

**Bispebjerg Lokaludvalg**



Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Ditte Frimodt Lauritzen  
[CQ3P@kk.dk](mailto:CQ3P@kk.dk)

**Vedrørende høring: Kvalitetsstandard for ældre i forhold til læsevenlighed, forståelse og anvendelse.**

27. oktober 2023

Bispebjerg Lokaludvalg takker for muligheden for at kommentere på denne høring. Høringen har været drøftet i underudvalget og i lokaludvalget.

Det er vigtigt for borgerne, at der er mulighed for genoptræning og vedligeholdelsestræning i nærområdet.

Venlig hilsen  
Trine Schaltz, næstformand for Bispebjerg Lokaludvalg

Sekretariatet for Bispebjerg  
Lokaludvalg  
Rentemestervej 76  
2400 København NV

EAN-nummer  
5798009800428

# HØRINGSSVAR VEDRØRENDE HØRING AF ÆLDRE I KØBENHAVN 2024, SUNDHEDS- OG OMSORGSFORVALTNINGENS KVALITETSSTANDARD, MED FOKUS PÅ LÆSEVENLIGHED, FORSTÅELSE OG ANVENDELSE

OPRETTET

3. oktober 2023

SVARNUMMER

1

INDSENDT AF

claus Ringborg

VIRKSOMHED / ORGANISATION

pensionist

POSTNR.

2700

BY

Brønshøj

HØRINGSSVAR

Jeg synes det er dybt godnat at vi ikke skal bruge det samme system til at bestille blodpøver på alle region hovedstadens sygehuse. For at bestille blodprøve på Herlev og Gentofte skal vi bruge sundhedsplatformen, på de andre hospitaler skal vi bruge blodproever.dk. Ens profil i sundhedsplatformen skal tilrettes for at der kan bestilles blodprøve via sundhedsplaformen og der er mange i systemet der ikke ved hvordan det gøres. Et system tak.

## Høringssvar vedrørende "Ældre i København" og "Hjælp i Hverdagen"

Københavns Ældreråd takker for modtagelsen af høringen den 3. oktober 2023. Kvalitetsstandarderne er nu i et år udkommet i en mere digitaliseret udgave. Ældrerådet vil derfor stadig være opmærksom på, om der er nogle borgere, som af den grund er afskåret for noget af den information som ligger på hjemmesiden om Københavns Kommunes tilbud.

Nedenfor vil vi først forholde os til læsevenlighed, forståelse og anvendelse (den mere tekniske del), og derefter har vi en række mere indholdsmæssige bemærkninger til den service, som kommunen giver:

### Den tekniske del

Høringsudgaven er en samlet beskrivelse af tekster fra hjemmesiden. Det er derfor svært at forholde sig til læsevenlighed og forståelse. Der er mange gentagelser af tekster og høringssudgaven kan for læseren virke ugennemarbejdet.

I afsnittet om plejevederlag skiftes mellem at bruge formen "du" til borgeren og til borgerens pårørende. Det kan derfor være uklart, hvem teksten henvender sig til.

Fra forvaltningernes side ønskes der en harmonisering mellem de to kvalitetsstandarder. I "Hjælp til hverdagen" er der nogle afsnit, hvis ordlyd med fordel kan bruges i "Ældre i København". Det drejer sig om afsnittet "Sådan bruger du klippekortet" (s.12), "Frivillighed" (s. 16) og "Borgerservice og hjælp til IT" (s. 36).

Vedr. klippekortet skal teksten om det trykte klippekort dog fjernes. Vedr. afsnittet om frivillighed kan der desuden henvises til Frivilligcentre i Københavns Kommune. Under "Hjælp i hjemmet" fremgår det imidlertid ikke, hvor mange timer man kan få til ekstra rengøring. Dette bør således fremgå tydeligt af afsnittet.

Vedr. "Tilbud og støtte til pårørende" er det på hjemmesiden uklart, hvad man tilmelder sig af pårørendetilbud, og hvordan får man som pårørende information om pårørendetemadag. Dette skal vi derfor opfordre til, kommer til at fremstå klarere.

### Den indholdsmæssige del

Borgere, der skal på lindrende ophold og have palliativ pleje, og som kommer hjemmefra, skal selv sørge for at betale for transport. Transporten bliver betalt, hvis borgerne kommer fra hospital eller skal have liggende transport. Ældrerådet så meget gerne at transporten, herunder opgaven med at arrangere transporten, blev betalt for alle der skal indlægges til palliativ pleje.

I strakspakken til borgere med hastigt fremadskridende sygdom er det præciseret, at det ikke gælder kræft. Kræft kan også være hurtigt fremadskridende, derfor er der borgere indenfor denne gruppe, der også burde kunne få strakspakken.

### Københavns Ældreråd

Borups Allé 41  
2200 København N

aeldreraadet@suf.kk.dk

+ 45 20 49 18 68

www.aeldreraadet.kk.dk

Herudover er det beskrevet, hvad strakspakken omfatter, og I Ældrerådet er vi af den opfattelse, at et akut behov for sygeplejeartikler med fordel også kan være en del af pakken.

Med tilbud om Madklippekort kan man købe mad på en restaurant én gang om ugen, men der er alene to restauranter tilmeldt ordningen. Vi skal derfor opfordre til at man overvejer, om man kan gøre mere for at flere restauranter tilmelder sig ordningen.

Der er mange tilbud om genoptræning, og i Ældrerådet har vi et ønske om, at borgere efter genoptræning støttes til at komme videre herfra. Således kunne der, efter vores opfattelse, med fordel være et tilbud om fx brobygning til et aktivitetscenter, ældreklub, Gigtskolen eller idrætsforeninger, i disse tilfælde.

Ældrerådet står naturligvis til rådighed for yderligere drøftelse af høringsvaret.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen  
Formand, Ældrerådet

Hanne Simonsen  
Formand, Ældrerådets Sundheds- og Omsorgsudvalg

Margit Schrøder  
Formand, Ældrerådets Sundheds- og Omsorgsudvalg

Ældre Sagen København takker for muligheden for at kunne give et høringssvar på Omsorgs- og Sundhedsforvaltningens kvalitetsstandarder 2024.

Grundlæggende er det samlede katalog over standarder i Københavns kommune læsevenligt og forståeligt.

Epinion har foretaget en undersøgelse<sup>1</sup>, på opdrag af Ældre Sagen, af befolkningens oplevelser og udfordringer i et digitalt samfund med fokus på ældre. Her fremgår blandt andet, citat: at 35 % af befolkningen oplever i nogen, høj eller meget høj grad at have udfordringer digitalt. Heraf oplever hele 10%, svarende til ca. en halv million personer i Danmark, at de i høj grad eller meget høj grad er udfordret digitalt; citat slut.

For de ældre i København, der tilhører de 10%, vil anvendelsen af de digitale udgaver af kvalitetsstandarderne derfor være en meget stor udfordring. På baggrund af denne situation vil denne gruppe borgere i København ikke have mulighed for at tilgå kataloget uden hjælp. Her vil en papirudgave være en mulighed - hvis den findes, og kan rekvireres? Dog er problemet i papirudgaven, at de aktuelle priser og telefonnumre ikke fremgår.

Vi har været i dialog med en frisk 78-årig kvinde, om at anmelde den interaktive udgave og PDF-udgaven. Hun oplyser, at PDF-udgaven oplevede hun mere tilgængelig end den interaktive version. Men hun er mest tryk ved en papirudgave. Vores forslag er derfor, at borgere, der ønsker det, modtager kataloget i en papirudgave. Herved er det muligt at tage den med hjem, understrege og reflektere over det, man gerne vil undersøge nærmere mv. Det kan nemlig opleves som et stress moment og pres, når man er på nettet. Vi foreslår også, at der ved det forebyggende hjemmebesøg også er en dialog med den ældre om vedkommende er fortrolig med at bruge digitale løsninger, herunder kendskab og brug af kataloget over kvalitetsstandarder. Og derudover vil det være en fordel, at lægen, hjemmeplejen og andre relevante fagpersoner er opmærksomme på om borgeren er fortrolig med brug af digitale løsninger.

Hvis man ikke leder men blot vil orientere sig, som man gør ved at læse i et katalog på nettet, er der med portalens kompleksitet stor risiko for at miste overblikket, for at fare vild eller for at drukne i detaljer.

Det er en særlig udfordring, at man på snart hver anden ny webside skal godkende KK's brug af cookies. Alene dette, til det næsten ulidelige gentagne, krav kan skæmme folk væk. Det burde undersøges, om det er nødvendigt i forhold til GDPR.

Forsidens søgefunktion fungerer ikke optimalt. Hvis det ikke er meningen at forsidens søgefunktion skal søge dybt, f.eks. hvilke aktiviteter Daghøjskolen Peder Lykke tilbyder, foreslår vi, at det fortælles, hvad man kan forvente af en forsidesøgning.

#### **Kommentar til nogle af ændringerne.**

Borgerbookning er en rigtig god ide for de borgere, der er digitale, men igen vil vi skærpe opmærksomheden på, at der er mange ældre, der ikke er digitale.

Kapitel 3. Demens: En god beskrivelse generelt om hvad der tilbydes borger med demens.

Kapitel 4. Strakspakke til borgere med specifikke diagnoser er et rigtig godt tiltag.

---

<sup>1</sup> *Befolkningens oplevelser og udfordringer i et digitalt samfund – med fokus på ældre. Februar 2023. Vedlagt høringssvar på Bliv hørt.*

Kapital 5. Det er godt, at det præciseres, at borgeren bliver kontaktet af en hjerneskadekoordinator, således at overgangen fra hospital til kommunal genoptræning bliver så let som muligt.

Kapitel 9: Det undrer os, at præciseringen af at borgeren skal være godkendt til plejebolig under 4-ugers garantien for at komme på MPO, ikke fremgår tydeligt af selve kataloget, fremfor at der henvises til links.

#### **Særlig afsnittet omkring aktiviteter.**

Vi undrer os meget over, at Ældre Sagens mangfoldighed af aktiviteter/tilbud i de fem lokalafdelinger og i København ikke fremgår af Aktiv.kk.dk. Vi ser rigtig meget frem til, at dette kommer til at fremgå endnu tydeligere af Aktiv.kk.dk.

Afslutningsvis ønsker vi at gøre opmærksom på, at Ældre Sagen København gerne deltager i en dialog om en videre udvikling og formidling af kvalitetsstandarderne. Vi stiller os også gerne til rådighed med muligheden for at få frivillige på 65+ til at deltage i brugertest for at identificere problemer eller udfordringer i brugeroplevelsen.

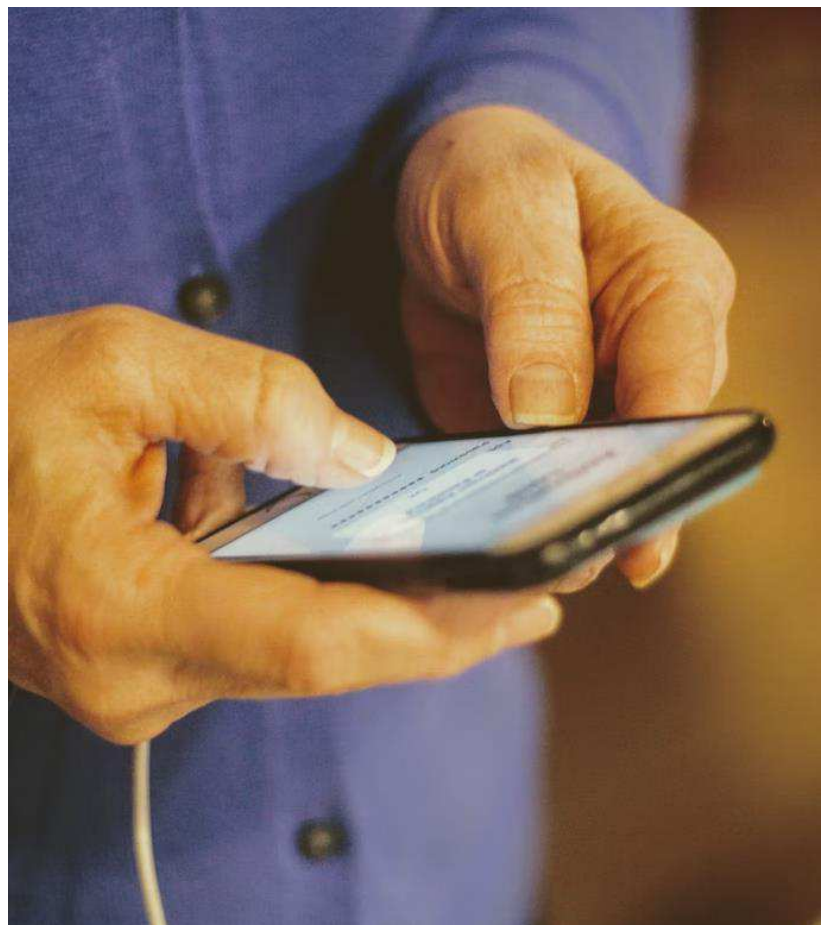
Med venlig hilsen

**Ældre  Sagen**

Koordinationsudvalget i København

# Befolkningens oplevelser og udfordringer i et digitalt samfund – med fokus på ældre

Februar 2023



# Indholdsfortegnelse

|   |    |
|---|----|
| 1. Indledning.....  | 4  |
| 1.1 Hovedkonklusioner .....   | 5  |
| 1.2 Undersøgelsens metode.....  | 9  |
| 1.3 Læsevejledning og begrebsafklaring.....   | 18 |
| 2. Det digitale samfund.....  | 20 |
| 2.1 Befolkningens adgang til digitale enheder .....                                 | 20 |
| 2.2 Befolkningens brug af digitale enheder .....                                    | 23 |
| 2.3 Befolkningens brug af digitale selvbetjeningsløsninger .....                    | 28 |
| 2.4 Digitale løsninger – hjælpemiddel eller nødvendigt onde .....                   | 30 |
| 2.5 Delkonklusion .....   | 33 |
| 3. En nuanceret forståelse af digital udfordrethed .....                            | 35 |
| 3.1 Selvoplevet udfordrethed – en gennemtrængende følelse .....                     | 35 |
| 3.2 Helbred og funktionsnedsættelser kan forstærke de digitale udfordringer .....   | 39 |
| 3.3 Utryghed ved brug af løsninger skabes i flere situationer .....                 | 41 |
| 3.4 Afhængighed af hjælp – påvirker relationerne til andre mennesker .....          | 46 |
| 3.5 Indstilling til digitalisering – forskellige udgangspunkter i befolkningen..... | 59 |
| 3.6 Delkonklusion .....   | 61 |
| 4. Hvem rammes hårdest af digitaliseringens udfordringer? .....                     | 64 |
| 4.1 Delkonklusion .....   | 66 |
| 5. Konsekvenser af digitaliseringen er både vidtrækkende og dybdegående .....       | 68 |
| 5.1 Identitetsmæssige konsekvenser .....  | 68 |
| 5.2 Sociale konsekvenser .....  | 71 |
| 5.3 Økonomiske konsekvenser .....   | 72 |
| 5.4 Potentielle sundhedsmæssige konsekvenser .....                                  | 73 |
| 5.5 Konsekvenser for sammenhængskraften.....  | 74 |
| 5.6 Konsekvenser for medborgerskab .....  | 75 |
| 5.7 Delkonklusion .....   | 77 |
| 6. Tiltag til at imødekomme digitalt udfordrethed.....                              | 79 |
| 6.1 Retorik .....   | 79 |
| 6.2 Konkrete forslag fra målgruppen.....  | 81 |
| 6.3 Delkonklusion .....   | 84 |



|  |    |
|--|----|
| 7. Appendiks .....                               | 85 |
| 7.1 Fordeling af telefon- og webinterviews ..... | 85 |
| 7.2 Repræsentativitetstjek .....                 | 85 |

## 1. Indledning

Samfundet udvikler sig i en mere og mere digital retning. Digitaliseringen byder på mange spændende muligheder og kan gøre hverdagen lettere – for unge såvel som ældre. Men når flere løsninger bliver digitale, og det bliver et krav, at man har digitale kompetencer for at kunne begå sig i og være en del af samfundet, skaber det en stor risiko for ulighed og diskrimination – særligt for den ældre generation.

Ældre, der oplever udfordringer med at varetage egne interesser digitalt i offentligt eller privat regi, kan opleve en følelse af fremmedgørelse, magtesløshed og mindre selvværd. Samtidig er digitale udfordringer – og konsekvenserne heraf – langt mere nuancerede end en todelt opdeling i digitalt udfordrede og digitalt kompetente. Flere ting kan spille ind på ens oplevelse af digitaliseringen, og det er afgørende at inkludere alle typer af forskelligartede borgere i samfundets løsninger.

Med ca. 1.600 it-frivillige<sup>1</sup> på tværs af Danmark tilbyder Ældre Sagen en række it-kurser, it-caféer/datastuer, undervisning og hjælp i eget hjem for ældre, der bidrager til at støtte og styrke ældres it-færdigheder. Samtidig arbejder Ældre Sagen for, at samfundet viser forståelse og rummelighed for alle samfundsgrupper, og at der findes gode, brugervenlige digitale samt ikke-digitale løsninger for alle – uanset udgangspunkt og livssituation.

På opdrag fra Ældre Sagen har Epinion foretaget en undersøgelse af befolkningens oplevelser og udfordringer i et digitalt samfund med fokus på ældre. Undersøgelsen har til formål at nuancere debatten med udgangspunkt i ældres perspektiv og bygge ovenpå eksisterende viden omkring befolkningens it-kompetencer og -udfordringer. Undersøgelsen afdækker betydningen af digitaliseringens indflydelse på befolkningen – herunder anvendelse, udfordringer og konsekvenser af digitaliseringen med særligt fokus på dem, hvor digitaliseringen skaber udfordringer.

Undervejs i undersøgelsens faser har postdoc fra IT-Universitetet Søren Skaarup fungeret som ekstern konsulent. Ældre Sagen og Epinion vil gerne takke Søren Skaarup for stor interesse, vigtige bidrag og kommentarer til undersøgelsens tilblivelse. Nærværende rapport med undersøgelsens resultater og konklusioner er dog alene Epinions ansvar.

---

<sup>1</sup> Pr. januar 2023

## 1.1 Hovedkonklusioner

### **Mere end hver tredje i befolkningen føler sig udfordret af digitaliseringen**

35 pct. af befolkningen oplever i nogen, høj eller meget høj grad at have udfordringer digitalt. Heraf oplever hele 10 pct., svarende til ca. en halv million personer i Danmark, at de i høj eller meget høj grad er udfordret digitalt.

### **Mennesker vil gerne møde mennesker**

86 pct. af befolkningen er helt enig eller enig i, at det også er vigtigt at kunne komme til at tale med et menneske ud over de digitale selvbetjeningsløsninger.

### **Mange føler sig nødt til at anvende digitale løsninger, selvom de ikke har lyst**

For fire ud af ti (40 pct.) på 75 år eller ældre gør digitaliseringen, at de føler sig nødsaget til at anvende digitale løsninger i hverdagen uden, at de har lyst til det. Det samme gælder lidt over hver fjerde (28 pct. for 18-34-årige, 26 pct. for 35-54-årige og 29 pct. for 55-64-årige) i de yngre aldersgrupper. Det stigende antal digitaliserede løsninger bliver for mange derfor et "nødvendigt onde", der gør det svært at klare sig selv.

### **En stor del af befolkningen oplever at have brug for hjælp digitalt**

Hele 41 pct. af befolkningen oplever at have brug for andres hjælp, råd eller vejledning til at anvende digitale enheder eller løsninger en gang i mellem eller oftere. Samlet set er det syv ud af ti (71 pct.) i befolkningen, som kan opleve at have brug for hjælp digitalt.

### **Ældre er særligt afhængige af hjælp til at begå sig digitalt og hjælpen er ofte svær at få**

Hver femte (21 pct.) af de 75-84-årige og knap halvdelen (41 pct.) af personer på 85 år eller ældre er afhængige af andre for at kunne begå sig digitalt. Alligevel kan hjælpen ofte føles udenfor rækkevidde og/eller ikke tilstrækkelig til at løse de behov, de har brug for hjælp til. Samtidig er det for mange svært at bede om hjælp. Endda ses en tendens til, at jo mere afhængig af hjælp den enkelte er, des større sandsynlighed er der for, at hjælpen opleves som svær at få.

### **IT-kvalifikationer på ét område betyder ikke brede it-kompetencer**

Digitale kompetencer – og udfordringer – er ofte situations- og kontekstspecifikke, og it-kvalifikationer indenfor ét bestemt område betyder derfor ikke nødvendigvis brede it-kompetencer. Det kommer bl.a. til udtryk ved, at selvom mange ældre godt kan håndtere

én slags app, så betyder det ikke nødvendigvis, at de kan håndtere en tilsvarende app – eller overføre viden fra ét område til et andet.

## **Der er behov for at nuancere forståelsen af digital udfordrethed**

Digital udfordrethed handler ikke blot om at være digital eller ej. Det er ikke alene nok at se på, hvor mange forskellige digitale enheder og løsninger, den enkelte benytter sig af, eller frekvensen hvormed de digitale enheder eller løsninger anvendes. Helbred og funktionsnedsættelser, følelsen af utryghed og adgang til hjælp er blot nogle af de dimensioner, vi skal tage højde for, når vi ønsker at forstå digitale kompetencer og udfordringer.

## **Digitaliseringen kan skabe en følelse af afmagt og utryghed og gå ud over den enkeltes selvforståelse og identitet**

Spørgeskemaundersøgelsen viser, at mange er utrygge, når de bruger digitale løsninger. Utrygheden opstår bl.a., hvis det handler om noget, den enkelte ikke har prøvet før, eller hvis de skal gøre noget, som opleves som vigtigt for dem. De kvalitative interviews viser, at utrygheden forstærkes, når den enkelte ikke forstår årsager til ændringer, ikke finder løsningerne gennemskuelige eller oplever, at det er svært at leve op til nye krav. Det kan gå ud over deres selvforståelse, fordi det giver en følelse af ikke at kunne klare sig selv.

## **Når fællesskaber bliver digitale, efterlades mange ældre udenfor**

Når flere sociale muligheder baseres på en digital løsning, indskrænkes det sociale liv for en del ældre. Det er svært at møde nye mennesker, være opdateret på venskaber og holde sig orienteret om lokale fællesskaber, når meget interaktion sker online. Det giver en følelse af at være udenfor og alene.

## **For mange ældre gør digitaliseringen det sværere at deltage i samfundet som medborger**

I de kvalitative interviews giver flere udtryk for, at kommunikationen har ændret sig med digitaliseringen, og at samtalen er forsvundet. Det skaber et stort afsavn og en følelse af manglende sammenhængskraft. Spørgeskemaundersøgelsen viser desuden, at digitaliseringen har konsekvenser for den enkeltes følelse af medborgerskab, hvilket udfoldes kvalitativt, hvor flere har svært ved at få information om deres rettigheder som borgere, fx i form af tilskudsordninger eller praktisk hjælp, idet det ofte sker online. Socialt og emotionelt medfører det for mange en følelse af manglende respekt og anerkendelse.

## **Den offentlige hjælp er blevet vanskeligere at få adgang til**

De kvalitative interviews peger på, at hjælpen fra det offentlige er markant indskrænket, og at de mangler en indgang, som ikke er digital. Borgerservice opleves meget problematisk og svært tilgængelig bl.a. i kraft af begrænset åbningstid og manglende mulighed for fortrolighed.

## Faktaboks

**35 pct. af befolkningen oplever i nogen, høj eller meget høj grad at have udfordringer** digitalt. Heraf oplever hele 10 pct., svarende til ca. en halv million personer i Danmark, at de i høj eller meget høj grad er udfordret digitalt.

86 pct. af befolkningen er helt enig eller enig i, at det også er vigtigt at kunne komme til at **tale med et menneske** ud over de digitale selvbetjeningsløsninger.

Mere end hver fjerde i befolkningen (28 pct) oplever at være **nødt til at anvende digitale løsninger i deres hverdag**, selvom de ikke har lyst. Det gælder fire ud af 10 blandt 75+-årige (hhv. 39 pct. blandt 75-84-årige og 40 pct. blandt 85+-årige).

10 pct. af ældre over 85 år har **ikke adgang til nogle former for digitale enheder** derhjemme.

Knap halvdelen (45 pct.) af personer over 84 år oplever i høj eller meget høj grad at **være afhængig af hjælp til at begå sig digitalt**. For de 75-84-årige er det hver femte (21 pct.).

Mere end hver tredje (38 pct.) i aldersgruppen 75-84 år er uenige i, at **det digitale gør deres hverdag lettere** – det samme gælder 51 pct. af personer på 85 år eller ældre.

I aldersgruppen 55-64 år føler hver tredje (33 pct.) sig **utryk ved at bruge digitale løsninger, de ikke har prøvet før**. Blandt de 75-84-årige er det mere end hver anden (55 pct.), og når vi ser på befolkningen på 85 år og ældre er hele to ud af tre (66 pct.) utrygge ved at bruge nye digitale løsninger.

41 pct. af befolkningen har **behov for hjælp til det digitale en gang i mellem eller oftere**. En stor del af befolkningen har behov for et sted eller en mulighed for at få hjælp til visse digitale opgaver.

Mere end hver fjerde (26 pct.) over 75 år oplever, at **digitaliseringen gør, at de ikke kan klare sig selv**. Blandt personer i alderen 75-84 år er det 24 pct., mens det blandt personer på 85 år eller ældre gælder 33 pct.

Hver tredje (33 pct.) i aldersgruppen 75-84 år oplever, at det digitale gør det **svært at være medborger** – det samme gælder 43 pct. af personer på 85 år eller ældre.

”

*Jeg synes, at deres krav og forventninger er lidt hårde. De forventer, at vi kan, hvad de kan.”*

Beate, 72 år, tidligere sosu-assistent

## 1.2 Undersøgelsens metode

Undersøgelsen er baseret på et mixed-methods design, som sikrer bred og repræsentativ viden om befolkningens brug af digitale løsninger samt en dyb og nuanceret forståelse for de bagvedliggende mekanismer og følelser, der er på spil i den forbindelse.

Undersøgelsesdesignet er udarbejdet med henblik på at sikre bred inddragelse af målgruppen uanset digitale kompetencer og erfaringer.

Undersøgelsen er gennemført i tre faser:

- **Eksplorativ fase**, der indledes af en desk research af den eksisterende litteratur på området, samt to fokusgruppeinterviews med personer i alderen 55 år og derover bosat i Danmark. Fokusgrupperne har bidraget med indsigter om målgruppens erfaringer og oplevelser med digitale løsninger, de glæder og bekymringer som fylder for dem i en digital hverdag, samt konkrete motivationsfaktorer og barrierer for anvendelsen af digitale løsninger. Informeret af indsigter fra fokusgrupperne er der, som næste skridt i undersøgelsen, gennemført en:
- **Definerende fase** bestående af en spørgeskemaundersøgelse via telefon blandt 2.670 personer i alderen 18 år og derover, bosat i Danmark. Spørgeskemaundersøgelsen har kortlagt digitale kompetencer, erfaringer og udfordringer – samt afdækket omfanget heraf. Til slut er der gennemført en:
- **Nuancerende fase** med 15 individuelle kvalitative dybdeinterviews med ældre, som oplever at føle sig udfordrede af digitale løsninger i hverdagen. Interviewene er gennemført i interviewpersonernes hjem og tilvejebringer et dybdegående indblik i, hvordan den digitale udvikling påvirker ældres liv og hverdag samt en nuanceret forståelse for de psykologiske, emotionelle, praktiske og adfærdsmæssige konsekvenser, som kan opstå, når de oplever digitale udfordringer.

### Fokusgruppeinterviews

Formålet med fokusgrupperne er eksplorativt at afdække ældres egne oplevelser, erfaringer og holdninger og at bruge denne viden til at sikre et solidt empirisk fundament for den videre undersøgelse. Fokusgruppeinterviewet er en særlig brugbar metode til at få indblik i forskellige individers perspektiver på et emne. Gruppedynamikken øger deltageres refleksionsniveau og bidrager til, at de inspirerer hinanden til præcisering og nuancering af deres synspunkter.

De indledende fokusgruppeinterviews er afholdt fysisk i hhv. København og Hedensted. Deltagerne er rekrutteret telefonisk via Epinions kvalitative panel. Deltagerne er rekrutteret, så de varierer på alder, køn og geografi med fokus på en variation på land og by. Dertil er der sikret variation i familiestatus, hvor nogle er enlige, og andre har en partner. Samtidig har nogle af deltagerne børn og børnebørn, mens andre ikke har. Endelig varierer deltagerne også i deres nuværende/tidligere beskæftigelse og uddannelsesbaggrund, så både (tidligere) faglærte, ufaglærte og funktionærer er repræsenteret.

Alle fokusgruppedeltagere er udvalgt, så de har adgang til mindst én digital enhed i hjemmet (telefon, computer eller tablet). De bruger dem imidlertid i varierende grad. De rekrutterede oplever dertil i varierende grad at være erfarne i anvendelsen af digitale løsninger, og de har i varierende grad brug for hjælp til at begå sig digitalt. Ved at sammensætte fokusgrupperne med personer med forskellige grader af digitale udfordringer og kompetencer opnår vi forskellige perspektiver på, hvordan den digitale udvikling påvirker ældres liv og hverdag, samt hvilke udfordringer og konsekvenser de oplever som følge heraf. De temaer, vi har identificeret i fokusgrupperne, udgør udgangspunktet for den kvantitative spørgeskemaundersøgelse, hvor omfanget af tendenserne belyses.

Alle fokusgruppedeltagere er citeret med pseudonymer i rapporten af hensyn til deres anonymitet. Tabel 1 herunder viser et overblik over fokusgruppedeltagerne.

**Tabel 1: Fordeling på udvalgte baggrundskarakteristika i fokusgrupper**

| Karakteristika |   | Antal |
|----------------|---|-------|
| Køn            | Mand                                    | 10    |
|                | Kvinde                                  | 10    |
| Alder          | 65-69                                   | 11    |
|                | 70-74                                   | 5     |
|                | 75-79                                   | 3     |
|                | 80-85                                   | 1     |
| Uddannelse     | Grundskole og erhvervsfaglig uddannelse | 5     |
|                | Gymnasie og videregående uddannelse     | 15    |
| Udfordret      | I nogen grad                            | 12    |
|                | I høj grad                              | 6     |
|                | I meget høj grad                        | 2     |

## Kvantitativ spørgeskemaundersøgelse

Formålet med den kvantitative spørgeskemaundersøgelse er at kortlægge befolkningens digitale kompetencer, erfaringer og udfordringer samt omfanget heraf – både bredt i befolkningen og specifikt blandt personer på 55 år eller ældre. Der er i alt indsamlet 2.670 interviews med en overrepræsentation af de ældste aldersgrupper. På baggrund heraf er der sammensat to stikprøver bestående af:

- 1.000 interviews blandt et repræsentativt udsnit af befolkningen på 18+ år
- 2.031 interviews blandt et repræsentativt udsnit af befolkningen på 55+ år.

De 1.000 interviews indeholder et repræsentativt udsnit af gruppen af 55+-årige, svarende til deres andel i populationen af personer bosat i Danmark. De 2.031 interviews indeholder alle interviews foretaget blandt personer på 55 år eller ældre.

Af hensyn til undersøgelsens målgruppe og problemstilling er spørgeskemaundersøgelsen gennemført telefonisk med henblik på at sikre repræsentation af digitalt udfordrede i



befolkningen i stikprøven. Den telefoniske indsamlingsmetode er desuden velegnet, fordi den giver mulighed for at afklare eventuelle spørgsmål eller forståelsesmæssige uklarheder undervejs i interviewet. Metoden giver ligeledes mulighed for at lave aftaler med respondenterne ift., hvornår det passer dem bedst at gennemføre interviewet, samt mulighed for at gentage opringninger ved ubesvarede opkald.

Samtlige telefonnumre til brug for undersøgelsen er indsamlet via Epinions adgang til Kraks database. Alle respondenter, som i telefonen har tilkendegivet, at de ønsker at besvare spørgeskemaet selv via egen computer, har fået tilsendt en invitation til undersøgelsen på mail.

I alt har 2.012 af undersøgelsens respondenter besvaret spørgeskemaet via telefon, og 658 respondenter har besvaret via mail. I Tabel 4 i rapportens appendiks vises fordelingen af telefon- og webinterviews fordelt på alder.

Den kvantitative spørgeskemaundersøgelse er gennemført i perioden fra d. 19. oktober til d. 5. december 2022. Undersøgelsens repræsentativitet er sikret via løbende monitorering undervejs i dataindsamlingen og ved, at der ved dataindsamlingens afslutning er foretaget vejning (post-stratifikation) af det samlede datamateriale. Vejningen sikrer, at vægten af svarpersonernes sammensætning i datamaterialet afspejler befolkningens sammensætning på parametrene køn, alder og bopælsregion. I afrapporteringen anvendes tre forskellige vægte for at sikre repræsentativitet indenfor de tre udvalgte målgrupper: 1) 18+ årige (befolkningen som helhed), 2) 18-54-årige og 3) 55+-årige. Maks vægtene for undersøgelsen er 1,57 for stikprøven over befolkningen, 2,1 for stikprøven over personer på 55 år og ældre, og 1,81 i stikprøven over personer i alderen 18-54 år.

For at sikre repræsentation af selv de mest digitalt udfordrede personer i undersøgelsen er der undervejs i dataindsamlingen desuden monitoreret på andelen af respondenter i stikprøven, som er fritaget for digital post som proxy for at være digitalt udfordret. Tabel 7 i appendiks viser andelen i den faktiske befolkning, som er fritaget fra digital post, sammenlignet med andelen i stikprøven. Ud fra denne sammenligning konkluderes det, at vi igennem de telefoniske interviews i høj grad indfanger personer, der er fritaget for digital post, da 13 pct. i stikprøven af personer over 55 år er fritaget. I populationen af personer over 55 år gælder dette 15 pct. Da vi i spørgeskemaundersøgelsen ser en tydelig korrelation mellem at være fritaget fra digital post og at være ramt af digitale udfordringer, herunder det at føle sig udfordret af det digitale, indebærer denne underrepræsentation af personer, som er fritaget fra digital post, at vi for visse aldersgrupper (herunder særligt de 65-74-årige) potentielt underestimerer omfanget og konsekvenserne af de digitale udfordringer. Rapportens konklusioner herom er altså konservative i den forstand, at de digitale udfordringer og konsekvenserne heraf kan være mere udbredte i virkeligheden.

Samtidig ses en overrepræsentation af personer med længere uddannelse i stikprøven på 14 procentpoint sammenlignet med befolkningen. Da vi i stikprøven finder, at personer med kortere uddannelse er mere tilbøjelige til at opleve udfordringer, peger dette ligeledes på, at resultaterne er forbundet med et vist mørketal, som indikerer, at digitale udfordringer kan være mere udbredte, end rapporten konkluderer.

## Kvalitative dybdeinterviews

Som opfølgning på den kvantitative spørgeskemaundersøgelse er der gennemført 15 individuelle kvalitative dybdeinterviews. Formålet med interviewene er at nuancere og levendegøre de kvantitative fund således, at disse kvalificeres og giver en dybere forståelse for dét at opleve udfordringer som følge af digitaliseringen. I de kvalitative dybdeinterviews har vi besøgt interviewpersonerne i deres eget hjem, hvilket både havde til formål at undgå en online interviewløsning, men også at sikre, at interviewpersonerne var trygge ved situationen, da de emotionelle aspekter og oplevelser forbundet med at opleve digitale udfordringer for flere kan være svære at dele.

Interviewene er fordelt således, at fem interviewpersoner er udvalgt efter deres beskrivelse af sig selv som "i nogen grad udfordret" af det digitale, mens ti personer har beskrevet sig selv som "i høj grad" eller "i meget høj grad" udfordret af digitaliseringen. For at sikre at vi opnår forståelse for de forskelligheder, der omslutter problemstillingen, er der i rekrutteringen desuden tilstræbt variation på køn, alder (inden for gruppen af 65+), uddannelsesmæssig baggrund, civilstatus, børn, helbred og funktionsnedsættelser, og grader af hvor meget den enkelte får hjælp til at begå sig digitalt. Dertil er deltagerne rekrutteret på baggrund af deres geografi med fokus på en variation i land og by, hvormed der er deltagere fra fx Brøndby, Hjørring og Vorbasse m.v.

Interviewpersonerne er rekrutteret gennem spørgeskemaundersøgelsen, hvor de i slutningen af undersøgelsen er blevet spurgt, om de havde interesse i at deltage i et opfølgende dybdeinterview i deres hjem. Herefter er 15 personer blevet kontaktet telefonisk med henblik på at aftale et tidspunkt for interviewet. Interviewene er gennemført i perioden 21. november til 2. december 2022 og var hver af en times varighed.

For at bevare interviewpersonernes anonymitet har vi i rapporten navngivet dem med pseudonymer. Tabel 2 nedenfor viser, hvordan interviewpersonerne fordeler sig på forskellige baggrundskarakteristika:

**Tabel 2: Fordeling på udvalgte baggrundskarakteristika i dybdeinterviews**

| Karakteristika |   | Antal |
|----------------|---|-------|
| Køn            | Mand                                    | 8     |
|                | Kvinde                                  | 7     |
| Alder          | 65-69                                   | 5     |
|                | 70-74                                   | 3     |
|                | 75-79                                   | 4     |
|                | 80-85                                   | 3     |
| Uddannelse     | Grundskole og erhvervsfaglig uddannelse | 8     |
|                | Gymnasie og videregående uddannelse     | 7     |
| Udfordret      | I nogen grad                            | 5     |
|                | I høj grad                              | 6     |
|                | I meget høj grad                        | 4     |

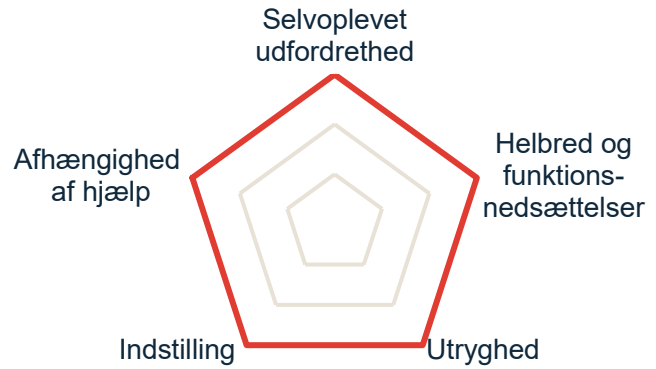
Tabel 3 præsenterer de enkelte interviewpersoner. Til højre illustreres desuden, hvordan interviewpersonerne fordeler sig på fem forskellige dimensioner: Selvomlevet udfordrethed, helbred og funktionsnedsættelse med betydning for at anvende digitale løsninger, utryghed ved brug af digitale løsninger, indstilling til digitalisering (defineret som at interessere sig for det digitale og ny teknologi) samt afhængighed af hjælp. Disse fem dimensioner uddybes nærmere i Kapitel 3.

**Tabel 3: Fordeling på udvalgte baggrundskarakteristika i dybdeinterviews**

| Navn           | Livssituation og udfordrethed   | Figur   |
|----------------|---|---|
| Lilly<br>80 år | Lilly er gift, pensioneret sekretær og underviser. Hun har en kort videregående uddannelse. Hun oplever i meget høj grad at være udfordret af digitaliseringen. Dette skyldes blandt andet hendes synshandicap, der gør, at hun har et meget svagt syn. |  <p>A radar chart with five vertices labeled: Selvomlevet udfordrethed (top), Helbred og funktionsnedsættelser (top-right), Utryghed (bottom-right), Indstilling (bottom-left), and Afhængighed af hjælp (left). The chart shows four concentric pentagonal outlines. A red line connects the points, indicating high scores across all dimensions, with the highest scores at the top and bottom-right vertices.</p>      |
| Ejner<br>73 år | Ejner er gift, tidligere skolelærer og har grundskole som højeste gennemførte uddannelse. Han oplever, at digitaliseringen i nogen grad er udfordrende.   |  <p>A radar chart with five vertices labeled: Selvomlevet udfordrethed (top), Helbred og funktionsnedsættelser (top-right), Utryghed (bottom-right), Indstilling (bottom-left), and Afhængighed af hjælp (left). The chart shows four concentric pentagonal outlines. A red line connects the points, indicating moderate scores across all dimensions, with the highest scores at the top and bottom-right vertices.</p> |

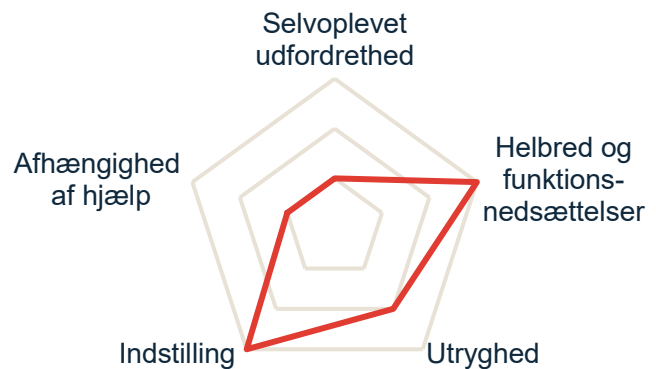
Leonora  
71 år

Leonora er enlig, pensioneret bogholder og har en erhvervsfaglig uddannelse. Hun oplever i meget høj grad at være udfordret som følge af digitaliseringen, hvilket blandt andet skyldes, at hun har svært ved at huske. Derfor er hun også fritaget for digital post.



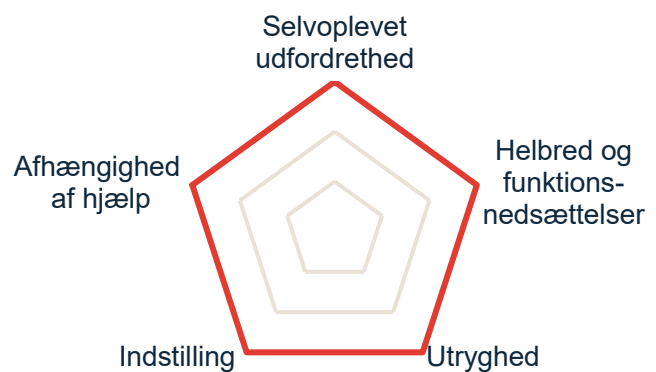
Agnete  
77 år

Agnete er enlig, tidligere virksomhedsejer og har en mellemlang videregående uddannelse. Agnete er i nogen grad udfordret af digitaliseringen.



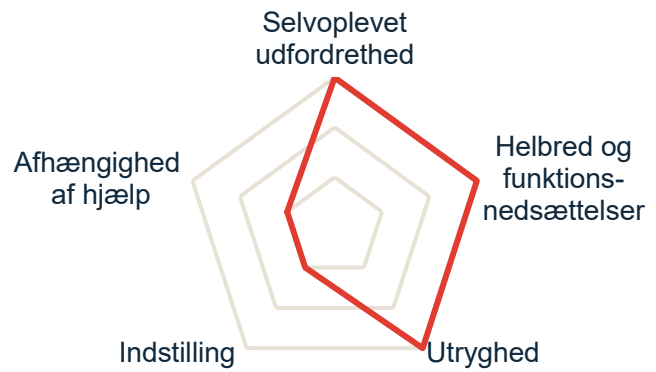
Jens  
67 år

Jens er enlig, tidligere tømrer og har grundskole som højeste gennemførte uddannelse. Han føler sig i meget høj grad udfordret af digitaliseringen, hvilket ifølge ham selv blandt andet kan tilskrives gigt i fingrene og dårligt syn.



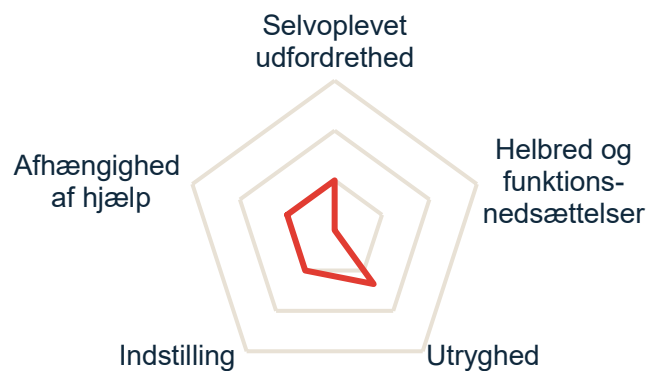
Lene  
82 år

Lene er gift, 82 år, har tidligere været hjemmegående og senere ansat som butiksmedarbejder, og har en erhvervsfaglig uddannelse. Hun beskriver sig selv som i meget høj grad udfordret af digitaliseringen.



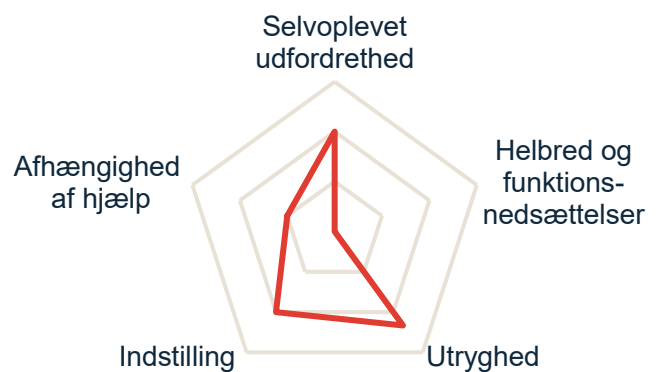
Helga  
68 år

Helga er gift, pensioneret underviser og har en mellemlang videregående uddannelse. Hun oplever i nogen grad at være udfordret af digitaliseringen.



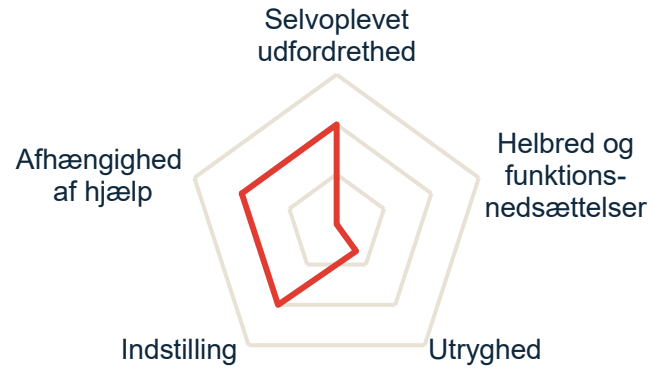
Beate  
72 år

Beate er gift, hun har en erhvervsfaglig uddannelse og har tidligere arbejdet som sosu-assistent. Hun oplever i høj grad, at digitaliseringen udfordrer hende.



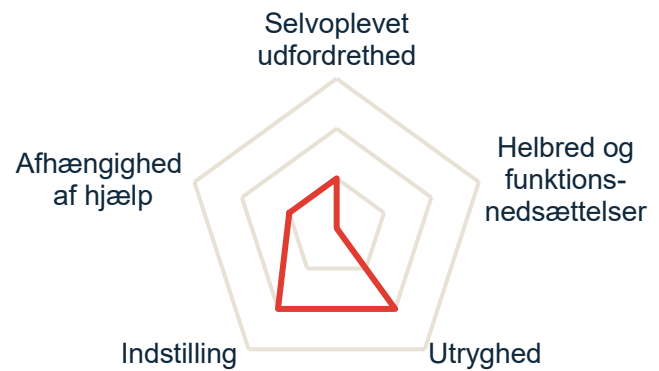
Kaj  
77 år

Kaj er gift, han er pensioneret læge, og digitaliseringen skaber i høj grad udfordringer for ham.



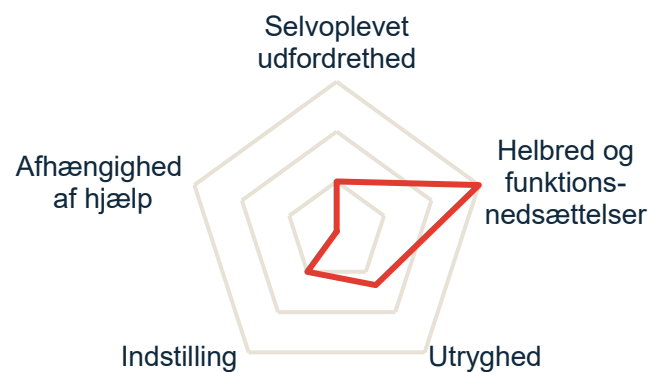
Frank  
81 år

Frank er gift, han har en lang videregående uddannelse og er tidligere gymnasielærer. Han oplever i nogen grad at have udfordringer med digitaliseringen.



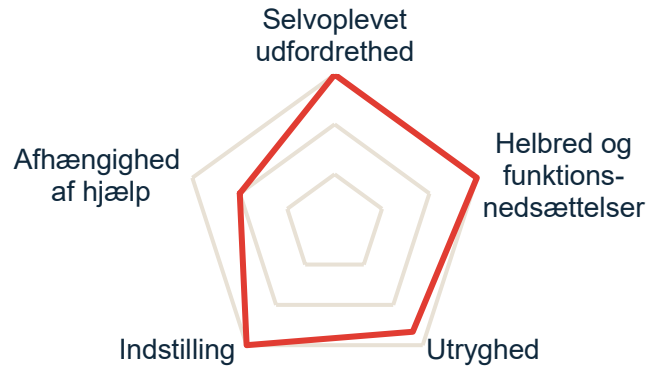
Signe  
77 år

Signe er gift, pensioneret lægesekretær og erhvervsfagligt uddannet. Hun oplever i nogen grad at være udfordret af digitaliseringen.



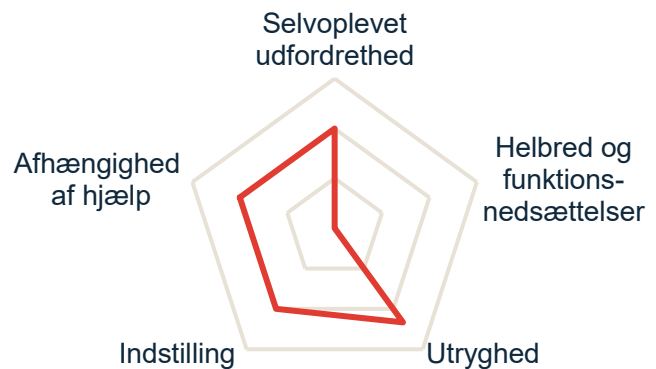
Renee  
58 år

Renee er gift, landmand og har grundskole som højeste gennemførte uddannelse. Lever med psykisk sygdom og øjenproblemer. Dette bidrager til, en oplevelse af i meget høj grad at være udfordret af digitaliseringen.



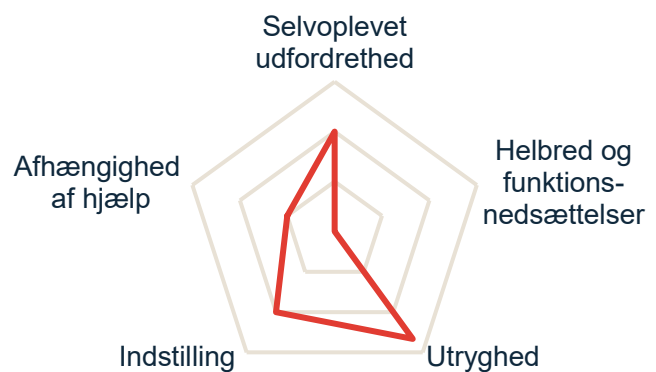
Mouritz  
67 år

Mouritz er enlig, arbejder som servicemedarbejder på et universitet og har en mellemlang videregående uddannelse. Han oplever i høj grad at være udfordret af digitaliseringen.



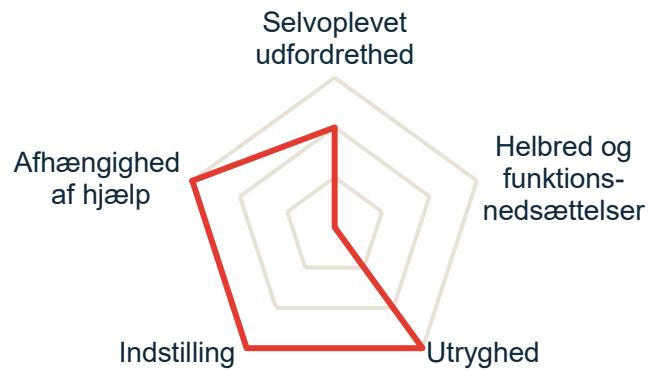
Carl  
79 år

Carl er enlig, pensioneret pædagog for udviklingshæmmede voksne. Han har en mellemlang videregående uddannelse og oplever, at digitaliseringen i høj grad udfordrer ham.



Harald  
68 år

Harald er enlig, arbejder som autolakør, og føler sig i høj grad udfordret af digitaliseringen, hvorfor han for omkring 10 år siden blev fritaget for digital post.



### 1.3 Læsevejledning og begrebsafklaring

Rapporten består af i alt fem kapitler, hvoraf denne indledning udgør det første, samt et appendiks. I det følgende kapitel ser vi på befolkningen samlet set med et særligt fokus på ældre i det digitale samfund. Kapitlet undersøger befolkningens adgang til og brug af digitale enheder og løsninger. I det efterfølgende kapitel nuanceres forståelsen af det at opleve digitale udfordringer gennem fem dimensioner af "digital udfordrethed": Selvoplevet udfordrethed, helbred og funktionsnedsættelser, utryghed, indstilling og afhængighed af hjælp. Det næstsidste kapitel fokuserer på konsekvenserne af digitaliseringen for ældre, der oplever digitale udfordringer, og det afsluttende kapitel peger på forslag til at imødekomme disse oplevelser både retorisk og med mere konkrete forslag fra især ældre.

I rapporten benyttes begrebet "at have digitale udfordringer" til at beskrive den gruppe, som kan opleve, at digitaliseringen skaber udfordringer eller barrierer i deres hverdag – enten gennemgående eller i udvalgte situationer. Der findes i litteraturen flere måder at omtale dette fænomen på, heriblandt "digital eksklusion", "digital inklusion" eller "digital udsathed". I denne rapport anvendes betegnelsen "digitale udfordringer", da vi gennem de kvalitative interviews har behandlet forskellige betegnelser i den målgruppe, som oplever digitale udfordringer. Af de forskellige begreber, som målgruppen præsenteredes for, oplevedes betegnelsen "at have digitale udfordringer" mindst stigmatiserende. Dette uddybes i rapportens afsluttende afsnit.



## Det digitale samfund

I dette kapitel kigger vi nærmere på udbredelsen og anvendelsen af digitale enheder og løsninger i den danske befolkning.



Langt de fleste (99 pct.) på tværs af alder har adgang til **mindst én digital enhed** i hjemmet.



Mere end hver **fjerde (28 pct.)**, oplever at være nødt til at anvende digitale løsninger i deres hverdag, selvom de ikke har lyst. Det gælder fire ud af 10 (40 pct.) blandt 75+-årige.



# 92%

af befolkningen bruger digitale enheder på **daglig basis**

**”** For mig er det et redskab, som på nogle punkter kan gøre hverdagen lettere, og det gør det også, så længe det virker.**”**

**Frank, 81 år, tidligere gymnasielærer**

## 2. Det digitale samfund

I dette kapitel kigger vi nærmere på udbredelsen og anvendelsen af digitale enheder og løsninger i den danske befolkning.

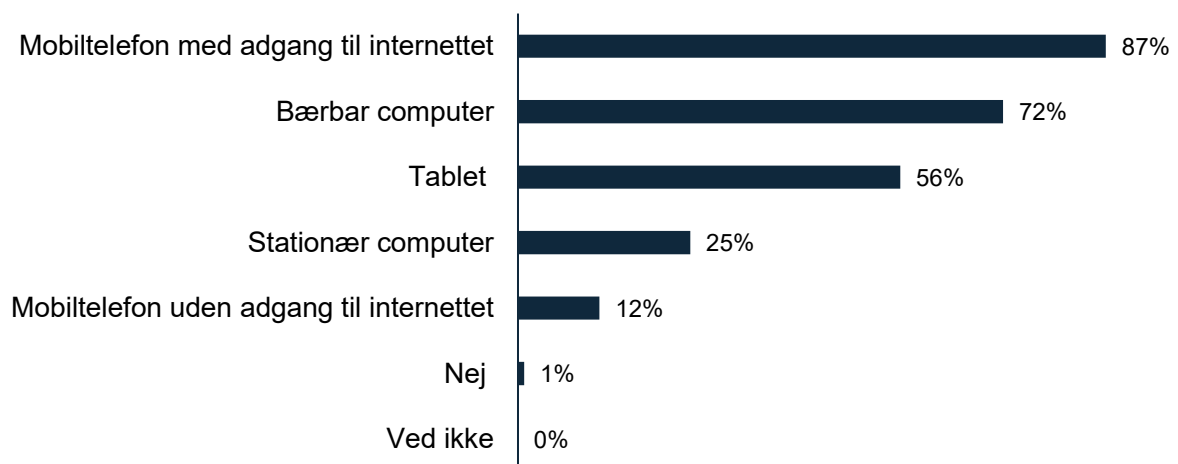
### 2.1 Befolkningens adgang til digitale enheder

Digitale enheder og hjælpemidler er i høj grad en del af vores liv. I tråd med tidligere undersøgelser<sup>2</sup> ser vi, at langt de fleste råder over digitale enheder såsom mobiltelefon, computer, tablets og lignende.

Figur 1 nedenfor viser udbredelsen af forskellige digitale enheder i befolkningen. Som det fremgår af figuren, har størstedelen af befolkningen adgang til én eller flere digitale enheder i hjemmet. Anskuer vi befolkningen som helhed, gælder dette 99 pct. Den digitale enhed, som er mest udbredt i de danske hjem, er en mobiltelefon med adgang til internettet. Derudover har næsten tre ud af fire (72 pct.) en bærbar computer.

Det betyder også, at 1 pct. af befolkningen ikke har adgang til digitale enheder i hjemmet<sup>3</sup>. Blandt denne ene pct. benytter nogle sig af digitale enheder udenfor deres hjem; fx på biblioteket, arbejdet, netcafé eller hos venner og familie.

**Figur 1: Adgang til digitale enheder i hjemmet**



**Note:** Spørgsmålsformulering: "Har du adgang til digitale enheder derhjemme, fx tablet, computer eller mobiltelefon? Du kan vælge flere svar". Det har desuden været muligt at svare andet. 24 respondenter har benyttet denne mulighed svarende til 2,4 pct. af stikprøven for 18+ år. Vægtet  $n$  (18+ år) = 1.000. Det har været muligt at angive mere end ét svar, hvorfor procentandelene summerer til mere end 100 pct.

De digitale enheder er med andre ord en del af manges liv – og det gælder på tværs af aldersgrupper, at langt de fleste har adgang til mindst én digital enhed i hjemmet. Som det

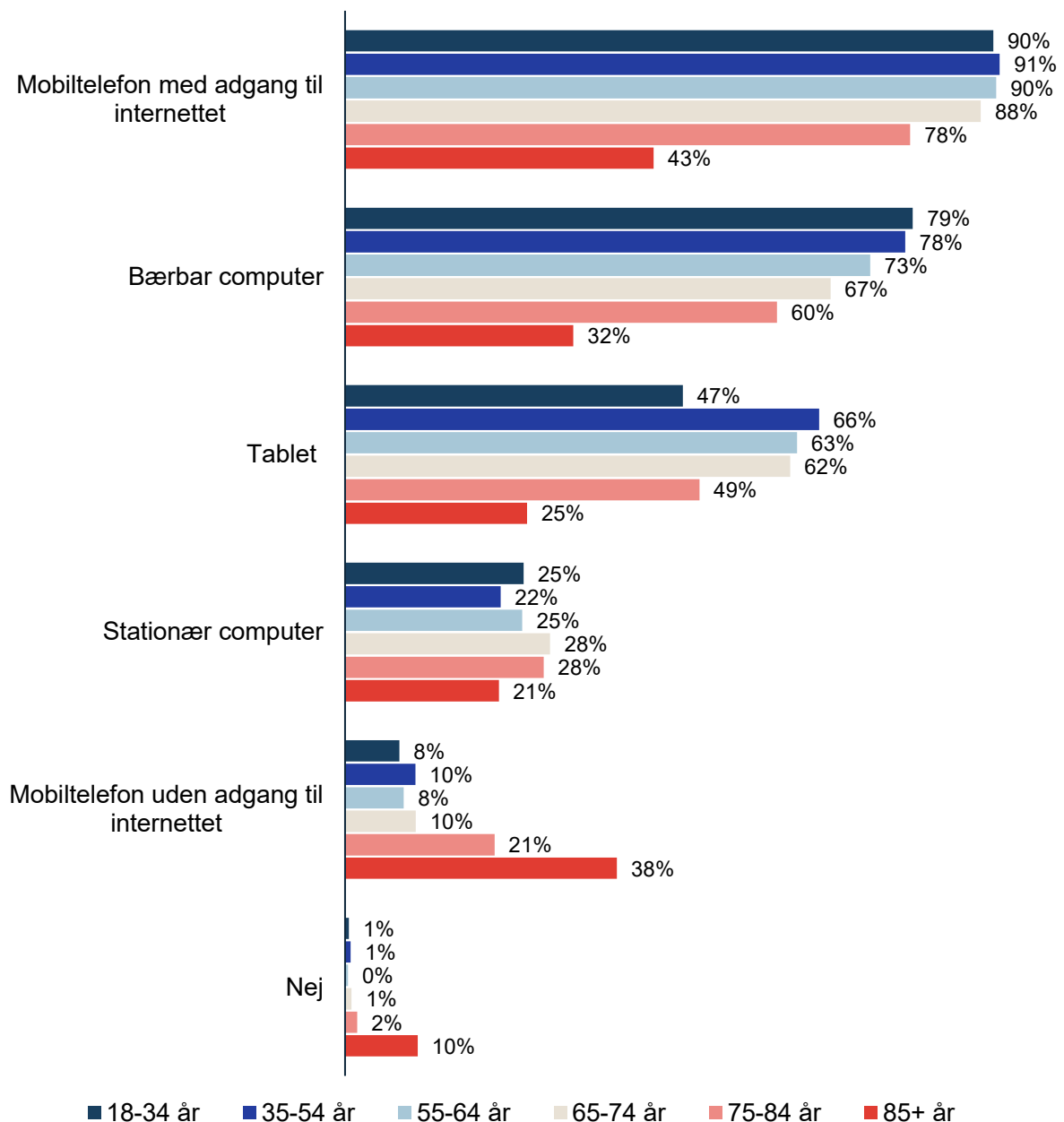
<sup>2</sup> Danmarks Statistik: It-anvendelse i befolkningen 2020, It-anvendelse i befolkningen 2021

<sup>3</sup> Det bemærkes, at denne undersøgelse er gennemført via telefon. Personer, der ikke har adgang til telefon (herunder fastnet), har således ikke haft mulighed for at deltage i undersøgelsen. Dette forventes imidlertid at gælde en meget lille andel af befolkningen, jf. opgørelser fra Danmarks Statistik: [Elektronik i hjemmet - Danmarks Statistik \(dst.dk\)](https://www.dst.dk) 2022.

fremgår af Figur 2 herunder, har stort set alle i alderen 18-84 år én eller flere digitale enheder derhjemme. Det gælder fx 99 pct. af de 65-74-årige og 98 pct. af de 75-84-årige.

Også blandt den ældste generation på 85 år eller ældre er digitale enheder flyttet ind i mange hjem. Men selvom størstedelen i denne aldersgruppe har en mobiltelefon og/eller flere andre digitale enheder, viser Figur 2 også, at 10 pct. af personer over 85 år, svarende til mere end 13.000 personer, *ikke* har adgang til nogle former for digitale enheder derhjemme. Altså en markant højere andel end i den samlede befolkning. Samtidig har personer i den ældste aldersgruppe på 85 år eller ældre typisk én eller maks to digitale enheder, mens personer i de yngre aldersgrupper typisk har adgang til tre eller flere digitale enheder i hjemmet.

**Figur 2: Adgang til digitale enheder i hjemmet (på tværs af alder)**



**Note:** Spørgsmålsformulering: "Har du adgang til digitale enheder derhjemme, fx tablet, computer eller mobiltelefon? Du kan vælge flere svar.". Vægtet n (18-34 år) = 300. Vægtet n (35-54 år) = 335. Vægtet n (55-64 år) = 794. Vægtet n (65-74 år) = 642. Vægtet n (75-84 år) = 459. Vægtet n (85+ år) = 136. Det har

været muligt at angive mere end ét svar, hvorfor procentandelene summerer til mere end 100 pct. Svarkategorierne "andet" og "ved ikke" fremgår ikke af grafen.

Samtidig er der for den ældste aldersgruppe en forskel i, hvilke digitale enheder der er mest udbredte. Mens smartphone (mobiltelefon med internet) fortsat er den hyppigste digitale enhed i hjemmet blandt personer på 85 år eller ældre, er det hverken computere eller tablets, som er de næstmest udbredte digitale enheder. I stedet har mere end hver tredje (38 pct.) i alderen 85 år og derover en mobiltelefon uden adgang til internettet – en enhed, som er meget lidt udbredt blandt de yngste aldersgrupper.

Selvom de fleste har en digital enhed, viser indsigter fra fokusgrupperne, at der er stor forskel på, hvordan og til hvad deltagerne bruger deres enhed(er). Flere i den ældre aldersgruppe foretrækker fx at bruge telefonen til at komme i kontakt med familie og venner, men benytter computeren, når der er større gøremål, som fx involverer penge, eller hvor handlingen primært er skriftlig. Det hænger ofte sammen med brugervenlighed, skriftstørrelse og mulighed for tastatur. Flere nævner også, at computeren føles mere sikker og giver en anden tryghed end telefonen. Hvis de skal købe noget online eller gøre noget, som er "vigtigt", gør flere det derfor altid på computeren, bl.a. fordi de så har mulighed for at udskrive kvitteringer eller lignende dokumentation på print.

Dette italesættes i et fokusgruppeinterview af Jan på 64 år, der er tidligere forstander på en efterskole. Han føler sig i nogen grad udfordret digitalt og beskriver, at han bruger forskellige enheder til forskellige ting:

*” Det er lettere at gemme ting på computeren, fx kvitteringer osv. Så når jeg skal bestille noget, eller noget er vigtigt at gemme, så bruger jeg computeren. Det tager lige lidt tid før man stoler på, at kvitteringer og billetter osv. ikke bliver væk på telefonen. ”*

Jan, 64 år, tidligere efterskoleforstander

Også Ulrik på 80 år, der er tidligere bankansat, oplever i nogen grad at være udfordret digitalt. Han beskriver i et fokusgruppeinterview, at computeren er nemmere at bruge til nogle ting, bl.a. størrelsen på skærmen:

*” Jeg tjekker nyheder, mails og sms på min telefon, men min computer bruger jeg meget til bank og aktier. Jeg synes, at det er bedre med computeren, fordi skærmen er større, og det er nemmere at skrive på tastaturet. Men hvis computeren er nede, er man sat fuldstændig uden for alt. ”*

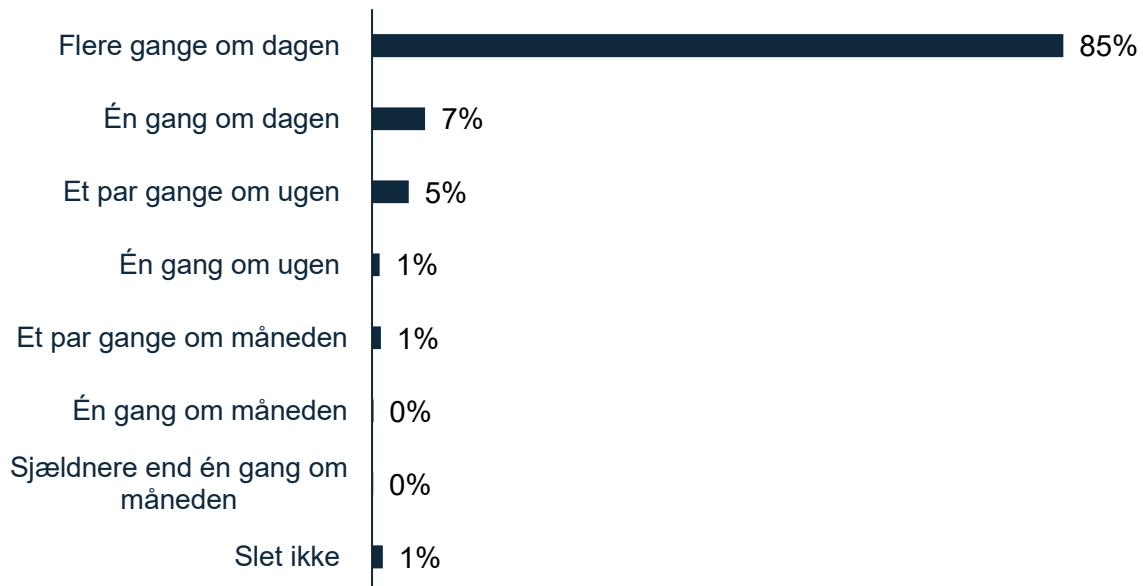
Ulrik, 80 år, tidligere bankmedarbejder

Netop hvad befolkningen bruger deres digitale enheder til – og hvor ofte – belyses i det følgende afsnit.

## 2.2 Befolkningens brug af digitale enheder

Ligesom stort set hele befolkningen råder over én eller flere digitale enheder derhjemme, benytter langt de fleste sig også af digitale enheder på daglig basis. Mere end ni ud af ti (92 pct.) benytter digitale enheder dagligt, og kun 1 pct. af befolkningen gør aldrig brug af digitale enheder. Også her er digitale enheder defineret som mobiltelefon med eller uden internet, computer og tablet. Befolkningens brug af digitale enheder fremgår af Figur 3 herunder.

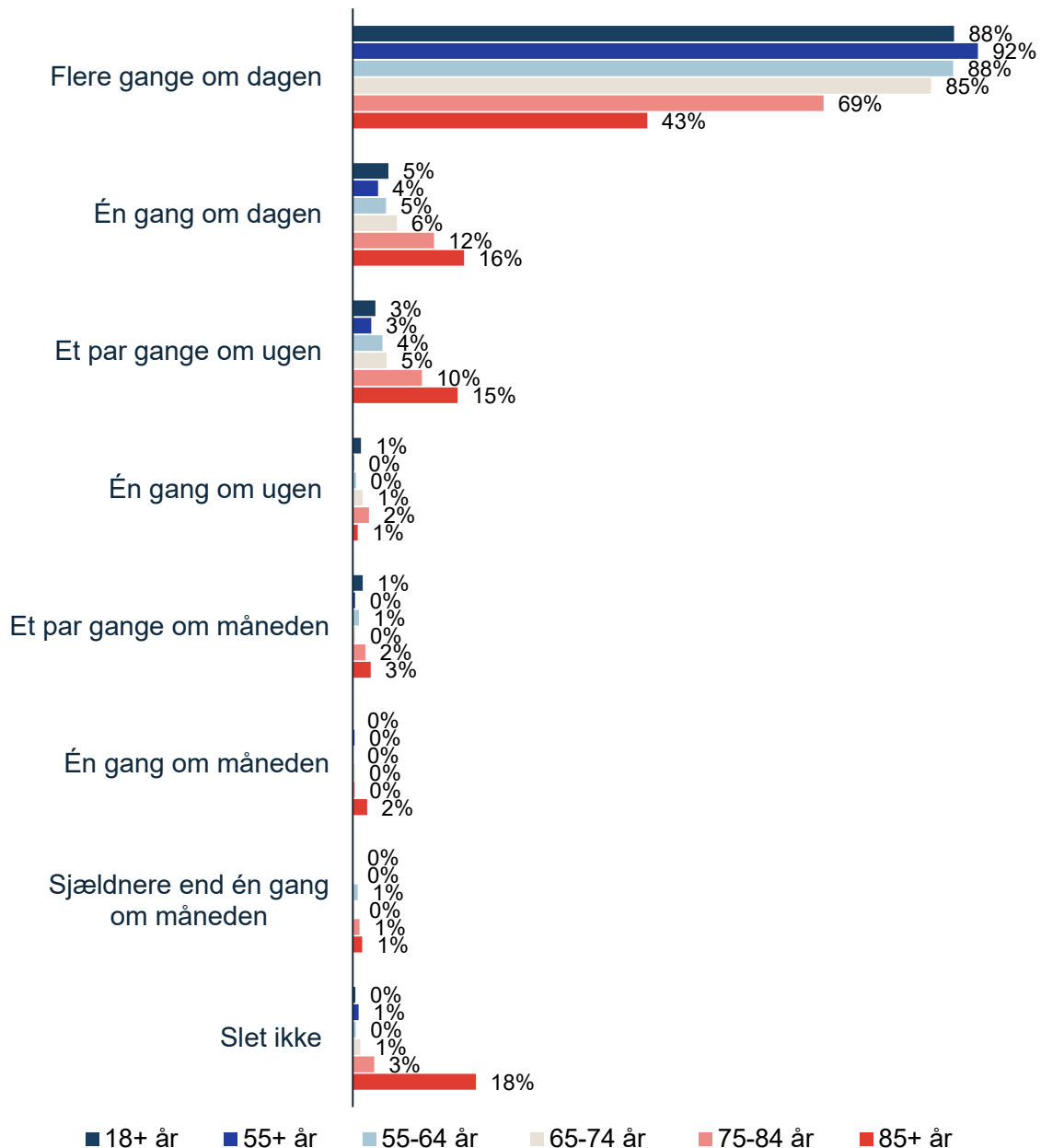
**Figur 3: Hyppighed i brug af digitale enheder**



**Note:** Spørgsmålsformulering: "Hvor ofte har du i gennemsnit gjort brug af digitale enheder de seneste tre måneder? Hvis du ikke ved det, så giv dit bedste bud.". Vægtet n (18+ år) = 1.000.

Selvom majoriteten benytter digitale enheder på daglig basis, er der, som det fremgår af Figur 4 forskelle i, hvor hyppigt digitale enheder bruges på tværs af aldersgrupper. Her skiller den ældste del af befolkningen sig ud. Blandt personer i alderen 75-84 år, er det fortsat størstedelen (69 pct.), som gør brug af digitale enheder flere gange dagligt – dog er det en noget lavere andel end blandt personer i alderen 65-74 år, hvor det er 85 pct. Blandt personer på 85 år og derover er det 43 pct., som gør brug af digitale enheder flere gange dagligt, mens næsten en femtedel (18 pct.) slet ikke har anvendt digitale enheder i løbet af de seneste tre måneder. For de ældste ses altså en tydelig tendens til, at digitale enheder benyttes sjældnere end blandt den resterende del af befolkningen.

Figur 4: Hyppighed i brug af digitale enheder (på tværs af alder)



**Note:** Spørgsmålsformulering: "Hvor ofte har du i gennemsnit gjort brug af digitale enheder de seneste tre måneder? Hvis du ikke ved det, så giv dit bedste bud.". Vægtet n (18-34 år) = 300. Vægtet n (35-54 år) = 335. Vægtet n (55-64 år) = 794. Vægtet n (65-74 år) = 642. Vægtet n (75-84 år) = 459. Vægtet n (85+ år) = 136.

Befolkningen bruger deres digitale enheder til mange forskellige ting. Dette fremgår af Figur 5 nedenfor. At tale eller sende SMS'er til venner, bekendte og/eller familie er det, som flest bruger deres digitale enheder til. Otte ud af ti (hhv. 82 pct. og 81 pct.), som har én eller flere digitale enheder, bruger således deres enheder hertil. Derudover anvendes digitale enheder i høj grad til at tilgå både private og offentlige selvbetjeningsløsninger, som fx e-Boks, netbank, Borger.dk eller Sundhed.dk, og til at følge med i nyheder og på sociale medier.

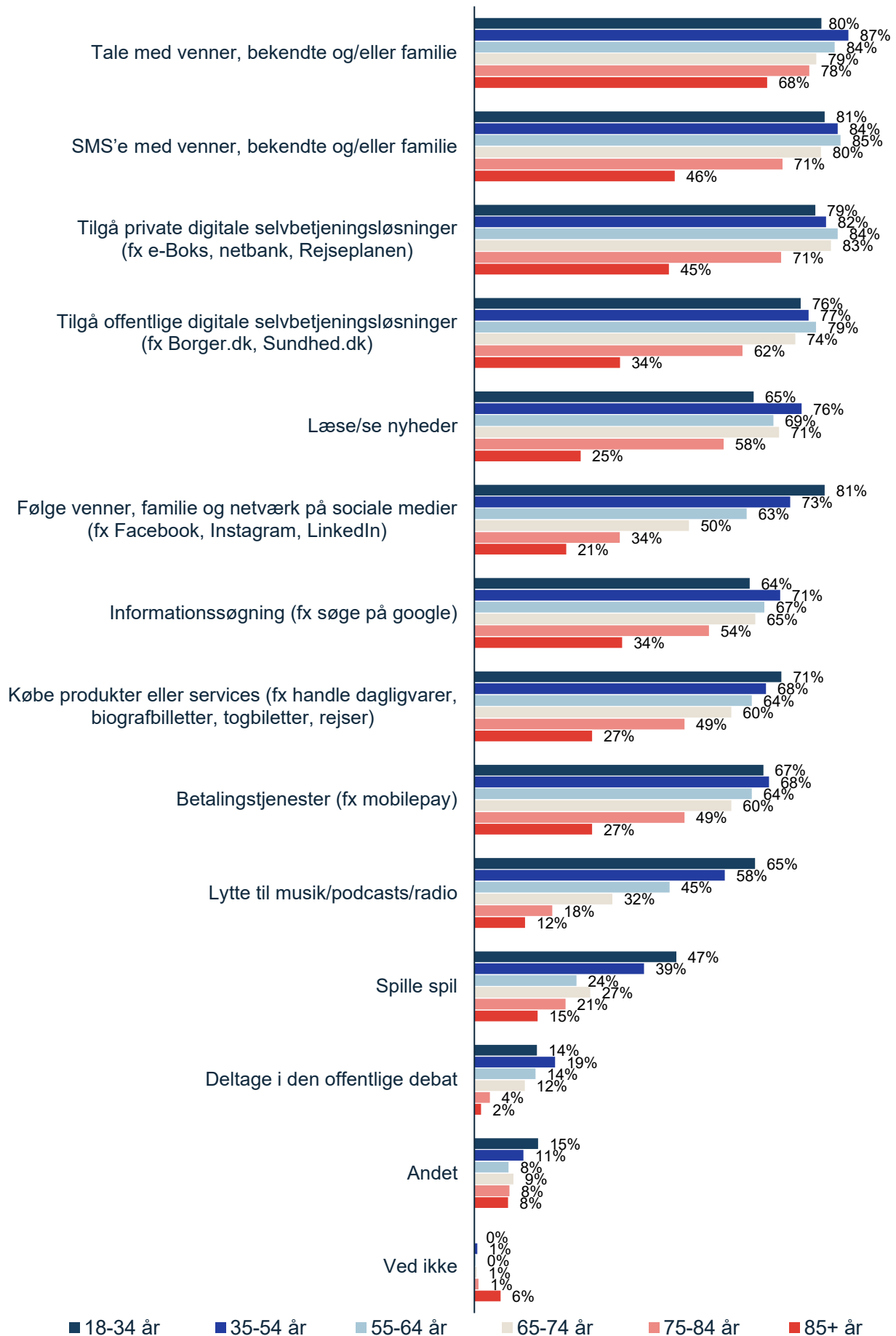
Figur 5: Anvendelse af digitale enheder



**Note:** Spørgsmålsformulering: "Hvad bruger du din digitale enhed/enheder til? Du kan vælge flere svar." Spørgsmålet er stillet til personer, som har angivet, at de har adgang til én eller flere digitale enheder i hjemmet. Vægtet n (18+ år) = 991. Det har været muligt at angive mere end ét svar, hvorfor procentandelene summerer til mere end 100 pct. Bemærk, at Rejseplanen, der ejes af trafikselskaberne, er sat i kategori med private selvbetjeningsløsninger, da den i relation til nærværende undersøgelse betragtes som et tilbud, der kan benyttes, modsat offentlige digitale selvbetjeningsløsninger, man som borger i udgangspunktet har pligt til at benytte.

Som det fremgår af Figur 6 nedenfor, bruger ældre i vid udstrækning deres digitale enheder til det samme som yngre, blot i mindre grad. Hvor det blandt aldersgrupperne 18-34 år og 35-54 år er hhv. 80 og 87 pct., som bruger deres digitale enheder til at tale med familie, venner eller bekendte, gælder dette 78 pct. blandt 75-84-årige og 68 pct. blandt 85-årige eller ældre. Dette forklares af, at yngre typisk bruger deres digitale enheder til flere ting end ældre. Mens personer under 55 år i gennemsnit bruger deres digitale enheder til otte af de oplyste muligheder, bruger personer i alderen 75-84 år i gennemsnit deres digitale enheder til fem ting, mens personer på 85 år og derover bruger dem til fire ting.

Figur 6: Anvendelse af digitale enheder (på tværs af alder)





**Note:** Spørgsmålsformulering: "Hvad bruger du din digitale enhed/enheder til? Du kan vælge flere svar." Spørgsmålet er stillet til personer, som har angivet, at de har adgang til én eller flere digitale enheder i hjemmet. Vægtet n (18-34 år) = 298. Vægtet n (35-54 år) = 333. Vægtet n (55-64 år) = 791. Vægtet n (65-74 år) = 636. Vægtet n (75-84 år) = 450. Vægtet n (85+ år) = 123. Det har været muligt at angive mere end ét svar, hvorfor procentandelene summerer til mere end 100 pct.

Dette understøttes i fokusgruppeinterviewene blandt personer over 65 år, hvor flere giver udtryk for, at de bruger deres digitale enheder hver dag til bl.a. at være i kontakt med venner og familie og til at ordne praktiske gøremål. Flere finder dog deres egne måder at bruge de digitale enheder på, så de digitale løsninger bliver et hjælpemiddel, og så de undlader at gøre de ting, som ikke fungerer for dem. Det kan fx være den digitale kontakt med venner og familie. Flere deltagere i fokusgrupperne fortæller, at de SMS'er med venner og familie. For nogle fungerer det sådan, at de modtager en SMS og efterfølgende ringer, da SMS'er kan være udfordrende, som Helena på 70 år, der er tidligere indretningsarkitekt og i høj grad føler sig udfordret digitalt, fortæller:

*” Jeg bruger min telefon hver dag, men jeg bruger ikke sms så tit, for der skal man have en vis øvelse... Jeg får godt nok sms'er fra andre, men jeg synes, det er nemmest at ringe tilbage. ”*

Helena, 70 år, tidligere indretningsarkitekt

Det kan skabe frustration for nogle, når de oplever, at andre ikke bruger de digitale enheder på samme måde. Ebbe på 66 år, der er tidligere portør, og som i nogen grad oplever at have digitale udfordringer, fortæller:

*” Når man prøver at ringe til et yngre menneske, så tager de ikke telefonen, de svarer bare med en sms i stedet. Jeg ved jo godt, de sidder med telefonen, så hvorfor tager de den ikke bare? ”*

Ebbe, 66 år, tidligere portør

På samme måde kan digitale kompetencer komme til udtryk i ens følelse af sikkerhed, når de digitale løsninger anvendes. Flere deltagere i fokusgruppeinterviewene giver udtryk for, at de foretrækker at have en "fysisk backup" i tilfælde af, at deres digitale enhed ikke fungerer – fx i form af en udprintet billet. Selvom flere ofte bruger digitale enheder til de samme gøremål, ses således en forskel i, om de stoler nok på det digitale til at lade den digitale løsning stå alene, eller om de i stedet opnår trygheden ved at anvende en "ikke-digital" bagdør. Med andre ord er der en gruppe, som ikke bare er "digital" eller "ikke-digital" – de bruger digitale løsninger, men har brug for en ekstra sikkerhed i form af en "fysisk backup", fx ift. billetter eller vigtige papirer.

Samtidig viser fokusgruppeinterviewene, at specifikke it-kvalifikationer indenfor et bestemt område ikke nødvendigvis betyder brede it-kompetencer, som kan overføres til andre domæner eller kontekster. For flere i målgruppen kommer det til udtryk ved, at selvom de godt kan håndtere én slags app, så betyder det ikke nødvendigvis, at de kan håndtere en tilsvarende app – eller overføre viden fra ét område til et andet. Som Peter på 67 år, der

tidligere har arbejdet i IT-branchen, og i nogen grad oplever at være udfordret digitalt, fortæller:

*” Nu er jeg den [it, red.] nørd i min omgangskreds, men jeg har også brug for hjælp, og nogle gange kan det være et puslespil at sætte nogle ting sammen for at nå frem til et resultat. ”*

Peter, 67 år, tidligere IT-konsulent

Dette vidner om, at der på tværs af interviewpersoner, som i høj grad kan begå sig digitalt, er forskellige behov, situationer og i nogle tilfælde oplevede udfordringer, der gør digitaliseringen mere kompleks, end blot om de har en digital enhed eller ej, og hvad de overordnet set bruger enheden til.

## 2.3 Befolkningens brug af digitale selvbetjeningsløsninger

Udover at åbne nye muligheder for bl.a. kontakten med venner og familie, spiller digitaliseringen også en stadig større rolle for vores kontakt med både offentlige myndigheder og private virksomheder, som i stigende grad udbyder digitale selvbetjeningsløsninger. Det stiller ikke alene krav til, at befolkningen har adgang til digitale enheder, men betyder også, at befolkningen i højere grad end tidligere forventes at kunne benytte sig af digitale selvbetjeningsløsninger.

Flere er også åbne overfor og indstillede på at benytte sig af digitale selvbetjeningsløsninger. I fokusgrupperne blandt 65+ årige italesattes digitale selvbetjeningsløsninger som noget, der kan lette hverdagen og de daglige gøremål. Dette kan fx være at betale regninger og sende mails, og som det fremgik af Figur 6 ovenfor, benytter størstedelen også deres digitale enheder til at tilgå både offentlige og private selvbetjeningsløsninger.

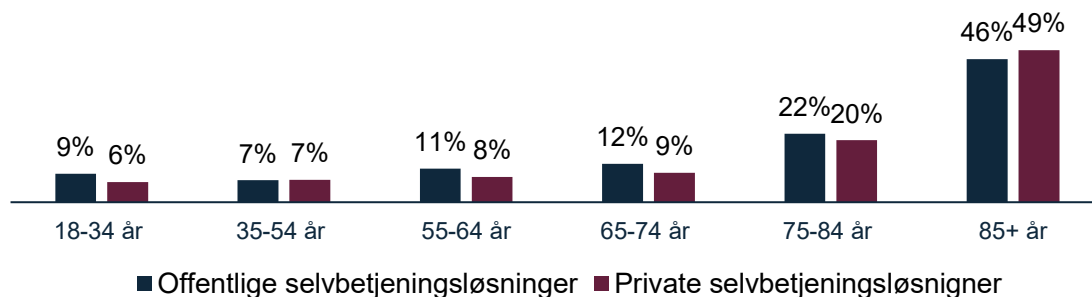
Det er imidlertid langt fra alle, der oplever, at de digitale selvbetjeningsløsninger er lette at anvende. Tværtimod besværliggøres kontakten til offentlige myndigheder og private virksomheder af (kun) at være digital. Dette fremgår af Figur 7 herunder, som viser, at der på tværs af aldersgrupper er en gruppe, for hvem brugen af både offentlige- og private selvbetjeningsløsninger opleves som udfordrende. Denne oplevelse er særligt udbredt blandt personer i de ældste aldersgrupper. Som det fremgår af Figur 7 er godt hver femte i alderen 75-84 år uenige i, at det er let at anvende offentlige og private

selvbetjeningsløsninger (hhv. 22 pct. og 20 pct.). Blandt de 85+-årige gælder dette næsten halvdelen (hhv. 46 pct. og 49 pct.). Det er med andre ord hver anden på 85 år eller ældre,

**27%** af personer på 75 år eller ældre er uenige i, at det er let at benytte offentlige digitale løsninger

som er uenige eller helt uenige i, at offentlige og private selvbetjeningsløsninger er lette at anvende.

Figur 7: Let at anvende digitale selvbetjeningsløsninger (helt uenig + uenig)



**Note:** Spørgsmålsformulering: "Nu kommer der en række udsagn om digitale selvbetjeningsløsninger. For hvert udsagn vil vi bede dig angive, i hvilken grad du er enig eller uenig i udsagnet: 1) Det er let for mig at bruge offentlige digitale selvbetjeningsløsninger, for eksempel Sundhed.dk eller Borger.dk, 2) Det er let for mig at bruge private digitale selvbetjeningsløsninger, for eksempel nethandel, e-Boks eller netbank". Vægtet n (18-34 år) = 300. Vægtet n (35-54 år) = 335. Vægtet n (55-64 år) = 794. Vægtet n (65-74 år) = 642. Vægtet n (75-84 år) = 459. Vægtet n (85 år) = 136.

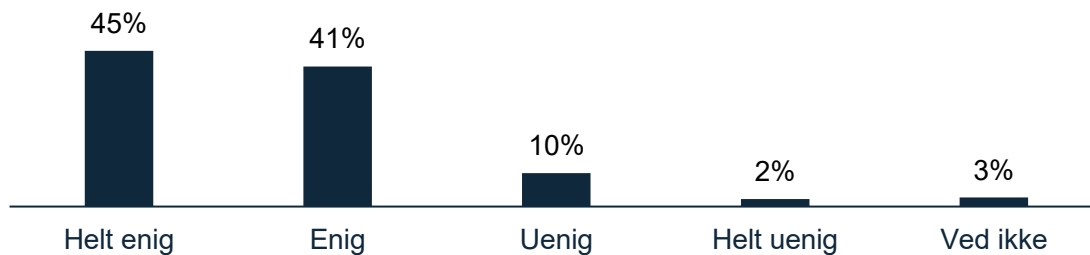
Indsigter fra fokusgrupperne med personer på 65 år og derover nuancerer dette billede. Her fremhæver flere, at de i udgangspunktet godt kan se værdien af digitale selvbetjeningsløsninger, men at det er vigtigt for dem at kunne komme i kontakt med et menneske, hvis de oplever, at det er nødvendigt. Det kan fx være i situationer, hvor noget haster, eller hvor de kommer i tvivl om, hvordan de skal benytte en given digital selvbetjeningsløsning. Sigrid på 67 år, der arbejder som freelancer, kan for det meste betjene de digitale løsninger selv, men oplever alligevel i nogen grad at være udfordret digitalt. Hun beskriver det således:

**” Vi har alle sammen oplevet glæden og lettelsen ved det digitale, men der sker det, at man bliver afhængig af det. Hvis noget er nede, føler man sig hjælpeløs, og så sidder man og kæmper. ”**

Sigrid, 67 år, freelancer

Dette understøttes desuden af resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen, som viser, at størstedelen af befolkningen – ældre såvel som yngre – er enige/helt enige i, at det er vigtigt for dem, at der udover de digitale selvbetjeningsløsninger, også er mulighed for at komme til at tale med et menneske, enten ansigt til ansigt eller i telefonen. Det fremgår af Figur 8 nedenfor:

Figur 8: Oplevet vigtighed af at kunne komme til at tale med et menneske



**Note:** Spørgsmålsformulering: "Nu kommer der en række udsagn om digitale selvbetjeningsløsninger. For hvert udsagn vil vi bede dig angive, i hvilken grad du er enig eller uenig i udsagnet: Det er vigtigt for mig, at der også er mulighed for at tale med et menneske (ansigt til ansigt eller i telefonen) udover de digitale selvbetjeningsløsninger". Vægtet n (18+ år) = 1.000.

Selvom flere finder det let at benytte digitale selvbetjeningsløsninger i kontakten med både offentlige myndigheder og private virksomheder, er det altså stadig vigtigt, at der er mulighed for at komme i kontakt med et menneske bag systemerne. Dette beskriver blandt andet Bent på 68 år, der tidligere arbejdede som gartner, og som i høj grad oplever at være udfordret digitalt:

*” Jeg er bekymret for kunstig intelligens, og at det i fremtiden ikke er muligt at tale med en person bag røret. Det er altså meget nemmere. ”*

Bent, 68 år, tidligere gartner

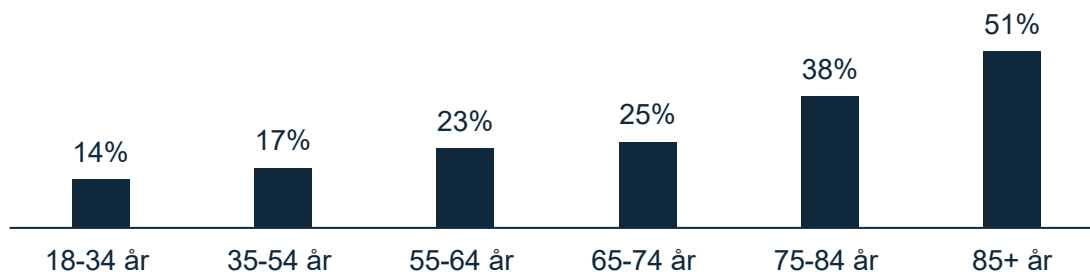
Anvendelsen af digitale selvbetjeningsløsninger fortæller på den måde ikke kun noget om, hvor udbredte de digitale løsninger er i befolkningen. Det viser også, at selvom mange er åbne overfor at benytte de digitale selvbetjeningsløsninger, så er der fortsat et bredt ønske om og stort behov for et alternativ til de digitale løsninger i form af en menneskelig kontakt.

## 2.4 Digitale løsninger – hjælpemiddel eller nødvendigt onde

På tværs af aldersgrupper bruges digitale løsninger i vidt omfang. Men selvom mange synes, at digitale løsninger gør hverdagen lettere, er der en betydelig del, som ikke har samme oplevelse. Denne gruppe findes på tværs af aldersgrupper, men er særligt til stede blandt ældre. Figur 9 viser, at blandt personer på 85+ år er hver anden uenig/helt uenig i, at det digitale gør hverdagen lettere. Det samme gælder for 38 pct. af personer i

alderen 75-84 år og ca. hver fjerde (hhv. 23 og 25 pct.) i aldersgrupperne 55-64 år og 65-74 år. Til sammenligning gælder det 14 pct. af de 18-34-årige og 17 pct. af de 35-54-årige.

**Figur 9: Oplevelse af at det digitale gør hverdagen lettere (helt uenig + uenig)**



**Note:** Spørgsmålsformulering: Nu kommer en række udsagn om dine oplevelser med digitale løsninger i hverdagen. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? Det, at så meget bliver digitalt, bidrager til at gøre min hverdag lettere”. Vægtet n (18-34 år) = 300. Vægtet n (35-54 år) = 335. Vægtet n (55-64 år) = 794. Vægtet n (65-74 år) = 642. Vægtet n (75-84 år) = 459. Vægtet n (85+ år) = 136.

Oplevelsen af, at digitaliseringen ikke gør mange ting i hverdagen lettere, understøttes af, at det kan være svært at undgå at bruge eller blive mødt med digitale systemer. Flere føler sig således nødsaget til at anvende digitale løsninger, selvom de ikke har lyst til det eller ikke føler sig trygge ved det. Som Jens på 67 år, der er tidligere tømrer og i meget høj grad oplever udfordringer pga. digitaliseringen, fortæller, så kan man ikke længere selv vælge, i hvilket forum tingene skal foregå:

” Jeg synes i den grad, digitalisering gør min hverdag sværere. Jeg ville foretrække, at man selv kunne vælge hvilket forum der kommunikeres på. Der sker så mange fejl. Det var ikke sket, hvis vi havde snakket sammen menneske til menneske. Så går jeg og bliver utryg og det skaber en mistro i kroppen, fordi man ikke ved, om man har lavet en fejl. Jeg kan godt se, at elektronik sparer tid og mennesker, men det sparer ikke noget tid for mig. ”

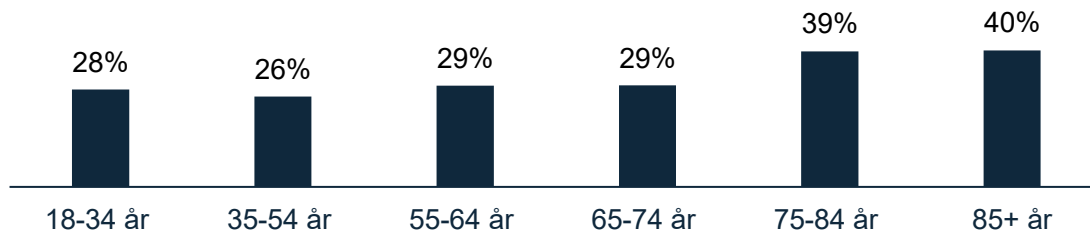
Jens, 67 år, tidligere tømrer

Denne følelse af at være nødt til at anvende digitale løsninger, selvom man ikke har lyst, er til stede i alle aldersgrupper. Det er imidlertid særligt blandt ældre, at denne oplevelse er udbredt; for fire ud af ti personer på 75 år eller ældre (hhv. 39 pct. og 40 pct.) gør det, at så meget bliver digitalt, at de føler sig nødt til at anvende digitale løsninger i hverdagen uden at have lyst. Til sammenligning gælder det lidt over hver fjerde i de yngre aldersgrupper, som det fremgår af Figur 10 nedenfor.

Oplevelsen af at være nødt til at anvende digitale løsninger i dagligdagen uden at have lyst til det, er ligeledes mere udbredt blandt personer med kortere uddannelser. Blandt personer med grundskole som højeste gennemførte uddannelse er der således 45 pct., som oplever at være nødt til at anvende digitale løsninger i dagligdagen uden at have lyst,

mens det for personer med en lang videregående uddannelse gælder knap hver fjerde (24 pct.).

**Figur 10: Følelse af at være nødt til at anvende digitale løsninger uden at have lyst (helt enig + enig)**



**Note:** Spørgsmålsformulering: Nu kommer en række udsagn om dine oplevelser med digitale løsninger i hverdagen. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? Det, at så meget bliver digitalt, gør at jeg ofte føler, at jeg er nødt til at anvende digitale løsninger i min hverdag, selvom jeg ikke har lyst”. Vægtet n (18-34 år) = 300. Vægtet n (35-54 år) = 335. Vægtet n (55-64 år) = 794. Vægtet n (65-74 år) = 642. Vægtet n (75-84 år) = 459. Vægtet n (85+ år) = 136.

Agnete på 77 år er tidligere virksomhedsejer. Hun oplever i nogen grad at have digitale udfordringer og kalder digitalisering for et ”nødvendigt onde”. Et onde, fordi hun i nogen grad føler sig udfordret i mødet med de digitale løsninger, især når tingene ikke fungerer, som de plejer at gøre, og hun derfor er nødt til at spørge om hjælp, og fordi hun på mange måder er tvunget til at anvende dem, hvad end hun har lyst eller ej. Samtidig oplever Agnete digitaliseringen som en ny nødvendighed, fordi den hjælper hende med de daglige gøremål.

*” Jeg kalder det et nødvendigt onde, for man kan jo ikke undvære det, og det letter så mange ting. ”*

**Agnete, 77 år, tidligere virksomhedsejer**

At Agnete kalder digitale løsninger for et ”nødvendigt onde” understreger kompleksiteten i forholdet til digitalisering. For mens nogle ting er blevet lettere, er det stadig med et vist forbehold, at hun benytter digitale løsninger. Det nødvendige onde kommer ifølge Agnete

**Fire ud af ti ældre på 75 år eller over føler sig nødt til at anvende digitale løsninger uden at have lyst\***

af, at hun ikke er vokset op med digitaliseringen, men først mødte internettet i en sen alder. Størstedelen af sit liv har hun altså levet i en verden, der så markant anderledes ud, end den gør nu, hvad angår digitalisering. Dette på trods af, at Agnete har anvendt digitale løsninger i forbindelse med sit arbejde og her har kunnet navigere i de digitale løsninger uden problemer. Blandt andet i forbindelse med at have haft sin egen

\*Det gælder hhv. 39 pct. af personer i alderen 75-84 år og 40 pct. af personer i alderen 85+ år.

virksomhed. Hun mener dog, at der er sket et skifte efter, at hun er gået på pension, hvor mødet med digitaliseringen og muligheden for at få hjælp til den er blevet mere begrænset.

Denne oplevelse er Agnete ikke alene om. Helga, der er 68 år og pensioneret underviser, oplever i nogen grad de digitale udfordringer. Hun fortæller, hvordan hun oplever at være "koblet af" efter, at hun er stoppet på arbejdsmarkedet:

*” Da jeg arbejdede, sad jeg altid foran computeren, så jeg er jo vant til det, men når man ikke lige følger med, så bliver man hurtigt koblet af, for det går så hurtigt. Det er jo fordi man ikke naturligt følger med gennem sit arbejde længere. ”*

Helga, 68 år, tidligere underviser

## 2.5 Delkonklusion

De fleste i befolkningen har én eller flere digitale enheder og bruger dem på daglig basis. Det gælder unge såvel som ældre. Samtidig bruger befolkningen ofte de digitale enheder til de samme gøremål, hvilket bl.a. spænder fra telefonopringninger for at være i kontakt med venner og familie til at tilgå forskellige digitale selvbetjeningsløsninger og købe produkter og services online.

Ældre har imidlertid oftere færre digitale enheder og flere er enten stationære eller uden internetforbindelse sammenlignet med resten af befolkningen. Samtidig er ældres brug af digitale enheder ofte afgrænset til færre ting end yngre. Eksempelvis bruger ældre hovedsageligt deres digitale enheder til at tale i telefon med familie og venner, og de fleste andre anvendelsesformål er væsentligt mindre udbredte blandt ældre end yngre generationer. Selvom en stor del af ældre bruger digitale enheder på næsten daglig basis, er der forskellige behov, situationer og oplevede udfordringer, der gør, at det digitale liv og følelsen af tryghed kommer forskelligt til udtryk. Dette peger på, at der er brug for en nuancering af, hvad det vil sige at være digital og at opleve digitale udfordringer.

Samtidig ser vi, at selvom digitale løsninger er udbredte på tværs af aldersgrupper, er det ikke ensbetydende med, at de digitale løsninger gør hverdagen lettere for alle – tværtimod er der en betydelig andel, særligt blandt ældre, der oplever, at tingene bliver sværere. Det ses endda på tværs af aldersgrupper, at flere føler sig nødt til at anvende digitale løsninger i deres hverdag, selvom de ikke har lyst.

I det følgende udfolder vi forståelsen af digital udfordrethed i Danmark. Vi zoomer ind på 55+ årige som særlig målgruppe og bryder denne gruppe ned for at forstå, hvordan digital udfordrethed kan komme til udtryk på flere forskellige måder.

## En nuanceret forståelse af digital udfordrethed

I dette kapitel nuancerer vi forståelsen af digital udfordrethed ved at udfolde begrebet ud fra fem dimensioner: Selvoplevet udfordrethed, fysiske og kognitive udfordringer med betydning for anvendelse af digitale løsninger, utryghed ved brug af digitale løsninger, afhængighed af hjælp og indstilling til digitalisering.

**45%**

af alle over 84 år oplever i høj eller meget høj grad at være afhængig af hjælp til at begå sig digitalt



**10%**

af den danske befolkning beskriver sig selv som **digitalt udfordret** i høj eller meget høj grad

**”** Overordnet giver det mig nok flere problemer end glæder. Det er noget, jeg er blevet påtvunget, det interesserer mig ikke, og jeg har svært ved det. Så det frustrerer mig.**”**

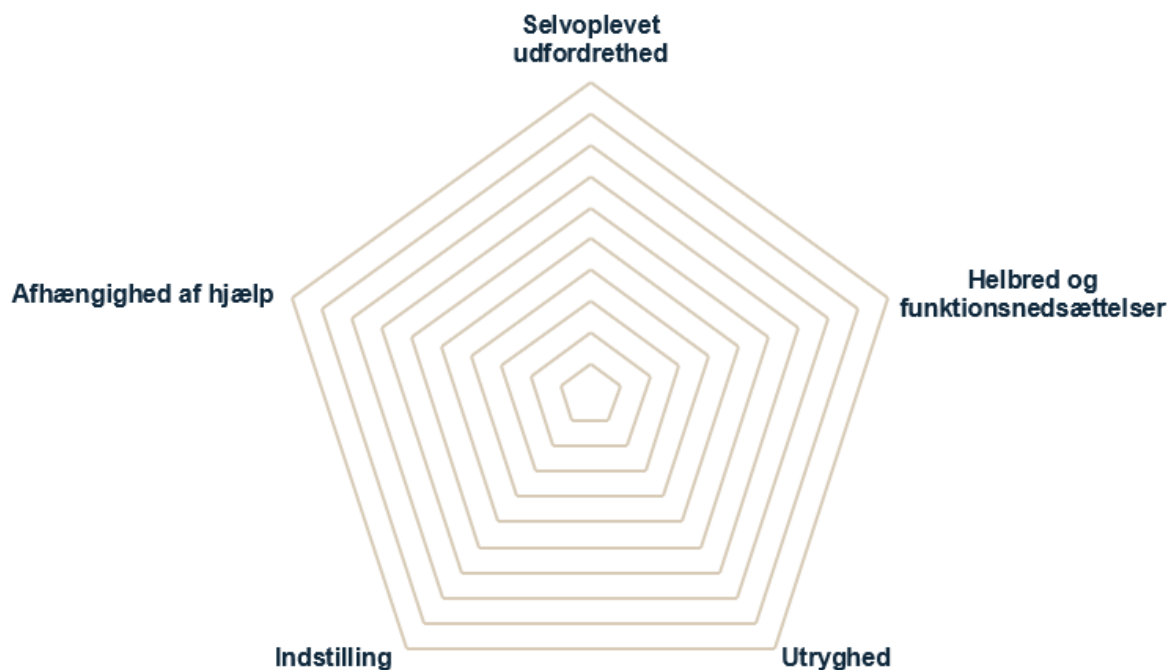
Renee, 68 år, landmand



### 3. En nuanceret forståelse af digital udfordrethed

Hvad vil det sige at være digital, og hvornår er man digitalt udfordret? Undersøgelsen viser, at det ikke blot handler om at være digital eller ej. Det er heller ikke nok at se på, hvor mange forskellige digitale enheder og løsninger, man benytter sig af, eller frekvensen hvormed man bruger digitale enheder eller løsninger. Billedet er langt mere nuanceret. Ved at udfolde og gradbøje, hvad der forstås ved at være digital, får vi en større forståelse af kompetencer, barrierer og behov for hjælp i forskellige i målgrupper.

I undersøgelsen har vi identificeret fem dimensioner af det at være digitalt udfordret. De fem dimensioner er alle med til at tegne et samlet billede af interviewpersonernes digitale kompetencer og mulige udfordringer. Disse tæller: Selvoplevet udfordrethed, helbred og funktionsnedsættelser, utryghed ved brug af løsninger, afhængighed af hjælp og indstilling til digitalisering. Dimensionerne er illustreret i modellen nedenfor, og denne model vil se forskellig ud fra person til person. Nogle oplever, at det særligt er deres helbred eller evt. funktionsnedsættelser, der skaber udfordringer i forhold til, hvordan de kan begå sig digitalt. Det kan fx være ved, at knapperne på en digital enhed skaber problemer pga. gigt i fingrene. For andre kan det være en følelse af utryghed, forbundet med at bruge nye eller komplekse løsninger og frygten for at gøre noget forkert, der er en barriere for at navigere i det digitale samfund.



I det følgende udfolder vi ovenstående fem dimensioner af digital udfordrethed.

#### 3.1 Selvoplevet udfordrethed – en gennemtrængende følelse

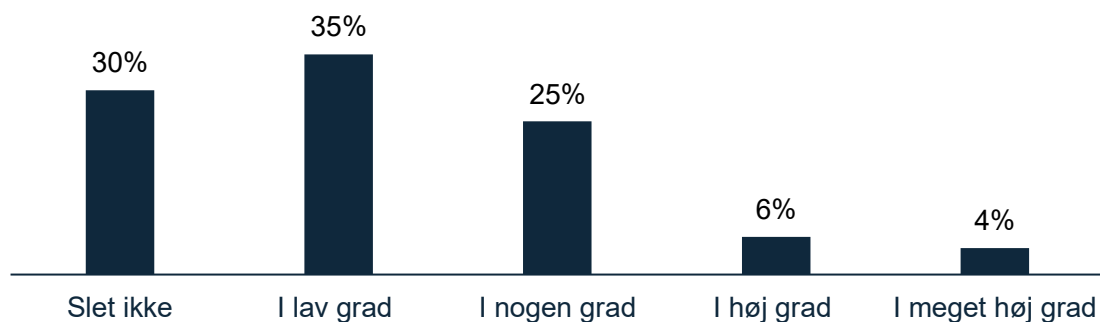
Den første af de fem dimensioner er ens *selvopfattede digitale udfordrethed*. I både spørgeskemaundersøgelsen og i de dybdegående interviews har vi spurgt ind til

deltagernes egen opfattelse og oplevelse af at være udfordret digitalt. Vi ved fra spørgeskemaundersøgelsen, at selvom størstedelen af den voksne danske befolkning i dag råder over – og benytter sig af – digitale enheder, er dette ikke nødvendigvis ensbetydende med, at befolkningen oplever at færdes problemfrit i det digitale samfund.

Som det fremgår af Figur 11, er det knap hver tredje (30 pct.) i befolkningen, som slet ikke føler sig udfordret digitalt, og 35 pct. som i lav grad føler sig digitalt udfordret. Det betyder således også, at 35 pct. af befolkningen i nogen grad, i høj grad eller i meget høj grad oplever, at digitaliseringen udgør en udfordring for dem i hverdagen.

Heraf svarer hele 10 pct. af den voksne danske befolkning, svarende til mere end 475.000 personer i Danmark, at de i høj eller meget høj grad føler sig udfordrede af det digitale. Samtidig er det hhv. 25 pct. og 35 pct. der i nogen eller lav grad føler sig udfordret digitalt.

**Figur 11: Selvopfattet digital udfordrethed**



**Note:** Spørgsmålsformulering: "I hvilken grad føler du dig udfordret af det digitale?". Vægtet n (18+ år) = 1.000.

Af Figur 12 herunder fremgår det, at oplevelsen af at føle sig udfordret af det digitale findes i alle aldersgrupper. Det fremgår imidlertid også, at det er en følelse, som er væsentlig mere præsent i de ældre aldersgrupper sammenlignet med de yngre aldersgrupper.

**35%** af  
befolkningen føler  
sig i nogen, høj  
eller meget høj  
grad udfordret  
digitalt

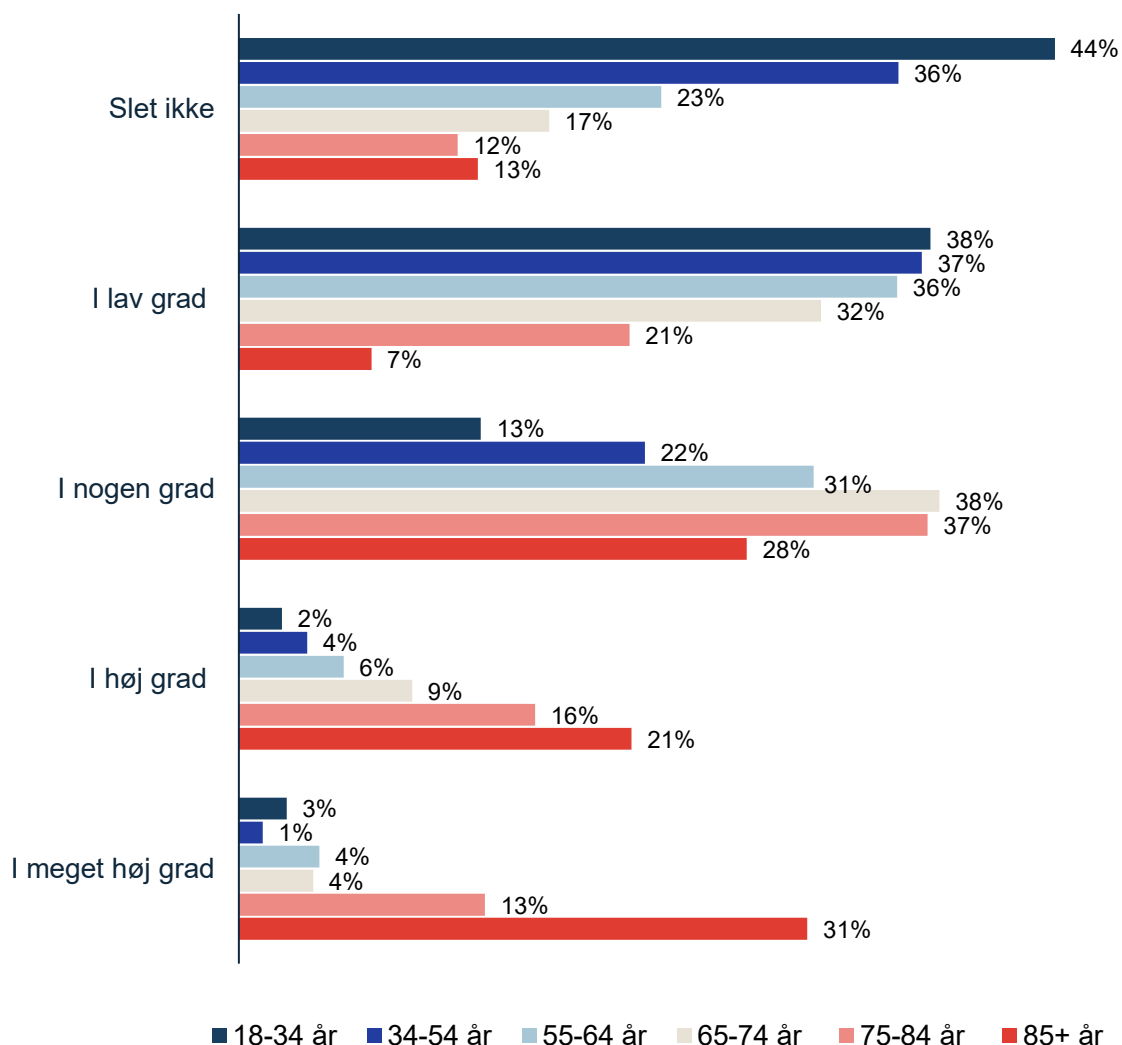
Ser vi først på den yngre del af befolkningen i alderen 18-54 år, tegner sig et billede af, at de fleste kun i lav grad eller slet ikke føler sig udfordrede digitalt. Knap hver tredje oplever i nogen grad, at digitaliseringen kan være en udfordring, og det er de færreste, som i høj eller meget høj grad føler sig udfordrede af det digitale.

Blandt personer i de ældre aldersgrupper er billedet markant anderledes. Mere end hver fjerde i aldersgruppen 75-84 år føler sig i høj eller meget høj grad udfordret af digitaliseringen (29 pct.). Det samme gælder mere end halvdelen i aldersgruppen

85 år og derover (52 pct.). I begge de ældste grupper er det således også kun lidt mere end hver tiende, som slet ikke føler sig udfordret af det digitale.

Ser vi nærmere på gruppen af ældre personer, som i nogen til meget høj grad føler sig udfordret digitalt, tegnes et billede af, at *oplevelsen* af at være udfordret vejer tungt. I de kvalitative dybdeinterviews fandt vi således, at selv personer, som ellers forekom velbevandrede i digitale løsninger og brugte dem som en integreret del af deres hverdag (fx ifm. kommunikation, informationssøgning, offentlige og private selvbetjeningsløsninger, underholdning, billede- og video), oplevede at have store digitale udfordringer.

**Figur 12: Selvpfattet digital udfordrethed (på tværs af alder)**



**Note:** Spørgsmålsformulering: "I hvilken grad føler du dig udfordret af det digitale?". Vægtet n (18-34 år) = 300. Vægtet n (35-54 år) = 335. Vægtet n (55-64 år) = 794. Vægtet n (65-74 år) = 642. Vægtet n (75-84 år) = 459. Vægtet n (85+ år) = 136.

Vi ser desuden en sammenhæng mellem oplevelsen af digitale udfordringer og uddannelsesnivea. Jo længere en uddannelse man har, jo sjældnere føler man sig

udfordret digitalt. Personer med grundskole og erhvervsfaglig uddannelse som højeste gennemførte uddannelsesniveau er således mest tilbøjelige til at tilkendegive, at de føler sig udfordrede af det digitale.

Én af årsagerne til at føle sig udfordret er først og fremmest, at når noget digitalt volder problemer, som den ældre ikke selv kan løse, fastholder det vedkommende i en situation uden mulighed for hjælp i længere tid og giver en følelse af magtesløshed. Det forstærkes, når der ikke er en kollega, en it-afdeling på arbejdspladsen, et barn eller en partner, der kan hjælpe med at løse problemet. Blandt den ældre gruppe bor børnene ofte ikke længere hjemme, og en jævnaldrende partner oplever ofte de samme udfordringer. Ingrid på 72 år har tidligere arbejdet som kunderådgiver i boligbranchen. Hun oplever i høj grad at have digitale udfordringer og beskriver:

*” Det er ikke så længe siden, jeg holdt op med at arbejde, og der kunne jeg altid gå over til dem (fra it-afdelingen), men nu er det mere svært (...) så måtte min søn gøre det i stedet, jeg bruger ham, fordi han er mere klog end mig. ”*

Ingrid, 72 år, tidligere kunderådgiver

Dertil viser interviewene, at flere ældre ofte mangler et grundlæggende kendskab til it og til logikken bag systemerne. Flere har tillært sig at benytte specifikke programmer og løsninger, men kan ikke overføre denne viden til andre situationer eller anden software. Denne manglende transformation i læringen gør, at nye digitale situationer hurtigt føles uoverkommelige og giver en følelse af at være udfordret digitalt. Dette til trods for, at der er mange ting, hvor interviewpersonerne uden problemer begår sig digitalt. Agnete på 77 år er tidligere virksomhedsejer. Hun oplever i nogen grad at være udfordret digitalt og udtrykker:

*” Hver gang der kommer noget nyt, som ikke er, som det plejer at være, for eksempel opdateringer, så står der lige pludselig noget, som man slet ikke aner, hvad man skal gøre ved. De daglige ting, når der ikke kommer noget nyt, der kan jeg sagtens klare mig. Men når der sker noget, der ikke plejer, så ved jeg ikke, hvad jeg skal gøre, og så skal jeg til at skrive det ned, så jeg kan huske det til næste gang min datter er på besøg, for ellers kan jeg ikke huske det, når vi ses. ”*

Agnete, 77 år, tidligere virksomhedsejer

### 3.2 Helbred og funktionsnedsættelser kan forstærke de digitale udfordringer

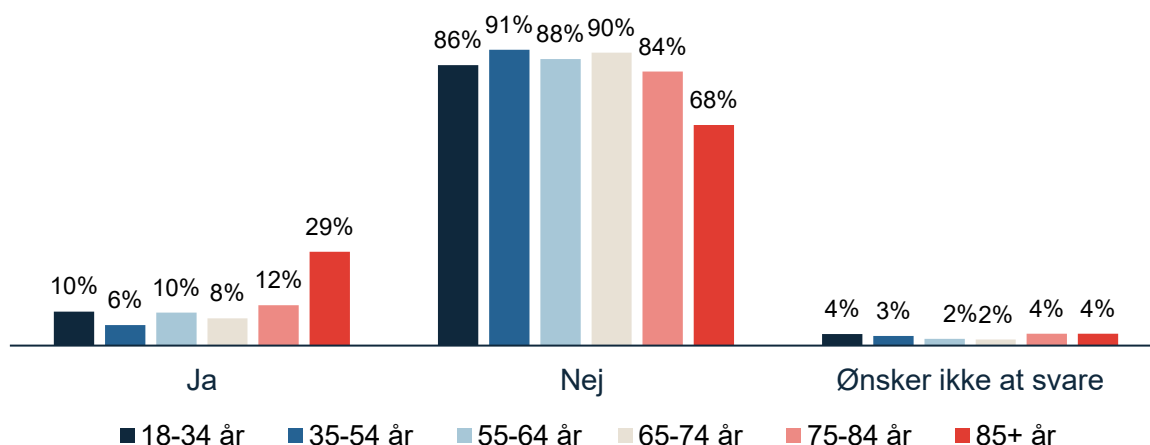
Foruden en mere eller mindre udtalt oplevelse af udfordrethed kan udfordringer med helbredet eller evt. funktionsnedsættelser af enten fysisk eller kognitiv karakter være medvirkende til at forstærke problematikkerne om at begå sig digitalt.

Fysiske eller kognitive udfordringer findes i alle aldersgrupper, men er naturligt hyppigere forekommende i den ældre del af befolkningen. Dette finder støtte i spørgeskemaundersøgelsen, hvor andelen af personer med én eller flere fysiske eller kognitive udfordringer af betydning for at anvende digitale enheder og løsninger, er større i de ældre end i de yngre aldersgrupper.

Som det fremgår af Figur 13 herunder, oplever en betydelig andel af befolkningen på tværs af aldersgrupper, at helbred eller en funktionsnedsættelse gør det svært for dem at bruge digitale løsninger. På tværs af alder udtrykker ca. hver tiende (9 pct.), at dette er tilfældet.

Udfordringerne er endnu mere udbredte, når vi kigger på gruppen over 84 år, hvor knap hver tredje (29 pct.) oplever digitale udfordringer som følge af deres helbred eller funktionsnedsættelse. Det er særligt udfordringer som synsnedsættelse, ordblindhed, hukommelsesbesvær, hørenedsættelse og generelt svære sygdomsforløb, som gør det svært at benytte digitale løsninger.

**Figur 13: Helbredsmæssige udfordringer som gør det sværere at benytte digitale løsninger**



**Note:** Spørgsmålsformulering: "Har du nogle udfordringer, der gør det svært for dig at benytte digitale løsninger (fx computer, tablet eller smartphone)? Eksempler på udfordringer kan være ordblindhed, synshandicap, hørenedsættelse, funktionsnedsættelse, fx følelseløshed i fingrene, gigt, en kognitiv udfordring, fx hjerneskade, forståelsesudfordringer, hukommelsesbesvær el. andet, psykisk diagnose el.lign.". Vægtet n (18-34 år) = 300. Vægtet n (35-54 år) = 335. Vægtet n (55-64 år) = 794. N (65-74 år) = 642. N (75-84 år) = 459. N (85+ år) = 136.

I rekrutteringen til de individuelle dybdeinterviews havde fem ud af de 15 udvalgte personer angivet at have udfordringer af enten fysisk eller kognitiv karakter, der gør det svært for dem at benytte digitale løsninger. Vi så imidlertid, at der blandt de resterende

personer ligeledes var flere, der på den ene eller anden måde var hæmmet af fysiske eller kognitive forhold. Sagt på en anden måde, så er kognitive og fysiske udfordringer ikke et enten/eller spørgsmål, men et kontinuum, hvor personer kan opleve større eller mindre udfordringer – fx ved at have vanskeligere ved at lære nyt og huske det, et svagere syn, fingre plaget af gigt osv. Disse typer af udfordringer forstærker således de digitale problemstillinger og gør oplevelserne og følelserne ift. at begå sig digitalt til et flerdimensionelt fænomen.

Samtidig viser indsigterne fra de individuelle dybdeinterviews, at vores resultat fra spørgeskemaundersøgelsen om hvor mange, der oplever, at helbredet eller funktionsnedsættelser udfordrer brugen af digitale løsninger, formentlig er en - undervurdering. Vi må forvente et vist mørketal blandt de adspurgte, da flere muligvis ikke har angivet deres helbred eller eventuelle funktionsnedsættelser som noget, der har indvirkning på deres digitale udfordrethed.

Leonora er 71 år og bankuddannet. Hun oplever selv, at hun i meget høj grad er udfordret af digitaliseringen og fortæller om sine kognitive vanskeligheder, der blandt andet gør, at hun er fritaget for digital post:

*” Jeg har svært ved at huske. Jeg husker ikke det, jeg bliver vist. Jeg er ikke dement, men min hjerne er ikke på nogen måde skruet ind til sådan noget digitalt noget. Jeg har en lille bog, hvor jeg har skrevet alt ned med koder. Jeg ved godt, det ikke er smart, men jeg ved ikke, hvad jeg ellers skal gøre. ”*

Leonora, 71 år, tidligere bogholder

Tilsvarende oplever Kaj på 77 år, der er tidligere læge, at han i høj grad er udfordret digitalt, bl.a. fordi det er blevet vanskeligere at tilegne sig ny viden og at huske det:

*” Min evne til at lære er blevet mindre. Jeg har aldrig lært det fra grunden. Når jeg skal scanne dokumenter og lægge det ind i mapper og sådan noget, så står jeg af. ”*

Kaj, 77 år, tidligere læge

Når helbredet eller én til flere funktionsnedsættelser skaber udfordringer i hverdagen, er udfordringerne ikke isoleret til det digitale. For personer, der lever med synsbesvær, kan alt, der indebærer tekst og visuel orientering være en udfordring. Lilly på 80 år, der er tidligere sekretær, lever med et synshandicap. Hun oplever i meget høj grad at være udfordret af digitaliseringen og fortæller, hvordan det fx er en udfordring, at hun på Borgerservice ikke blot kan vise eller scanne sit sundhedskort, som på apoteket, men skal taste sig ind ved ankomst:

” Jeg blander det også [digitale udfordringer] med mit handicap, for det generer mig fx hos Borgerservice, at man skal plotte sig ind, når man ankommer. Der bliver mennesket sat til side for teknikken. Jeg er kommet til at elske skranker, hvor man kan gå hen og tale med et menneske. ”

Lilly, 80 år, tidligere sekretær

Det kan med andre ord have en forstærkende effekt, at det, som generelt er svært og udfordrer i hverdagen, foregår i en digital sammenhæng. Det gør, at flere oplever en ”dobbelt udfordring” som i Lillys tilfælde.

### 3.3 Utryghed ved brug af løsninger skabes i flere situationer

Følelsen af utryghed ved at benytte digitale løsninger er ligeledes en barriere for flere af respondenterne. Resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen viser (som det fremgår af Figur 14 længere nede), at denne utryghed blandt andet kan opstå, når man skal gøre noget nyt digitalt, som man ikke har prøvet før, eller som man oplever er svært.

Utrygheden kan også komme, hvis man skal gøre noget, som er meget vigtigt for én, og som derfor ikke må gå galt. Med andre ord er brugen af digitale enheder og løsninger – og de følelser som følger med – ofte situationsbestemt.

Indsigter fra de kvalitative interviews med ældre, der oplever at føle sig digitalt udfordrede, peger på en række situationer og forhold, der især udløser en oplevelse af, at det er svært og uigennemskueligt at bruge digitale enheder og løsninger. Utryghed kan først og fremmest opstå, når der sker ændringer i områder, som de interviewede ellers kender til og har prøvet før. Det kan være, at bankens hjemmeside ser anderledes ud, eller at der kommer dialogbokse op, når de går ind på siden. Ændringer kan også ske ved, at der stilles krav til ændring af kodeord eller nye krav til en mere sikker kode. Det kan også være, at de skal overgå fra NemID til MitID, eller at der indføres flere sameksisterende postkasser som e-Boks, digital post og mit.dk, der gør det svært at navigere rundt i, hvornår de skal bruge det ene og det andet til forskellige formål. Utrygheden forstærkes, når de interviewede ikke forstår årsagerne til ændringerne, eller oplever, at det er svært at leve op til de nye krav.

Mouritz på 67 år arbejder som servicemedarbejder på et universitet. Han oplever i høj grad at være udfordret af digitaliseringen både på arbejdet og privat og beskriver fx frustrationen over regelmæssigt at skulle ændre koder til mere komplekse varianter:

” Det værste er alle de her sikkerhedsforanstaltninger, der bliver værre og værre. Jeg kan ikke huske koder, når de hele tiden skal laves om og bliver mere og mere komplicerede. ”

Mouritz, 67 år, servicemedarbejder på universitet

Følelsen af utryghed ved brug af digitale enheder og løsninger genfindes i spørgeskemaundersøgelsen. Figur 14 nedenfor viser, hvordan anvendelsen af digitale løsninger for mange er forbundet med utryghed – og at følelsen af utryghed er mere udbredt blandt ældre end yngre. I tråd med indsigterne fra de dybdegående interviews ses det, at dét at bruge digitale løsninger, som man ikke har prøvet før, opleves som utryghedsskabende for hver tredje (33 pct.) i aldersgruppen 55-64 år og mere end hver anden (55 pct.) i alderen 75-84 år. Når vi ser på personer på 85 år og ældre er hele to ud af tre (66 pct.) overvejende eller meget utrygge ved at bruge nye digitale løsninger.

Også blandt de yngre aldersgrupper kan flere føle sig utrygge. Næsten hver sjette i alderen 18-34 år (15 pct.) oplever at være utryg, når de anvender løsninger, de ikke har prøvet før. Det samme gælder for knap hver femte i alderen 35-54 år (18 pct.).

Samme tendens tegner sig, når det kommer til at bruge digitale løsninger, som opfattes komplicerede. Også her er andelen af personer, der føler sig utrygge, størst, når vi ser på de ældre aldersgrupper. Knap halvdelen af personer på 55-64 år (44 pct.) og 65-74 år (48 pct.) oplever at føle sig utrygge, når de skal bruge digitale løsninger, som de synes er komplicerede. Og blandt de ældste aldersgrupper på 75-84 år (63 pct.) og over 85 år (65 pct.) gælder det næsten to ud af tre. Dette understreger vigtigheden af brugervenlighed og gennemsigtighed, hvis man som samfund ønsker at skabe trygge oplevelser digitalt for hele befolkningen.

**Et utilgængeligt sprog forstærker den digitale usikkerhed, og flere ældre udtrykker afmagt, hvis der blot henvises til en digital side eller løsning**

En digital løsning kan bl.a. opleves som kompliceret, hvis man ikke forstår dét sprog, der benyttes. Det kan være brugen af engelske ord som "password", "login", "download" og "security", som gør, at nogle i den ældre del af befolkningen har svært ved at forstå ordenes betydning. På samme måde kan tekniske

termer som "browser", "cookies", "http", "søgemaskine", "pdf" og "to-faktor-godkendelse" opleves som fremmede. Og endelig kan kancellisprog, som læseren typisk møder i offentlige breve samt meddelelser og regninger fra elselskaber, gøre det svært at forstå, hvad det betyder, og hvad man som læser (eller modtager) evt. skal gøre. Et utilgængeligt sprog forstærker den digitale usikkerhed, og flere ældre udtrykker derfor en afmagt, hvis der blot henvises til en hjemmeside eller en selvbetjeningsløsning.



Leonora på 71 år oplever i høj grad at være udfordret digitalt. Hun har tidligere i sit arbejdsliv arbejdet med mange forskellige digitale økonomisystemer og beskriver, hvordan ændringer som en pop-up besked og et svært tilgængeligt sprog gør hende utryg:

*” Hvis der pludselig kommer en dialogboks op, Norton antivirus eller alverdens ting. Jeg forstår ikke, hvad de skriver, og så trykker jeg den væk, men så kommer den jo igen. Hvad er det, den spørger om? Jeg er bange for at trykke på noget, som så gør alting værre. Det har jeg prøvet, og så ville computeren hverken det ene eller det andet. ”*

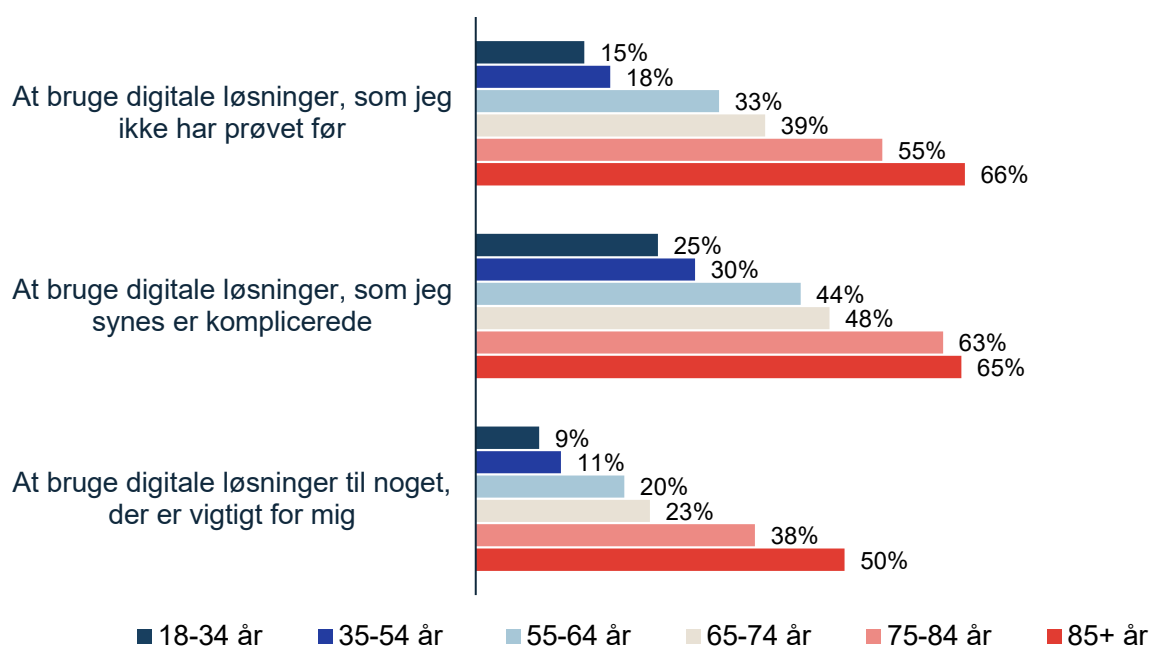
Leonora, 71 år, tidligere bogholder

Endelig kan brug af digitale løsninger til gøremål, som er vigtige for én, også opleves som utrygt. I sådanne situationer oplever godt en femtedel af 55-64-årige og 65-74-årige at føle sig utrygge (hhv. 20 pct. og 23 pct.), og det samme gælder for hhv. 38 pct. af de 75-84-årige, og 50 pct. af de 85+-årige. Helena på 70 år, der er tidligere indretningsarkitekt, fortæller hvordan det at skulle håndtere arvesager og økonomi efter sin mands død føles vanskeligt:

*” Min mand døde for et halvt år siden, og hvis kommunikationen kun er på mail, så ved man ikke om der går en måned før de reagerer på det, og der har været så meget med arvesager og banken, og det er lidt vanskeligt synes jeg. ”*

Helena, 70 år, tidligere indretningsarkitekt

**Figur 14: Utryghed forbundet med brug af digitale løsninger (meget utryg + overvejende utryg) (på tværs af alder)**

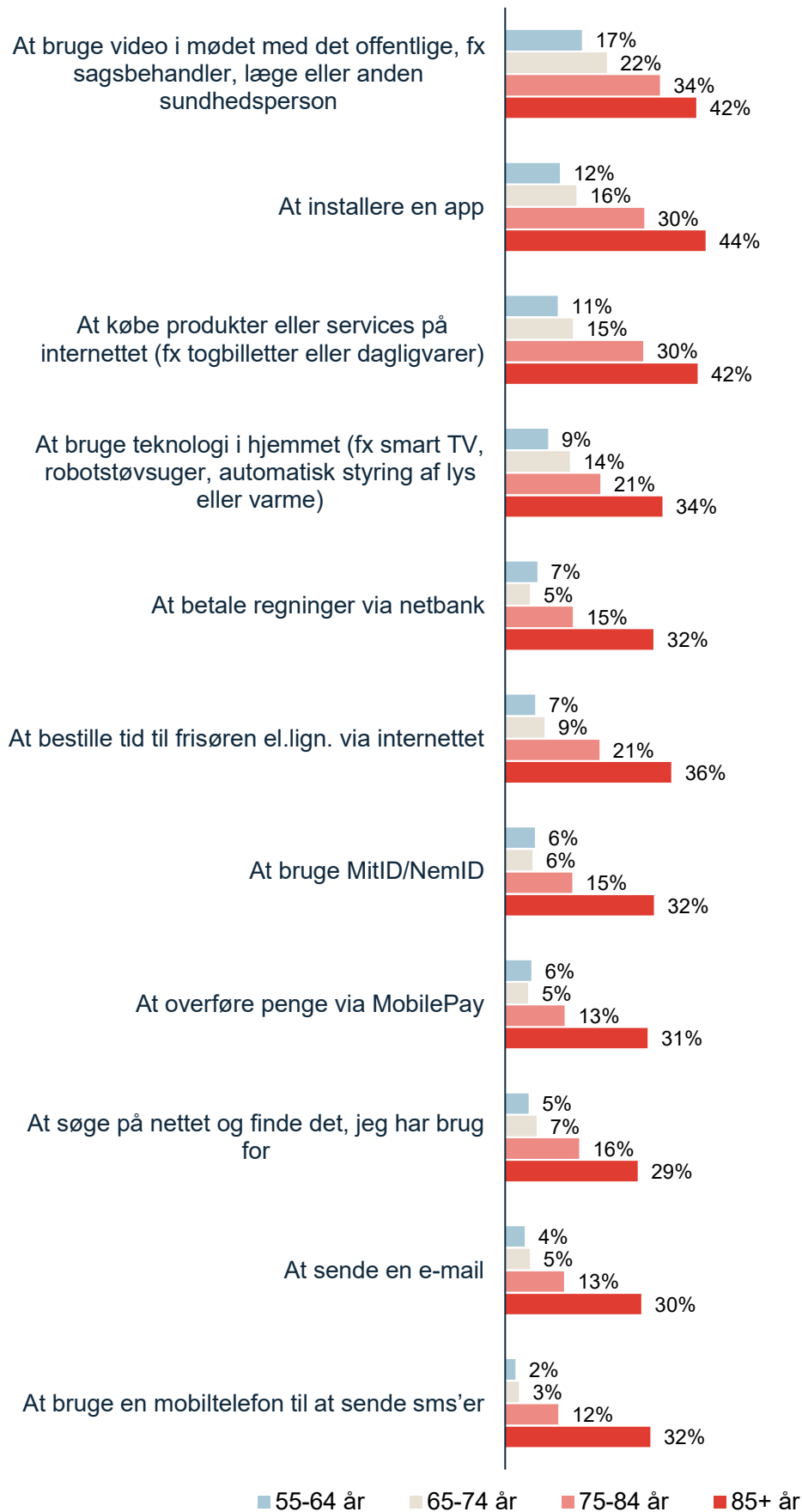


**Note:** Spørgsmålsformulering: "Nedenfor har vi listet en række forskellige situationer. Angiv venligst hvor tryk du ville føle dig i følgende situationer." Svarkategorier: Meget tryk, overvejende tryk, overvejende utryk, meget utryk, ved ikke. Figuren viser andelen i hver alderskategori, som angiver at de er enten meget utrygge eller overvejende utrygge.  $n$  (18-34 år) = 300.  $n$  (35-54 år) = 335. Vægtet  $n$  (55-64 år) = 794. Vægtet  $n$  (65-74 år) = 642. Vægtet  $n$  (75-84 år) = 459. Vægtet  $n$  (85+ år) = 136.

Samlet set tegner resultaterne i Figur 14 således et tydeligt billede af, at oplevelsen af utryghed ved brug af digitale løsninger er særligt udbredt i de ældre aldersgrupper. Figuren viser også, at der mellem de 35-54-årige og de 55-64-årige sker en ret markant stigning i andelen, som oplever at føle sig utrygge i de forskellige situationer.

I Figur 15 zoomer vi ind på den del af befolkningen, der er over 55 år. Her ses, at anvendelsen af digitale enheder og løsninger til en række forskellige 'hverdags-gøremål', såsom at købe ind på internettet eller betale regninger via netbank, for flere opleves som utryk. Samtidig er det tydeligt, at oplevelsen af utryghed er særligt udbredt blandt de allerældste personer. For alle de oplyste situationer gælder det således, at andelen som angiver, at de ville føle sig enten overvejende eller meget utrygge, stiger i takt med alderen, og at særligt de 85+-årige i vid udstrækning oplever at føle sig utrygge i forskellige digitale "hverdagssituationer".

**Figur 15: Utryghed forbundet med anvendelse af digitale enheder (meget utryg + overvejende utryg)**



**Note:** Spørgsmaalsformulering: "Nedenfor har vi listet en række forskellige situationer. Angiv venligst hvor tryk du ville føle dig i følgende situationer." Svarkategorier: Meget tryk, overvejende tryk, overvejende utryk, meget utryk, ved ikke. Figuren viser andelen i hver alderskategori, som angiver at de enten meget utrykke eller overvejende utrykke. Spørgsmålet er stillet til personer i alderen 55 år og ældre. Vægtet n (55-64 år) = 794. Vægtet n (65-74 år) = 642. Vægtet n (75-84 år) = 459. Vægtet n (85+ år) = 136.

I tråd med ovenstående belyser de kvalitative dybdeinterviews desuden, at følelsen af utryghed særligt er til stede, når digitale handlinger har med penge at gøre. Det kan både være e-handel, bankoverførsler i netbank/mobilbank eller MobilePay. Det føles utrygt, fordi det hurtigt kan skabe en usikkerhed ift. at gøre noget forkert undervejs i processen, og flere er også bange for at handle på hjemmesider, fordi de ikke føler, at de kan gennemskue, om det er en troværdig udbyder. Beate på 72 år er tidligere sosu-assistent. Hun oplever i høj grad at være udfordret digitalt og fortæller:

*” Det stresser os, hvis det er noget med pengesager. Det er jo ikke fordi, vi mangler penge, men det gør os usikre på mange ting. Den ene gang, jeg ringede ind til et eller andet, fik jeg en fin snak, men jeg blev ikke meget klogere. Han hjalp mig til det problem, jeg havde lige dér, men jeg blev ikke klogere på det fremadrettet. ”*

Beate, 72 år, tidligere sosu-assistent

Det hænger sammen med, at ens utryghed eller usikkerhed stiger, når man ikke kan gennemskue konsekvenserne af digitale handlinger, fx i form af nedbrud, sletning af filer eller i yderste instans cyberkriminalitet.

Dette understøttes af, at den væsentligste angivne årsag til utryghed ved at begå sig digitalt i spørgeskemaundersøgelsen er, at respondenterne er bange for at gøre noget forkert. For personer på 65 år eller ældre er det således 47 pct., som angiver dette som en primær årsag til utryghed. Det er nærliggende at antage, at denne utryghed bl.a. handler om, at man som ældre ofte kan sidde alene uden én til at guide sig rundt i de digitale løsninger eller én, som kan bekræfte, at man gør tingene rigtigt. Som pensioneret har personer eksempelvis ikke på samme måde en arbejdsplads med en it-afdeling eller lignende, hvor de kan søge hjælp. Samtidig er adgangen til kvalificeret hjælp indskrænket voldsomt i takt med digitaliseringen, da langt flere ting i dag foregår online. Det er med andre ord en vigtig komponent at skulle gøre tingene selv – ud over de udfordringer selve teknologien måtte give.

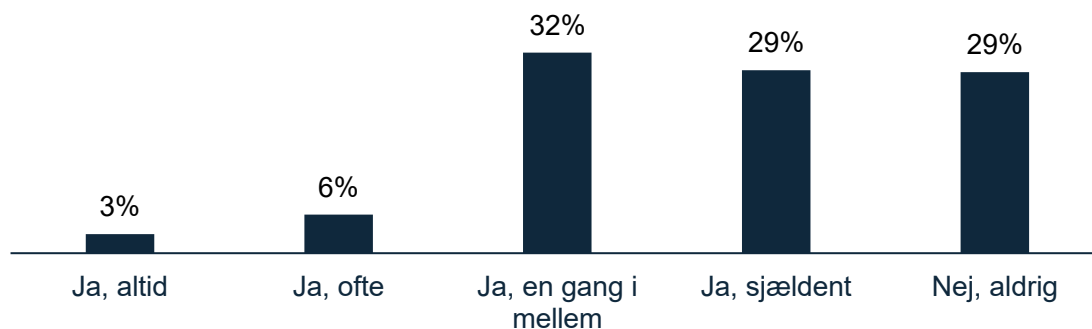
## 3.4 Afhængighed af hjælp – påvirker relationerne til andre mennesker

En fjerde dimension af digital udfordret vedrører behovet for andre menneskers hjælp, når man skal begå sig digitalt. At være afhængig af andres hjælp er en kompleks størrelse og har for flere en indvirkning på deres selvopfattelse og deres relationer.

Langt de fleste oplever indimellem at have brug for hjælp til at begå sig digitalt. Det fremgår af Figur 16 herunder, som viser, at mere end syv ud af 10 (71 pct.) angiver, at de i

én eller anden udstrækning har brug for andres hjælp, råd eller vejledning til at anvende digitale enheder eller løsninger. Faktisk er det hele 41 pct., som har behov for hjælp en gang i mellem eller oftere, og næsten hver tiende (9 pct.) (svarende til mere end 425.000 personer) der oplever, at de ofte eller altid har brug for hjælp til at anvende digitale enheder eller løsninger.

**Figur 16: Brug for hjælp til anvendelse af digitale enheder eller løsninger**



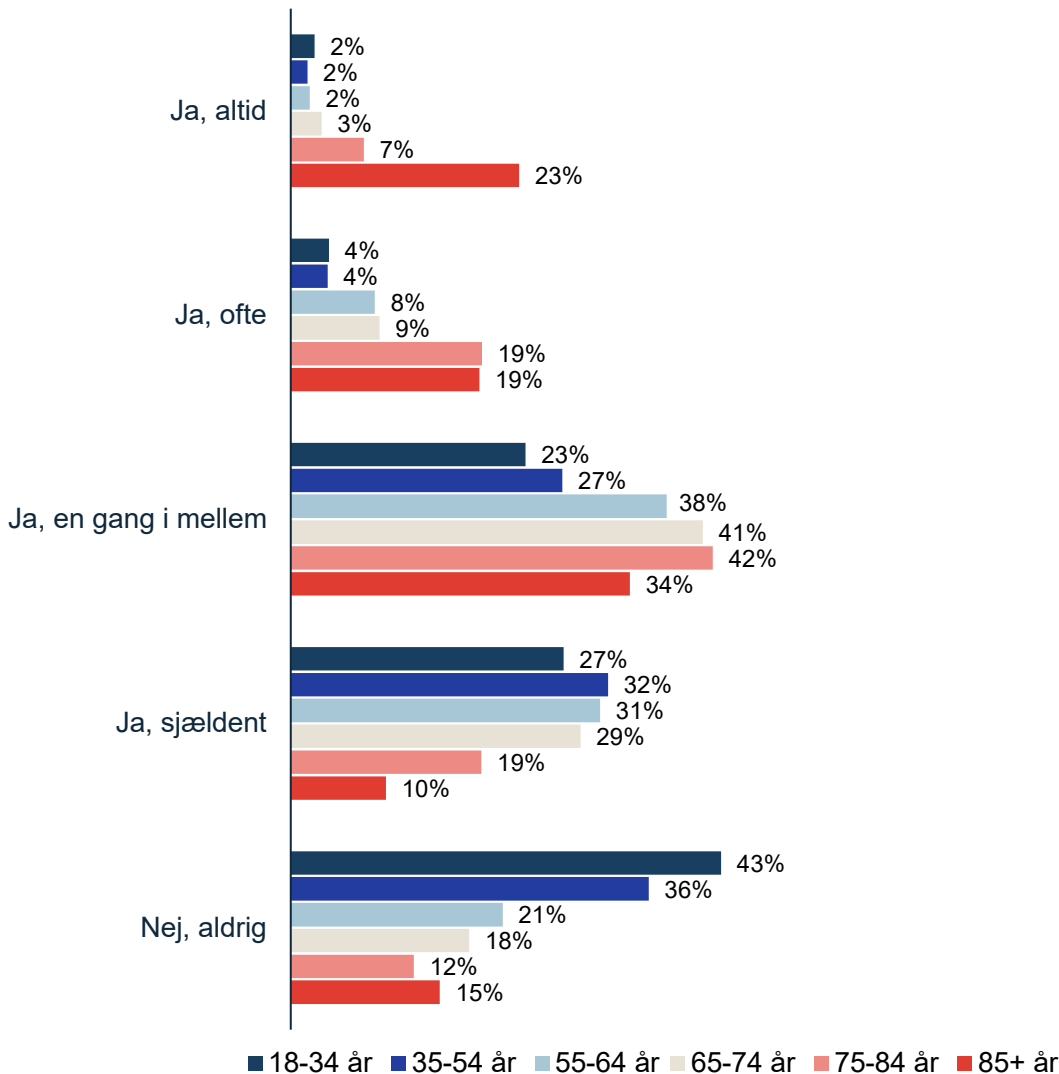
**Note:** Spørgsmålsformulering: "Har du nogle gange brug for andres hjælp, råd eller vejledning, når du bruger digitale enheder eller løsninger? (fx i brug af computer, smartphone el.lign.)". Vægtet n (18+ år) = 1.000.

Figur 17 nedenfor viser, at behovet for hjælp er til stede i alle aldersgrupper, men at det er mere udtalt i de ældre end de yngre aldersgrupper. Andelen som *aldrig* oplever at have brug for hjælp til at bruge digitale enheder eller løsninger, er således større blandt de 18-54-årige end blandt de 55+årige.

Blandt personer i alderen 75-84 år oplever næsten hver femte (19 pct.), at de ofte har brug for hjælp til at begå sig digitalt, og blandt de allerældste på 85 år og derover oplever næsten hver fjerde (23 pct.), at de altid har brug for hjælp, når de skal benytte digitale enheder eller løsninger. Det er en markant større andel end i alle andre aldersgrupper.

Selvom behovet for hjælp altså findes på tværs af aldersgrupper, tegner sig et tydeligt billede af, at det er markant mere udtalt for de ældste på 75 år og derover – og især for de allerældste på 85 år og ældre.

Figur 17: Brug for hjælp til anvendelse af digitale enheder eller løsninger på tværs af aldersgrupper



**Note:** Spørgsmålsformulering: "Har du nogle gange brug for andres hjælp, råd eller vejledning, når du bruger digitale enheder eller løsninger? (fx i brug af computer, smartphone el.lign.)". Vægtet n (18-34 år) = 300. Vægtet n (35-54 år) = 335. Vægtet n (55-64 år) = 794. Vægtet n (65-74 år) = 642. Vægtet n (75-84 år) = 459. Vægtet n (85+ år) = 136.

Dette understøttes i fokusgrupperne og de kvalitative interviews. Her beskriver Sebastian på 74 år, hvordan han søger hjælp i sine nære relationer. Han har tidligere arbejdet som pedel, og selvom han godt kan lide at prøve sig frem, så oplever han, at det langt fra altid lykkes for ham. Han kan derfor godt opleve, at han i nogen grad af udfordret digitalt:

*” Jeg får også meget hjælp af min søn til IT. Jeg bruger min søn, fordi han er klogere end mig. Jeg forsøger mig frem, og kan godt lide at prøve tingene selv. Men hvis det ikke lykkes for mig, kan jeg få hjælp af min søn. ”*

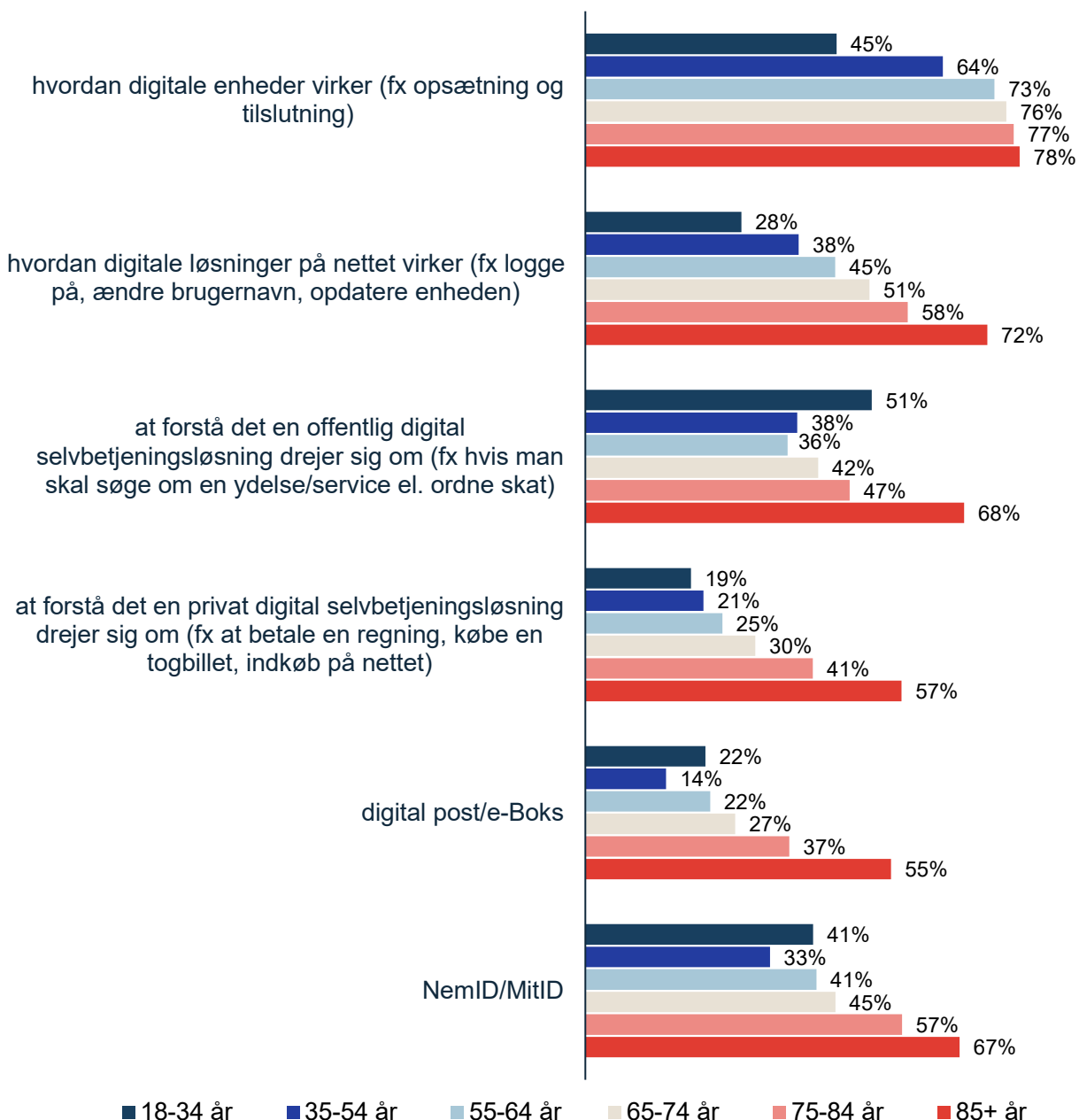
Sebastian, 74 år, tidligere pedel

Når det kommer til, *hvad* befolkningen har brug for hjælp til, synes alder også at spille en rolle. I befolkningen bredt set oplever flest at have behov for hjælp til at gennemskue, hvordan forskellige digitale enheder virker, fx ift. opsætning og tilslutning. I alt angiver 65

pct. af personer, som indimellem har behov for hjælp til at anvende digitale enheder, at de har behov for hjælp hertil.

Som det fremgår af Figur 18 nedenfor, er dette behov udtalt på tværs af aldersgrupper, men behovet stiger med alderen. Flere i de ældre end i de yngre aldersgrupper angiver således, at de har fået hjælp til netop opsætning og tilslutning af digitale enheder. Således har 45 pct. af de 18-34-årige fået hjælp, råd eller vejledning til at forstå, hvordan digitale enheder virker, mens det samme gør sig gældende for mere end 70 pct. fra 55 år og opefter. Blandt de allerældste på 85+ år har 78 pct. fået hjælp hertil.

**Figur 18: Brug for hjælp til: Har du fået hjælp, råd eller vejledning til....**



**Note:** Spørgsmålsformulering: "Du har svaret, at du nogle gange har behov for andres hjælp, råd eller vejledning, når du bruger digitale enheder eller løsninger. Har du fået hjælp, råd eller vejledning til...". Spørgsmålet er stillet til personer, som har angivet, at de indimellem har brug for hjælp til at anvende digitale

enheder eller løsninger. Vægtet  $n$  (18+ år) = 171). Vægtet  $n$  (35-54 år) = 215).  $N$  (55-64 år) = 626.  $N$  (65-74 år) = 528.  $N$  (75-84 år) = 402.  $N$  (85+ år) = 116.

Denne tendens gør sig gældende på tværs af de forskellige behov. I flere tilfælde ses også en tendens til, at de alleryngste i aldersgruppen 18-34 år, i højere grad end personer i ældre aldersgrupper (hovedsageligt 35-54 år og 55-64 år) oplever at have brug for hjælp. Det gælder bl.a., når det kommer til at anvende digital post/e-Boks og NemID/MitID, men er særligt udtalt, når det drejer sig om at forstå dét, som en offentlig digital selvbetjeningsydelse handler om (fx når man skal ordne skat eller ansøge om en service eller ydelse). Lidt mere end halvdelen mellem 18 og 34 år har således fået hjælp til dette (51 pct.). Det er flere end blandt samtlige aldersgrupper mellem 35 og 84 år, og det er således kun i den allerældste aldersgruppe på 85+ år, at andelen er større (68 pct.).

*Yngre er ofte udfordret på at forstå selve indholdet i den digitale løsning, mens ældre oftere har udfordringer med, at løsningen netop er digital*

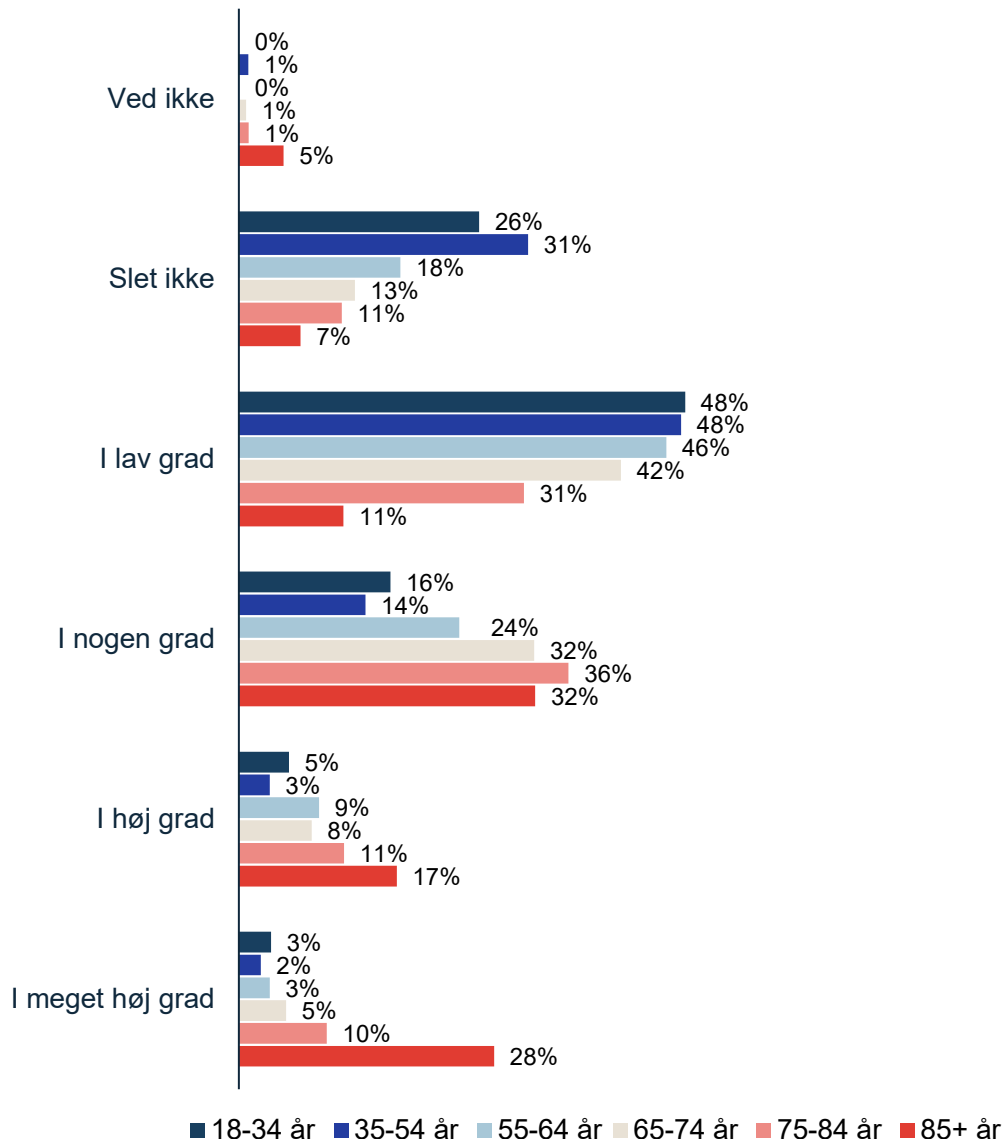
Dette kan skyldes, at den yngste aldersgruppe er udfordret på at forstå selve indholdet i den digitale løsning, fx fordi de ikke har (så meget) erfaring med fx skat eller med at søge ydelser, som de lidt ældre og mere erhvervsaktive aldersgrupper har. Derimod synes den ældste gruppe at have udfordringer med, at løsningen netop er digital. Det understreger igen, at de samme digitale udfordringer kan komme til udtryk på forskellige måder.

Der tegner sig således overordnet et billede af, at personer i de ældre aldersgrupper oplever,

at der er flere ting, som de har brug for hjælp til end personer i de yngre aldersgrupper. Som det fremgår af Figur 19 herunder er det også særligt den ældre del af befolkningen, som føler sig afhængige af andres hjælp, når de skal benytte digitale enheder eller løsninger. Hver femte (21 pct.) af de 75-84-årige og knap halvdelen (45 pct.) af personer på 85 år eller ældre føler sig i meget høj eller høj grad afhængige af andre for at kunne begå sig digitalt. For de yngste aldersgrupper gælder det modsat, at færre end hver tiende i meget høj eller høj grad oplever at være afhængige af andres hjælp til at bruge digitale enheder eller løsninger. Blandt de 18-34-årige gælder det 8 pct., og blandt de 35-54-årige er det 5 pct. Det er således igen tydeligt, at det er de ældste grupper i samfundet, som føler sig mest afhængige af hjælp.



Figur 19: Afhængighed af hjælp til at anvende digitale enheder eller løsninger på tværs af alder

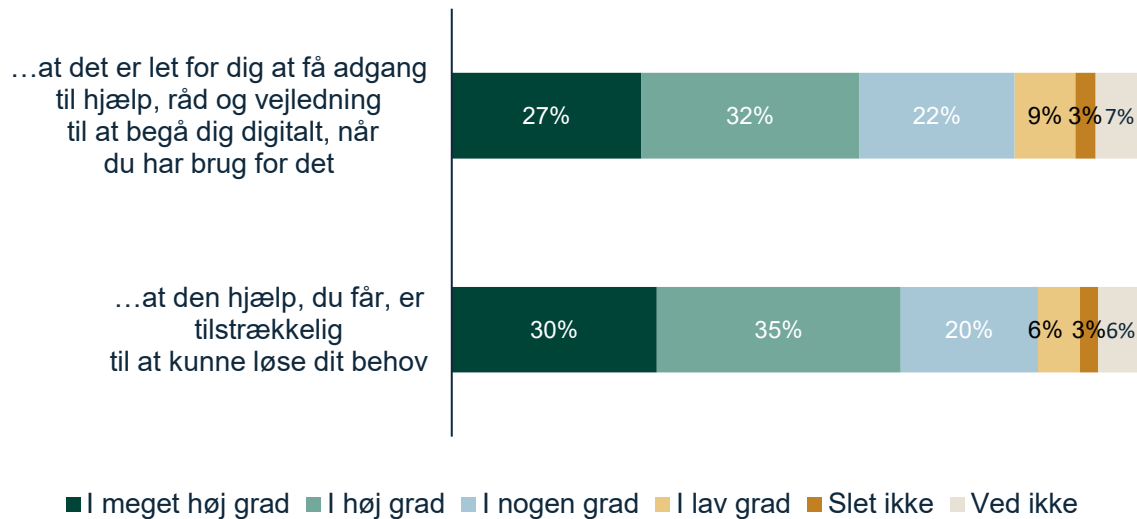


**Note:** Spørgsmålsformulering: "I hvilken grad føler du dig afhængig af andres hjælp til at bruge digitale enheder og løsninger?". Spørgsmålet er stillet til personer, som har angivet, at de indimellem har brug for hjælp til at anvende digitale enheder eller løsninger. Vægtet n (18-34 år) = 171. Vægtet n (35-54 år) = 215. Vægtet n (55-64 år) = 626. Vægtet n (65-74 år) = 528. Vægtet n (75-84 år) = 402. Vægtet n (85+ år) = 116. Kategorien "Ved ikke" er ikke vist i grafen.

Selvom mange har brug for hjælp til at anvende digitale enheder og løsninger, er det langt fra alle, der oplever, at hjælpen er indenfor rækkevidde. Som Figur 20 nedenfor viser, oplever lidt mere end hver tredje (34 pct.) i befolkningen, at den hjælp, råd eller vejledning, de har brug for at kunne begå sig digitalt, kun i nogen grad, i lav grad eller slet ikke er lettilgængelig. Yderligere syv pct. er i tvivl om, om hjælpen er let at få adgang til.

Samtidig opleves den tilgængelige hjælp ikke altid tilstrækkelig. Knap hver tredje (29 pct.) af de personer, som angiver at have brug for hjælp, oplever at hjælp, råd eller vejledning kun i nogen grad, i lav grad eller slet ikke er tilstrækkelig til at løse deres behov for hjælp. Dette peger på, at jo mere afhængig af hjælp den enkelte er, jo større sandsynlighed er der for, at den ikke er tilstrækkelig til at løse behovet for hjælp.

Figur 20: Tilgængelighed og tilstrækkelighed: I hvilken grad oplever du...



**Note:** Spørgsmålsformulering: 1) "I hvilken grad oplever du, at det er let for dig at få adgang til hjælp, råd og vejledning til at begå dig digitalt, når du har brug for det?" 2) "I hvilken grad oplever du, at den hjælp, du får, er tilstrækkelig til at kunne løse dit behov?". Spørgsmålet er stillet til personer, som har angivet, at de indimellem har brug for hjælp til at anvende digitale enheder eller løsninger. Vægtet n (18+ år) = 709.

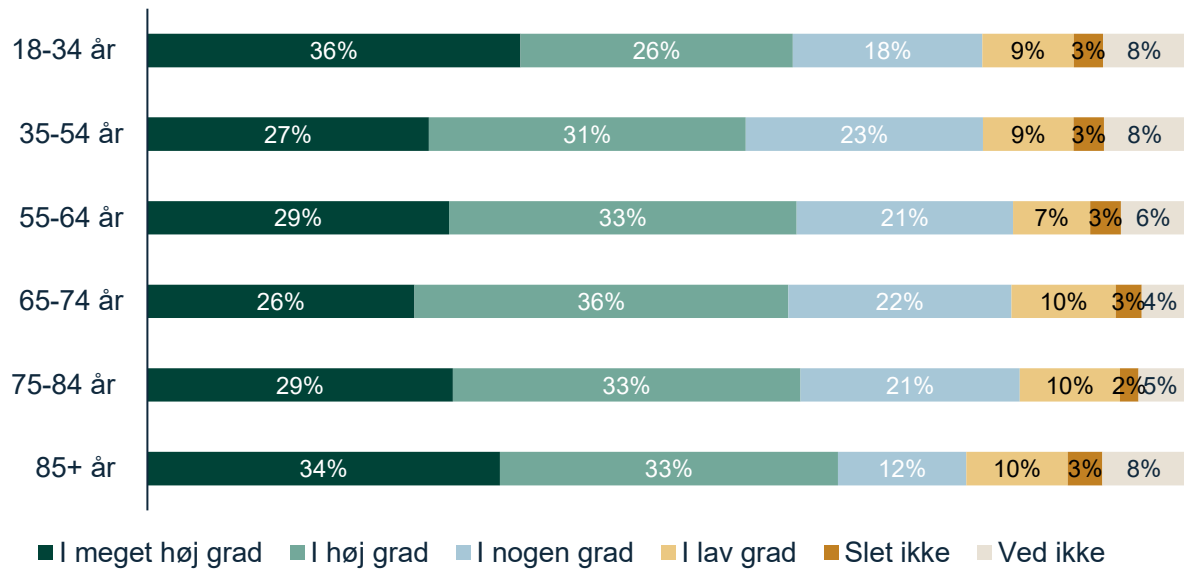
Den manglende adgang til hjælp, råd eller vejledning kan skabe stor frustration. I takt med at stadig flere bruger digitale løsninger og enheder hele døgnet rundt, er behovet for hjælp steget. Lisbeth på 77 år, der er tidligere administrativ chef og i nogen grad udfordret af digitaliseringen, beskriver i et fokusgruppeinterview hvordan det kan opleves som frustrerende, hvis hun ikke kan få hjælp, når hun sidder med problemet, men fx må vente til hendes børn har tid:

**” Jeg kan godt blive irriteret, hvis hjælpen ikke er der, når jeg har brug for den. Man kan jo ikke få hjælp på alle tider af døgnet. ”**

Lisbeth, 77 år, tidligere adm. chef

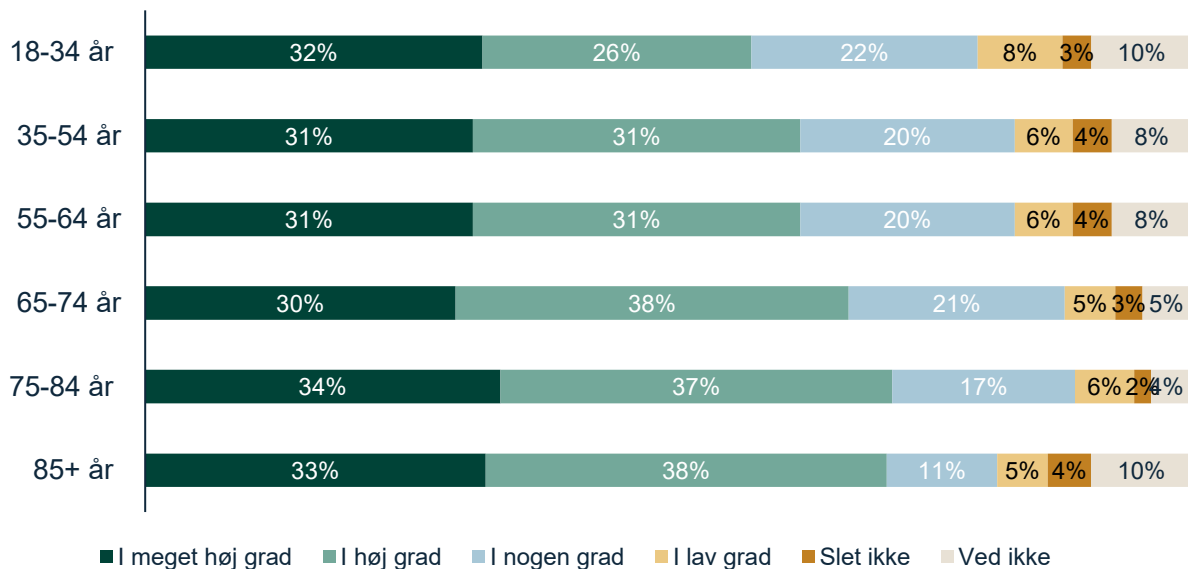
Dette billede gør sig i vid udstrækning gældende på tværs af alder. Selvom en stor del af alle aldersgrupper (59 pct.) i høj eller meget høj grad oplever, at det er let at få adgang til hjælp, og 65 pct. oplever, at den hjælp, de får, er tilstrækkelig til at løse deres behov, er der blandt ældre såvel som yngre en del, der oplever, at det kan være svært at finde hjælp, råd og vejledning. Det samme gør sig gældende for oplevelsen af, hvorvidt hjælpen er tilstrækkelig.

Figur 21: Tilgængelighed på tværs af alder



**Note:** Spørgsmaalsformulering: "I hvilken grad oplever du, at det er let for dig at få adgang til hjælp, råd og vejledning til at begå dig digitalt, når du har brug for det?". Spørgsmålet er stillet til personer, som har angivet, at de indimellem har brug for hjælp til at anvende digitale enheder eller løsninger. Vægtet n (18-34 år) = 171. Vægtet n (35-54 år) = 215. Vægtet n (55-64 år) = 626. Vægtet n (65-74 år) = 528. Vægtet n (75-84 år) = 402. Vægtet n (85+ år) = 116.

Figur 22: Tilstrækkelighed på tværs af alder



**Note:** Spørgsmaalsformulering: "I hvilken grad oplever du, at den hjælp, du får, er tilstrækkelig til at kunne løse dit behov?". Spørgsmålet er stillet til personer, som har angivet, at de indimellem har brug for hjælp til at anvende digitale enheder eller løsninger. Vægtet n (18-34 år) = 171. Vægtet n (35-54 år) = 215. Vægtet n (55-64 år) = 626. Vægtet n (65-74 år) = 528. Vægtet n (75-84 år) = 402. Vægtet n (85+ år) = 116.

Jytte på 68 år har tidligere været ansat som administrationskoordinator. Hun oplever i nogen grad digitale udfordringer og har indimellem brug for hjælp. Her spørger hun ofte i sit eget netværk, men selvom hun er glad for at have nogle tæt på, hun kan bede om

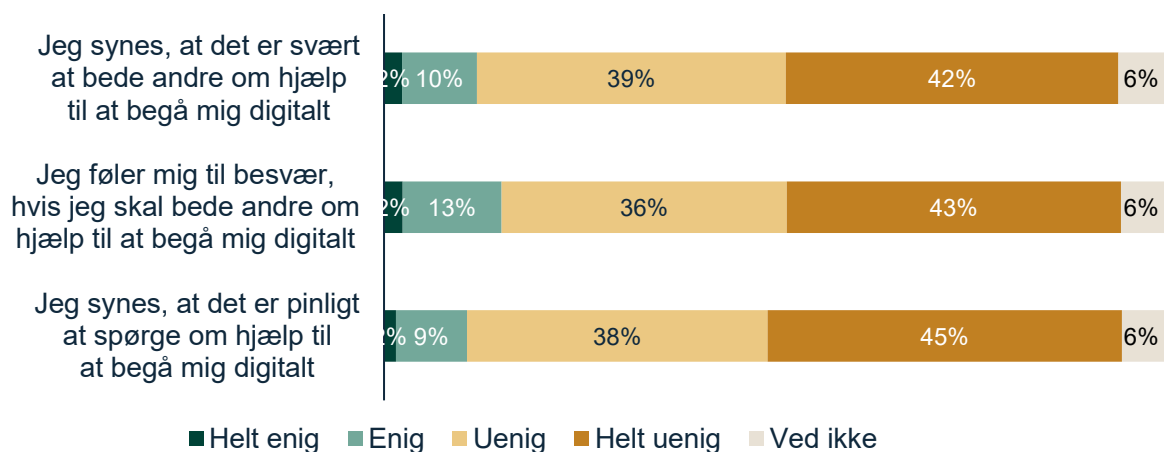
hjælp, er det ikke altid, at det er den slags hjælp, hun egentlig har brug for. Jytte fortæller i et fokusgruppeinterview:

*”Jeg synes selv, jeg er god til det (det digitale), men jeg støder også på problemer. Da jeg arbejdede, brugte jeg It-afdelingen, men jeg har en god familie nu, som kan hjælpe. Fx havde jeg for mange billeder liggende, som jeg skulle have op i skyen. Så tog jeg fat i min svigersøn. Det kan også være mit barnebarn på 15 år, han kan også hjælpe meget. Så har jeg min søn, som er rigtig dygtig, men han snakker så hurtigt og kan ikke sådan hjælpe. Ham bruger jeg kun i nødstilfælde, fordi han ikke hjælper mig med at forstå det, han ordner det bare.”*

Jytte, 68 år, tidligere administrationskoordinator

Når vi ser på befolkningen bredt set, synes det at spørge om hjælp til at begå sig digitalt ikke i sig selv at være et tabu. De fleste oplever det ikke som hverken svært eller pinligt og føler sig ikke til besvær. Det fremgår af Figur 23 herunder.

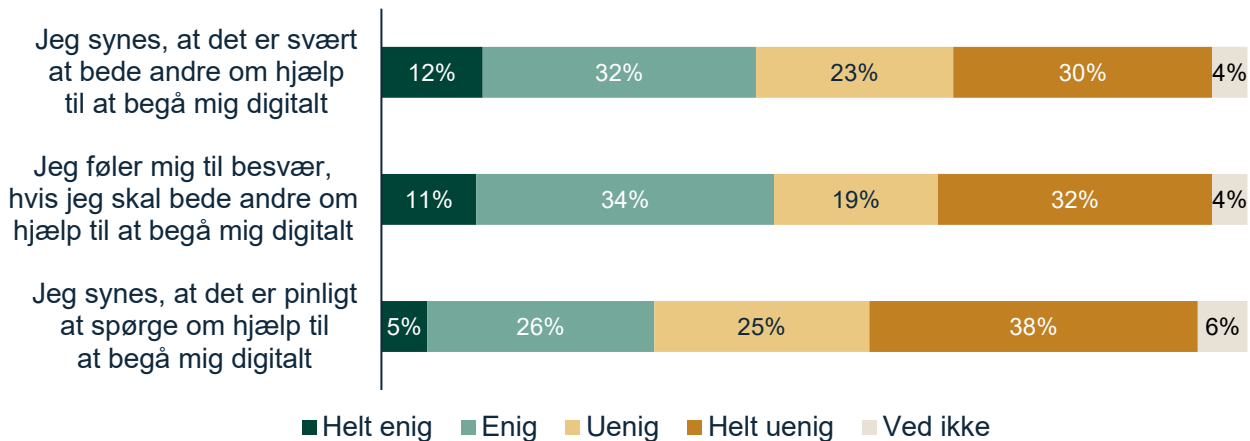
**Figur 23: Oplevelse af at bede om hjælp**



**Note:** Spørgsmålsformulering: ”Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? 1) Jeg synes, at det er svært at bede andre om hjælp til at begå mig digitalt 2) Jeg føler mig til besvær, hvis jeg skal bede andre om hjælp til at begå mig digitalt 3) Jeg synes, at det er pinligt at spørge om hjælp til at begå mig digitalt”. Vægtet n (danskere 18+ år) = 1.000.

Men for nogle kan det være svært at bede om hjælp til at begå sig digitalt, og som Figur 24 herunder viser, så gælder det særligt for dem, der ofte eller altid oplever at have brug for hjælp. Som det fremgår af figuren, svarer næsten halvdelen af de personer, som ofte eller altid oplever at have brug for hjælp, at de synes, at det er svært at bede om hjælp (44 pct.), og at de føler sig til besvær (45 pct.), hvis de skal bede andre om hjælp. Samtidig oplever næsten hver tredje (31 pct.), at det er pinligt at skulle spørge andre om hjælp. I denne gruppe er personer, som ofte føler sig utrygge ved at bruge digitale løsninger, og som selv oplever at være digitalt udfordret, særligt repræsenterede.

Figur 24: Oplevelse af at bede om hjælp (respondenter, som altid eller ofte har behov for hjælp)



**Note:** Spørgsmålsformulering: ”Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? 1) Jeg synes, at det er svært at bede andre om hjælp til at begå mig digitalt 2) Jeg føler mig til besvær, hvis jeg skal bede andre om hjælp til at begå mig digitalt 3) Jeg synes, at det er pinligt at spørge om hjælp til at begå mig digitalt”. Vægtet n (18+ år, som altid eller ofte har brug for hjælp, råd eller vejledning til at bruge digitale enheder eller løsninger) = 93 (bemærk lille base, hvorfor tallene skal tolkes med forsigtighed).

Ulrik, der er 90 år, tidligere bankmedarbejder, og som normalt godt selv kan navigere i digitale løsninger, fortæller i én af fokusgrupperne, at det kan være pinligt at spørge om hjælp, når det ikke er den nærmeste familie. Det er derfor som oftest sine børn, han ringer til, hvis der er noget, der driller. Han forklarer dette med, at han hurtigt kan komme til at føle sig dum eller set ned på, hvis han har brug for hjælp til det digitale, og så er det nemmere at spørge personer, han er fortrolige med i forvejen:

*” Hjælp kan være i familien, hos TDC, hos Ældre Sagen. Hjælp er mange forskellige ting. Det er ikke slemt at ringe til venner og bekendte, men at kontakte nogen udenfor netværket, fx. Ældre Sagen, så er det måske lidt pinligt. ”*

Ulrik, 90 år, tidligere bankmedarbejder

De følelser, Ulrik sætter ord på, når han skal bede om hjælp, understøtter, at hjælp er en kompleks og central dimension i forståelsen af digital udfordrethed. Som resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen peger på, har de personer, som oplever at have størst brug

*For nogle handler det svære i at bede om eller modtage hjælp, at de ikke bryder sig om følelsen af at stå i gæld til andre*

for hjælp, samtidig særligt svært ved at bede om den. Når vi i de kvalitative interviews dykker ned i forståelsen af dét at få hjælp blandt personer, som i nogen eller høj grad oplever at være udfordret digitalt, viser det sig, at hjælp ikke er et spørgsmål om adgang til relevant hjælp. For flere handler det svære i at få eller at bede om hjælp om, at de ikke bryder sig om følelsen af at stå i gæld til andre og dermed føler sig forpligtet til at gengælde

tjenesten. Det kan enten være gengældelse i form af andre tjenester, gaver eller penge. Det at få hjælp trækker dermed tråde til en form for udveksling med det formål, at der er en gensidighed og balance mellem giver og modtager.

Det understøttes i de kvalitative dybdeinterviews hvor flere ældre, der oplever at være udfordret digitalt, i høj grad går op i, at der er balance i relationen til de mennesker, de får hjælp fra, således at de ikke føler, at de står i gæld til dem.

Fra de kvalitative dybdeinterviews har vi identificeret fire forskellige steder, hvor ældre oftest søger hjælp:

1. Familie, venner og naboer
2. Virksomheder
3. Civilsamfundet
4. Det offentlige

Disse kanaler for hjælp udfoldes i det følgende.

### 3.4.1 Hjælp fra familier, venner og naboer

Hjælp fra venner og naboer er relativt ukomplicerede relationer, og den direkte "betaling" for hjælp sker ofte indenfor forholdsvis kort tidshorizont; et par flasker vin, lån af værktøj mv. Som Ejner på 73 år, der er tidligere skolelærer, og som i nogen grad oplever at være udfordret digitalt, fortæller om sin aftale med en ven:

*” Vores net har ikke virket så godt. Så kom en god ven og hjalp, og så fik vi startet det op. Der er så mange tvetydige spørgsmål, som jeg var usikker på. Så vil jeg hellere give ham to flasker, og så ordner han det hele. Jeg kan godt lide at påskønne, at man gør noget særligt. ”*

Ejner, 73 år, tidligere skolelærer

Hjælp fra familiemedlemmer kan derimod være en mere kompliceret størrelse med flere følelser involveret. Det er typisk voksne børn, der hjælper, og i nogen grad også børnebørn, og her føler flere ældre ofte, at de trænger sig på. Flere ældre har en følelse af, at deres børn har en travl hverdag med job, familie og aktiviteter, og den ældre kan derfor opleve at være til besvær med dårlig samvittighed til følge.

Følelsen af at ligge til last og være til besvær forstærkes yderligere af, at flere ældre ofte også søger hjælp hos børnene til andre praktiske opgaver: Transport ifm. lægeundersøgelser- og behandling, at flytte fysisk tunge ting i hjemmet, indkøb, rengøring mv. Behovet for hjælp stiger, og balancen i relationen tipper derfor nemt. Udvekslingen er desuden mere kompleks og kan strække sig over længere tid. I nogle tilfælde henvises til, at den ældre har sørget for sit barn, da det var barn, og at det derfor kun er rimeligt, at hjælpen nu går den anden vej. Andre nævner hjælp med pasning af børnebørn, bagning af julesmåkager og udformning af pakkekalender som eksempler på "valuta" i udvekslingen af services.

Lene, der er 82 år og tidligere butiksmedarbejder, fortæller om den svære balance i relationen til sin søn og svigerdatter. Hun oplever i meget høj grad at være udfordret digitalt og har ofte brug for hjælp til det digitale.

*” Det er lidt svært [at bede familien om hjælp], for de har jo så meget at se til. Jeg er jo vant til at klare mig selv. Men min svigerdatter siger, at hun skal give tilbage for alle de gange, jeg har passet børnebørn. Vi har været der meget for hinanden. ”*

Lene, 82 år, tidligere butiksmedarbejder

Relationen til hjælpende familiemedlemmer er på den ene side ofte præget af en høj grad af tillid, tryghed og fortrolighed, hvilket gør det nemmere for nogle at dele personlige oplysninger. På den anden side føler andre, at hjælp, der indebærer deling af økonomiske eller sundhedsmæssige personlige oplysninger, kommer for tæt på. Det kan med andre ord også blive *for* fortroligt.

### 3.4.2 Hjælp fra virksomheder

Flere af de interviewede ældre, der oplever at være udfordrede digitalt, nævner, at de går ned i deres lokale elektronik- eller teleforretning og dér får hjælp til deres digitale enheder. Det gælder fx ifm. installation af programmer og apps, fejlfinding og opsætning af mail.

Tilsvarende ringer enkelte til teleudbyderen med hensyn til problemer med mobiltelefonen, wi-fi og router og til banken, når det handler om NemID/MitID.

Det er som sådan en ukompliceret relation i den forstand, at den opleves som en direkte kunderelation med en simpel transaktion. Dog føler enkelte sig overladt til tilfældige servicemedarbejdere, som ikke altid har lige stor tålmodighed overfor den ældre, og nogle kan være nervøse for sikkerheden af deres data i hænderne på en tredjepart. Som Ulrik på 90 år spørger Susie på 68 år i ét af fokusgruppeinterviewene, da hun fortæller, at hun afleverede sin computer til forhandleren for at få den repareret:

*” Er du ikke bange for, at de tapper noget i butikken, dit kodeord fx? ”*

Ulrik, 90 år, tidligere bankmedarbejder

### 3.4.3 Hjælp fra civilsamfundet

Flere søger også hjælp lokalt i civilsamfundet. Carl på 79 år er tidligere pædagog. Han har en mild grad af ordblindhed og oplever i høj grad digitale udfordringer. Han fortæller, hvordan han har benyttet sig af Ældre Sagen, som kom hjem til ham for at hjælpe med opsætning af hans nye computer og til at komme på MitID. Han kunne have spurgt sin søn om hjælp, men han ville ikke være til besvær. At ringe til Ældre Sagen opleves som mere ligetil, og Carl har stået tilbage med en god oplevelse hver gang. Ikke mindst er transaktionen simpel – han betaler for medlemskab af foreningen og for benzinen, når de frivillige kører ud til ham.

*” Der føler jeg virkelig, at jeg får hjælp. Det er ikke sådan, at jeg skal føle mig dum. Det føles bare naturligt. Jeg har prøvet at få hjælp fra andre, hvor man føler sig nedgjort. Det er vigtigt, at jeg får forklaret, hvad det drejer sig om, så det er til at forstå. ”*

Carl, 79 år, tidligere pædagog

## 3.4.4 Hjælp fra det offentlige

Den absolut mest udskældte hjælp med kilde til størst frustration er den hjælp, de interviewede har oplevet hos Borgerservice og på Borger.dk.

Borgerservice opleves meget problematisk og svært tilgængelig på flere parametre. For det første opleves Borgerservice at have begrænset åbningstid, man skal bestille tid i forvejen og gerne digitalt, og der er afsat for kort tid til ekspeditionen.

Dernæst oplever nogle, at det offentlige rum er intimiderende, og derfor er de ikke trygge ved at drøfte deres personlige forhold ved siden af andre. Lilly på 80 år, der er tidligere sekretær, lever med et synshandicap. Hun oplever i høj grad at have udfordringer digitalt og fortæller om sin oplevelse på Borgerservice, hvor hun skulle have hjælp til at komme på MitID:

*” Så kommer man hen til en skranke, og lige ved siden af mig stod en fremmed mand, som skulle have nyt kørekort. Og der skal jeg stå og sige alle de der ting om... hvad jeg har besvær med... og svare på personlige spørgsmål. Fx skulle jeg sige mit yngste barns fødselsdag, for at de kunne identificere mig. Og man står dér [Lilly viser med hænderne, hvordan de stod op ad hinanden]. ”*

Lilly, 80 år, tidligere sekretær

Nogle beskriver desuden, hvordan de offentlige digitale løsninger mangler brugervenlighed, og at de formularer og det sprog, der anvendes, forvirrer mere end det gavner. Dette er ligeledes tilfældet, når ældre forsøger at få hjælp i Borgerservice. Her bruges vendinger og ord, som nok er underforståede for den ansatte, men ikke for den ældre. Som Jens på 68 år, der i høj grad oplever udfordringer digitalt, fortæller:

*” Jeg var så på borgerservice, og der fik jeg nogle beske bemærkninger. Jeg sagde, jeg blev stående ved skænken, indtil jeg havde forstået problemerne. Jeg kan jo ikke arbejde med det, hvis jeg ikke forstår det. Jeg har stået til byggemøder i millionklassen, hvor ingen har betvivlet mine evner. Så kommer man ind og så skal man høre på den slags. Når man så begynder at tale nedladende og i termer, der ikke giver mening for mig, så bliver jeg sådan 'nu skal vi lige have skiftet over'. ”*

Jens, 68 år, tidligere tømrer



Endelig påpeger flere, at det er uklart, hvor og til hvem de skal gå for at få hjælp, og at vejen til at finde ud af dette ofte går gennem en digital portal.

I hjælpen fra det offentlige til digitale opgaver oplever de interviewede ældre imidlertid *ikke* at skyldes nogen noget. Tværtimod føler flere, at det offentlige står i restance til dem; at de har betalt skat gennem mange år, og at servicen, der skulle komme til gengæld, er mangelfuld.

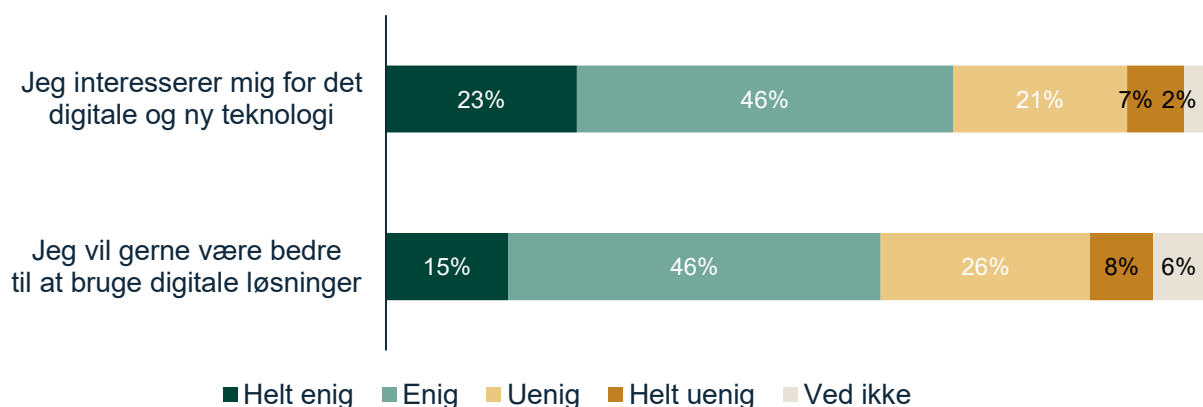
### 3.5 Indstilling til digitalisering – forskellige udgangspunkter i befolkningen

Den femte og sidste dimension af digital udfordretthed er befolkningens indstilling til digitalisering i samfundet. Heri forstås den enkeltes holdning til det digitale bredt set – dvs. om man er positivt indstillede overfor nye digitale løsninger, eller om man har en generel modstand mod digitaliseringen.

Figur 25 nedenfor viser, at selvom størstedelen af befolkningen udviser en interesse for digitaliseringen og gerne vil blive bedre til at bruge digitale løsninger, så er det 28 pct., der er uenige eller helt uenige i udsagnet om, at de interesserer sig for det digitale og ny teknologi. Dette til trods for, at flere og flere velfærdsydelser netop fordrer interesse for digitale løsninger og stiller krav om digitale kompetencer.

Samtidig er hver tredje (34 pct.) ikke interesseret i at blive bedre til at bruge digitale løsninger. Blandt denne gruppe findes både personer, som beskriver sig selv som yderst erfarne, og som derfor ikke oplever at have brug for flere kompetencer. Men også personer, der i mindre grad eller slet ikke har erfaring med digitale enheder og løsninger, og som således heller ikke ønsker at få det.

**Figur 25: Indstilling overfor det digitale**

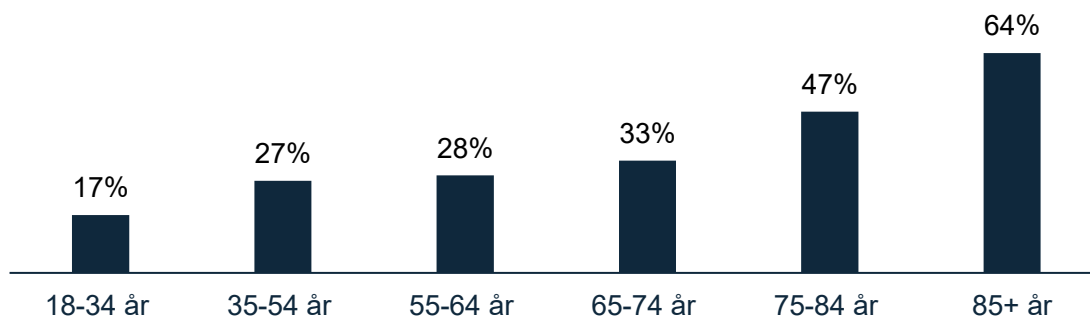


**Note:** Spørgsmålsformulering: "Du vil nu blive præsenteret for en række udsagn. For hvert udsagn bedes du tage stilling til, hvor enig eller uenig du er i udsagnet. 1) "Jeg interesserer mig for det digitale og ny teknologi" 2) "Jeg vil gerne være bedre til at bruge digitale løsninger". Vægtet n (18+ år) = 1.000.

Figur 26 nedenfor viser andelen, som er uenige eller helt uenige i at interessere sig for det digitale og ny teknologi på tværs af alder. Her ses, at den manglende interesse for digitale løsninger stiger stødt jo ældre en aldersgruppe, vi zoomer ind på. Der sker et særligt stort

fald i interessen, når vi går fra personer i alderen 65-74 år til personer på 75 år eller ældre. Mens hver tredje (33 pct.) i alderen 65-74 år ikke interesserer sig for det digitale og ny teknologi, er det knap halvdelen (47 pct.) blandt de 75-84-årige. Den manglende interesse stiger yderligere, når vi kigger på den ældste aldersgruppe, hvor det er to ud af tre personer (64 pct.), der er uenige i, at det digitale og ny teknologi interesserer dem. Til sammenligning gælder det under hver femte (17 pct.) for de 18-34-årige, og godt hver fjerde blandt de hhv. 35-54-årige (27 pct.) og 55-64-årige (28 pct.), og interessen for det digitale og ny teknologi er således markant større blandt den yngre del af befolkningen.

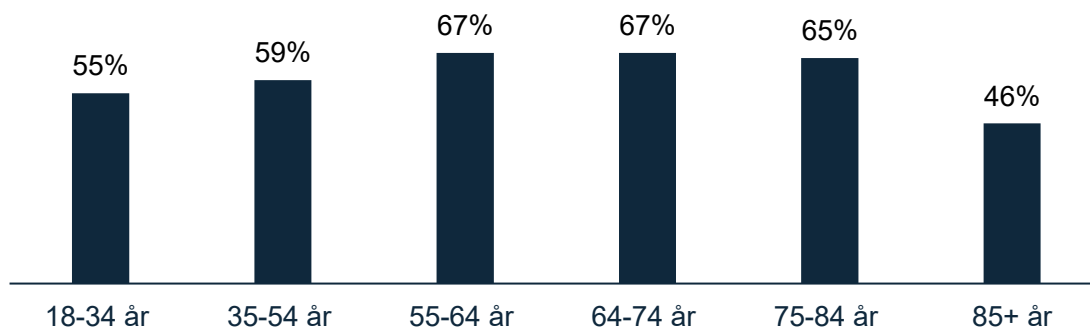
**Figur 26: Interesse for det digitale og ny teknologi (helt uenig + uenig)**



**Note:** Spørgsmålsformulering: "Du vil nu blive præsenteret for en række udsagn. For hvert udsagn bedes du tage stilling til, hvor enig eller uenig du er i udsagnet: "Jeg interesserer mig for det digitale og ny teknologi". Vægtet n (18-34 år) = 300. Vægtet n (35-54 år) = 335. Vægtet n (55-64 år) = 794. Vægtet n (65-74 år) = 642. Vægtet n (75-84 år) = 459. Vægtet n (85+ år) = 136.

Kigger vi på ønsket om at blive bedre til at bruge digitale løsninger, ser tendensen anderledes ud. Som Figur 27 viser, er ønsket om at blive bedre til at bruge digitale løsninger mindst for både de allerældste og alleryngste aldersgrupper. De bagvedliggende forklaringer til den lavere interesse i de yngste og ældste alderskategorier kan imidlertid findes i deres forskellige udgangspunkter. Når vi ser på gruppen af personer på 85 år eller ældre, oplever en stor andel at være udfordret af det digitale og flere føler sig afhængige af hjælp for at kunne anvende digitale løsninger. Omvendt oplever få unge digitale udfordringer, og få har ofte eller altid brug for hjælp. Dette indikerer, at unge er mindre optaget af at blive bedre til det digitale, fordi de allerede føler sig godt klædt på, mens flere ældre har en lavere interesse og flere negative oplevelser med at begå sig digitalt.

Figur 27: Ønske om at blive bedre til at bruge digitale løsninger (helt enig + enig)



**Note:** Spørgsmålsformulering: "Du vil nu blive præsenteret for en række udsagn. For hvert udsagn bedes du tage stilling til, hvor enig eller uenig du er i udsagnet: "Jeg vil gerne være bedre til at bruge digitale løsninger". Vægtet n (18-34 år) = 300. Vægtet n (35-54 år) = 335. Vægtet n (55-64 år) = 794. Vægtet n (65-74 år) = 642. Vægtet n (75-84 år) = 459. Vægtet n (85+ år) = 136.

### 3.6 Delkonklusion

Digital udfordrethed er et komplekst fænomen, som kan komme til udtryk på flere forskellige måder. Vi har identificeret fem dimensioner, som tilsammen tegner et nuanceret billede af digital udfordrethed.

Først og fremmest ser vi, at en stor del af befolkningen i én eller anden udstrækning oplever, at digitaliseringen udgør en udfordring for dem i hverdagen. Denne oplevelse findes i alle aldersgrupper, men er særligt til stede i de ældre aldersgrupper. Oplevelsen af at være digitalt udfordret vejer tungt og fylder i bevidstheden. Det skyldes ofte, at især ældre føler sig fastlåst i en hjælpeløs position.

Både fysiske og kognitive udfordringer kan gøre det svært at anvende digitale løsninger. Udfordringer med helbredet og én til flere funktionsnedsættelser kan påvirke ens digitale kompetencer, hvilket særligt ældre oplever. Disse udfordringer, som i sig selv er en barriere, kan både føre til digitale udfordringer, men også forstærke dem.

Oplevelsen af at føle sig utryk, når man skal begå sig digitalt, er ligeledes en vigtig dimension i at forstå det digitale liv. Særligt ældre oplever hyppigt at føle sig utrygge, når de bruger digitale enheder eller løsninger, og at dette udgør en barriere for brugen heraf. Manglende erfaring, forståelse af det offentlige samt systemernes "logik" og sproglige barrierer er bare nogle af de faktorer, som bidrager til oplevelsen af digital utryghed.

Også behovet for hjælp til at begå sig digitalt er udtryk for ens digitale udfordrethed. Hjælp er imidlertid en kompleks størrelse, der indvirker på ens relationer til andre mennesker. Og for personer, der ofte eller altid har behov for hjælp, opleves hjælpen ikke altid let at få adgang til.

Endelig spiller befolkningens holdning og indstilling til digitaliseringen en rolle for den digitale udfordrethed. Selvom den øgede digitalisering af samfundet fordrer interesse for

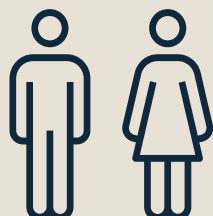
digitale løsninger, er det langt fra alle, der deler denne interesse, eller ønsker at forbedre sine digitale kompetencer.

I det følgende kapitel ser vi nærmere på, hvilke grupper i befolkningen der rammes særligt hårdt af digitaliseringens udfordringer.

# Hvem rammes hårdest af digitaliseringens udfordringer?

I dette kapitel dykker vi ned i den gruppe af befolkningen, der oplever digitale udfordringer forstået som, at de enten selv i høj grad føler sig udfordret, føler sig utryk i flere digitale situationer, er afhængig af hjælp og/eller oplever, at helbredet gør det svært at benytte digitale løsninger. Vi ser nærmere på, hvor udbredt digitale udfordringer er på tværs af forskellige demografiske karakteristika.

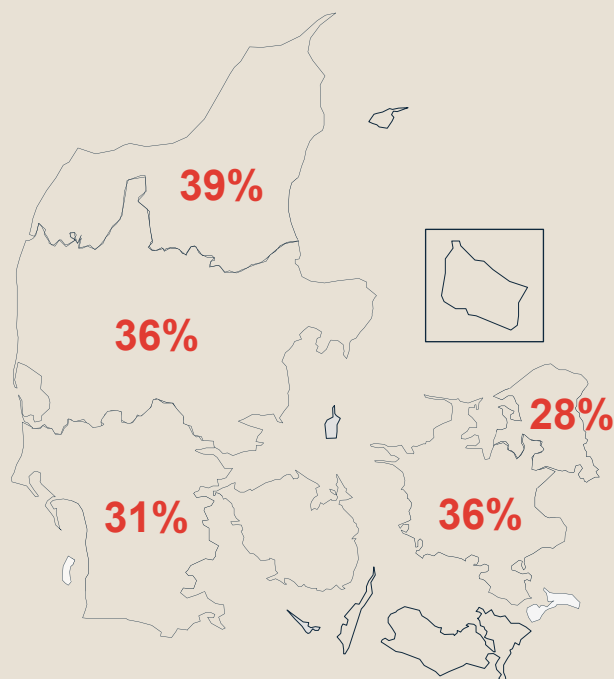
**33%** af befolkningen er udfordret af digitaliseringen. Blandt personer over 54 år er det **48%**



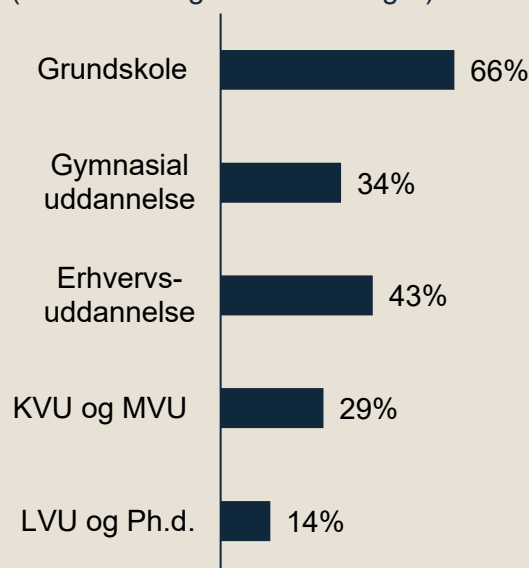
**31%** **36%**  
Mænd Kvinder



**50%** af danske pensionister, førtidspensionister og efterlønsmodtagere oplever digitale udfordringer



**Højest gennemførte uddannelse:**  
(andel med digitale udfordringer)



## 4. Hvem rammes hårdest af digitaliseringens udfordringer?

Som de foregående kapitler har vist, oplever langt de fleste digitale udfordringer i ét eller andet omfang og i bestemte situationer. Det kan fx være i forbindelse med anvendelsen af digitale løsninger i nye eller ukendte situationer. For nogle i befolkningen er de digitale udfordringer imidlertid mere gennemgående og allestedsnærværende, end for andre. I dette kapitel ser vi nærmere på den gruppe, som rammes særligt hårdt af digitaliseringens udfordringer.

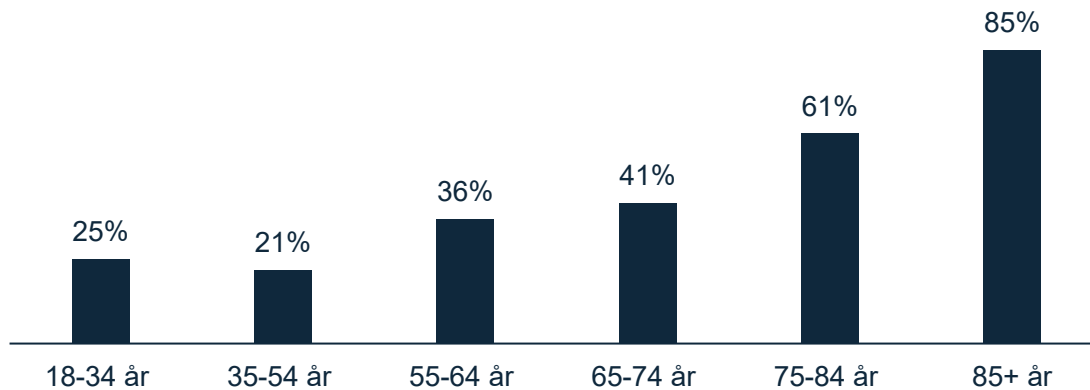
På tværs af de forskellige måder, hvorpå digitale udfordringer kan komme til udtryk, fokuserer vi her på fire af de fem identificerede dimensioner. Disse fire er bestemmende for, om den enkelte kan karakteriseres som værende særligt hårdt ramt af digitaliseringen. Denne gruppe er defineret ved at leve op til minimum ét af følgende kriterier:

- At den enkelte i meget høj eller høj grad føler sig udfordret af det digitale
- At den enkelte er meget eller overvejende utryk i minimum to af følgende situationer:
  - Ved at bruge digitale løsninger, som den enkelte ikke har prøvet før
  - Ved at bruge digitale løsninger til noget, som opleves kompliceret
  - Ved at bruge digitale løsninger til noget, som føles vigtigt
- At den enkelte i meget høj eller høj grad er afhængig af andres hjælp til at begå sig digitalt
- At den enkelte oplever udfordringer som følge af helbred/funktionsnedsættelse, som gør det svært at benytte digitale løsninger

Ud fra denne definition er det i alt en tredjedel af befolkningen svarende til 33 pct., der er udfordret af digitaliseringen.

Zoomer vi ind og ser på personer i alderen 55 år og ældre, er det imidlertid næsten halvdelen, som lever op til ovenstående kriterier og dermed kan defineres som havende digitale udfordringer (48 pct.). I tråd med resultaterne af den kvantitative spørgeskemaundersøgelse fra de foregående kapitler, ser vi altså også her, at digitaliseringen og de udfordringer, som den medfører, i særlig høj grad rammer den ældre del af befolkningen. Det fremgår også tydeligt af Figur 28 herunder, som viser andelen med digitale udfordringer, jf. ovenstående definition, på tværs af aldersgrupperne (bemærk at nogle baser i figuren er små, og at resultaterne skal tolkes med forbehold herfor).

Figur 28: Andel der oplever digitale udfordringer på tværs af alder



**Note:** Andel som lever op til minimum ét af kriterierne for digital udfordrethed. Vægtet n (18-34 år) = 275. Vægtet n (35-54 år) = 308. Vægtet n (55-64 år) = 163. Vægtet n (65-74 år) = 132. Vægtet n (75-84 år) = 94. Vægtet n (85+ år) = 28.

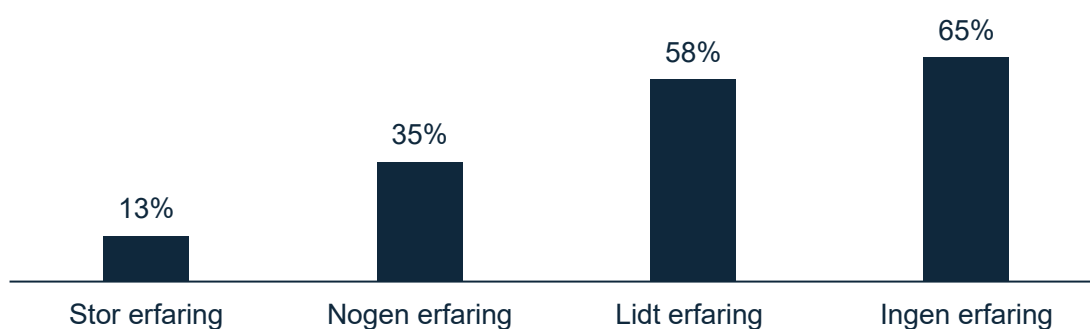
Det er imidlertid ikke alene på tværs af aldersgrupper, at de digitale udfordringer rammer skævt. Ser vi på, hvordan andelen af digitalt udfordrede ser ud på tværs af køn, viser det sig, at digitale udfordringer i højere grad rammer kvinder end mænd. I den mandlige del af befolkningen er det således 31 pct., der oplever digitale udfordringer, mens det i den kvindelige del af befolkningen gælder 36 pct. Digitale udfordringer synes altså mere udbredte blandt kvinder end blandt mænd.

Også når det kommer til uddannelsesniveau tegner sig et tydeligt billede af, at digitale udfordringer rammer visse befolkningsgrupper hårdere end andre. Blandt dem, der har grundskolen som højeste gennemførte uddannelse, oplever hele to ud af tre (66 pct.) digitale udfordringer. Til sammenligning gælder det 34 pct. af gymnasialt uddannede, 43 pct. af erhvervsuddannede, 29 pct. med en kort eller mellemlang videregående uddannelse, og 14 pct. blandt de længst uddannede med en bachelorgrad, lang videregående uddannelse eller ph.d. Digitale udfordringer rammer med andre ord i væsentligt højere grad personer med kortere uddannelser end personer med længere uddannelser.

Foruden alder, køn og uddannelse rammer digitale udfordringer også forskelligt alt efter beskæftigelsesstatus. Her ses en tydelig tendens til, at personer, som er i arbejde på særlige vilkår (fx i flexjob eller skånejob), på pension, førtidspension eller efterløn i højere grad oplever digitale udfordringer end andre. Blandt gruppen, som arbejder i fx flex- eller skånejob, har 63 pct. digitale udfordringer. Blandt pensionister, førtidspensionister og efterlønsmodtagere gælder det 50 pct. Altså ses en overrepræsentation af personer med digitale udfordringer i disse beskæftigelsesgrupper, sammenlignet med øvrige beskæftigelsessituationer. Blandt studerende og personer under uddannelse er det således 19 pct., som oplever digitale udfordringer, blandt lønmodtagere 24 pct., blandt selvstændige 23 pct., og blandt dagpengemodtagere 27 pct. Også blandt ledige på overførselsindkomster såsom kontanthjælp, ledighedsydelse eller feriedagpenge ses en relativt høj andel med digitale udfordringer (45 pct.). Det vidner tilsammen om, at digitale udfordringer i særlig høj grad rammer personer, som står udenfor arbejdsmarkedet.

Flere ting peger på, at netop arbejdslivet spiller en vigtig rolle for mange, når det kommer til at føle sig tryk og hjemmevant i brugen af digitale løsninger. Personer, som har brugt digitale løsninger i arbejdslivet, er mindre tilbøjelige til at opleve digitale udfordringer. Der ses også en tendens til, at omfanget af erfaring med at anvende digitale løsninger i arbejdslivet har betydning for, om man rammes af de digitale udfordringer. Blandt personer, som har stor erfaring med at bruge digitale løsninger fra deres arbejdsliv, oplever 13 pct. digitale udfordringer. Blandt befolkningen med nogen erfaring gælder dette 35 pct., og blandt dem, der kun har lidt erfaring, er det 58 pct. Blandt dem, som slet ingen erfaring har med anvendelsen af digitale løsninger fra deres arbejdsliv, oplever næsten to ud af tre digitale udfordringer (65 pct.). Dette illustreres i Figur 29, som ses nedenfor.

**Figur 29: Andel der oplever digitale udfordringer på tværs af erhvervs erfaring**



**Note:** Andel som lever op til minimum ét af kriterierne for digital udfordrethed. Vægtet n (Stor erfaring) = 446. Vægtet n (Nogen erfaring) = 279. Vægtet n (Lidt erfaring) = 122. Vægtet n (Ingen erfaring) = 153.

## 4.1 Delkonklusion

Digitale udfordringer rammer de fleste i ét eller andet omfang. Når vi definerer dét at være digitalt udfordret ud fra fire dimensioner, ser vi imidlertid, at en tredjedel af befolkningen kan karakteriseres som ved at have digitale udfordringer (33 pct.). Dette enten fordi de selv oplever at føle sig udfordrede af det digitale, føler sig utrygge ved brugen af digitale løsninger, oplever at være afhængige af andres hjælp til at anvende digitale løsninger, eller har én eller flere helbredsmæssige udfordringer, som gør det svært for dem at benytte digitale løsninger.

Digitaliseringen rammer imidlertid nogle grupper i befolkningen hårdere end andre. Ældre oplever i højere grad digitale udfordringer end yngre, og kvinder i højere grad end mænd. Samtidig har uddannelse og beskæftigelse, samt erfaringer med digitale løsninger fra arbejdslivet i høj grad betydning for, hvordan digitaliseringen rammer én. Samtidig ses der en tendens til, at flere af de særligt hårdt ramte grupper bærer flere karakteristika; de ældste generationer har oftere en kortere uddannelse og har samtidig i mindre grad haft mulighed for at stifte bekendtskab med digitale løsninger på arbejdsmarkedet. Denne gruppe er derfor særligt sårbar ift. at blive ramt af digitaliseringen og de udfordringer, den kan medføre.



## Konsekvenser af digitaliseringen

I dette kapitel dykker vi ned i de dybe og vidtrækkende konsekvenser, som digitaliseringen fører med sig indenfor identitet, socialt liv, økonomi, sundhed, sammenhængskraft og samfundet.



**Hver fjerde** på 75-84 år (24 pct.) oplever, at det digitale gør, at de ikke kan klare sig selv. Det samme gælder 33 pct. af de 85+-årige.

**33%**



mellem 75-84 år oplever, at det digitale **gør det svært at være medborger** – det samme gælder 43 pct. af personer på 85 år eller ældre

**”** *Jeg hører ikke til den nye verden. Jeg føler mig virkelig hægtet af, og det er dét, der gør mig gal og ærgerlig, for jeg synes altid, jeg har kunnet klare mig selv. Jeg har rejst ud i verden osv. Men det er ikke let mere.* **”**

Leonora, 71 år, tidligere bogholder

## 5. Konsekvenser af digitaliseringen er både vidtrækkende og dybdegående

I takt med at digitaliseringen er rykket ind i vores liv, har den også ændret vores måde at være sammen på og de forventninger, vi møder som menneske i samfundet.

Konsekvenserne af digitaliseringen, og de udfordringer den medfører, rammer både *bredt* ift. mængden af områder og *dybt* ift. betydningen af konsekvenserne.

Vi har identificeret seks primære områder, hvor konsekvenserne af digitalisering rammer:

1. Identitet
2. Socialt
3. Økonomisk
4. Sundhed
5. Sammenhængskraft
6. Medborgerskab

I det følgende udfoldes de seks områder én for én.

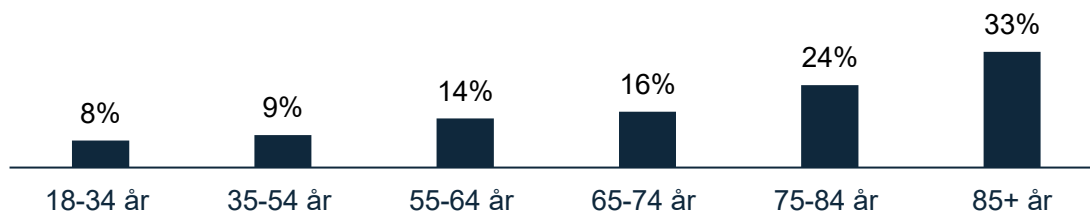
### 5.1 Identitetsmæssige konsekvenser

Identitet og identitetsdannelse er ét af de helt grundlæggende sociale og emotionelle behov blandt mennesker: Det er afgørende for, hvordan vi opfatter os selv, og hvordan vi gerne vil have, at andre skal opfatte os. De værdier, der er vigtige for os, er med andre ord helt grundlæggende for, hvem vi *er*. Derfor er det særlig vigtigt at se på de identitetsmæssige konsekvenser af det digitale samfund.

For mange mennesker er det en vigtig del af ens selvidentitet, at man kan klare og tage vare på sig selv. Resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen viser imidlertid, at oplevelsen af, at det er svært at klare sig selv i det digitale samfund, er forholdsvis udbredt i befolkningen, særligt i de ældre aldersgrupper. Blandt de 55-64-årige og 65-74-årige har knap hver sjette (hhv. 14 pct. og 16 pct.) således en følelse af, at det, at så meget er blevet digitalt, gør det svært for dem at klare sig selv. Blandt de 75-84-årige deler næsten hver fjerde (24 pct.) denne opfattelse, og blandt de 85+-årige gælder det hver tredje (33 pct.). Det fremgår af Figur 30 herunder. Det svarer til, at der samlet set på tværs af alder er 13 pct., svarende til mere end 600.000 personer i Danmark, for hvem det digitale samfund gør det svært at klare sig selv.

**26%** af personer over 74 år mener, at digitalisering gør det svært at klare sig selv

**Figur 30: Følelse af at det digitale gør det svært at klare sig selv (helt enig + enig)**



**Note:** Spørgsmålsformulering: "Nu kommer en række udsagn om dine oplevelser med digitale løsninger i hverdagen. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? Det, at så meget bliver digitalt, gør det svært for mig at klare mig selv". Vægtet n (18-34 år) = 300. Vægtet n (35-54 år) = 335. Vægtet n (55-64 år) = 794. Vægtet n (65-74 år) = 642. Vægtet n (75-84 år) = 459. Vægtet n (85+ år) = 136.

Når vi i de individuelle interviews med gruppen af 55+-årige, som oplever digitale udfordringer, går i dybden med målgruppens følelser med digitalisering i hverdagen, finder vi støtte til, at disse oplevelser har vidtrækkende konsekvenser for den enkeltes selvidentitet og trivsel. Alene de ord, som bruges, peger på, at der er mere på spil for ældre end blot at få hjælp til, hvordan man logger på Borger.dk. Ældre beskriver følelser af at være "umyndiggjort", "uselvstændig", "hjælpeløs" og "afhængig", når det digitale gør, at de ikke føler, at de kan klare sig selv.

Flere ældre oplever at gå fra at være den erfarne til pludselig af være novicen. De har været vant til med alderen at blive betragtet – og anerkendt – som den erfarne, og den som man går til for råd og hjælp. Det gælder både på arbejdspladsen, i familien og i det offentlige rum. De har med andre ord haft social kapital på grund af deres voksne alder og livserfaring. Nu oplever de pludselig at være nybegyndere i et felt, de ikke selv har valgt at gå ind i. Med "nybegynder"-stemplet mister de ikke alene status, men det skaber også en følelse af konstant at være bagud. Kaj på 77 år er tidligere hospitalslæge. Han oplever i høj grad digitale udfordringer og fortæller, hvordan kompetenceforskydningen får ham til at føle sig:

**” Mit barnebarn på 10 år lagde alle programmerne ind på min computer. Det er jo nærmest ydmygende, at jeg ikke kan det med al min livserfaring. ”**

Kaj, 77 år, tidligere læge

Signe på 77 år, der tidligere arbejdede som lægesekretær, sætter også ord på følelsen af at være bagud efter at være stoppet på arbejdet, hvormed hun i nogen grad føler sig udfordret i at navigere i det digitale:

*” Det irriterer mig, fordi jeg inde i mit hoved synes, at jeg var rigtig godt med og også vejledte andre. Man prøver at holde hjernen i gang, men selvom du følger med, så er det ikke nok. ”*

Signe, 77 år, tidligere lægesekretær

For flere ældre er der desuden en oplevelse af at være gået fra at være et yderst selvstændigt individ til nu at være "blevet gjort" afhængig af andre, når det drejer sig om det digitale. Flere ældre fortæller, at de har en grundopfattelse af altid at have været selvstændige mennesker, hvilket de tillagde høj værdi, men at de nu pludselig oplever ikke at være i stand til at tage vare på deres egne behov. Udover at have en følelse af at miste social status, oplever de pludselig også at miste selvstændighed. Dette udtrykker Renee på 68 år, der er landmand. Renee har på trods af at have kæmpet med psykisk sygdom, altid sat en ære i at klare sig selv. Renee føler sig i meget høj grad udfordret af digitaliseringen og sat i en hjælpeløs tilstand af de digitale løsninger:

*” Man er utrolig afhængig af andre. Og det har jeg det ikke godt med. jeg har altid sat en ære i at klare mig selv på trods af min sygdom. Det er svært at være afhængig af andres hjælp. Jeg har klaret mig selv tidligere, så jeg synes, at man er blevet gjort lidt hjælpeløs, uden at man ville det. ”*

Renee, 68 år, landmand

Endelig nævnes også en oplevelse af, at digitaliseringen fjerner værdien af materielle og fysiske manifestationer som bøger og musik, som tidligere har givet kulturel kapital – hvilket i høj grad også har betydning for selvopfattelsen. Det tydelige og håndgribelige er blevet uhåndgribeligt og usynligt. Pludselig virker det ikke til, at det længere har en værdi at have en omfattende bogreol eller pladesamling. Helga på 68 år, der er pensioneret underviser på en voksenuddannelse og i nogen grad oplever at være udfordret digitalt, fortæller om sin egen oplevelse af forholdet mellem det materielle og digitale:

*” Vi kom til at snakke om, at det er lidt ærgerligt, at man ikke kan købe plader mere. I dag er det jo bare Spotify. Det med bøger, der overgiver jeg mig ikke. Jeg elsker at have en bog i mine hænder. Jeg synes ikke, at e-bog er det samme. Jeg har jo en hel bogreol herinde. Der er faktisk også lavet undersøgelser, der viser, at man husker meget mere, når man sidder med en fysisk bog. ”*

Helga, 68 år, tidligere underviser

## 5.2 Sociale konsekvenser

Flere ældre, der oplever digitale udfordringer, italesætter, at de er blevet mindre udadvendte, kommer mindre ud og er mindre sammen med andre. Det er blevet vanskeligere for dem at få opfyldt deres sociale og emotionelle behov. Dette skyldes for nogle, at deres helbred er blevet dårligere med alderen, eller at de generelt har fået mindre energi – men for nogle er dette også knyttet til de digitale løsninger, da flere af de sociale muligheder, der findes i dag, er baseret på en digital løsning. Således indskrænkes det sociale liv for flere på grund af aldersbetingede udfordringer og forstærkes yderligere af en digital barriere. Beate på 72 år, der er tidligere sosu-assistent, fortæller blandt andet, at hende og hendes mand holder sig mere og mere til hjemmet:

**” Jeg vil sige, vi søger ikke nye udfordringer. Måske er det fordi, det er for bøvlet. Så vurderer vi, hvor vigtigt det er. ”**

Beate, 72 år, tidligere sosu-assistent

Eksempler på sociale aktiviteter, der i mange tilfælde involverer en form for onlinesystem, kan være at bestille bord på en restaurant, betale for parkering, købe billetter til teater, biograf, koncerter og foredrag og at booke en rejse – herunder transport, hotel og udflugter. Harald på 68 år arbejder som autolakør. Han oplever i meget høj grad at være udfordret og er også fritaget for digital post. Han fortæller, at han i forbindelse med en koncert i København ikke kunne få lov at bestille et værelse mundtligt over telefonen, og derfor måtte tage hjem midt om natten:

**” Jeg kunne godt bruge, at der altid er muligheder for os, der ikke lige er med på bølgen. Vi skal også have mulighed for at eksistere. Fx står der et tilbud på et restaurantbesøg, men det er så på betingelse af, at man skal kunne det digitalt. Også da jeg skulle til den koncert, så ringede jeg rundt til hotellerne, så skulle man bestille online. Jeg kunne ikke engang komme til at bestille et værelse. ”**

Harald, 68 år, autolakør

Nogle påpeger, at de har fået svært ved at møde nye mennesker, fordi de oplever, at andre finder hinanden gennem onlinesider. Dette kan både være gennem datingsider, som man gerne vil være på for at møde en partner, men også sociale medier hvor flere bliver opdaterede på deres venskaber og får nye bekendtskaber – og hvor nogle i relation til dette også har oplevet at føle sig udenfor, når snakken er faldet på disse i den virkelige verden. Samtidig er sociale medier ofte indgangen til at holde sig orienteret om fællesskaber, man er eller vil være en del af, herunder foreninger, lokalsamfund eller lignende.

## 5.3 Økonomiske konsekvenser

Økonomi vedrører ikke udelukkende et funktionelt behov, men er et sårbart emne, der også har sociale og emotionelle dimensioner. Flere ældre har i forvejen en stram økonomi, og når de på grund af digitalisering oplever at blive pålagt flere udgifter eller opnår færre rabatter og tilskud, så udfordrer det i høj grad også retfærdighedssansen.

Flere nævner eksempelvis manglende adgang til rabatter, der kræver en app, hvilket ofte ses i dagligvarebutikker. Dette har de eksempelvis set deres børn gøre og ærgrer sig over, at der ikke findes en rabatmulighed for dem også. Dette skaber irritation hos Frank, der er tidligere gymnasielærer. Han er 81 år og oplever i nogen grad at have udfordringer digitalt:

*” Noget, jeg også synes er irriterende, er alle de apps, man skal have med, hvis man skal have rabatter. Det kan jeg slet ikke finde ud af. ”*

Frank, 81 år, tidligere gymnasielærer

Lilly på 80 år lever med et synshandicap og oplever i høj grad udfordringer med digitaliseringen. Hun mener, at det skaber forskel på folk, at det kræver digitale apps for at kunne få rabat i butikker:

*” Hvis man skal have rabat i Brugsen, så skal man også have deres app. Hvad hvis man ikke kan finde ud af at have en app på telefonen, så skal man ikke have rabat? Det skaber forskel på folk. ”*

Lilly, 80 år, tidligere sekretær

I tråd med dette oplever flere også, at det er blevet vanskeligere at få adgang til offentlige tilskud, fordi dette som oftest går gennem en digital ansøgning. Fx forklarer Beate på 72 år, at hun får sværere og sværere ved at søge tilskud til sine skosåler gennem kommunen på grund af det digitale system, som hun i høj grad oplever udfordringer med. Andre nævner, at de skal betale ekstra gebyrer, hvis de ønsker at betale deres regninger fysisk i banken, om end de tilføjer, at de er taknemmelige for, at der stadig er mulighed for det.

Endelig oplever flere også økonomiske konsekvenser i form af, at de bliver nødt til at betale udgifter til printere, it-udstyr, adgang til nettet og opdaterede apparater for at kunne være i kontakt med det offentlige. Signe på 77 år har brugt computer i sit arbejdsliv som lægesekretær i det offentlige i mange år, men oplever alligevel i nogen grad digitale udfordringer i dag. Hun bliver frustreret over de krav til både enheder og kompetencer, som det offentlige stiller:

*” Det offentlige har lagt en masse opgaver ud til borgerne: Vi er nødt til at have netadgang, og vi skal have en printer, hvis man ikke kan se det på en lille skærm. Men vi kan ikke trække udgifterne fra. ”*

Signe, 77 år, tidligere lægesekretær

## 5.4 Potentielle sundhedsmæssige konsekvenser

Digitaliseringen kan ligeledes have sundhedsmæssige konsekvenser for ældre. Dette drejer sig ikke blot om funktionelle konsekvenser i form af potentielt ringere sundhedstilstand, men vedrører også en udtalt bekymring hos ældre, som kan være nervøse for at overse vigtig information, der er relateret til deres forløb hos sundhedsvæsenet.

Nogle nævner således, at adgangen til deres egen læge er blevet indskrænket, og at det kan være svært at få bestilt tid i det korte tidsrum, hvor telefonen er åben. Andre nævner, at kommunikationen med det offentlige sundhedssystem i høj grad er blevet digital, hvormed det kræves, at de logger på sundhed.dk for at holde øje med deres prøvesvar, behandlinger og aftaler. Agnete på 77 år fortæller, at hun af netop denne årsag er taknemmelig for ikke at være i kontakt med sundhedsvæsenet:

*” Jeg er jo i den heldige situation, at jeg ikke har været ved læge eller sygehus de sidste 10 år, men jeg kunne forestille mig, at hvis jeg var afhængig af det, så ville jeg nok være udfordret. Det hører jeg i hvert fald fra andre. Alt foregår jo digitalt, og hvis man ikke er alt for stærk i det, så kan det være svært at holde øje med det og få svaret. Der kan jeg godt forstå, hvis man er syg, at det kan være svært, at det ikke er et menneske, man snakker med. ”*

Agnete, 77 år, tidligere virksomhedsejer

Flere ældre, som i nogen eller høj grad føler sig udfordret digitalt, har desuden oplevet store udfordringer med at skulle forholde sig til test- og vaccineprogrammet under Coronapandemien, og har derfor fået hjælp af deres nærmeste eller helt sprunget test og vaccine over. Lene på 82 år er tidligere butiksmedarbejder. Hun oplever i meget høj grad udfordringer digitalt og fortæller, at det gør, at hun helt undgår at bruge nogle offentlige velfærdsydelser:

” Dengang med Coronaen... Hvis jeg skulle bestille tid til test. Det kunne jeg ikke finde ud af. Så vi har stået en time i kø i regnvejr. Det kunne min mand næsten ikke klare, når han er så dårligt gående. Og bare sådan en test, det var virkelig et problem. Så sprang vi det over. Alt det offentlige, så skal man ind med kode hér og dér. Der er jeg stået af. Jeg kan ikke finde ud af, om jeg skal bruge min gamle kode eller en ny til sundhed.dk, fordi de har lavet det om. Så jeg udskyder det. Og hvis lægen skriver med svar på nogle prøver, så er det svært at huske, hvordan man kommer ind og ser det. ”

Lene, 82 år, tidligere butiksmedarbejder

## 5.5 Konsekvenser for sammenhængskraften

Et gennemgående tema, som samtlige af de ældre interviewpersoner uopfordret fremhæver og begræder, er, at de oplever, at kommunikationen har ændret sig med digitaliseringen, og at samtalen er forsvundet. Det føles som et generelt savn, og det opleves fremmedgørende, når de voksne børn nøjes med at sms'e, og børnebørnene blot sender emojis fra mobiltelefonen. Kaj på 77 år oplever i høj grad udfordringer digitalt og fortæller:

” Der er masser af ting, jeg godt kan finde ud af, men jeg kan bedre lide at ringe og tale med én. Jeg tror, det ligger til min generation. Der mangler nogle elementer, når man skal skrive sms'er eller mail. Man kan ikke mærke, hvordan den anden har det. ”

Kaj, 77 år, tidligere læge

Det pointeres, at nærheden forsvinder, og at det ikke kun gælder familier og venner, men også den større sammenhængskraft. Når dialogen med naboer foregår på sociale medier, og når distancen til ansatte i kommunen er blevet så stor, fordi meget foregår digitalt, at man ikke længere kender dem, der er ansat, så går det ud over ens følelse af at høre til. Carl på 79 år, der er tidligere pædagog, og som i høj grad oplever digitale udfordringer, beskriver det således:

” Det burde være lettere at få hjælp. Så det er nemmere at komme i kontakt med nogen, altså folk på kommunen. Hvis vi skal ind på kommunen, skal vi bestille tid digitalt. Tidligere, hvis man havde noget, gik man ind på den afdeling, det drejede sig om, og tog en snak med nogen, og de ordnede tingene for én. Der var betjening! I dag skal man næsten bestille tid for at hente et pas. ”

Carl, 79 år, tidligere pædagog

Signe på 77 år beskriver ligeledes en oplevelse af, at kontakten til kommunen har ændret sig fra at være nærværende til fremmedgørende:



” Kontakten til kommunen har ændret sig meget. Hvor man tidligere kunne gå op og tale med en medarbejder, så er der kommet nogle barrierer. Du skal booke en tid, og du kan ikke være sikker på, at den du har talt med sidst, er den samme, som du kommer til at tale med. Før kendte du også de mennesker, der var ansat i kommunen. Det er jo noget helt andet at tale med et menneske. Jeg savner den menneskelige kontakt. ”

Signe, 77, tidligere lægesekretær

Den manglende samtale ansigt til ansigt er et generelt afsavn, der *ikke* opvejes af, at det for flere er blevet nemmere at betale regninger. Og det generelle afsavn ses endda endnu stærkere hos de synshandicappede og dem, der har svært ved at ytre sig på skrift.

## 5.6 Konsekvenser for medborgerskab

Følelsen af at stå udenfor som følge af digitaliseringen mærkes ikke kun for den enkeltes oplevelse af sammenhængskraften i samfundet. Det har også negative konsekvenser for medborgerskabet. Disse konsekvenser vejer tungt for flere af de interviewede ældre og vedrører både funktionelle, sociale og emotionelle behov hos dem, der oplever udfordringer med de digitale løsninger.

*Funktionelt* har flere ældre svært ved at få information om, hvilke rettigheder de har som borgere, fx i form af tilskudsordninger, hjælpemidler og praktisk hjælp. Størstedelen af den viden og de ansøgningskemaer, som de ønsker at tilgå, ligger online, og hvis de vil have telefonisk eller personlig hjælp, oplever de, at det er svært at komme igennem til de rette personer. *Socialt og emotionelt* medfører det følelser af manglende respekt og anerkendelse. Hvor de tidligere oplevede at have værdi, føler de nu, at de i bedste fald ikke er tænkt ind i løsningerne, og i værste fald opfattes som en byrde i samfundet. Jens på 68 år er tidligere tømrer. Han har dårligt syn og gigt og oplever i meget høj grad udfordringer i forhold til at begå sig digitalt. Han udtrykker at:

*Nogle ældre oplever problemer med at finde **informationer om deres rettigheder** og at finde ud af, hvordan de kan gøre brug af dem*

” Man kan ikke bare springe 100 år frem i tiden uden at miste en masse mennesker. Jeg ved ikke, hvad jeg skulle gøre, hvis jeg ikke fik hjælp af min sekretær. Jeg er beskyttet på den måde. ”

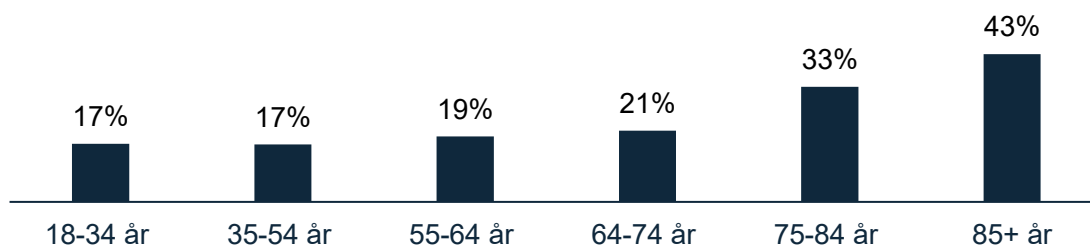
Jens, 68 år, tidligere tømrer

For flere har digitaliseringen således også en negativ indvirkning på deres deltagelse i samfundet som medborger. Igen ses, at en betydelig andel af unge såvel som ældre

oplever digitale løsninger i hverdagen som en barriere i form af deltagelse i samfundet. Alder har dog en væsentlig betydning.

Figur 31 viser, at der er en stor andel af 75+-årige, der oplever, at de digitale løsninger i hverdagen har gjort det sværere for dem at deltage i samfundet som medborger. Hver tredje 75-84-årig (33%) erklærer sig enig eller helt enig i dette udsagn, mens hele 43 pct. af personer på 85 år eller ældre er enige eller helt enige i samme.

**Figur 31: Deltagelse i samfundet som medborger (helt enig + enig)**



**Note:** Spørgsmålsformulering: Nu kommer en række udsagn om dine oplevelser med digitale løsninger i hverdagen. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? Det, at så meget bliver digitalt, gør det sværere for mig at deltage i samfundet som medborger”. Vægtet n (18-34 år) = 300. Vægtet n (35-54 år) = 335. Vægtet n (55-64 år) = 794. Vægtet n (65-74 år) = 642. Vægtet n (75-84 år) = 459. Vægtet n (85+ år) = 136.

Mouritz på 67 år, der er servicemedarbejder på et universitet og i høj grad oplever digitale udfordringer, forklarer sin oplevelse af at være frataget medborgerskab:

**” Man har umyndiggjort os ældre, og gjort os til digitale analfabeter. ”**

Mouritz, 67 år, servicemedarbejder

De samfundsmæssige konsekvenser handler ikke kun om at føle, at det er blevet sværere at deltage i samfundet som medborger. For nogle er det også retssikkerheden, der føles truet. Lilly på 80 år er tidligere sekretær. Hun lever med et synshandicap og oplever i i høj grad udfordringer med digitaliseringen. Hun har bl.a. haft en ubehagelig oplevelse, hvor nogle forsøgte at svindle penge fra hende ved at udgive sig for at være fra henholdsvis hendes bank og politiet. Det var en skræmmende oplevelse, som hun egentlig gerne ville anmelde til politiet, hvilket hun imidlertid opgav, da hun fik at vide, at det skulle gøres online:

**” Hvis du vil melde det, så skal du også ind digitalt for at anmelde det. Dér stod jeg af. ”**

Lilly, 80 år, tidligere sekretær

## 5.7 Delkonklusion

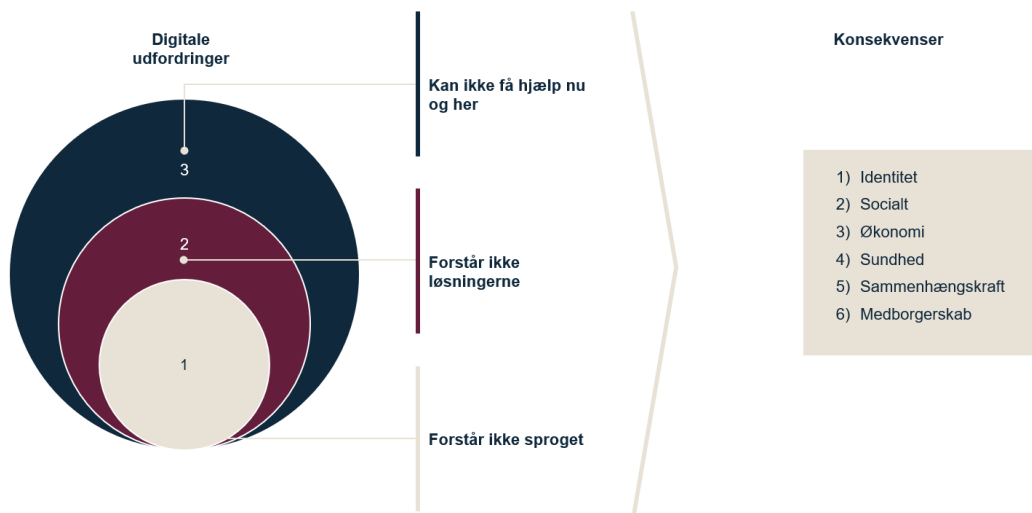
Som gennemgangen viser, rammer konsekvenserne af digitaliseringen og dens udfordringer ældre – både bredt i forhold til omfanget af områder og dybt i forhold til betydningen af konsekvenserne. Modellen nedenfor opsummerer de identificerede, primære områder, hvormed konsekvenserne af digitalisering rammer.

**Tabel 3: Opsummering af konsekvenser af digitalisering**

| 1. Identitet og værdier   | 2. Socialt   | 3. Økonomi  |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Går fra at være den erfarne til at være novicen i et påtvunget felt</li> <li>Går fra at være selvstændig til at være afhængig af andre</li> <li>Materielle fysiske tegn som bøger og musik har ikke samme statusværdi</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Det sociale liv indskrænkes, når det bliver en digital udfordring at:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Bestille bord på restaurant</li> <li>Booke rejser</li> <li>Billetter til teater, biograf mv.</li> <li>Betale for parkering</li> <li>Finde partner</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ingen adgang til rabatter med apps</li> <li>Udgifter mht. it-udstyr, printer, wi-fi og opdateringer</li> <li>Ekstra gebyrer pålagt fysiske regninger</li> <li>Adgang til offentlige tilskud</li> </ul> |
| 4. Sundhed  | 5. Sammenhængskraft  | 6. Medborgerskab  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Adgang til lægen</li> <li>Opdatering på behandlinger, prøvesvar, aftaler på sundhed.dk</li> <li>Bestille tid til vaccination og test (Corona)</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kommunikationen ændres og samtalen er forsvundet – fremmedgørende</li> <li>Nærhed forsvinder – skaber ensomhed</li> <li>Svært at ytre sig på skrift</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Retssikkerhed: Digital anmeldelse af forbrydelser</li> <li>Svært at få viden om, hvilke rettigheder man har som ældre, fx tilskudsordninger, hjælpemidler, praktisk hjælp</li> </ul>                   |

De identificerede konsekvenser peger samlet set på, at der for flere af de interviewede ældre er tale om en slags *tre foldig udfordretted*, hvor de dels oplever ikke at kunne forstå dét sprog, hvorpå digitaliseringen hviler, fx de termer, der bruges. Dels ikke forstår de digitale løsninger, de forsøger at navigere i, fx brugerfladen. Hertil kommer følelsen af ikke at have adgang til hjælp, når der er brug for den, fx fordi de ikke længere er på arbejdsmarkedet eller bor med sine nærmeste. Disse forhold gør sig gældende i flere af de digitale arenaer, de bevæger sig i, og udgør tilsammen en forstærkende effekt.

**Figur 32: Digitale udfordringer og konsekvenser**



**”** *Dét at blive mødt som om man er analfabet eller en tumpe, der ikke har forstået, hvordan verden hænger sammen. Det gør mig sindssygt rasende.* **”**

Jens, 68 år, tidligere tømrer

## 6. Tiltag til at imødekomme digitalt udfordrethed

Som samfund har vi et ansvar for at sikre, at alle føler sig repræsenteret i vores systemer og strukturer, og at alle har lige mulighed for at deltage som medborgere i samfundet. Digitaliseringen stiller således ikke kun større krav og forventninger til befolkningen – men i høj grad også til samfundet.

I det følgende præsenteres en række tiltag til at imødekomme, at færre rammes af digitale udfordringer. Disse tiltag vedrører både, hvordan dét at opleve digitale udfordringer bedst kan italesættes, og de mulighedsrum som personer, der oplever digitale udfordringer, har peget på kan gøre det nemmere for dem at navigere i det digitale samfund.

### 6.1 Retorik

I den brede offentlighed har der ikke hidtil været konsensus om, hvordan vi omtaler dét at have vanskeligheder ved at begå sig i en digital virkelighed. Mange termer er blevet brugt og med forskellig forståelse for, hvad der ligger i retorikken. Dybdeinterviewene viser i den forbindelse, at flere stiller sig kritisk overfor at blive omtalt som en samlet gruppe, hvad angår det digitale, da mange samlebetegnelser hurtigt kan virke stigmatiserende.

I undersøgelsen har vi med udgangspunkt i tre betegnelser - ”digitalt udfordret”, ”digital ekskluderet” og ”digitalt udsat” - spurgt de ældre, der selv giver udtryk for at være udfordret, hvilken betegnelse, de mener, passer bedst på deres situation, og hvilke følelser de enkelte betegnelser fremkalder. Dette dækker over følgende:

#### **Digitalt udfordret**

At *være* digitalt udfordret – bliver en iboende egenskab ved personen, og ansvaret pålægges den enkelte. Opleves stigmatiserende.

At *have* eller *opleve* digitale udfordringer – bliver noget, alle kan møde i større eller mindre omfang, og det bliver situationsbestemt.

#### **Digitalt ekskluderet**

Opleves at placere ansvaret hos dem, der ekskluderer – også i versionen at være digitalt ekskluderet.

Opleves som mest gennemgribende – så er man sat helt ud af spillet.

Inklusion opleves ikke anderledes end eksklusion ift. værdiladning og ansvar – dækker det samme i de interviewede ældres optik.

#### **Digitalt udsat**

”Udsat” trækker spor til Corona-periodens snak om udsatte og svage ældre. Opleves stærkt stigmatiserende.

Når de interviewede ældre skal forholde sig til betegnelsen at være ”digitalt udfordret” er deres modtagelse forskellig alt efter, hvordan betegnelsen forstås – den kan rumme både dét at *være* udfordret og dét at *have* udfordringer. For flere er det førstnævnte noget personligt og opleves derfor som stigmatiserende, mens sidstnævnte kan være noget alle oplever, hvormed det afhænger af situationen og ikke personen. Helga på 68 år, der er tidligere underviser, og Ejner på 73 år, der tidligere har arbejdet som skolelærer, oplever

begge i nogen grad udfordringer digitalt. De reflekterer over deres opfattelser af betegnelsen *digitalt udfordret*:

**” Vi bliver alle udfordret. Det (ordet) rummer flere, er mindre rigtigt og ikke så stigmatiserende. ”**

Helga, 68 år, tidligere underviser

**” Man kan godt få skudt i skoene, at man bare er gammel og ikke kan finde ud af det. Så er man udfordret, og de andre har givet op på én. ”**

Ejner, 73 år, tidligere skolelærer

Mens nogle foretrækker betegnelsen "digitalt udfordret" peger andre på, at "digitalt ekskluderet" er en bedre betegnelse til at beskrive den problemstilling, som flere ældre står med som følge af digitaliseringen. Eksklusion kan på nogle punkter opleves som at placere ansvaret udenfor den ældre, hvormed det er andre, der ekskluderer, og dette ses som en positiv ting, da det stemmer overens med ældres opfattelse af, at de oplever udfordringer. Omvendt opfattes det også som den mest gennemgribende betegnelse, fordi den ældre så er sat helt udenfor. Mouritz på 67 år, der er servicemedarbejder på et universitet og i høj grad oplever digitale udfordringer reflekterer over sin opfattelse af betegnelsen *digitalt ekskluderet*:

**” Digital eksklusion er et problem, som er skabt af virksomheder og det offentlige. Det er et godt ord, der placerer ansvaret hos dem, der ekskluderer. ”**

Mouritz, 67 år, servicemedarbejder på universitet

Harald på 68 år sætter ligeledes et par ord på sin oplevelse af at være "digitalt ekskluderet". Han er autolakør og oplever i meget høj grad, at digitaliseringen udfordrer ham.

**” Jeg er vel lidt ekskluderet. Det går i hvert fald mere og mere i dén retning. Jeg bliver fuldstændig koblet fra. ”**

Harald, 68 år, autolakør

Modsat de to ovenstående betegnelser afvises "digitalt udsat" kategorisk af alle. Betegnelsen opleves som stærkt stigmatiserende og trækker tråde til retorikken om ældre

under fx Corona, ligesom det samler alle ældre i gruppe med andre, udsatte grupper i samfundet. Signe på 77 år er i nogen grad udfordret og reflekterer over sin opfattelse af betegnelsen *digitalt udsat*:

*” I lang tid hed vi ældrebyrden. Så kom Corona, så var vi de udsatte og svage. Man skal passe på ikke at sætte aldersgrupper i bås. Det er måske systemerne, der ikke er gode nok. I stedet for, at det er de ældre. Ældregruppen er ikke specielt dumme, de er bare ved at blive hægtet af. ”*

Signe, 77 år, tidligere lægesekretær

Selvom retorikken, hvormed der kan tales ind i denne problemstilling, viser sig at være kompleks, mener flere af de interviewede ældre alligevel, at det er et vigtigt emne at sætte fokus på. Det er en problemstilling, der fremkalder mange og stærke følelser hos interviewpersonerne, og flere påpeger, at de savner at se andre eksempler på de udfordringer, de selv står med. Ifølge dem kan det både bidrage til at skabe mindre ensomhed, men også til at fjerne den skam og tabuisering, der kan følge med. Renee på 68 år er landmand og oplever i meget høj grad udfordringer digitalt og forklarer det således:

*” Jeg synes ikke, det er et emne, der kommer ret meget op. Det er lidt et tabu. Jeg kunne godt tænke mig, at der var lidt mere åbenhed om det, så man ikke sidder så alene med det. Er der andre, der sidder derude og er ligeså frustreret over det som mig? Måske vi kunne hjælpe hinanden, så kunne det være, at der var noget, jeg kunne finde ud af, og andre, der kunne nogle andre ting? Hvis man har snakket om et problem, så er det jo rart, hvis der kommer én lidt tid efter og spørger: Fik du det løst? ”*

Renee, 68 år, landmand

## 6.2 Konkrete forslag fra målgruppen

I undersøgelsen identificerer vi en række initiativer, der kan bidrage til at mindske de svære oplevelser, der kan opstå, når ældre oplever udfordringer som følge af digitaliseringen, og dermed gøre det lettere for ældre at navigere i det digitaliserede samfund.

### **Øget brugervenlighed og brugeren i centrum**

Et gennemgående tema blandt de dybdeinterviewede er ønsket om øget brugervenlighed i løsningerne. Flere giver udtryk for, at de tvivler på, at der er foretaget ordentlige tests af systemer og interfaces inden lancering – på tværs af typer af brugere. Det gælder såvel offentlige som private virksomheders platforme. Signe på 77 år er vant til at arbejde i

digitale systemer. Alligevel er hun i nogen grad udfordret og mener at offentlige it-systemer skal være mere tilgængelige:

*” Regeringen skal pustes i nakken mht. at de offentlige it-systemer, man udvikler, er gennemskuelige og til gavn for den enkelte borger. Man skal kunne se fornuften i det. Der skal oprydning til. Det skal være mere tilgængeligt og forståeligt. ”*

Signe, 77 år, tidligere lægesekretær

Desuden ønskes et mere kritisk blik på, hvorvidt nye løsninger og systemer overhovedet skal implementeres. Og i samme ombæring en vurdering af, om det også er til gavn for brugeren eller udelukkende er et ønske om effektivisering. Derfor ønskes konkret en indledende vurdering af formålet med den digitale løsning og specifikation af fordele for hver enkelt brugergruppe, herunder dem, der oplever digitale udfordringer. Dernæst påpeger flere et ønske om, at systemerne udformes i samarbejde med repræsentanter for ældre selv; med fokus på kognitive og fysiske udfordringer og funktionsnedsættelser. Endelig ønskes, at løsningerne testes af brugergrupper, hvor digitalt udfordrede grupper er repræsenterede. Mouritz på 67 år oplever i høj grad udfordringer digitalt og reflekterer over brugervenligheden:

*” It-systemer skal være brugervenlige overfor alle. Ældre Sagen bør involveres i et brugerråd, hvor man har indflydelse på, om et statsligt system skal iværksættes eller ej. Og så skal man give tilskud til alle ældre borgere, når nu man kræver, at de er opgraderet. ”*

Mouritz, 67 år, servicemedarbejder på universitet

Hertil nævnes visuelle guides til de digitale løsninger, hvormed personer, der ikke er så stærke i det skriftlige, har mulighed for at orientere sig gennem billeder, som supplement til skriftlige guides.

## Digital ordbog og generelt sprogbrug

Nogle ønsker sig en digital ordbog, som indeholder alle de termer, man kan støde på i forbindelse med digitaliseringen, fx "smartphone", "password" og "browser" – eller et øget kendskab til en sådan ordbog. Mange af disse ord er på engelsk, og dette gør, at flere ikke umiddelbart har en idé om, hvad ordene betyder. Lene på 82 år, der er tidligere butiksmedarbejder, og i høj grad udfordret, forklarer:

*” En fysisk ordbog med alle de ord, man støder på. Og hvad betyder de der bogstaver... dem der står i toppen af skærmen... h'er og t'er og sådan noget? ”*

Lene, 82 år, tidligere butiksmedarbejder

Én ting er, at der ønskes en digital ordbog, der kan hjælpe med at oversætte de termer,



teknologien har medført. Noget andet er, at flere af de interviewede påpeger, at de steder, de kan søge hjælp, også benytter sig af sprogbrug, der er svært at forstå for personer, der oplever udfordringer på det digitale område. De ønsker derfor, at der kommer en opmærksomhed på at tale et mere forståeligt sprog, når det har med samfundets digitalisering at gøre. Beate, der er 72 år, tidligere sosu-assistent, og i høj grad føler sig udfordret, beskriver sin oplevelse af sproget:

*” Vi er jo ikke kontorfolk, så jeg synes, at deres (samfundets) krav og forventninger er lidt hårde. De forventer, at vi kan, hvad de kan. De synes ”det kan du da nok se”. Så brug dog nogle danske ord for pokker. Er vi dumme eller hvad? Man føler sig lidt sådan, når der bliver brugt mange fremmedord og engelske ord, for vi er jo ikke akademikere. ”*

Beate, 72 år, tidligere sosu-assistent

## Udvidet telefon- og besøgstid samt en fysisk oversigt

Flere nævner, at de oplever telefon- og besøgstider som begrænsede. Hans Erik på 68 år, der stadig er i arbejde, fortæller i et fokusgruppeinterview, at han eksempelvis har svært ved at få fat på telefonisk hjælp, fordi de fleste har telefontid om formiddagen, hvor han er på arbejde. Han kunne derfor godt tænke sig, at der også var telefontid om aftenen, ligesom han ville ønske, at der var tilbud, som kørte ud om eftermiddagen og aftenen.

Ligeledes beskriver Harald på 68 år, som i meget høj grad føler sig digitalt udfordret og i den forbindelse er fritaget for digital post, hvordan han før i tiden kunne møde op på Borgerservice om aftenen efter arbejde, men at han nu må tage fri og bestille en tid for at kunne tale med en person på Borgerservice. Dette understøttes af flere ældres oplevelser af, at kontakten til det offentlige er blevet begrænset betragteligt, hvormed det er blevet sværere at få et menneske i tale:

*” Før hen kunne jeg komme på Borgerservice, hvor de havde længere åbent om torsdagen. I dag kan man nærmest ikke komme derop, selvom man tager en fridag. Man skal have dét dér tidsbestilling. Måske det er fordi, de har fået oparbejdet en pukkel, så de har ikke tid til, at man bare kommer forbi. Men jeg synes, det er lidt besværligt. Det er også svært at ringe til Ældre Sagen. Det er svært at komme igennem. Det er nok fordi, der er kø. Og de kører også kun ud og hjælper folk om formiddagen, og det passer jo ikke os, der arbejder. ”*

Harald, 68 år, autolakør

Ligeledes peger flere på, at der mangler en indgang til det offentlige, der ikke er digital, forstået på den måde, at borgerne kan få sendt en fysisk oversigt ud over de vigtigste telefonnumre i deres kommune og ikke, som flere har oplevet, et fysisk brev med en henvisning til en hjemmeside, hvor oversigten over telefonnumrene kan findes.

### Genoplivelse af nabofællesskabet

Som det fremgår af dybdeinterviewene, savner flere af de ældre, der oplever digitale udfordringer, en mere nærværende kommunikation med andre og hurtig adgang til hjælp, som ikke belaster relationen til dén, de modtager hjælp fra. Samtidig ønsker de at blive anerkendt som værdifulde medborgere, selvom de kan være digitale nybegyndere, og flere ønsker også en nemmere adgang til et socialt liv med aktiviteter, der ikke kræver online tilmelding eller online betaling. Nogle efterspørger således tilbud fra organisationer, der kan "genoplive" det traditionelle nabofællesskab, og hvor man kan få disse mangefacetterede behov opfyldt.

## 6.3 Delkonklusion

Digitaliseringen rummer både dybe og vidtrækkende konsekvenser for ældre. Det er derfor ikke ligegyldigt, hvordan dette italesættes. En test af de tre forskellige betegnelser - "digitalt udfordret", "digitalt ekskluderet" og "digitalt udsat" – viser, at mens de to førstnævnte har rum til mere fortolkning af både positiv men også negativ karakter, afvises den sidstnævnte kategorisk. "Digitalt udfordret" foretrækkes samlet set af flest af de interviewede, da betegnelsen opleves mindst stigmatiserende.

Selvom den måde digital udfordrethed italesættes viser sig at være kompleks, mener flere af de interviewede ældre alligevel, at det er et vigtigt emne at sætte fokus på, og at netop et fokus på italesættelsen og en nuanceret forståelse er central for at imødekomme digital udfordrethed.

Ældre peger ligeledes på en række andre tiltag til at imødekomme de svære oplevelser med at begå sig digitalt. Dette tæller øget brugervenlighed i de digitale systemer, en ordbog der samler digitale betegnelser, en generel ændring af sprogbrug i det offentlige, samt udvidet telefon- og besøgstid hos civile og offentlige hjælpetjenester.

## 7. Appendiks

### 7.1 Fordeling af telefon- og webinterviews

Tabel 4: Fordeling af telefon- og webinterviews

|       |          | Telefon | Web |
|-------|----------|---------|-----|
| Alder | 18-34 år | 170     | 42  |
|       | 35-54 år | 321     | 106 |
|       | 55-64 år | 324     | 126 |
|       | 64-74 år | 586     | 226 |
|       | 75-84 år | 480     | 144 |
|       | 85+ år   | 131     | 14  |

### 7.2 Repræsentativitetstjek

Tabel 5 og Tabel 6 viser fordelingen på udvalgte baggrundskarakteristika i de indsamlede data samt i den faktiske danske befolkning for de to stikprøver. Kolonnen længst til højre viser, hvor stor forskellen er mellem de indsamlede data og den faktiske population, når de to trækkes fra hinanden. Et positivt tal angiver således, at der er en større andel i stikprøven end i befolkningen og omvendt, at et negativt tal angiver, at der er en mindre andel i stikprøven end i befolkningen.

Tabel 5: Fordeling på udvalgte baggrundskarakteristika i data og population (18+ år)

|        |             | Stikprøve | Population | Afvigelse (Pct. point) |
|--------|-------------|-----------|------------|------------------------|
| Køn    | Mand        | 50%       | 49%        | +1%                    |
|        | Kvinde      | 50%       | 51%        | -1%                    |
| Alder  | 18-34 år    | 21%       | 28%        | -7%                    |
|        | 35-54 år    | 31%       | 31%        | 0%                     |
|        | 55-64 år    | 12%       | 16%        | -4%                    |
|        | 64-74 år    | 19%       | 13%        | +6%                    |
|        | 75-84 år    | 13%       | 9%         | +4%                    |
|        | 85+ år      | 3%        | 3%         | 0%                     |
| Region | Nordjylland | 10%       | 10%        | 0%                     |
|        | Midtjylland | 25%       | 23%        | +2%                    |
|        | Syddanmark  | 22%       | 21%        | +1%                    |
|        | Hovedstaden | 28%       | 31%        | -3%                    |
|        | Sjælland    | 15%       | 14%        | +1%                    |

Tabel 6: Fordeling på udvalgte baggrundskarakteristika i data og population (55+ år)

|        |             | Stikprøve | Population | Afvigelse<br>(Pct. point) |
|--------|-------------|-----------|------------|---------------------------|
| Køn    | Mand        | 44%       | 48%        | -4%                       |
|        | Kvinde      | 56%       | 52%        | +4%                       |
| Alder  | 55-64 år    | 22%       | 39%        | -17%                      |
|        | 64-74 år    | 40%       | 32%        | +8%                       |
|        | 75-84 år    | 31%       | 23%        | +8%                       |
|        | 85+ år      | 7%        | 7%         | 0%                        |
| Region | Nordjylland | 11%       | 11%        | 0%                        |
|        | Midtjylland | 23%       | 22%        | +1%                       |
|        | Syddanmark  | 23%       | 23%        | 0%                        |
|        | Hovedstaden | 26%       | 28%        | -2%                       |
|        | Sjælland    | 17%       | 16%        | +1%                       |

Tabel 7: Andel som er fritaget fra digital post på tværs af aldersgrupper i data og population

|       |          | Tilmeldt<br>digital post | Fritaget<br>digital post | Andel fritaget<br>i befolkningen | Andel fritaget<br>i stikprøven |
|-------|----------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| Alder | 18-34 år | 1.283.516                | 11.431                   | 1%                               | 3%                             |
|       | 35-54 år | 1.434.400                | 33.057                   | 2%                               | 2%                             |
|       | 55-64 år | 721.110                  | 39.298                   | 5%                               | 4%                             |
|       | 65-74 år | 568.460                  | 62.324                   | 10%                              | 6%                             |
|       | 75-84 år | 316.516                  | 114.629                  | 27%                              | 20%                            |
|       | 85+ år   | 54.126                   | 76.653                   | 59%                              | 49%                            |

**Note:** Per 4. kvartal 2021. Kilde: <https://digst.dk/it-loesninger/digital-post/om-loesningen/tal-og-statistik/>

## **Epinion Aarhus**

Fellow Workspace  
Mariane Thomsens Gade 4b  
8000 Aarhus C  
Denmark  
T: +45 87 30 95 00  
E: aarhus@epinionglobal.com

## **Epinion Copenhagen**

Ryesgade 3F  
2200 Copenhagen N  
Denmark  
T: +45 87 30 95 00  
E: copenhagen@epinionglobal.com