



Oppdragsrapport nr. 18- 2018

Dag Slette-meås, Henry Mainsah og Lisbet Berg

## Eldres digitale hverdag

En landsdekkende undersøkelse om tilgang, mestring og utfordringer i informasjonssamfunnet

**OSLOMET**


**STORBYUNIVERSITETET**  
FORBRUKSFORSKNINGSINSTITUTTET SIFO

© Forbruksforskningsinstituttet SIFO  
OsloMet – storbyuniversitetet  
Oppdragsrapport nr. 18 – 2018

Forbruksforskningsinstituttet SIFO  
OsloMet – storbyuniversitetet  
Stensberggt. 26 – 7. etg.  
Postboks 4 St. Olavs plass  
0130 Oslo  
[www.oslomet.no/om/sifo](http://www.oslomet.no/om/sifo)

Det må ikke kopieres fra denne rapporten i strid med åndsverksloven. Rapporter lagt ut på Internett, er lagt ut kun for lesing på skjerm og utskrift til eget bruk. Enhver eksemplarfremstilling og tilgjengeliggjøring utover dette må avtales med SIFO. Utnyttelse i strid med lov eller avtale, medfører erstatningsansvar.

STORBYUNIVERSITETET  
FORBRUKSFORSKNINGSINSTITUTTET SIFO

<b>Tittel</b> Eldres digitale hverdag. En landsdekkende undersøkelse om tilgang, mestring og utfordringer i informasjonssamfunnet	<b>Antall sider</b> 113	<b>Dato</b> 26.03.2019
<b>Title</b> Digital everyday life among elderly in Norway. A national survey of access, skills and challenges in the information society	<b>ISBN</b> 978-82-7063-484-2	<b>ISSN</b>
<b>Forfatter(e)</b> Dag Slette-meås, Henry Mainsah og Lisbet Berg	<b>Prosjektnummer</b> 200865	<b>Faglig ansvarlig sign.</b> 
<b>Oppdragsgiver</b> Bufdir		
<b>Sammendrag</b> <p>Rapporten presenterer funn fra en landsdekkende survey-undersøkelse fra 2018 om eldres digitale hverdag, der tallene sammenliknes med en tilsvarende undersøkelse fra 2014. Ingen av studiene er vektet og tallene er dermed ikke landsrepresentative. Surveyen fokuserer på eldre i alderen 61 til 100 år, med spesielt fokus på de over 80 år. Derfor er denne gruppen oversamlet i begge undersøkelsene. I 2018 ser vi en økning i tilgangen til internett totalt sett (via datamaskin, nettbrett, smarttelefon) sammenliknet med 2014, og en nær halvering av andelen som ikke har internetttilgang. Det er tydelige aldersforskjeller også i eldregruppen, der yngre eldre har større andel med tilgang til internett enn de eldste. Blant dem med tilgang til internett er det 65% daglige brukere av datamaskin med internett, 67% daglige brukere av nettbrett med internett, og 75% daglige brukere av smartmobil med internett. For bruk av netjtjenester dominerer nyheter, informasjonssøk, e-post/chat og sosiale medier. Tre av fire eldre nettbrukere bruker nettbank daglig/ukentlig, mens månedlig eller oftere brukes offentlige tjenester av flest, etterfulgt av billett-kjøp og netthandel. De eldste (81 til 100 år) har størst andel ikke-brukere av alle tjenestene. Halvparten av eldre nettbrukere føler de mestrer internett, mens seks av ti mener digitale verktøy er nødvendige i hverdagen. Én av fire har behov for veiledning og hjelp, mens fire av ti mener dataspråk er krevende. Seks av ti føler seg trygge på nett, selv om tre av ti er redde for å gjøre feil. Åtte av ti har god oversikt over passord og pinkoder, og fire av ti eldre nettbrukere er digitalt motiverte. Hovedgrunnene for nettbruk er å holde seg informert, etterfulgt av det å kunne utføre tjenester hjemmefra og å holde kontakt med familie/venner. Halvparten av eldre nettbrukere ønsker å bedre digitalkompetansen, primært gjennom kurs, men noen ønsker også veiledning fra familie/venner eller egenlæring. Barrierer for kompetanseheving blant eldre nettbrukere er primært mangel på tid og manglende interesse. I 2018 har 95% av de eldre i undersøkelsen smarttelefon/mobiltelefon; 67% smarttelefon og 35% vanlig mobiltelefon. Bruken av samtaler/SMS er stabilt høy over tid, mens bruk av internett, e-post, sosiale medier og nettbank har økt betydelig fra 2014 til 2018. Halvparten av de eldre mobilbrukerne bruker i stor grad mobilen for å føle seg trygg, syv av ti føler de mestrer mobilen, mens for tre av fire er mobilen en nødvendighet. Ser vi på ikke-brukere av internett, er den største andelen her de eldste eldre (81-100 år). Hovedgrunnen til ikke-bruk blant alle de tre aldersgruppene er manglende behov og interesse. Dessuten har halvparten venner/familie som gjør ting for dem på internett, mens rundt to av ti bor i hushold der andre bruker internett, og én av ti har brukt internett tidligere. Åtte av ti klarer seg godt uten internett, og flesteparten svært godt. Av teknologibegreper har flest hørt om kunstig intelligens, etterfulgt av algoritmer, Big data og tingenes internett. Tre av ti eldre har ikke hørt om noen av disse begrepene. Av smart-/velferdsteknologi har én av tre trygghetsalarm, mens færre har smart styring hjemme, elektronisk dørlås, smartklokke/treningsarmbånd, gressklipperrobot, støvsugerrobot og smarthøytaler. Halvparten av de eldre i utvalget mener dagens teknologiske utvikling går for raskt, rundt fire av ti synes utviklingen er skremmende, mens seks av ti mener at mange eldre tvinges til å delta i teknologiutviklingen. Men det er også halvparten av de eldre som likevel synes at utviklingen er spennende. Det er én av tre som mener de selv faller av laget i denne utviklingen, mens én av fire føler de blir diskriminert. Likevel, halvparten mener utviklingen gir dem flere muligheter til å delta i samfunnslivet. Til slutt mener seks av ti at eldre burde få bedre tilgang til ikke-digitale tjenester.</p>		
<b>Stikkord</b> Eldre, internett, datamaskin, nettbrett, smarttelefon, digital kompetanse		



# ELDRES DIGITALE HVERDAG

EN LANDSDEKKENDE UNDERSØKELSE OM TILGANG, MESTRING OG  
UTFORDRINGER I INFORMASJONSSAMFUNNET

av

Dag Slette-meås, Henry Mainsah og Lisbet Berg

2018

Forbruksforskningsinstituttet SIFO, OsloMet – storbyuniversitetet

Postboks 4 St. Olavs plass, 0130 Oslo



## Forord

I 2014 gjennomførte SIFO en kartleggingsstudie av foreliggende undersøkelser og statistikk om sårbare grupper i det digitale samfunnet, på oppdrag fra Bufdir/Deltasenteret (Slette-meås 2014a). Her ble det identifisert fire utsatte grupper; personer med nedsatt funksjonsevne, første-generasjons innvandrere, de utenfor arbeidslivet og eldre. Spesielt de eldre ble fremhevet ettersom denne gruppen har flest ikke-brukere av internett og flest med svak digital kompetanse. I tillegg er de eldre utsatt for aldringseffekter som kan redusere funksjonsevnen, samtidig som omgivelser og tjenester rundt de eldre kan oppleves som funksjonshemmende. Etter kartleggingen ble det gjennomført en survey-undersøkelse spesielt rettet mot eldre i alderen 61 til 100 år (Slette-meås 2014b). Denne studien tok for seg de eldres tilgang til og bruk av digitale verktøy og internett, deres mestringsfølelse, støttebehov og motivasjon, samt hindringer for videre kompetanseheving (for internettbrukere) og for digital deltakelse (for ikke-brukere av internett).

I 2018 søkte SIFO/OsloMet om tilskudd, og fikk støtte, fra Bufdir til en oppfølgingsstudie av 2014-undersøkelsen (Slette-meås 2014b) for å se på eventuelle endringer i perioden fra 2014 til 2018. Ved å sammenlikne data over tid kan vi følge og tolke interessante utviklingstrekk, f.eks. knyttet til tilgang/bruk av digitale verktøy, erfaring med kommersielle/offentlige nettjenester, smarttelefonbruk, behov for assistanse, opplevd mestring, motivasjon for digital kompetanseheving, hindringer for kompetanseutvikling, og grunner til manglende digital deltakelse.

For dette formålet ble det gjennomført en survey-undersøkelse i 2018 med samme utvalgs-kriterier som i 2014, for å gjøre undersøkelsene mest mulig sammenliknbare, men med noen justeringer ettersom teknologi og tjenester endres raskt. Surveyen er presentert i sin helhet i denne rapporten, og sammenlikninger med 2014 er gjort der det er naturlig og mulig. I 2018 har vi i tillegg lagt til spørsmål om tilgang til såkalt smart-/velferdsteknologi og kjennskap til teknologibegreper og endringer i personvernlovgivningen. Verken 2014- eller 2018-tallene er vektet, slik at studiene ikke kan sies å være landsrepresentative.

Rapporten er gjennomlest og kvalitetssikret av Torvald Tangeland ved SIFO/OsloMet.

Vi takker Bufdir for oppdraget og for interessen for denne tematikken, og vi håper rapporten kan være til nytte for forskere, interessegrupper, politiske beslutningstakere og allmennheten.

Oslo, 26. mars 2019

SIFO, OsloMet – storbyuniversitetet





# Innhold

Forord.....	5
Innhold .....	7
Sammendrag.....	11
Summary .....	15
1 Innledning .....	19
1.1 Om rapporten .....	19
1.2 Kunnskap om eldres situasjon er viktig .....	20
1.3 Kort litteraturgjennomgang.....	21
1.4 Metode, utvalg og gjennomføring av survey-undersøkelsen .....	23
1.4.1 Utvalg og representativitet i undersøkelsen .....	24
2 Digital tilgang .....	27
2.1 Digital tilgang i hjemmet .....	27
2.2 Nedsatt funksjonsevne og nettilgang blant eldre.....	31
3 Bruk av digitale plattformer og internett .....	33
3.1 Bruk av internett på datamaskin, nettbrett og smartmobil .....	33
3.1.1 Internettbruk på datamaskin.....	33
3.1.2 Internettbruk på nettbrett.....	34
3.1.3 Internettbruk på smartmobil.....	34
3.1.4 Daglig bruk av internett på PC, nettbrett og smartmobil – endringer over tid....	35
3.2 Behov for digital assistanse.....	37
4 Bruk av nettbaserte tjenester.....	41
4.1 Bruk av nettbaserte tjenester .....	42
4.1.1 Lese nyheter på nett .....	43
4.1.2 Informasjonssøk på nett .....	44

4.1.3	Epost og chat .....	44
4.1.4	Sosiale medier .....	45
4.1.5	Nettbank .....	45
4.1.6	Dyrke interesser på nett.....	46
4.1.7	Underholdning/spill på nett.....	47
4.1.8	Videosamtaler på nett.....	47
4.1.9	Offentlige tjenester på nett .....	48
4.1.10	Bestille reiser/billetter på nett.....	49
4.1.11	Kjøre varer i nettbutikk (netthandel) .....	50
4.2	Bruk av offentlige tjenester og løsninger .....	50
4.2.1	Bruk av offentlige nettjenester .....	51
4.2.2	Bruk av elektronisk ID til offentlige tjenester.....	52
4.2.3	Bruk av digital postkasse.....	52
4.2.4	Bruk av veiviseren for offentlige tjenester på nett – Norge.no .....	53
5	Digital mestring og utfordringer .....	55
5.1	Eldres forhold til internett og digitale verktøy .....	55
5.1.1	Mestrer internett.....	56
5.1.2	Digitale verktøy og internett nødvendige i hverdagen .....	57
5.1.3	Behov for veiledning fra andre.....	58
5.1.4	Krevende å forstå dataspråk .....	58
5.1.5	Føle seg trygg på nett .....	59
5.1.6	Redd for å gjøre feil på nett.....	60
5.1.7	Motivert til å delta digitalt.....	60
5.1.8	Oversikt over pinkoder og passord.....	61
6	Digital læring og motivasjon for å øke digitale ferdigheter .....	63
6.1	Tilegnelse av digitale ferdigheter .....	63
6.2	Grunner til å bruke internett på PC/nettbrett .....	65
6.2.1	Holde seg informert og oppdatert.....	66
6.2.2	Utføre tjenester hjemmefra.....	66
6.2.3	Kontakt med venner og familie .....	67

6.2.4	Jobb og/eller organisasjonsarbeid .....	68
6.2.5	Underholdning.....	68
6.3	Egenvurdert behov for økt digital kompetanse .....	69
6.3.1	Videreutvikle digitale ferdigheter .....	69
6.3.2	Barrierer for digital kompetanseheving.....	70
7	Mobiltelefon.....	71
7.1	Bruk av tjenester for mobiltelefon .....	71
7.1.1	Mobilsamtaler .....	72
7.1.2	Tekstmeldinger.....	73
7.1.3	Internett på mobil .....	73
7.1.4	E-post på mobil .....	74
7.1.5	Sosiale medier på mobil .....	75
7.1.6	Nettbank på mobil .....	76
7.1.7	Underholdning på mobil .....	77
7.1.8	Vipps på mobil .....	78
7.2	Lastet ned mobilapper .....	78
7.3	Mobiltelefon som trygghetsteknologi .....	79
7.4	Mestring av mobiltelefonen .....	80
7.5	Mobiltelefonen nødvendig i hverdagen.....	81
7.6	Problemer med håndtering av mobiltelefonen .....	82
8	Eldre som ikke er på internett .....	83
8.1	Hvorfor brukes ikke internett? .....	85
8.2	Befatning med internett på andre måter? .....	86
8.2.1	Ber andre om å gjøre ting for dem på internett? .....	87
8.2.2	Bor i hushold der andre bruker internett?.....	88
8.2.3	Har brukt internett tidligere? .....	88
8.3	Hvor godt klarer eldre seg uten internett? .....	89
9	Kunnskap om lovendringer og begreper – og tilgang til smart-/velferdsteknologi i hjemmet.....	91
9.1	Informert om ny lov om personopplysninger og samtykkekrav?.....	91

9.2	Kunnskap om teknologibegreper .....	92
9.3	Smartteknologi i hjemmet .....	93
10	Holdninger til teknologi-/digitaliseringsutviklingen .....	95
10.1	Utviklingen går for raskt .....	95
10.2	Utviklingen er skremmende .....	96
10.3	Utviklingen er spennende .....	97
10.4	Føler mange eldre tvinges til å delta digitalt .....	97
10.5	Føler de faller av lasset i og med utviklingen .....	98
10.6	Føler seg diskriminert i og med utviklingen .....	99
10.7	Digitalisering og ny teknologi gir flere muligheter til å delta i samfunnet .....	100
10.8	Eldre burde få bedre tilgang til ikke-digitale tjenester .....	101
11	Oppsummering .....	103
	Litteratur .....	109
	Vedlegg 1: Spørreskjema .....	115
	Vedlegg 2: Resultater og tabeller .....	127

## Sammendrag

Denne rapporten presenterer funn fra en landsdekkende survey-undersøkelse fra 2018 om eldres digitale hverdag. Funnene er sammenliknet med en tilsvarende undersøkelse fra 2014. Surveyen fokuserer på eldre i alderen 61 til 100 år og er gjennomført av Norstat i oktober/november 2018. Tallene er ikke vektet (kjønn, alder, bosted) og dermed ikke landsrepresentative, men de viser seg å rimelig representative for de ulike aldersgruppene. Dessuten er tallene fra 2014 og 2018 direkte sammenliknbare fordi undersøkelsene har identisk design.

I rapporten finner vi at ni av ti eldre har tilgang til internett totalt sett, enten via datamaskin, nettbrett og/eller smarttelefon, mot åtte av ti i 2014. Siden 2014 har det vært en moderat økning i tilgangen via datamaskin, en mer markant økning i tilgangen via nettbrett, og en kraftig økning i tilgangen via smarttelefon. Det er rundt én av ti eldre som ikke har internetttilgang i 2018, en halvering av andelen ikke-brukere sammenliknet med i 2014. Det er marginale kjønnsforskjeller i internetttilgangen, men alder skiller der tilgangen synker med økende alder. Tilgangen til internett har likevel økt for alle de tre aldersgruppene, på alle tre digitale plattformer, men den relative forskjellen mellom aldersgruppene er ikke endret.

I 2018 er det størst andel daglige brukere av internett på smartmobil (blant smartmobilbrukere), etterfulgt av daglige brukere på nettbrett (blant nettbrettbrukere) og på datamaskin (blant datamaskinbrukere). Andelen daglige brukere av internett på datamaskin har stagnert de fire siste årene, mens den har økt noe på nettbrett. For smarttelefon har vi ikke tall å sammenlikne med. De hyppigste brukerne av internett på datamaskin er menn og yngre eldre, mens for internett på nettbrett er det kvinner og yngre eldre, og for smartmobil de yngre eldre. Bruk av internett forutsetter samtidig at man kan kjøpe og håndtere digitalt utstyr og programvare. Mange eldre trenger assistanse til dette fra familie og venner. I 2018 har seks av ti eldre nettbbrukere fått hjelp til å fikse tekniske feil, installere programvare og velge innstillinger, mens rundt fem av ti har fått hjelp til å kople sammen datautstyr. Kvinner har i større grad enn menn behov for assistanse, mens hjelpebehovet generelt har sunket noe siden 2014.

For daglig bruk av nettjenester dominerer nyheter, informasjonssøk, e-post/chat og sosiale medier, mens en stor andel bruker nettbank ukentlig. Offentlige tjenester, billettbestilling og netthandel benyttes naturlig nok sjeldnere. De eldste (81 til 100 år) har størst andel ikke-brukere av alle tjenestene, mens kjønnsforskjellene er mindre tydelige. Syv av ti eldre nettbbrukere har det siste året (2018) benyttet offentlige tjenester (flest menn og yngre eldre), mens omtrent like mange har tatt i bruk elektronisk ID. Digipost er den mest brukte digitale postkassen blant eldre nettbbrukere. Nær halvparten av eldre nettbbrukere har tatt i bruk Digipost, og økningen i brukere er markant fra 2014 til 2018. Det er fire av ti som ikke har digital postkasse i 2018, og en liten andel (én av tyve blant eldre nettbbrukere) har reservert seg.

Halvparten av eldre nettbbrukere i utvalget mestrer internett i stor/svært stor grad i 2018, en økning fra fire av ti i 2014, mens seks av ti mener digitale verktøy i stor/svært stor grad er

nødvendige i deres hverdagsliv. Én av fire har behov for veiledning og hjelp fra andre, mens fire av ti mener dataspråk er krevende å forstå. Seks av ti føler seg trygge på nett, men tre av ti er redde for å gjøre feil selv. Hele åtte av ti mener å ha god oversikt over passord og pinkoder de bruker på nett. Fire av ti eldre nettbrukere er dessuten i stor/svært stor grad motiverte til å delta digitalt.

Den største andelen av eldre nettbrukere har lært seg digital bruk gjennom jobb, etterfulgt av egenlæring, veiledning fra andre, og kurs. Hovedgrunnene for bruk av digitalt utstyr og internett er for å holde seg informert og oppdatert, for å kunne utføre tjenester hjemmefra og for å holde kontakt med familie og venner. En del vurderer jobb og organisasjonsarbeid og underholdning som viktige grunner. Rundt halvparten av eldre nettbrukere ønsker å bli bedre på å bruke digitalt utstyr og internett, og de fleste av disse ønsker å gå på kurs for å få til dette. Likevel er det en del som mener at uformell læring er tilstrekkelig, som å få veiledning fra familie og venner og å lære seg dette på egen hånd. Barrierer for videre kompetanseheving er primært mangel på tid og manglende interesse.

I 2018 har rundt 95% av de eldre i utvalget (61-100 år) smarttelefon/mobiltelefon – det samme som i 2014. Men fordelingen smarttelefon-mobiltelefon har endret seg radikalt. I 2014 hadde 37% av utvalget tilgang til smarttelefon og 67% til vanlig mobiltelefon, mens i 2018 har 67% tilgang til smarttelefon og 35% til vanlig mobiltelefon. Daglig bruk av mobilsamtaler og SMS er stabilt høy i fireårsperioden, mens daglig bruk av internett, e-post og sosiale medier har økt kraftig. Nettbank er populært på mobil, og fire av ti eldre mobilbrukere bruker nettbanken ukentlig, mens to av ti bruker Vipps ukentlig. Det er ikke store kjønnsforskjeller i bruken, men alder skiller, der yngre eldre bruker mobiltjenester hyppigere enn de eldste eldre. Fem av ti eldre mobilbrukere bruker i stor grad mobilen for å føle seg trygg, syv av ti føler i stor grad at de mestrer mobiltelefonen, mens tre av fire mener mobiltelefonen i stor grad er blitt en nødvendig del av deres hverdag.

I 2018 var rundt én av ti eldre i utvalget ikke-brukere av internett, en halvering fra i 2014. Den største andelen ikke-brukere er de eldste eldre (81-100 år). Likevel har andelen ikke-brukere i denne gruppen sunket fra fire av ti i 2014 til litt over to av ti i 2018. Totalt sett har andelen ikke-brukere sunket i alle aldersgruppene fra 2014 til 2018, men gapet mellom aldersgruppene består. Hovedgrunnen til at internett ikke brukes er at eldre ikke-brukere ikke føler behov for det eller ikke er interessert, mens mange mener de er for gamle til å lære om internett, og noen er imot dagens digitaliserings- og teknologiutvikling. En liten andel (én av tyve) mener nedsatt funksjonsevne er et hinder. Selv om mange ikke bruker internett ber rundt halvparten venner eller familie om å gjøre ting for dem på internett, mens rundt to av ti bor i hushold der andre bruker internett, og én av ti har brukt internett tidligere. Hele åtte av ti ikke-brukere føler at de klarer seg godt uten internett (syv av ti av disse «svært godt»). Vi ser dermed at manglende behov og interesse er knyttet sammen med følelsen av å klare seg fint uten nettilgang.

Mange eldre i utvalget hevder at de kjenner til den nye personopplysningsloven fra 2018, mens et fåtall har hørt om begrepet GDPR, som viser til EU-forordningen som kom i forkant av loven. Av teknologibegreper som florerer i dagens mediebilde har flest hørt om kunstig intelligens, etterfulgt av algoritmer, Big data og tingenes internett. Tre av ti eldre i utvalget har ikke hørt om noen av disse begrepene. Når det gjelder Eldres tilgang til smarte, tilkoblede, eller velferdsteknologiske produkter/tjenester, er det rundt halvparten som har én eller flere slike dingser eller tjenester hjemme. Flest har trygghetsalarm/trygghetsteknologi, etterfulgt av smart

styring i hjemmet, smartklokke/treningsarmbånd, gressklipperrobot, elektronisk dørlås, støvsugerrobot og smarthøytaler.

Rundt halvparten av alle eldre i utvalget fra 2018 er enige/svært enige i utsagnet om at dagens digitale og teknologiske utvikling *går for raskt* (flere blant kvinner og de eldste). Rundt fire av ti synes utviklingen er *skremmende* (flere blant kvinner og de eldste), mens seks av ti mener at mange eldre *tvinges til å delta* i utviklingen selv om de ikke ønsker det. Likevel synes over halvparten av de eldre at teknologiutviklingen kan være *spennende*. Personlig mener én av tre at de *selv faller av lasset* i den digitale/teknologiske utviklingen (noe flere blant kvinner og de eldste), mens én av fire føler de blir *diskriminert* (igjen en noe større andel blant kvinner og de eldste). Likevel, halvparten av de eldre mener at utviklingen gir dem *flere muligheter til å delta i samfunnslivet*, og seks av ti blant de yngste (61-70 år) mener dette. Til slutt mener seks av ti at eldre burde få *bedre tilgang til ikke-digitale tjenester* (filialer, telefon, brev i postkassen).





## Summary

This report presents findings from a nationwide survey from 2018 on older people's digital everyday life. The findings are compared with a similar survey from 2014. The survey focuses on the elderly aged 61 to 100 and was conducted by Norstat in October/November 2018. The figures are not weighted (gender, age, place of residence) and thus not country-representative, but they prove to be reasonably representative for the different age groups. Moreover, the figures from 2014 and 2018 are directly comparable because the surveys have identical designs.

In the report, we find that nine out of ten elderly people have access to the internet, either via computer, tablet and/or smartphone, compared to eight out of ten in 2014. Since 2014, there has been a moderate increase in access via computer, a more marked increase in access via tablet, and a sharp increase in access via smartphone. About one in ten elderly people do not have internet access in 2018, a halving of compared to 2014. There are marginal gender differences in internet access, but age differs where internet access decreases with increasing age. Still, access to the internet has increased for all three age groups, on all three digital platforms, but the relative difference between the age groups has not changed.

In 2018, the largest proportion of daily internet users is on smartphones (among smartphone users), followed by daily users on tablets (among tablet users) and then on computers (among computer users). The proportion of daily users of the internet on computer has stagnated in the last four years, while it has increased somewhat on tablets. For smartphones, we do not have comparable figures. The most frequent users of the internet on computer are men and younger elderly, while for tablets it is women and younger elderly, and for smartphones the younger elderly. Using the internet requires that one can buy and handle digital equipment and software. Many seniors need assistance from family and friends. In 2018, six out of ten older internet users have received assistance in order to fix technical errors, install software, and choose settings, while around five in ten have been helped to connect computer equipment. Women need assistance to a greater extent than men, while the need for assistance has generally decreased somewhat since 2014.

For daily use of online services – news, information search, email/chat and social media dominate, while a large proportion use online banking weekly. Public services, booking tickets/travels and e-commerce activities are less frequent. The elders (81 to 100 years) have the largest proportion of non-users of all services, while the gender difference is less pronounced. In the past year (2018), seven out of ten older internet users in the sample have used online public services (most men and younger people), while about the same number have used electronic IDs. Digipost is the most common digital mailbox among older web users, where nearly half of these have started using Digipost, and we see a noticeable increase in users from 2014 to 2018. There are four out of ten who do not have a digital mailbox in 2018, and a small share (one in twenty among older internet users) have reserved themselves against digital correspondence.

Half of older internet users in the sample master the internet to a large/very large extent in 2018, an increase from four out of ten in 2014, while six out of ten believe digital tools to a large/very large extent are necessary in their everyday life. One in four need guidance and help from others, while four out of ten think “data language” is difficult to understand. Six out of ten feel safe online, but three out of ten are afraid of making mistakes themselves. Eight out of ten believe they have a good overview of passwords and PINs they use online. Four out of ten are also to a large/very large extent motivated to participate digitally.

The largest share of older internet users in the sample have learned digital use through work, followed by self-learning, guidance from others, and courses. The main reasons for using digital equipment and the internet are to stay informed and up-to-date, to enable self-service from home and to keep in touch with family and friends. Some consider work, organizational activities and entertainment as important reasons. About half want to get better at using digital equipment and the internet, and most of them want to take courses for this purpose. Nevertheless, there are some who believe that informal learning is sufficient, such as guidance from family and friends or self-learning. Barriers to further competence raising are primarily lack of time and lack of interest.

In 2018, around 95% of the elderly in the sample (61-100 years) have a smartphone/mobile phone – the same as in 2014. But, the distribution of the smartphone vs mobile phone has changed radically. In 2014, 37% of the sample had access to smartphones and 67% to ordinary mobile phones, while in 2018, 67% had access to smartphones and 35% to ordinary mobile phones. The daily use of calls and SMS is stable and high during the four-year period, while daily use of the internet, e-mail and social media has increased sharply. Mobile banking is popular, and four out of ten older mobile users use mobile bank weekly, while two out of ten use Vipps weekly. There are no major gender differences in use, but age differs, where the young elderly use mobile services more often than the older ones. Five out of ten largely use the mobile phone to feel safe, seven out of ten feel that they master their mobile phone, while three out of four believe that the mobile phone has become a necessary part of their everyday life.

In 2018, around one in ten elderly people in the sample were non-users of the internet, a halving since 2014. The largest proportion of non-users are the oldest (81-100 years). Nevertheless, the proportion of non-users in this age group has decreased, from four out of ten in 2014 to just over two out of ten in 2018. Overall, the proportion of non-users has decreased in all age groups from 2014 to 2018, but the gap between age groups still exists. The main reason why the internet is not used is that non-users feel they do not need it or are not interested, while many believe they are too old to learn about the internet, and some are against today's digitalization and technology development. A small proportion (one in twenty) believes that their disability is an obstacle. Although many do not use the internet, about half ask friends or family to do things for them on the internet, while around two in ten live in households where others use the internet, and one in ten have used the internet before. Eight out of ten non-users feel that they are doing well without the internet (seven out of ten “very well”). We thus see that the experienced lack of need and interest is linked to the feeling of doing well without internet access.

Many seniors in the sample claim that they know about the new Personal Data Act from 2018, while only a few have heard of the term GDPR, which refers to the EU regulation that came before the law. Of technology concepts that are abundantly covered by the mass media today, most have heard of artificial intelligence, followed by algorithms, Big Data and the Internet of

Things. Three out of ten seniors in the sample have not heard of any of these terms. When it comes to older people's access to smart, connected or welfare technology products/services, about half the sample have one or more such gadgets or services at home. Most have safety/security technology, followed by smart home controls, smart clocks/exercise bracelets, lawn mower robots, electronic door locks, vacuum cleaner robots and smart loudspeakers.

About half of the respondents in the 2018 sample agree/strongly agree with the statement that today's digital and technological development is *going too fast* (more among women and the oldest). About four out of ten think the development is *frightening* (more among women and the oldest), while six out of ten believe that *many elderly are forced to participate* in this development even if they do not want to. Nevertheless, over half seem to think that such technology development can be *exciting*. One in three believe that they themselves *lag behind* in the digital/technological development (somewhat more among women and the oldest), while one in four feel they are *discriminated against* (again a somewhat larger proportion among women and the oldest). Nevertheless, half of the elderly believe that this development give them *more opportunities for participation* in society, and six out of ten among the youngest (61-70 years) believe this. Finally, six out of ten believe that elders should have *better access to non-digital services* (branches, telephone, mailboxes).



# 1 Innledning

## 1.1 Om rapporten

Hovedmålet med denne rapporten er å presentere funn fra en landsdekkende survey-undersøkelse fra 2018 om eldres digitale hverdag, og sammenlikne den med en liknende undersøkelse fra 2014 (Slette-meås 2014b). Målet er å forsterke kunnskapsgrunnlaget om de eldres situasjon i Norge, og om deres kompetanse og forutsetninger for å delta i et stadig mer digitalisert samfunn preget av rask teknologisk endring. Med digitalt førstevalg i offentlig sektor, økt grad av digitalbasert kommunikasjon, og stadig flere kommersielle tjenester knyttet til digitale kanaler, er det er fare for at grupper i befolkningen – og spesielt de eldre – kan bli digital ekskludert.

En kartleggingsstudie fra 2014 viste at de eldste har lavest tilgang til digitalt utstyr, i minst grad benytter digitale tjenester, og har svakest digital kompetanse (Slette-meås 2014a). Dessuten er mange eldre utsatt for aldringseffekter som kan gi gradvis redusert funksjonsevne, og som gjør dem mer avhengige av universelt utformet digitalt utstyr og tjenester. Mange i denne gruppen har også nytte av støttefunksjonalitet som i stadig større grad tilbys som standard i kommersielt tilgjengelig «hverdagsteknologi» eller «smartteknologi» (Slette-meås, Kjørstad og Strandbakken 2016). Tidligere ble slikt utstyr og funksjonalitet primært tilbudt som spesialtilpasset hjelpemiddelteknologi.

Så langt har svært få survey-undersøkelser, både i Norge og i Europa, fokusert primært på de eldres situasjon. Spesielt de aller eldste er enten blitt utelukket fra survey-undersøkelser, eller er ikke blitt inkludert som en egen alderskategori. I denne SIFO-undersøkelsen (og i den tilsvarende 2014-undersøkelsen) har målet vært å få de eldste (spesielt i alderen 81 til 100 år) i tale, samt gruppen som ikke benytter internett. Derfor er det benyttet telefonbaserte intervjuer (nesten alle eldre har i dag mobiltelefon, og mange har fremdeles fasttelefon) for å få sikre et stort nok utvalg av eldre i gruppen 61 til 100 år. I rapporten er materialet ikke vektet (på kjønn, alder og bosted) slik at det ikke kan sies å være landsrepresentativt. Bakgrunnen for dette er at vi har oversamlet de aller eldste, og samtidig undersøket de yngste eldre, for å få jevnstore aldersgrupper (61-70 år, 71-80 år, 81-90 år). Ved å vekte materialet vil det kunne oppstå andre svakheter, og vi har derfor valgt å ikke vekte materialet i denne rapporten. Samtidig er materialet fra 2014 (Slette-meås 2014b) heller ikke vektet, noe som gjør de to undersøkelsene direkte sammenliknbare.

I arbeidet med å identifisere og vurdere relevante spørsmål og indikatorer til undersøkelsen har vi gjennomgått tidligere SIFO-bidrag med støtte fra Bufdir/Deltasenteret. Kartleggingsrapporten om IKT-bruk og barrierer for digital inkludering (Slette-meås 2014a), som kom før den første survey-rapporten om digitale eldre (Slette-meås 2014b), gir en oversikt over tidligere spørsmål og undersøkelser, digitale kompetansemål og ulike typer funksjonsnedsettelse. Vi-

dere har vi sett på erfaringer fra studien om brukeropplevelser av universelt utformede markeds plasser, som har fokus på barrierer for deltakelse (inkludert IKT-barrierer). Denne studien er basert på innspill fra både brukerorganisasjoner for funksjonshemmede (Borch, Slette-meås & Kjørstad 2016a) og fra brukere med funksjonsnedsettelse (Borch, Kjørstad og Slette-meås 2016b). Vi har også sett på SIFO-studien om panelutvalgsstrategier og indikatorer for univer-sell utforming (Tangeland, Roos & Pettersen 2017) og SIFO-surveyen om digitalt hverdagsliv blant dem med nedsatt funksjonsevne (Pettersen 2017).

I tillegg til rapportene som er finansiert av Bufdir/Deltasenteret, har vi trukket på erfaringer fra det BLD<sup>1</sup>-initierte SIFO-prosjektet om «hverdagsteknologi» (Slette-meås, Kjørstad og Strand-bakken 2016). Denne rapporten viser til hyllewareteknologi og tjenester som grenser mot vel-ferdsteknologi. Vi har også sett på et annet BLD-finansiert SIFO-prosjekt om barn og IoT-leker, som inkluderer survey-spørsmål til befolkningen om tilgang til «smarte» forbrukspro-dukter/-tjenester i hjemmet, også kalt IoT<sup>2</sup>-produkter (Kjørstad, Rosenberg, Storm-Mathisen og Slette-meås 2017). Utover disse SIFO-rapportene har vi gjennomført en litteraturstudie som presenteres i kapittel 1.3 nedenfor.

I den foreliggende undersøkelsen tar vi for oss eldres tilgang til og bruk av digitale plattformer og relaterte tjenester. I tillegg ser vi på hvordan de eldre føler de mestrer teknologien, hvilke behov de mener de har for mer digital kompetanse, og hvilke holdninger de har til egen situa-sjon og til den digitale/teknologiske utviklingen mer generelt. Som mestringsmål har vi valgt egenvurdert mestring som indikator, fordi dette sier noe om hvordan den enkelte vurderer sin egen situasjon opp mot de behov en selv står overfor (ikke samfunnets behov eller forvent-ninger). Alternativer til dette kan være måling av befolkningens faktiske kunnskap og mestring av konkrete oppgaver (jf. SSB/PIAAC) eller selvurdert erfaringsnivå (jf. Kompetanse Norge). En viktig del av undersøkelsen er dessuten å inkludere ikke-brukere av internett og digitalt utstyr, for å få kunnskap om hvorfor eldre ikke er på nett, og for å avdekke eventuelle barrierer som hindrer digital tilgang og deltakelse.

## 1.2 Kunnskap om eldres situasjon er viktig

Utfordringen knyttet til potensiell digital eksklusjon og digitale skiller blant eldre, der mange risikerer å bli utestengt fra deltakelse i/på viktige sosiale, kommersielle og offentlige tjenester og arenaer, har presset frem et behov for økt kunnskap om denne gruppen. Utfordringen er dessuten sammensatt; digital tilgang, tilgjengelighet, bruk og kompetanse er viktig, men sosial gruppetilhørighet, personlige ressurser, motivasjon og opplevde behov kan også bidra til å for-klare hva som hindrer digital delaktighet.

Uansett er det gruppen som er helt uten internett-tilgang som kan karakteriseres som mest «di-gitalt sårbare». Men en digital minimumskompetanse gjør også eldre som er digitale «på papi-ret» utsatte, fordi utviklingen går så raskt at kompetansen blir utdatert eller utilstrekkelig på kort tid, samtidig som resten av befolkningens digitale kompetanse øker raskere. Forventninger

---

<sup>1</sup> Barne- og likestillingsdepartementet

<sup>2</sup> Internet of things (Tingenes internett)

fra samfunnet til eldres digitale kompetanse vil derfor ikke alltid samsvare med deres faktiske kompetanse, tilgjengelige ressurser, funksjonsevner eller motivasjon.

Mange eldre opplever i tillegg, som nevnt, aldringseffekter som gjør at ny informasjon, læring og bruk av teknologisk utstyr blir krevende. Teknologisk endring og menneskelig aldring går dermed i diametralt motsatt retning og skaper ytterligere utfordringer. Samtidig kan ny teknologi og tjenester, dersom disse gjøres tilgjengelig og oppfattes som relevante, bidra til at flere eldre overkommer tidligere barrierer og blir mer deltakende. Her kan universelt utformede tjenester, enklere grensesnitt og assisterende teknologi virke støttende for den enkelte.

Det er dessuten uvisst om den digitale utfordringen knyttet til eldre vil vedvare eller forsvinne. Vi vet at Norge vil få stadig flere eldre over tid. Men det at yngre generasjoner blir eldre betyr også at de tar med seg sin ervervede digitale kompetanse inn i alderdommen. Samtidig vil pensjonister, som tidligere har brukt digitale verktøy på jobb og til en rekke tjenester, få mindre bruk for dette, og dermed mindre «trening» når de går inn i pensjonisttilværelsen. Dessuten vil de nevnte aldringseffekter, av både kognitiv og kroppslig karakter, gradvis kunne redusere evnen til å bruke teknologien, mens teknologiutviklingen går stadig raskere sammen med kravene til omstillingshastighet.

Ny avansert teknologi med enklere grensesnitt, som f.eks. talestyring og smarthusteknologi, vil likevel kunne kompensere for redusert funksjonsevne blant eldre. Smarthus-/velferds-/omsorgsteknologi er dessuten sett på som mulige løsninger for å sikre en økende aldrende befolkning mer oversikt, kontroll og mulighet til å bo hjemme lenger, dersom teknologien er utformet med tanke på brukernes behov og betingelser. Slik teknologi kan bidra til økt sikkerhet, trygghet, sosial deltakelse og mobilitet. Men denne type teknologi krever samtidig integrert kompetanse hos brukere, pårørende og støtteapparat – knyttet til muligheter, begrensinger, risiko, feilkorrigerings- og sikkerhets- og personvernsutfordringer (Slette-meås 2014a, Devik & Hellzen 2012). Vi ser dermed at summen av både den demografiske og teknologiske utviklingen gir et usikkert bilde knyttet til de eldres digitale situasjon i tiden fremover, og kunnskapsbehovet er stort.

### 1.3 Kort litteraturgjennomgang

Før vi går gjennom survey-undersøkelsens utvalg og metode, og presenterer resultatene av analysen, går vi her kort gjennom nyere internasjonal og norsk litteratur på temaet eldre og internett. Demografiske endringer i hele Europa bidrar til at eldre utgjør en økende del av befolkningen, og de fleste eldre er brukere av internett og digitale tjenester. Internettbruk blant eldre har økt de siste årene (Vaage 2014, Anderson & Perrin 2017). Samtidig viser studier fra en rekke land at eldre ligger langt etter yngre aldersgrupper når det gjelder bruken av internett (Center for the Digital Future 2016, Dutton & Blank 2013, Friemel 2016, Galperin, 2017). Yngre aldersgrupper bruker digitale medier både mer, og på mer varierte måter, enn eldre. Hunsaker og Hargittai (2018) bruker begrepet «grey digital divide» (Millward 2003, Morris & Brading 2007) for å betegne skillet mellom eldre og yngre aldersgrupper når det gjelder online aktiviteter.

Sosioøkonomiske forhold spiller dessuten en betydelig rolle i eldres bruk av internett (König et al. 2018, Silver 2014, Yu et al. 2016), om enn kanskje noe mindre i Norge. I USA har 94% av eldre voksne med høy inntekt og 90% av dem med middels inntekt nettilgang, mot kun 46% blant eldre med lav inntekt (Anderson & Perrin 2017). Eldres generelle oppfatning av digitale

teknologier kan også være en forklaring på lavere bruk (Xie et al. 2012). Noen føler seg for gamle til å lære om nye teknologier (Turner et al. 2007), mens for andre er det et spørsmål om opplevd nytte og relevans. En norsk studie av ikke-brukere av sosiale medier (Lüders & Brandtzæg 2017) viser blant annet at enkelte eldre oppfatter sosiale medier som noe kaldt og overfladisk. Personvern og sikkerhetsproblemer er også nevnt som årsaker til å ikke bruke sosiale medier blant eldre. Samtidig viser studier fra USA en økende interesse blant eldre for sosiale medier. I 2009 brukte 13% av eldre over 65 år sosiale medier, i 2011 økte tallet til 33%, og i 2018 var 40% av amerikanske eldre på sosiale medier (Zickuhr & Madden 2012, Smith & Anderson 2018).

Helseforhold spiller også en rolle i eldres deltagelse på nettet. Funksjonsnedsettelse er en av årsakene som reduserer eldres digitale deltakelse (Gell et al. 2015). Kognitiv funksjonsnedsettelse har vist seg å være en barriere for deltagelse i vanlige nettaktiviteter som shopping, betaling av regninger, og kommunikasjon med venner og familie (Hunsaker & Hargittai 2018). På den annen side har en del av forskningen de siste årene vektlagt positive relasjoner mellom internett og fysisk og mental helse. En del studier som har tatt utgangspunkt i tall fra store internasjonale undersøkelser (for eksempel European Social Survey, Eurobarometer og Gallup World Poll) viser at digital teknologi, internett og sosiale medier har positive effekter på trivsel for personer i eldre aldersgrupper (Castellacci & Tveito 2018, Ganju et al. 2016, Graham & Nikolova 2013).

Sosiale mediers potensiale til å utfylle og fremme sosial interaksjon, for eksempel, hevdes å gi eldre mennesker økte muligheter til å kommunisere og holde kontakten med familie og venner, selv når redusert mobilitet eller fysisk avstand kan hemme slike sosiale interaksjoner (Castellacci & Tveito 2018). Yu et al. (2016) viser også at eldre som bruker sosiale medier oppfatter økt støtte fra venner og sterkere sosiale bånd. Amerikanske undersøkelser viser også til at internettbruk kan redusere depresjon (Cotten et al. 2012, 2014, Hamer & Stamatakis 2014), mens andre studier har funnet en sammenheng mellom internettbruk og økt sosial støtte, redusert ensomhet, bedre trivsel, og generelt bedre psykisk helse (Heo et al. 2015, Lam & Lam 2009, Seifert et al. 2017).

For at eldre skal kunne nyttiggjøre seg digitale muligheter, og forhindre risiko og sårbarhet knyttet til digital aktivitet, står digital kompetanse sentralt. Manglende digital kompetanse kan hindre eldre fullverdig deltakelse i informasjonssamfunnet (Broady, Chan & Caputi 2010, Hill et al. 2015). I en amerikansk undersøkelse hadde eldre over 80 år, og individer uten universitetsutdannelse, mindre datakompetanse («internet skills») enn eldre brukere mellom 55 og 64 år (Hargittai et al. 2018, Hargittai & Dobransky 2017). En fersk svensk studie blant eldre (65-85 år) fant også at det var en positiv korrelasjon mellom materielle (f.eks. inntekt), diskursive (f.eks. engelskkunnskaper) og sosiale (f.eks. sosiale nettverk) ressurser og digital kompetanse (Olsson et al. 2019).

Tidligere studier viser at eldre er mindre selvsikre enn yngre på sin egen digitale kompetanse (Marquiè et al. 2002), og dette synet på egen kompetanse kan i seg selv være en barriere for bruk av digital teknologi (Mitzer et al. 2016). Eldres oppfatning av egen digital kompetanse kan dessuten påvirkes av medieretorikken rundt eldre og teknologi (Schreuers & Quan-Haase 2017). Ser vi på kjønn vises det ofte til at kvinner også har mindre tro på egen digital kompetanse enn det menn har, eller at menn overvurderer og kvinner undervurderer egen kompetanse sett opp mot objektive kompetansemål (Hargittai & Schafer 2006, Slette-meås 2007). Men en



amerikansk undersøkelse viser blant annet til ingen markante forskjeller mellom menn og kvinner når det gjelder digital kompetanse (Hargittai, Piper & Morris 2018)

I et forsøk på å måle nivået på digital kompetanse blant eldre har det blitt introdusert en rekke internasjonale standardiserte kriterier i undersøkelser, som for eksempel *Computer Proficiency Questionnaire* (Boot et al. 2015), *Computer Expertise Questionnaire* (Arning & Ziefle 2008) og *Computer Literacy Scale* (Sengpiel & Jochems 2015) som måler generelle datakunnskaper og kompetanse blant eldre. En betydelig del av oppmerksomheten rundt digital kompetanse blant eldre har dessuten vært rettet mot evalueringen av effekten til ulike læringstiltak. Et par studier som evaluerte effekten av online læringsverktøy for informasjonssøk i USA-baserte offentlige helsenettsider (NIHSeniorHealth.gov og Medicare.gov) fant at eldre som benyttet seg av verktøyet økte egen evne til helseinformasjonssøk (Xie 2011, Czaja et al. 2013).

Digitaliseringen har medført et fokus på utsatte og sårbare grupper, der eldre ofte trekkes frem. Forbrukersårbarhet var tema for en telefonsurvey blant 2100 respondenter i alderen 18-100 år bosatt i Norge i 2014 (Berg 2015). Antagelsen var at de eldre var sårbare i forbrukerrollen fordi de hadde redusert forbrukerkapabilitet, spesielt knyttet opp mot digitaliseringen av forbrukermarkedene. Ikke uventet øker antall reduserte kapabiliteter (som funksjonsnedsettelse, mangel på digitalt utstyr, det å ikke mestre nettbank, etc.) med alderen. Men på enkelte kapabiliteter har de eldre en fordel; de har sjeldnere dårlig tid, de har oftere god råd, de er mer økonomiske, og de er mer miljøvennlige i sitt forbruk enn de yngre. Ganske uventet viste det seg at det var de unge, ikke de eldre, som var mest sårbare i forbrukerrollen. Resultatene viste at det å mangle digitale kapabiliteter faktisk beskyttet mot forbrukersårbarhet.

#### 1.4 Metode, utvalg og gjennomføring av survey-undersøkelsen

En rekke metodiske utfordringer har blitt identifisert knyttet til forskningen rundt digitalisering og eldre, og det er spesielt krevende å gjennomføre survey-undersøkelser på den eldre befolkningen. En utfordring er hva forskere oppfatter som «startpunkt» for eldre som alderskategori i survey-undersøkelser. Her finnes det store variasjoner; 45 år (f.eks. Czaja et al. 2013), 51 år (f.eks. Cotten et al. 2012, 2014, Silver 2014), 55 år (Morris & Brading 2007), 60 år (f.eks. Lam & Lam 2009), og 65 år (f.eks. Gell et al. 2015, Friemel 2016, Quan-Haase et al. 2017). I vår studie er «startalderen» 61 år som i 2014-studien (Slette-meås 2014b).

En tilsvarende utfordring er hva som skal vurderes som «sluttpunkt» for eldste alderskategori. Gruppen over 80 år faller ofte utenfor tradisjonelle survey-undersøkelser, fordi de er vanskelige å få tak i, eller fordi de kategoriseres som f.eks. «80+». Dessuten er dødeligheten stor i denne gruppen, samt at kjønnsfordelingen endres ettersom kvinner lever lenger enn menn. Dermed ender man gjerne opp med få respondenter med høy alder, som gjør det vanskelig å si noe representativt om denne gruppen (f.eks. 80 til 100 år). Flere av surveyene som ble identifisert i SIFO-kartleggingen fra 2014 (Slette-meås 2014a) ser på befolkningens alder opp til 69 år, 79 år, eller 80 år. Det ble ikke funnet representative tall for befolkningen over 80 år. EUs Active Ageing studie (Eurobarometeret) dekker kun aldersgruppen 55-80 år.

Ofte er eldre-kategorien tilfeldig valgt basert på alderen til den eldste respondenten, mens andre ganger er sluttalderen fastsatt. Eurostat (2016), for eksempel, setter aldersgrensen til 74 år i sine undersøkelser når de sammenligner aldersgrupper. Noen undersøkelser bruker pensjonsalder som kriterium (Virokannas et al. 2000) eller internasjonale standarder brukt av organisa-

sjoner som Verdens helseorganisasjon (WHO 2015). I tidligere sveitsiske internettstudier gjennomført av *Federal Statistical Office (Bundesamt für Statistik: BfS)* var kategorien eldre definert som 50 år og over (BfS 2014). Etter 2000 ble det benyttet mer detaljerte alderskategorier; 50-59 år, 60-69 år, og 70 år+. I vår studie er «sluttalderen» satt til 100 år, som i 2014-studien (Slette-meås 2014b).

I følge Cotten (2017) oppstår det en metodisk utfordring i undersøkelser om bruken av internett og digital teknologi blant eldre knyttet til representativitet. I tillegg til at de over 80 år gjerne ikke er mange nok i tradisjonelle surveyer til å kunne si noe representativt om denne gruppen, har eldre bosatt i eldreomsorgsinstitusjoner vært ekskludert i respondentutvalgene i store undersøkelser om internettbruk gjennomført i USA av *Pew Research Center* (Anderson & Perrin 2017) og *Health and Retirement Study* (Cotten et al. 2012, 2014, Silver 2014), og i *Longitudinal Study of Ageing* (D'Orsi et al. 2014) i England. Her kan det være praktiske utfordringer som hindrer inkludering av eldre respondenter, ettersom det kan være vanskelig å gjennomføre telefonintervjuer med eldre bosatt i institusjoner uten individuelle telefonlinjer (Friemel 2016). Dette har dog endret seg etter mobiltelefonens inntog blant eldre.

Ekskluderingen av en del eldre fra undersøkelser kan ha konsekvenser for hvordan dataene tolkes: «Much work is likely excluding the most disadvantaged among older adults from whether and how such groups use the Internet. This means that reports of access rates and usage are likely overestimating actual rates were all older adults are to be taken into consideration... It is important to keep these limitations in mind when reviewing the literature on older adults' online experiences or lack thereof» (Hunsaker & Hargittai 2018: 3941). En annen utfordring er knyttet til manglende standardisering av spørsmål, som gjør det vanskelig å gjennomføre komparative og longitudinelle studier av Eldres bruk av digitale medier. I spørreundersøkelser, spesielt knyttet til teknologi, bidrar raske teknologiske endringer til at forskere stadig må endre eller inkludere nye spørsmål i spørreundersøkelser fra år til år (Hunsaker & Hargittai 2018).

#### 1.4.1 Utvalg og representativitet i undersøkelsen

I survey-undersøkelsen fra 2018, som presenteres i denne rapporten, ønsker vi å undersøke spesifikt den eldre befolkningen i Norge og deres digitale hverdag. Det betyr at vi ønsker å inkludere både dem som har tilgang til diverse digitalt utstyr og internett, og dem som ikke har det. Ettersom vi kun fokuserer på den eldre befolkningen har det vært naturlig å benytte telefonbaserte intervjuer og ikke web-basert metode som er blitt mer vanlig (og rimeligere). I denne undersøkelsen ble 80% av de eldre intervjuet via mobiltelefon og 20% via fasttelefon.

Vi har et utvalg på 1000 respondenter i alderen 61 til 100 år, og utvalget er delt inn i tre strata; 61 til 70 år, 71 til 80 år, og 81 til 100 år. Det ble trukket et tilfeldig utvalg i hver av gruppene. For å få nok respondenter blant de eldste (81-100 år), har vi over-samlet i denne aldersgruppen, og samtidig under-samlet de yngste (61-70 år), slik at fordelingen ser slik ut; 61 til 70 år (N=334), 71 til 80 år (N=334), og 81 til 100 år (N=332). I den faktiske befolkningen er 61-70-åringene den relativt største gruppen og utgjør omtrent halvparten av alle 61-100-åringene, mens 81-100-åringene utgjør omtrent én av fem i samme aldersspenn. Dette innebærer at det responderende utvalget ikke er landsrepresentativt. Vi har vurdert å benytte landsrepresentative vektorer (kjønn, alder og bosted) når vi presenterer totaltall for 2014 mot 2018, men fordi det er så store variasjoner i antall eldre i hver av aldersgruppene, vil også dette innebære svakheter. Faktiske demografi-tall viser at dødelighet både påvirker antall i hver aldersgruppe, kjønnsfordeling og bosted. Vi har derfor valgt å presentere totaltall basert på det responderende utvalget (i både

2014- og 2018-undersøkelsen), som er tilfeldig trukket innen hvert strata, men som da ikke gir landsrepresentative resultater. Når vi sammenlikner på tvers av aldersgruppene, er vår vurdering at tallene er rimelig representative. Men det er mulig at de aller eldste i gruppen 81-100 år er noe underrepresentert fordi de er vanskeligst å få rekruttert. Her endres dessuten kjønnsfordelingen, fordi kvinner har høyere levealder enn menn, mens kjønnsfordelingen er relativt stabil opp til 80 år. I hovedsak mener vi likevel at tallene der vi sammenlikner de tre aldersgruppene er rimelig representative, og vi vektlegger disse resultatene i beskrivelsene. Totaltallene og kjønnsforskjellene er vist primært for å vise eventuelle hovedtendenser og endringer over tid. Dessuten er gir tallene grunnlag for sammenlikning over tid ettersom vi benytter samme utvalgsmetodikk i 2014 og i 2018.

2018-undersøkelsen ble gjennomført av Norstat i perioden 25. oktober til 16. november 2018. Det var også Norstat som gjennomførte undersøkelsen i 2014 (Slette-meås 2014b), der det ble benyttet samme utvalg (61 til 100 år), samme intervjuemetode (telefon), samme lengde på intervjuer (10 minutter), og samme spørsmålsformulering på de spørsmålene som skulle sammenliknes over tid. Tallene som ble presentert i 2014 var heller ikke vektet på alder, kjønn eller bosted. Kartleggingen og de enkle analysene er basert på bivarierte prosentfordelinger. I framstillingen av resultater benytter vi hovedsakelig figurer og tabeller.

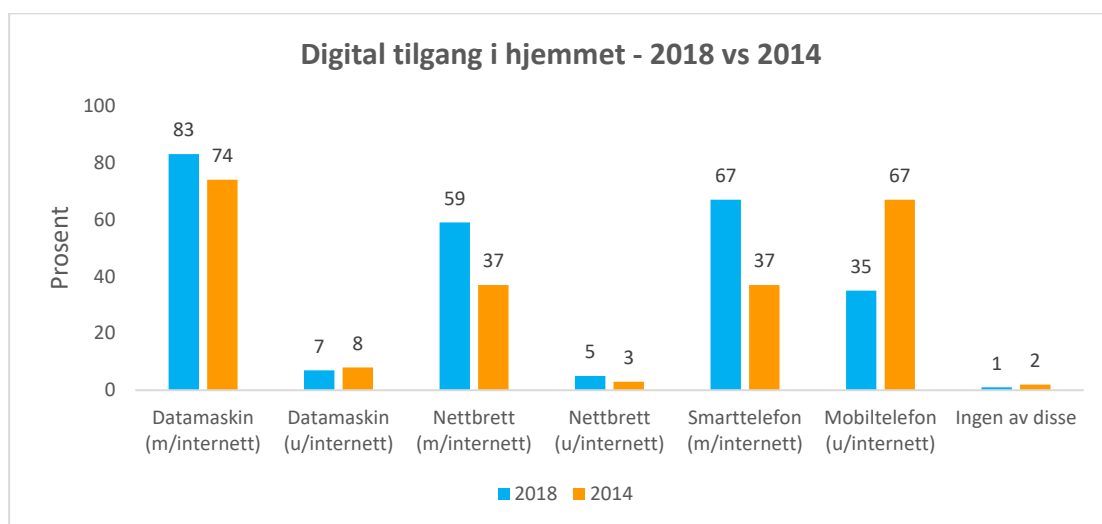
I de neste kapitlene presenterer vi resultater fra survey-undersøkelsen. Ettersom undersøkelsen er stor og figurene mange, har vi valgt å presentere de overordnede temaene med hvert sitt hovedkapittel. Utvalgene (N) som ligger til grunn for hver figur eller tabell står referert i figurteksten under hver figur, eller i tabellteksten over hver tabell. Figurer og tabeller har alternativ tekst. Det refereres ikke til N for hver undergruppe (som kjønn og alder) i figurene/tabellene, kun for utvalget som helhet. N for undergrupper vises i resultattabellene i vedlegg 2.



## 2 Digital tilgang

I dette og de neste hovedkapitlene presenterer vi funnene fra survey-undersøkelsen som ble gjennomført høsten 2018. Vi sammenlikner funnene med undersøkelsen fra høsten 2014 (Slette-temeås 2014b) for å kunne avdekke eventuelle endringer over tid. Funnene presenteres i figurer og tabeller, med beskrivelser under hver figur.

### 2.1 Digital tilgang i hjemmet



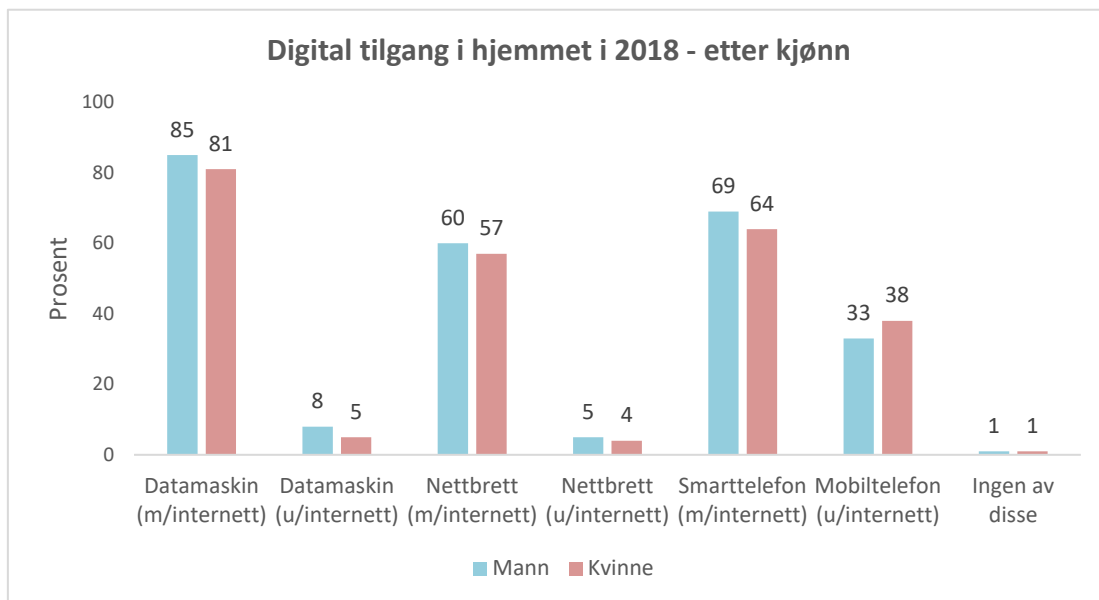
**Figur 2-1: Spørsmål: Har du tilgang til følgende teknologier i din husstand? Andeler i aldersgruppen 61-100 år som har krysset av på de ulike valgene. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=1000). For 2014 (N=1000).**

Figuren over viser ulike plattformer som eldre (61-100 år) har tilgang til i sin husstand. Vi inkluderer her datamaskin, nettbrett og smarttelefon/mobiltelefon – med eller uten internett. Figuren viser at «alle» i utvalget har tilgang til minst ett av de seks alternativene over (1% har ikke krysset av på noen av alternativene). Figuren viser dessuten en sammenlikning av andeler i 2014 og 2018.

Ser vi først på 2018-tallene, viser figuren over at rundt åtte av ti totalt i utvalget har tilgang til datamaskin med internett i hjemmet, mens seks av ti har nettbrett med internett, og rundt syv av ti har smarttelefon med internett. Ser vi på internettilgangen blant eldre samlet sett i det ikke-vektede utvalget, ser det slik ut; tilgang til datamaskin med internett 83% (N=831), tilgang datamaskin/nettbrett med internett 87% (N=868), og tilgang til datamaskin/nettbrett/smarttelefon med internett 89% (N=887). Det er dessuten en del som har datamaskin uten internett (7%),

nettbrett uten nettilgang<sup>3</sup> (5%) og ordinær mobiltelefon uten nettilgang (35%). Totalt sett i det ikke-vektede utvalget (61-100 år) er det da 89% som har tilgang til internett, mens 11% ikke har tilgang til internett noe sted. (I en vektet versjon av 2018-tallene, der vekting bidrar til andre utfordringer, [se metode] finner vi at rundt 92% av eldre i alderen 61-100 år har tilgang til internett og 8% ikke har tilgang).

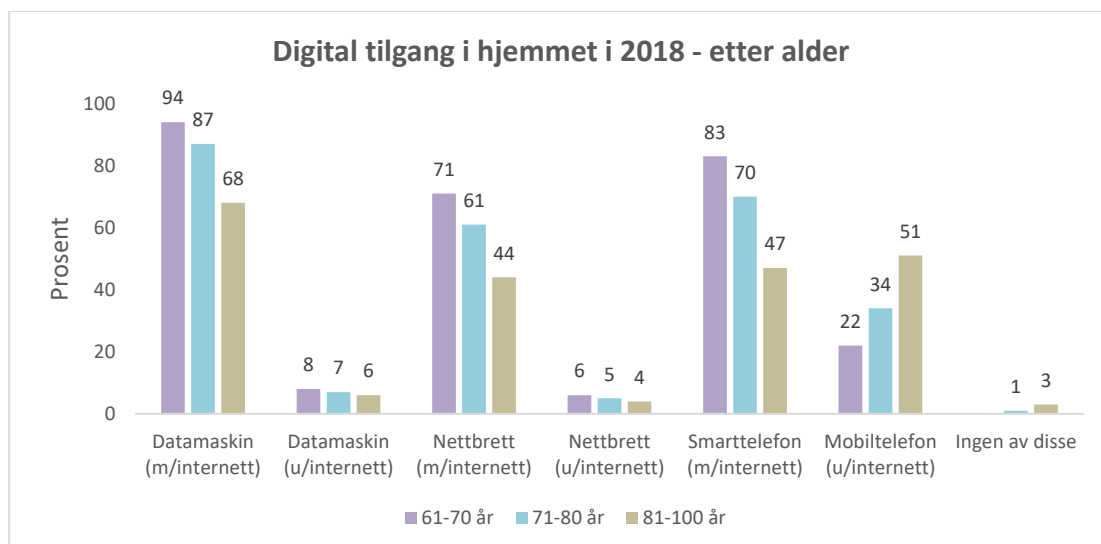
Hvis vi sammenlikner 2018 med 2014 har det skjedd en del endringer. Flere har fått datamaskin med internett, men økningen har vært større for nettbrett og spesielt stor for smarttelefon.



**Figur 2-2: Spørsmål: Har du tilgang til følgende teknologier i din husstand? Andeler i aldersgruppen 61-100 år som har krysset av på de ulike valgene, etter kjønn. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=1000)**

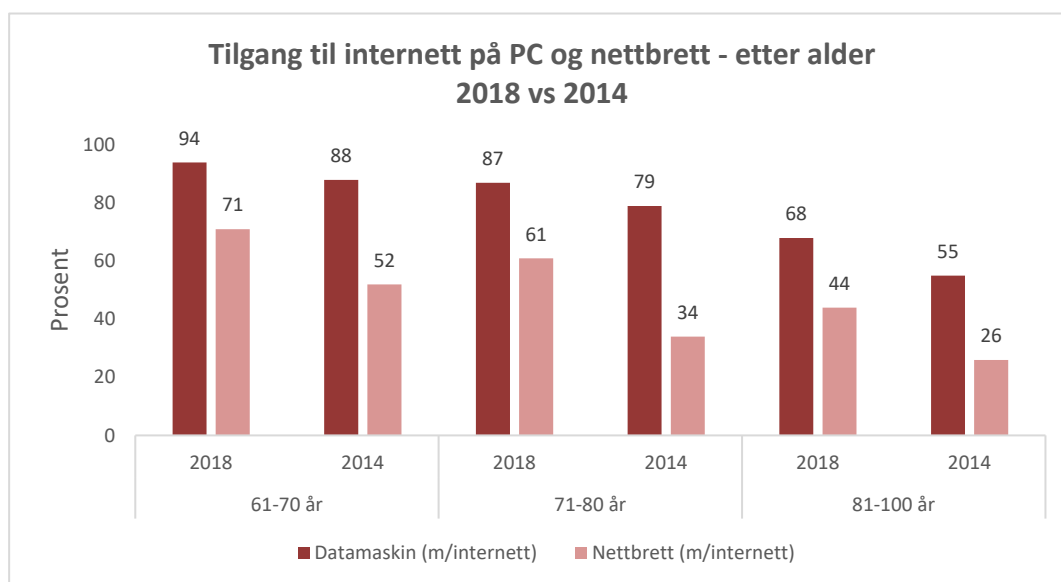
Figuren over viser at kjønnsforskjellene knyttet til tilgang i 2018 er ubetydelige, noe som er naturlig ettersom tilgang gjerne er knyttet til husstander og ikke enkeltpersoner. Vi har i denne undersøkelsen ikke skilt på type husstander de eldre bor i. I 2014 var det derimot noen kjønnsforskjeller der menn i noe større grad enn kvinner hadde tilgang til datamaskin med internett, til nettbrett med internett, og til smarttelefon med internett (Slette-meås 2014b).

<sup>3</sup> Nettbrett kan brukes uten tilkopling til internett



**Figur 2-3: Spørsmål: Har du tilgang til følgende teknologier i din husstand? Andeler i ulike aldersgrupper som har krysset av på de ulike valgene. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=1000)**

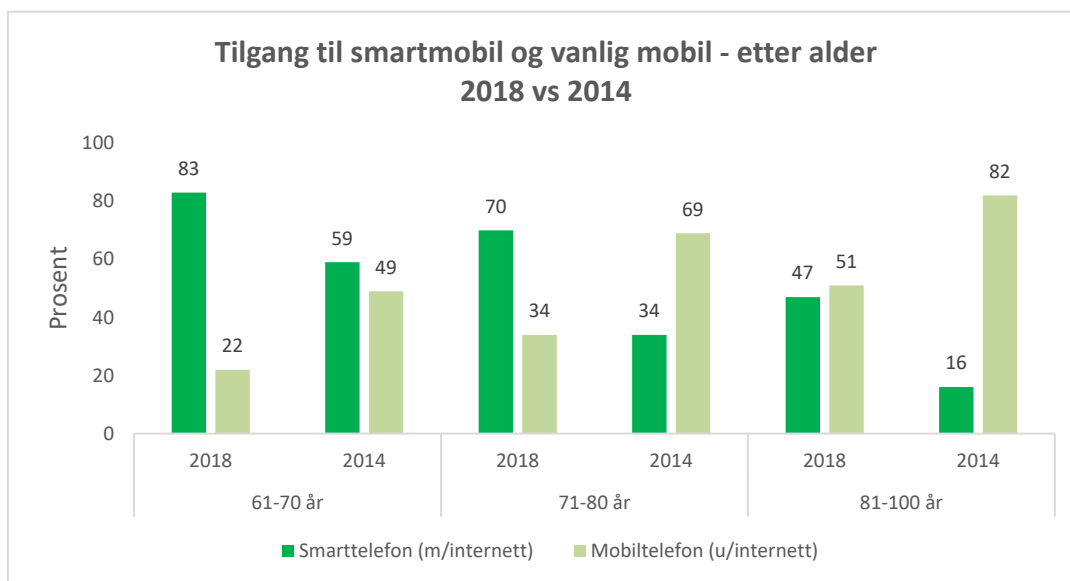
Figuren over viser hvordan tilgangen til de ulike plattformene fordeler seg etter de tre alderskategoriene. Selv om materialet her ikke er vektet er tallene relativt representative for befolkningen som helhet (se metode). For datamaskin med internett er det rundt 94% i alderen 61-70 år som har tilgang til dette i 2018. Det er ikke langt unna gjennomsnittet for befolkningen som helhet. I denne gruppen er det flere som fremdeles er i jobb, og som nok benytter internett i utførelsen av sine arbeidsoppgaver. Videre er andelen med tilgang til internett på datamaskin 87% i alderen 71-80 år i 2018. For den eldste gruppen på 81-100 år er andelen 68%.



**Figur 2-4: Andeler som har tilgang på datamaskin med internett og nettbrett med internett, etter alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=1000). For 2014 (N=1000).**

I figuren over ser vi kun på tilgang til internett på datamaskin og nettbrett. Vi har sammenliknet tall fra 2018 og 2014 på tvers av aldersgruppene. Tilgangen til internett har økt i alle gruppene og mest markant for nettbrett. I den yngste gruppen (61-70 år) hadde 88% datamaskin med internett i 2014 mens 94% har dette i 2018. I den eldste gruppen (81-100 år) hadde «kun» 55% tilgang til datamaskin med internett i 2014 mens 68% har slik tilgang i 2018. Videre hadde 52% av de yngste (61-70 år) tilgang til nettbrett med internett i 2014 mot 71% i 2018, og mens

26% i den eldste gruppen hadde tilgang til nettbrett med internett i 2014, har andelen økt til 44% i 2018.



**Figur 2-5: Andeler som har tilgang på smarttelefon med internett og vanlig mobiltelefon uten internett, etter alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=1000). For 2014 (N=1000).**

I figuren over har vi valgt å kun se på tilgang til smarttelefon (med internett) og vanlig mobiltelefon (uten internett). Vi har sammenliknet tall fra 2018 og 2014 på tvers av aldersgruppene. Her har det vært en markant endring de fire siste årene. I den yngste aldersgruppen (61-70 år) har andelen med smarttelefontilgang økt fra 59% i 2014 til hele 83% i 2018, mens andelen med tilgang til ordinær mobiltelefon har sunket fra 49% til 22% i samme periode. I den eldste gruppen (81-100 år) er tendensen den samme men enda mer markant. Det var kun 16% som hadde smarttelefon i 2014 mot hele 47% i 2018, og andelen med vanlig mobiltelefon har sunket fra 82% i 2014 til 51% i 2018.

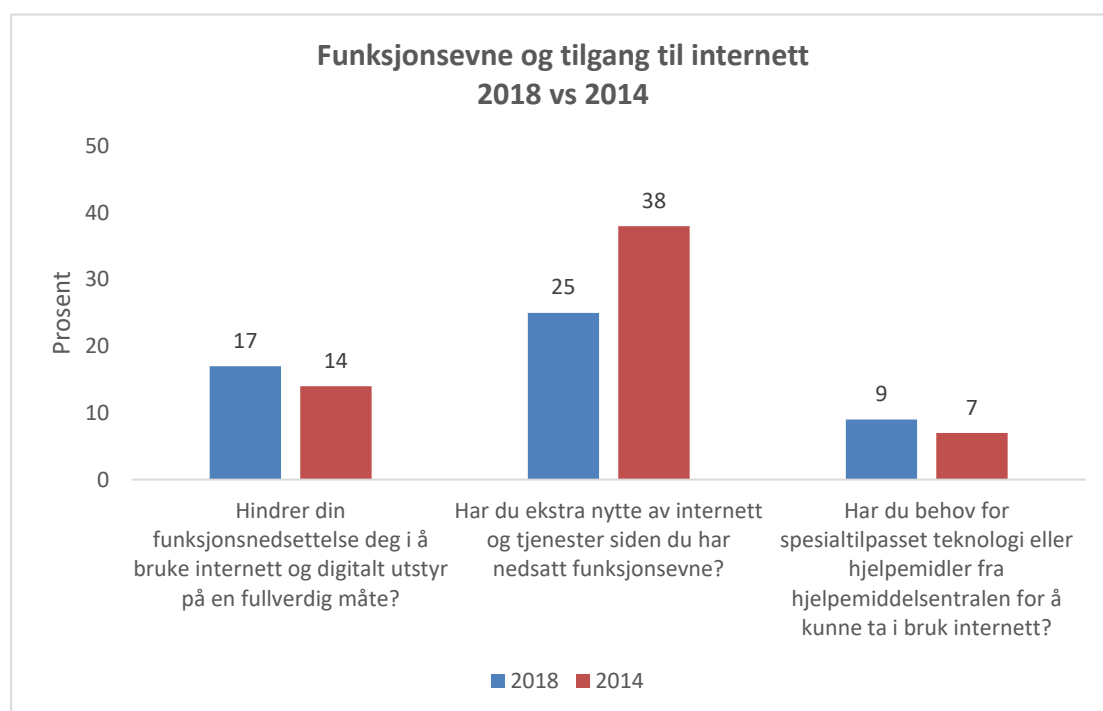
**Digital tilgang og internetterfaring fra tidligere arbeid:** I tillegg til å se på tilgang til internett på ulike plattformer i hjemmet, undersøkte vi spesifikt hvorvidt de som nå er alderspensjonister (83% av utvalget) har hatt erfaring med bruk av PC og internett i sin tidligere jobbhverdag. Det er 68% totalt sett blant pensjonistene i utvalget som har hatt erfaring med PC/internett fra tidligere arbeidssituasjon (71% blant menn og 65% blant kvinner). Ser vi på alderskategoriene viser det seg at 82% av 61-70-åringene har hatt slik erfaring, mot 74% blant 71-80-åringene og 52% blant 81-100-åringene. Hvis vi sammenlikner med SIFO-undersøkelsen for fire år siden (Slette-meås 2014b) var det 61% (mot 68% i 2018) totalt sett i utvalget som hadde hatt tidligere erfaring med PC/internett i jobbsammenheng.



## 2.2 Nedsatt funksjonsevne og nettilgang blant eldre

I undersøkelsen fra 2018 kommer det frem at **21%**<sup>4</sup> av de eldre i utvalget oppgir å ha en eller annen form for nedsatt funksjonsevne<sup>5</sup>, omtrent det samme som i 2014 (22%). Det er 10% som oppgir å ha en form for bevegelseshemming (12% i 2014), mens 6% oppgir å være hørselshemmet (4% i 2014). Det er videre 4% som oppgir å være svaksynt (4% i 2014) og 2% har hukommelses- eller konsentrasjonsvansker (1% i 2014). Det er 5% som oppgir å ha andre utfordringer enn de som er beskrevet (7% i 2014). I 2018 oppga 0% å være blinde (1% i 2014), og i begge årene oppga 0% å ha dysleksi.

Ser vi på de ulike aldersgruppene er det 17% i alderen 61-70 år som i 2018 oppgir å ha nedsatt funksjonsevne (17% i 2014), 15% i alderen 71-80 år (19% i 2014) og 31% i alderen 81-100 år (32% i 2014).



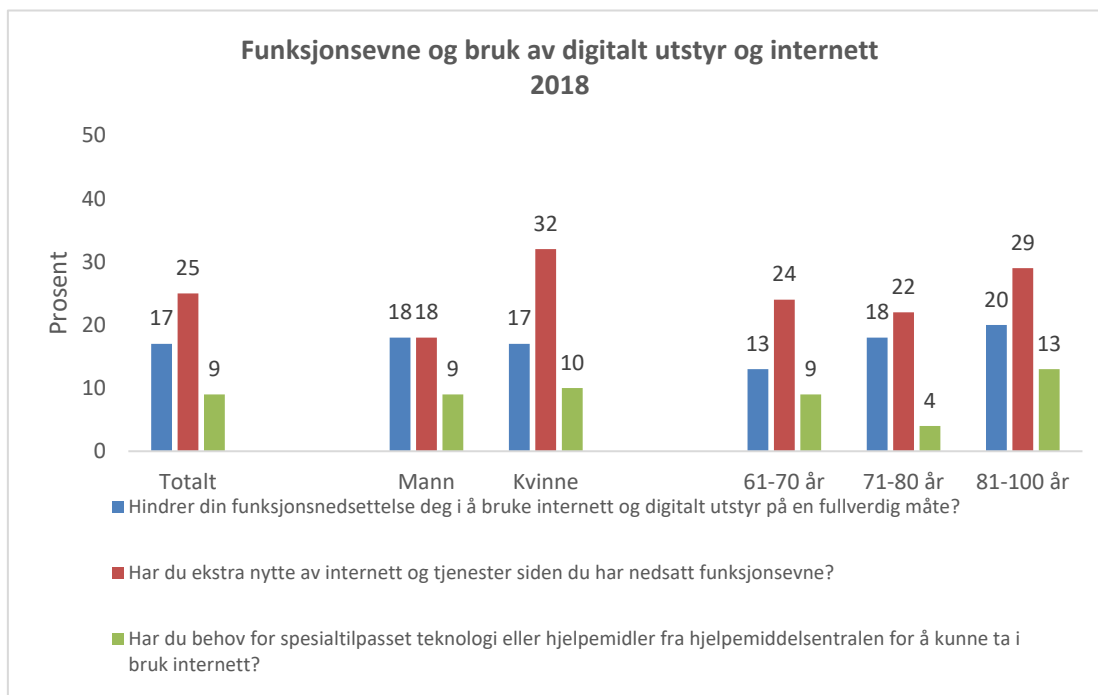
**Figur 2-6:** Andeler av dem med én eller flere funksjonsnedsettelse, som svarer på følgende påstander i figuren (svaralternativer: ja, nei, vet ikke/ikke relevant). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, blant dem med tilgang til internett på datamaskin, nettbrett og/eller smarttelefon i 2018 (N=170). Blant dem med tilgang til internett på datamaskin og nettbrett i 2014 (N=136).

For dem med funksjonsnedsettelse kan digitalt utstyr og tjenester både by på muligheter og begrensinger. I figuren over har vi tatt for oss noen påstander omkring dette. Ettersom tallene ikke er representative for eldre i befolkningen er målet med figuren å vise endringer over tid. I

<sup>4</sup> Basert på alle respondentenes svar (100%) minus andel som oppgir ikke å ha noen form for funksjonsnedsettelse (79%), gir totalt 21% som har en eller annen form for nedsatt funksjonsevne.

<sup>5</sup> Den enkelte kan ha flere funksjonsnedsettelse.

2018 er det en lavere andel av dem med nedsatt funksjonsevne og internetttilgang<sup>6</sup> i utvalget som mener de har ekstra nytte av internett og digitale tjenester fordi de har nedsatt funksjonsevne, sammenliknet med 2014.



**Figur 2-7: Andeler av dem med én eller flere funksjonsnedsettelse, som svarer på følgende påstander i figuren, totalt og etter kjønn og alder (svaralternativer: ja, nei, vet ikke/ikke relevant). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, blant dem med tilgang til internett på datamaskin, nettbrett og/eller smarttelefon i 2018 (N=170).**

I figuren over ser vi på kjønn og alder (i 2018) knyttet til de samme tre spørsmålene. Utvalget er for lite (N=170) til å si noe godt om eventuelle forskjeller, men figuren viser noen tendenser. Blant annet viser figuren at kvinner ser ut til å uttrykke større nytte av internett og tjenester grunnet nedsatt funksjonsevne enn menn. For alder er det ingen klare forskjeller.

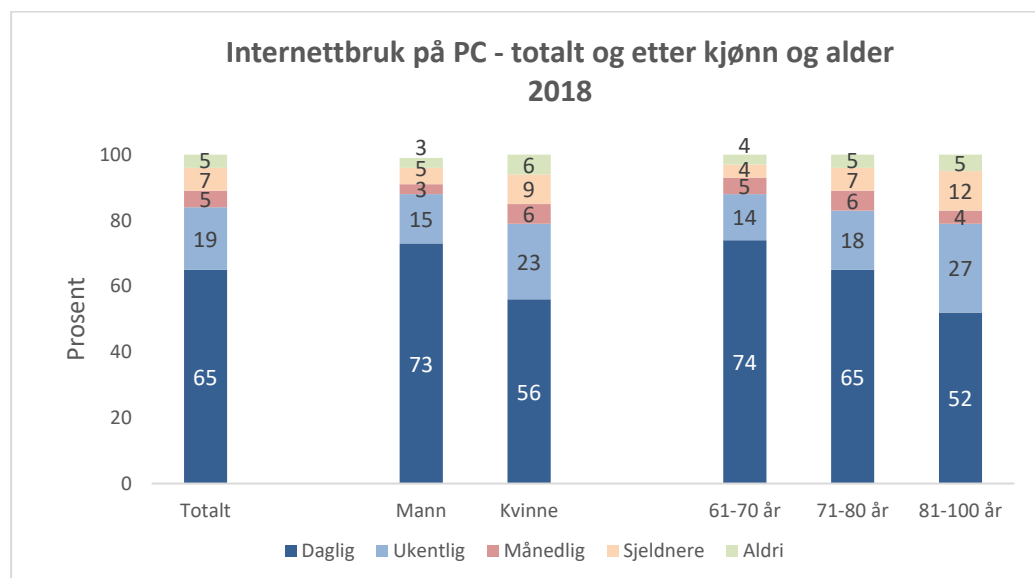
<sup>6</sup> I 2018 ble spørsmålet stilt til dem med funksjonsnedsettelse og som hadde tilgang til internett på datamaskin, nettbrett og/eller smarttelefon. I 2014 ble spørsmålet kun stilt til dem med internett på datamaskin og nettbrett. Men forskjellen er marginal og tallene er derfor sammenliknbare.

## 3 Bruk av digitale plattformer og internett

### 3.1 Bruk av internett på datamaskin, nettbrett og smartmobil

Så langt har vi sett på tilgang til ulike plattformer – med og uten internett – blant eldre innbyggere i Norge. I dette kapitlet tar vi for oss *bruken av internett* på de plattformene som gir nettilgang.

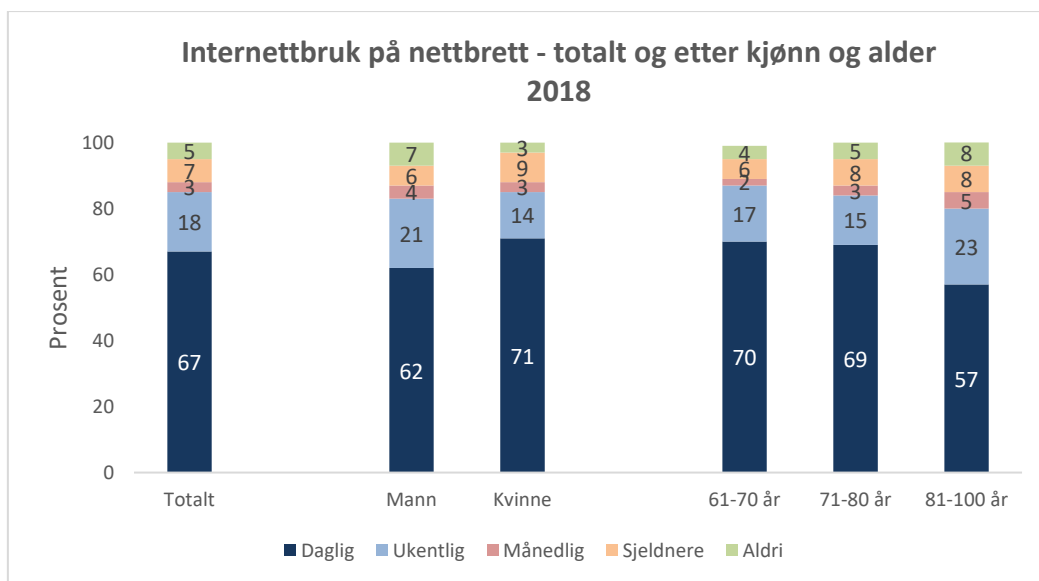
#### 3.1.1 Internettbruk på datamaskin



**Figur 3-1:** Andel av dem med tilgang til internett på datamaskin, som bruker internett daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Totalt og etter kjønn og alder. Prosent, 2018 (N=831).

I figuren over ser vi kun på bruken av internett på datamaskin. Majoriteten av alle eldre med tilgang til internett på datamaskin bruker dette daglig. Figuren viser en kjønnsforskjell, der menn i større grad bruker internett daglig enn kvinner. Det er også en aldersforskjell i den daglige bruken; 74% av 61-70-åringene i utvalget bruker internett på PC daglig. Det samme gjør 65% av 71-80-åringene mot kun 52% av 81-100-åringene.

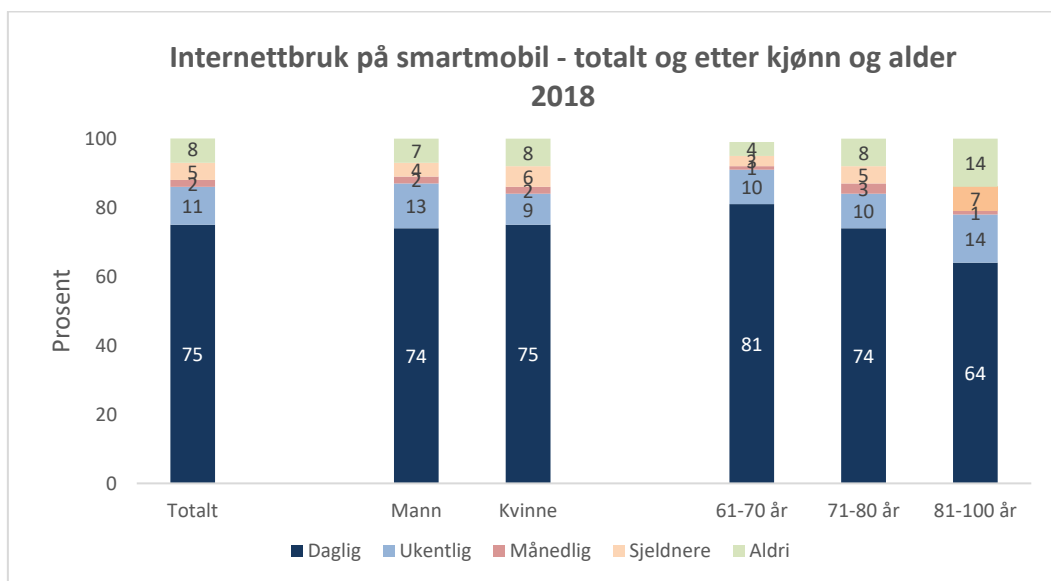
### 3.1.2 Internettbruk på nettbrett



**Figur 3-2:** Andel av dem med tilgang til internett på nettbrett, som bruker internett daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Totalt og etter kjønn og alder. Prosent, 2018 (N=585).

I denne figuren ser vi på bruken av internett på nettbrett. Det er rundt syv av ti med nettbrett som bruker internett på en slik terminal daglig. Her er det også tendenser til en kjønnsforskjell, men motsatt av den for datamaskin. Det er en større andel eldre kvinner som bruker internett daglig på nettbrett enn blant menn. Aldersforskjellen er ubetydelig for de to yngste aldersgruppene (61-80 år) der den daglige bruken ligger rundt 70%, mens den daglige bruken er noe lavere for 81-100-åringene (57%).

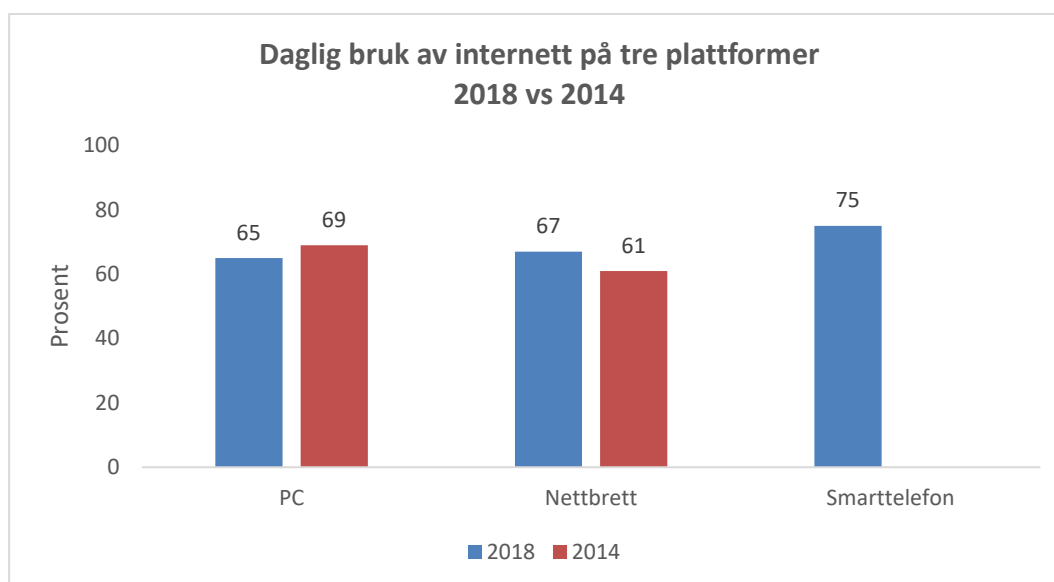
### 3.1.3 Internettbruk på smartmobil



**Figur 3-3:** Andel av dem med tilgang til internett på smarttelefon, som bruker internett daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Totalt og etter kjønn og alder. Prosent, 2018 (N=668).

Figuren over viser bruken av internett på smarttelefon. Det er i underkant av åtte av ti eldre med smarttelefon som bruker internett på en slik terminal daglig. I motsetning til for datamaskin og nettbrett, der vi ser tendenser til en kjønnsforskjell i bruken, ser vi ikke dette i den daglige bruk av internett på smarttelefon. Aldersmessig ser det derimot ut til å være en forskjell, der 81% av 61-70-åringer bruker internett på smartmobil daglig, mot 74% for 71-80-åringer og 64% for 81-100-åringer.

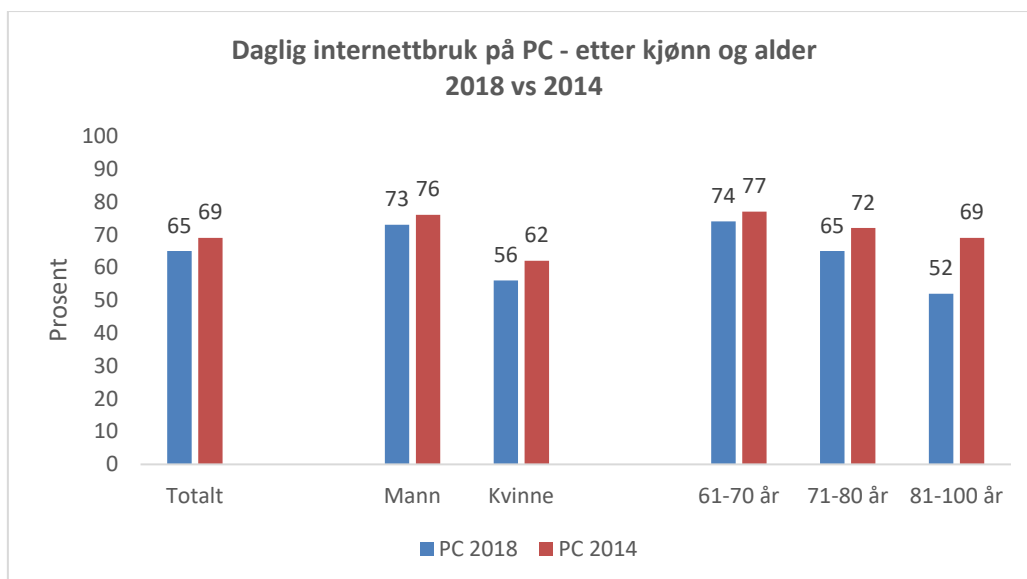
### 3.1.4 Daglig bruk av internett på PC, nettbrett og smartmobil – endringer over tid



**Figur 3-4: Andel av eldre som har tilgang til internett på datamaskin, nettbrett og/eller smarttelefon, som bruker internett daglig på de respektive plattformer. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018: Datamaskin (N=831), nettbrett (N=585), smarttelefon (N=668). For 2014: Datamaskin (N=741), nettbrett (N=372).**

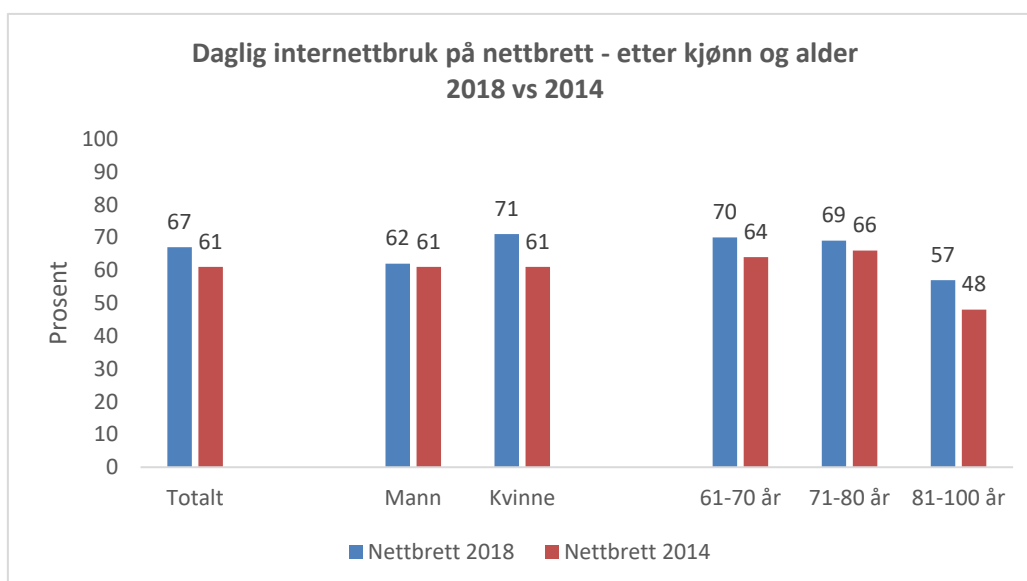
I figuren over har vi sammenliknet daglig bruk av internett på ulike plattformer og sett på eventuelle endringer over tid fra 2014 til 2018. Selv om tilgangsfigurene som ble omtalt tidligere viser at flere brukere har kommet til på alle plattformer, så er det daglige bruksmønsteret relativt stabilt for PC og nettbrett, mens vi for smarttelefon ikke har tall å sammenlikne med (bruk av internett på smarttelefon ble det ikke spurt om i 2014). Det er en tendens til en liten nedgang i daglig bruk av internett på PC og en liten økning i daglig bruk av internett på nettbrett. For smarttelefon, der økning i tilgangen har vært betydelig, kan vi også anta at internettbruken har økt fra 2014 til 2018. De fleste smarttelefonbrukere har også tilgang til enten nettbrett eller datamaskin (eller begge deler). Dermed kan vi anta at nettbruken på mobil kommer *i tillegg til* nettbruken på de andre terminalene, det vil si at nettbruken totalt sett øker for hver bruker i tillegg til at flere får tilgang til internett.

I de tre figurene under viser vi sammenlikninger over tid for hver plattform, fordelt på alder og kjønn.



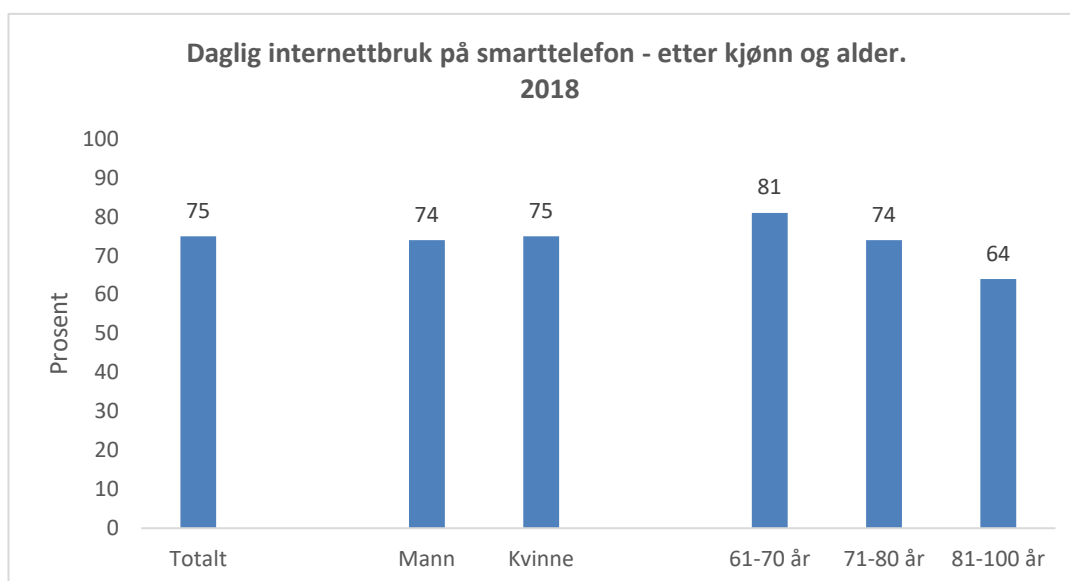
**Figur 3-5:** Andel av eldre som har tilgang til internett på datamaskin, som bruker internett daglig på denne plattformen. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=831). For 2014 (N=741).

Figuren over viser daglig internettbruk på datamaskin (blant datamaskinbrukere). Vi ser en tendens til noe mindre daglig bruk av internett på datamaskin i 2018 sammenliknet med 2014, både med hensyn til kjønn og alder. Men forskjellen over tid er størst for den eldste aldersgruppen (81-100 år). Her er andelen endret fra 69% daglig bruk (blant PC-/nettbrettbrukere i denne aldersgruppen) i 2014 til 52% i 2018.



**Figur 3-6:** Andel av eldre som har tilgang til internett på nettbrett, som bruker internett daglig på denne plattformen. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=585). For 2014 (N=372).

Figuren over viser daglig internettbruk på nettbrett (blant nettbrettbrukere). Her er tendensen en liten økning i daglig bruk av internett på nettbrett i 2018 sammenliknet med i 2014, både med hensyn til kjønn og alder – og da spesielt for kvinner og de eldste (81-100 år; 48% daglig bruk i 2014 mot 57% i 2018).



**Figur 3-7: Andel av eldre som har tilgang til internett på smarttelefon, som bruker internett daglig på denne plattformen. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=668).**

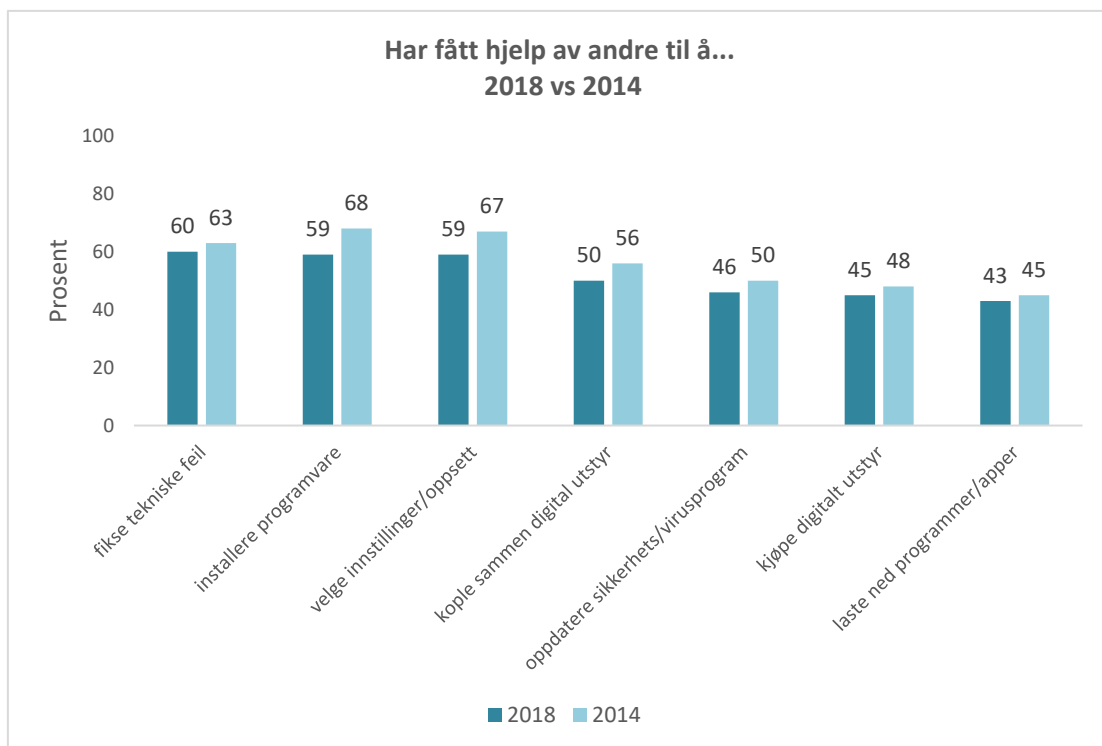
Figuren over viser daglig internettbruk på smarttelefon (blant smarttelefonbrukere), kun for 2018 ettersom vi ikke har tall å sammenlikne med for 2014. Det er ingen kjønnsforskjeller i internettbruken på smarttelefon, men vi ser forskjeller på aldersvariabelen. I 2018 bruker yngre eldre internett på smartmobil oftere daglig enn de eldre; 81% blant 61-70-åringene, 74% blant 71-80-åringene og 64% blant 81-100-åringene.

### 3.2 Behov for digital assistanse

For å kunne ta i bruk internett på ulike terminaler<sup>7</sup> (som datamaskin og nettbrett) er det avgjørende at man ikke kun har kunnskap om selve nettbruken, men også om det å kjøpe riktig utstyr, installere programvare og fikse tekniske feil. Det hjelper lite med kunnskap om navigering på internett dersom man ikke kommer seg på nett fordi en feil oppstår eller fordi et virus har lammet datamaskinen. Mange eldre med lite digital kunnskap får gjerne hjelp fra venner og familie til å håndtere slike oppgaver. I en kvalitativ SIFO-studie der eldre vurderte forbrukermarkedene før og nå (Berg 2013), ble den hurtige digitaliseringen av hverdagen trukket fram som vanskelig, også av ressurssterke og teknologiinteresserte eldre. Til innkjøp av ny teknologi var typiske svar at man fikk hjelp av barn og barnebarn, og nødvendigheten av kjøpsstøtte ble fremhevet. Dette er en «ikke-teknologisk», men teknologi-relatert, kompetanse som bør vurderes inn i det totale kompetansebildet, fordi innkjøp og oppkopling/innstillinger av teknologisk/digitalt utstyr er avgjørende for den faktiske bruken. En informant fremhevet; «før var det jo enkelt, da kunne man stille inn TV-en sjøl, men nå må du jo nesten ha høyskolen for å stille inn en TV» (Berg 2013:42). I tillegg til manglende kompetanse kan aldersrelaterte utfordringer knyttet til syn, skjelvinger eller lite rørlighet gjøre selve utførelsen vanskelig.

<sup>7</sup> Her har vi kun sett på brukere av datamaskin og nettbrett som hovedterminaler for internettbruk, for å gjøre 2018-tallene sammenliknbare med tall fra 2014.

Nedenfor ser vi på i hvilken grad eldre nettbrukere får en type «digital assistanse» i hverdagen.

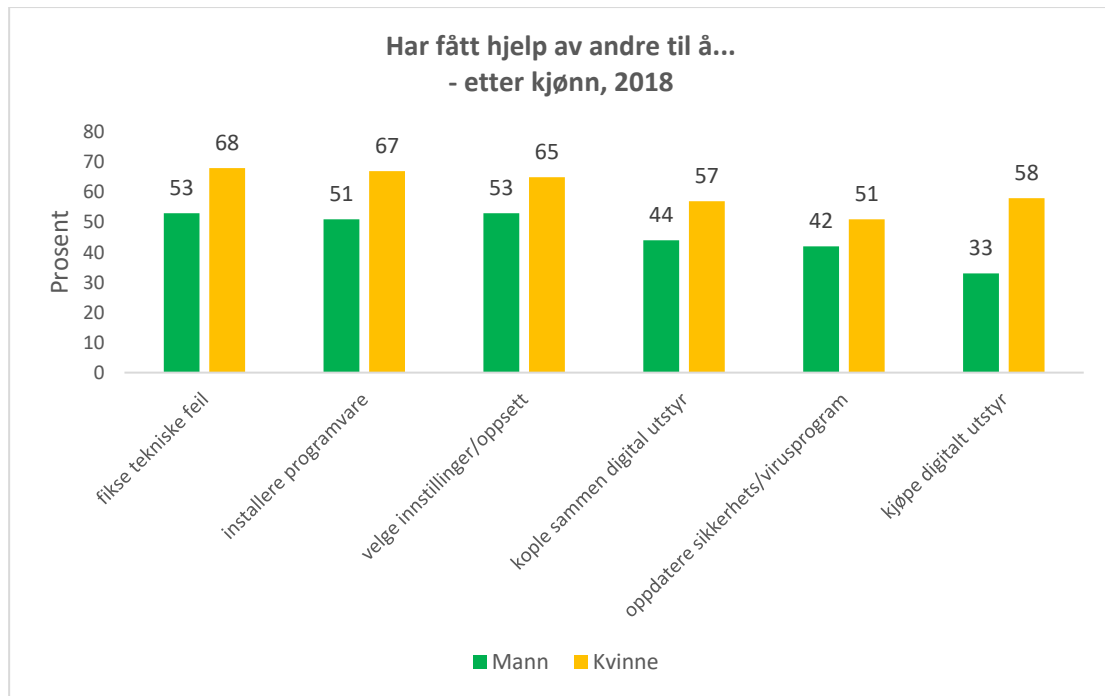


**Figur 3-8: Andeler av eldre som har tilgang til internett på PC og/eller nettbrett som har fått digital assistanse fra familie venner eller andre (svaralternativer: ja, nei, ikke relevant). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=868). For 2014 (N=765).**

I figuren over har vi spurt dem med tilgang til internett på datamaskin og nettbrett om de har fått assistanse fra familie eller venner til ulike teknologirelaterte oppgaver. Hovedbildet er at det er mange som på ett eller annet tidspunkt har hatt behov for slik assistanse. Det er rundt seks av ti som har hatt behov for hjelp til å fikse tekniske feil på digitalt utstyr, til å installere programvare/apper, og til å velge innstillinger og oppsett på PC eller nettbrett. Videre er det rundt fem av ti som har hatt behov for hjelp til å kople sammen digitalt utstyr (f.eks. skriver eller høyttalere), og i overkant av fire av ti har hatt behov for assistanse til å oppdatere sikkerhetsprogram, laste ned programmer eller apper, eller til å kjøpe inn digitalt utstyr.

Når vi sammenlikner med tall fra 2014 (Slette-meås 2014b) ser vi at bildet er nokså likt med tanke på type oppgaver eldre trenger hjelp til, men tendensen er at færre hevder å ha fått slik hjelp i 2018 sammenliknet med i 2014. Dette kan skyldes at de eldre i større grad ordner dette selv, eller at flere benytter nettbrett som kan være enklere å håndtere enn en datamaskin.





Figur 3-9: Andel av eldre som har tilgang til internett på PC og/eller nettbrett som har fått digital assistanse fra familie venner eller andre (svaralternativer: ja, nei, ikke relevant), etter kjønn. Ikke-vektet respondende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=868).

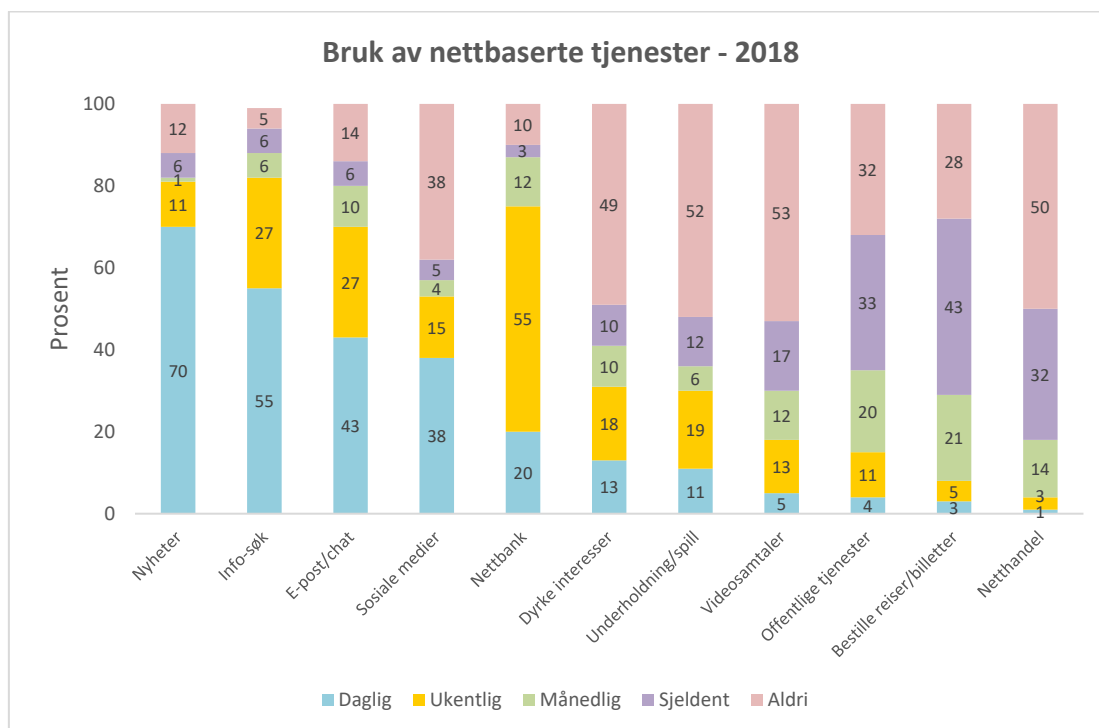
Figuren over viser 2018-andelen for dem som har fått digital assistanse fordelt på kjønn, og forskjellene er tydelige. Kvinner signaliserer at de i større grad enn menn har bedt om digital assistanse på alle områder. Mens eksempelvis rundt fem av ti menn har bedt om hjelp til å **fikse tekniske feil** har rundt syv av ti kvinner gjort dette, og mens fem av ti menn har fått hjelp til å **installere programvare**, har også her rundt syv av ti kvinner fått det samme. Det er ca. én av tre menn som har fått hjelp til å **kjøpe digitalt utstyr**, mens ca. seks av ti kvinner har fått slik hjelp. Selv om vi ikke har en egen figur for alder her, viser resultattabellene (se vedlegg 2) at de to eldste gruppene (71-100 år) i større grad har bedt om hjelp enn den yngre gruppen (61-70 år).



## 4 Bruk av nettbaserte tjenester

I de forrige kapitlene har vi tatt for oss tilgang til ulike digitale plattformer, hvor hyppig internett brukes på de forskjellige plattformene, og i hvilken grad eldre trenger digital assistanse før og rundt egen bruk av digitalt utstyr og tjenester. I dette kapitlet ser vi spesifikt på nettbaserte tjenester som utføres av eldre når de er på internett. Andelene for 2018 sammenliknes også med andeler fra 2014. Forskjellen på de to undersøkelsene er at i 2018-surveyen ble spørsmålene også stilt til dem med tilgang til smarttelefon med internett. Dette ble ikke gjort i 2014 da kun personer med tilgang til datamaskin/nettbrett og internett ble spurt. Vi antar at langt flere i 2018 benytter smarttelefoner til å utføre en rekke nettbaserte oppgaver/tjenester sammenliknet med i 2014. Derfor er nå smarttelefonbrukere inkludert. Etersom det i 2018-surveyen er 868 personer med tilgang til PC og/eller nettbrett med internett, og 887 personer når en i tillegg inkluderer dem med smarttelefon med internett, tilføres kun 2% flere til utvalget av nettbrukere når smarttelefonbrukere inkluderes. Derfor mener vi at tallene i 2014 og 2018 er sammenliknbare. I figurene nedenfor skiller vi ikke på hvilke terminaler som benyttes til ulike netjtjenester.

## 4.1 Bruk av nettbaserte tjenester



**Figur 4-1: Andeler av eldre som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon - som bruker internett til ulike tjenester (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere, aldri). Ikke-vektet respondende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=887)**

Figuren over viser en rekke tjenester som kan utføres ved hjelp av internett. Vi har presentert andelen slik at de mest brukte settes først, og så i synkende rekkefølge. Det er stor forskjell på tjenestene og i hvilken grad det er naturlig å benytte dem hyppig eller sjeldent, så de er på ingen måte likestilte. Det å **lese nyheter** (rundt syv av ti daglig) og **søke etter informasjon** (i overkant av fem av ti daglig) gjøres hyppigst. Men det å benytte **e-post/chat** og **sosiale medier** (rundt fire av ti daglig) er også noe mange gjør ofte. Samtidig er det langt flere som **aldri** bruker sosiale medier (rundt fire av ti) sammenliknet med dem som aldri bruker e-post/chat (mellom én og to av ti). Nettbank holder stand som en svært populær tjeneste, også blant eldre. Dette er en tjeneste det ikke er naturlig å bruke/besøke daglig. Likevel viser figuren at ca. to av ti eldre bruker **nettbank** daglig og nesten seks av ti ukentlig. Nettbank benyttes dermed minst én gang i uka av nær åtte av ti eldre nettbrukere. Det er kun én av ti eldre nettbrukere som aldri bruker nettbank.

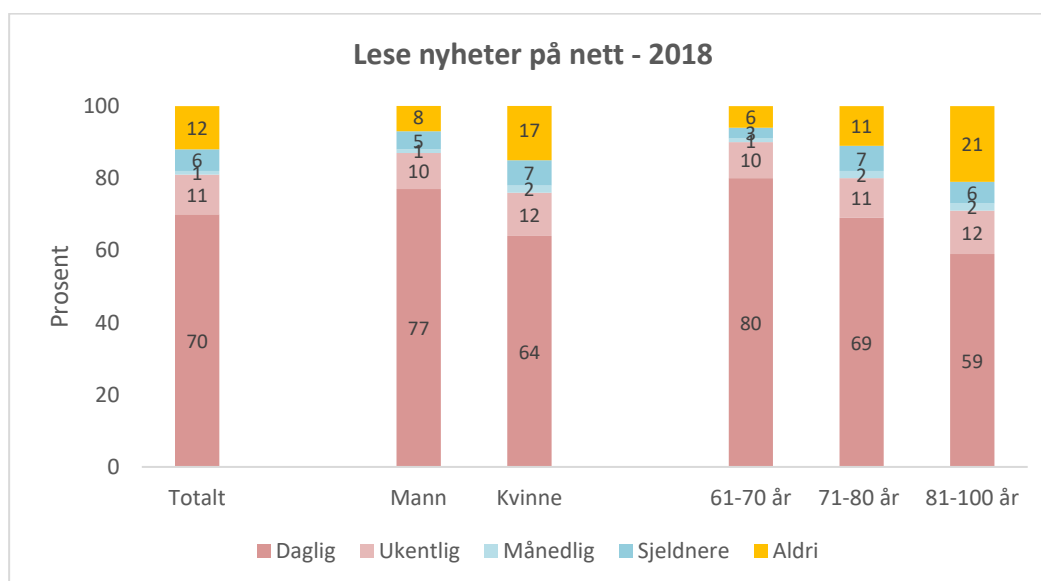
Når det gjelder tjenester som ikke gjennomføres så hyppig, men som fordrer transaksjoner, innlogginger, oversendelser av skjemaer o.l., så viser figuren at **offentlige tjenester** utføres av i overkant av tre av ti eldre nettbrukere månedlig eller oftere, mens én av tre gjør dette sjeldent og like mange gjør det aldri. For **bestilling av billetter eller reiser**, foretar én av tre dette månedlig eller oftere, mens fire av ti sjeldent bestiller billetter og én av tre gjør det aldri. Til slutt er det to av ti som **netthandler** månedlig eller oftere i 2018. Det er tre av ti som sjeldent handler på nett, mens fem av ti aldri gjør det.

Hvis vi sammenlikner tallene for 2018 med tallene fra 2014 (Slettemåås 2014b), er det stort sett en økning i bruken for de fleste tjenestene. Det var blant annet seks av ti som leste nyheter daglig i 2014 mot syv av ti i 2018. Bruk av sosiale medier skjer også blant flere; fire av ti eldre nettbrukere er på sosiale medier daglig i 2018 mot én av fire i 2014. For nettbank så vi i 2018 at to av ti sjekket/benyttet denne daglig og i overkant av fem av ti ukentlig. I 2014 var også nettbank populært, men det var færre daglige brukere; én av ti sjekket nettbanken daglig og i overkant av fem av ti ukentlig.

Når det gjelder «tyngre» tjenester, som offentlige tjenester, så var dette noe i underkant av to av ti eldre gjorde månedlig eller oftere i 2014, mens nær fire av ti gjør det samme i 2018. Det var samtidig i overkant av fire av ti som aldri brukte offentlige tjenester i 2014, mens dette har sunket til tre av ti i 2018. Når det gjelder bestilling av billetter eller reiser, foretok to av ti seg dette månedlig eller oftere i 2014, mens tre av ti gjør det samme i 2018. Til slutt, mens én av ti netthandlet månedlig eller oftere i 2014, har dette steget til to av ti i 2018. Andelen som ikke netthandler har dessuten sunket fra seks av ti i 2014 til fem av ti i 2018.

I de neste underkapitlene ser vi spesifikt på hver tjeneste, og på eventuelle kjønns- og alders-forskjeller. Ettersom tallene ikke er vektet, er det hovedtendensene i materialet som vektlegges, f.eks forskjeller mellom menn og kvinner, mens for alder er tallene tilnærmet landsrepresentative (liten forskjell på vektete og ikke-vektede tall).

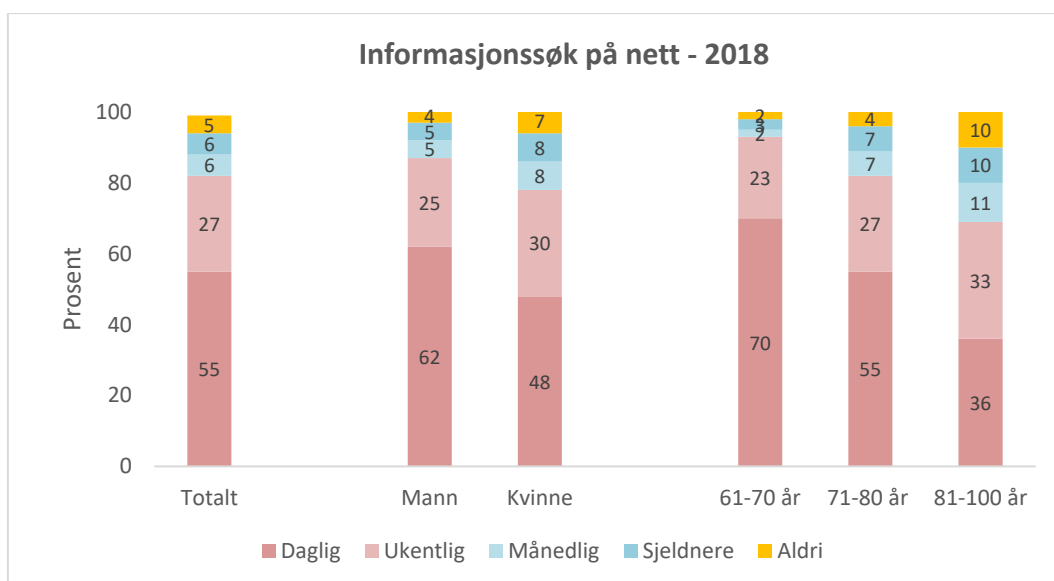
#### 4.1.1 Lese nyheter på nett



**Figur 4-2:** Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon som leser nyheter på nett (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri), totalt og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=887).

Figuren over viser at det er en større andel blant menn enn blant kvinner som leser nyheter på nett daglig. Det er dessuten en større andel yngre eldre (80% i alderen 61-70 år) som leser nyheter daglig sammenliknet med «eldre» eldre (69% i alderen 71-80 år og 59% i alderen 81-100 år).

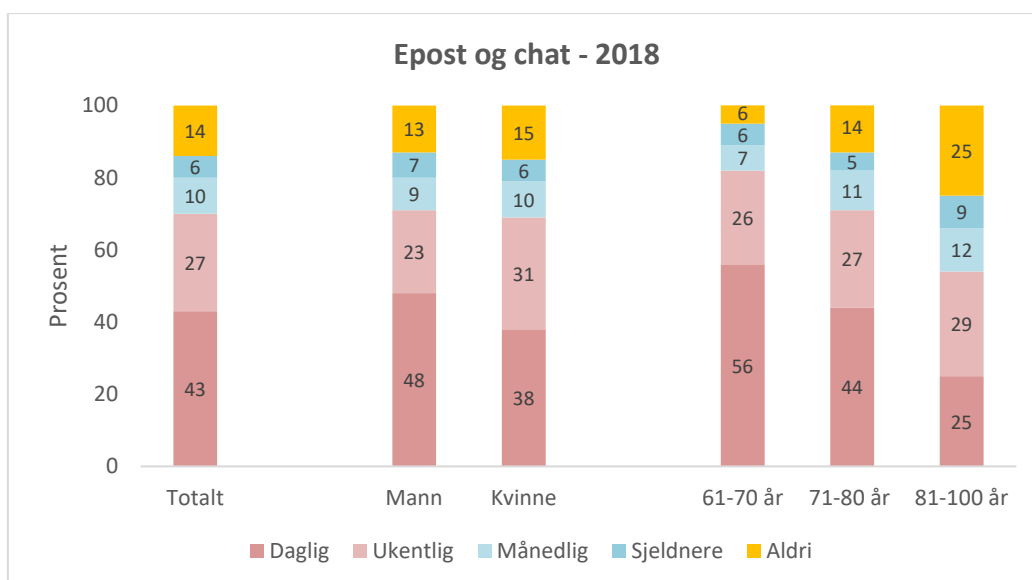
### 4.1.2 Informasjonssøk på nett



**Figur 4-3:** Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon som søker etter informasjon på nett (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri), totalt og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=887).

Denne figuren viser at det igjen er menn som oftere enn kvinner søker etter informasjon på nett daglig. Det er også en langt større andel blant de yngste (70% i alderen 61-70 år), enn blant de eldre (55% i alderen 71-80 år og 36% i alderen 81-100 år) som gjør dette daglig.

### 4.1.3 Epost og chat

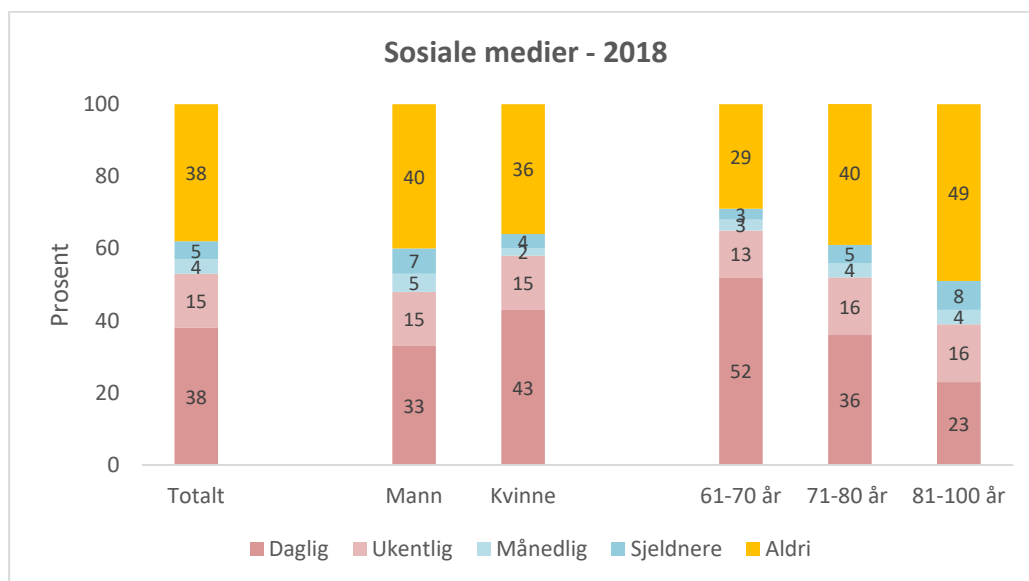


**Figur 4-4:** Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon som bruker e-post eller chat (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri), totalt og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=887).

I figuren over ser vi at menn også er hyppigere daglige brukere av e-post og chat enn det kvinner er, mens de daglige og ukentlige andelene sett sammen er relativt like. Det er også en større

andel blant de yngste (56% i alderen 61-70 år), enn blant de eldre (44% i alderen 71-80 år og 25% i alderen 81-100 år) som kommuniserer på denne måten daglig.

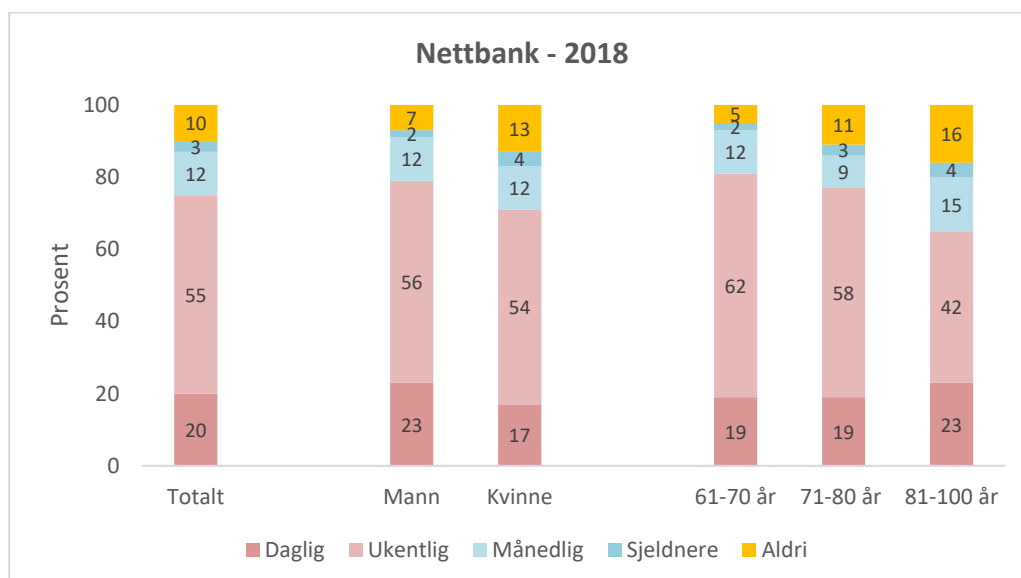
#### 4.1.4 Sosiale medier



**Figur 4-5:** Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon som bruker sosiale medier (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri), totalt og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=887).

Figuren over viser en motsatt kjønntendens enn for de andre tjenestene som er nevnt. Det er en større andel kvinner enn menn som er daglige brukere av sosiale medier. Det er også en større andel blant de yngste (52% i alderen 61-70 år), enn blant de eldre (36% i alderen 71-80 år og 23% i alderen 81-100 år) som benytter sosiale medier daglig.

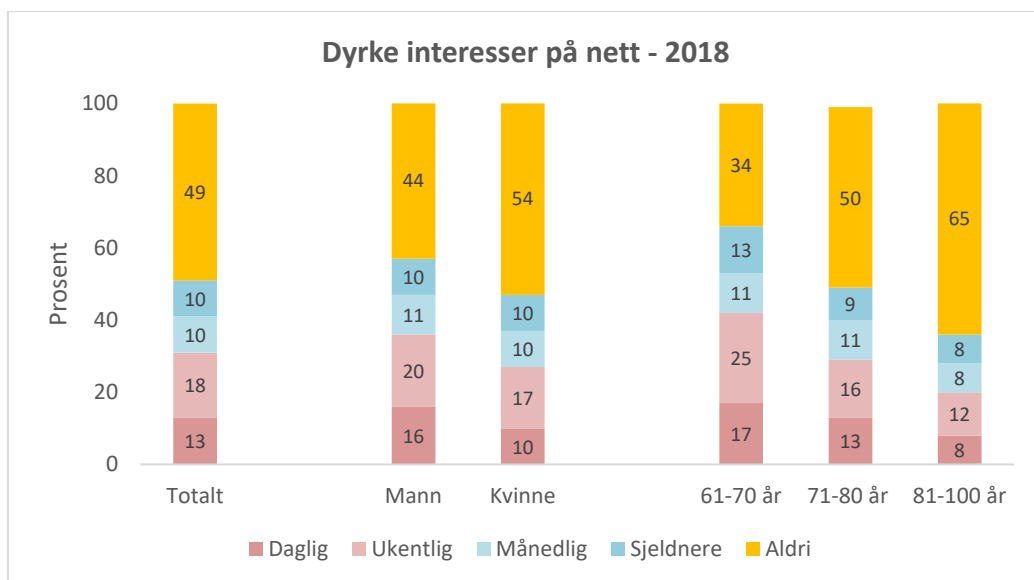
#### 4.1.5 Nettbank



**Figur 4-6:** Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon som bruker nettbank (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri), totalt og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=887).

I figuren over ser vi en tendens til at menn er noe hyppigere brukere av nettbank enn kvinner (daglig/ukentlig). Det er også en større andel blant de yngste (81% daglig/ukentlig i alderen 61-70 år), enn blant de eldre (77% daglig/ukentlig i alderen 71-80 år og 65% i alderen 81-100 år) som er brukere av nettbanktjenester. Det er 16% av de eldste nettbrukerne (81-100 år) som aldri benytter nettbank, mot kun 5% i alderen (61-70 år).

#### 4.1.6 Dyrke interesser på nett

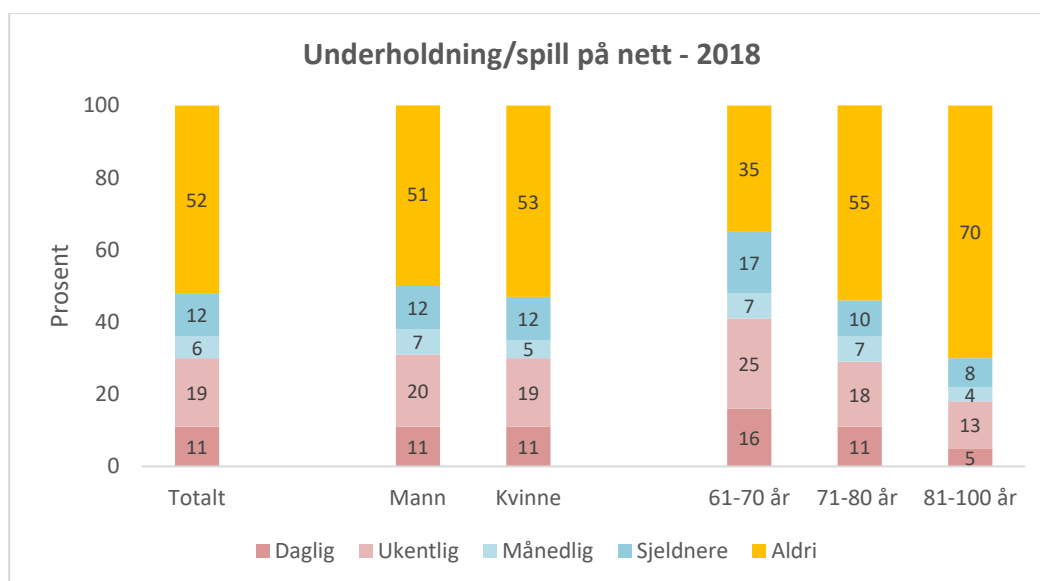


**Figur 4-7: Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon som dyrker sine interesser online (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri), totalt og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=887).**

I figuren over ser vi at menn i noe større grad enn kvinner dyrker sine interesser på nett (daglig/ukentlig). Det er også en større andel blant de yngste (42% daglig/ukentlig i alderen 61-70 år), enn blant de eldre (29% daglig/ukentlig i alderen 71-80 år og 20% i alderen 81-100 år) som dyrker sine interesser daglig eller ukentlig på nett.



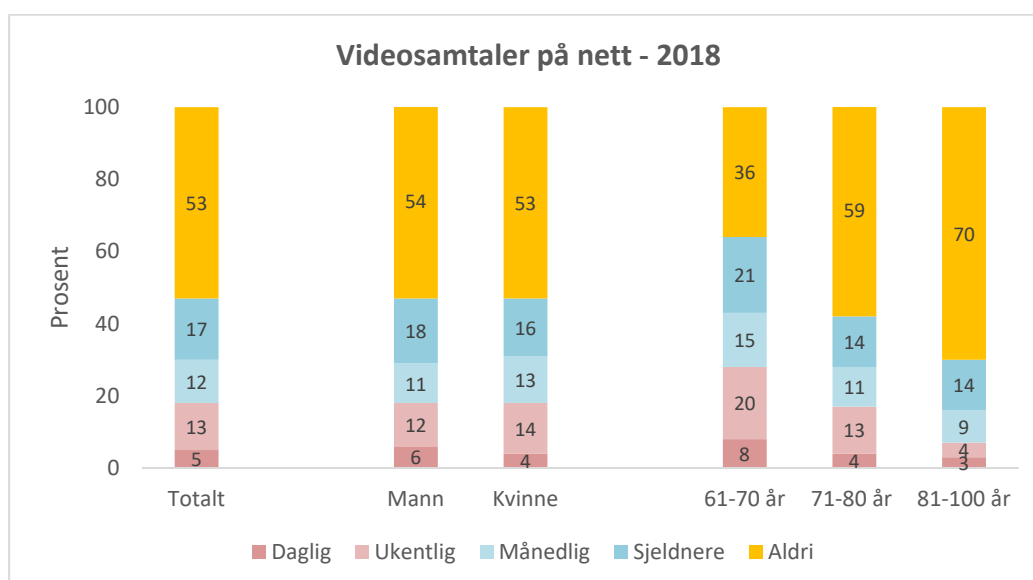
#### 4.1.7 Underholdning/spill på nett



**Figur 4-8:** Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon som benytter seg av online underholdning eller spill (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri), totalt og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=887).

Figuren over viser ingen kjønnsforskjeller når det kommer til underholdning og spill på nett. For alder derimot ser vi fortsatt at det er en større andel blant de yngste (41% daglig/ukentlig i alderen 61-70 år), enn blant de eldre (29% daglig/ukentlig i alderen 71-80 år og 18% i alderen 81-100 år) som benytter seg av spill og underholdning på nett. Det er 70% av de eldste nettbrukerne som aldri benytter seg av muligheten til underholdning eller spill på internett.

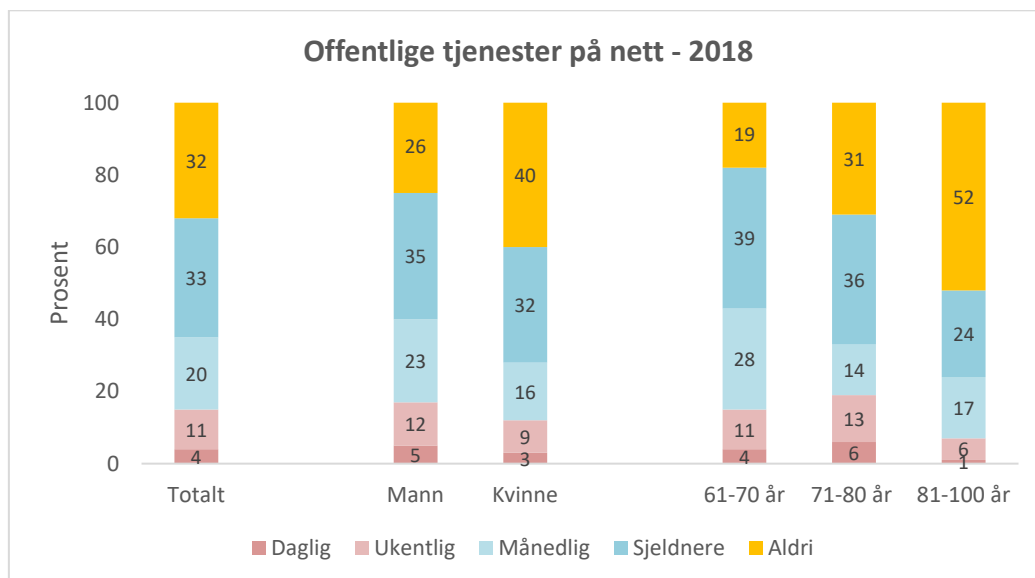
#### 4.1.8 Videosamtaler på nett



**Figur 4-9:** Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon som bruker videosamtaler på nett (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri), totalt og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=887).

I figuren over ser vi at det heller ikke er noen kjønnsforskjeller når det kommer til å benytte videosamtaler på nett. For alder derimot er det fortsatt en større andel blant de yngste (28% daglig/ukentlig i alderen 61-70 år), enn blant de eldre (17% daglig/ukentlig i alderen 71-80 år og 7% i alderen 81-100 år) som benytter seg av videosamtaler på nett.

#### 4.1.9 Offentlige tjenester på nett

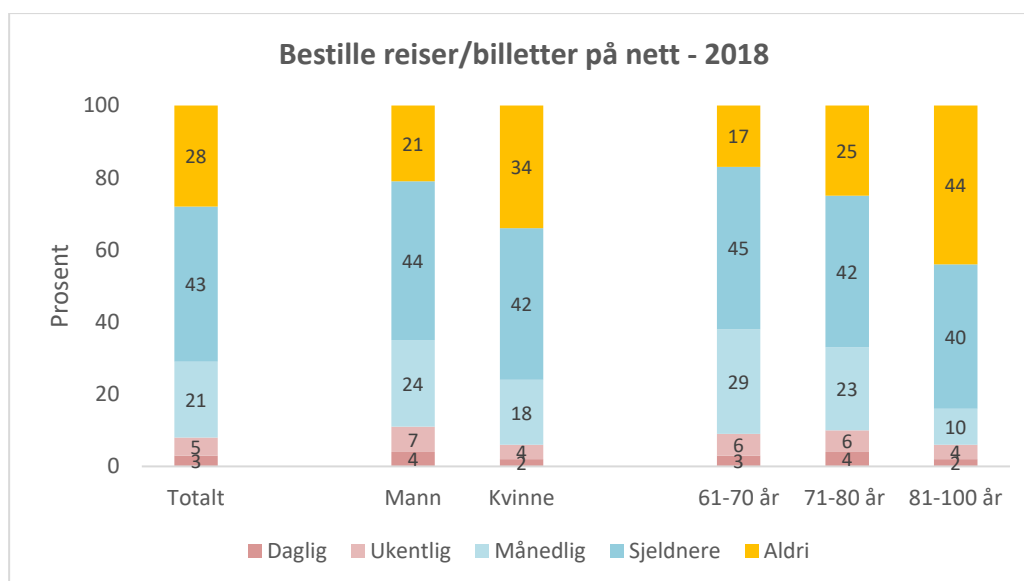


**Figur 4-10: Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon som utfører offentlige tjenester på nett (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri), totalt og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=887).**

I figuren over har vi tatt for oss bruk av offentlige tjenester, inkludert det å fylle ut skjema og sende inn søknader. Denne type tjenester er det ikke naturlig å gjennomføre ofte, slik vi ser for nyhetskonsum på nett. Derfor er også månedlig og sjeldnere relevante kategorier å kommentere – samt ikke-bruk. Det er en noe større andel blant menn sammenliknet med blant kvinner som benytter seg av offentlige tjenester månedlig eller oftere. Det er en større andel blant nettbrukende kvinner (rundt fire av ti), som *aldri* bruker offentlige nettjenester, sammenliknet med blant nettbrukende menn (rundt én av fire).

Det er også en forskjell hvis vi ser på alder. Det er en større andel blant de yngste (43% i alderen 61-70 år), enn blant de eldre (33% i alderen 71-80 år og 24% i alderen 81-100 år) som bruker offentlige tjenester månedlig eller oftere. Videre er det over halvparten (52%) av de eldste nettbrukerne (81-100 år) som *aldri* benytter offentlige tjenester på nett, mens dette gjelder kun for 19% blant de yngste nettbrukerne (61-70 år). Hvis vi tar for oss alle i aldersgruppen 81-100 år (både nettbrukere og ikke-brukere), og vi antar at alle ikke-brukere av internett heller ikke benytter offentlige digitale tjenester, er det 63% av de eldre i alderen 81-100 år som ikke benytter offentlige tjenester på nett.

#### 4.1.10 Bestille reiser/billetter på nett

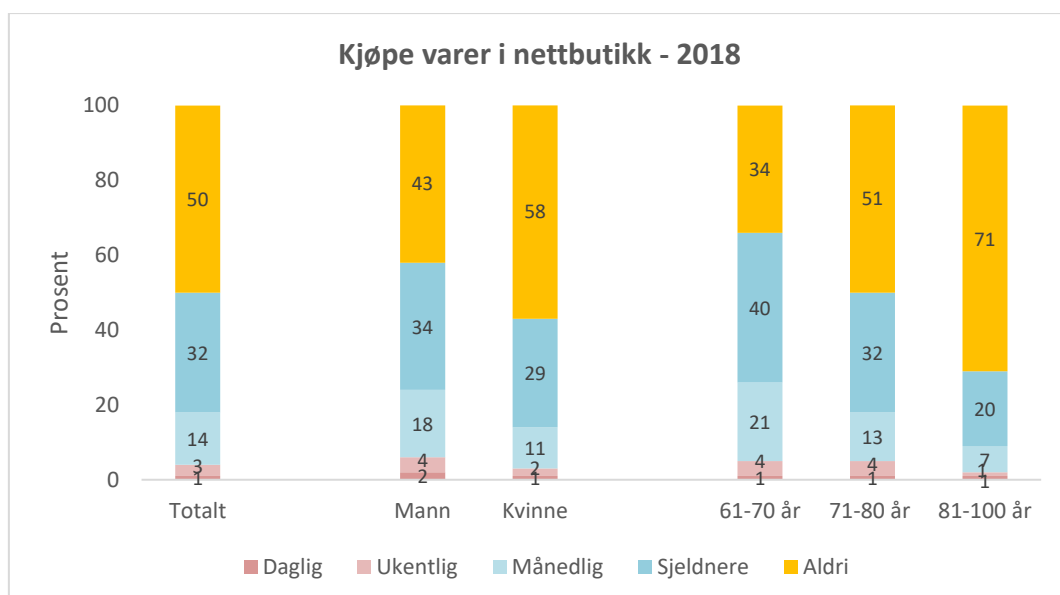


**Figur 4-11: Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon som bestiller reiser eller billetter på nett (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri), totalt og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=887).**

Det å bestille reiser og billetter til ulike arrangementer er heller ikke naturlig å gjøre på daglig eller ukentlig basis. Derfor er også her månedlig/sjeldnere relevante kategorier å kommentere, samt ikke-bruk. Det er igjen en noe større andel blant menn sammenliknet med blant kvinner som bestiller reiser og billetter på nett månedlig eller oftere. Det er en større andel blant kvinner som er på internett men som *aldri* kjøper billetter/reiser på nett sammenliknet med blant menn.

Det er også forskjell på alder. En større andel blant de yngste (38% i alderen 61-70 år), enn blant de eldre (33% i alderen 71-80 år og kun 18% i alderen 81-100 år) kjøper reiser og billetter på nett månedlig eller oftere. Det er 44% blant de eldste nettbrukerne (81-100 år) som *aldri* handler reiser/billetter på nett, mens dette gjelder kun 17% blant de yngste nettbrukerne (61-70 år).

#### 4.1.11 Kjøpe varer i nettbutikk (netthandel)



**Figur 4-12: Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon som kjøper varer i nettbutikker (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri), totalt og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=887).**

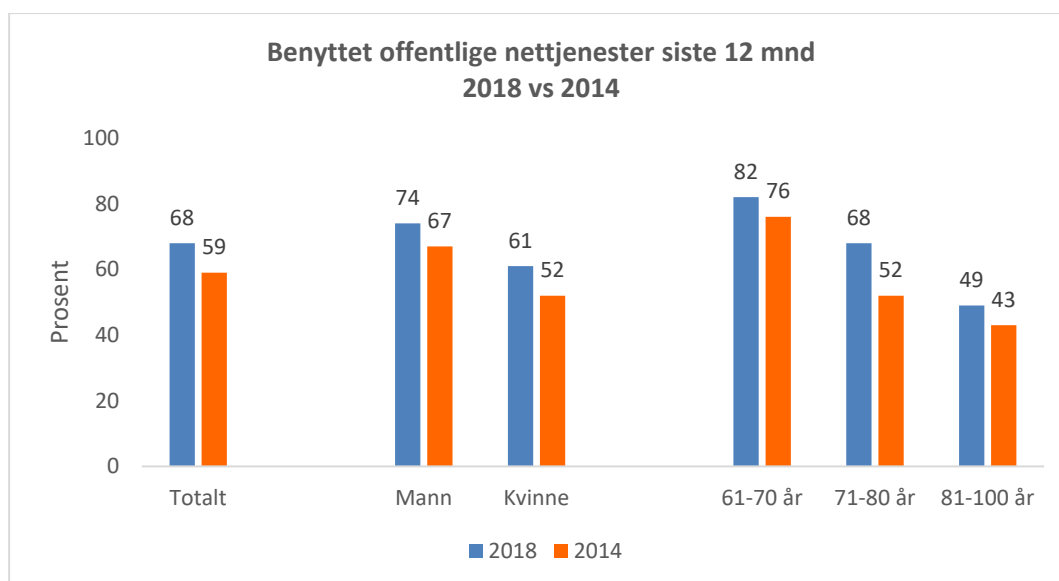
Til slutt ser vi på kjøp av fysiske varer i nettbutikk, noe det heller ikke er naturlig å gjøre på daglig eller ukentlig basis. Derfor kommenterer vi igjen månedlig og sjeldnere bruk, samt ikke-bruk. Også her er det en større andel blant menn sammenliknet med blant kvinner som kjøper varer i nettbutikker. Det er videre rundt én av tre blant begge kjønn som netthandler noe sjeldnere enn dette. Det er en større andel av kvinner (rundt seks av ti) som aldri netthandler, sammenliknet med blant menn (rundt fire av ti).

Igjen ser vi en forskjell på alder. Det er en større andel blant de yngste (26% i alderen 61-70 år), enn blant de eldre (18% i alderen 71-80 år og kun 9% i alderen 81-100 år) som netthandler månedlig eller oftere. Det er dessuten 40% av de yngste netthandler sjeldnere enn månedlig, og 34% som aldri handler på nett. Ser vi på de eldste nettbrukerne (81-100 år), er det 20% som handler sjeldnere enn månedlig, og hele 71% som aldri handler varer på nett.

## 4.2 Bruk av offentlige tjenester og løsninger

Nedenfor ser vi på eldres bruk av offentlige tjenester de siste 12 måneder, samt bruk av elektronisk ID, bruk av digital postkasse, og bruk av veiviseren for offentlige tjenester, Norge.no.

#### 4.2.1 Bruk av offentlige netjtjenester

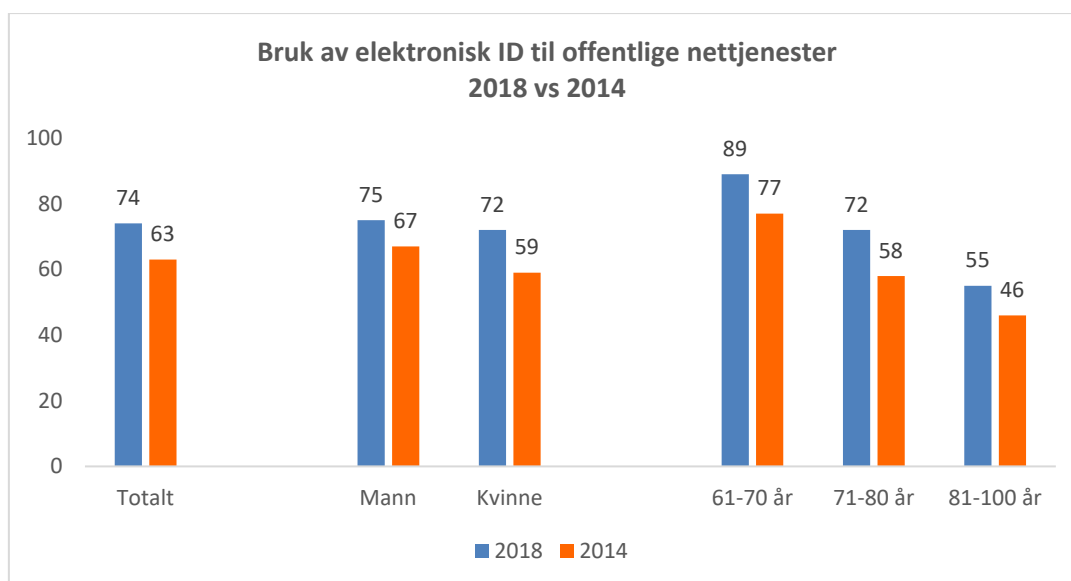


**Figur 4-13: Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon som har benyttet offentlige netjtjenester de siste 12 måneder, totalt og etter kjønn og alder. Ikke-vektede responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=887). For 2014 (N=765).**

I figuren over sammenlikner vi 2018-tallene med 2014-tall fra forrige SIFO-undersøkelse (Sletteteås 2014b). Figuren viser at rundt syv av ti i 2018 (mot seks av ti i 2014) av eldre nettbbrukere i alderen 61 til 100 år har benyttet offentlige netjtjenester (statlige eller kommunale skjemaer, søknader, etc.) de siste 12 månedene. Dette samsvarer godt med tallene fra figur 4-10.

Det er en større andel blant menn enn blant kvinner som har benyttet slike tjenester i 2018, og en større andel blant de yngre enn blant de eldre. I 2018 er det 82% i alderen 61-70 år, 68% i alderen 71-80 år og 49% i alderen 81-100 år som har benyttet offentlige tjenester på nett det siste året. Hvis vi sammenlikner med tall fire år tilbake i tid (2014), ser vi at andelene digitale brukere av offentlige tjenester har økt, men at kjønns- og aldersfordelingene følger samme mønster som tidligere.

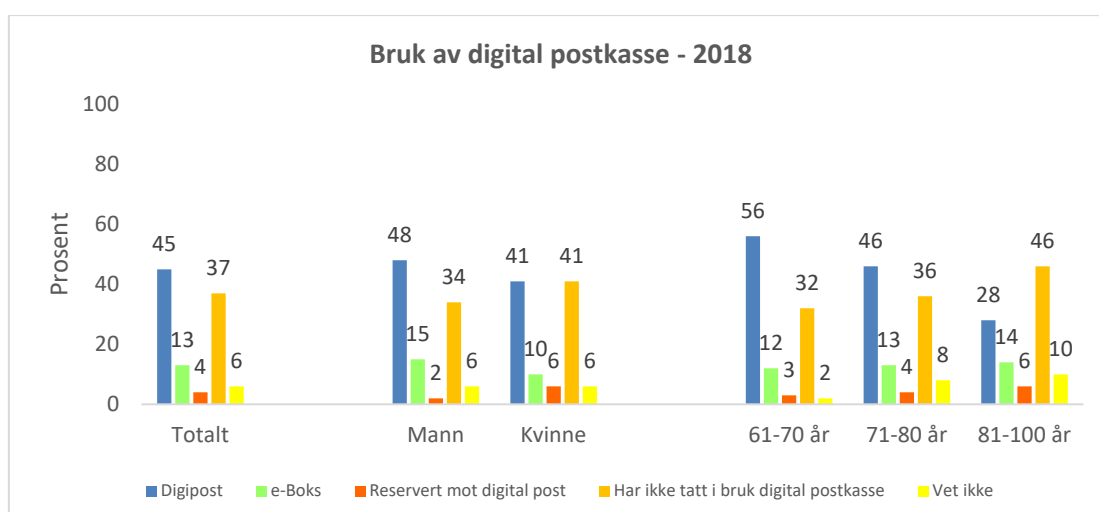
#### 4.2.2 Bruk av elektronisk ID til offentlige tjenester



**Figur 4-14:** Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon som har tatt i bruk elektronisk ID til offentlige tjenester, totalt og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=887). For 2014 (N=765).

Figuren over viser at i overkant av syv av ti i 2018 (mot i overkant av seks av ti i 2014) av eldre nettbbrukere i alderen 61 til 100 år har tatt i bruk elektronisk ID (som MinID, BankID, BankID på Mobil og Buypass) for å få tilgang til offentlige tjenester. Det er ingen tydelige kjønnsforskjeller i 2018, mens en slik forskjell var mer tydelig 2014. Vi ser et tydeligere skille for alder i 2018 (som i 2014). Hele 89% av 61-70-åringene har en type elektronisk ID, mot 72% blant 71-80-åringene og 55% blant 81-100-åringene. Tallene viser en utvikling mot flere brukere av elektronisk ID over tid, mens kjønns- og aldersfordelingene følger omtrent samme mønster i de to årene som sammenliknes.

#### 4.2.3 Bruk av digital postkasse

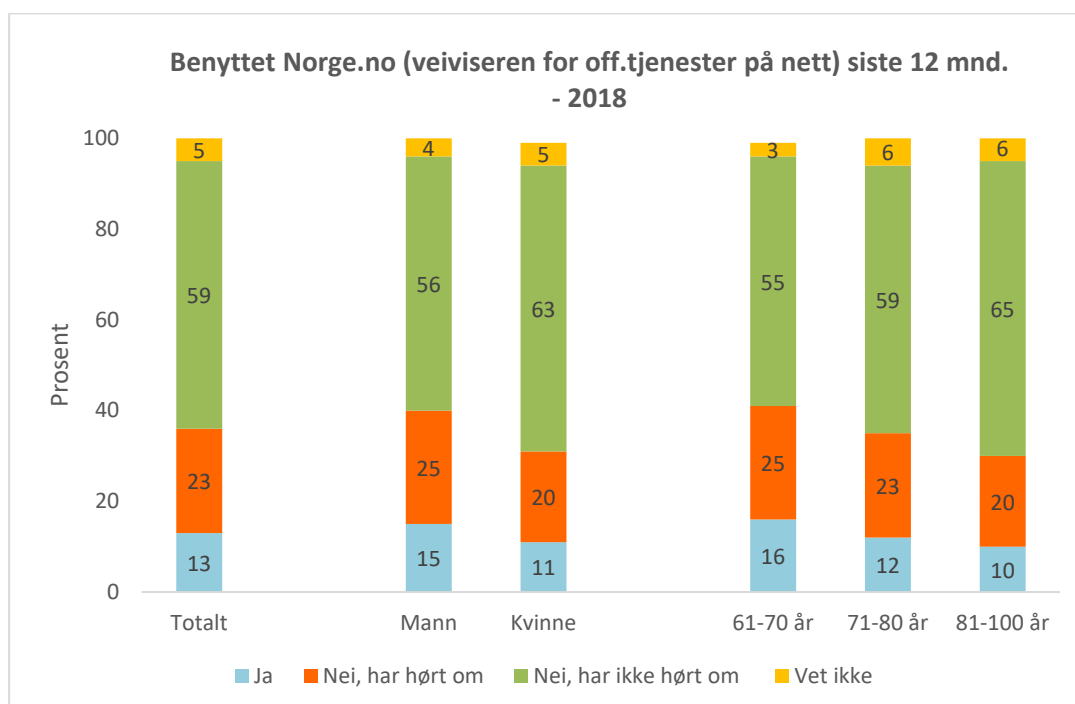


**Figur 4-15:** Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon som har tatt i bruk én eller flere digitale postkasse-løsninger, totalt og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=887).

Figuren over viser fordelingen av Eldres bruk av digital postkasse (Digipost og e-Boks). Vi ser av figuren at for 2018 er det i overkant av fire av ti eldre nettbrukere som har tatt i bruk Digipost, mens i overkant av én av ti har tatt i bruk e-Boks. Det er også noen få som benytter begge løsningene. Det er en liten andel på rundt 4% som har reservert seg mot å få digitale brev, mens nær fire av ti ikke har tatt i bruk denne type løsning.

For Digipost er det en noe større andel blant menn enn blant kvinner som benytter tjenesten, mens de yngre eldre i alderen 61-70 år har langt flere brukere (56%) enn 71-80-åringene (46%) og 81-100-åringene (28%). Sammenlikner vi 2018 med 2014 (jf. Slette-meås 2014b), var det langt færre i 2014 som hadde tatt i bruk Digipost (rundt én av ti) og e-Boks (rundt én av tyve).

#### 4.2.4 Bruk av veiviseren for offentlige tjenester på nett – Norge.no



**Figur 4-16: Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon som 1) har benyttet Norge.no, 2) har hørt om Norge.no, 3) ikke har hørt om Norge.no, og 4) som ikke vet. Totalt og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=887).**

Til slutt ser vi på bruken av nettveiviseren Norge.no. Dette er en nettside driftet av Difi som gir oversikt over alle digitale tjenester det offentlige tilbyr på nett. For mange vil en slik nettside kunne bidra til enklere navigasjon for å finne frem til de tjenester man kan tenke seg å benytte digitalt. Det er tre hovedkategorier det kan navigeres etter i tjenesten; «finn tjenester», «livssituasjoner» og «digital borger». I den første kategorien får man tilgang til tjenester som er relevante for arbeid, skole, familie, helse, skatt, etc., mens under livssituasjoner samles de tjenestene som er mest relevante for den enkeltes livssituasjon, som det å studere, få barn, flytte, etc. Under digital borger gis informasjon relatert til digital postkasse, kontaklinformasjon, elektronisk ID, reservasjon etc.

Figuren over viser at litt over én av ti eldre nettbrukere har benyttet Norge.no de siste 12 månedene, mens i overkant av to av ti har hørt om nettsiden. Samtidig er det mange, hele seks av ti, som ikke har hørt om nettsiden i det hele tatt. Menn og yngre eldre benytter i noe større grad Norge.no. Det er 41% totalt blant de yngste eldre (61-70 år) som har brukt (16%) eller

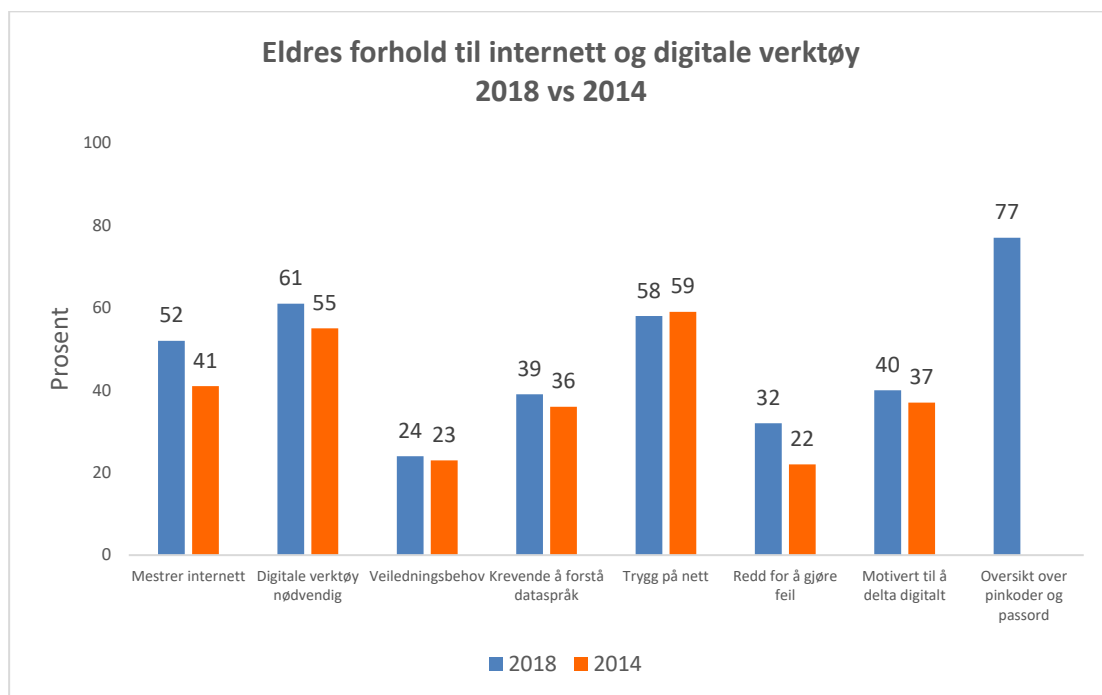
hørt om (25%) Norge.no, mot kun 30% (10% brukt, 20% hørt om) blant de aller eldste (81-100 år). I 2014 ble ikke dette spørsmålet stilt til eldre nettbrukere, og vi har dermed ikke tall å sammenlikne med.



## 5 Digital mestring og utfordringer

I dette kapitlet ser vi på hvordan eldre nettbrukere forholder seg til internett og digitale verktøy, hvordan de føler de mestrer internett, hvor trygge de er på nett, om de har behov for veiledning, og hvor motiverte de er til å «delta digitalt». Vi har sammenliknet med tall fra 2014 der det har vært mulig (jf. Slette-meås 2014b).

### 5.1 Eldres forhold til internett og digitale verktøy



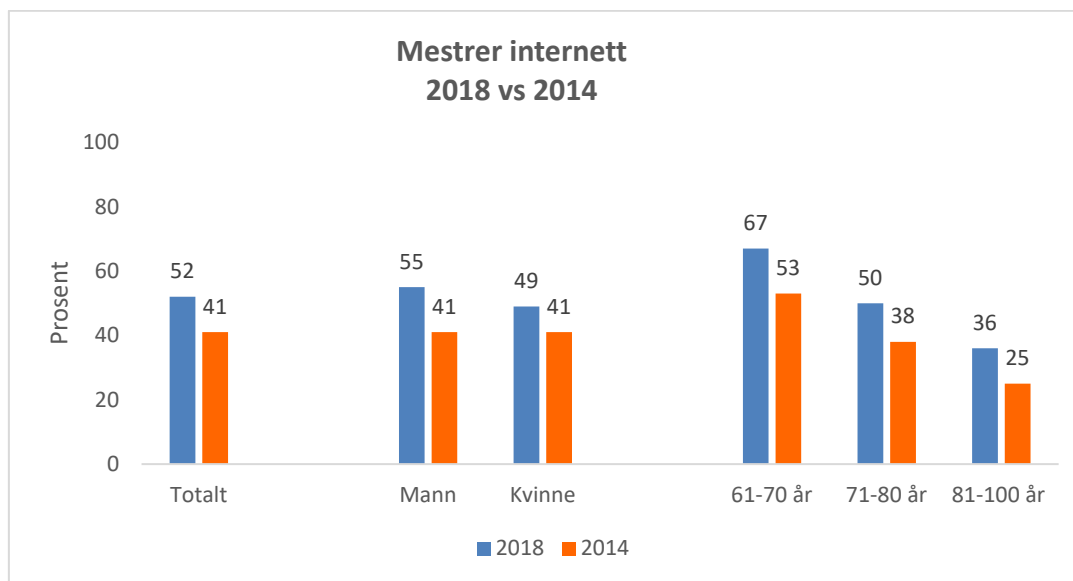
**Figur 5-1:** Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon som har svart på en rekke spørsmål på en skala fra 1 til 5, der 1 er i svært liten grad og 5 er i svært stor grad. I figuren vises verdi 4 og 5 slått sammen (i stor grad/i svært stor grad). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=887). For 2014 (N=765).

I figuren over har vi samlet en rekke spørsmål i samme figur og sammenlikner tall fra 2018 og 2014. Stolpene i figuren viser verdien 4 og 5 (i stor grad/i svært stor grad) for hvert spørsmål slått sammen til «stor grad». Som tidligere er ikke tallene fra 2014 og 2018 vektet, men de er sammenliknbare over tid. Figuren viser at i 2018 er det en større andel (rundt fem av ti) som føler de i stor grad **mestrer internett**, sammenliknet med i 2014 (rundt fire av ti). Det er også en noe større andel i 2018 (ca. seks av ti) som i stor grad mener at **digitale verktøy er nødvendige i egen hverdag**, sammenliknet med i 2014 (i underkant av seks av ti). Samtidig ser vi at

det er en betydelig større andel som i stor grad er **redde for å gjøre feil når de bruker internett** i 2018 (rundt tre av ti) enn i 2014 (rundt to av ti).

Når det gjelder **hjelp og veiledning fra andre** er det ingen forskjell fra 2014 til 2018, og rundt én av fire er i stor grad enige i utsagnet om at de trenger slik støtte. Det er fremdeles mange som synes **dataspråk<sup>8</sup> er krevende**. I 2018 er det fire av ti som i stor grad synes dette, omtrent like mange som i 2014 (i overkant av tre av ti). Samtidig viser figuren at det ikke er noen endring i **trygghet på nett**. Det er fremdeles en stor andel (seks av ti) som i stor grad føler seg trygge på nett i 2018 (omtrent likt som i 2014). Likevel ser vi en liten endring i usikkerheten knyttet til å **selv gjøre feil på nett**. I 2018 er det rundt tre av ti som i stor grad er redde for å gjøre feil selv, en økning fra 2014 da to av ti mente det samme. Det er samtidig en relativt stor andel i 2018 som i stor grad er **motivert til å delta digitalt** (fire av ti), omtrent på samme nivå som i 2014. I 2018 har vi inkludert et spørsmål om **oversikt over egne passord og pinkoder**. Dette spørsmålet var ikke med i 2014. Av figuren ser vi at mange – nesten åtte av ti – i stor grad mener de har oversikt over sine passord og pinkoder som brukes på nett. I underkapitlene nedenfor tar vi for oss hver påstand for seg. Ettersom tallene ikke er vektet, er det igjen forskjellene over tid som er sammenliknbare, mens aldersforskjellene (for hvert av årene) i størst grad er representative for befolkningen. For kjønnsforskjeller kommenterer vi hovedtendensene.

### 5.1.1 Mestrer internett



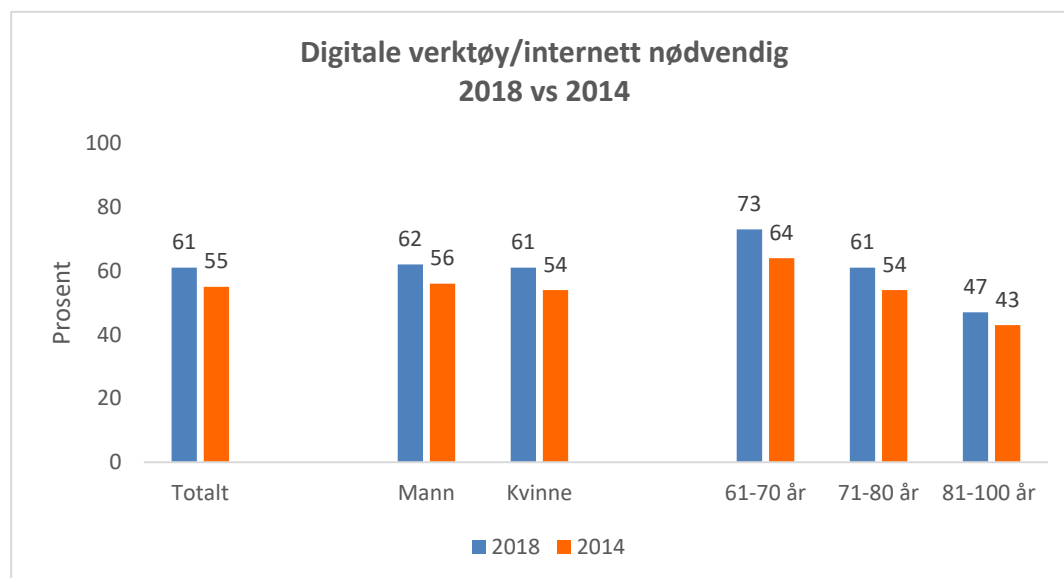
Figur 5-2: Spørsmål: I hvilken grad vil du si du mestrer bruken av internett? Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon som har svart på en skala fra 1 til 5, der 1 er i svært liten grad og 5 er i svært stor grad. I figuren vises verdi 4 og 5 slått sammen (i stor grad/i svært stor grad). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=887). For 2014 (N=765).

Figuren over viser at andelen som mener de i stor grad mestrer internett har økt fra rundt fire av ti i 2014 til rundt fem av ti i 2018. Vi ser samtidig en tendens til at menn i noe større grad enn kvinner føler de mester internett i 2018, sammenliknet med i 2014, da det ikke var noen kjønnsforskjeller. For alder ser egenvurdert mestring ut til å synke med stigende alder. I 2018

<sup>8</sup> Eksempelvis forkortelser, engelsk språk [f.eks. streaming], teknisk språk [gigabyte], spesifikasjoner, osv.

er det 67% blant 61-70-åringene som i stor grad mener de mestrer internett, mot 50% for 71-80-åringene og kun 36% for 81-100-åringene. Likevel er det en økning i alle aldersgrupper fra 2014 til 2018.

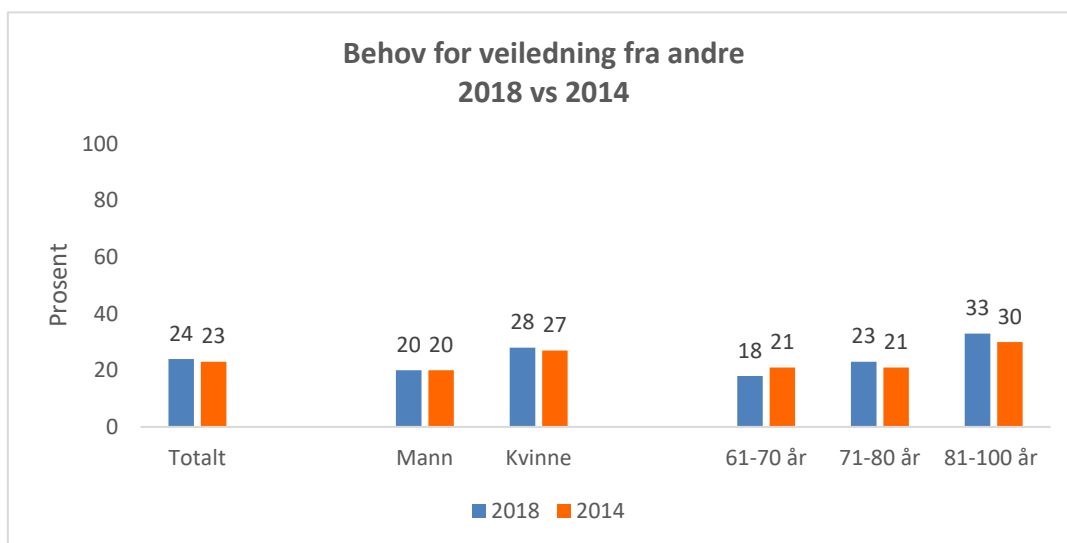
### 5.1.2 Digitale verktøy og internett nødvendige i hverdagen



**Figur 5-3: Spørsmål: I hvilken grad vil du si at digital teknologi og internett er nødvendige verktøy i hverdagen din? Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon som har svart på en skala fra 1 til 5, der 1 er i svært liten grad og 5 er i svært stor grad. I figuren vises verdi 4 og 5 slått sammen (i stor grad/i svært stor grad). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=887). For 2014 (N=765).**

I figuren over ser vi på hvor nødvendig eldre nettbrukere oppfatter digitale verktøy og internett å være i egen hverdag. Det er en noe større andel i 2018 enn i 2014 som i stor grad mener dette er viktig for dem, og det er – som i 2014 – ingen kjønnsforskjeller. Men det er tydelige aldersforskjeller; de yngre eldre (73% i alderen 61-70 år) mener i større grad enn de eldre (61% i alderen 71-80 år, og 47% i alderen 81-100 år) at digitalt utstyr og internett er viktig for dem i hverdagen. Som for mestring ser vi en økning for alle aldersgrupper fra 2014 til 2018 i andelen som mener digitalt utstyr/internett er viktige for dem.

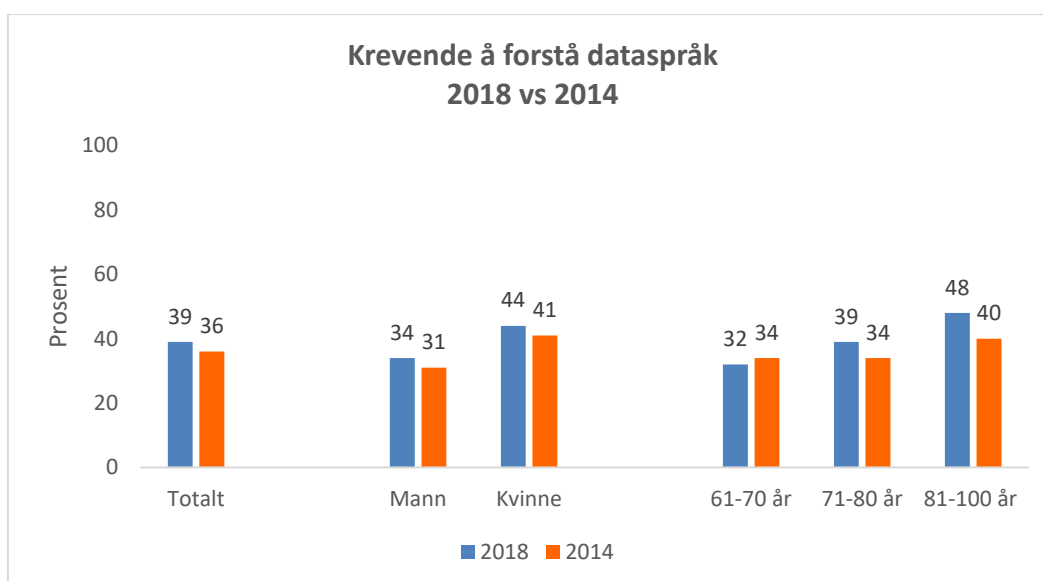
### 5.1.3 Behov for veiledning fra andre



**Figur 5-4: Spørsmål: I hvilken grad føler du behov for veiledning fra andre for å bruke digitale teknologi og internett i hverdagen? Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon som har svart på en skala fra 1 til 5, der 1 er i svært liten grad og 5 er i svært stor grad. I figuren vises verdi 4 og 5 slått sammen (i stor grad/i svært stor grad). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=887). For 2014 (N=765).**

I figuren over ser vi på hvordan eldre nettbrukere vurderer behovet for veiledning fra andre for å kunne bruke digital teknologi og internett i hverdagen. Det er totalt sett en like stor andel i 2018 som i 2014 som vurderer at de i stor grad har et slikt behov, på samme måte som for fire år siden. Kjønnforskjellen som eksisterte for fire år siden har heller ikke endret seg; det er fremdeles en noe mindre andel menn enn kvinner som i stor grad mener de har behov for slik veiledning. For alder er også mønsteret omtrent det samme som for fire år tilbake. I 2018 er det de eldste (81-100 år) som i størst grad mener de trenger veiledning (33%).

### 5.1.4 Krevende å forstå dataspråk

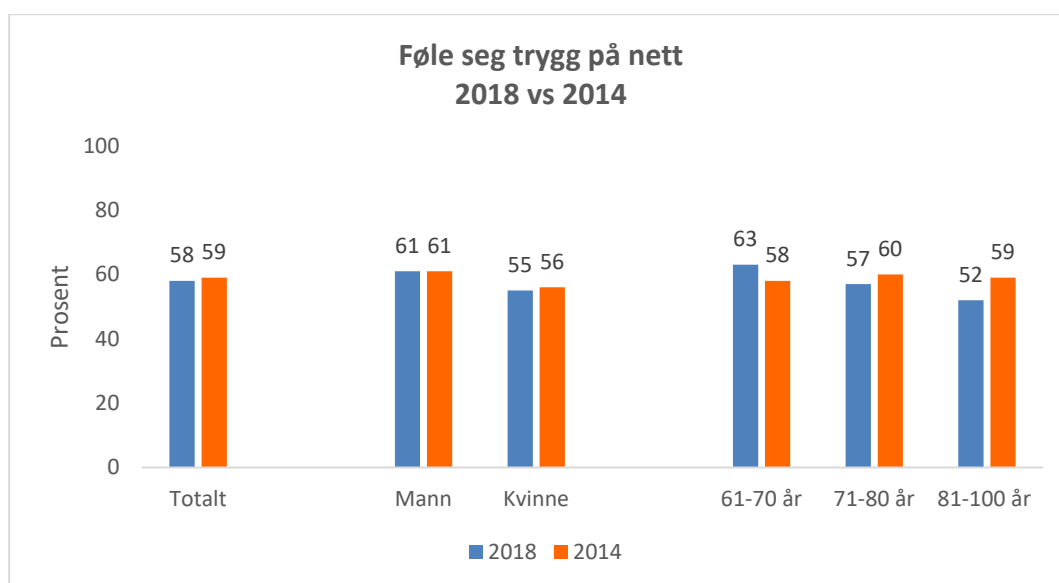


**Figur 5-5: Spørsmål: I hvilken grad synes du det er krevende å forstå dataspråk? Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon som har svart på en skala fra 1 til**

5, der 1 er i svært liten grad og 5 er i svært stor grad. I figuren vises verdi 4 og 5 slått sammen (i stor grad/i svært stor grad). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=887). For 2014 (N=765).

I figuren over ser vi på i hvilken grad eldre nettbrukere mener de støter på vanskelige ord og uttrykk i sin digitale hverdag. Det er omtrent en like stor andel i 2018 som i 2014 som i stor grad mener det er krevende å forstå dataspråk. Som i 2014 er det en liten kjønnsforskjell, der kvinner i større grad enn menn mener dataspråk er vanskelig. Det er dessuten de eldste som i størst grad mener dette sammenliknet med de yngre eldre. Ser vi på de eldste mente fire av ti i stor grad at dataspråk var krevende i 2014, mens dette har økt til fem av ti i 2018.

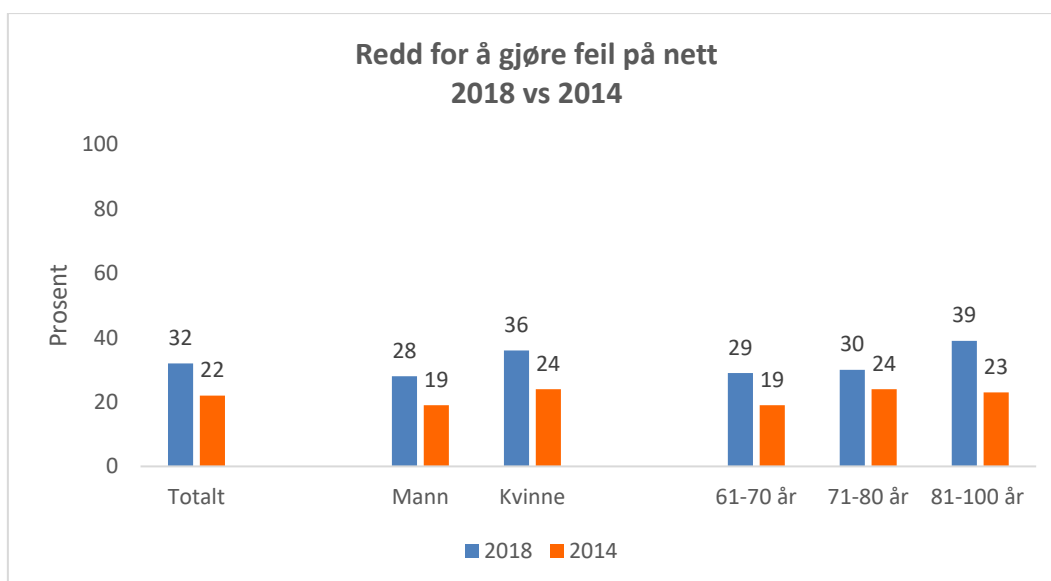
### 5.1.5 Føle seg trygg på nett



**Figur 5-6: Spørsmål: I hvilken grad føler du deg trygg når du bruker internett? Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon som har svart på en skala fra 1 til 5, der 1 er i svært liten grad og 5 er i svært stor grad. I figuren vises verdi 4 og 5 slått sammen (i stor grad/i svært stor grad). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=887). For 2014 (N=765).**

Figuren over viser i hvilken grad eldre nettbrukere føler seg trygge når de er på internett. Vi har igjen sammenliknet 2018 med 2014, og ser av figuren at andelene som i stor grad føler seg trygge på nett er stabile over tid. Det er fremdeles en litt større andel menn som i stor grad føler seg trygge på nett sammenliknet med kvinner. For alder er det ingen klare forskjeller.

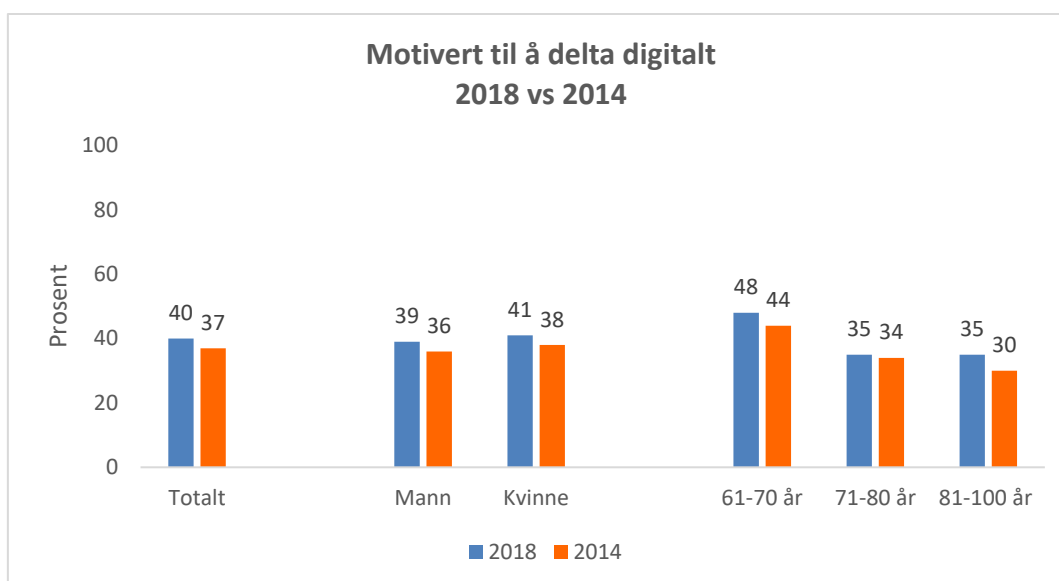
### 5.1.6 Redd for å gjøre feil på nett



**Figur 5-7: Spørsmål: I hvilken grad er du redd for å gjøre feil selv når du bruker internett? Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon som har svart på en skala fra 1 til 5, der 1 er i svært liten grad og 5 er i svært stor grad. I figuren vises verdi 4 og 5 slått sammen (i stor grad/i svært stor grad). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=887). For 2014 (N=765).**

I tillegg til å spørre om hvorvidt eldre nettbrukere føler seg trygge på nett, har vi spurt om i hvilken grad de er redde for å *gjøre feil selv* når de bruker internett. Vi har igjen sammenliknet tall fra 2018 med tall fra 2014, og her ser vi en klar endring over tid. Mens rundt to av ti i 2014 i stor grad var redde for å gjøre feil har andelen økt til tre av ti i 2018. Som i 2014 er kvinner mer engstelige for å gjøre feil sammenliknet med menn. Ser vi på alder er det de eldste (81-100 år) som i størst grad er redde for å gjøre feil selv (fire av ti i 2018).

### 5.1.7 Motivert til å delta digitalt

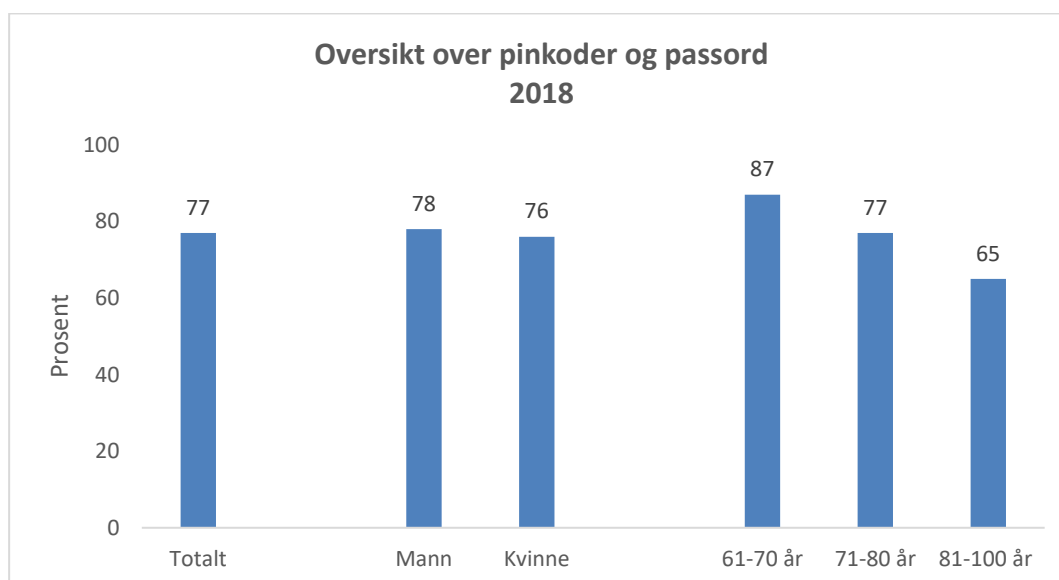


**Figur 5-8: Spørsmål: I hvilken grad er du motivert til å delta digitalt? Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon som har svart på en skala fra 1 til 5, der 1 er i**

svært liten grad og 5 er i svært stor grad. I figuren vises verdi 4 og 5 slått sammen (i stor grad/i svært stor grad). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=887). For 2014 (N=765).

En forutsetning for å delta digitalt er, i tillegg til tilgang og mestring, at man er motivert til å bruke digitale løsninger. I figuren over ser vi at det er omtrent like store andeler som i stor grad er motiverte til å delta digitalt i 2018 som det var i 2014 (rundt fire av ti), og mønsteret for kjønn og alder er uendret over tid. Det er fortsatt ubetydelige kjønnsforskjeller mens for alder ser vi at det er de yngste som fortsatt i størst grad er digitalt motiverte (rundt fem av ti i alderen 61-70 år).

### 5.1.8 Oversikt over pinkoder og passord



**Figur 5-9: Spørsmål: I hvilken grad har du oversikt over dine pinkoder og passord som du benytter på internett? Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett og/eller smarttelefon som har svart på en skala fra 1 til 5, der 1 er i svært liten grad og 5 er i svært stor grad. I figuren vises verdi 4 og 5 slått sammen (i stor grad/i svært stor grad). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=887).**

I 2018-surveyen utvidet vi med et spørsmål om i hvilken grad de eldre føler de har oversikt over pinkoder og passord som benyttes på internett. Dette er en utfordring i den digitale hverdagen, ettersom man ofte må ha nye passord og pinkoder for hver tjeneste man benytter, og det kan være krevende å huske alle disse eller å oppbevare dem på et trygt sted. Av figuren over ser vi at det er mange som mener de har god oversikt over sine passord og pinkoder på nett – hele åtte av ti eldre nettbbrukere mener de i stor eller svært stor grad har kontroll på dette, og kjønnsforskjellen er ubetydelig. Det er en forskjell på alder, der de yngste (61-70 år) mener de har best oversikt (nesten ni av ti svarer i stor grad), mens dette gjelder 77% av 71-80-åringene og 65% av 81-100-åringene.



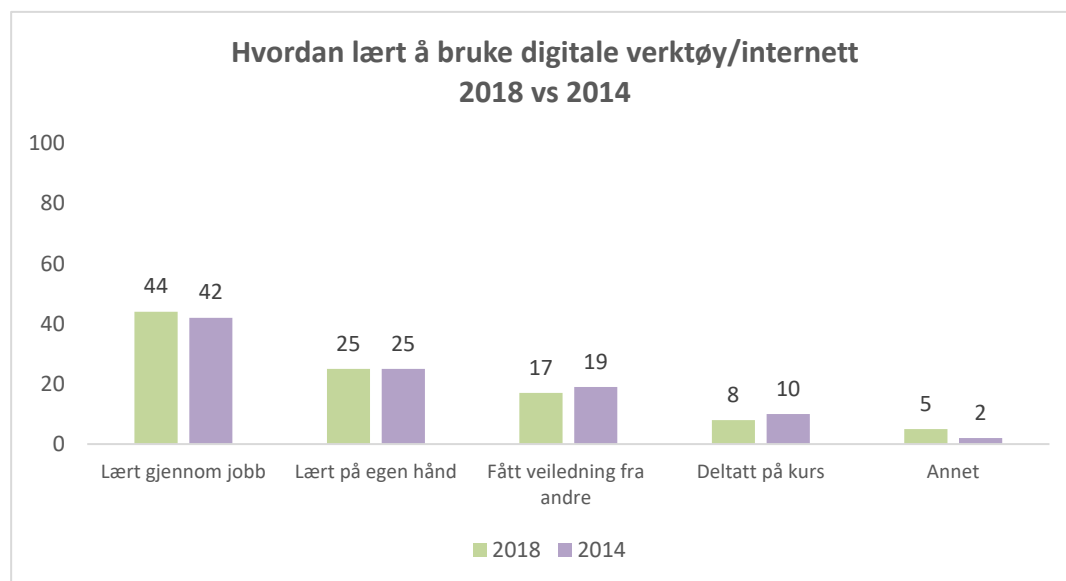


## 6 Digital læring og motivasjon for å øke digitale ferdigheter

Dette kapitlet tar for seg hvordan eldre nettbrukere har tilegnet seg sin nåværende digitale kompetanse, hvilke hovedgrunner de vurderer som mest relevante for sin egen bruk av internett og digitale verktøy, og hvilke muligheter og barrierer de ser for seg med hensyn til å videreutvikle den digitale kompetansen ytterligere. I kapitlet fokuserer vi på læring og erfaring primært knyttet til datamaskin og nettbrett, og vi sammenlikner med funn fra 2014 (Slette-meås 2014b). Dermed er det eldre som benytter internett på datamaskin eller nettbrett som er blitt stilt spørsmålene nedenfor, slik det ble gjort i 2014.

### 6.1 Tilegnelse av digitale ferdigheter

I dette underkapitlet ser vi først på hvordan eldre internettbrukere har tilegnet seg digitale ferdigheter.



**Figur 6-1: Spørsmål: Hvordan har du lært å bruke datamaskin/nettbrett og internett? Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som har svart på fire forhåndsdefinerte kategorier, samt «annet» eller «vet ikke». Kun ett svar mulig. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=868). For 2014 (N=765).**

I figuren over har vi sett hvordan respondentene primært har lært sine digitale ferdigheter (kun ett svar mulig), og sammenliknet 2018-tallene med tall fra 2014 (Slette-meås 2014b). Figuren viser at det ikke er noen endringer i mønsteret for læring over tid. Det er fremdeles slik at de fleste eldre har lært seg å bruke digitale verktøy og internett primært **gjennom jobben** (rundt fire av ti), etterfulgt av læring **på egen hånd** (rundt én av fire), mens en mindre andel har fått

**veiledning fra andre**, f.eks. familie, venner, kollegaer (rundt to av ti), og enkelte har **gått på kurs** for å lære (rundt én av ti).

**Tabell 6-1: Spørsmål: Hvordan har du lært å bruke datamaskin/nettbrett og internett? Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som har svart på fire forhåndsdefinerte kategorier, samt «annet». «Vet ikke» er tatt ut. Totalt og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=868).**

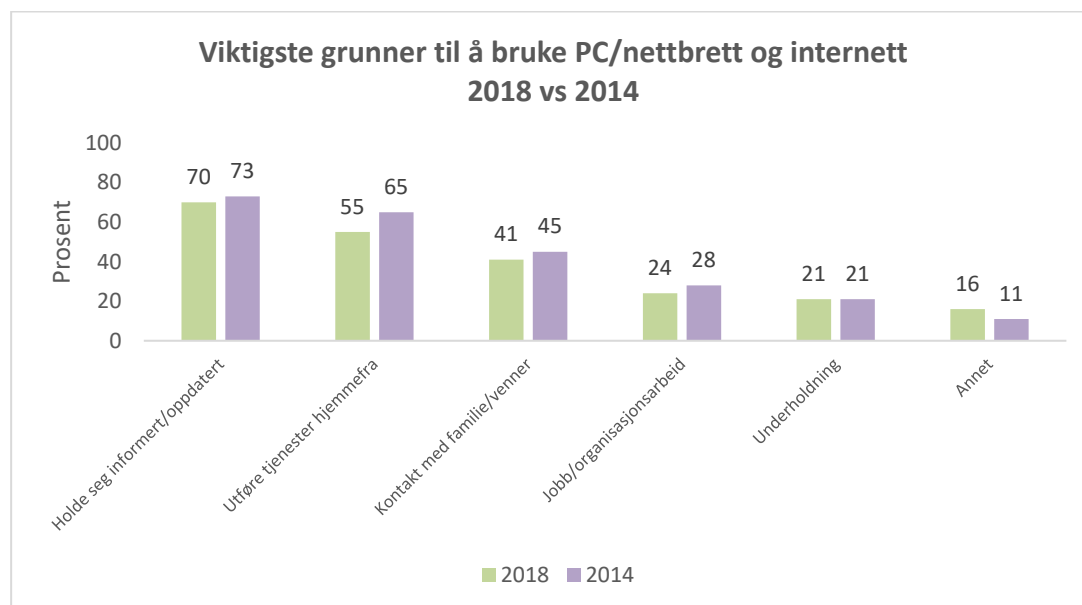
	Totalt	Mann	Kvinne	61-70 år	71-80 år	81-100 år
Lært gjennom jobben	44	45	43	49	52	27
Lært på egen hånd	25	30	19	31	20	24
Fått veiledning fra andre	17	11	22	9	15	28
Deltatt på kurs	8	6	10	4	8	13
Annet	5	6	5	5	3	7

Tabellen over viser hvordan eldre nettbrukere primært har lært seg å bruke digitale verktøy og internett. Tabellen viser at læring gjennom jobb er dominerende, både blant menn og kvinner, og for aldersgruppene 61-70 år og 71-80 år. For de over 80 år er læringen jevnt fordelt mellom jobblæring, egenlæring og veiledning fra andre.

Tar vi for oss kjønnsvariabelen, og ser bort fra jobblæring, ser vi en tendens til at menn i større grad enn kvinner har lært digitale ferdigheter på egen hånd, mens bildet er motsatt for veiledning fra andre, og her er mønsteret likt det vi så i 2014 (jf. Slette-meås 2014b). En noe større andel kvinner enn menn har dessuten lært seg digitale ferdigheter primært gjennom kurs, en kjønnsforskjell som også var tilstede i 2014.

Tar vi for oss aldersvariabelen, ser vi ingen tydelige forskjeller mellom aldersgruppene 61-70 år og 71-80 år. Men blant dem over 80 år er det kun 27% som har tilegnet seg digitale ferdigheter gjennom jobben. I 2014 var andelen tilnærmet lik for den eldste aldersgruppen. De yngste eldre (61-70 år) har dessuten størst andel selvlærte (31%), hvis vi ser på tvers av alder, mens andelen i samme aldersgruppe i 2014 var på 27%. Det er også slik av veiledning fra andre er en mer vanlig måte å lære på i de øvre aldersgruppene. Kun 9% blant 61-70-åringene har primært lært digitale ferdigheter på denne måten, mot 15% blant 71-80-åringene og hele 28% blant 81-100-åringene. Det å delta på kurs som primær læringsarena er mest vanlig blant de eldste (13% blant 81-100-åringene), slik vi også så i 2014.

## 6.2 Grunner til å bruke internett på PC/nettbrett



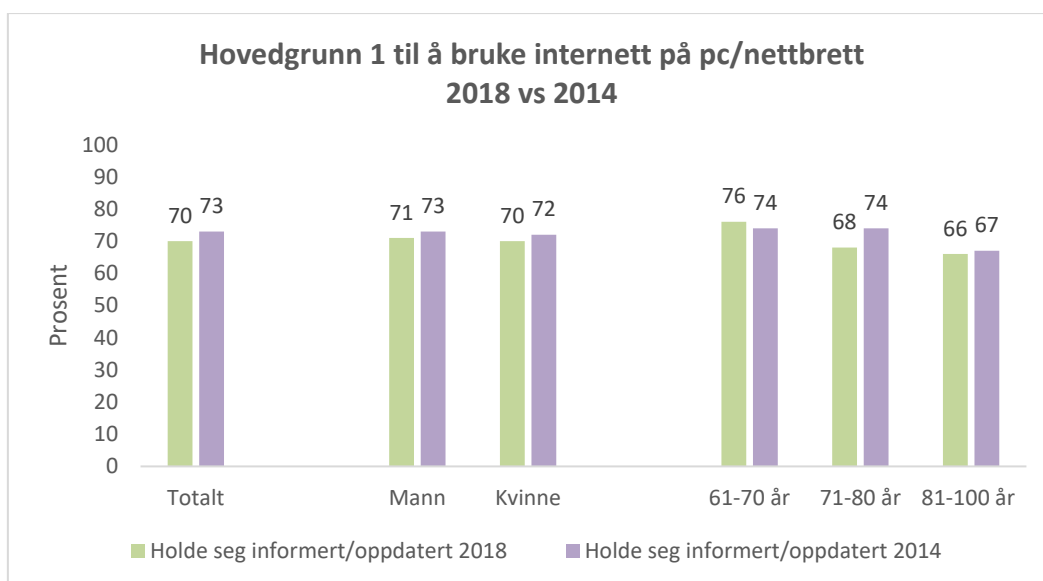
**Figur 6-2: Spørsmål: Hva er de viktigste grunnene til at du bruker datamaskin/nettbrett og internett? Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som har svart på fem forhåndsdefinerte kategorier, samt «annet» eller «vet ikke». «Vet ikke» er tatt ut. Flere svar mulig. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=868). For 2014 (N=765).**

I figuren over ser vi på hva som driver eldre nettbrukerne til å bruke internett på datamaskin og nettbrett i sin hverdag. Her har de svart på noen forhåndsdefinerte kategorier (flere svar mulig). Vi har sammenliknet 2018-tallene med tall fra 2014.

Figuren viser at begrunnelsene for egen nettbruk følger samme mønster i 2018 som i 2014. De fleste (rundt syv av ti) begrunner bruken med behovet for å **holde seg informert og oppdatert** om det som skjer rundt dem. I tillegg er det mange som har behov for å **utføre tjenester hjemmefra** (sunket til i underkant av seks av ti i 2018), noe som er naturlig gitt at flere offentlige og kommersielle tjenester blir digitaliserte og «selvbetjente». Det er noe underlig at en større andel oppga dette som en hovedgrunn i 2014 enn i 2018, ettersom vi kan anta at stadig flere tjenester må betjenes over internett fra hjemmet. Vi har ingen umiddelbar forklaring på dette i denne rapporten. Det å holde **kontakt med venner og kjente** gjennom disse plattformene er også viktig (rundt fire av ti), samt muligheten for å kunne **drive med jobb eller organisasjonsarbeid hjemmefra** (rundt én av fire). En annen driver for nettbruk er **underholdning** (rundt to av ti).

I underkapitlene nedenfor ser vi spesifikt på hver hovedgrunn for nettbruk, og sammenlikner 2018 og 2014.

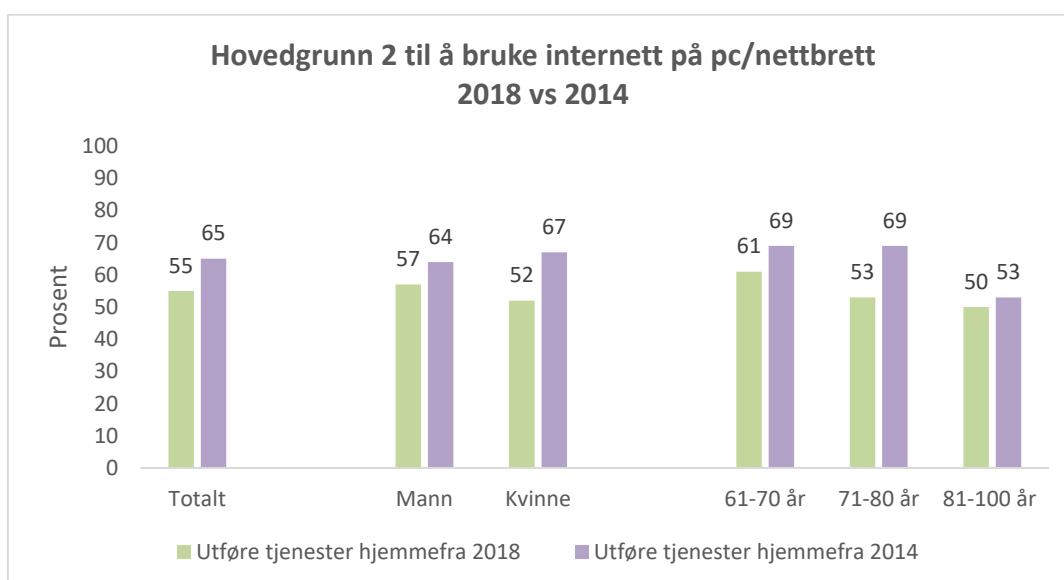
### 6.2.1 Holde seg informert og oppdatert



**Figur 6-3: Spørsmål: Hva er de viktigste grunnene til at du bruker datamaskin/nettbrett og internett? Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som har krysset av på det å holde seg oppdatert/informert. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=868). For 2014 (N=765).**

Figuren over viser at det å holde seg oppdatert og informert er en viktig driver for Eldres nettbruk. Det er ingen kjønnsforskjeller her, og heller ingen tydelige aldersforskjeller, slik mønstret også var i 2014. Det er likevel størst andel i aldersgruppen 61-70 år (76%) som har dette som en hovedgrunn i 2018.

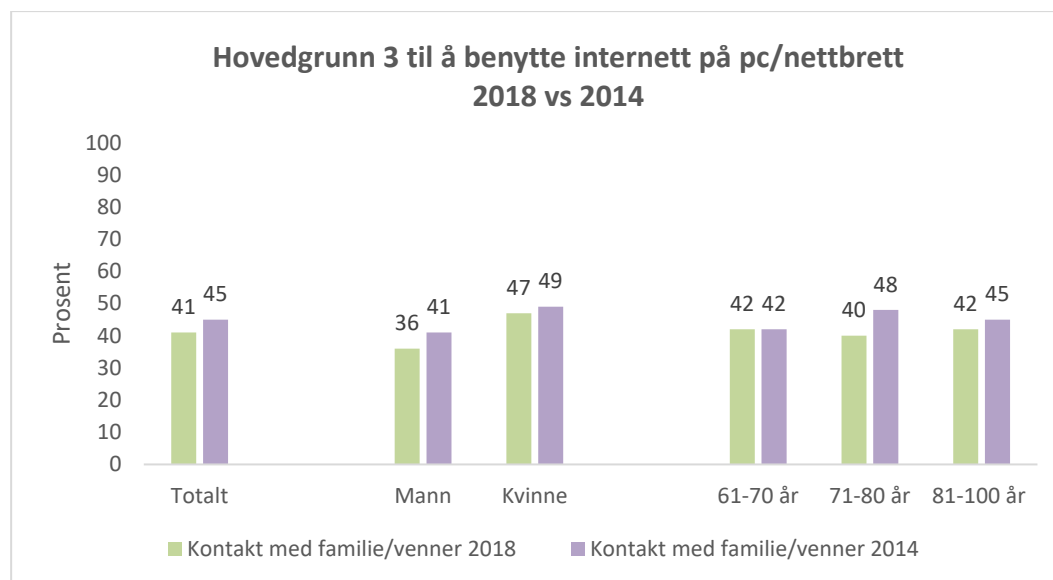
### 6.2.2 Utføre tjenester hjemmefra



**Figur 6-4: Spørsmål: Hva er de viktigste grunnene til at du bruker datamaskin/nettbrett og internett? Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som har krysset av på det å kunne utføre tjenester hjemmefra. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=868). For 2014 (N=765).**

Figuren over viser at det har skjedd en liten endring over tid, der færre i 2018 enn i 2014 oppgir det å kunne utføre tjenester hjemmefra som en hovedgrunn for bruk av digitalt utstyr og internett. I 2018 er det en noe større andel blant menn enn blant kvinner som har dette som hovedgrunn, mens tendensen var motsatt i 2014. I aldersgruppen 61-70 år er det 61% som oppgir dette som en hovedgrunn for egen digital bruk i 2018, mot 50% for 81-100-åringene.

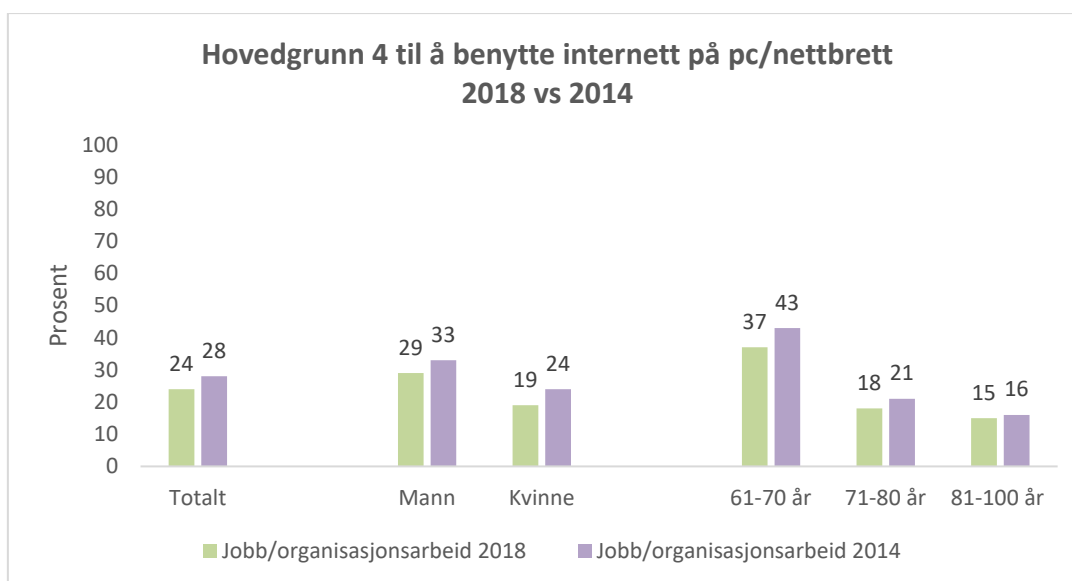
### 6.2.3 Kontakt med venner og familie



**Figur 6-5: Spørsmål: Hva er de viktigste grunnene til at du bruker datamaskin/nettbrett og internett? Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som har krysset av på det å kunne holde kontakt med familie og venner. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=868). For 2014 (N=765).**

Figuren over viser at det fortsatt, som i 2014, er en større andel blant kvinner enn blant menn som oppgir kontakt med andre som en hovedgrunn til egen nettbruk. Vi ser en tendens til at menn i mindre grad enn tidligere oppgir sosial kontakt som en hovedgrunn til egen digital bruk, mens for kvinner er dette relativt uendret. For alder er det fremdeles ingen tydelige forskjeller, slik vi så i 2014.

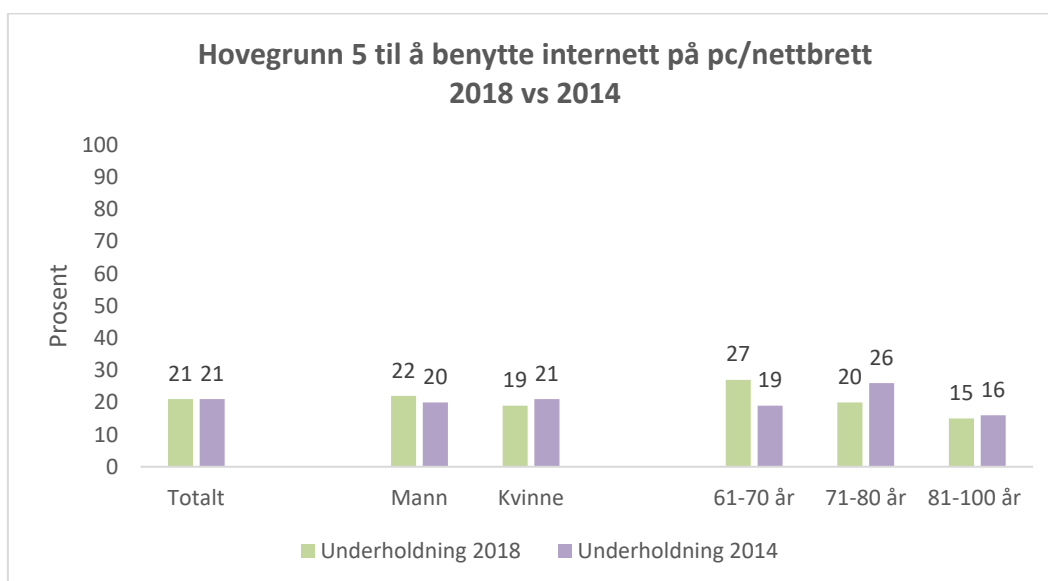
### 6.2.4 Jobb og/eller organisasjonsarbeid



**Figur 6-6: Spørsmål: Hva er de viktigste grunnene til at du bruker datamaskin/nettbrett og internett? Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som har krysset av på det å kunne drive med jobb eller organisasjonsarbeid. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=868). For 2014 (N=765).**

I figuren over ser vi at det er en noe mindre andel i 2018 enn i 2014 som oppgir jobb-/organisasjonsarbeid som en hovedgrunn til digital bruk, og fremdeles er dette noe viktigere for menn enn for kvinner. For alder ser vi at den yngste aldersgruppen skiller seg ut (noe som er naturlig ettersom flere her er i yrkesaktiv alder). Det er 37% i alderen 61-70 år som i 2018 (mot 43% i 2014) oppgir dette som en hovedgrunn til egen nett-/digital bruk.

### 6.2.5 Underholdning



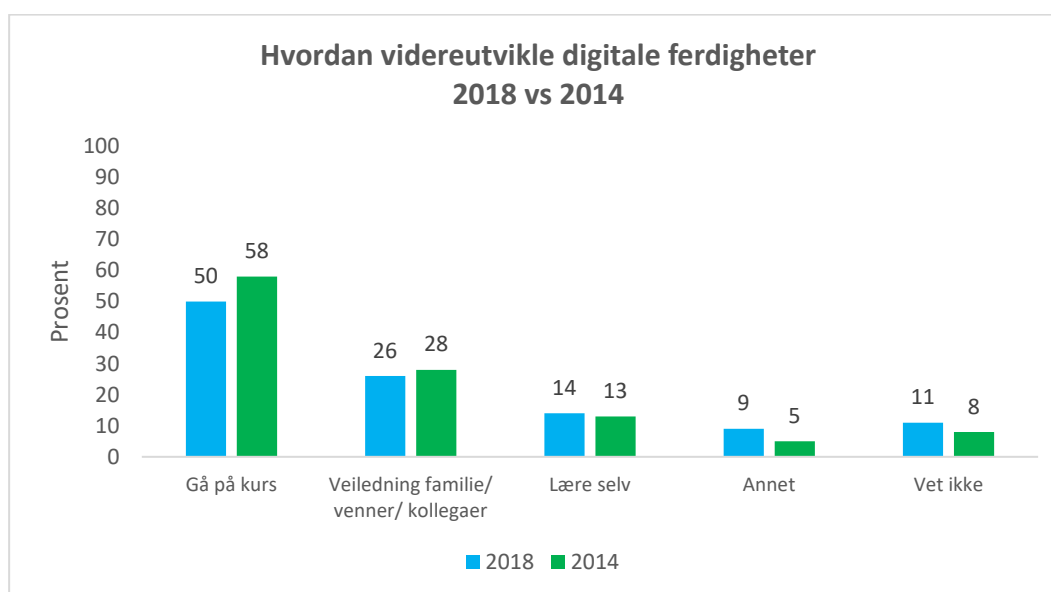
**Figur 6-7: Spørsmål: Hva er de viktigste grunnene til at du bruker datamaskin/nettbrett og internett? Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som har krysset av på underholdning. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=868). For 2014 (N=765).**

Figuren over viser at også underholdning som driver for bruk av digitalt utstyr og internett har holdt seg stabilt over tid. Her er det fremdeles ingen kjønnsforskjeller. For alder er det i 2018 flere i aldersgruppen 61-70 år (27%) enn i gruppen 71-80 år (20%) som oppgir underholdning som en hovedgrunn for nettbruk. I 2014 var bildet motsatt. Underholdning er minst viktig for den eldste gruppen (15% i 2018).

### 6.3 Egenvurdert behov for økt digital kompetanse

I 2018 stilte vi spørsmål om eldre nettbrukere har et ønske om å bli bedre på å bruke datamaskin og internett. Funnene viser at rundt fem av ti eldre nettbrukere ønsker å **videreutvikle sine egne digitale ferdigheter**. Det er en noe større andel (59%) blant de eldste eldre (81-100 år) som ønsker dette sammenliknet med andelen (50%) blant de yngste eldre (61-70 år). I 2014 (Slette-meås 2014b) var andelen av eldre nettbrukere som ønsket å heve egen digitalkompetanse høyere. Da ønsket rundt seks av ti å bli bedre på å bruke datamaskin og internett (64% blant menn, 61% blant kvinner), mens dette ønsket var relativt likt fordelt mellom de ulike aldersgruppene. Nedgangen fra 2014 til 2018 kan bety flere ting; at opplevd egenkompetanse har økt eller f.eks. at kompetansebehovene i større grad rettes mot andre verktøy enn datamaskin og nettbrett, som for eksempel smarttelefon.

#### 6.3.1 Videreutvikle digitale ferdigheter

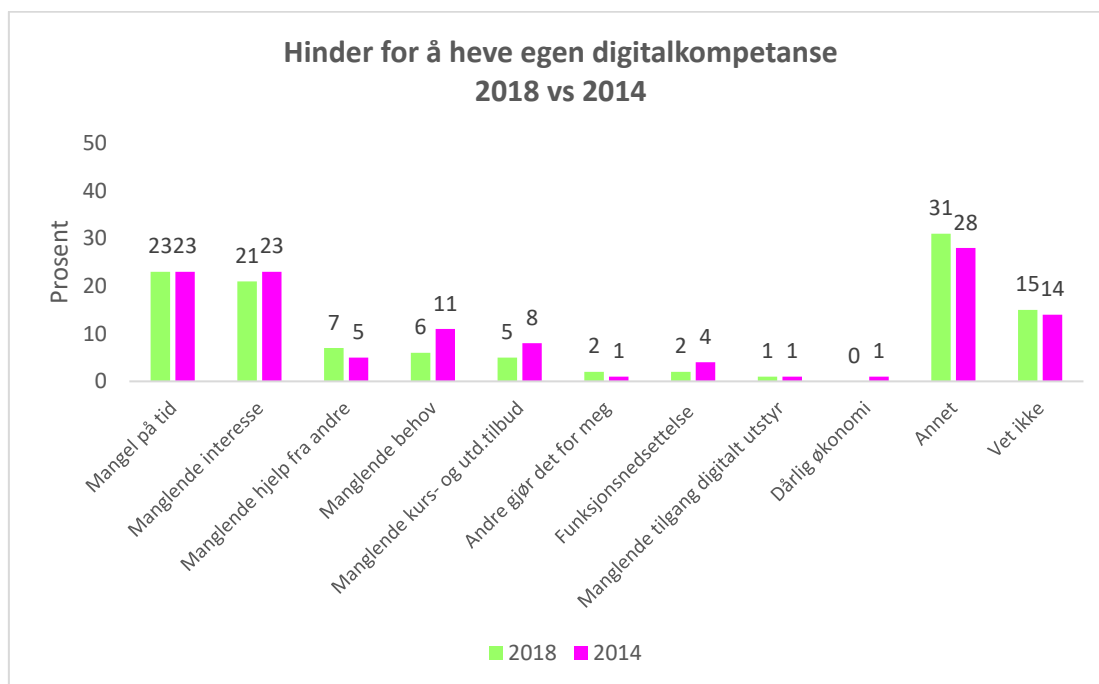


**Figur 6-8: Spørsmål: Dersom du kunne videreutviklet ferdighetene dine, hvordan ville du foretrukket å gjøre dette? Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett (og som har svart «ja» på at de ønsker å bli bedre på digitalt utstyr og internett), som har svart på én av tre forhåndsdefinerte alternativer, eller «annet» eller «vet ikke». Flere svar mulig. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=461). For 2014 (N=479).**

I figuren over ser vi at mønsteret er relativt likt mellom 2018 og 2014 når det gjelder fordelingen av hvordan en ønsker å utvikle egne digitale ferdigheter (blant dem som har et slikt ønske). Det fleste som ønsker å **gå på kurs** (rundt fem av ti i 2018), etterfulgt av det å få **veiledning fra kjente** (rundt én av fire i 2018), og å **lære på egen hånd** (rundt én av seks). Det er en noe mindre andel i 2018 enn tidligere som ønsker å gå på kurs. Det er en større andel

menn og yngre eldre som ønsker å lære digitale ferdigheter på egen hånd, jf. resultattabell i vedlegg 2).

### 6.3.2 Barrierer for digital kompetanseheving



**Figur 6-9: Spørsmål: Hva hindrer deg i å lære mer om datamaskin og internett? Andeler av eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett (og som har svart «ja» på at de ønsker å bli bedre på å bruke digitalt utstyr og internett), som har krysset av på en rekke forhåndsdefinerte alternativer, eller «annet» eller «vet ikke». Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=461). For 2014 (N=479).**

I figuren over ser vi på ulike faktorer som eldre nettbbrukere (som ønsker å heve sin digitale kompetanse) opplever som hinder for slik kompetanseheving. Vi har igjen sammenliknet 2018 med 2014. Av de forhåndsdefinerte alternativene er **mangel på tid** og **mangel på interesse** dominerende. Vi ser dermed at de som sier de ønsker å heve sin digitale kompetanse samtidig mangler tid og interesse nok til å prioritere dette. Mønsteret er ganske likt det vi så i 2014-studien. Samtidig viser 2018-studien (se resultattabell i vedlegg 2) en forskjell på alder når det gjelder mangel på tid; det er 31% i 61-70-årsalderen som oppgir at de har for liten tid, mot 22% i alderen 71-80 år, og 17% i alderen 81-100 år. Også for manglende interesse er det en tendens til at en større andel blant de yngre mangler interesse for å øke sin digitale kompetanse (24% i alderen 61-70 år, mot 15% i alderen 81-100 år).

I figuren over ser vi dessuten at det er en mindre andel i 2018 enn i 2014 som oppgir **manglende behov** for digital læring som hinder for ytterligere digitalt påfyll. Noen oppgir dessuten **manglende hjelp fra andre** som et hinder, mens enkelte **savner kurstilbud**. Få hevder at **andre gjør nettbaserte ting for dem**, at egen **funksjonsnedsettelse** kan være et hinder, eller at **tilgangen til digitalt utstyr** er et problem. Det er tre av ti som ser **andre grunner** enn de som er oppgitt her som hinder for videre digital kompetanseheving.

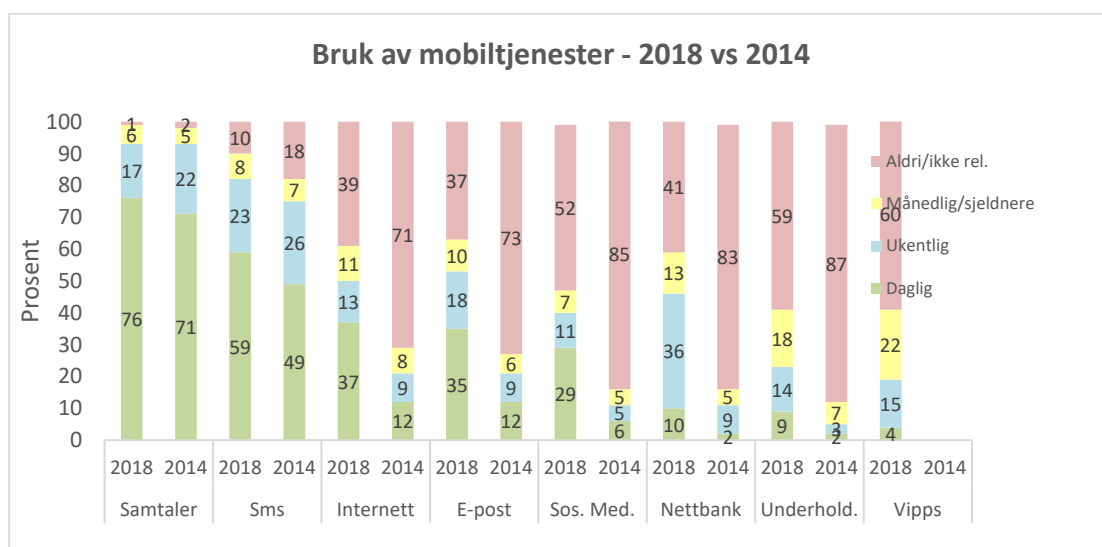


## 7 Mobiltelefon

I dette kapitlet vil vi ta for oss bruken av mobiltelefon blant eldre. Vi har både inkludert brukere av tradisjonelle mobiltelefoner og av smarttelefoner. Det finnes dessuten en rekke telefoner med større eller mindre grad av «smartfunksjonalitet» og internettilkopling. Vi har her valgt å stille spørsmål til alle mobilbrukere, selv om enkelte spørsmål ikke er relevante for alle. Dermed blir 2018-tallene også sammenliknbare med 2014-tallene fra den tidligere SIFO-undersøkelsen (Slette-meås 2014b).

I 2018 er det rundt 95% av det ikke-vektede utvalget (61-100 år) som har smarttelefon/mobiltelefon, som er det samme som i 2014. Forskjellen ligger i at fordelingen smarttelefon-mobiltelefon har endret seg. I 2014 var det 37% av alle eldre i utvalget som hadde tilgang til en smarttelefon, mens 67% hadde tilgang til en vanlig mobiltelefon. I 2018 er bildet snudd opp- ned; det er nå 67% som har smarttelefon, mens 35% har vanlig mobiltelefon. Det påvirker sammenlikningsgrunnlaget i den forstand at spørsmålene som stilles, spesielt knyttet til inter- nettfunksjonalitet, vil være relevante for langt flere i 2018 enn i 2014.

### 7.1 Bruk av tjenester for mobiltelefon



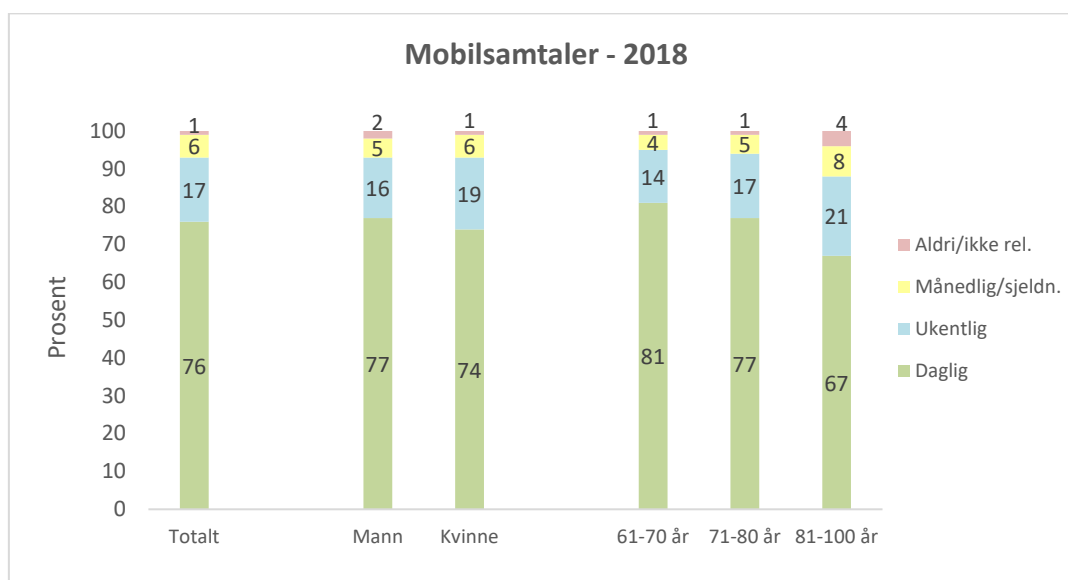
**Figur 7-1:** Andeler av eldre med tilgang til smarttelefon og/eller vanlig mobiltelefon som svarer på hvor ofte de benytter seg av ulike mobiltjenester (daglig, ukentlig, månedlig/sjeldnere og aldri/ikke relevant). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=951). For 2014 (N=953).

Figuren over viser at andelene som benytter mobiltelefon daglig til både samtaler og sms (tjenester uavhengige av internett) har økt noe fra 2014 til 2018 for **samtaler** og for **sms**. For bruk av internett (generelt) på mobilen er endringene betydelige; i 2014 var det i overkant av én av ti som benyttet **internett** på mobil daglig, mens denne andelen har økt til i underkant av fire av

ti i 2018. I 2014 var det dessuten syv av ti som aldri benyttet seg av internett på mobil, eller som dette ikke var relevant for, mens denne andelen har sunket til fire av ti i 2018. Bruk av **e-post** på mobil er også blitt langt vanligere; i overkant av tre av ti eldre mobilbrukere benytter e-post daglig i 2018 mot litt over én av ti i 2014. For bruk av **sosiale medier** er bildet også endret; det var én av tyve eldre mobilbrukere som benyttet sosiale medier daglig i 2014, men denne andelen har økt til tre av ti i 2018. **Nettbank** på mobil har dessuten blitt populært; fra rundt én av ti daglige/ukentlige brukere i 2014 til nærmere fem av ti i 2018. Smarttelefoner har også åpnet for bedre **underholdningstjenester** (musikk, video, spill) og andelen daglige/ukentlige brukere har økt fra rundt én av tyve i 2014 til nær én av fire i 2018. I 2018 har vi i tillegg sett på bruken av **Vipps** – som forutsetter at mobiltelefonen kan laste ned apper. Her har vi ikke tall fra 2014 å sammenlikne med. Figuren viser at blant eldre mobilbrukere er det rundt én av fem daglige/ukentlige brukere av Vipps i 2018. Det er seks av ti som ikke bruker Vipps i det hele tatt eller som dette ikke er relevant for.

I underkapitlene nedenfor ser vi mer inngående på hver av mobiltjenestene for 2018.

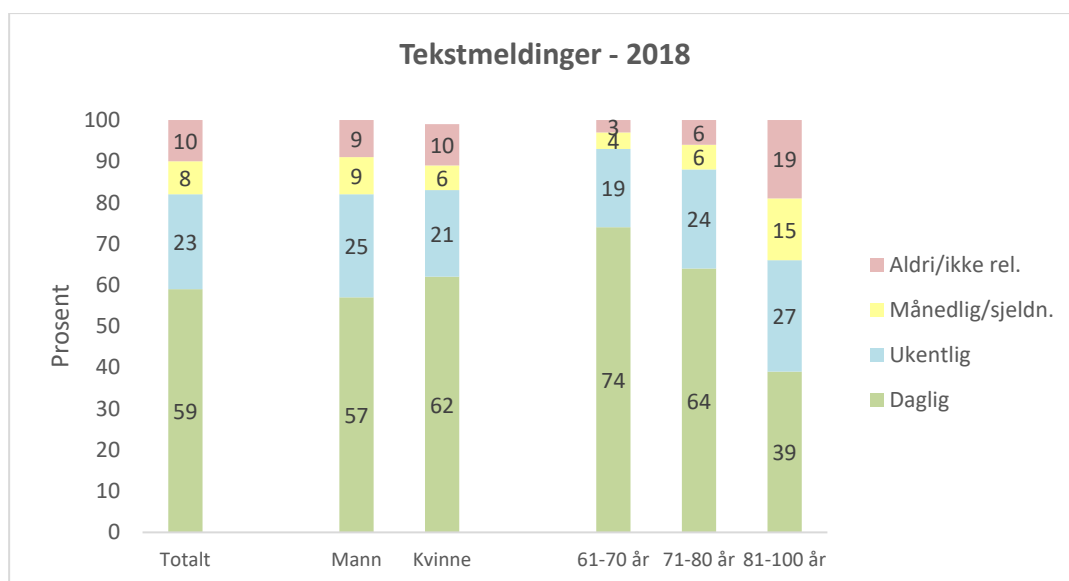
### 7.1.1 Mobilsamtaler



**Figur 7-2: Andeler av eldre med tilgang til smarttelefon og/eller vanlig mobiltelefon som svarer på hvor ofte de benytter seg av mobilsamtaler (daglig, ukentlig, månedlig/sjeldnere og aldri/ikke relevant). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=951).**

Figuren over viser ingen tydelige kjønnsforskjeller i hvor ofte mobilsamtaler benyttes av eldre mobilbrukere. Det er en liten forskjell på aldersvariabelen knyttet til daglig bruk, der 81% i alderen 61-70 år benytter seg av mobilsamtaler, mot 77% i alderen 71-80 år og 67% i alderen 81-100 år. Mønsteret knyttet til alder og kjønn er ganske likt det som fremkom i 2014-studien (Slette-meås 2014b).

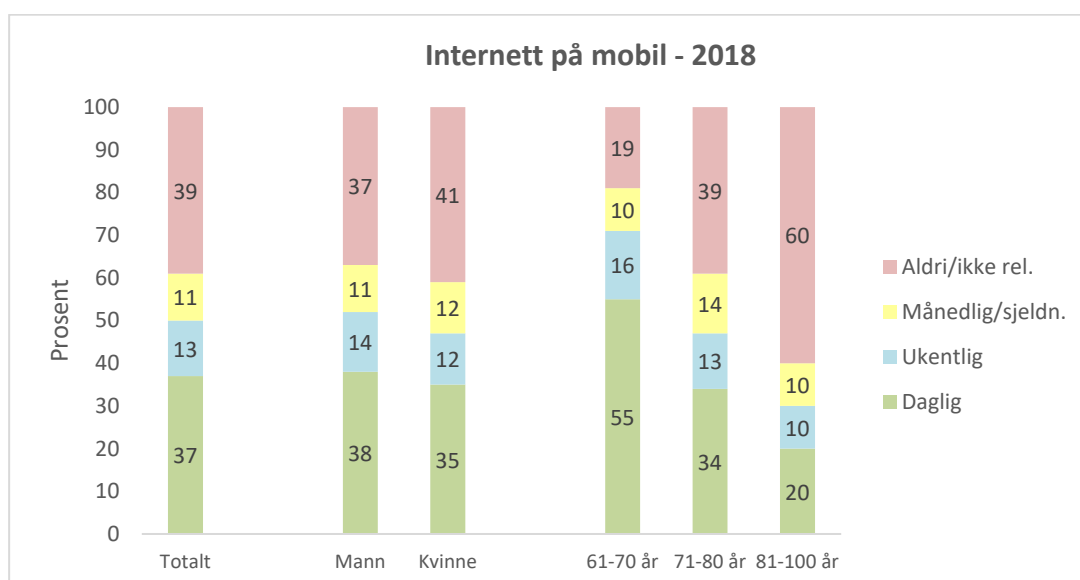
## 7.1.2 Tekstmeldinger



**Figur 7-3:** Andeler av eldre med tilgang til smarttelefon og/eller vanlig mobiltelefon som svarer på hvor ofte de benytter seg av SMS/tekstmeldinger (daglig, ukentlig, månedlig/sjeldnere og aldri/ikke relevant). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=951).

Figuren over viser at det ikke er noen tydelige kjønnsforskjeller i hvor ofte SMS benyttes. I 2014 var det en viss kjønnsforskjell der kvinner i større grad enn menn benyttet SMS daglig mot kun 40% blant eldre menn (Slettemeås 2014b). For alder er det derimot en tydelig forskjell i den daglige bruken. Mens 74% av 61-70-åringene benytter SMS daglig, gjør 64% av 71-80-åringene og 39% av 81-100-åringene det samme.

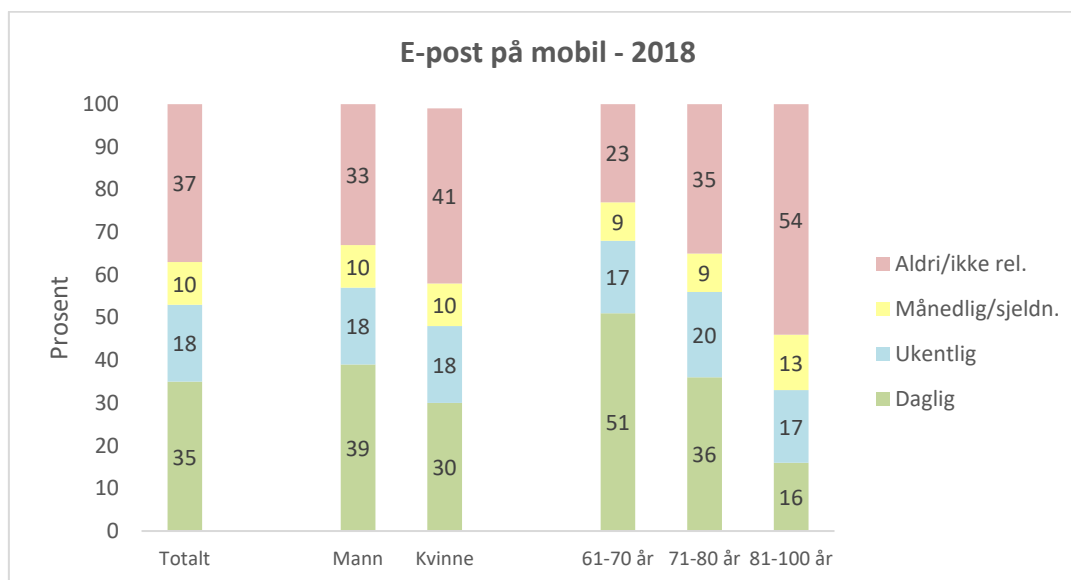
## 7.1.3 Internett på mobil



**Figur 7-4:** Andeler av eldre med tilgang til smarttelefon og/eller vanlig mobiltelefon som svarer på hvor ofte de benytter seg av internett på mobil (daglig, ukentlig, månedlig/sjeldnere og aldri/ikke relevant). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=951).

Vi så i figur 7-1 tidligere at det har vært en stor endring i bruken av internett på mobil de siste fire årene. I 2018 benytter rundt halvparten av de eldre mobilbrukerne i utvalget internett daglig/ukentlig. I og med økt internettbruk på mobil har også kjønnsforskjellene blitt noe jevnet ut over tid. På aldersvariabelen ser vi langt større forskjeller. I 2018 er det 55% daglige brukere av internett på mobil blant 61-70-åringene, mot 34% i alderen 71-80 år og 20% i alderen 81-100 år. I 2014 var mønsteret det samme for alder, men da med lavere andeler for hver aldersgruppe, hhv. 25%, 8% og 4% daglig bruk (Slette-meås 2014b).

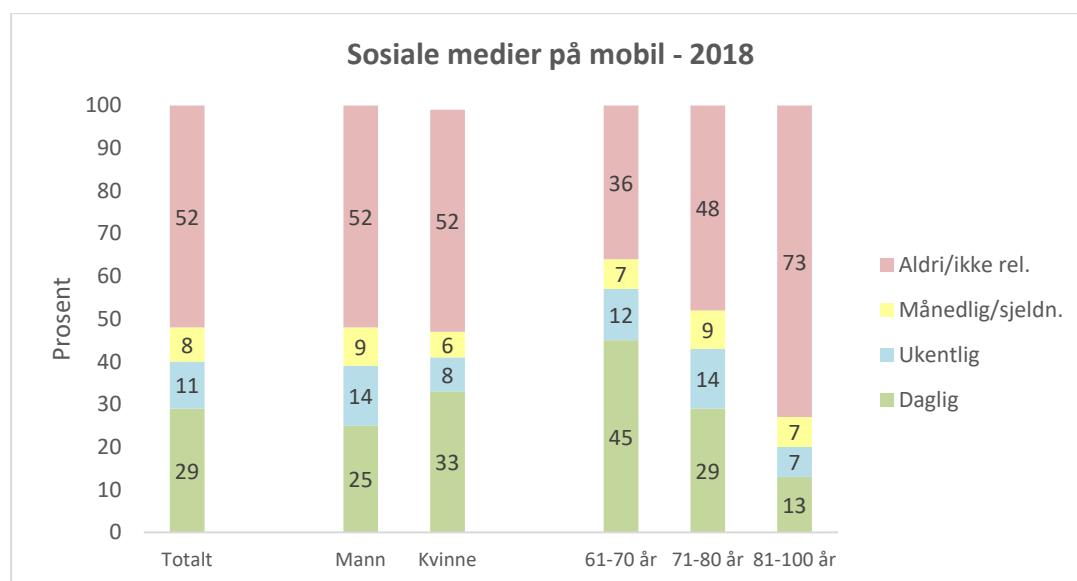
#### 7.1.4 E-post på mobil



**Figur 7-5:** Andeler av eldre med tilgang til smarttelefon og/eller vanlig mobiltelefon som svarer på hvor ofte de benytter seg av e-post på mobil (daglig, ukentlig, månedlig/sjeldnere og aldri/ikke relevant). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=951).

For e-post på mobil viser figuren over at rundt halvparten av eldre mobilbrukere benytter seg av dette daglig eller ukentlig i 2018. Samtidig er det en kjønnsforskjell knyttet til daglig bruk der eldre menn i noe større grad enn eldre kvinner benytter e-post på mobil daglig. Dette er det samme kjønnsmønsteret som i 2014, men da med lavere andeler (Slette-meås 2014b). Vi ser tydelige forskjeller på aldersvariabelen, der 51% blant 61-70-åringene benytter e-post på mobil daglig, mot 36% blant 71-80-åringene og kun 16% blant 81-100-åringene. Mønsteret er det samme som i 2014, bare med lavere andeler også her, hhv. 23%, 11% og 4%.

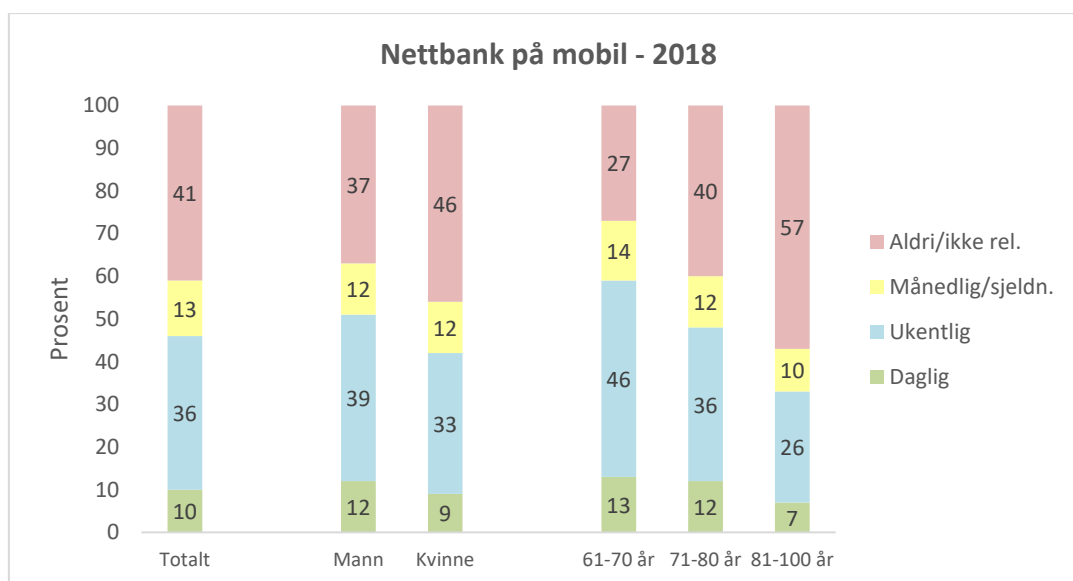
## 7.1.5 Sosiale medier på mobil



**Figur 7-6: Andeler av eldre med tilgang til smarttelefon og/eller vanlig mobiltelefon som svarer på hvor ofte de benytter seg av sosiale medier på mobil (daglig, ukentlig, månedlig/sjeldnere og aldri/ikke relevant). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=951).**

Figuren over viser at rundt fire av ti eldre mobilbrukere tar i bruk sosiale medier på mobil daglig eller ukentlig. Det er en større andel kvinner enn menn som daglig benytter sosiale medier på mobil. Dette er noe ulikt mønsteret fra 2014, men da var det også svært få som benyttet sosiale medier på denne plattformen. For alder er det igjen tydelige forskjeller. Det er 45% i alderen 61-70 år som er daglige brukere av sosiale medier på mobil, mot 29% blant 71-80-åringene, og 13% blant 81-100-åringene. Det samme mønsteret fant vi i 2014, men da med færre daglige brukere totalt sett (11% daglig for 61-70-åringene, 5% for 71-80-åringene, og 1% for 81-100-åringene).

## 7.1.6 Nettbank på mobil

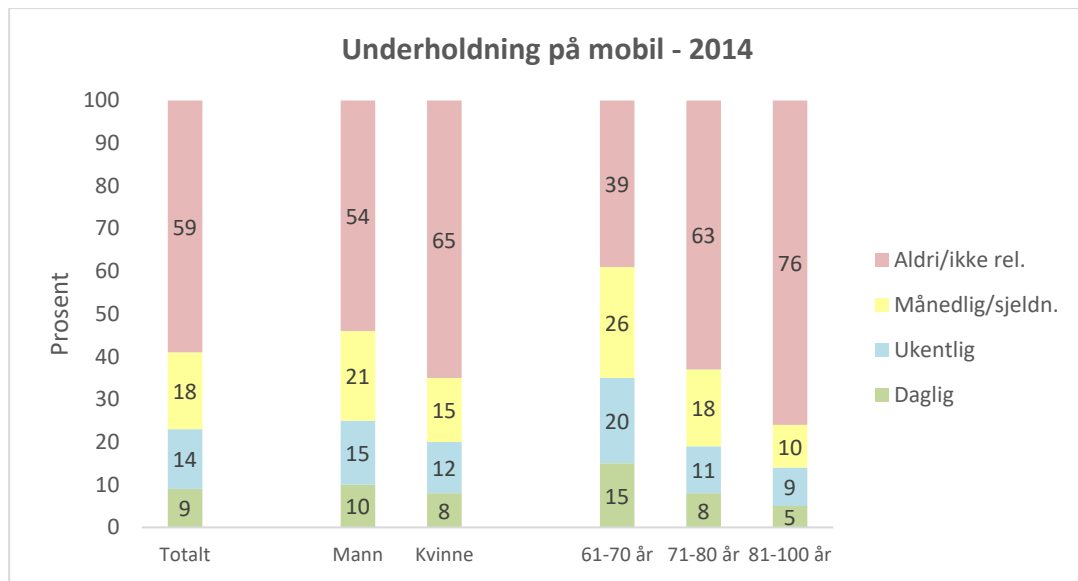


**Figur 7-7: Andeler av eldre med tilgang til smarttelefon og/eller vanlig mobiltelefon som svarer på hvor ofte de benytter seg av nettbank på mobil (daglig, ukentlig, månedlig/sjeldnere og aldri/ikke relevant). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=951).**

Figuren over viser at nettbank på mobil er populært blant eldre mobilbrukere, der i underkant av halvparten benytter nettbank på mobil daglig eller ukentlig. Det er en liten forskjell på kjønn, der en noe større andel menn enn kvinner sjekker/benytter nettbanken daglig/ukentlig. Det er også her en aldersforskjell, der 59% i alderen 61-70 år benytter nettbank på mobil, mot 48% blant 71-80-åringene og 33% blant 81-100-åringene. Det er dessuten 57% blant de eldste mobilbrukerne (81-100 år) som aldri benytter nettbank på mobil.

Nettbank på mobil var langt mindre brukt i 2014. Da var det også en liten kjønnsforskjell, der menn var hyppigere brukere. Aldersforskjellen var også tilstede, der 18% i alderen 61-70 år, 11% i alderen 71-80 år, og kun 4% i alderen 81-100 år benyttet nettbank på mobil. Det var dessuten hele 91% i alderen 81-100 som aldri benyttet nettbank (Slette-meås 2014b).

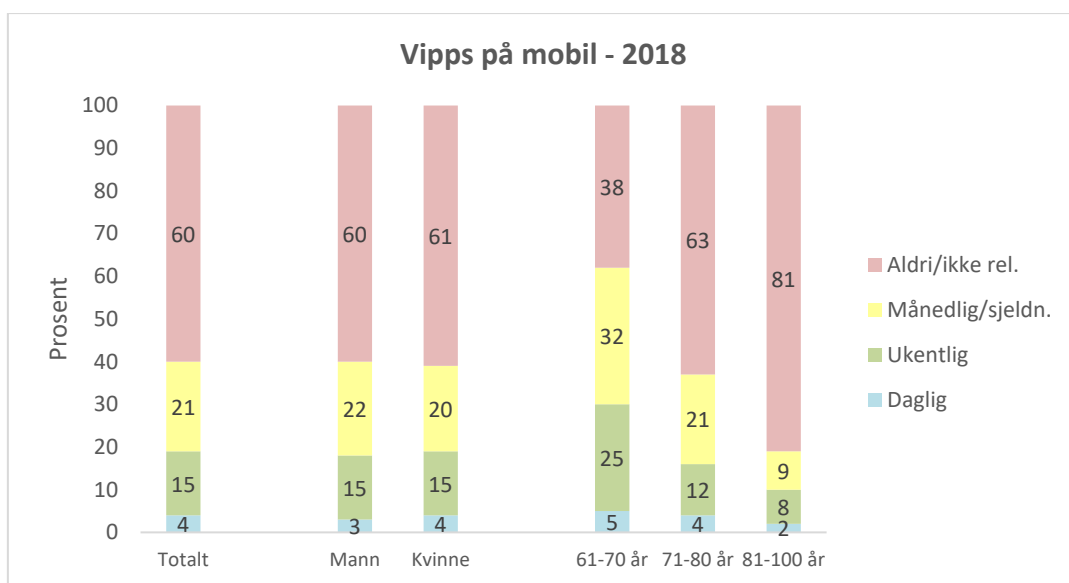
## 7.1.7 Underholdning på mobil



**Figur 7-8: Andeler av eldre med tilgang til smarttelefon og/eller vanlig mobiltelefon som svarer på hvor ofte de benytter seg av underholdning (musikk, video, spill) på mobil (daglig, ukentlig, månedlig/sjeldnere og aldri/ikke relevant). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=951).**

Figuren over viser at underholdning (musikk, video, spill) er mindre populært på mobil blant eldre mobilbrukere enn mange andre typer tjenester, og rundt én av fire benytter seg av dette daglig eller ukentlig i 2018. Det er små kjønnsforskjeller, men likevel en noe større andel kvinner enn menn som aldri benytter seg av underholdningstjenester på mobil. I den daglige/ukentlige bruken ser vi dessuten en aldersforskjell; det er 35% i alderen 61-70 år som lar seg underholde via mobilen daglig/ukentlig, mens 19% i alderen 71-80 år og 14% i alderen 81-100 år gjør det samme. Det er 76% blant de aller eldste som aldri benytter underholdningstjenester på mobil. I 2014 var underholdningsbruken på mobil marginal. Det var 11% i alderen 61-70 år som benyttet underholdningstjenester på mobil daglig/ukentlig, mot kun noen få prosent i de eldre aldersgruppene (Slette-meås 2014b).

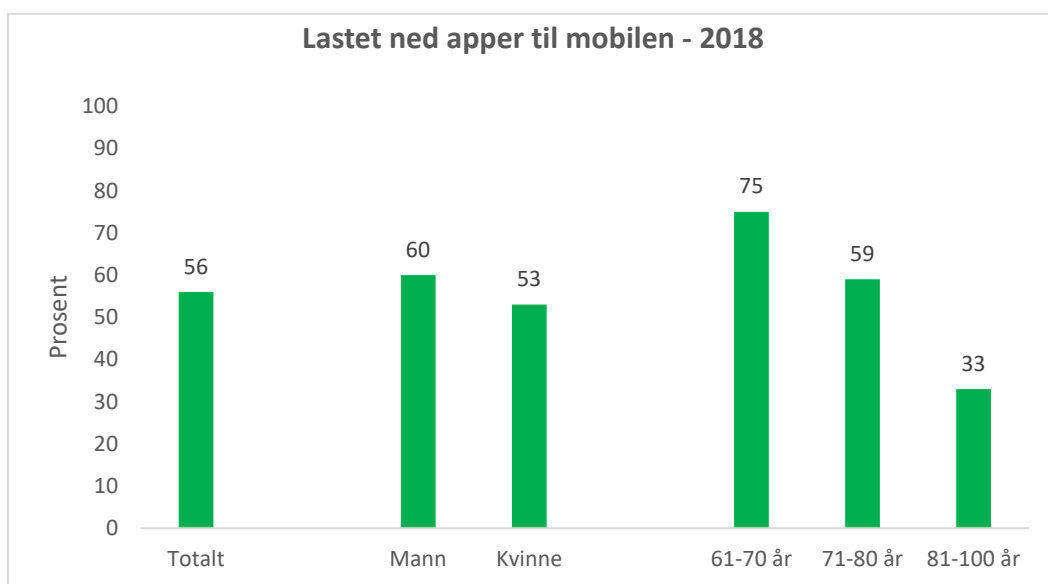
### 7.1.8 Vipps på mobil



**Figur 7-9: Andeler av eldre med tilgang til smarttelefon og/eller vanlig mobiltelefon som svarer på hvor ofte de benytter seg av Vipps på mobil (daglig, ukentlig, månedlig/sjeldnere og aldri/ikke relevant). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=951).**

Vipps ble først lansert i 2015 og er derfor ikke del av 2014-studien vi sammenlikner med her. For 2018 ser vi ingen kjønnsforskjell i bruken av Vipps, og rundt én av fem eldre mobilbrukere benytter banktjenesten daglig/ukentlig. Det er derimot en aldersforskjell, hvor 30% av de yngste (61-70 år) benytter Vipps daglig/ukentlig, mot 16% i alderen 71-80 år og 10% i alderen 81-100 år. Det er 81% i sistnevnte aldersgruppe som enten ikke har Vipps eller som aldri benytter seg av denne.

### 7.2 Lastet ned mobilapper



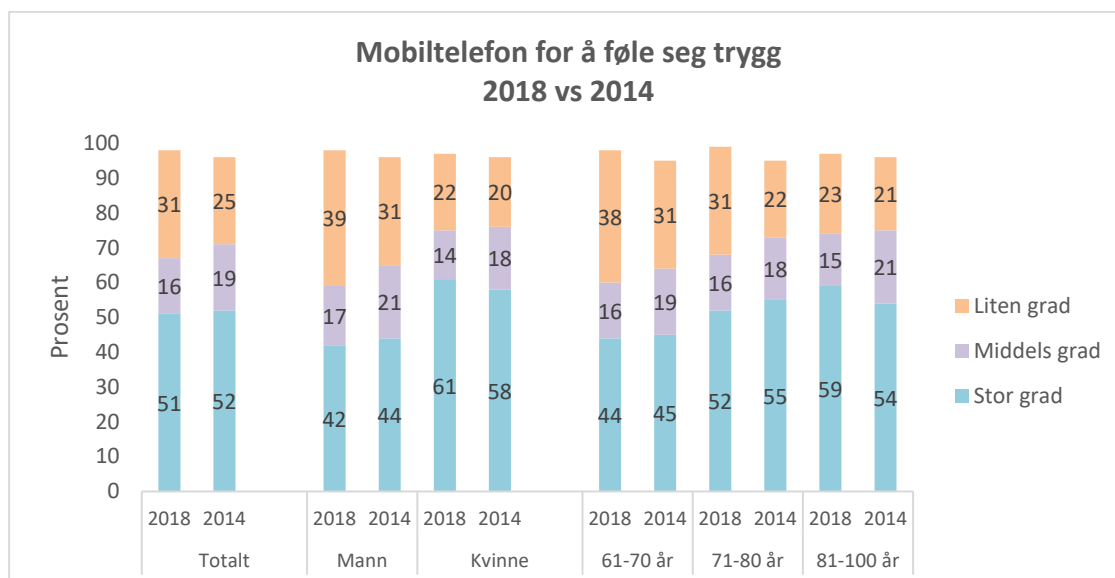
**Figur 7-10: Spørsmål: Har du lastet ned apper til din mobiltelefon? Andeler av eldre med tilgang til smarttelefon og/eller vanlig mobiltelefon som svarer på spørsmålet (ja, nei, ikke relevant). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=951).**



Flere av tjenestene som nevnes i kapitlene over kan enten fås tilgang til gjennom nettleser på mobil eller som apper (som Vipps), eller begge deler. Blant annet er reise- og billett-apper blitt populære, og apper forenkler tilgangen til tjenester ved at man kun trykker på app-ikonet for å få tilgang. Men for å komme i gang med app-tjenester trenger man gjerne å opprette bruker-kontoer med Apple eller Google, noe som kan være krevende for mange.

Figuren over viser hvor stor andel blant eldre mobilbrukere i utvalget som har lastet ned egne apper til mobilen. I overkant av fem av ti har lastet ned tredjepartsapper til sine mobiltelefoner – og en noe større andel blant menn enn blant kvinner. Det er også mer vanlig å laste ned apper blant de yngre eldre enn blant de eldre eldre (75% blant 61-70-åringer, 59% blant 71-80-åringer, og 33% blant 81-100-åringer). Det er naturlig at færre blant de eldste har lastet ned apper; figur 2-3 i starten av rapporten viste at variasjonen i type mobiltelefon var stor i gruppen 61-100 år. Mens hele 83% i 61-70-årsgruppen har smarttelefon og 22% vanlig mobiltelefon, er det kun 47% som har smarttelefon i 81-100-årsgruppen, mens 51% har vanlig mobiltelefon. Vi har ikke tall fra 2014 å sammenlikne med her.

### 7.3 Mobiltelefon som trygghetsteknologi

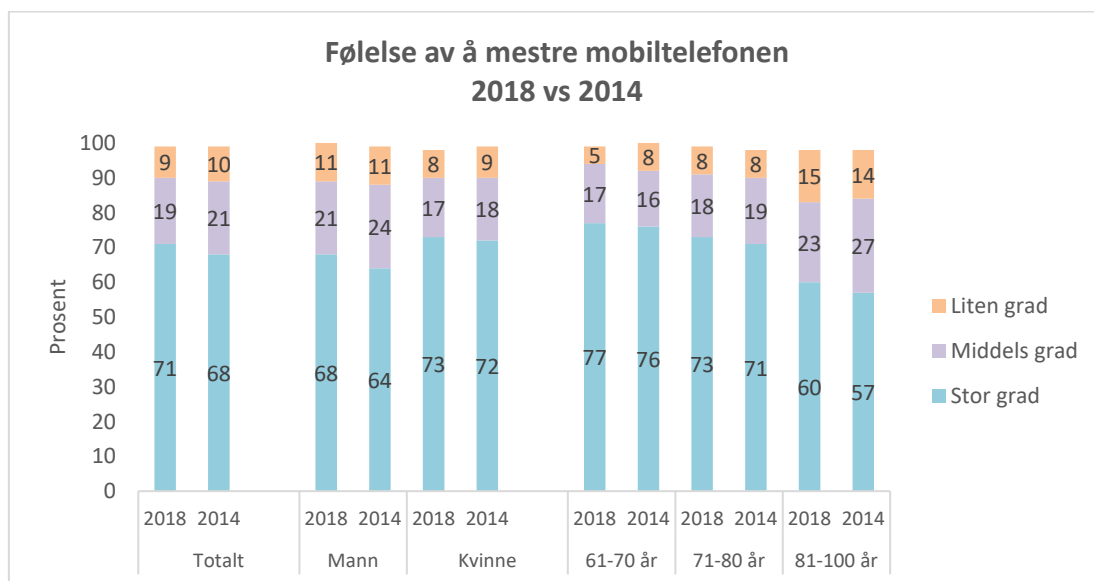


**Figur 7-11: Spørsmål: I hvilken grad har du mobiltelefon for å føle deg trygg hjemme eller ute? Andeler av eldre med tilgang til smarttelefon og/eller vanlig mobiltelefon som svarer på en skala fra 1 til 5, der 1 er i svært liten grad og 5 er i svært stor grad (samt «ikke relevant»). I stor/svært stor grad er slått sammen til «stor grad» og i liten/svært liten grad er slått sammen til «liten grad». Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=951). For 2014 (N=953).**

Vi spurte de eldre, som i 2014, om i hvilken grad de har mobiltelefon for å føle deg trygge hjemme eller ute, på en fempunktsskala fra 1 («i svært liten grad») til 5 («i svært stor grad»). I tillegg er det 2-4% som har svart «ikke relevant», som ikke er inkludert i figuren (3-5% i 2014).

Figuren viser at mønsteret er relativt stabilt i perioden 2014 til 2018. Det er rett i overkant av halvparten av eldre mobilbrukere som i stor grad mener at mobiltelefonen er viktig for deres følelse av trygghet, og kvinner mener dette i større grad enn menn (rundt to av ti menn mener dette i svært stor grad mot over fire av ti blant kvinner). Det ser ut til å være flere blant de eldste eldre (59% i 2018) som i stor grad anser mobilen for å være en trygghetsteknologi sammenliknet med de yngste eldre (44% i 2018).

## 7.4 Mestring av mobiltelefonen

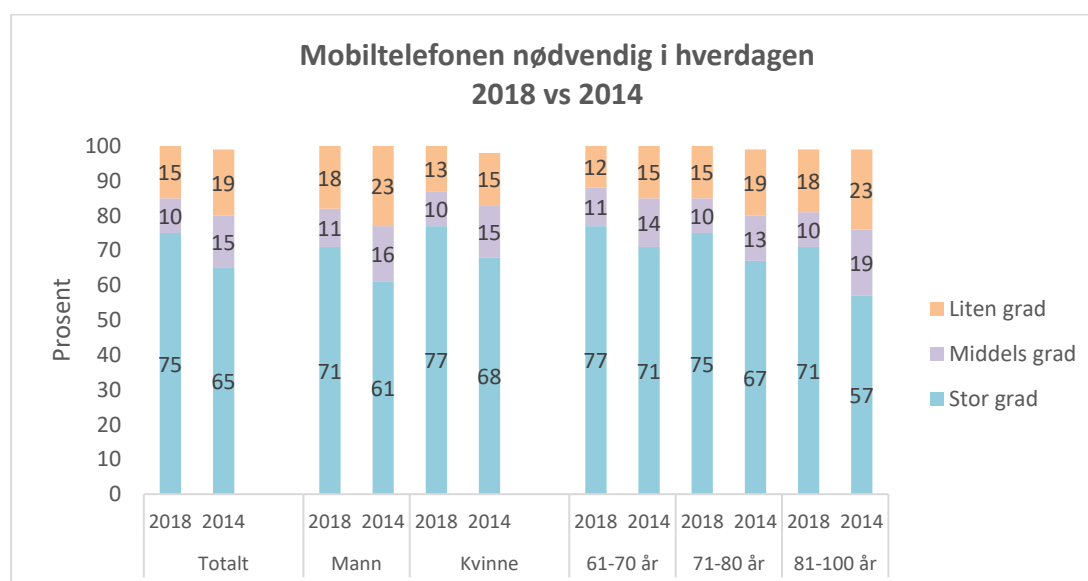


**Figur 7-12: Spørsmål: I hvilken grad vil du si du mestrer å bruke mobiltelefon generelt sett? Andeler av eldre med tilgang til smarttelefon og/eller vanlig mobiltelefon som svarer på en skala fra 1 til 5, der 1 er i svært liten grad og 5 er i svært stor grad (samt «ikke relevant»). I stor/svært stor grad er slått sammen til «stor grad» og i liten/svært liten grad er slått sammen til «liten grad». Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=951). For 2014 (N=953).**

Vi spurte også de eldre, som i 2014, om i hvilken grad de føler de mestrer det å bruke mobiltelefon, på en fempunktsskala fra 1 («i svært liten grad») til 5 («i svært stor grad»). I tillegg er det 1-3% som har svart «ikke relevant», som ikke er inkludert i figuren (0-2% i 2014).

Figuren over viser at mønsteret er relativt stabilt i perioden 2014 til 2018. Det er rundt syv av ti eldre mobilbrukere som mener de mestrer mobilen i stor grad i 2018, omtrent som i 2014. Vi ser samtidig at også kjønnsforskjellen er stabil, med en noe større grad kvinner enn menn som mener de mestrer mobilen i stor grad. I 2014 var kjønnsforskjellen større. Det er fortsatt slik at de eldste (81-100 år) har den laveste andelen som føler de mestrer mobilen i stor grad (60% i 2018), men det er likevel kun 15% i 2018 som i liten grad føler de mestrer mobilen.

## 7.5 Mobiltelefonen nødvendig i hverdagen

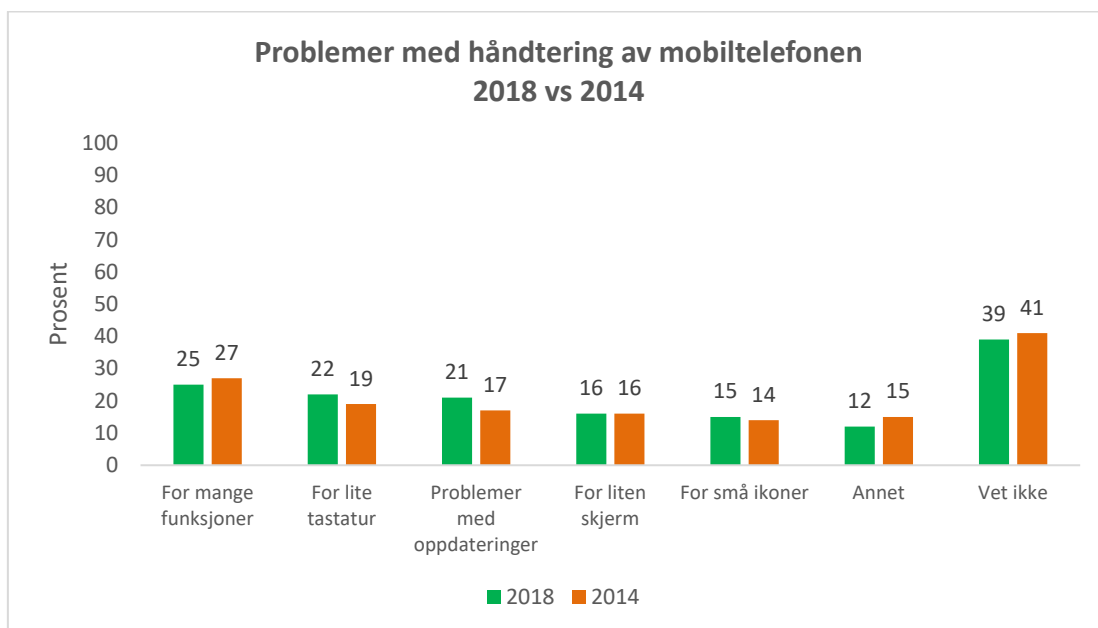


**Figur 7-13: Spørsmål: I hvilken grad er mobiltelefonen en nødvendighet i hverdagen din? Andeler av eldre med tilgang til smarttelefon og/eller vanlig mobiltelefon som svarer på en skala fra 1 til 5, der 1 er i svært liten grad og 5 er i svært stor grad (samt «ikke relevant»). I stor/svært stor grad er slått sammen til «stor grad» og i liten/svært liten grad er slått sammen til «liten grad». Prosent. For 2018 (N=951). For 2014 (N=953).**

Vi spurte de eldre, som i 2014, om i hvilken grad mobiltelefonen er en nødvendighet for dem, på en fempunktsskala fra 1 («i svært liten grad») til 5 («i svært stor grad»). I tillegg er det 0-1% som har svart «ikke relevant», som ikke er inkludert i figuren (0-1% i 2014).

Figuren over viser at det har vært en endring fra 2014 til 2018, der en større andel eldre mobilbrukere i dag mener mobiltelefonen i stor grad er blitt en nødvendighet. Samtidig ser mønsteret knyttet til kjønns- og aldersforskjeller relativt likt ut; det er en tendens til at menn også i 2018 i mindre grad enn kvinner mener mobilen er en nødvendighet, slik det var i 2014. Det er ingen sterk alderssammenheng, slik vi også så i 2014-tallene, selv om det er lavest andel blant de aller eldste som mener mobilen er nødvendig i hverdagen.

## 7.6 Problemer med håndtering av mobiltelefonen



**Figur 7-14: Spørsmål: Opplever du følgende problemer med bruken av mobiltelefon? Andeler av eldre med tilgang til smarttelefon og/eller vanlig mobiltelefon som krysser av på en rekke alternativer (flere svar mulig) Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=951). For 2014 (N=953).**

I undersøkelsen har vi, som i 2014, spurt om eldre mobilbrukere har vansker med bruken av mobiltelefonen grunnet mobilens utforming eller funksjonalitet. Vi ser at fordelingen av de ulike hindringene er tilnærmet lik i 2014 som i 2018. Det er størst andel som mener mobiltelefonen har **for mange funksjoner** (rundt én av fire). Videre er **for lite tastatur** et opplevd problem, mens en del også har **problemer med oppdateringer** på mobiltelefonen (rundt én av fem). Det er også noen som har problemer med **for liten skjerm** og **for små ikoner** på skjermen (rundt én av seks). Det er dessuten en stor andel, som i 2014, som ikke vet helt om de opplever problemer med mobilens utforming eller funksjonalitet (rundt fire av ti).

Hvis vi tar for oss kjønnsforskjeller (ikke vist i figur, se resultattabeller i vedlegg 2) kan det se ut til at menn i noe større grad enn kvinner synes det er for mange funksjoner på dagens mobiltelefoner, at tastaturet er for lite, og at ikonene på skjermen er for små. Ser vi på aldersforskjeller, er det flest blant de eldste (81-100 år) som mener mobiltelefonen har for mange funksjoner (28%), at ikonene er for små (19%), og som har problemer med oppdateringer (26%). Det er flest blant de yngste (61-70 år) som mener tastaturet på telefonen er for lite.

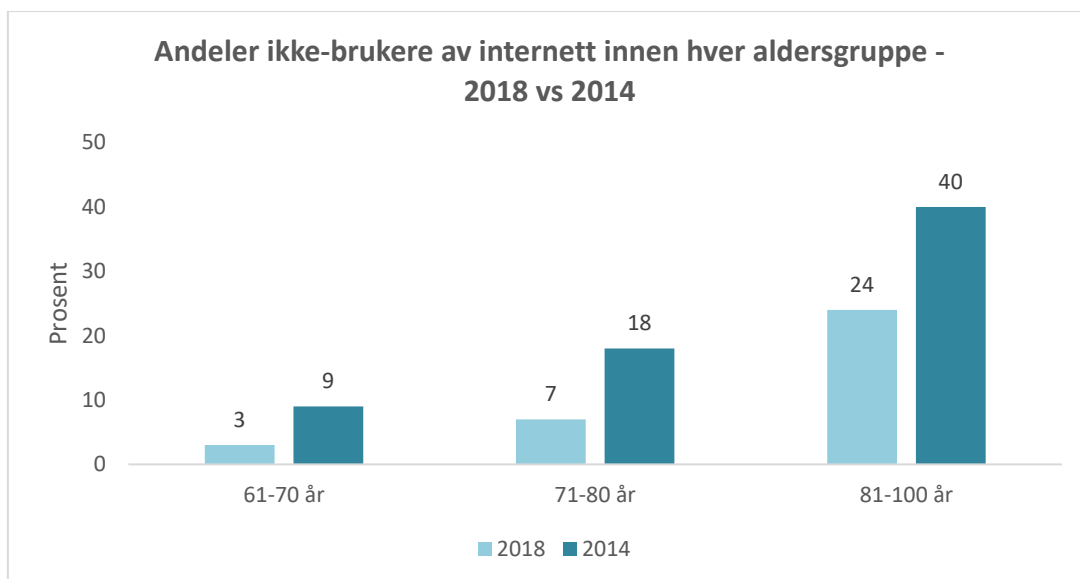
## 8 Eldre som ikke er på internett

Så langt har vi tatt for oss eldres tilgang til og bruk av diverse digitale plattformer og tjenester, og deres motivasjon og hindringer for bruk og eventuell videre kompetanseheving. Vi har også sett spesifikt på mobilbruk, tjenester, håndtering og mestring av denne. I tillegg ønsker vi å få frem eldre «ikke-brukere» av internett; hvor mange er de og hva hindrer dem i å være digitalt deltakende.

Også her har vi sammenliknet funnene med funn fra SIFO-studien som ble gjennomført i 2014 (Slette-meås 2014b). Ikke-brukere har blitt valgt ut etter følgende kriterier; de har ikke tilgang til datamaskin med internett, nettbrett med internett, eller smarttelefon med internett<sup>9</sup>. I årets survey utgjør dette 113 av 1000 personer (N=113), mens antallet i 2014 var 222 av 1000 personer (N=222). Dermed er andelen ikke-brukere av internett i alderen 61 til 100 år i våre studier halvert, fra 22% i 2014 til 11% i 2018. Dette er som tidligere nevnt basert på tall som ikke er vektet etter kjønn, alder og bosted. De kan dermed ikke sies å være representative for befolkningen. Ettersom den eldste gruppen er oversamplet, og det er her det er flest ikke-brukere av internett, er disse overrepresentert i materialet. Likevel er tallene fra 2014 og 2018 i seg selv sammenliknbare (utvalgsstørrelsen i de ulike aldersstrataene er like), slik at det er rimelig å anta at vi har opplevd en halvering av andel eldre ikke-brukere av internett i befolkningen også. (I en vektet versjon av 2018-tallene, der vekting bidrar til andre utfordringer, [se metode] finner vi at rundt 8% av eldre i alderen 61-100 år ikke har tilgang til internett, mot 11% i den ikke-vektede versjonen).

---

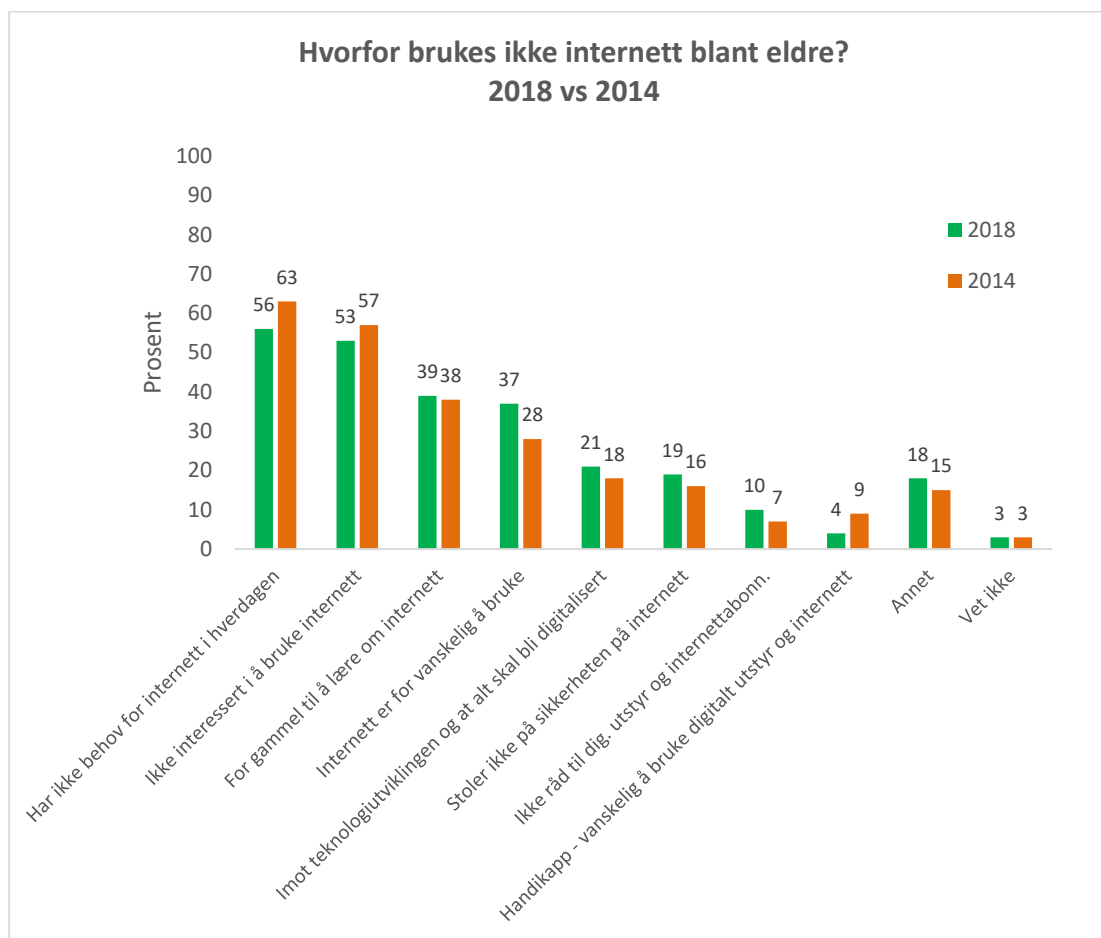
<sup>9</sup> Samme utvalgs-kriterier som i 2014



**Figur 8-1: Andeler ikke-brukere av internett i aldersgruppene 61-70 år, 71-80 år, 81-100 år. I 2014 og 2018. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=1000; 61-70 år [N=334], 71-80-år [N=334], 81-100 år [N=332]). For 2014 (N=1000; 61-70 år [N=333], 71-80 år [N=334], 81-100 år [N=333]).**

Figuren over (ikke-vektede respondentutvalg i 2014 og 2018) viser at av 113 ikke-brukere av internett i 2018, er det kun 9 i alderen 61-70-år (3% av 61-70-åringene totalt), 25 i alderen 71-80 år (7% av 71-80-åringene totalt), og hele 79 i alderen 81-100 år (24% av 81-100-åringene totalt). Hvis vi sammenlikner med 2014 ser vi følgende; da var 29 i alderen 61-70 år ikke-brukere (ca. 9% av 61-70-åringene totalt), 61 i alderen 71-80 år (18% av 71-80-åringene totalt), og 132 i alderen 81-100 år (40% av 81-100-åringene totalt). Andelen ikke-brukere har dermed sunket i alle aldersgruppene, men den prosentvise nedgangen innen hver gruppe har vært minst i den eldste gruppen.

## 8.1 Hvorfor brukes ikke internett?

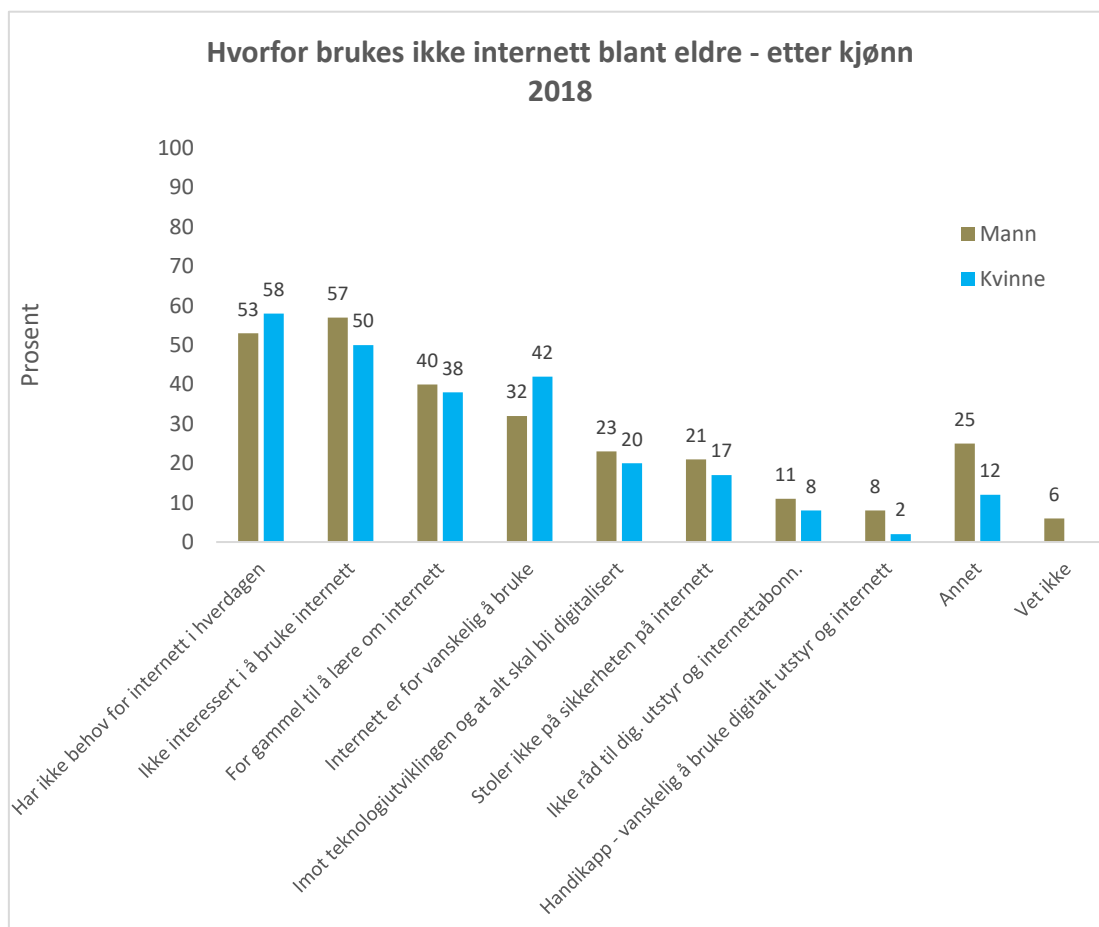


**Figur 8-2: Spørsmål: Oppgi grunner til at du ikke bruker internett. Blant ikke-brukere av internett (de som kun har krysset av på tilgang til datamaskin [uten internett], nettbrett [uten internett], vanlig mobiltelefon [uten internett], eller ingen av disse). Kryss av, flere svar mulig. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=113). For 2014 (N=222).**

Figuren over viser at mønsteret (hvilke grunner til ikke-bruk som dominerer) er tilnærmet likt når vi sammenlikner årene 2018 med 2014, selv om andelene er noe endret. Det er fremdeles den største andelen som mener de **ikke har behov** for internett i sin egen hverdag, men andelen har sunket de siste fire årene, til i overkant av fem av ti i 2018. Det er omtrent en like stor andel som **ikke er interessert** nok i internett og de tjenester som tilbys til å ta dette i bruk. Også her har andelen sunket noe de fire siste år. Videre er det fremdeles mange, rundt fire av ti, som **føler de er for gamle** til å lære å ta i bruk et nytt verktøy som internett. Her er det ingen endring over tid.

Mens begrunnelser som manglende behov og interesse ser ut til å ha blitt redusert de siste årene er bildet motsatt for oppfattelsen av hvor vanskelig internett (og medfølgende bruk av digitalt utstyr) kan være; mens tre av ti mente internett var for **vanskelig å bruke** i 2014 har andelen som mener dette steget til rundt fire av ti i 2018. Det er også en stor andel som generelt er **imot teknologi- og digitaliseringsutviklingen** (rundt én av fem). Sikkerhet er noe flere anser som et hinder for nettbrett, og også her er det rundt én av fem i 2018 som **ikke stoler på sikkerheten** på nett (mot én av seks i 2014). Det er en liten andel, rundt én av ti, som mener de **ikke har**

**råd** til digitalt utstyr og internettabonnement. Det ser ut til at færre opplever at eventuell egen **nedsatt funksjonsevne er til hinder** for nettbruk (4% i 2018 mot 9% i 2014).



**Figur 8-3: Spørsmål: Oppgi grunner til at du ikke bruker internett. Blant ikke-brukere av internett (de som kun har krysset av på tilgang til datamaskin [uten internett], nettbrett [uten internett], vanlig mobiltelefon [uten internett], eller ingen av disse). Kryss av, flere svar mulig. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Etter kjønn. Prosent, 2018 (N=113).**

Ser vi på kjønnsvariabelen viser figuren at en noe større andel blant kvinner enn blant menn mener de ikke har behov for internett, mens bildet er motsatt for interesse for internett. Her er det flest menn som ikke er interessert. Det er dessuten en større andel blant kvinner enn blant menn som mener internett er for vanskelig å bruke. En større andel menn enn kvinner mener at egen nedsatt funksjonsevne hindrer internettbruk<sup>10</sup>. For alder er utvalget for lite til å kunne si noe om eventuelle aldersforskjeller.

## 8.2 Befatning med internett på andre måter?

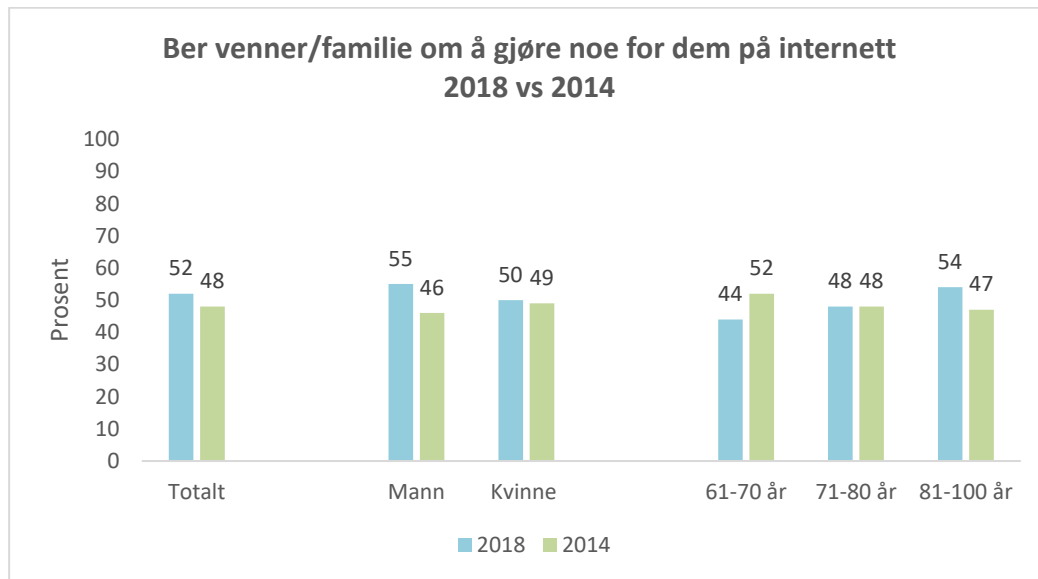
Selv om en del eldre ikke bruker internett kan de ha, eller ha hatt, befatning med internett på andre måter. Vi stilte derfor, som i 2014, noen spørsmål relatert til dette; om familie eller venner gjør noe for dem på internett, om de bor i hushold der andre bruker internett, eller om de

<sup>10</sup> Her må det tas høyde for det lave utvalget (N=113), fordelt på menn (N=53) og kvinner (N=60).



har brukt internett tidligere men sluttet. I figurene under har vi sammenliknet tall fra 2018 med tall fra 2014-undersøkelsen (Slette-meås 2014b).

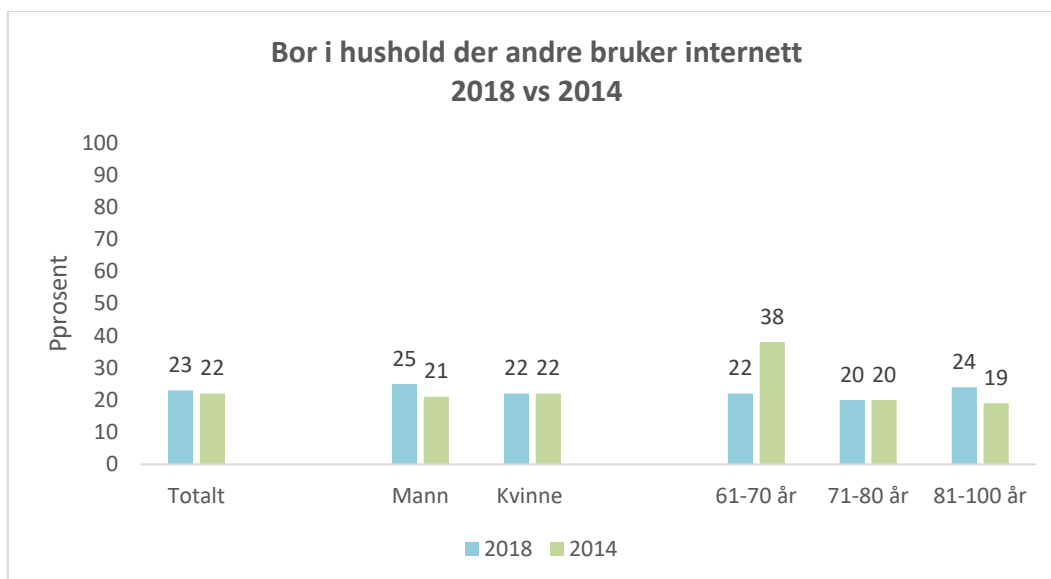
### 8.2.1 Ber andre om å gjøre ting for dem på internett?



**Figur 8-4:** Spørsmål: Selv om du ikke bruker internett, ber du noen ganger venner eller familie om å gjøre ting for deg på internett? (Svaralternativer: ja, nei). Blant ikke-brukere av internett (de som kun har krysset av på tilgang til datamaskin [uten internett], nettbrett [uten internett], vanlig mobiltelefon [uten internett], eller ingen av disse). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=113). For 2014 (N=222).

Av figuren ser vi at selv om rundt én av ti av den eldre befolkningen (61-100 år) i 2018 er såkalte ikke-brukere av internett, så får rundt halvparten av disse venner og kjente til å gjøre ting for dem på internett. Mønsteret er relativt stabilt hvis vi sammenlikner over tid, selv om det er vanskelig å si noe om slike endringer, og forskjeller mellom kjønn og spesielt alder, når utvalgene er såpass små.

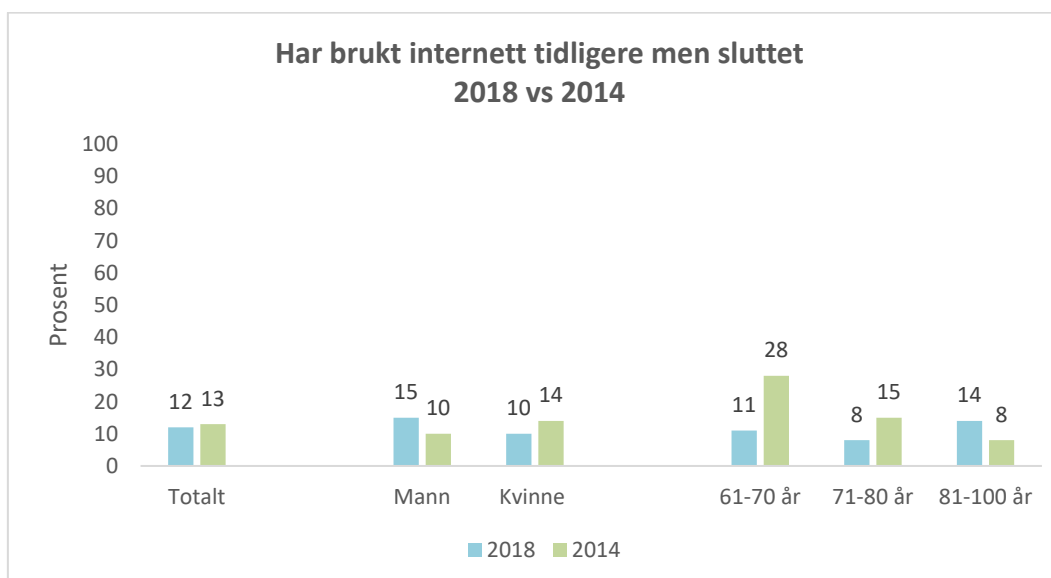
## 8.2.2 Bor i hushold der andre bruker internett?



**Figur 8-5:** Spørsmål: Selv om du ikke bruker internett, bor du i hushold der andre bruker internett? (Svaralternativer: ja, nei). Blant ikke-brukere av internett (de som kun har krysset av på tilgang til datamaskin [uten internett], nettbrett [uten internett], vanlig mobiltelefon [uten internett], eller ingen av disse). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=113). For 2014 (N=222).

Figuren over viser at rundt én av fem eldre ikke-brukere av internett bor i hushold der andre er på nett. Her er det heller ingen endringer over tid hvis vi ser på eldre ikke-brukere av internett totalt sett, heller ikke for kjønn (og alder). Som i forrige figur er det vanskelig å si noe om endringer over tid og forskjeller, spesielt på alder, når utvalgene er såpass små.

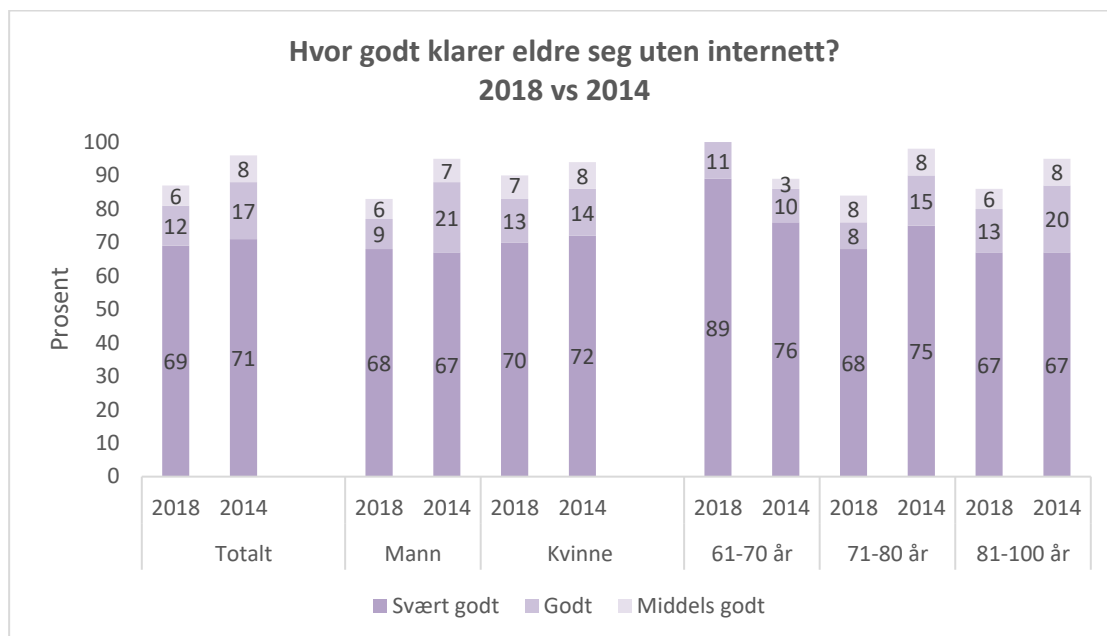
## 8.2.3 Har brukt internett tidligere?



**Figur 8-6:** Spørsmål: Selv om du ikke bruker internett, har du tidligere brukt internett men sluttet av ulike grunner? (Svaralternativer: ja, nei). Blant ikke-brukere av internett (de som kun har krysset av på tilgang til datamaskin [uten internett], nettbrett [uten internett], vanlig mobiltelefon [uten internett], eller ingen av disse). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=113). For 2014 (N=222).

Figuren over viser at blant eldre ikke-brukere av internett er det rundt én av ti totalt sett som har brukt internett ved tidligere anledninger, men som av en eller annen grunn har sluttet. Mønsteret er i hovedsak det samme som vi så i 2014. Som i de tidligere figurene er det vanskelig å si noe om endringer over tid og forskjeller, spesielt på alder, når utvalgene er såpass små.

### 8.3 Hvor godt klarer eldre seg uten internett?



**Figur 8-7: Andeler som svarer på hvor godt de klarer seg uten internett i hverdagen, på en skala fra 1 til 5, der 1 er svært dårlig og 5 er svært godt, samt «ikke relevant». Kun svært godt (5), godt (4) og middels godt (3) vist i figuren. Blant ikke-brukere av internett (de som kun har krysset av på tilgang til datamaskin [uten internett], nettbrett [uten internett], vanlig mobiltelefon [uten internett], eller ingen av disse). Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent. For 2018 (N=113). For 2014 (N=222).**

Figuren over viser det er rundt syv av ti eldre ikke-brukere av internett som mener de klarer seg svært godt uten internett i egen hverdag (mer enn åtte av ti klarer seg god/svært godt), og mønsteret er relativt stabilt over tid. Det er heller ingen endringer over tid hvis vi ser på kjønnsvariabelen, mens alder er det vanskelig å si noe om når utvalgene er såpass små.

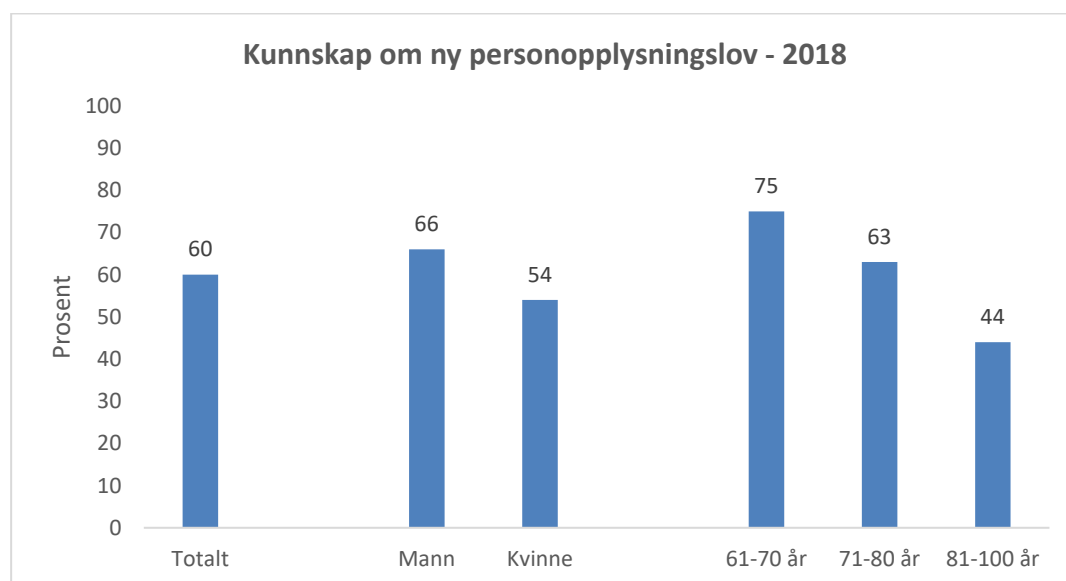
Utover dette har vi sett på hvordan ikke-digitale eldre primært kontakter offentlige myndigheter når de ikke har tilgang til internett. Det viser seg at de aller fleste, syv av ti, primært ringer, mens én av ti oppsøker offentlige kontor. Det er også noen som får andre til å ta kontakt med offentlige myndigheter for dem (7%), mens 4% skriver brev.



## 9 Kunnskap om lovendringer og begreper – og tilgang til smart-/velferdsteknologi i hjemmet

Dette kapitlet omhandler hvilken kunnskap eldre har om lovendringer knyttet til personvern og samtykke, og om de har hørt om ulike teknologibegreper som er omtalt i mediene. I tillegg gis en oversikt over såkalte «smarte» eller «tilkoplede» produkter/tjenester som de eldre kan ha i hjemmet sitt, som en del av utviklingen innen velferdsteknologi og tingens internett. Disse spørsmålene var ikke inkludert i 2014-undersøkelsen og vi har derfor ikke tall å sammenlikne med. Spørsmålene er stilt til alle respondentene i utvalget.

### 9.1 Informert om ny lov om personopplysninger og samtykkekrav?



**Figur 9-1: Spørsmål: Er du klar over at det i år har kommet en ny lov som skal gi deg bedre kontroll over dine personlige opplysninger og at ditt samtykke her er viktig? (Svaralternativer: ja, nei). Totalt, og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=1000).**

I og med at den nye personopplysningsloven trådte i kraft 20. juli 2018, der EUs personvernforordning (GDPR<sup>11</sup>) ble gjennomført i Norge, var vi interesserte i å finne ut hvorvidt eldre innbyggere har hørt om denne lovendringen. En viktig del av denne loven (som i den tidligere personopplysningsloven) er kravet til informert samtykke fra enkeltpersoner for oppbevaring og bruk av personopplysninger. Dette krever samtidig at den enkelte vet om loven, og gir sitt

---

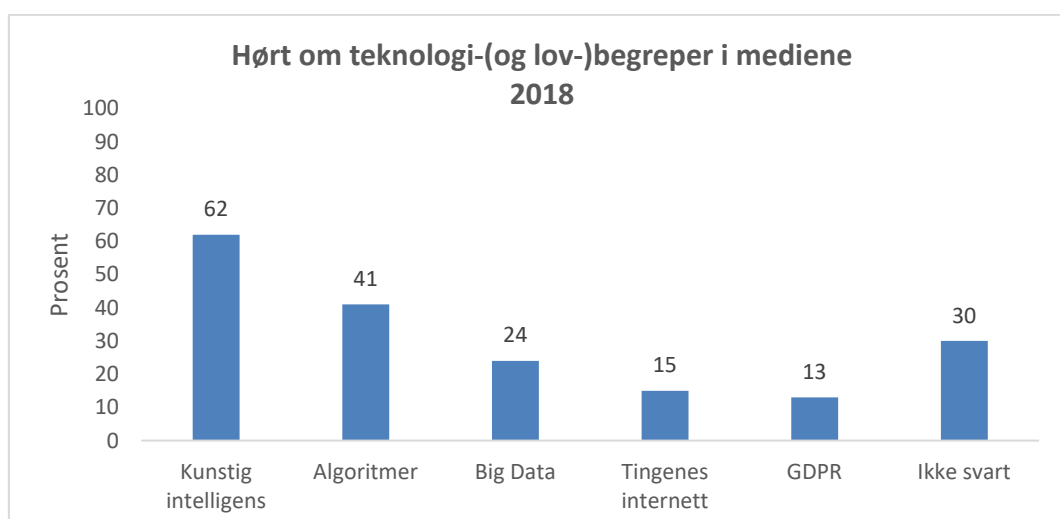
<sup>11</sup> General Data Protection Regulation

eksplisitte og informerte samtykke til en rekke tjenesteleverandører for at de skal kunne benytte brukernes persondata. For enkelte kan dette være krevende å holde seg informert og oppdatert om. De fleste samtykkehenvendelser kommer dessuten gjennom digitale kanaler.

Av figuren over ser vi at seks av ti eldre (61 til 100 år) i utvalget hevder å være klar over denne lovendringen. Det er en større andel blant menn enn blant kvinner som hevder å kjenne til loven. I tillegg er det en aldersforskjell, der de yngste i alderen 61-70 år (75%) i større grad enn de eldre (63% i alderen 71-80 år, og 44% i alderen 81-100 år) hevder å kjenne til endringen og samtykkekravet.

Disse andelene sier ingenting om den faktiske kunnskapen om lovens innhold, eller grad av etterlevelse. Men det at det er flest av de aller eldste som ikke kjenner til loven er urovekkende, spesielt ettersom disse i tillegg har lavest digital kompetanse (jf. Slettemeås 2014a) og dermed vil slite med stor pågang av uensartede samtykkehenvendelser. Samtidig kan de eldstes manglende deltakelse i digitale arenaer virke «beskyttende», rett og slett fordi de er mindre eksponert enn de yngre, og de er dessuten mer ansvarlige forbrukere generelt sett (Berg 2016a, 2016b).

## 9.2 Kunnskap om teknologibegreper



**Figur 9-2: Spørsmål: Har du hørt om følgende begreper gjennom oppslag/innslag i norske massemedier? Kryss av på de ulike alternativene. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=1000).**

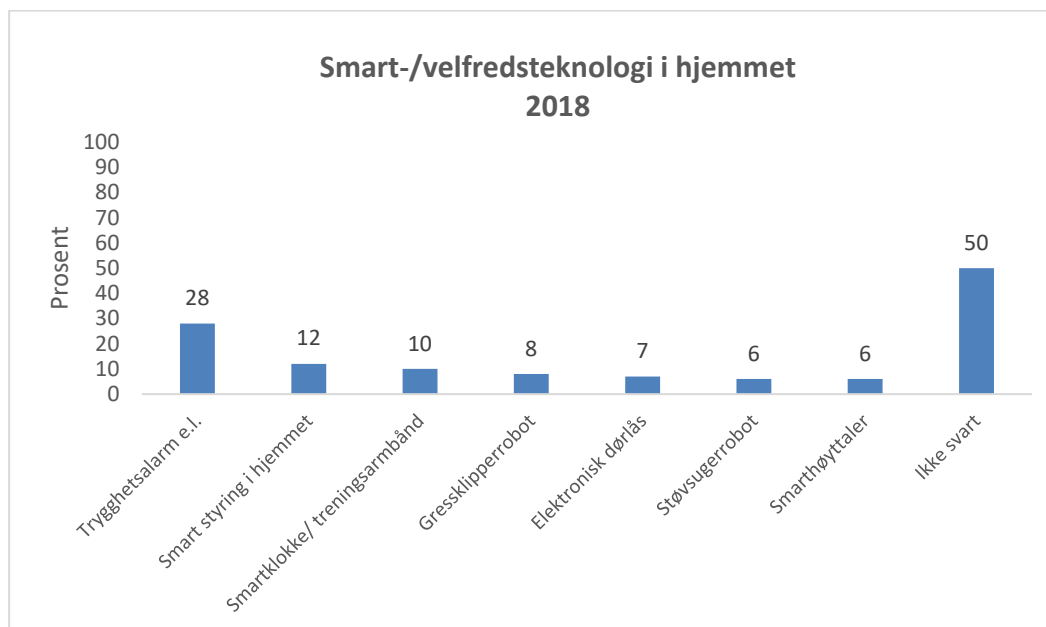
I figuren over ønsker vi å finne ut hvilke kjennskap eldre i utvalget har til en rekke store teknologi-relaterte trender og begreper som er mye omtalt i mediene de siste årene. Vi ser at den største andelen har hørt om **kunstig intelligens** (seks av ti). Videre har fire av ti hørt om **algoritmer**, og én av fire har hørt om **Big Data**. Det er kun én av seks som har hørt om **tingenes internett**, mens færrest har hørt om **GDPR** (den nye personvernforordningen i EU, som har resultert i ny personopplysningslov i Norge i 2018, jf. forrige underkapittel). Det er interessant at mange hevder å kjenne til den nye personopplysningsloven (seks av ti), slik vi så i forrige figur, men ikke til begrepet GDPR (én av seks), som har versert i mediene i lang tid før innføringen av loven. Det er tre av ti eldre som ikke har kjennskap til noen av begrepene ovenfor.

**Tabell 9-1: Spørsmål: Har du hørt om følgende begreper gjennom oppslag/innslag i norske massemedier? Kryss av på de ulike alternativene. Totalt og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=1000).**

	Totalt	Mann	Kvinne	61-70 år	71-80 år	81-100 år
Kunstig intelligens	62	65	60	76	64	46
Algoritmer	41	47	36	56	41	26
Big Data	24	31	17	31	23	18
Tingenes internett	15	21	9	21	12	12
GDPR	13	17	9	19	12	8
<i>Ikke svart</i>	<i>30</i>	<i>28</i>	<i>32</i>	<i>18</i>	<i>28</i>	<i>44</i>

I tabellen over ser vi på kjennskapen til de ulike teknologirelaterte begrepene (samt GDPR) fordelt på kjønn og alder. Det er tydelig at menn i større grad enn kvinner hevder å ha hørt om alle disse begrepene. Spesielt **Big Data** og **tingenes internett**, samt **GDPR**, er i langt større grad kjent blant menn. Men også **algoritmer** er det en større andel menn som hevder å ha hørt om. Ser vi på alder er det tydelig at yngre eldre har bedre kjennskap til disse begrepene enn de eldste eldre har. Mens 76% i alderen 61-70 år kjenner til **kunstig intelligens** kjenner kun 46% i alderen 81-100 år til det samme begrepet. Og mens 56% i alderen 61-70 år har hørt om **algoritmer** har kun 26% i alderen 81-100 år gjort det samme. Vi ser også at blant de aller eldste (som med kvinner) er det et fåtall som kjenner til begrepet **GDPR** (8%). Blant de eldste er det dessuten størst andel (44%) som ikke har hørt om noen av begrepene.

### 9.3 Smartteknologi i hjemmet



**Figur 9-3: Spørsmål: Har du tilgang til følgende elektroniske tjenester i ditt hjem? Kryss av på de ulike alternativene. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=1000).**

Det fremheves i SIFO-kartleggingen (Slette-meås 2014a) at basisteknologi for velferdsteknologi allerede finnes i dagens hjem, som PC, internett, trådløst nett, fjernsyn, smarttelefoner, nettbrett, innbrudds- og brannalarmer etc., og teknologien kan knyttes opp til avanserte sensorer og kommunikasjonsenheter. I norske hjem blir dessuten kommersiell smarthusteknologi og

smarte forbruksprodukter stadig mer vanlig, og markedsføringen av slik teknologi er i dag omfattende. Men jo mer kommersielt utstyret er, desto mer ansvarlig blir den enkelte (for)bruker i å kjøpe og organisere sitt eget utstyr. Til dette kreves en utvidet digitalkompetanse – som evner å se det digitale hjemmet som en integrert enhet, der løsningene (og mulighetene/utfordringene) henger tett sammen. Dessuten må risiko vurderes, både av sikkerhets- og personvern-messig art, ettersom store kommersielle selskaper vil ha innsikt i bruken av teknologien.

Figuren over viser de eldre i utvalgets tilgang til en rekke elektroniske tjenester/smartteknologi i egne hjem i 2018, og utviklingen kan følges over tid. Listen er på ingen måte uttømmende<sup>12</sup> og ny teknologi tilpasset hjemmet blir stadig mer populært, enten som individuell teknologi eller som del av større pakker av smarthus-/velferdsteknologi. Figuren viser at flest har tilgang til **trygghetsalarm** (eller annen trygghetsteknologi, som fallsensor osv.). Det er i underkant av tre av ti eldre som har denne type teknologi hjemme. Videre er det rundt én av ti som har en type **smart styring** (av f.eks. temperatur, belysning, komfyr osv.) hjemme, og som har **smartklokke eller treningsarmbånd**. Det er i underkant av én av ti som har en **gressklipperrobot** i hagen, **elektronisk dørlås** i huset, og **støvsugerrobot** på gulvet hjemme. Den siste tiden har dessuten **smarthøytalere** (som Amazon Echo, Google Home, Apple HomePod, Sonos One, osv) blitt populære. Det er rundt 6% i utvalget som har en slik smarthøytaler hjemme.

**Tabell 9-2: Spørsmål: Har du tilgang til følgende elektroniske tjenester i ditt hjem? Kryss av på de ulike alternativene. Totalt og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=1000).**

	Totalt	Mann	Kvinne	61-70 år	71-80 år	81-100 år
Trygghetsalarm e.l.	28	27	30	18	28	38
Smart styring i hjemmet	12	13	11	11	9	15
Smartklokke/ treningsarmbånd	10	12	9	17	11	4
Gressklipperrobot	8	9	8	7	9	9
Elektronisk dørlås	7	7	7	6	7	7
Støvsugerrobot	6	7	4	5	4	8
Smarthøytaler	6	7	5	12	5	2
<i>Ikke svart</i>	50	51	49	53	53	45

I tabellen over ser vi på kjønns- og aldersfordelingene for tilgang til smart-/velferdsteknologi i det responderende utvalget. Det er ingen kjønnsforskjeller, men aldersvariabelen viser noen forskjeller. Det er langt flere av de eldste (81-100 år) som har **trygghetsalarm** eller annen trygghetsteknologi (38%) sammenliknet med de yngre (28% i alderen 71-80 år og 18% i alderen 61-70 år). For **smartklokke/treningsarmbånd** er bildet motsatt; her er det 17% av de yngste (61-70 år) som har slik teknologi, mot 11% av 71-80-åringene og kun 4% av 81-100-åringene. Det er også de yngste som i størst grad har **smarthøytalere** (12% blant 61-70-åringene, mot 5% blant 71-80-åringene og kun 2% blant 81-100-åringene). Men det er en relativt stor andel av de aller eldste som har **støvsugerroboter** (8%), **elektronisk dørlås** (7%), **gressklipperrobot** (9%) og **smart styring** i hjemmet (15%).

<sup>12</sup> Vi har utelatt teknologi som PC, wifi, smart-TV, smarttelefoner, osv.

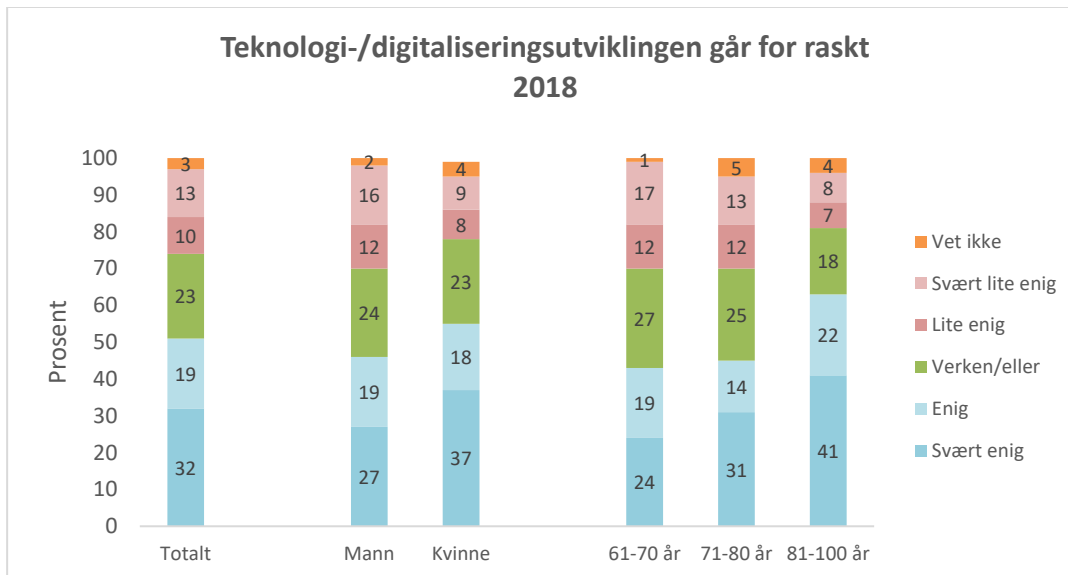


## 10 Holdninger til teknologi-/digitaliseringsutviklingen

I 2018-undersøkelsen ønsket vi, som i 2014, å stille noen holdningsspørsmål blant eldre knyttet til dagens teknologiutvikling. Spørsmålene i årets survey er endret fra det som ble brukt i 2014, og dermed kan vi ikke sammenlikne disse over tid. I 2014 stilte vi spørsmål (til alle de eldre i utvalget) om i hvilken grad de følte de deltok i informasjonssamfunnet og hvilken holdning de hadde til digitalt førstevalg i det offentlige (jf. Slette-meås 2014b).

I årets survey har vi laget en rekke påstander som respondentene skal si seg enig eller uenig i, på en skala fra 1 til 5, der 1 er svært lite enig og 5 er svært enig. Spørsmålene omhandler både teknologiutvikling generelt, og personlige opplevelser spesielt. Spørsmålene/påstandene er stilt i blandet rekkefølge, men nedenfor viser vi figurer og beskrivelser mer systematisert. Det vil si at vi først går gjennom fire generelle påstander, så tre personlige påstander, og deretter en generell påstand som omhandler ikke-digitale tjenester.

### 10.1 Utviklingen går for raskt

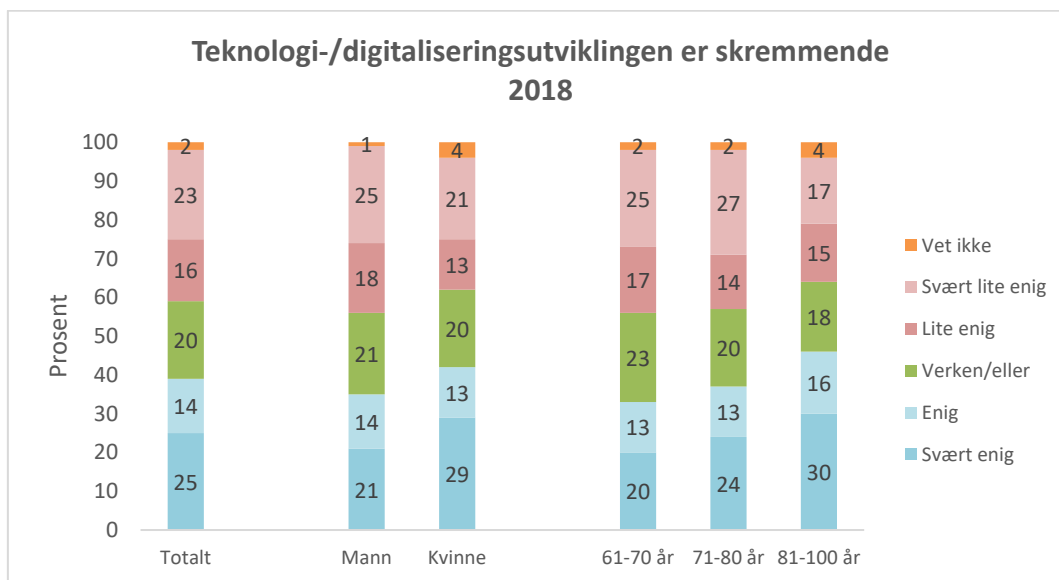


**Figur 10-1: Spørsmål: Svar på følgende utsagn knyttet til dagens digitale og teknologiske utvikling: «Jeg synes denne utviklingen går for raskt».** På en skala fra 1 til 5, der 1 er svært lite enig og 5 er svært enig (samt vet ikke/ikke relevant). Totalt, og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=1000).

Figuren over viser at rundt halvparten av de eldre i utvalget er enige i påstanden om at teknologi-/digitaliseringsutviklingen går for raskt (tre av ti er svært enig og to av ti enig). Det er én av fire som verken er enig eller uenig, mens en like stor andel er lite eller svært lite enig i denne

påstanden. Det er en kjønnsforskjell der kvinner i større grad enn menn er svært enige i påstanden om for rask teknologiutvikling. For alder er det en større andel av de aller eldste (41%) som er svært enige i påstanden sammenliknet med 71-80-åringene (31%) og 61-70-åringene (24%).

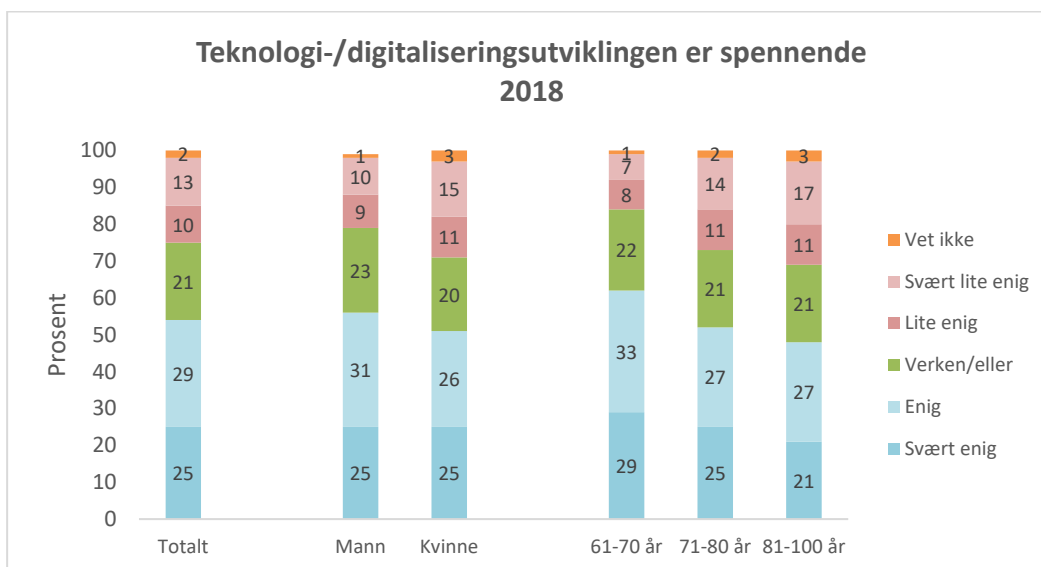
## 10.2 Utviklingen er skremmende



**Figur 10-2: Spørsmål: Svar på følgende utsagn knyttet til dagens digitale og teknologiske utvikling: «Jeg synes denne utviklingen er skremmende».** På en skala fra 1 til 5, der 1 er svært lite enig og 5 er svært enig (samt vet ikke/ikke relevant). Totalt, og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=1000).

Som figuren over viser er det en del eldre som også mener at dagens digitale og teknologiske utvikling er skremmende. Det er fire av ti som er enige i påstanden, men like mange er uenige i påstanden. Det er igjen en kjønnsforskjell der en større andel kvinner mener utviklingen er skremmende sammenliknet med menn. Det er en noe større andel blant menn som er uenige i at utviklingen er skremmende enn som er enige i påstanden, mens bildet er motsatt for kvinner. For alder viser figuren at de eldste (30% blant 81-100-åringene) i noe større grad enn de yngre (24% blant 71-80-åringene og 20% blant 61-70-åringene) er svært enige i at denne utviklingen er skremmende.

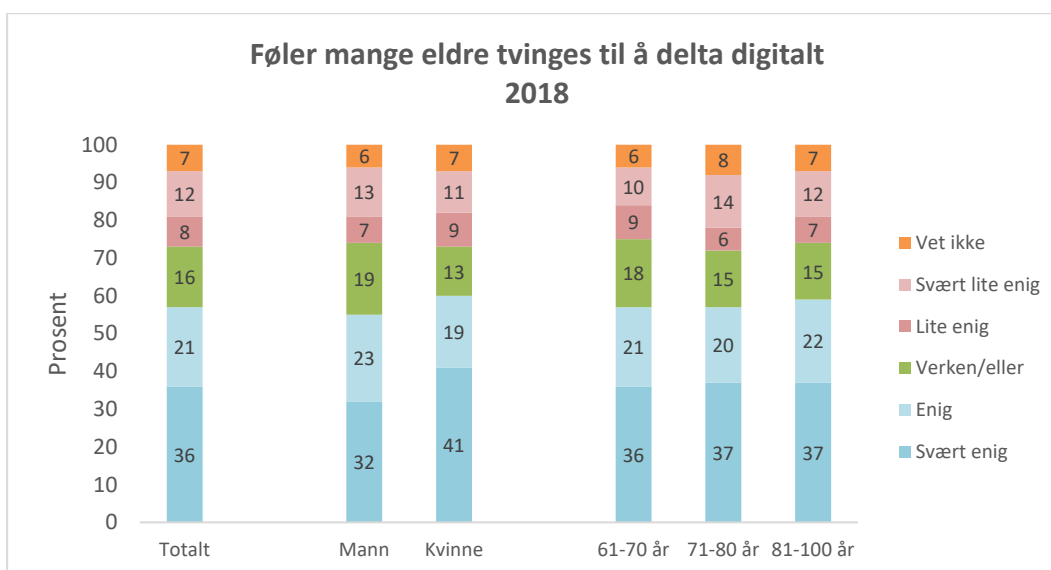
### 10.3 Utviklingen er spennende



**Figur 10-3:** Spørsmål: Svar på følgende utsagn knyttet til dagens digitale og teknologiske utvikling: «Jeg synes denne utviklingen er spennende». På en skala fra 1 til 5, der 1 er svært lite enig og 5 er svært enig (samt vet ikke/ikke relevant). Totalt, og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=1000).

Selv om mange eldre synes den digitale og teknologiske utviklingen går for og at den er skremmende, er det likevel mange som mener utviklingen er spennende; over halvparten av de eldre i utvalget er enig eller svært enig dette. Det er ingen store kjønnsforskjeller, men en tendens til at flere yngre eldre (62% enig/svært enig) synes dette er spennende enn de eldre gruppene (52% enig/svært enig i alderen 71-80 år, 48% enig/svært enig i alderen 81-100 år).

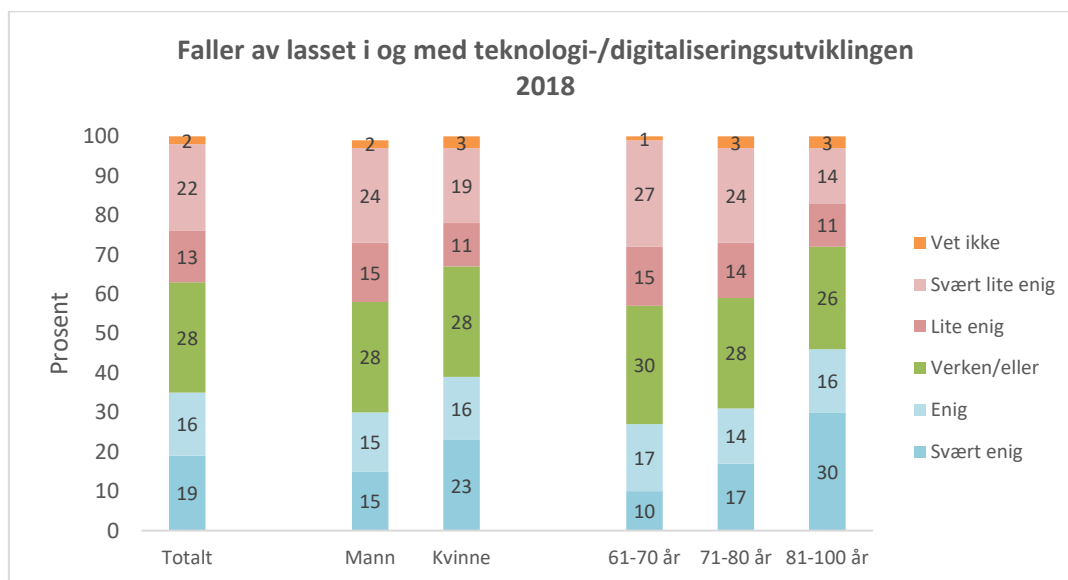
### 10.4 Føler mange eldre tvinges til å delta digitalt



**Figur 10-4:** Spørsmål: Svar på følgende utsagn knyttet til dagens digitale og teknologiske utvikling: «Jeg føler at mange eldre tvinges til å delta i denne utviklingen selv om de ikke ønsker det». På en skala fra 1 til 5, der 1 er svært lite enig og 5 er svært enig (samt vet ikke/ikke relevant). Totalt, og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=1000).

Figuren over viser at mange av de eldre i utvalget mener at eldre tvinges til å delta digitalt selv om de ikke ønsker det. Dette kan f.eks. knyttes til digitalt førstevalg og redusert tilgang til analoge eller tradisjonelle kontaktpunkt og tjenester. Det er nær seks av ti eldre som er enige i denne påstanden. Det er en større andel kvinner (fire av ti) som er svært enige i at mange eldre tvinges til delta digitalt sammenliknet med menn (tre av ti). For alder er det ingen forskjeller knyttet til denne påstanden.

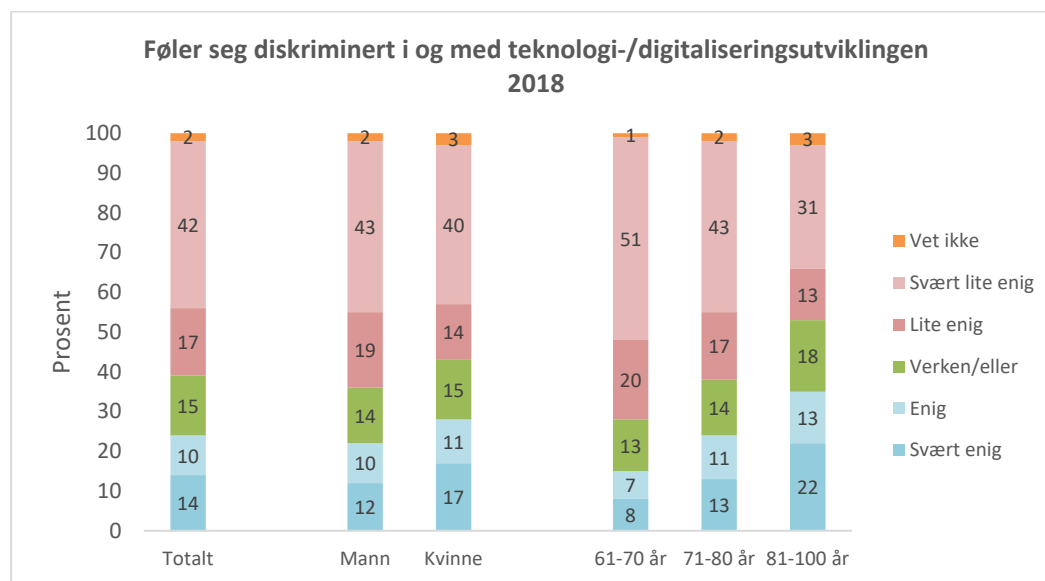
## 10.5 Føler de faller av lasset i og med utviklingen



**Figur 10-5: Spørsmål: Svar på følgende utsagn knyttet til dagens digitale og teknologiske utvikling: «Jeg føler jeg faller av lasset i og med denne utviklingen». På en skala fra 1 til 5, der 1 er svært lite enig og 5 er svært enig (samt vet ikke/ikke relevant). Totalt, og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=1000).**

Mens de fire foregående påstandene er av generell karakter, ser vi i figuren over på påstanden om de eldre selv føler de faller av lasset i og med den skisserte utviklingen. Det er i overkant av tre av ti som er enige i denne påstanden, mens en like stor andel er uenige. Det er en større andel kvinner enn menn som er svært enige i at de faller av lasset. Det er også en tydelig aldersforskjell her. Mens kun 10% i alderen 61-70 år er svært enige i at de faller av lasset i og med teknologiutviklingen, gjelder dette 17% i alderen 71-80 år og 30% i alderen 81-100 år. Det er også en stor andel – rundt én av tre – som ikke har tatt et standpunkt til dette (verken/eller).

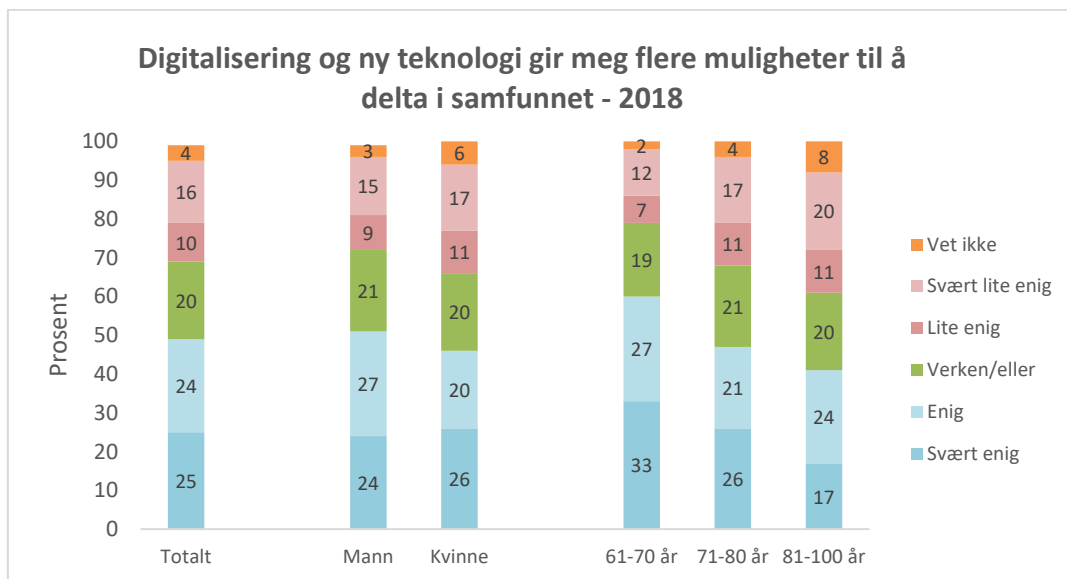
## 10.6 Føler seg diskriminert i og med utviklingen



**Figur 10-6: Spørsmål: Svar på følgende utsagn knyttet til dagens digitale og teknologiske utvikling: «Jeg føler meg diskriminert som eldre i denne utviklingen». På en skala fra 1 til 5, der 1 er svært lite enig og 5 er svært enig (samt vet ikke/ikke relevant). Totalt, og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=1000).**

Mens forrige figur tok for seg personlig følelse av å falle av lasset i og med teknologiutviklingen, tar denne påstanden det enda et hakk videre og gir en indikasjon på om eldre føler seg diskriminert i dagens situasjon, fordi de er eldre (og indirekte fordi teknologiutviklingen ikke tar hensyn til Eldres behov). Figuren viser at det er en mindre andel som er enige i påstanden om å føle seg diskriminert. Likevel – dette gjelder én av fire av alle eldre i utvalget. Samtidig er hele seks av ti uenige i dette – og av disse er fire av ti svært uenige. Det er en noe større andel kvinner som føler seg diskriminert sammenliknet med menn. Det er dessuten flest blant de eldste som føler seg diskriminert (35% enig/svært enig), sammenliknet med de yngre (24% enig/svært enig i alderen 71-80 år, og 15% enig/svært enig i alderen 61-70 år).

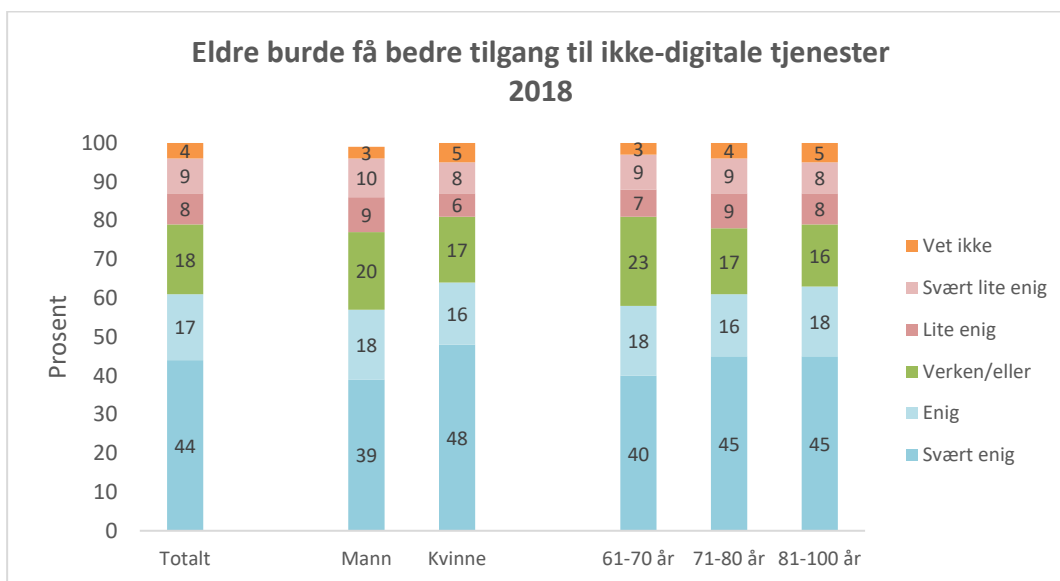
## 10.7 Digitalisering og ny teknologi gir flere muligheter til å delta i samfunnet



**Figur 10-7: Spørsmål: Svar på følgende utsagn knyttet til dagens digitale og teknologiske utvikling: «Denne utviklingen og de nye teknologiene gir meg flere muligheter til å delta i samfunnet». På en skala fra 1 til 5, der 1 er svært lite enig og 5 er svært enig (samt vet ikke/ikke relevant). Totalt, og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=1000).**

Samtidig som eldre ser mange utfordringer i og med digitaliseringen, også på personlig plan, er det mange som mener utviklingen gir dem flere verktøy og muligheter for deltakelse i samfunnet. Figuren over viser at totalt rundt halvparten er enige/svært enige i dette. Det er ingen store kjønnsforskjeller, mens alder skiller. Hele 60% i alderen 61-70 år er enige i at digitale verktøy og tjenester gir dem flere muligheter for samfunnsdeltakelse, mens 47% i alderen 71-80 år og 41% i alderen 81-100 år mener det samme. Det er samtidig 31% i sistnevnte aldersgruppe som er uenige (svært lite enig/lite enig) i at nye teknologi og digitalisering gir dem flere muligheter for deltakelse.

## 10.8 Eldre burde få bedre tilgang til ikke-digitale tjenester



**Figur 10-8: Spørsmål: Svar på følgende utsagn knyttet til dagens digitale og teknologiske utvikling: «Jeg synes eldre burde få bedre tilgang til ikke-digitale tjenester (filialer, brev i postkassen, telefon)». På en skala fra 1 til 5, der 1 er svært lite enig og 5 er svært enig (samt vet ikke/ikke relevant). Totalt, og etter kjønn og alder. Ikke-vektet responderende utvalg (se metode). Prosent, 2018 (N=1000).**

Noe av kritikken mot digitaliseringen er ikke rettet mot digitalisering i seg selv, men fjerningen av analoge og tradisjonelle alternativer, som filialer/butikker, telefonmuligheter, brevkorrespondanse, etc. Argumenter for digitalisering på bekostning av alternativer har f.eks vært reduserte samfunnsmessige kostnader, bedre fremdrift på digitaliseringsprosessen, og økt trykk på digital kompetanseheving i befolkningen. Samtidig har det vært misnøye blant eldre og andre knyttet til reduserte analoge/tradisjonelle alternativer (jf. debatten om «slippen min»<sup>13</sup>), og erkjennelser om at ikke alle innbyggere kan eller vil bli digitale (jf. DNBs innrømmelse at ikke alle vil bli nettbankkunder<sup>14</sup>).

I figuren over har vi fremmet en påstand om hvorvidt eldre burde få bedre tilgang til ikke-digitale tjenester. Det er en stor andel eldre som er enige i dette (seks av ti), og mer enn fire av ti av disse er svært enige. Det er en kjønnsforskjell, der kvinner i større grad enn menn er svært enige i dette, mens vi finner ingen aldersforskjeller.

<sup>13</sup> Ref: 1) <https://www.vg.no/nyheter/innenriks/i/GWwJQ/nav-snur-for-pensjonister-fortsatt-mulig-aa-faa-utbetalinger-i-posten>, 2) <https://www.aftenposten.no/meninger/debatt/i/837kw/Nav-slippen-er-et-rettferdig-og-legitimt-krav--Jan-Davidsen>, 3) <https://www.pensjonistforbundet.no/nyhet/3558-slik-faringr-du-laquoslippenraquo-tilbake>

<sup>14</sup> Ref: <https://www.aftenposten.no/okonomi/i/A23Qbq/DNB-gir-opp-a-fa-de-analoge-kundene-inn-i-nettbanken>





## 11 Oppsummering

**Om undersøkelsen:** Hovedmålet med denne rapporten er å presentere funn fra en landsdekkende survey-undersøkelse fra 2018 om eldres digitale hverdag og sammenlikne den med en tilsvarende undersøkelse fra 2014. Svært få survey-undersøkelser, både i Norge og i Europa, fokuserer primært på de eldres situasjon og deres digitale tilgang, bruk, kompetanse og holdninger. Spesielt de aller eldste er sjeldent del av slike survey-undersøkelser. Et mål har derfor vært å få de eldste (over 80 år) i tale, samt gruppen som ikke benytter internett. Derfor er surveyen basert på telefonintervjuer ettersom «alle» eldre har tilgang til telefon (fast/mobil). Det er benyttet et utvalg på 1000 respondenter i alderen 61 til 100 år, og utvalget er delt inn i tre strata; 61 til 70 år, 71 til 80 år, og 81 til 100 år, med lik fordeling i alle tre gruppene. Survey-undersøkelsen er sammenliknbar med en tilsvarende undersøkelse fra 2014. For å få like mange respondenter i hver gruppe, og nok respondenter blant de eldste (81-100 år), er det over-samlet i denne aldersgruppen, og samtidig under-samlet i den yngste (61-70 år). Dette innebærer at det responderende utvalget ikke er landsrepresentativt. Landsrepresentative vekter (kjønn, alder og bosted) er blitt vurdert men ville innebære noen svakheter. Rapporten presenterer derfor totaltall basert på det responderende utvalget. Likevel gir tallene grunnlag for sammenlikning over tid (eksakt samme utvalgsmetodikk i 2014 og 2018), og tallene er rimelig representative når vi sammenlikner på tvers av aldersgruppene.

**Tilgang til internett:** I rapporten finner vi at rundt 89% av de eldre i utvalget har tilgang til internett enten via datamaskin, nettbrett og/eller smarttelefon i 2018 (78% i 2014). Det er en moderat økning i tilgangen via datamaskin fra 2014 til 2018, en mer markant økning i tilgangen via nettbrett, og en kraftig økning i tilgangen via smarttelefon i samme periode. I det ikke-vektede utvalget er det dermed 11% som ikke har internettilgang i 2018, en halvering fra 22% i 2014.

*Kjønn og alder:* Mens det er marginale kjønnsforskjeller på internettilgang viser det seg at forskjellene mellom aldersgruppene er tydelige i 2018. Mens 94% i alderen 61-70 år har tilgang til internett via datamaskin, gjelder dette 68% i alderen 81-100 år. For nettbrett har 71% i alderen 61-70 år tilgang til internett, mot 44% i alderen 81-100 år. Og 83% i alderen 61-70 år har tilgang til internett via smarttelefon, mot 47% i alderen 81-100 år. Altså, selv om internettilgangen har økt blant 81-100-åringene for alle tre digitale plattformer med nettilgang, er tilgangen fremdeles betydelig lavere enn hos de yngre eldre.

*Nedsatt funksjonsevne:* Det er 21% av de eldre i utvalget som i 2018 oppgir å ha en form for funksjonsnedsettelse, omtrent det samme som i 2014. I gruppen med nedsatt funksjonsevne (blant dem som har tilgang til internett) mener 17% at funksjonsnedsettelsen kan være til hinder for bruk av digitalt utstyr og tjenester, mens 25% mener digitalt utstyr og internett er ekstra nyttig på grunn av funksjonsnedsettelsen. Det er 9% av eldre nettbbrukere med funksjonshemming som har behov for spesialtilpasset teknologi fra hjelpemiddelsentralen.

**Bruk av digitale plattformer og internett:** Av de ni av ti eldre som har tilgang til internett i utvalget, er den daglige bruken noe forskjellig fra terminal til terminal. Det er **65%** daglige brukere av datamaskin med internett (i størst grad menn og yngre), **67%** daglige brukere av nettbrett med internett (i størst grad kvinner og yngre), og **75%** daglige brukere av smartmobil med internett (i størst grad yngre). Andelen daglige brukere av internett på datamaskin har stagnert de fire siste årene, mens den har økt noe på nettbrett. Vi har ikke tall å sammenlikne med fra 2014 for smarttelefon.

*Digital assistanse:* Tilgang til og bruk av internett på ulike digitale terminaler forutsetter både at man kan orientere seg om kjøp, installere programvare, foreta oppdateringer, fikse feil og kople til annet utstyr. Tidligere studier har vist at eldre i utstrakt grad trenger hjelp fra familie og venner til å håndtere en rekke slike utfordringer. Det viser også 2018-studien, der hhv. seks av ti eldre nettbbrukere har fått hjelp til å fikse tekniske feil, installere programvare og velge innstillinger, mens rundt fem av ti har fått hjelp til å kople sammen datautstyr, og til å oppdatere virusprogram, kjøpe digitalt utstyr og laste ned programmer og apper. Kvinner har i større grad enn menn hatt behov for slik hjelp, spesielt til å kjøpe digitalt utstyr. Mønsteret er ganske likt det vi så i 2014, men da var det noe større andeler for hvert hjelpebehov.

**Bruk av nettbaserte tjenester:** Blant eldre nettbbrukere i utvalget er det mange som benytter diverse nettjenester daglig, som det å lese nyheter (syv av ti daglig), søke etter informasjon (i overkant av fem av ti daglig), kommunisere med e-post eller chat (i overkant av fire av ti daglig), eller sjekke sosiale medier (i underkant av fire av ti daglig). Andre tjenester/aktiviteter som i mindre grad brukes/bedrives daglig er å dyrke interesser, benytte seg av underholdning og spill (rundt én av ti daglig), og å kommunisere gjennom videosamtaler (én av tyve daglig).

Tjenester som det ikke er naturlig å benytte daglig (eller ukentlig) kan være nettbank, offentlige tjenester, billettbestilling og netthandel. Nettbank brukes likevel av hele tre av fire eldre nettbbrukere ukentlig eller oftere. Offentlige tjenester brukes av i underkant av fire av ti månedlig eller oftere, mens tre av ti aldri bruker dette. Det å bestille billetter og reiser foretas av tre av ti månedlig eller oftere, mens en noe mindre andel aldri bestiller. Dessuten er det to av ti som netthandler månedlig eller oftere, mens halvparten av eldre nettbbrukere i utvalget aldri handler på nett. De eldste nettbbrukerne (81 til 100 år) har den største andelen ikke-brukere av alle tjenestene, mens kjønnsforskjellen er mindre tydelig. Det er en noe større andel eldre menn som daglig leser nyheter, søker informasjon og bruker e-post, mens en noe større andel eldre kvinner er daglige brukere av sosiale medier.

*Offentlige tjenester, eID og digital postkasse:* Det er rundt syv av ti eldre nettbbrukere som i 2018 har benyttet offentlige tjenester det siste året, en økning fra seks av ti i 2014. Det er fremdeles menn og yngre eldre som i størst grad benytter slike tjenester. Det er også i overkant av syv av ti eldre nettbbrukere som har tatt i bruk elektronisk ID (eID), mot seks av ti i 2014. Flere yngre eldre har eID sammenliknet med de eldste eldre. Det er fremdeles Digipost som er den mest brukte digitale postkassen blant eldre nettbbrukere (45% i utvalget), mens 13% har e-Boks. Det er 37% som ikke har noen form for digital postkasse, mens 4% har reservert seg. Dessuten har 13% benyttet seg av den digitale veiviseren for offentlige tjenester, Norge.no.

**Digital mestring, læring og motivasjon:** En annen viktig faktor for å forstå eldres digitale situasjon (i tillegg til å se på tilgang til og bruk av digitalt utstyr, internett og tjenester), er skaffe innsikt i hvordan de mestrer internett, hvor trygge de er på nett, om de har behov for veiledning, og hvor motiverte de er til å «delta digitalt».

*Digital mestring og utfordringer:* Det er halvparten av de eldre nettbrukerne i utvalget som mener de mestrer internett godt eller svært godt i 2018, en økning fra fire av ti i 2014. I tillegg mener seks av ti i stor eller svært stor grad at digitale verktøy er nødvendige i egen hverdag, også det en liten økning fra 2014. Som i 2014 er det rundt én av fire som har behov for veiledning og hjelp fra andre, mens fire av ti mener dataspråk er krevende å forstå. Det er, som i 2014, rundt seks av ti eldre nettbrukere som føler seg trygge på nett, selv om tre av ti er redde for å gjøre feil. Omtrent åtte av ti mener de har god oversikt over passord og pinkoder de bruker på nett. Til slutt viser det seg at fire av ti i stor eller svært stor grad er motiverte til å delta digitalt.

*Digital læring og motivasjon:* I tillegg til digital tilgang, bruk og mestring har rapporten sett på hovedårsaker til at eldre nettbrukere bruker internett og digitale verktøy, hvordan de har tilegnet seg digital kompetanse, og hvilke muligheter og barrierer de ser for seg med hensyn til å videreutvikle denne kompetansen. I 2018 ser vi at den største andelen primært har lært seg digital bruk gjennom jobb (i overkant av fire av ti), mens én av fire har lært seg dette på egen hånd. Det er også en del som primært har fått uformell opplæring gjennom veiledning fra andre (i underkant av én av fem), mens en noe mindre andel har gått på kurs. I den eldste aldersgruppen (81 til 100 år) er det omtrent like store andeler som har lært seg digital kompetanse gjennom jobb, på egen hånd, og gjennom veiledning fra andre. Menn har i større grad enn kvinner lært seg dette på egen hånd, mens kvinner i større grad har fått veiledning fra andre. Hovedgrunnene til å bruke digitalt utstyr og internett er først og fremst for å holde seg informert og oppdatert (syv av ti), men også for å kunne utføre tjenester hjemmefra (fem av ti) og for å holde kontakt med familie og venner (fire av ti). En del vurderer jobb og organisasjonsarbeid (én av fire) og underholdning (én av fem) som viktige grunner.

Det er rundt halvparten av eldre nettbrukere som ønsker å bli bedre på å bruke digitalt utstyr og internett, og i noe større grad kvinner og de aller eldste. De fleste ønsker å videreutvikle dette ved å gå på kurs (halvparten), mens en del ser det som tilstrekkelig å få veiledning fra familie og venner (én av fire) og å lære dette på egen hånd (én av seks). Selv om kompetanseheving kan være ønskelig er det en rekke barrierer som forhindrer dette; de fleste fremhever mangel på tid og manglende interesse (rundt én av fem). Men enkelte fremhever også manglende hjelp fra andre, manglende behov og dårlig kurstilbud. Noen får dessuten hjelp fra andre istedenfor å lære selv eller har funksjonsnedsettelse som hindrer dem.

**Mobiltelefon:** I 2018 har rundt 95% av de eldre (61-100 år) i utvalget smarttelefon/mobiltelefon – det samme som i 2014. Forskjellen er at fordelingen smarttelefon-mobiltelefon har endret seg. I 2014 hadde 37% tilgang til smarttelefon og 67% til vanlig mobiltelefon. I 2018 har 67% tilgang til smarttelefon mens 35% har tilgang til vanlig mobiltelefon. Spørsmålene i både 2014- og 2018-undersøkelsen er stilt til alle mobilbrukere.

Daglig bruk av mobilsamtaler og SMS er stabilt høyt i fireårsperioden, mens daglig bruk av internett e-post og sosiale medier har økt kraftig i perioden 2014 til 2018. Nettbank er også populært på mobil, og fire av ti sjekker eller gjør transaksjoner i nettbanken daglig/ukentlig. Bank-apper gjør det enkelt å logge seg inn og sjekke saldo o.l. Det er også rundt to av ti eldre mobilbrukere som benytter seg av Vipps ukentlig eller oftere, mens ytterligere to av ti gjør dette noe sjeldnere. Seks av ti benytter aldri/har ikke Vipps. For apper generelt har litt over halvparten av eldre mobilbrukere lastet ned tredjepartsapper. Det er noe flere menn enn kvinner, og langt flere blant de yngre eldre (75%) enn blant de eldste (33%) som har lastet ned apper til telefonen.

*Kjønn og alder:* Det er liten forskjell på kjønn når det kommer til mobilsamtaler og SMS, mens de aller eldste skiller seg ut ved at langt færre sender SMS daglig enn det de yngre gjør. Heller ikke for internettbruk, e-post og sosiale medier er kjønnsforskjellene store, selv om en noe større andel menn benytter e-post og en noe større andel kvinner er på sosiale medier. Ser vi på alder for disse tre tjenestetypene, bruker de yngre eldre alle disse tjenestene langt hyppigere enn de eldste eldre. Dette kan både forklares med interesse for bruk, men også ved at langt færre av de eldste har smarttelefon. For nettbank er det noe flere daglige/ukentlige brukere blant menn, og blant de yngre eldre. For underholdning på mobil er det ingen tydelige kjønnsforskjeller, mens de yngste eldre er noe hyppigere brukere enn de eldre. Det samme mønsteret ser vi for bruk av Vipps; ingen kjønnsforskjeller, men de yngre er hyppigere brukere enn de eldre. Det er åtte av ti blant de eldste som aldri benytter eller ikke har Vipps.

Videre er det fem av ti eldre mobilbrukere i utvalget som i stor grad bruker mobilen for å føle seg trygg, og en noe større andel blant kvinner og de eldste. Syv av ti føler i stor grad at de mestrer mobiltelefonen, og her er det verken store kjønns- eller aldersforskjeller, men en tendens til at kvinner og yngre i noe større grad mener dette. Det er tre av fire som mener mobiltelefonen i stor grad er blitt en nødvendig del av deres hverdag, en økning fra 2014, men vi ser ingen tydelige kjønns- eller aldersforskjeller. En del har også opplevd problemer med håndtering og funksjonalitet på telefonen, som for mange funksjoner (25%), for lite tastatur (33%), problemer med oppdateringer (21%), for liten skjerm (16%) og for små ikoner på skjermen (15%).

**Eldre som ikke er på internett:** For å skaffe innsikt i eldres digitale situasjon er det også viktig å vektlegge eldre «ikke-brukere» av internett, i hvilke aldersgrupper er det flest ikke-brukere og hva hindrer dem i å være digitalt deltakende. Ikke-brukere ble i rapporten definert som eldre uten tilgang til datamaskin med internett, nettbrett med internett, og smarttelefon med internett. I 2018 var det 11% av eldre (61-100 år) i det ikke-vektede utvalget som ble kategorisert som ikke-brukere av internett mot 22% i 2014. Dermed er andelen eldre ikke-brukere av internett halvert i fireårsperioden. Andelen har sunket i alle aldersgruppene fra 2014 til 2018, men gapet mellom aldersgruppene består.

Men hvorfor benyttes ikke internett? Hovedbildet er at de fleste eldre i utvalget føler de ikke har behov for det (56%) eller ikke er interessert (53%), men andelen som begrunner ikke-bruk med disse faktorene har sunket noe i perioden fra 2014 til 2018. Det er også fire av ti som mener de er for gamle til å lære om internett, mens to av ti er imot dagens digitaliserings- og teknologiutvikling. Noe færre stoler ikke på sikkerheten på internett, eller har ikke råd til digitalt utstyr og abonnement, mens en liten andel mener nedsatt funksjonsevne hindrer dem å ta i bruk internett.

Selv om mange ikke bruker internett viser rapporten at rundt halvparten ber venner eller familie om å gjøre ting for dem på internett, mens rundt to av ti bor i hushold der andre bruker internett, og én av ti har brukt internett tidligere, men har sluttet av ulike grunner. Det viser seg at de aller fleste ikke-brukere av internett – åtte av ti – føler at de klarer seg godt uten internett (syv av ti svært godt). Vi ser dermed at manglende behov og interesse er knyttet sammen med følelsen av å klare seg fint uten nettilgang i dagens informasjonssamfunn. Når eldre uten nett skal kontakte offentlige myndigheter skjer dette vanligvis gjennom telefon (syv av ti).

**Teknologibegreper og smartteknologitilgang:** I dagens samfunn florerer det av nye begreper i mediene som skal beskrive omfattende teknologiendringer. Dessuten får en ny lovendring fra 2018, knyttet til personvern og samtykke, ringvirkninger for innbyggere og forbrukere. Men

en del av teknologi-(og lov-)endringene, og begrepene som benyttes om disse endringene, kan være ukjente for mange eldre.

Rapporten viser at seks av ti eldre i utvalget (noe flere menn og yngre eldre) hevder at de kjenner til at det har kommet en ny personopplysningslov. Samtidig viser tallene at kun litt over én av ti har hørt om begrepet *GDPR* (som viser til EU-forordningen som resulterte i den nye personopplysningsloven i Norge), selv om dette akronymet ble mye brukt i norske medier i tiden før innføringen av loven. Av teknologibegreper er det flest som har hørt om *kunstig intelligens* (seks av ti), etterfulgt av *algoritmer* (fire av ti), *Big data* (én av fire) og *tingenes internett* (én av seks). Det er tre av ti eldre som ikke har hørt om noen av disse fem begrepene, og mer enn fire av ti i alderen 81 til 100 år. Blant eldre kvinner har langt færre kjennskap til begreper som Big data, tingenes internett og GDPR enn det eldre menn har.

I rapporten har vi også gitt en oversikt over såkalte «smarte» eller «tilkoblede» produkter/tjenester som de eldre har i hjemmet, som en del av utviklingen innen velferdsteknologi og tingenes internett. Selv om kun én av seks har hørt om tingenes internett (IoT), er det rundt halvparten av de eldre i utvalget som har én eller flere dingser eller tjenester som kan knyttes til IoT-utviklingen. Én av tre har trykkesalarm eller annen trykkes teknologi, mens rundt én av ti har en eller annen form for smart styring i hjemmet, eller smartklokke/treningsarmbånd. I underkant av én av ti har elektronisk dørlås, gressklipperrobot, støvsugerrobot, eller smarthyttaler. Vi ser ingen kjønnsforskjeller her, men det er flest blant de eldste som har trykkes teknologi og smart styring i hjemmet, mens flest blant de yngste har smartklokke/treningsarmbånd og smarthyttaler.

**Holdninger til teknologiutviklingen:** Rundt halvparten av de eldre i utvalget er enige (enige/svært enige) i utsagnet om at dagens digitale og teknologiske utvikling *går for raskt*. Kvinner synes dette i større grad enn menn, og mer enn seks av ti i alderen 81-100 år mener det samme. En noe mindre andel, rundt fire av ti synes at utviklingen er *skremmende*, og igjen en noe større andel blant kvinner og de eldste. Nesten seks av ti mener at mange eldre *tvinges til å delta* i utviklingen selv om de ikke ønsker det. Selv om mange er negative til utviklingen er det likevel over halvparten av de eldre som synes teknologiutviklingen også kan være *spennende*, og i marginalt større grad menn og yngre eldre.

Ser vi på holdninger eller erfaringer de eldre i utvalget knytter til sin egen situasjon i denne utviklingen, er det rundt én av tre som føler de *selv faller av lasset* i den digitale/teknologiske utviklingen, og i noe større grad kvinner og de eldste. Utover dette er det én av fire som føler de blir *diskriminert* i og med denne utviklingen, og igjen en noe større andel blant kvinner og de eldste. Samtidig som digitaliseringsutviklingen medfører at mange eldre føler seg utdatert eller diskriminert, gir den også muligheter til å *delta på nye måter* og på nye arenaer i samfunnet. Halvparten av de eldre mener at denne utviklingen gir dem flere muligheter til å delta i samfunnslivet, spesielt de yngste. Til slutt ser vi at rundt seks av ti mener eldre burde få bedre *tilgang til ikke-digitale tjenester* (filialer, telefon, brev i postkassen), og en noe større andel kvinner enn menn mener dette.



## Litteratur

Anderson, M. and Perrin, A. (2017) Tech adoption climbs among older adults. Pew Research Center: Internet, Science & Technology. Available at: <http://www.pewinternet.org/2017/05/17/tech-adoption-climbs-among-older-adults/> (accessed 26 January 2019).

Berg, L. (2013). Eldres vurderinger av forbrukermarkedene før og nå. En pilotstudie med innspill fra Forbrukerombudet og Forbrukerrådet. Oppdragsrapport 10-2013 Oslo: SIFO.

Berg, L. (2015). Consumer vulnerability: Are elderly people more vulnerable as consumers than others? *International Journal of Consumer Studies*. 39, 284-293.

Berg, L. (2016a). Hvordan mestrer unge voksne forbrukerrollen? En fortelling basert på fjorten informanternes vurderinger og funderinger. Oppdragsrapport 1-2016 Oslo: SIFO.

Berg, L. (2016b). Hvem taper i markedene? Hvilke markeder er problematiske. Forbruksrelaterte velferdstap og SIFOs markedsmonitor sett i lys av EU-kommisjonens Consumer Markets Scoreboard. Oppdragsrapport 12-2016. SIFO.

BfS (2014) Internetnutzung: Haushalte und Bevölkerung. Available at: [http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/16/04/key/approche\\_globale.indicator.30106.301.html](http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/16/04/key/approche_globale.indicator.30106.301.html) (accessed 22/01/2019).

Borch, A., Slette-meås, D. & Kjørstad, I. (2016a). *Barrierer i funksjonshemmedes forbrukerhverdag - slik funksjonshemmedes organisasjoner ser det*. SIFO oppdragsrapport nr. 5-2016. Ref: [http://www.hioa.no/extension/hioa/design/hioa/images/sifo/files/file80475\\_oppdagsrapport\\_nr\\_5\\_-\\_barrierer\\_i\\_funksjonshemmedes\\_forbrukerhverdag.pdf](http://www.hioa.no/extension/hioa/design/hioa/images/sifo/files/file80475_oppdagsrapport_nr_5_-_barrierer_i_funksjonshemmedes_forbrukerhverdag.pdf)

Borch, A., Kjørstad, I. & Slette-meås, D. (2016b). *Forbrukerbarrierer blant personer med nedsatt funksjonsevne*. SIFO oppdragsrapport nr. 6-2016. Ref: [http://www.hioa.no/extension/hioa/design/hioa/images/sifo/files/file80477\\_oppdagsrapport\\_nr\\_6\\_-\\_forbruksbarrierer\\_blandt\\_personer\\_med\\_nedsatt\\_funksjonsevne.pdf](http://www.hioa.no/extension/hioa/design/hioa/images/sifo/files/file80477_oppdagsrapport_nr_6_-_forbruksbarrierer_blandt_personer_med_nedsatt_funksjonsevne.pdf)

Broady, T., Chan, A., & Caputi, P. (2010). Comparison of older and younger adults' attitudes towards and abilities with computers: Implications for training and learning. *British Journal of Educational Technology*, 41(3): 473-485.

Castellacci, F. & Tveito, V. (2018). Internet Use and Well-being: A Survey and a Theoretical Framework. *Research Policy*, 47(1): 308-325 Center for the Digital Future (2016) The World Internet Project: International Report. 6<sup>th</sup> ed. USC Annenberg School. Available at: <http://www.digitalcenter.org/wp-content/uploads/2013/06/2015-World-Internet-Report.pdf> (accessed 26 January 2019).

- Cotten, S. R., Ford, G., Ford, S., & Hale, T. M. (2012). Internet use and depression among older adults. *Computers in Human Behavior*, 28(2): 496-499.
- Cotten, S. R., Ford, G., Ford, S., & Hale, T. M. (2014). Internet use and depression among retired older adults in the United States: A longitudinal analysis. *Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 69(5): 763-771.
- Cotten, S. R. (2017). Examining the roles of technology in aging and quality of life. *Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 72(5): 823-826.
- Czaja, S. J., Sharit, J., Lee, C. C., Nair, S. N., Hernández, M. A., Arana, N., & Fu, S. H. (2013). Factors influencing use of an e-health website in a community sample of older adults. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 20(2): 277-284.
- Devik, S. A. og Hellzen, O. (2012). Velferdsteknologi og hjemmeboende eldre. En systematisk litteraturstudie. Rapport nr. 79, Høgskolen i Nord-Trøndelag (HiNT). Ref: [http://brage.bibsys.no/hint/bitstream/URN:NBN:no-bibsys\\_brage\\_27757/1/Devik.pdf](http://brage.bibsys.no/hint/bitstream/URN:NBN:no-bibsys_brage_27757/1/Devik.pdf)
- d'Orsi, E., Xavier, A. J., Steptoe, A., de Oliveira, C., Ramos, L. R., Orrell, M., ... & Marmot, M. G. (2014). Socioeconomic and lifestyle factors related to instrumental activity of daily living dynamics: results from the English Longitudinal Study of Ageing. *Journal of the American Geriatrics Society*, 62(9): 1630-1639.
- Dutton, W.H. & Blank, G. (2013) *Cultures of the Internet: The Internet in Britain*. Oxford: Oxford Internet Institute, University of Oxford.
- Friemel, T. N. (2016). The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. *New Media & Society*, 18(2): 313-331.
- Galperin, H. (2017) Why are half of Latin Americans not online? A four-country study of reasons for Internet non-adoption. *International Journal of Communication*, 11(1): 3332–3354.
- Ganju, K.K., Pavlou, P.A. & Banker, R.D. (2015). Does information and communication technology lead to the well-being of nations? A Country-Level Empirical Investigation. *MIS Quarterly*, 40(2): 417-430.
- Gell, N. M., Rosenberg, D. E., Demiris, G., LaCroix, A. Z., & Patel, K. V. (2013). Patterns of technology use among older adults with and without disabilities. *The Gerontologist*, 55(3): 412-421.
- Graham, C., & Nikolova, M. (2013). Does access to information technology make people happier? Insights from well-being surveys from around the world. *Journal of Socio-Economics*, 44(1): 126-139.
- Hamer, M. & Stamatakis, E. (2014) Prospective study of sedentary behavior, risk of depression, and cognitive impairment. *Medicine and Science in Sports and Exercise* 46(4): 718–723.
- Hargittai, E. & S. Schafer (2006). “Differences in actual and perceived online skills: the role of gender”. *Social Science Quarterly*, vol 87, iss. 2.
- Hargittai, E., & Dobransky, K. (2017). Old Dogs, New Clicks: Digital Inequality in Skills and Uses among Older Adults. *Canadian Journal of Communication*, 42(2): 195-212



- Hargittai, E., Piper, A. M., & Morris, M. R. (2018). From internet access to internet skills: digital inequality among older adults. *Universal Access in the Information Society*, 1-10. doi:10.1007/s10209-018-0617-5
- Heo, J., Chun, S., Lee, S., Lee, K. H., & Kim, J. (2015). Internet use and well-being in older adults. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 18(5): 268-272.
- Hill, R., Betts, L. R., & Gardner, S. E. (2015). Older adults' experiences and perceptions of digital technology:(Dis) empowerment, wellbeing, and inclusion. *Computers in Human Behavior*, 48(1): 415-423.
- Kjørstad, I., Rosenberg, T. G., Storm-Mathisen, A. & Slette-meås, D. (2017). *Barn og internett-koblede leker og teknologier – IoT*. SIFO oppdragsrapport nr. 8-2017. Ref: <http://www.hioa.no/Om-OsloMet/Senter-for-velferds-og-arbeidslivsforskning/SIFO/Publikasjoner-fra-SIFO/Barn-og-internettkoblede-leker-og-teknologier-IoT>
- König R, Seifert A and Doh M (2018) Internet use among older Europeans: an analysis based on SHARE data. *Universal Access in the Information Society*, 17(3): 621–633.
- Lam, L., & Lam, M. (2009). The use of information technology and mental health among older care-givers in Australia. *Aging & Mental Health*, 13(4): 557-562.
- Lüders, M., & Brandtzæg, P. B. (2017). 'My children tell me it's so simple': A mixed-methods approach to understand older non-users' perceptions of Social Networking Sites. *New Media & Society*, 19(2): 181-198.
- Millward, P. (2003) The "grey digital divide": perception, exclusion and barriers of access to the Internet for older people. First Monday 8(7). Available at: <https://ojs.ijphi.org/ojs/index.php/fm/article/view/1066/986> (accessed 26 January 2019).
- Mitzner, T. L., Rogers, W. A., Fisk, A. D., Boot, W. R., Charness, N., Czaja, S. J., & Sharit, J. (2016). Predicting older adults' perceptions about a computer system designed for seniors. *Universal Access in the Information Society*, 15(2): 271-280.
- Morris, A. & Brading, H. (2007) E-literacy and the grey digital divide: a review with recommendations. *Journal of Information Literacy*, 1(3): 13–28
- Olsson, T., Samuelsson, U., & Viscovi, D. (2019). At risk of exclusion? Degrees of ICT access and literacy among senior citizens. *Information, Communication & Society*, 22(1): 55-72.
- Pettersen, L. (2017). *Fra DAB radio og reisebillett til Altinn og Facebook. En landsomfattende undersøkelse av personer med nedsatte funksjonsevner sine digitale hverdagsliv*. SIFO oppdragsrapport nr. 3-2017. Ref: <http://www.hioa.no/Om-HiOA/Senter-for-velferds-og-arbeidslivsforskning/SIFO/Publikasjoner-fra-SIFO/Fra-DAB-radio-og-reisebillett-til-Altinn-og-Facebook>
- Quan-Haase, A., Martin, K., & Schreurs, K. (2016). Interviews with digital seniors: ICT use in the context of everyday life. *Information, Communication & Society*, 19(5): 691-707.
- Seifert A., Doh, M. & Wahl, H-W. (2017) They also do it: Internet use by older adults living in residential care facilities. *Educational Gerontology* 43(9): 451–461.

- Sengpiel, M., & Jochems, N. (2015). Validation of the computer literacy scale (CLS). In the proceedings of the *International Conference on Human Aspects of IT for the Aged Population* (pp. 365-375). Springer, Cham.
- Schreurs, K., Quan-Haase, A., & Martin, K. (2017). Problematizing the Digital Literacy Paradox in the Context of Older Adults' ICT Use: Aging, Media Discourse, and Self-Determination. *Canadian Journal of Communication*, 42(2): 359-377.
- Silver, M. P. (2014). Socio-economic status over the lifecourse and internet use in older adulthood. *Ageing & Society*, 34(6): 1019-1034.
- Slette-meås, D. (2007). *Forbrukernes stilling i informasjonssamfunnet*. Oppdragsrapport nr. 15-2007. Oslo: SIFO Ref: <https://docplayer.me/7932792-Forbrukernes-stilling-i-informasjonssamfunnet.html>
- Slette-meås, D. (2018). *Forbrukernes digitale hverdag*. SIFO notat 2018. Oslo: OsloMet. Ref: <http://www.hioa.no/Om-OsloMet/Senter-for-velferds-og-arbeidslivsforskning/SIFO/Publikasjoner-fra-SIFO/Forbrukernes-digitale-hverdag>
- Slette-meås, D. (2014a). *IKT-bruk i befolkningen og barrierer for digital inkludering. En kunnskapsoppsummering*. SIFO oppdragsrapport nr. 2-2014. Ref: [http://www.hioa.no/extension/hioa/design/hioa/images/sifo/files/file79744\\_oppdragsrapport\\_2-2014\\_web.pdf](http://www.hioa.no/extension/hioa/design/hioa/images/sifo/files/file79744_oppdragsrapport_2-2014_web.pdf)
- Slette-meås, D., Kjørstad, I. & Strandbakken, P. (2016). *Hverdagsteknologi – forbrukernes hjelpemidler i velferdssamfunnet. En utredning om mulighetene for en informasjonsportal*. SIFO oppdragsrapport nr. 8-2016. Ref: <http://www.hioa.no/Om-HiOA/Senter-for-velferds-og-arbeidslivsforskning/SIFO/Publikasjoner-fra-SIFO/Hverdagsteknologi-forbrukernes-hjelpemidler-i-velferdssamfunnet>
- Smith, A. & Anderson, M. (2018) *Social Media Use in 2018*. Washington, DC: Pew Research Center.
- Tangeland, T., Roos, G. & Pettersen, L. (2017). *Likt for alle – en analyse av hvordan forbrukere med funksjonsnedsettelse kan sikres bedre tilgang til forbrukermarkeder*. SIFO oppdragsrapport nr. 1-2017. Ref: <http://www.hioa.no/Om-HiOA/Senter-for-velferds-og-arbeidslivsforskning/SIFO/Publikasjoner-fra-SIFO/Likt-for-alle>
- Turner, P., Turner, S & Walle, G.V.D. (2007) How older people account for their experiences with interactive technology. *Behaviour & Information Technology* 26(3): 287–296.
- Virokannas, H., Rahkonen, M., Luoma, I., & Sorvari, M. (2000). The 60-year-old female worker as user of new technology. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 25(5): 491-495.
- World Health Organization (2015) World report on ageing and health. Available at: <http://www.who.int/ageing/events/world-report-2015-launch/en/> (accessed 22 January 2019).
- Xie B. (2011) Experimenting on the impact of learning methods and information presentation channels on older adults' e-health literacy. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 62(9): 1797–1807.

Yu, R.P., Ellison, N.B., McCammon, R.J., & Langa, K.M. (2016) Mapping the two levels of digital divide: Internet access and social network site adoption among older adults in the USA. *Information, Communication & Society*, 19(10): 1445–1464.

Yu, R.P., McCammon R.J., Ellison N.B. & Langa, K.M. (2016) The relationships that matter: social network site use and social wellbeing among older adults in the United States of America. *Ageing & Society*, 36(9): 1826–1852.

Xie, B., Watkins, I., Golbeck, J., & Huang, M. (2012). Understanding and changing older adults' perceptions and learning of social media. *Educational gerontology*, 38(4): 282-296.

Zickuhr K and Madden M (2012) Older adults and Internet use. Pew Research Center. Available at: <http://www.pewinternet.org/2012/06/06/older-adults-and-internet-use/> (accessed 22 January 2019)



## Vedlegg 1: Spørreskjema

### B

Hva er din alder?

\_\_\_\_ OPEN NUMERIC (ALLOW 61-100)

### B2

Noter kjønn uten å spørre om dette.

1. Mann
2. Kvinne

### B3

Fylke

Programmer: Read in county from sample file

### B4

Hva beskriver best din husholdning?

LES OPP OM NØDVENDIG

1. Alene – hjemme
2. Alene m/barn – hjemme
3. Par uten barn – hjemme
4. Par med barn – hjemme
5. Alene – i eldrebolig eller sykehjem
6. Par – i eldrebolig eller sykehjem
7. Annet, spesifiser: \_\_\_\_ OPEN BOX

### B5

Omtrent hvor stort er husholdets brutto årsinntekt?

- |   |                  |
|---|------------------|
| 1 | Under 100.000 kr |
| 2 | 100-200.000 kr   |
| 3 | 201-300.000 kr   |
| 4 | 301-400.000 kr   |
| 5 | 401-500.000 kr   |
| 6 | 501-600.000 kr   |

116

- 7 601-700.000 kr
- 8 701-800.000 kr
- 9 801-900.000 kr
- 10 901-1.000.000 kr
- 11 1.001-1.100.000 kr
- 12 1.101-1.200.000 kr
- 13 1.201-1.300.000 kr
- 14 1.301-1.400.000 kr
- 15 1.401-1.500.000 kr
- 16 Mer enn 1.500.000 kr
- 98 Ønsker ikke å svare
- 99 Vet ikke

**B6**

Hva er din hovedkilde til livsopphold?

LES OPP OM NØDVENDIG

1. I inntektsgivende arbeid
2. Alderspensjonist
3. Arbeidsledig
4. Trygdet
5. Hjemmeværende
6. Student

**B7**

IF B6=2

Da du var yrkesaktiv, brukte du datamaskiner eller internett i jobben?

- Ja
- Nei

**B8**

Har du i dag nedsatt funksjonsevne (i større eller mindre grad)? MULTI 1-7

TIL INTERVJUER: Hvis Ja, les opp – kryss av på alle som passer. Hvis Nei: punkt 9

1. Svaksynt
2. Blind
3. Hørselshemmet
4. Bevegelseshemmet
5. Hukommelses- eller konsentrasjonsvansker
6. Dysleksi – lese/skrivevansker

7. Annet område, noter: \_\_\_\_\_ OPEN BOX
8. Nei, har ingen funksjonsnedsettelse

### **Tilgang til og bruk av digital teknologi og internett i dag**

#### **1.1**

#### **Har du tilgang til følgende teknologier i din husstand? MULTI 1-6**

TIL INTERVJUER: LES OPP – kryss av på alle som passer

1. Datamaskin (med internett)
2. Datamaskin (uten internett)
3. Nettbrett (med internett)
4. Nettbrett (uten internett)
5. Smarttelefon (med internett) [avansert mobiltelefon med berøringsskjerm]
6. Vanlig mobiltelefon (uten internett)
7. Ingen av disse

#### **1.2**

#### **Hvor ofte bruker du internett... SINGEL GRID**

1. På datamaskin? IF Q1.1=1
2. På nettbrett? IF Q1.1=3
3. På smarttelefon? IF Q1.1=5

Scale:

- Daglig
- Ukentlig
- Månedlig
- Sjeldnere
- Aldri

Filter 1 start: IF Q1.1=1,3,5

Filter 2 start: IF B8=1-7

#### **1.3**

#### **Hindrer din funksjonsnedsettelse deg i å bruke internett og digitalt utstyr på en fullverdig måte?**

1. Ja
2. Nei
3. Vet ikke/ikke relevant

#### **1.4**

#### **Har du ekstra nytte av internett og tjenester siden du har nedsatt funksjonsevne?**

1. Ja
2. Nei
3. Vet ikke/ikke relevant

#### **1.5**

**Har du behov for spesialtilpasset teknologi eller hjelpemidler fra hjelpemiddelsentralen for å kunne ta i bruk internett?**

1. Ja
2. Nei
3. Vet ikke/ikke relevant

Filter 2 end

**Bruk av datamaskin/nettbrett**

IF Q1.1=1,3

**2.1****Har du fått hjelp av familie, venner eller andre til å...? SINGEL GRID**

LES OPP ALTERNATIVER

1. ...kjøpe digitalt utstyr (f.eks datamaskin) eller bestille bredbånd?
2. ...installere programvare til datamaskin eller apper til nettbrett?
3. ...velge innstillinger og oppsett på datamaskin eller nettbrett
4. ...kople sammen digital utstyr hjemme (skriver, skjerm, høyttaler, tastatur)?
5. ...fikse tekniske feil på digitalt utstyr?
6. ...laste ned programmer/apper fra internett til datamaskin eller nettbrett?
7. ...oppdatere sikkerhets-/virusprogrammer?

Scale:

- Ja
- Nei
- Ikke relevant

**2.2****Hvor ofte benytter du deg av følgende internettjenester? SINGEL GRID**

1. Søke etter informasjon
2. Lese nyheter
3. Bruke nettbank
4. Bestille reiser og billetter
5. Kjøpe varer i nettbutikk
6. Bruke offentlige tjenester (fylle ut skjema, sende inn søknad)
7. Bruke e-post eller chat
8. Bruke videosamtaler som Skype el. Facetime
9. Bruke sosiale medier som Facebook, Twitter, Snapchat eller Instagram
10. Bruke internett til underholdning (video, spill)
11. Bruke internett til å dyrke egne hobbyer/interesser

Scale:

- Daglig
- Ukentlig
- Månedlig
- Sjeldnere
- Aldri

**Egenvurdering av digital mestring og teknologibruk**



**INFOITEM:**

På de neste spørsmålene ønsker vi at du svarer ved å bruke en skala fra 1 til 5 hvor 1 er SVÆRT LITEN GRAD og 5 er SVÆRT STOR GRAD

**3.1****I hvilken grad vil du si du mestrer bruken av internett?**

1. Svært liten grad
- 2.
- 3.
- 4.
5. Svært stor grad

Vet ikke (IKKE LES OPP)

**3.2****I hvilken grad vil du si at digital teknologi og internett er nødvendige verktøy i hverdagen din?**

1. Svært liten grad
- 2.
- 3.
- 4.
5. Svært stor grad

Vet ikke (IKKE LES OPP)

**3.3****I hvilken grad føler du behov for veiledning fra andre for å bruke digitale teknologi og internett i hverdagen?**

1. Svært liten grad
- 2.
- 3.
- 4.
5. Svært stor grad

Vet ikke (IKKE LES OPP)

**3.4****I hvilken grad synes du det er krevende å forstå dataspråk?**

VED BEHOV: Forkortelser, engelsk språk [f.eks streaming], teknisk språk [gigabyte], spesifikasjoner, etc)

1. Svært liten grad
- 2.
- 3.
- 4.
5. Svært stor grad

Vet ikke (IKKE LES OPP)

### 3.5

#### I hvilken grad føler du deg trygg når du bruker internett?

VED BEHOV: ift. Personvern, virus, datasikkerhet, etc)

1. Svært liten grad
- 2.
- 3.
- 4.
5. Svært stor grad

Vet ikke (IKKE LES OPP)

### 3.6

#### I hvilken grad har du oversikt over dine pinkoder og passord som du benytter på internett?

1. Svært liten grad
- 2.
- 3.
- 4.
5. Svært stor grad

Vet ikke (IKKE LES OPP)

### 3.6

#### I hvilken grad er du redd for å gjøre feil selv når du bruker internett?

1. Svært liten grad
- 2.
- 3.
- 4.
5. Svært stor grad

Vet ikke (IKKE LES OPP)

### 3.7

#### I hvilken grad er du motivert til å delta digitalt?

1. Svært liten grad
- 2.
- 3.
- 4.
5. Svært stor grad

Vet ikke (IKKE LES OPP)

#### **Bruk av offentlige tjenester**

### 4.1

#### Har du benyttet offentlige (statlige eller kommunale) netjtjenester de siste 12 måneder?

1. Ja
2. Nei

3. Vet ikke/usikker

#### 4.2

**Har du tatt i bruk elektronisk ID til offentlige nettjenester (eks. MinID, BankID, BankID på Mobil, Buypass)?**

1. Ja
2. Nei
3. Vet ikke

#### 4.3

**Har du digital postkasse hos Digipost eller e-Boks? MULTI 1-2**

1. Ja, hos Digipost
2. Ja, hos e-Boks
3. Nei, har reservert meg mot digital post
4. Nei, har ikke opprettet enda
5. Vet ikke

#### 4.4

**Har du benyttet Norge.no - veviseren for offentlige tjenester på nett - i løpet av de siste 12 måneder?**

1. Ja
2. Nei, men har hørt om den
3. Nei, har ikke hørt om den
4. Vet ikke

#### Motivasjon og hindringer for IKT ferdigheter

IF Q1.1=1,3

#### 5.1

**Hvordan har du lært å bruke datamaskin/nettbrett og internett?**

IKKE LES OPP

1. Lært gjennom jobben
2. Lært på egen hånd
3. Fått veiledning fra andre (familie, venner, naboer, kollegaer)
4. Deltatt på kurs
5. Annet, noter: \_\_\_\_\_ OPEN BOX
6. Vet ikke/kan ikke svare

IF Q1.1=1,3

#### 5.2

**Hva er de viktigste grunnene til at du bruker datamaskin/nettbrett og internett? MULTI 1-6**

LES OPP

1. For å holde kontakt med familie og venner
2. For å holde meg informert og oppdatert

3. For å utføre tjenester hjemmefra (som netthandel, nettbank, etc)
4. For å bruke det til underholdning
5. For å bruke det til jobb/organisasjonsarbeid
6. Annet noter: \_\_\_ OPEN BOX
7. Vet ikke/kan ikke svare

IF Q1.1=1,3

### 5.3

#### Har du ønske om å bli bedre på å bruke datamaskin og internett?

1. Ja
2. Nei
3. Vet ikke/usikker

IF Q5.3=1

### 5.4

#### Hva hindrer deg i å lære mer om datamaskin og internett? MULTI 1-10

IKKE LES OPP – gi hint hvis de står fast

1. Mangel på tid
2. Manglende interesse
3. Manglende behov
4. Manglende utdannings- og kurstilbud
5. Andre gjør det for meg
6. Manglende hjelp fra andre
7. Manglende tilgang på digitalt utstyr
8. Dårlig økonomi – har ikke råd
9. Jeg har en funksjonsnedsettelse som hindrer meg
10. Annet, noter: \_\_\_ OPEN BOX
11. Vet ikke/kan ikke svare

IF Q5.3=1

### 5.5

#### Dersom du kunne videreutviklet ferdighetene dine, hvordan ville du foretrukket å gjøre dette? MULTI 1-4

IKKE LES OPP – gi hint hvis de står fast

1. Lære selv
2. Få veiledning fra familie/venner/kollegaer
3. Gå på kurs
4. Annet noter: \_\_\_ OPEN BOX
5. Vet ikke/kan ikke svare

Filter 1 end

#### **Bruk av mobiltelefon**

Filter 3 start: IF Q1.1=5,6

### 6.1

**Hvor ofte benytter du deg av følgende mobiltjenester? SINGEL GRID**

1. Mobilsamtaler
2. Tekstmeldinger
3. Internett på mobil (søk, nyheter, tjenester)
4. Underholdning (musikk, video, spill)
5. E-post
6. Sosiale medier
7. Nettbank
8. Vipps

Scale:

- Daglig
- Ukentlig
- Månedlig
- Sjeldnere
- Aldri
- Ikke relevant

**6.2****Har du lastet ned apper til din mobiltelefon?**

1. Ja
2. Nei
3. Ikke relevant

INFOITEM:

På de neste spørsmålene ønsker vi at du svarer ved å bruke en skala fra 1 til 5 hvor 1 er SVÆRT LITEN GRAD og 5 er SVÆRT STOR GRAD

**6.3****I hvilken grad har du mobiltelefon for å føle deg trygg hjemme eller ute?**

1. Svært liten grad
- 2.
- 3.
- 4.
5. Svært stor grad

Ikke relevant (IKKE LES OPP)

**6.4****I hvilken grad vil du si du mestrer å bruke mobiltelefon generelt sett?**

1. Svært liten grad
- 2.
- 3.
- 4.
5. Svært stor grad

Ikke relevant (IKKE LES OPP)

**6.5**

**I hvilken grad er mobiltelefonen en nødvendighet i hverdagen din?**

1. Svært liten grad
- 2.
- 3.
- 4.
5. Svært stor grad

Ikke relevant (IKKE LES OPP)

**6.6****Opplever du følgende problemer med bruken av mobiltelefon? MULTI 1-6**

LES OPP: Kryss av på alle som passer

1. For liten skjerm
2. For lite tastatur
3. For små ikoner
4. For mange funksjoner
5. Problemer med oppdateringer
6. Annet, noter: \_\_\_\_\_ OPEN BOX
7. Vet ikke/kan ikke svare (IKKE LES OPP)

Filter 2 end

**Ikke-bruk av internett**

Filter 3 start: IF Q1.1=2,4,6,7 ONLY

**7.1****Oppgi grunner til at du ikke bruker internett? MULTI 1-9**

LES OPP

1. Jeg har ikke behov for internett i hverdagen
2. Jeg er ikke interessert i å bruke internett
3. Jeg har ikke råd til digitalt utstyr og internettabonnement
4. Jeg synes internett er for vanskelig å bruke
5. Jeg stoler ikke på sikkerheten på internett
6. Jeg føler meg for gammel til å lære om internett
7. Jeg har et handikapp som gjør det vanskelig for meg å bruke digitalt utstyr og internett
8. Jeg er imot teknologiutviklingen og at alt skal bli digitalisert
9. Annet, noter: \_\_\_\_\_ OPEN BOX
10. Vet ikke/kan ikke svare

**7.2****Selv om du ikke bruker internett, svar på følgende: SINGEL GRID**

1. Ber du noen ganger venner eller familie om å gjøre ting for deg på internett?
2. Bor du i hushold der andre bruker internett?
3. Har du tidligere brukt internett men har sluttet av ulike grunner?
4. Har du behov for hjelp med annet teknisk utstyr hjemme, som f.eks. TV?

Scale:

- Ja
- Nei

### 7.3

#### Hvor godt vil du si du klarer deg uten internett i hverdagen?

1. Svært dårlig
- 2.
- 3.
- 4.
5. Svært godt

Ikke relevant (IKKE LES OPP)

### 7.4

#### Hvordan kontakter du vanligvis offentlige myndigheter?

IKKE LES OPP

1. Oppsøker offentlige kontor
2. Ringer
3. Skriver brev
4. Får andre til å gjøre det for meg
5. Annet, noter: \_\_\_ OPEN BOX
6. Ikke relevant

Filter 3 end

#### Generelle vurderinger om digital teknologi og samfunn

### 8.1

#### Har du tilgang til følgende elektroniske tjenester i ditt hjem? DO NOT FORCE ANSWER

LES OPP

1. Smart styring av temperatur, belysning eller komfyr
2. Elektronisk dørlås
3. Trygghetsalarm eller annen trygghetsteknologi (f.eks. fallsensor)
4. Smartklokke/treningsarmbånd
5. Støvsugerrobot
6. Gressklipperrobot
7. Smarthøytaler (f.eks Amazon Echo, Google Home, Apple HomePod, Sonos One)?

### 8.2

#### Har du hørt om følgende begreper gjennom oppslag/innslag i norske massemedier? DO NOT FORCE ANSWER

LES OPP

1. Tingenes internett
2. Big Data
3. Algoritmer
4. Kunstig intelligens
5. GDPR

### 8.3

**Svar på følgende utsagn knyttet til dagens digitale og teknologiske utvikling. Du bruker en skala fra 1 til 5 der 1 er SVÆRT LITE ENIG og 5 er SVÆRT ENIG. SINGEL GRID**

1. Jeg synes denne utviklingen går for raskt
2. Jeg synes denne utviklingen er skremmende
3. Jeg synes denne utviklingen er spennende
4. Jeg føler jeg faller av lasset i og med denne utviklingen
5. Jeg føler meg diskriminert som eldre i denne utviklingen
6. Jeg føler at mange eldre tvinges til å delta i denne utviklingen selv om de ikke ønsker det
7. Denne utviklingen og de nye teknologiene gir meg flere muligheter til å delta i samfunnet
8. Jeg synes eldre burde få bedre tilgang til ikke-digitale tjenester (filialer, brev i postkassen, telefon).

Scale:

1. Svært lite enig
- 2.
- 3.
- 4.
5. Svært enig

Vet ikke/ikke relevant (IKKE LES OPP)

### 8.4

**Er du klar over at det i år har kommet en ny lov som skal gi deg bedre kontroll over dine personlige opplysninger og at ditt samtykke her er viktig?**

1. Ja
2. Nei



## Vedlegg 2: Resultater og tabeller

b6

Hva er din hovedkilde til livsopphold? LES OPP OM NØDVENDIG

	Gender			Age			Region					
	TOTAL	Mann A	Kvinne B	61-70 C	71-80 D	81-100 E	Nord-Norge F	Midt-Norge G	Vestlandet H	Østlandet I	Sørlandet inkl Telemark J	Oslo K
<b>BASE</b>	<b>1000</b>	<b>508</b>	<b>492</b>	<b>334</b>	<b>334</b>	<b>332</b>	<b>82</b>	<b>132</b>	<b>176</b>	<b>397</b>	<b>95</b>	<b>118</b>
I inntektsgivende arbeid	11 %	12 %	10 %	29 % DE	4 % E	1 %	11 %	11 %	11 %	11 %	17 %	9 %
Alderspensjonist	83 %	82 %	83 %	61 % C	93 % C	94 % C	85 % J	85 % J	82 % J	84 % J	71 %	85 % J
Arbeidsledig	1 %	0 %	1 %	1 %	1 %	0 %			1 %	1 %		1 %
Trygdet	4 %	4 %	4 %	8 % DE	2 %	3 %	2 %	4 %	3 %	4 % K	12 % FGHK	1 %
Hjemmeværende	2 %	2 %	1 %	2 %	1 %	2 %	1 %		2 % G	1 % G	1 %	4 % G
Student												
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

b7

Da du var yrkesaktiv, brukte du datamaskiner eller internett i jobben?

	Gender			Age			Region					
	TOTAL	Mann A	Kvinne B	61-70 C	71-80 D	81-100 E	Nord-Norge F	Midt-Norge G	Vestlandet H	Østlandet I	Sørlandet inkl Telemark J	Oslo K
<b>BASE</b>	<b>826</b>	<b>416</b>	<b>410</b>	<b>203</b>	<b>311</b>	<b>312</b>	<b>70</b>	<b>112</b>	<b>145</b>	<b>332</b>	<b>67</b>	<b>100</b>
Ja	68 %	71 %	65 %	82 % DE	74 % E	52 %	50 %	66 % F	70 % F	67 % F	63 %	84 % FGHJ
Nei	32 %	29 %	35 %	18 % C	26 % C	48 % CD	50 % GHK	34 % K	30 % K	33 % K	37 % K	16 %
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

b8#

Har du i dag nedsatt funksjonsevne (i større eller mindre grad)?

TIL INTERVJUER: Hvis Ja, les opp - kryss av på alle som passer. Hvis Nei: punkt 8

	Gender			Age			Region					
	TOTAL	Mann A	Kvinne B	61-70 C	71-80 D	81-100 E	Nord-Norge F	Midt-Norge G	Vestlandet H	Østlandet I	Sørlandet inkl Telemark J	Oslo K
<b>BASE</b>	<b>1000</b>	<b>508</b>	<b>492</b>	<b>334</b>	<b>334</b>	<b>332</b>	<b>82</b>	<b>132</b>	<b>176</b>	<b>397</b>	<b>95</b>	<b>118</b>
Svaksynt	4 %	4 %	4 %	3 %	3 %	5 %	4 %	3 %	4 %	4 %	3 %	3 %
Blind	0 %	0 %	0 %			1 %		1 %		1 %		
Hørselshemmet	6 %	6 %	5 %	2 %	5 %	10 % CD	5 %	5 %	6 %	5 %	6 %	6 %
Bevegelsehemmet	10 %	8 %	12 % A	8 %	7 %	16 % CD	6 %	11 %	10 %	10 %	13 %	11 %
Hukommelses- eller konsentrasjonsvans	2 %	2 %	1 %	2 %	2 %	3 %	1 %	2 %	1 %	2 %	3 %	2 %
Dysleksi	0 %	0 %	0 %			1 %		1 %		1 %		
Annet område, noter:	5 %	5 %	6 %	7 % D	2 %	6 % D	4 %	3 %	3 %	6 % K	12 % FGHK	3 %
Nei, har ingen funksjonsnedsettelse	79 %	81 %	77 %	83 % E	85 % E	69 %	84 % J	80 %	83 % J	77 %	72 %	80 %
<b>TOTAL</b>	<b>106 %</b>	<b>106 %</b>	<b>106 %</b>	<b>104 %</b>	<b>103 %</b>	<b>111 %</b>	<b>104 %</b>	<b>105 %</b>	<b>108 %</b>	<b>106 %</b>	<b>109 %</b>	<b>104 %</b>



















q3\_7

## I hvilken grad er du motivert til å delta digitalt?

	Gender			Age			Region					
	TOTAL	Mann A	Kvinne B	61-70 C	71-80 D	81-100 E	Nord-Norge F	Midt-Norge G	Vestlandet H	Østlandet I	Sørlandet inkl Telemark J	Oslo K
<b>BASE</b>	<b>887</b>	<b>455</b>	<b>432</b>	<b>325</b>	<b>309</b>	<b>253</b>	<b>62</b>	<b>123</b>	<b>163</b>	<b>351</b>	<b>79</b>	<b>109</b>
1. Svært liten grad	18 %	20 %	16 %	11 %	22 % C	23 % C	18 %	24 %	18 %	16 %	20 %	18 %
2	14 %	15 %	13 %	13 %	13 %	15 %	18 %	15 %	15 %	13 %	11 %	11 %
3	24 %	23 %	26 %	25 %	26 %	21 %	26 %	24 %	28 %	25 %	20 %	18 %
4	18 %	16 %	19 %	22 % D	14 %	17 %	11 %	14 %	16 %	20 %	20 %	19 %
5. Svært stor grad	22 %	22 %	21 %	26 % E	20 %	19 %	21 %	21 %	20 %	21 %	23 %	28 %
Vet ikke (IKKE LES OPP)	4 %	4 %	5 %	3 %	5 %	5 %	7 %	2 %	3 %	4 %	5 %	6 %
<b>MEAN</b>	<b>3,1</b>	<b>3,1</b>	<b>3,2</b>	<b>3,4</b>	<b>3,0</b>	<b>2,9</b>	<b>3,0</b>	<b>2,9</b>	<b>3,0</b>	<b>3,2</b>	<b>3,1</b>	<b>3,3</b>
Standard Deviation	1,4	1,4	1,4	1,3	1,4	1,5	1,4	1,5	1,4	1,4	1,5	1,5
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

q4\_1

## Har du benyttet offentlige (statlige eller kommunale) nettjenester de siste 12 måneder?

	Gender			Age			Region					
	TOTAL	Mann A	Kvinne B	61-70 C	71-80 D	81-100 E	Nord-Norge F	Midt-Norge G	Vestlandet H	Østlandet I	Sørlandet inkl Telemark J	Oslo K
<b>BASE</b>	<b>887</b>	<b>455</b>	<b>432</b>	<b>325</b>	<b>309</b>	<b>253</b>	<b>62</b>	<b>123</b>	<b>163</b>	<b>351</b>	<b>79</b>	<b>109</b>
Ja	68 %	74 % B	61 %	82 % DE	68 % E	49 %	63 %	68 %	67 %	68 %	68 %	72 %
Nei	30 %	24 %	36 % A	16 %	29 % C	48 % CD	34 %	29 %	31 %	29 %	30 %	25 %
Vet ikke/usikker	3 %	2 %	4 %	2 %	3 %	3 %	3 %	3 %	2 %	3 %	1 %	4 %
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

q4\_2

## Har du tatt i bruk elektronisk ID til offentlige nettjenester (eks. MinID, BankID, BankID på Mobil, Buypass)?

	Gender			Age			Region					
	TOTAL	Mann A	Kvinne B	61-70 C	71-80 D	81-100 E	Nord-Norge F	Midt-Norge G	Vestlandet H	Østlandet I	Sørlandet inkl Telemark J	Oslo K
<b>BASE</b>	<b>887</b>	<b>455</b>	<b>432</b>	<b>325</b>	<b>309</b>	<b>253</b>	<b>62</b>	<b>123</b>	<b>163</b>	<b>351</b>	<b>79</b>	<b>109</b>
Ja	74 %	75 %	72 %	89 % DE	72 % E	55 %	66 %	78 %	75 %	73 %	75 %	73 %
Nei	25 %	24 %	26 %	11 %	27 % C	42 % CD	34 %	21 %	25 %	26 %	22 %	28 %
Vet ikke/usikker	1 %	0 %	2 %		1 %	3 % C		1 %		1 % FHK	4 %	
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

q4\_3#

## Har du digital postkasse hos Digipost eller e-Boks?

	Gender			Age			Region					
	TOTAL	Mann A	Kvinne B	61-70 C	71-80 D	81-100 E	Nord-Norge F	Midt-Norge G	Vestlandet H	Østlandet I	Sørlandet inkl Telemark J	Oslo K
<b>BASE</b>	<b>887</b>	<b>455</b>	<b>432</b>	<b>325</b>	<b>309</b>	<b>253</b>	<b>62</b>	<b>123</b>	<b>163</b>	<b>351</b>	<b>79</b>	<b>109</b>
Ja, hos Digipost	45 %	48 % B	41 %	56 % DE	46 % E	28 %	31 %	49 % F	42 %	43 %	48 % F	53 % F
Ja, hos e-Boks	13 %	15 % B	10 %	12 %	13 %	14 %	18 %	17 % I	13 %	9 %	17 %	15 %
Nei, har reservert meg mot digital post	4 %	2 %	6 % A	3 %	4 %	6 %	2 %	4 %	4 %	6 % FJ	1 %	3 %
Nei, har ikke opprettet enda	37 %	34 %	41 % A	32 %	36 %	46 % CD	48 % K	35 %	39 %	39 %	33 %	30 %
Vet ikke	6 %	6 %	6 %	2 %	8 % C	10 % C	8 %	4 %	6 %	7 %	9 %	6 %
<b>TOTAL</b>	<b>105 %</b>	<b>106 %</b>	<b>104 %</b>	<b>105 %</b>	<b>106 %</b>	<b>103 %</b>	<b>106 %</b>	<b>109 %</b>	<b>104 %</b>	<b>103 %</b>	<b>108 %</b>	<b>107 %</b>

























Forbruksforskningsinstituttet SIFO ved OsloMet – storbyuniversitetet har et spesielt ansvar for å bidra til kunnskapsgrunnlaget for forbrukerpolitikken i Norge og skal utvikle ny kunnskap om forbruk, forbrukerpolitikk og forbrukernes stilling og rolle i samfunnet.

Sentrale forskningstema er:

- forbrukerne i markeder og forbrukervalg
- husholdningenes ressursdisponeringer
- forbrukerøkonomi - gjeldsutvikling og fattigdom
- teknologisk utvikling og forbrukernes hverdag
- digitalt hverdagsliv og mestring
- miljøeffekter av ulike typer forbruk
- mat- og spisevaner
- tekstiler - verdikjeder - konsekvenser for hverdagsliv og miljø
- forbrukets betydning for inkludering i sosialt hverdagsliv
- forbrukerpolitikk

**OSLOMET**

**STORBYUNIVERSITETET**  
FORBRUKSFORSKNINGSINSTITUTTET SIFO

Boks 4 - St. Olavs plass - N-0030 Oslo. **Besøksadresse:** Stensberggata 26, 7. etg. **Telefon:** +47 67 23 50 00  
**E-mail:** [post@oslomet.no](mailto:post@oslomet.no) **Internett:** [www.oslomet.no/om/sifo](http://www.oslomet.no/om/sifo)

