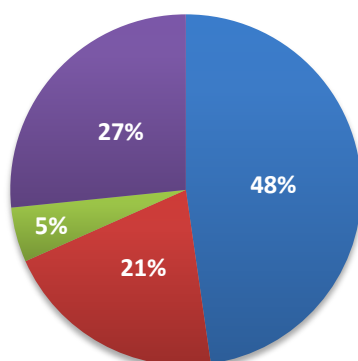
Det er omvendt blandt de gifte, samlevende og samboende, hvor man finder flest, som dagligt anvender internettet. Knap halvdelen (48 %) bruger det på daglig basis, og 21 % bruger det ugentligt eller månedligt.

---

<sup>2</sup> Civilstand generelt:

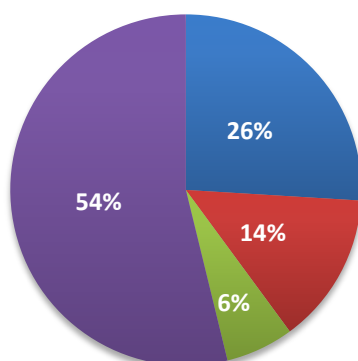
- 63 % er gifte, samlevende med kæreste eller samboende med andre (eks. i kollektiv)
- 37 % er enlige eller enke/enkemand

### Gifte, samlevende og samboendes brug af internettet



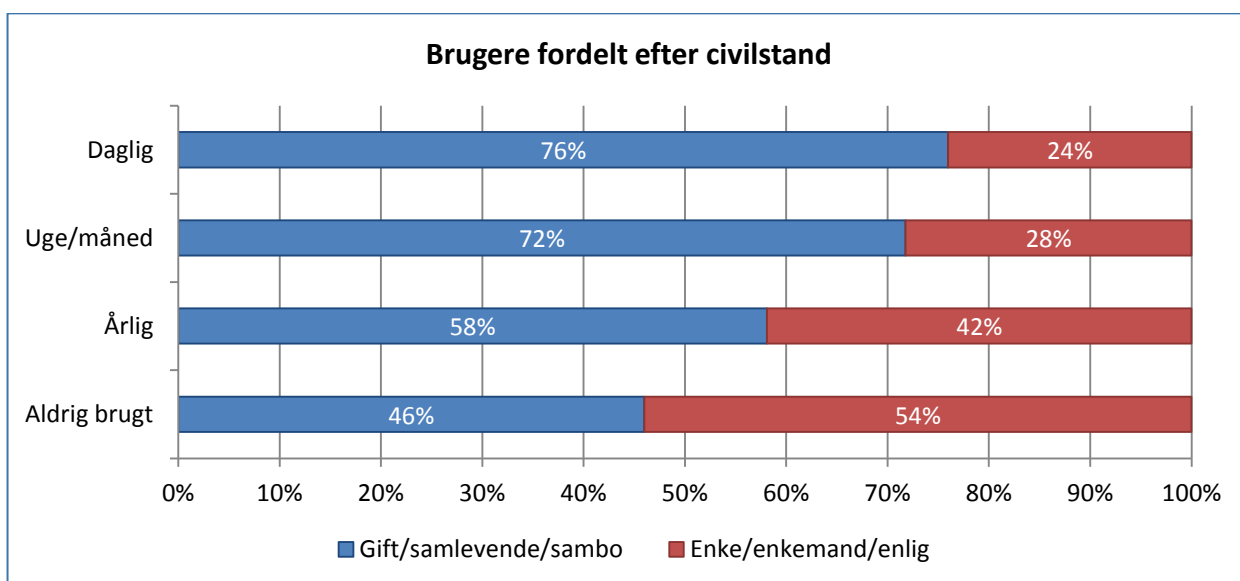
■ Daglig ■ Uge/måned ■ Årlig ■ Aldrig brugt

### Enlige, enker og enkemænds brug af internettet



■ Daglig ■ Uge/måned ■ Årlig ■ Aldrig brugt

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



## Uddannelse

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

- 56 % af personerne med en kort, mellemlang eller videregående uddannelse<sup>3</sup> bruger internettet dagligt, mens det blandt personerne med en erhvervsuddannelse/gymnasial uddannelse drejer sig om 33 %, og 29 % blandt personerne, hvis højeste fuldførte uddannelse er grundskole.

Det er også blandt personerne, hvor højeste fuldførte uddannelse er grundskole, at der er den største andel, som aldrig har brugt internettet.

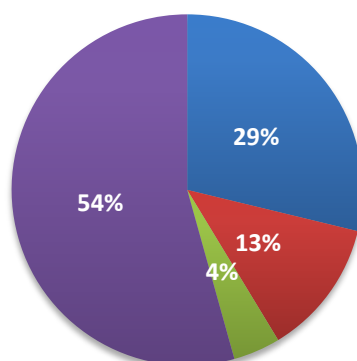
- Over halvdelen (54 %) af personerne, hvis højeste fuldførte uddannelse er grundskolen, har aldrig brugt internettet.
- Blandt personer med en videregående uddannelse (kort, mellemlang og lang) er den tilsvarende andel 20 %. Blandt erhvervsuddannede/gymnasialt uddannede drejer det sig om 39 %.

---

<sup>3</sup> Fordeling på uddannelse generelt:

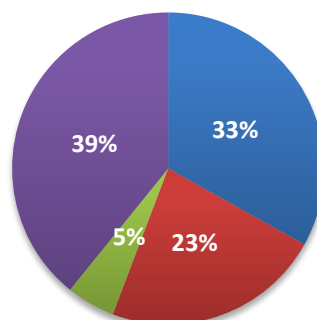
- 28 % har en grundskole, som højeste gennemførte uddannelse.
- 38 % har en erhvervsuddannelse eller en gymnasial uddannelse.
- 35 % har en kort, mellemlang eller lang videregående uddannelse.

**Brugen af internettet blandt personer med grundskole**



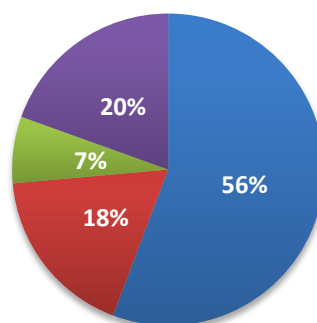
■ Daglig ■ Uge/måned ■ Årlig ■ Aldrig brugt

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



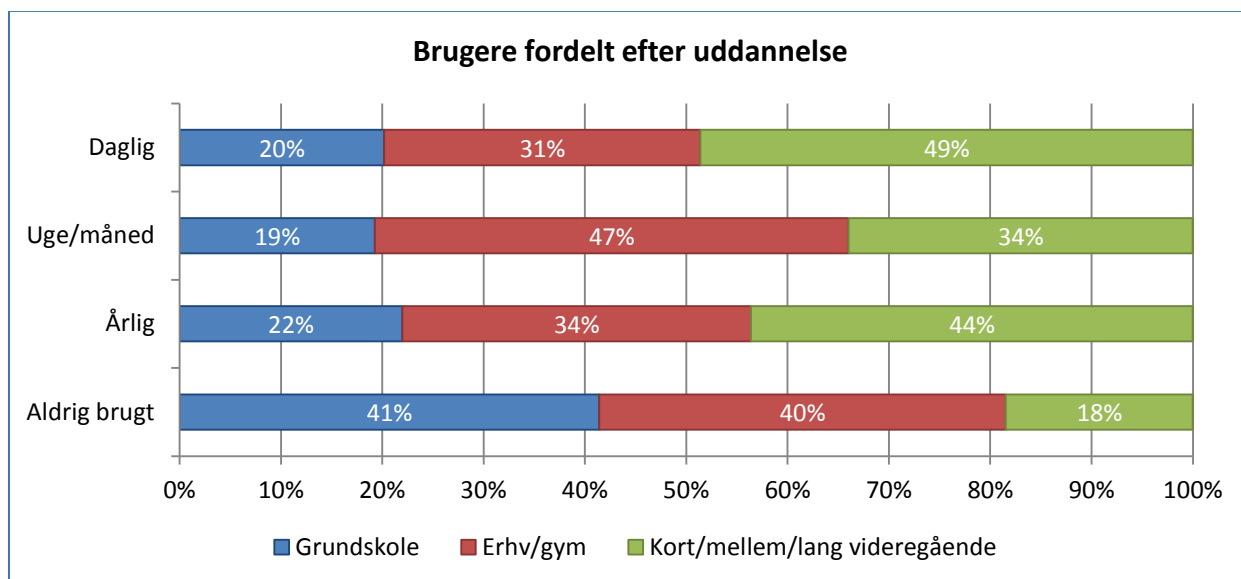
■ Daglig ■ Uge/måned ■ Årlig ■ Aldrig brugt

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



■ Daglig ■ Uge/måned ■ Årlig ■ Aldrig brugt

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





## 4. Brugerprofiler

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

Følgende 'brugerprofiler' går igen i materialet:

### 1. Den it-uvante

- Har aldrig brugt internet og computer.
- Har få eller ingen it-færdigheder.
- Angiver at økonomi spiller ind.
- Har svært ved skriftlighed og foretrækker mundtlig dialog.
- Har grundskole som højeste fuldførte uddannelse.
- Er enlig (enke eller enkemand).
- Er kvinde.
- Befinder sig i den ældste aldersgruppe (er mellem 85-89 år).
- Ser offentlig digitalisering som et stort problem - bekymret for at blive afskåret fra hjælp.
- Tager afstand fra digitalisering og ser digitalisering som en stor ulempe.
- Har en mobiltelefon til opkald.
- Efterspørger ikke hjælp til it.
- Ser ikke noget problem i ikke at være online.

### 2. Den it-tøvende

- Bruger sjældent internet og computer (årligt).
- Har få it-færdigheder.
- Har svært ved skriftlighed og foretrækker mundtlig dialog.
- Bruger internet og computer til informationssøgning.
- Er utryk ved computer og internet.
- Forholder sig skeptisk til offentlig digitalisering.
- Føler sig uden for et samfund, der bliver mere og mere digitalt.
- Ser digitalisering som en ulempe.
- Kender til muligheder for it-hjælp.
- Overvejer at efterspørge it-hjælp.
- Har en mobiltelefon til opkald.

### 3. Den it-prøvende

- Bruger it ugentligt og månedligt.
- Har grundlæggende kendskab til computer og internet.
- Er oftest kvinde.
- Benytter it til mange praktiske formål.
- Ser fordele og ulemper ved offentlig digitalisering.
- Ser fordele ved digitalisering til lette af hverdagens gøremål (underholdning, kontakt til familie og venner, rejser og indkøb).
- Forholder sig skeptisk til offentlig digitalisering.
- Oplever at det er den vej, udviklingen går og forsøger at følge med.
- Tager initiativ til at lære mere om it.
- Er motiveret for at lære mere om it.
- Har en mobiltelefon til opkald og sms.

### 4. Den it-vante

- Er rutineret daglig bruger.
- Er oftest mand og gift.
- Har kort, mellemlang eller lang uddannelse.
- Har brugt it i arbejdslivet.
- Befinder sig i den yngre af aldersgrupperne (er mellem 65 og 74 år).
- Har en mobiltelefon til opkald og sms.
- Er positiv og interesseret i it-muligheder.
- Ser fordele ved digitalisering i det offentlige, men peger også på ulemper.

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

- Hvordan bruges nettet/computer.
- Færdigheder - brugen af computer og formulering skriftligt, forståelsen af offentligt sprog og computerudtryk.
- Arbejdsforudsætninger.
- Oplevede fordele og ulemper ved offentlig digitalisering.
- Holdninger til digitalisering.

## Casebeskrivelser

### Den it-uvante

#### IT-UVANTE

Karen er 86 år gammel og enke. Hun har gået i skole i 7 år hver anden dag og har arbejdet som køkkendame på sygehus og plejehjem.

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

## Den it-tøvende

## IT-TØVENDE

Hans er 76 år og er uddannet murer, men blev sektionschef i militæret efter at have været soldat i nogle år. I dette arbejde har han ikke brugt computer - han overlod arbejdet med computer til sin næstkommanderende.

I forbindelse med arbejdet kom han på to begynder-computerkurser. *"Det har aldrig været godt, og det bliver aldrig godt [red: at bruge computer]."* Erik har en bærbar computer og printer. Han sender mails og bruger den i sit frivillige arbejde. Han anvender også computer til netbank, men *"at bestille en rejse, det er fandens til komedie, at man skal sidde der og trykke alle vegne"*. Det synes han er svært. I forhold til banken og kommunen: *"Der er fandeme så mange spørgsmål - hvad fanden skal det bruges til? Jeg kan slet ikke finde ud af det. Det er bestemt ikke brugervenligt. Man skal krydse for meget af og gå videre til det næste. Jeg kan ikke rumme det!"*. Hans hustru fortæller, at de unge mennesker, der skal forklare om computer, ikke har tålmodighed og ikke kan forstå, at de ældre ikke kan fatte det, som de lige har fået forklaret. Det skal forklares i et tydeligt sprog og i et roligt tempo. *"Jeg har ikke flair for det - ALT er nyt og skal læres helt forfra"*. Det er ikke det samme som for de unge, der er vokset op med det. I forhold til den offentlige digitalisering siger Hans: *"For at sige det rent ud, skråt op! Jeg fatter ikke, hvorfor vi skal tvinges til det, når vi har så svært ved at lære det"*. Hustruen pointerer: *"Det grå guld bliver skrottet. Det er da en tvang. Man kan ikke vælge det fra. Det tog mig to år at lære at bruge musen - nu bruger jeg den hele tiden. Når man har gjort det, Gud ved, hvor mange gange, så er det nemt nok"*. Hans fortæller, at computersproget ofte driller ham. Enterknappen hedder

også 'retur'. I vejledningen står der både enter og retur for samme knap: *"Inden jeg fandt ud af det - der gik jo flere år. En knap med forskellige benævnelser - og så viser det sig, at det er det samme. Jeg er fuldstændig blank over for it-sproget - jeg fatter det ikke"*. Det ville ikke være nemmere, hvis man talte om det på en anden måde: *"Det er bare nyt alt sammen - ALT er nyt. Det kan jeg ikke rumme! Man skal bare kalde det det samme - bare man bruger det samme om de samme ting"*.

Ægteparret har en mobiltelefon, men de bruger den kun til at ringe. De kan ikke skrive sms'er. Deres barnebarn har forsøgt at lære dem det, men det er gået for stærkt. Hustruen fortæller, at det er smart at have en computer, når alt bliver digitaliseret: *"Så er det jo smart at lære det. Det siger ungerne også - du er nødt til at lære det. Så det er jeg nødt til, men det er ikke fordi, at jeg har interesse i det"*.

## Den it-prøvende

## IT-PRØVENDE

Jens er 86 år, har arbejdet i en boghandel og fortæller, at han var gået på efterløn, da computerne rigtig blev indført på hans arbejdsplads. *"Jeg fik computeren ved et tilfælde"*.

Han fik en computer af sin datter, som havde købt en ny. Han var lidt nervøs ved det i starten og meldte sig derfor til nogle computerkurser via Ældre Sagen. Men det var svært at huske, det man havde lært på kurserne. Han har haft computer i 11 år og har i den periode haft tre computere.

*"Det er meget lidt, jeg har brug for den"*. Jens skrev tidligere festsange på skrivemaskine. På opfordring fra sin datter blev han nysgerrig på at bruge computeren og opdagede, at den var smart. Det første han brugte computeren til var at skrive sange og mails. Så kunne han både vælge skrifttype og størrelse, men også rette i teksten, hvis han skrev forkert. Hovedformålet med computeren for Jens er sangskrivning.

*"Det er dér, jeg har gavn af den"*. Han har købt en printer, så han kan printe festsangene ud. Han fortæller, at han også har lært om Excelark, og hvordan man sætter billeder ind i et dokument. Han bruger også computeren til netbank, at bestille rejser og søge information på Google. Men han har ikke tid til at sidde for meget ved den. Computeren kan det, han har brug for: Tekst, netbank og Google - alt det andet gider han ikke bruge tid på. Det sværeste ved at bruge en computer er at huske at bruge den. *"Jeg ved godt, at den kan 100.000 ting, men jeg har aldrig kastet mig ud i det"*. Han bruger den kun til det, han har brug for. Jens har en mobiltelefon, som han har med, når han er ude at gå sin daglige spadseretur - så kan man altid få fat i ham. Det er især vigtigt for ham at have den med, når han går i skoven, så han kan ringe 112, hvis han falder el.lign. Han har ikke nogen bekymringer ved at bruge internet eller computer. Men det kan være svært, når den beder en om at opdatere mm. Så



prøver han selv at finde ud af det. Men det hjælper børnene også med. Han skriver det ned eller spørger børnene over telefonen, hvis han er i tvivl. Så hjælpen er inden for rækkevidde.

*"Min holdning er, at jeg godt kan se, at det er fremtiden [red: digitaliseringen]. Men jeg kan ikke lide den brutale måde, vi får at vide at vi skal bruge det [red: internet og computer]"*.

Da han begyndte at bruge computer i stedet for skrivemaskine, var det fordi, han selv havde lyst og kunne se, at det var smart. *Det burde ikke være tvang. "Der burde være en form for blidere overgang, så de, der ikke har en computer, kan skrive i hånden eller på skrivemaskine. Der burde være en periode, hvor man kan begge dele. Det er lidt for kategorisk, at sådan skal det være. Der må være en blidere overgang for alle de ældre mennesker, der er nervøse for at bruge den"*. Selvom kommunen tilbyder kurser som hjælp, skal de ældre jo stadig selv i gang, mener Jens. *"Det er også det, de er bange for: Hvordan fanden skal jeg få lært det?, tænker de. Der vil blive færre og færre ældre, der ikke kan anvende computer"*.

## Den it-vante

## IT-VANTE

Kirsten er 80 år gammel og har arbejdet som kontorassistent. Der er computer i hjemmet (tre stationære og en bærbar), da det har været ægteemandens liv og job. Han har arbejdet i IBM i 30 år.

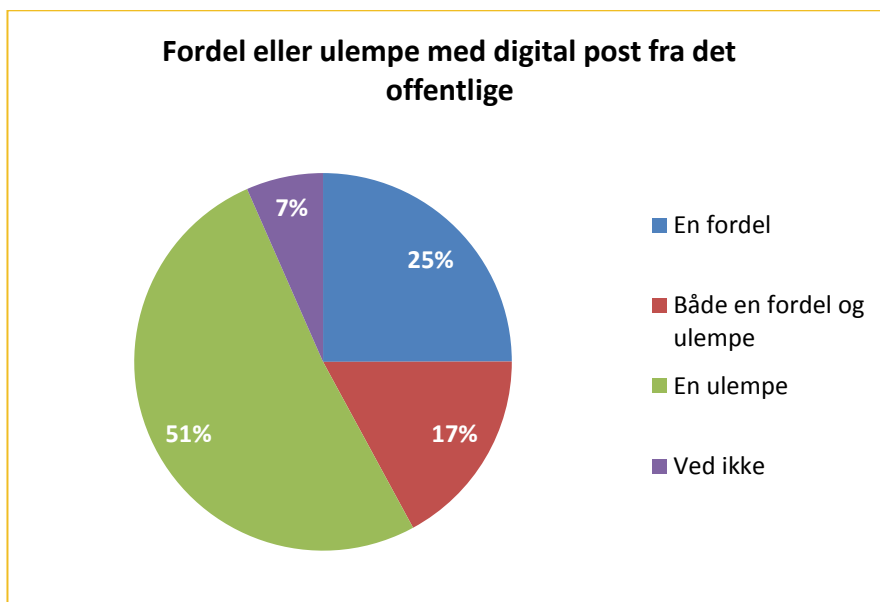
Det har altid været ham, der har sørget for det med computer - det har ikke interesseret Kirsten. Hun har altid arvet sine børns computere. I dag har hun en bærbar computer, som hun har haft i ca. 5 år. Der er internet på computeren via bredbånd. Kirsten bruger sin computer til mail og kortspil, og hun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

dagligdagen. *"Det man nok er mest bange for, det er alt det, man hører - kan man nu gøre noget forkert. Kan der nu være nogen, der går ind i min computer [red: hackere]"*.

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

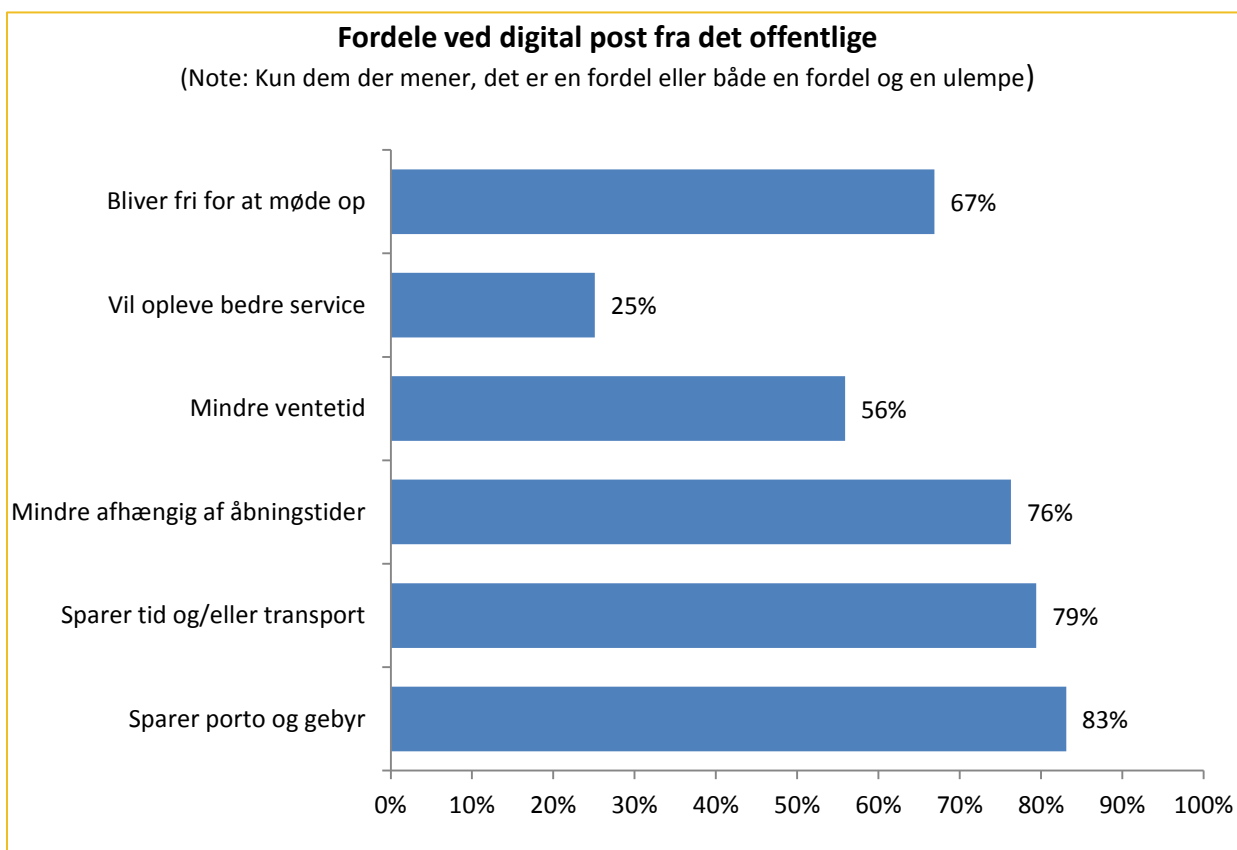
## 5. Fordele og ulemper

Frem mod 2015 bliver det obligatorisk at modtage post fra offentlige myndigheder i en digital postkasse. Blandt seniorerne er der en vis skepsis over for denne udvikling. Undersøgelsen viser, at seniorerne er optagede af, hvad den digitale kontakt med offentlige myndigheder fremadrettet vil betyde for oplevelsen af service, tryghed og kvalitet i de offentlige ydelser. Halvdelen (51 %) af de 65-89-årige synes, at det er en ulempe, mens kun en fjerdedel (25 %) oplever det som en fordel. 17 % kan både se fordele og ulemper forbundet med at modtage post fra de offentlige myndigheder digitalt.



## Forventninger om øget fleksibilitet

Blandt de seniorerne, der synes, at digital post er en fordel, eller både mener, der er fordele og ulemper, fremhæves især faktorer, som øger fleksibiliteten i mulighederne for kontakt med det offentlige. Seniorerne peger på fordele som, at de sparer porto og gebyrer (83 %), sparer tid og/eller transport (79 %), mindre afhængighed af åbningstider (76 %), og at de bliver fri for at møde op (67 %). På trods af forventninger om sparet tid og omkostninger i forbindelse med post fra det offentlige er det kun lidt over halvdelen af seniorerne i denne gruppe (56 %), som forventer, at de vil opleve mindre ventetid. Der er også begrænsede forventninger til et øget offentligt serviceniveau (25 %).

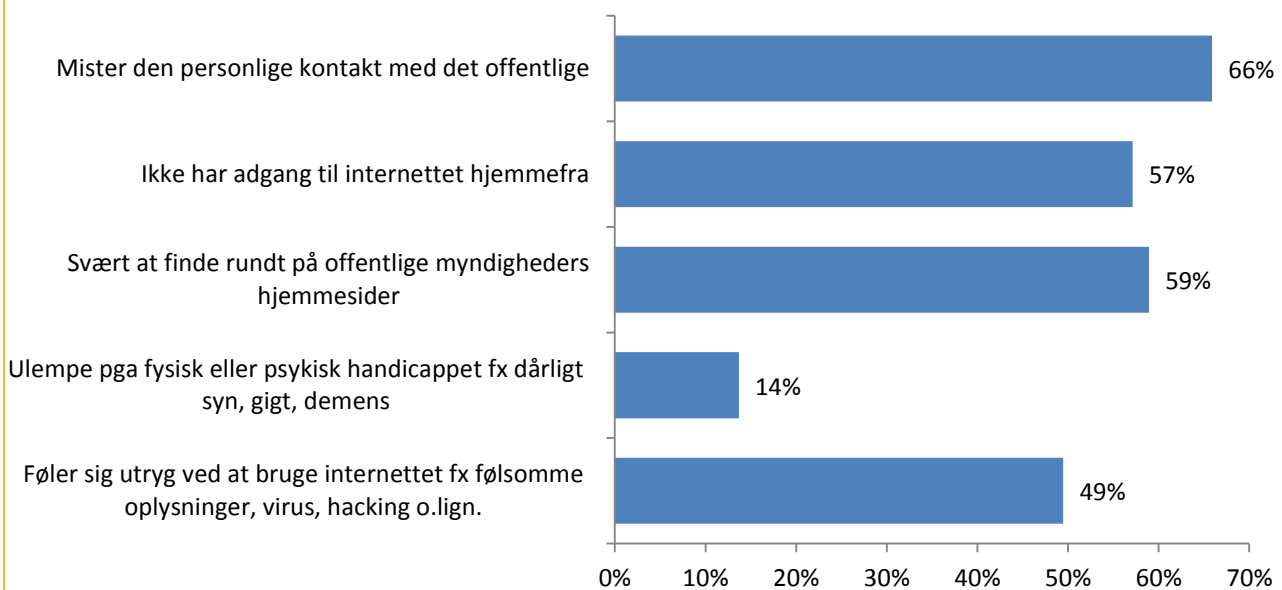


## Værdien af personlig kontakt

Det er især bekymringen for at miste den personlige kontakt med det offentlige (66 %), der fylder hos de i alt 68 % af seniorerne, som oplever ulemper eller både fordele og ulemper forbundet med at modtage digital post. En større del af de ældre mener desuden, det er en ulempe, fordi de ikke har adgang til internettet hjemmefra (57 %), og fordi de synes, det er svært at finde rundt på offentlige myndigheders hjemmesider (59 %). Mens godt halvdelen (49 %) føler sig utrygge ved at bruge internettet, f.eks. i forbindelse med personfølsomme oplysninger, virus, hacking mv. Der er kun en mindre andel (14 %), som angiver, at det er en ulempe pga. fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse (dårligt syn, gig, demens mv.). En del af de øvrige ulemper, som de ældre i undersøgelsen peger på, knytter an til mindre eller begrænset erfaring med brug af internettet.

### Ulemper ved digital post fra det offentlige

(Note: Kun dem der mener, det er en ulempe eller både en fordel og en ulempe)



I de kvalitative interviews uddyber en større del af seniorerne, hvorfor de oplever fraværet af personlig kontakt som en af de største ulemper forbundet med digitaliseringen. Seniorerne peger her på, at de finder *værdi* i den personlige kontakt med de offentlige myndigheder, f.eks. gennem telefonsamtaler. Det skyldes blandt andet et udtrykt ønske og behov for menneskeligt nærvær.

To borgere fortæller:

”

”Jeg vil snakke med folk. Det er det, jeg har brug for.  
Det er dejligt at komme i kontakt med hinanden”.

*Kvinde, 88 år, ikke-bruger*

”

”Jeg bliver glad, hvis jeg har været i forbindelse med  
et venligt menneske i telefonen.”

*Kvinde, 80 år, ikke-bruger*

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

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

”

”Der er ikke nogen nærkontakt mellem mennesker  
i forbindelse med digitaliseringen.

Det kan komme til at mangle for nogle, og disse er nok  
nogen, som mangler kontakten i forvejen”.

*Kvinde, 72 år, ikke-bruger*

Flere peger i den sammenhæng også på en risiko for ensomhed blandt ældre som følge af digitale tiltag, der reducerer mulighederne for menneskelig og personlig kontakt.

En borger, der er ikke-bruger, siger herom:

”Kommunen gør jo rent faktisk folk lidt ensomme, fordi man bare kan sidde derhjemme og ordne det hele og ikke behøver at gå uden for en dør”.

*Kvinde, 66 år, ikke-bruger*

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

”Om 50 år sidder vi alle sammen alene foran vores computerskærm”.

*Mand, 67 år, it-bruger*

Disse udsagn udtrykker en forestilling om, at kravet om digital kontakt med offentlige myndigheder over tid vil overflødiggøre behovet for en fysisk, social kontaktflade, fordi al kommunikation med omverdenen i princippet kan foregå elektronisk.

Når seniorerne adresserer det som en ulempe, at de mister den personlige kontakt i forbindelse med digitale tiltag, hænger det sammen med, at undersøgelsens respondenter i mødet med offentlige myndigheder ofte tillægger netop den personlige kontakt (f.eks. samtale og fysisk møde) en vis værdi. Undersøgelsen viser i den sammenhæng, at seniorerne blandt andet sætter pris på den personlige dialog som en kommunikationsform, der bibringer nærvær - et nærvær som flere i større eller mindre grad udtrykker et behov for.

De interviewede peger her på, at behovet især findes hos en gruppe af borgere, for hvem kontakten til offentlige myndigheder udgør den primære kontakt til omverdenen og med andre mennesker.

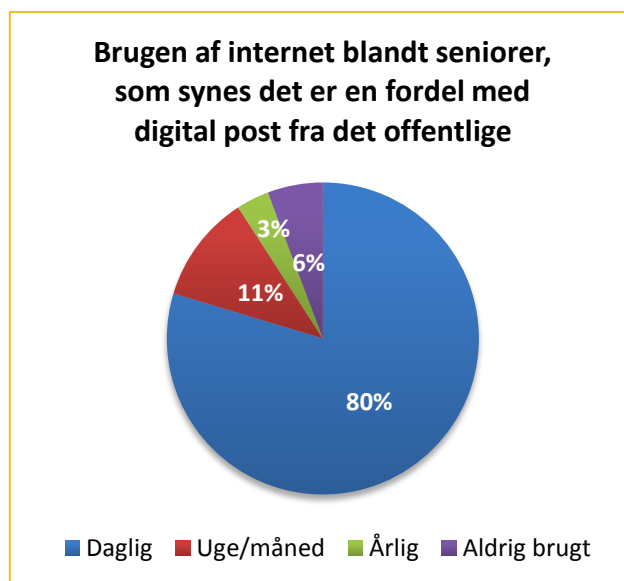


Hertil beskriver nogle af de interviewede også et fremtidsscenario, hvor nødvendigheden af fysisk kontakt overflødiggøres og skaber en potentiel risiko for ensomhed. Endelig adresserer undersøgelsen en række andre forhold, som gør den personlige kontakt attraktiv for mange af seniorerne, hvilket belyses længere fremme i rapporten.

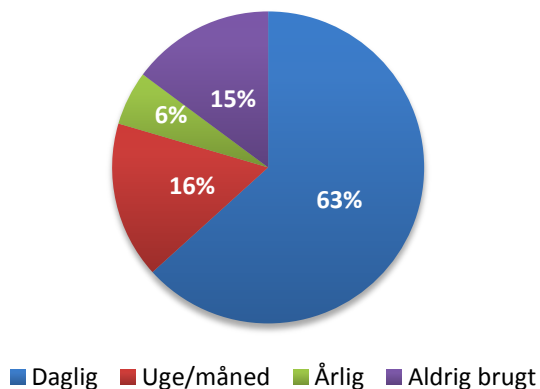
## At stå uden for

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

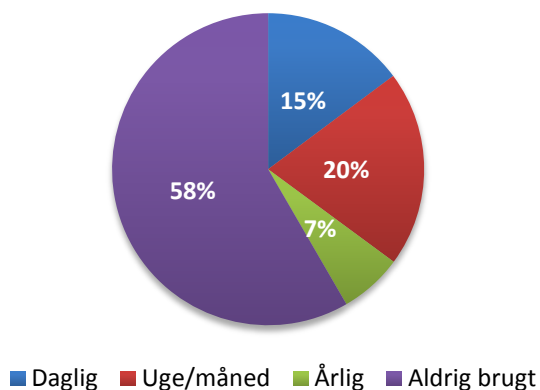
Blandt de seniorer, som synes det er en ulempe, er derimod en langt større andel (58 %), som aldrig har brugt internettet. Det er dog værd at bemærke, at der blandt denne gruppe er 15 %, som bruger internettet dagligt, og 20 % som bruger det ugentligt eller månedligt.



**Brugen af internet blandt seniorer, som synes det er en fordel og en ulempe med digital post fra det off.**

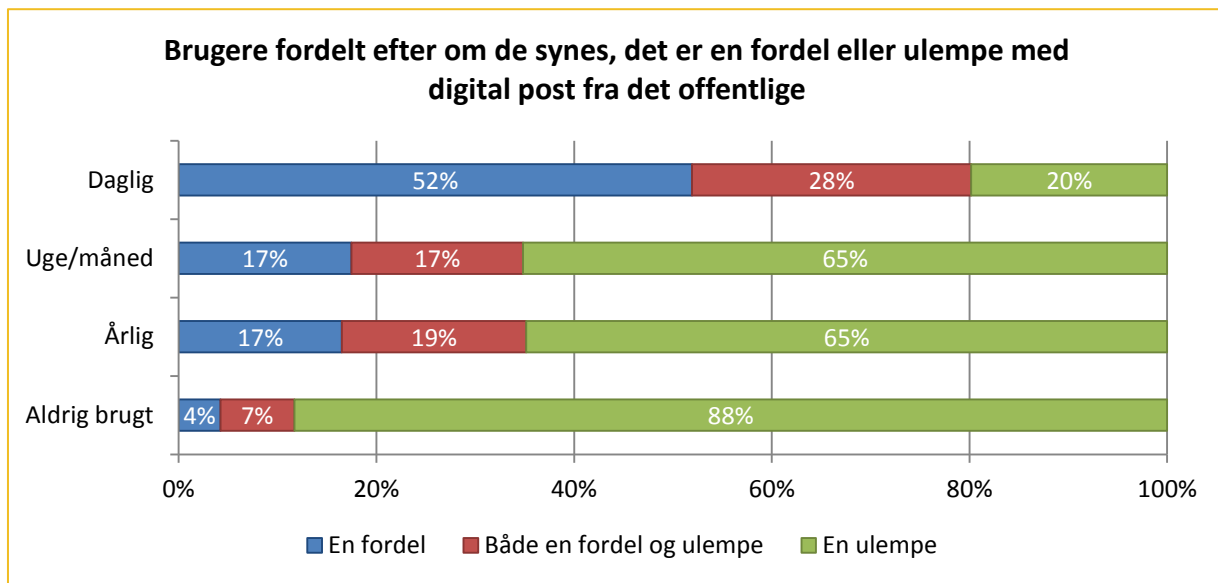


**Brugen af internet blandt seniorer, som synes det er en ulempe med digital post fra det offentlige**



Undersøgelsen tegner generelt et tydeligt billede af, at jo mindre man bruger internettet, jo mere opleves det som en ulempe med digital post fra det offentlige. Når det er sagt, er der alligevel en vis andel af it-brugere (sammenlagt 35 %), som synes, det er en ulempe med digital post. Det kan bl.a. formodes at hænge sammen med førnævnte holdninger til og ønsker om personlig kontakt - ønsker der er udtalt på tværs af brugergrupper.

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



For gruppen af ikke-brugere er ulemperne især forbundet med oplevelsen af 'at stå uden for'. I de kvalitative interviews beskriver flere af seniorerne det som frustrerende ikke at have adgang til samme viden og informationer, som it-brugere.

En borger fortæller:

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

*Kvinde, 81 år, ikke-bruger*

Det faktum at man ikke har eller kan bruge en computer betyder for flere, at de føler sig hægtet af og oplever ikke at have samme adgang til viden og information, som it-brugere har. I ovenstående udsagn beskriver den interviewede, hvordan det medfører en ”svaghed over for det øvrige samfund” ikke at bruge computer og it. For nogle af de interviewede bliver oplevelsen af at stå svagere som samfundsborger uden en computer derfor afgørende for valget om at anskaffe en computer. Flere af de interviewede føler sig dermed nødsaget til at følge med den digitale udvikling. I den forstand bliver det for nogle følelsen af uafvendelig nødvendighed frem for interesse og et egentligt behov, der definerer deres valg om at anskaffe sig en computer.

En borger fortæller:

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

*Kvinde, 80 år, ikke-bruger*

For flere af de interviewede er det ikke nødvendigvis lysten til at lære at bruge it, som er styrende for valget om at anskaffe en computer. Det er derimod snarere en erkendelse af, at en computer er et nødvendigt onde for adgang til viden, information og kontakt med det offentlige.

I den sammenhæng utrykker både brugere og ikke-brugere deres overvejelser om, hvordan de forholder sig i den digitale udvikling:

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

*Kvinde, 81 år, ikke-bruger*

Den interviewede anser det for en selvfølgelighed, at hun bør anskaffe sig en computer. For hende er det, som for flere andre af de interviewede, ikke lysten til at bruge computer, der fylder.

Det samme gør sig gældende i dette citat:

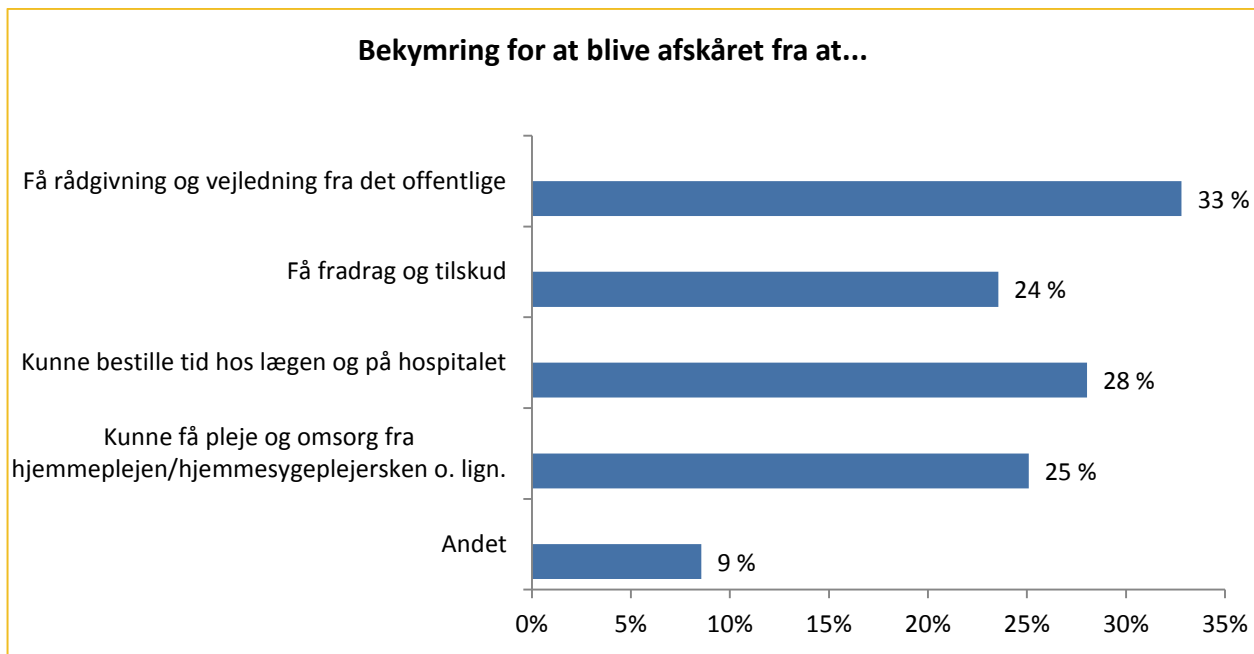
” Hvis jeg kom i den situation, hvor jeg kun kunne sidde herhjemme, så tror jeg godt, at jeg kunne begynde at sætte mig ind i sådan noget ...  
 Det handler jo også om, om man har lyst til at prøve at bruge en computer. Det er jo lysten, der driver værket:  
 Hvis jeg skulle, så kunne jeg godt, tror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

*Kvinde, 78 år, ikke-bruger*

Undersøgelsen peger på, at ikke-brugerne ofte forholder sig pragmatisk i de udtrykte holdninger til anskaffelse af it-udstyr. Det betyder, at især ikke-brugernes begrundelser for eventuel anskaffelse og brug af computer samt læren om it ofte knytter an til kravet om digitalisering frem for til lyst og interesse.

## Adgang til råd og vejledning

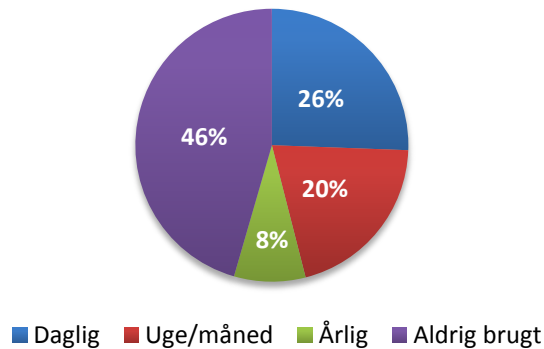
I undersøgelsen udviser seniorerne en vis bekymring over for udviklingen mod offentlige digitale tiltag og services.



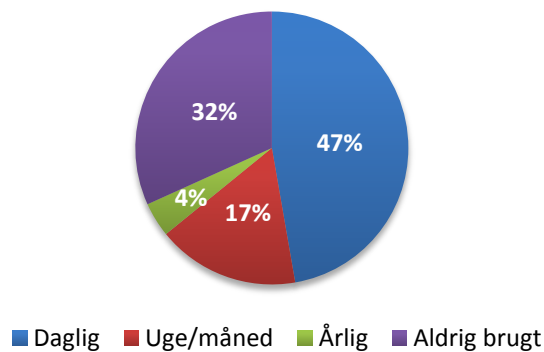
Det er især seniorer, som aldrig eller årligt bruger internettet, der udtrykker bekymring for digital kontakt med det offentlige. Bekymringerne er generelt mindre hos ældre, der bruger internettet dagligt, mens især ikke-brugerne er bekymrede for at blive afskåret fra at kunne modtage råd og vejledning (46 %).

Til sammenligning er der en overvægt af personer, som dagligt er på internettet (47 %), blandt dem, der ikke er bekymrede, og tilsvarende kun 32 %, som aldrig har brugt internettet, i gruppen af ubekymrede borgere.

**Brugen af internet blandt borgere, som er bekymrede for at blive afskåret fra at kunne modtage RÅD OG VEJLEDNING**



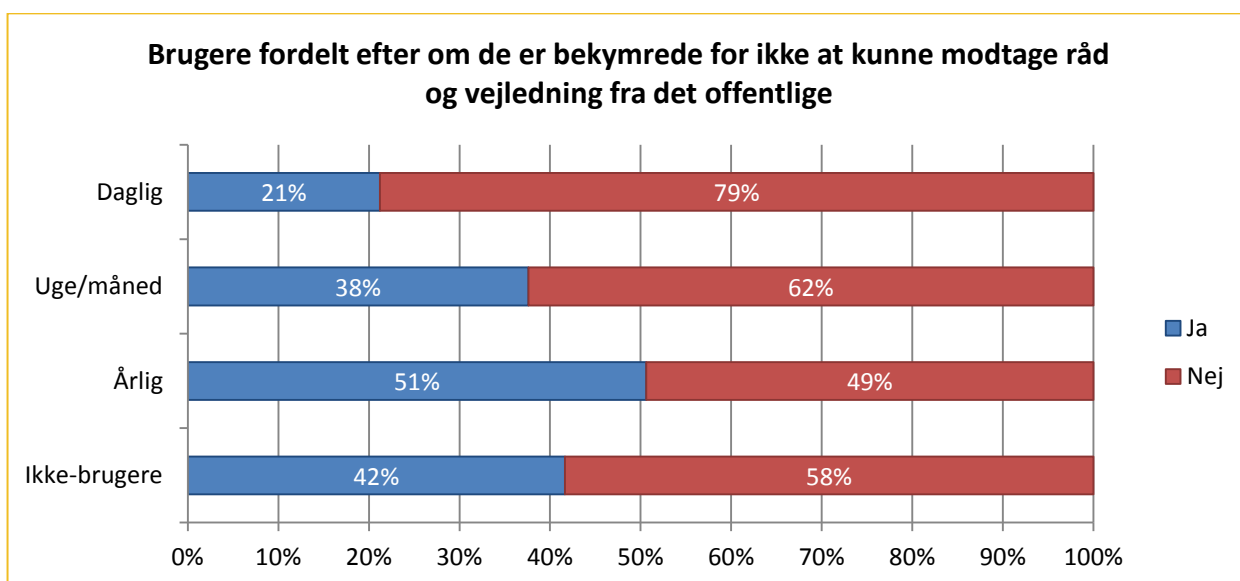
**Brugen af internet blandt borgere, som IKKE er bekymrede for at blive afskåret fra at kunne modtage RÅD OG VEJLEDNING**





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

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



Undersøgelsen viser, at bekymringerne for at blive afskåret fra råd og vejledning i overgangen til digital kontakt er størst hos ikke-brugerne. Adgangen til råd og vejledning i det offentlige hænger for mange af seniorerne også tæt sammen med den personlige kontakt.

De kvalitative interviews bidrager her til at belyse, hvordan netop råd og vejledning ifølge flere af seniorerne forudsættes af personlig kontakt, som samtidig bidrager til en tryghed i mødet med det offentlige:

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

*Kvinde, 73 år, ikke-bruger*

Her adresseres den personlige kontakt som en forudsætning for kvalificeret vejledning, ligesom kontakten medfører oplevelsen af tryghed. Det gør sig gældende for flere interviewede i undersøgelsen. En anden ikke-bruger tilføjer hertil, at det er nemmere at kommunikere og aflæse et menneske gennem samtale og fysisk møde:

”Jeg kan godt lide at tale med den person, jeg skal kommunikere med(...) Nu kan jeg bedst lide at stå over for folk, for så kan jeg finde ud af, hvordan det menneske er”.

*Kvinde, 80 år, ikke-bruger*

I de kvalitative interviews understreger især ikke-brugerne også, at det personlige møde eller telefonsamtalen er det medie, som skaber de bedste rammer for tydelig og klar kommunikation, service og kvalitet i de offentlige ydelser. Bekymringerne for at blive afskåret fra at kunne modtage råd og vejledning i kontakten med offentlige myndigheder afspejler i den forstand også en forventning om et forringet service- og kvalitetsniveau som en konsekvens af øget digital kontakt med det offentlige.

Den generelle bekymring (for at blive afskåret fra råd og vejledning) på tværs af brugergrupper synes ikke markant (33 %). Anderledes forholder

det sig dog blandt ikke-brugerne. Her er mere end halvdelen bekymrede (sammenlagt 54 %). Undersøgelsen viser, at bekymringerne især hænger sammen med et gennemgående ønske om at bevare muligheden for råd og vejledning gennem direkte og personlig kontakt (f.eks. telefonsamtale eller fysisk møde), der forbindes med tryghed samt muligheden for tydelig kommunikation, god service og kvalitet i ydelserne.

## 6. Motivation og barrierer

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

### It-brug

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

De kvalitative interviews peger på en række faktorer, der bidrager til at belyse de ældres it-brug yderligere. Det er især fritidsinteresser, foreningsarbejde, sociale og familiære relationer samt almindelig nysgerrighed, som er afgørende for, om borgerne bruger nettet, og hvad det bruges til.

En borger fortæller her, hvad der motiverer hende til at lære at bruge it og computer:

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

*Kvinde, 87 år, it-bruger*

Oven for bliver det tydeligt, at borgeren er drevet af en vis nysgerrighed, der har udfordret hende til at prøve sig frem med bl.a. at skrive mails og søge information på nettet. I kombination med et konkret behov for at kunne komme i kontakt med sin familie er hun blevet motiveret til at bruge it og internet. Flere af de interviewede brugere benytter også internettet i forbindelse med foreningsarbejde og fritidsaktiviteter, f.eks. sangskrivning, referater etc.

Fælles for mange af de it-vante seniorer er desuden, at de har erfaring med at bruge computer og/eller skrivemaskine fra arbejdslivet. Netop erfaringerne fra arbejdslivet er også en af de afgørende faktorer for seniorernes motivation og kompetencer til at bruge internettet.

Her fortæller en borger om sine erfaringer:

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

*Mand, 66 år, it-bruger*

Foruden it-færdigheder har også det oplevede behov en afgørende betydning for, om borgerne vælger at lære at bruge it og benytte digitale tjenester som netbank eller Borger.dk. Flere af de interviewede på tværs af brugergrupper oplever ikke et aktuelt behov for at benytte sådanne tjenester. Det kommer f.eks. til udtryk ved, at de fortsat kontakter offentlige myndigheder telefonisk eller ved f.eks. at møde op på Borgerservice. Det skyldes til dels ønsket om at bevare den personlige kontakt som tidligere nævnt, men nedsat funktionsevne spiller ifølge de kvalitative interviews også en rolle her. Flere fortæller i den sammenhæng, at hukommelsesbesvær, gigt eller nedsat syn udfordrer dem i at lære og benytte it og internet. En borger, som tidligere har brugt computer dagligt, men i dag er plaget af gigt og hukommelsesbesvær, fortæller:

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

*Mand, 86 år, it-bruger*

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

”Det værste er, at man ikke husker tingene så godt.  
Jeg kan godt få det [red: funktioner i netbank] forklaret og synes, det er ganske logisk, men 14 dage efter har jeg det sådan: Hvad var det nu lige, jeg fik forklaret?”.

*Kvinde, 84 år, it-bruger*

En anden barriere handler om de krav, brugen af internettet stiller til skriftlighed. Flere it-brugere understreger, at de har det bedre med at udtrykke sig mundtligt end skriftligt. Det begrænser deres brug af it i kontakten til de offentlige, som stiller krav til en vis skriftlighed ved digital kommunikation.

En borger udtaler i den forbindelse:

”Det er svært at være så skriftlig som brug af computer kræver. Det er nemmere per telefon”.

*Mand, 84 år, it-bruger*

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

En borger fortæller om sine oplevelser med SKAT's hjemmeside:

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

*Kvinde, 76 år, it-bruger*

Citatet illustrerer, hvordan oplevelsen af manglende brugervenlighed kan være en barriere for anvendelse af offentlige selvbetjeningsløsninger.

Hertil udtrykker flere af de interviewede et behov for rådgivning, der kan støtte dem i at betjene og finde rundt i de offentlige digitale tjenester.

En borger fortæller:

”Man mangler noget rådgivning fra kommunen. Det er det, jeg savner. Vi er nervøse for at trykke forkert, særligt i forbindelse med skat og på kommunens hjemmeside”.

*Mand, 84 år, it-bruger*

I forbindelse med behovet for rådgivning omkring brug af offentlige, digitale tjenester beskriver nogle af de interviewede en frustration over oplevelsen af manglende rådgivning.

En borger udtaler:

”Den måde, det offentlige har serveret det [red: digitaliseringen] på, er under al kritik set med seniorøjne. De sælger en vare. En hvilken som helst anden virksomhed ville ikke sælge en vare uden service og garanti”.

*Mand, 86 år, it-bruger*

Den sammenligning, som borgeren her laver for at illustrere sin holdning, viser samtidig, at han betragter digitaliseringen af de offentlige tjenester ud fra et synspunkt som forbruger, og den opfattelse deler flere af de interviewede. Oplevelserne af de begrænsede muligheder for hjælp, service og rådgivning resulterer for nogle i magtesløshed og manglende motivation til at indgå i digitaliseringen. En oplevelse som en af de interviewede betegner som ”elektronisk ensomhed”. Begrebet refererer i denne forstand til den magtesløshed, der følger med, når man som borger støder ind i udfordringer med brug af it i kontakten til det offentlige og her ikke oplever at have adgang til den nødvendige service og vejledning for at komme videre. Hertil kommer det, at flere interviewede udtrykker behov for større synlighed omkring



hjelpeforanstaltninger og støttemuligheder, der sikrer, at seniorerne får den nødvendige hjælp i overgangen til de digitale ydelser:

”

Det offentlige skal sørge for tydelig information om, hvad de vil, og hvordan de vil sikre sig, at alle bliver hjulpet til at finde ud af digitaliseringen.

På den måde vil de ældre måske være mere positive”.

*Mand, 75 år, it-bruger*

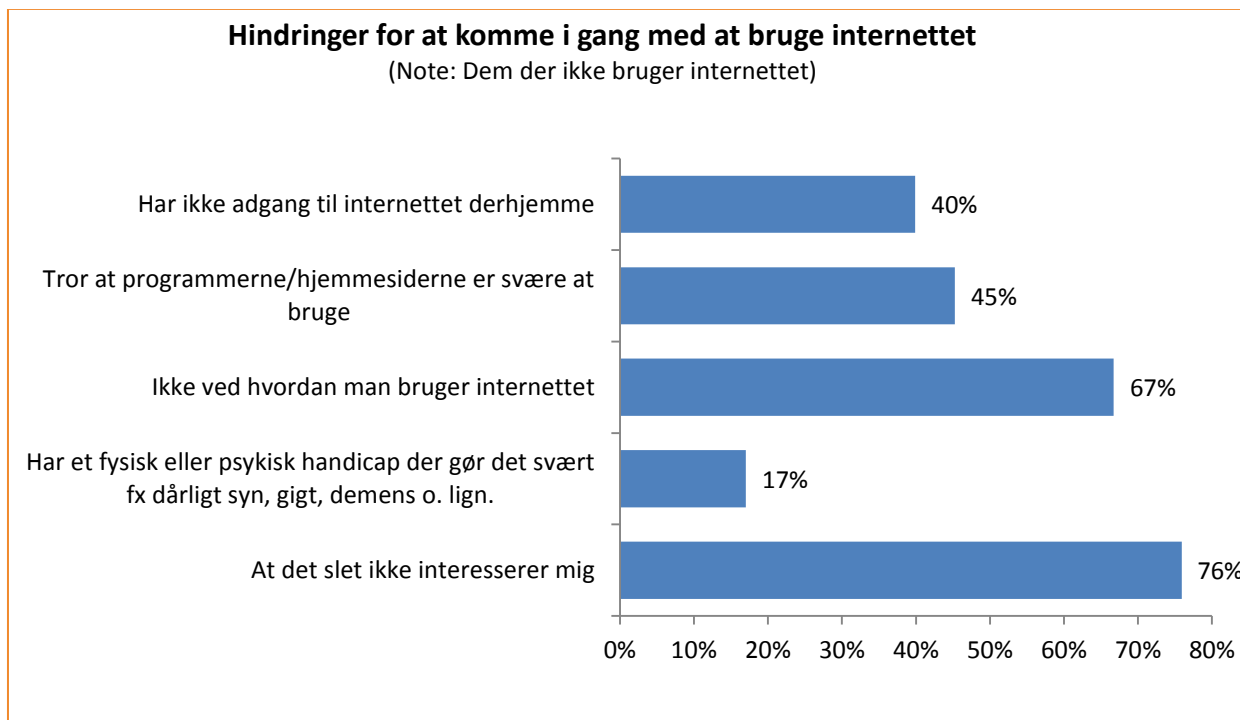
Interviewene peger overordnet på en række forhold, som kan bidrage til at belyse nogle af de faktorer, der er afgørende for seniorernes motivation og barrierer for brug af offentlige, digitale services samt netbank. Undersøgelsen viser her, at arbejds erfaring, funktionsevner, skriftlige kompetencer, brugervenlighed på hjemmesider, samt adgang til service og vejledning omkring brugen af de offentlige tjenester er afgørende for seniorernes motivation og brug af internettet. Desuden peger undersøgelsen på, at it-brugerne ofte er kendetegnet ved en grundlæggende nysgerrighed over for it kombineret med et oplevet behov.

## Ikke-brug

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

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

Tilgængeligheden af internettet spiller også ind for nogle af seniorerne: 40 % ser det som en hindring for at komme i gang med at bruge internettet, at de ikke har adgang til internettet hjemmefra. En mindre del af respondenterne i den kvantitative delundersøgelse (17 %) begrundet den manglende brug med, at de har et fysisk eller psykisk handicap, som gør det svært for dem at bruge internettet.



Det er således især manglende interesse blandt ikke-brugerne, der viser sig som den største hindring for at komme i gang med at bruge internettet. Den tendens ses også i de kvalitative interviews, der viser, at den manglende brug ofte hænger sammen med, at borgerne simpelthen ikke ønsker at bruge it. Denne gruppe af borgere definerer ikke sig selv som en del af det digitaliserede Danmark og har heller ikke noget ønske om at komme til det.

En borger begrundet her hvorfor:

”

Jeg har overvejet at købe en [red: en computer], men jeg vil hellere rejse for pengene.

Jeg kan ikke rigtig forestille mig, hvad jeg skal bruge den til. Jeg kender mange, som bare bruger den til at spille kabale, og det synes jeg ikke er nødvendigt.

Den skal jo have et formål(...)

Jeg har jo også en bankrådgiver, der siger, jeg bare kan komme og få hjælp. Det er jo ikke hjælpen, der mangler - det er lysten”.

*Kvinde, 73 år, ikke-bruger*

I tråd med flere af de interviewede oplever denne borger ikke et aktuelt behov for at bruge it, og computeren opleves som en tidsrøver, der ikke på nuværende tidspunkt motiverer til at bruge it. Ligesom det er tilfældet hos gruppen af it-brugerne, hænger interessen tæt sammen med de oplevede behov.

Til sammenligning fortæller en borger her om anskaffelsen af sin mobiltelefon:

”

”Det er mange år siden, jeg fik min første mobiltelefon, men det var fordi, jeg en dag oplevede, at jeg havde behov for den”.

*Kvinde, 73 år, ikke-bruger*

Behovet for at bruge samt lære at bruge it opstår for mange først, når de fatter interesse og kan se et formål med computeren. En borger, der bruger it, fortæller tilsvarende:

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

*Mand, 66 år, it-bruger*

Citatet her afspejler et behov for tydeliggørelse af gevinster og muligheder ved at bruge it. Flere af seniorerne, som ikke allerede bruger it, kan i den forstand have brug for hjælp til at finde motivationen og overvinde eventuelle usikkerheder over for it. Andre hindringer for brug af it hænger sammen med forestillingen om, at det er svært at bruge internettet. Manglende it-kendskab kan dermed forhindre seniorerne i at kunne se formålet og de muligheder, it stiller til rådighed.

En borger fortæller herom:

”Jeg har fået mindre lyst af at se mine børnebørn bruge en computer, for jeg synes, det ser så indviklet ud”.

*Kvinde, 66 år, ikke-bruger*

For flere af de interviewede på tværs af brugergrupperne handler utrygheden også om bekymring for it-sikkerhed i de digitale løsninger og om at begå fejl, når man er online, f.eks. i forhold til netbank. En mandlig it-bruger fortæller, at chikane, fejloverførsler og identitetstyveri er nogle af de faktorer, der skaber utryghed omkring brug af netbank.

Han siger hertil:

”

"Det er den utryghed, jeg synes, der ligger. Hackerne bliver dygtigere og dygtigere.

*Mand, 75 år, it-bruger*

Tilsvarende beskriver en anden borger sin bekymring omkring netbank:

”

"Gør man det nu ordentligt?

Hvis nu jeg går ind på banken eller NemID, hvad sker der så, hvis jeg ikke får den lukket ordentligt ned igen?

Står den så bare der i luften?

Og bliver kontoen tømt, hvis der står noget på den?

Nu skal man jo opgive sine kortoplysninger alle steder, sådan var det ikke før i tiden.

Er der nogen andre, der kan gå ind på det? Det er sådan nogle ting, jeg er meget nervøs for".

*Mand, 84 år, it-bruger*

Undersøgelsen viser, at der for ikke-brugere tegner sig en række forhold, som hindrer borgerne i at bruge eller lære at bruge it. Den væsentligste årsag er manglende interesse, der primært handler om, at borgerne ikke oplever et aktuelt behov for at bruge it i kontakten med offentlige myndigheder eller f.eks. i forbindelse med banksager. Den manglende interesse afspejler sig samtidig i et meget begrænset eller slet intet it-kendskab. Undersøgelsen peger i den forbindelse på et behov for tydeliggørelse af gevinster ved at bruge it, herunder offentlige digitale tjenester. En anden barriere bunder i utrygheden omkring oplysning af personfølsomme data.

På tværs af brugergrupperne har flere den opfattelse, at sikkerheden på nettet er begrænset, hvilket kan være til hinder for brugen af it i kontakten med det offentlige samt netbank.

## 7. Ældres it-læring

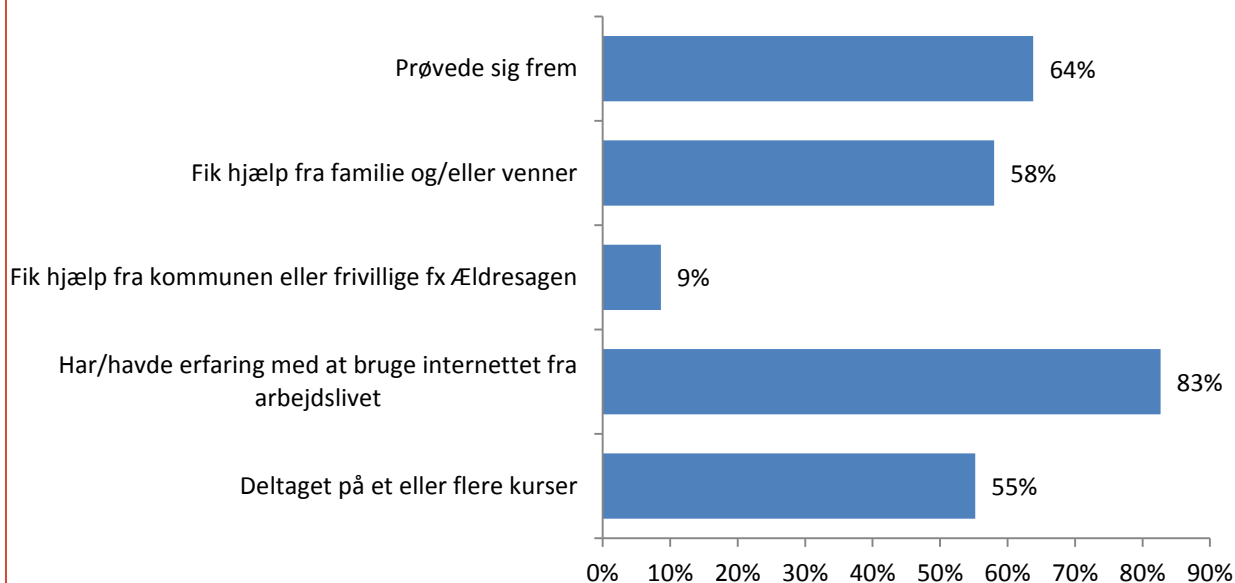
Undersøgelsen har afdækket, hvilke forhold som er medvirkende til, at seniorerne lærer at bruge internet og computer. Hvor har de lært det, og hvilke ressourcer har seniorerne kunnet trække på i processen frem mod at kunne bruge internettet? Denne viden kan tegne et billede af forskellige læringsveje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

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

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

### Medvirkende forhold til at man lærte at bruge internettet

(Note: dem der bruger internettet)

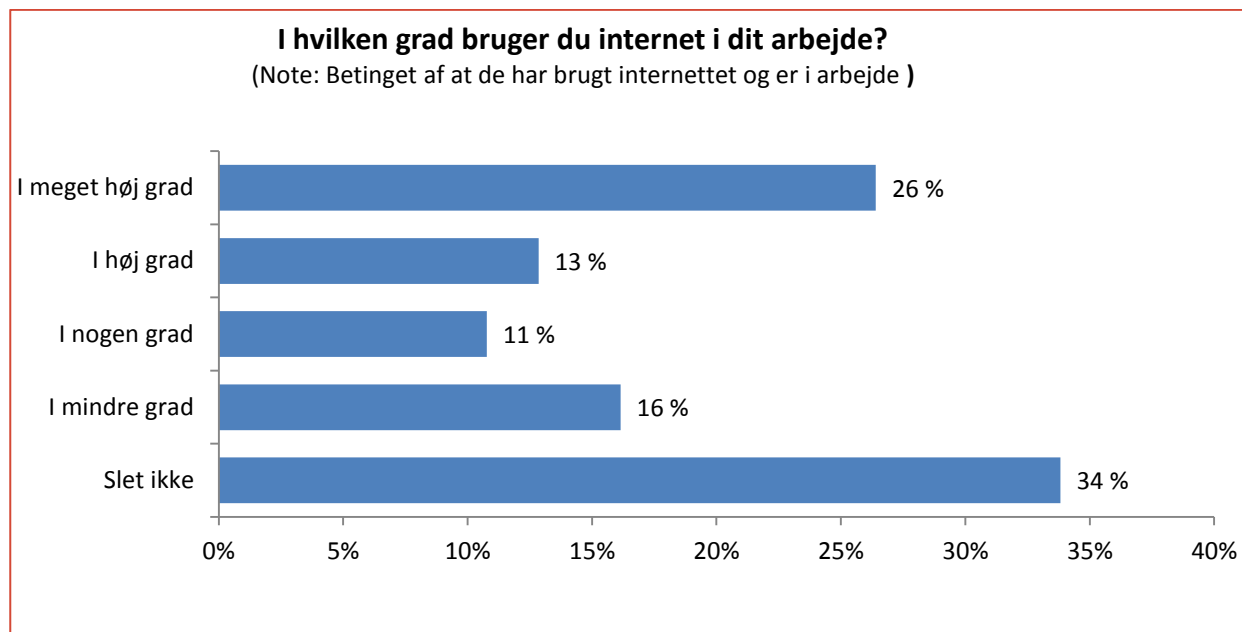


### Erfaring fra arbejdslivet

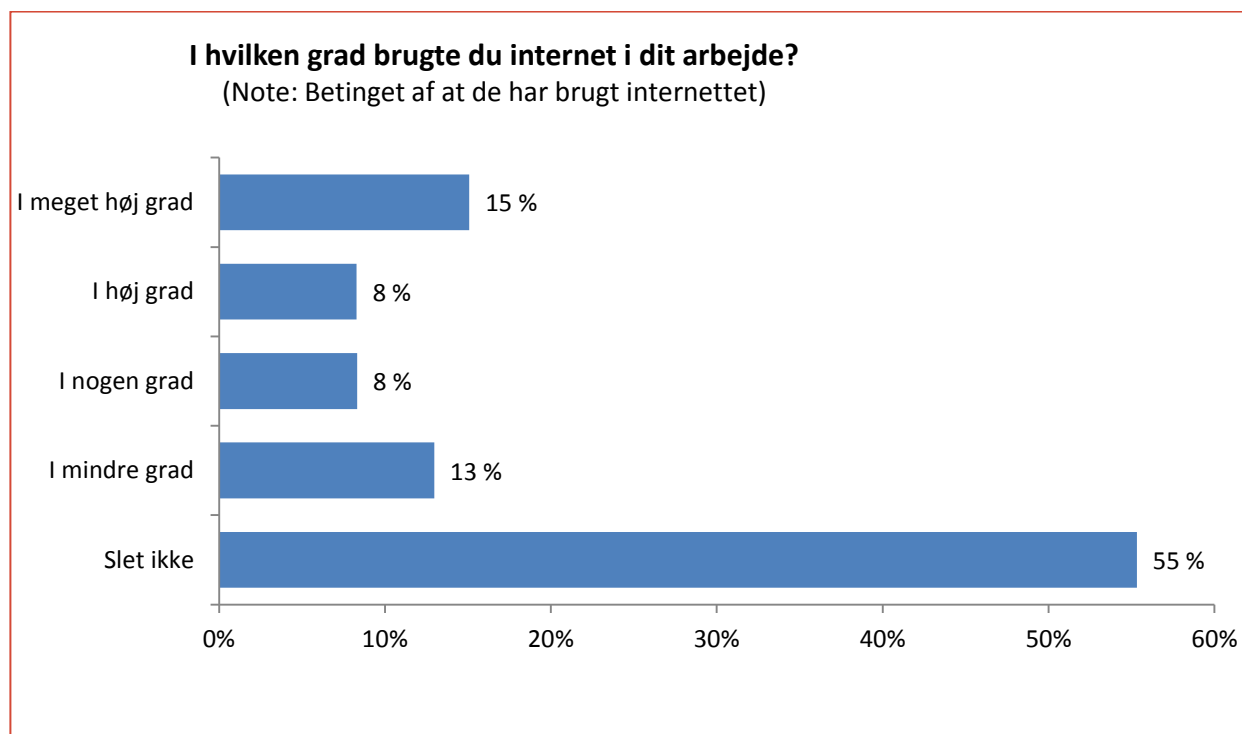
I undersøgelsen er der set nærmere på, i *hvilket omfang* internettet bruges eller har været brugt i seniorernes arbejdsliv.

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





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

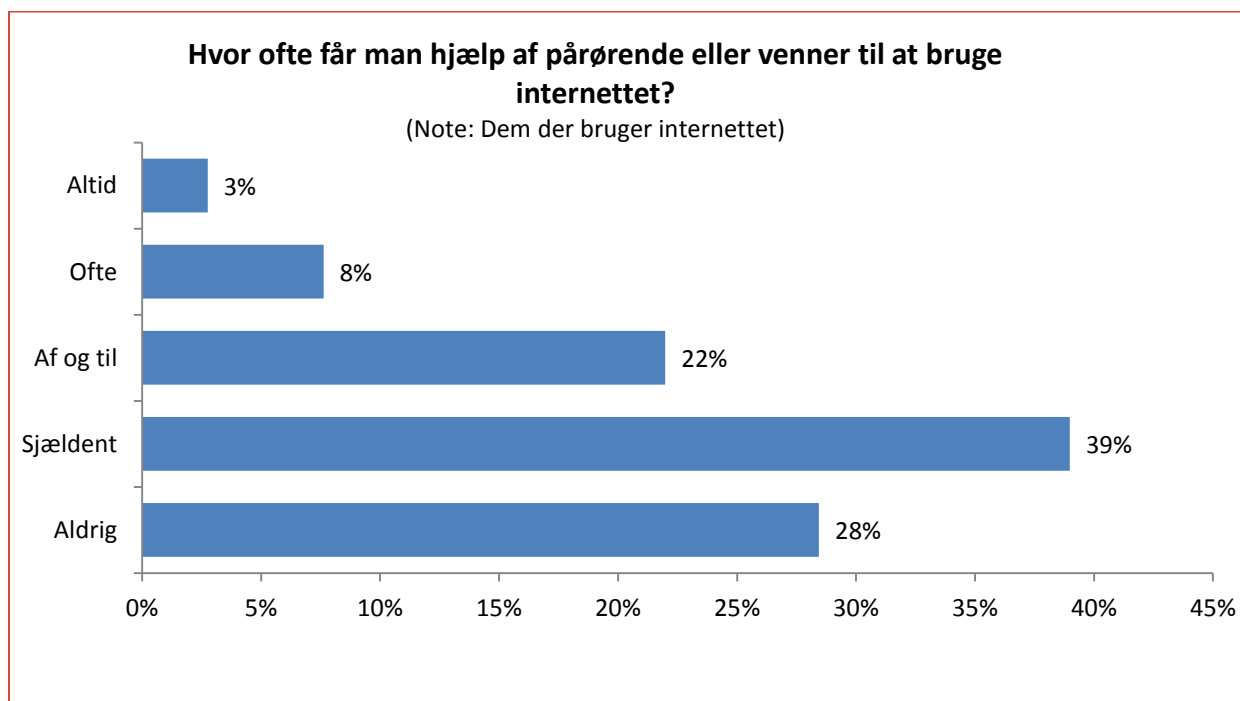


Sammenligner man andelen af seniorer, som i dag *bruger* internettet i deres arbejde, med andelen af seniorer, som *brugte* internettet i deres arbejde, tyder resultaterne på, at der over tid sker en udvikling mod, at flere bruger internettet i deres arbejde. Hvis arbejdslivet fortsat udgør den væsentligste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

## Hjælp fra pårørende og venner

11 % af seniorerne, der bruger internettet, peger på, at de altid eller ofte får hjælp fra pårørende eller venner.

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



Når de ældre en gang i mellem beder om hjælp til at bruge it, peger undersøgelsen på, at det oftest er familie, som er behjælpelige. I de kvalitative interviews er der en overrepræsentation af it-brugere, som fortæller, at det er blandt familien, de henter hjælp.

Flere seniorer fortæller om hjælp fra familien:

”Vi har børn og børnebørn tæt på, som er vakse til at hjælpe. Derfor har vi ikke så meget brug for kurser”.

*Mand, 75 år, it-bruger*

”Ind imellem kokser det, og så må vi have fat i datteren”.

*Mand, 76 år, it-bruger*

”Vores svigersøn er meget flink til at hjælpe med de ting, vi ikke forstår”.

*Mand, 79 år, it-bruger*

Langt hovedparten giver samtidig udtryk for, at de også foretrækker hjælp fra familiære relationer frem for ekstern support eller undervisning gennem kommunale tilbud. For nogle synes hjælpen fra nær familie dog ikke at være helt problemfri.

En borger forklarer her, hvorfor hun ikke ønsker at få it-hjælp fra sin søn:

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

*Kvinde, 73 år, ikke-bruger*

Flere fortæller hertil, at kommunikationen kan være en udfordring, når det gælder hjælp fra nære familiemedlemmer. Det kommer f.eks. til udtryk som manglende tålmodighed i undervisningssituationer, hvor en ægtefælle eller et yngre familiemedlem skal lære en ældre borger at bruge it. Mange ønsker heller ikke at spørge familiemedlemmer til råds i

it-spørgsmål, da de ikke vil 'trænge sig på'. Alt i alt tegner de kvalitative interviews dog et klart billede af, at muligheden for familiær it-support er afgørende for de ældres oplevelse af tryghed omkring digitaliseringen af kontakten til offentlige myndigheder. Og det samme gælder tryghed i læringsituationer med it.

Særligt de yngre generationers hjælp har stor betydning for seniorerne:

”Vi var aldrig sluppet igennem det [red: at lære at bruge computer], hvis ikke vi havde haft vores børnebørn”.

*Mand, 87 år, it-bruger*

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

”Jeg tror nok, det havde været svært, hvis ikke vi havde haft vores datter til at hjælpe os med at komme i gang med computeren”.

*Mand, 81 år, it-bruger*

Samlet set viser undersøgelsen, at seniorernes it-læring i høj grad afhænger af mulighederne for at hente hjælp i de sociale og familiære relationer. Om end undersøgelsen peger på, at den familiære hjælp er begrænset og ikke altid uden udfordringer, er familien både den primære og foretrukne kilde til it-støtte. Det drejer sig her om hele processen fra valg og køb af computer til at lære at betjene den og bruge it i kontakten med det offentlige.

## Brug for hjælp fra det offentlige?

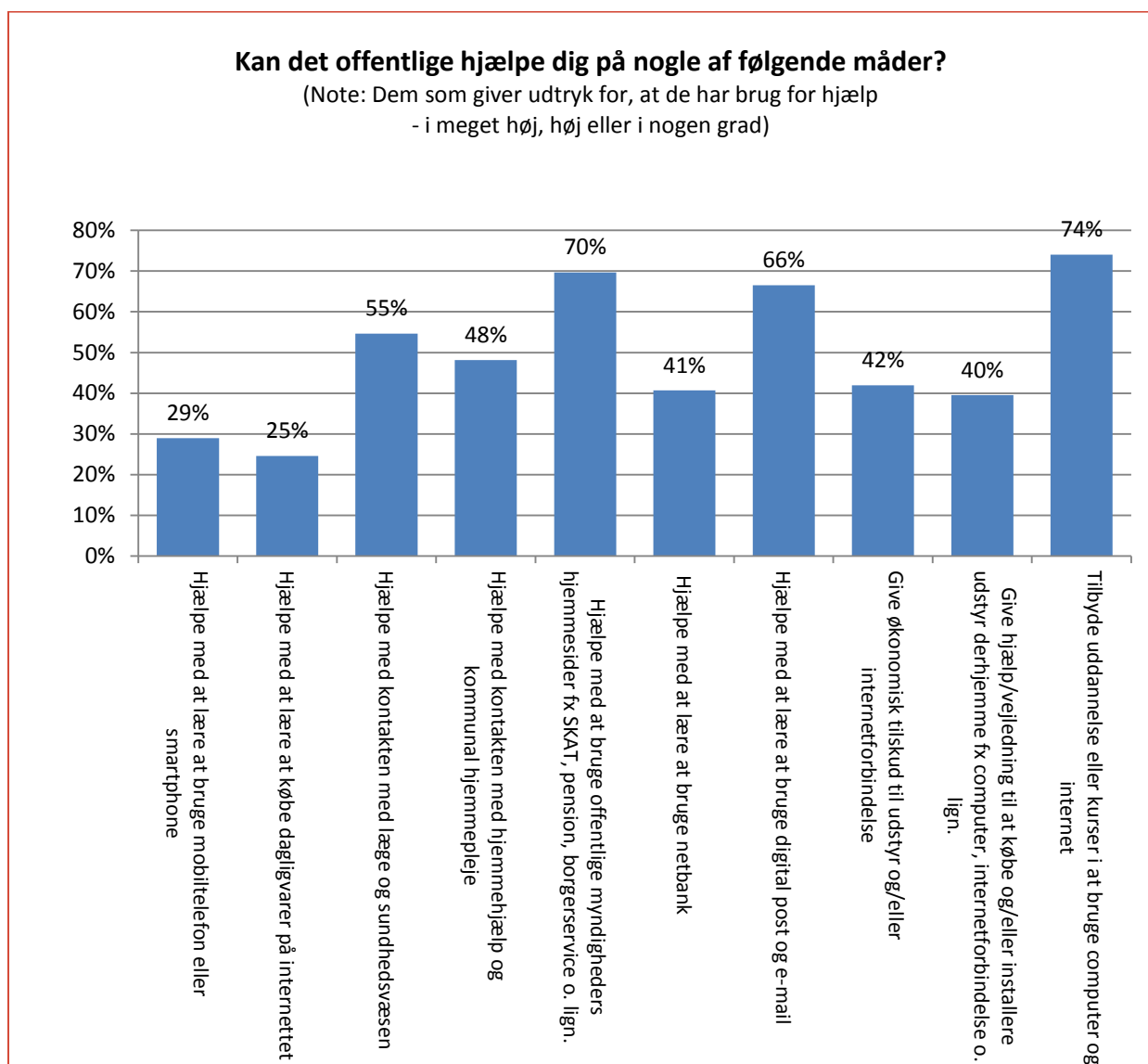
I undersøgelsen er der spurgt ind til, i hvilken grad seniorerne har brug for det offentliges hjælp til at kunne bruge internettet, f.eks. ift. økonomisk tilskud til en computer, praktisk hjælp til at lære at bruge internettet, hjælp til at bruge offentlige myndigheders hjemmesider som SKAT, pension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

En væsentlig del (sammenlagt 77 %) af de alle adspurgte seniorer oplever slet ikke eller kun i mindre grad at have brug for hjælp fra det offentlige til at kunne bruge internettet. 4 ud af 5 begrunder dette svar med, at de kan og/eller gerne vil klare sig selv. Lidt mere end halvdelen begrunder deres svar med, at de kan få god hjælp fra venner, pårørende, Ældre Sagen m.fl. Det er kun en mindre del (14 %), som begrunder det med, at de ikke ønsker, at det offentlige skal være tæt på deres personlige oplysninger.

Sammenlagt 20 % af alle adspurgte seniorer angiver, at de i nogen, høj eller meget høj grad har brug for hjælp til at bruge internet og computer. Efterspørgslen stammer både fra it-brugere og ikke-brugere. Fra disse efterspørges følgende hjælp fra det offentlige:

- Tilbud om uddannelse eller kurser i at bruge computer og internet (74 %).
- Hjælp til at lære at bruge digital post og e-mail (66 %).
- Hjælp til at bruge offentlige myndigheders hjemmesider, f.eks. SKAT, pension, Borgerservice o. lign. (70 %).

De forskellige behov er uddybet i nedenstående diagram:



Som det er belyst tidligere, viser undersøgelsen, at familien er den foretrukne kilde til it-støtte. Billedet er dog ikke entydigt. I de kvalitative interviews er der delte holdninger til spørgsmålet om, hvorvidt der er behov for det offentliges hjælp til at komme i gang med at bruge it. Blandt de seniorer, som ser et behov for offentlige tilbud om støtte til at bruge it, varierer forslagene bredt.

Nogle giver udtryk for ønsker om offentlige kursustilbud til f.eks. målrettet lære om brug af offentlige internettjenester. I den forbindelse

tilkendegiver flere interviewede et ønske om mulighed for at søge tilskud til eller dækning af udgifter til indkøb af udstyr og it-undervisning.

En borger mener i den forbindelse, at ældre borgere bør kunne visiteres til it-service og siger herom:

”Jeg er visiteret til madservice og hjemmehjælp - men hvorfor kan jeg ikke blive visiteret til elektronisk service?”

*Mand, 86 år, it-bruger*

Enkelte mener også i den sammenhæng, at det offentlige bør stille computere til rådighed for udlån til privatpersoner på linje med udlån af computere til elever i folkeskolen. Flere borgere deler samtidig den holdning, at det offentlige bør tilbyde gratis uddannelse og hjælp til at lære at bruge it.

En borger udtrykker neden for sin holdning om det offentliges rolle og ansvar for opbygning af seniorernes it-kompetencer:

”Jeg synes, det er for dårligt, at kommunen ikke giver mere undervisning i det [red: it], når nu det er, man skal lære det”.

*Kvinde, 87 år, it-bruger*

Denne borger tilkendegiver, at hun synes, udbuddet af kurser er for småt og tilføjer hertil, at det er svært at få plads på de kurser, som udbydes i den pågældende kommune. I langt de fleste tilfælde er de interviewede dog slet ikke bekendte med kursusudbuddet i deres lokal- og nærmiljø - hverken tilbud fra det offentlige, frivillige eller private kursusudbydere.

En borger fortæller herom:

”Jeg ser aldrig nogen kurser, der er slået op i de ugeaviser, jeg læser, så det kan man gøre meget mere ud af i betragtning af, at man vil have 80 % af befolkningen på nettet i 2015. Det er altså i overmorgen...”

*Mand, 66 år, it-bruger*

Opfattelserne af, hvordan it-støtten skal tilrettelægges for at have den rette effekt er forskellig blandt de interviewede. En del foreslår, at de offentlige myndigheder udarbejder en tilgængelig oversigt over de vigtigste offentlige it-tjenester.

En borger fortæller:

”

”Det der ville være en hjælp, det ville være et papir, hvor adresserne var listet op, for det kan man ikke huske - og hvordan Søren kommer man ind på det, hvis ikke man kan huske det?”

*Mand, 84 år, it-bruger*

Andre foreslår en hotline, der yder it-support, og nogle foreslår en visuel guide med brug af billeder og tekst til indføring i brug af NemID. Blandt de interviewede mener flere dog også, at ansvaret for at klæde seniorerne på til digital kontakt ikke alene ligger hos de offentlige myndigheder. Flere af de interviewede nævner i den forbindelse behovet for større frivillighed til at hjælpe seniorerne med at lære at bruge it. Nogle nævner f.eks. it-besøgsvenner eller kurser i regi af f.eks. Ældre Sagen, men også almennyttige boligforeninger kan ifølge flere spille en aktiv rolle i tilbud om it-undervisning. En borger udtaler om sidstnævnte:

”

”Jeg kan ikke forstå, hvorfor man ikke engagerer boligforeninger. De har lokaler og en større beboersammensætning.

Jeg synes godt, de kunne indgå et samarbejde”.

*Mand, 66 år, it-bruger*

Undersøgelsen viser, at efterspørgsel på it-støtte samlet set er begrænset (20 % ønsker i meget høj grad, høj grad eller i nogen grad hjælp). Blandt de seniorer, der oplever et behov, peger både de kvantitative og kvalitative data på, at der især er behov for kurser og undervisning rettet mod brug af offentlige digitale tjenester. I de kvalitative interviews peger seniorerne dog ikke entydigt på, hvilke aktører der bør udbyde it-kurser



og -support. Der er dog flere, som kommer med forslag til, hvordan og hvem der kunne indgå i organisering af og tilbud om undervisning.

## Læring i øjenhøjde

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

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

En borger fortæller om sine erfaringer:



”Læreren går alt for hurtigt frem.

Unge mennesker tænker ikke på, at os, der er over 70 år, er længere om at kapere det”.

*Mand, 76 år, it-bruger*

Her fremgår det, at underviseren i den pågældende situation var en yngre person. Flere af de interviewede angiver i den forbindelse, at der kan være en udfordring i at modtage undervisning af unge mennesker, fordi de ikke formår at tilpasse sprogbrug og tempo i undervisningen til målgruppen.

En borger fortæller:

”Jeg har ikke flair for det. Alt er nyt og skal læres forfra. Det er ikke det samme for de unge, som er vokset op med det”.

*Mand, 76 år, it-bruger*

Borgeren henviser her til det faktum, at yngre generationer har helt andre forudsætninger end ældre for at bruge it. Og det stiller krav til formidling og undervisningsform.

En anden borger understreger i den sammenhæng betydningen af undervisning i øjenhøjde med de ældres niveau:

”Man skal jo lære det. Og man skal have nogen til at lære sig det, så man forstår det. Det er vigtigt, at man selv får mulighed for at prøve teknikken. Der er stor forskel på, hvordan man får forklaret ting”.

*Kvinde, 73 år, ikke-bruger*

I tilknytning til behovet for målgruppetilpasset undervisning fremkommer enkelte af de interviewede også med forslag om ældre-til-ældre undervisning:

”Der er jo mange ældre, som er gode til det [red: it].  
 Ældre kunne godt lære fra sig til andre ældre. Og der kunne man godt bruge frivillig arbejdskraft.  
 Det tror jeg, der er mange, som vil”.

*Kvinde, 80 år, ikke-bruger*

Netop undervisning, hvor ældre underviser andre ældre, er i tråd med eksisterende tiltag hos f.eks. Ældre Sagen. En anden udfordring vedrører læringsmiljøet. For nogle af de interviewede, som har modtaget it-undervisning uden for hjemmet, kan det være en udfordring at bruge det lærte i praksis.

En borger, som har været på it-begynderkursus, fortæller her:

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

*Kvinde, 78 år, it-bruger*

Citatet oven for underbygger behovet for praksisnær undervisning, der f.eks. kan foregå i hjemmet. Og flere af de interviewede tilslutter sig den holdning, både fordi det skaber tryghed i læringsituationen, og fordi det f.eks. kan være svært for seniorer med nedsat hørelse at få den tilstrækkelige effekt ud af holdundervisning.

Undersøgelsen peger overordnet på et behov for it-læring i øjenhøjde. Der er en række forudsætninger, som ifølge de interviewede, skal opfyldes for at opnå størst mulig effekt af it-undervisningen. Disse forudsætninger knytter sig især til undervisnings- og læringsmiljøet. Her er det afgørende for de ældres it-læring, at undervisningen tilpasses målgruppen af seniorer med deres forskellige behov og læringskapacitet