



Oppdragsrapport nr. 3 - 2017

Lene Pettersen

Fra DAB radio og reisebillett til  
Altinn og Facebook  
- En landsomfattende undersøkelse av  
personer med nedsatte funksjons-  
evner sine digitale hverdagsliv

**SIFO**


Forbruksforskningsinstituttet

HØGSKOLEN I OSLO  
OG AKERSHUS

© Forbruksforskningsinstituttet SIFO – Høgskolen i Oslo og Akershus  
Oppdragsrapport nr. 3 – 2017

Forbruksforskningsinstituttet SIFO – Høgskolen i Oslo og Akershus  
Stensberggata 26, 7. etg.  
Postboks 4 St. Olavs plass  
0130 Oslo  
[www.sifo.no](http://www.sifo.no)

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 eksemplarframstilling og tilgjengeliggjøring utover dette må avtales med SIFO. Utnyttelse i strid med lov eller avtale, medfører erstatningsansvar.

<b>Tittel</b> Fra DAB radio og reisebillett til Altinn og Facebook - En landsomfattende undersøkelse av personer med nedsatte funksjonsevner sine digitale hverdagsliv.	<b>Antall sider</b> 102	<b>Dato</b> 28.02.17
<b>Title</b> From DAB radio and bus tickets to Altinn and Facebook - A nationwide survey of disabled consumers' digital everyday lives.	<b>ISBN</b>	<b>ISSN</b>
<b>Forfatter(e)</b> Lene Pettersen	<b>Prosjektnummer</b> 91610400	<b>Faglig ansvarlig sign.</b> 
<b>Oppdragsgiver</b> Deltasenteret, Barne- og ungdoms og familiedirektoratet		
<b>Sammendrag</b> Denne rapporten bygger videre på funn avdekket i tidligere undersøkelser gjennomført av SIFO som finner at funksjonshemmede forbrukere møter en rekke utfordringer og barrierer i de fire markedsplassene som har blitt undersøkt: Transport, butikk, kulturtilbud og hjemmet. Også tidligere SIFO-undersøkelser av eldres bruk av digitale verktøy og internett har vært en sentral bakgrunn for studiet som presenteres i denne rapporten. Tre forskningsspørsmål blir behandlet i rapporten: (1) Benyttes digitale tjenester innen bank, reiseliv, netthandel og transport, samt andre sentrale offentlige og private tjenester av forbrukere med nedsatte funksjonsevner? Om ja, i hvilket omfang og av hvem? (2) Hvilken betydning spiller mobiltelefonen og internett i hverdagslivet, for samfunnsdeltakelse og deltakelse i forbrukermarkeder for forbrukere med nedsatte funksjonsevner? (3) Utnyttes de mange mulighetene som internett representerer av forbrukere med nedsatte funksjonsevner? Hva er målgruppens digitale kompetanse? En landsomfattende spørreundersøkelse (N=1205) er gjennomført for å svare på spørsmålene. Et hovedfunn er at alder syntes viktigere enn funksjonsvanske med hensyn til grad av digital kompetanse. De yngste (under 30 år) og unge (30-44 år) respondentene er gjennomgående mer aktive brukere av ulike digitale tjenester, enn de mellom 44-59 år og de over 60 år. Til tross for dette er også de eldste på IKT-banen, men det vil kreves satsning i tiden som kommer for å ivareta de svakeste for å unngå økte digitale skiller i en tid teknologitvillingen beveger seg raskt. Å styrke digital kompetanse i eget hjem er et område som har i stor grad vært utelatt i debatten. Det hjelper lite med universelt utformede nettsteder derfor forbrukeren sliter med å koble seg til internett. Fremtidige studier bør dessuten inkludere indikatorspørsmål om sikkerhet og personvern, i tillegg til EUs fire indikatorspørsmål som er brukt i denne undersøkelsen. Resultatene fra målingen av digital kompetanse blant forbrukere med nedsatt funksjonsevne syntes å ligge under den øvrige befolkningen. Dette resultatet kan like gjerne forklares med alder som funksjonshemming. Undersøkelsen er finansiert av Deltasenteret, Barne-, ungdom og familiedirektoratet (Bufdir) og gjennomført fra høsten 2016 til våren 2017.		
<b>Summary</b> This report builds on previous findings revealed in surveys conducted by SIFO that finds that disabled consumers face a number of challenges and barriers in the four marketplaces that have been examined: Transport, shops, cultural facilities and at home. Also earlier SIFO surveys of elderly using digital tools and the Internet, has been a key basis for the study presented in this report. Three research questions are addressed: (1) Are digital services in banking, tourism, commerce and transport, as well as other key public and private services, used by disabled consumers? If yes, to what extent and by whom? (2) What role does the mobile phone and the internet play in everyday life, for social participation and participation in consumer markets for consumers from these groups? (3) Are the many opportunities that the Internet represents made use of by disabled consumers? If yes, by whom and in what degree? What are the target groups' level of digital competences? A nationwide survey (N = 1205) was conducted to answer these questions. A main finding is that age seems to play a more important role than disability with regard to degree of digital literacy. The youngest (those under 30 years) and adolescents (30-44 years) are generally more active users of various digital services, than those aged 44-59 years and those over 60 years. Although the oldest respondents are present at internet and in various ICT fields, will it require investment in the future to ensure that the weakest have the opportunity to make use of digital opportunities and to avoid an emergence of digital divides in a time where the technology development is fast. Enhancing digital literacy in their own homes is an area that has largely been left out of the debate. Little is gained with universally designed websites if the consumers are struggling to connect to the internet at home. Future studies should also include indicator questions about security and privacy, as well as the EU's four indicator questions used in this survey. The digital competence among consumers with disabilities appears to be below the general Norwegian population. This result is equally likely explained by age. The survey was financed by the Delta Centre, Children, Youth and Family Affairs (Bufdir), and conducted from autumn 2016 to spring 2017.		

**Stikkord**

IKT, digital kompetanse, digitale nettjenester, teknologi, nedsatte funksjonsvansker

**Keywords**

ICT, digital competence, digital online services, technology, disabilities

Fra DAB radio og reisebillett til Altinn og Facebook  
- En landsomfattende undersøkelse av personer med nedsatte  
funksjonsevner sine digitale hverdagsliv.

av

Lene Pettersen

2017

Forbruksforskningsinstituttet SIFO, Høgskolen i Oslo og Akershus  
Postboks 4 St. Olavs plass, 0130 Oslo



## Forord

Deltasenteret ved barne-, ungdoms og familiedirektoratet (Bufdir) har ønsket at SIFO skal gjennomføre en kvantitativ undersøkelse blant personer med reduserte funksjonsevner knyttet til deres bruk, mestring, og opplevelse av digitale tjenester innen bank, reiseliv, netthandel og transport, samt andre sentrale offentlige og private tjenester. En av målsetningene med undersøkelsen er å identifisere hindre og skaffe tall som kan sammenliknes, og hvor utviklingen kan følges over tid. Mange politiske og kommersielle beslutninger tas på bakgrunn av statistikk. Systematiske mangler i undersøkelsene gjør at målgruppene som allerede sliter med å få gehør for sine behov og ønsker risikerer å «forsvinne»<sup>1</sup>.

Dette forskningsprosjektet er gjennomført parallelt med forskningsprosjekt beskrevet i oppdragsrapporten *Likt for alle - En analyse av hvordan forbrukere med funksjonsnedsettelse kan sikres bedre tilgang til forbrukermarkeder*, av Tangeland, Roos, and Pettersen (2017), som undersøkte hvordan fremtidige spørreundersøkelser om personer med nedsatt funksjonsevne best kan gjøres.

Tidligere undersøkelser gjennomført av SIFO (Borch, Slette-meås, and Kjørstad 2016, Borch, Kjørstad, and Slette-meås 2016) avdekket utfordringer for alle de fire gruppene funksjonshemmede (synsvansker, hørselshemmede, kognitive vansker og multifunksjonshemmede) i alle de fire forbrukerarenaene (transport, butikk, kulturtilbud og hjemmet) som ble undersøkt, og har vært et sentralt bakteppe i utformingen av spørreskjemaet for denne undersøkelsen. Det samme gjelder Slette-meås (2014a)s undersøkelse av eldre menneskers bruk av IKT.

Arbeid med forbrukerperspektiver for forbrukere med nedsatte funksjonsevner er viktig for å sikre alle forbrukere like forbrukerrettigheter og tilgang til forbrukermarkeder. Like muligheter er en demokratisk rett nedtegnet i FNs menneskerettskonvensjon og lovfestet i Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven, lov av 21. juni 2013 nr. 61.

Forskningsprosjektet er finansiert av Deltasenteret og ble gjennomført i perioden fra september 2016 til februar 2017. Prosjektet er gjennomført av prosjektleder Lene Pettersen, med god hjelp fra Randi Lavik ved SIFO som har bistått med tallbearbeiding. En stor takk til førsteamenuensis Genaro Succarat, ved Institutt for samfunnsøkonomi, Handelshøyskolen, som har bistått med gode råd og innspill til utregning av respondentenes digitale kompetanse. Til slutt ønsker vi å takke Deltasenteret for samarbeidet og for et spennende og viktig oppdrag!

Oslo, februar 2017.

Forbruksforskningsinstituttet SIFO  
Høgskolen i Oslo og Akershus

---

<sup>1</sup> <http://www.funke.com/no/vare-oppdrag/forskning-og-innovasjon/arkiv---forskningoppdrag/et-inkluderende-verktoy-for-datainnsamling/>





# Innhold

Forord.....	5
Innhold .....	7
Sammendrag.....	9
Summary .....	11
1 Innledning .....	13
2 Bakgrunn for undersøkelsen .....	15
2.1 Digital kompetanse.....	17
2.2 Indikatorer for å måle digital kompetanse.....	19
3 Metode .....	23
3.1 Forskningsspørsmål.....	23
3.2 Forskningsdesign.....	24
3.3 Spørreskjemaets utvikling og pilotstudie .....	24
3.4 Om datainnsamlingen.....	25
3.4.1 Utvalgsramme .....	25
3.4.2 Utvalgstreking .....	25
3.4.3 Vekting av endelig utvalg .....	27
3.5 Metodiske svakheter ved spørreundersøkelsen .....	28
3.6 Menneskene bak tallene .....	29
3.6.1 Funksjonsvanske fordelt på alder.....	29
3.6.2 Kjønnfordeling blant respondentene.....	30
3.6.3 Hovedinntektskilde .....	30
3.6.4 Utdanningsnivå .....	32
3.7 Hvordan lese innholdet i denne rapporten.....	33
4 Presentasjon av funn .....	35
4.1 Digital kompetanse.....	35
4.1.1 Indikatorspørsmål: Informasjon .....	35
4.1.2 Indikatorspørsmål: Kommunikasjon .....	37
4.1.3 Indikatorspørsmål: Innholdsproduksjon.....	39
4.1.4 Indikatorspørsmål: Problemløsning .....	40
4.1.5 Diskusjon indikatorspørsmålene .....	41
4.1.6 Digital kompetanse sammenlagt .....	42
4.2 Utbredelse av, og tilgang til, datamaskin og mobiltelefon.....	43
4.3 Hjelpemidler.....	45
4.3.1 Hjelp fra andre for å bruke teknologi? .....	46
4.3.2 Dataspråk.....	48
4.3.3 Reisebillett på billettautomat.....	49
4.3.4 Selvbetjeningsløsning i butikk .....	50
4.4 Den mobile forbrukeren .....	51
4.4.1 Mestring av mobiltelefonen .....	51
4.5 Hva bruker respondentene mobiltelefonen til? .....	56
4.5.1 Surfe på internett .....	56

4.5.2	Sende og motta epost, og kalender.....	56
4.5.3	Kommunisere med lynmeldinger og i sosiale medier .....	56
4.5.4	Lese nyheter .....	57
4.5.5	Stedslokasjon.....	57
4.5.6	Lytte til musikk .....	57
4.5.7	Lytte til radio, podcast og lydbok.....	58
4.5.8	Spille spill.....	58
4.5.9	Se video og web-tv .....	59
4.5.10	Lese bøker og få opplest tekst .....	59
4.5.11	Fotografere eller filme.....	59
4.5.12	Betaling med mobilen .....	60
4.5.13	Handle varer på nettet .....	60
4.5.14	Bestille taxi.....	60
4.5.15	Kjøpe billetter til kulturarrangementer og reise .....	61
4.5.16	Nettbank .....	61
4.5.17	Egne applikasjoner knyttet til funksjonsnedsettingen .....	61
4.5.18	Fjernstyre eksterne enheter.....	61
4.6	Tingenes internett.....	62
4.7	Internetts rolle som forbruker, borger og samfunnsdeltaker .....	63
4.7.1	Er funksjonsnedsettelsen til hinder for fullverdig bruk av internett? .....	63
4.7.2	I hvilken grad utnytter respondentene de mulighetene som internett gir? .....	65
4.7.3	Hvordan bruker respondentene internett? .....	66
4.7.4	Hvor viktig er internett for forbrukere med nedsatte funksjonsevner? .....	68
4.7.5	Hva bruker forbrukere med nedsatte funksjonsvansker internett til?.....	71
4.7.6	Nettbank .....	72
4.7.7	Bruke nettet til å bestille time hos tannlege, fysioterapeut, og lignende, og søke etter informasjon.....	72
4.7.8	Netthandel og bruk av Chat på nettbutikk eller nettside .....	73
4.7.9	Lese nettavis og kommentere i nettavis eller blogg .....	76
4.7.10	Delta i sosiale nettsamfunn (Facebook, Twitter og lignende).....	79
4.7.11	Bruke delingstjenester (Airbnb, Finn, o.l.).....	80
4.7.12	Bruk av offentlige digitale tjenester på nett .....	81
4.7.13	MinID.....	83
4.7.14	Altinn.....	83
4.7.15	Digital postkasse .....	84
4.7.16	Skatteetaten .....	85
4.7.17	NAV .....	85
4.7.18	Kommunale netjtjenester.....	86
4.7.19	Bank ID .....	87
4.7.20	Min journal.....	87
4.7.21	Mine resepter.....	88
4.7.22	Hjelpemiddeldatabasen .....	88
4.7.23	Adresseendring på skatteetaten.no .....	89
4.7.24	Byttet fastlege på Helsenorge.no.....	89
4.7.25	Ikke benyttet offentlig tjeneste .....	90
5	Avsluttende kommentar .....	93
5.1.1	Banktjenester.....	95
5.1.2	Bruk av offentlige netjtjenester .....	95
5.1.3	Digital kompetanse.....	98
5.1.4	Konklusjon .....	98
6	Litteratur .....	101
	Vedlegg 1. ....	105
	Vedlegg 2. ....	117

## Sammendrag

Denne rapporten bygger videre på funn avdekket i tidligere undersøkelser gjennomført av SIFO (Borch, Kjørstad, og Slettemeås 2016ab). I hovedtrekk finner disse undersøkelsene at funksjonshemmede forbrukere møter en rekke utfordringer og barrierer i de fire markedsplassene som har blitt undersøkt: Transport, butikk, kulturtilbud og hjemmet. SIFO-studiene (Borch, Kjørstad, og Slettemeås 2016ab) viser at ulike grupper med funksjonsnedsettelse opplever både mange og ulike typer barrierer som forbrukere. Mens noen barrierer oppleves av flere grupper, oppleves andre særlig av én gruppe. For eksempel har blinde og svaksynte særlig problemer med visuell informasjon, bevegelsehemmede med fysisk utforming av rom og informasjon om dette, kognitive funksjonshemmede med komplisert og uklar informasjon, og hørselshemmede med muntlig informasjon uten visuelle alternativer. Også Slettemeås (2014a) undersøkelse av eldre sin bruk av digitale verktøy og internett: En landsdekkende undersøkelse av mestring, støttebehov, motivasjon og hindringer har vært en sentral bakgrunn for studiet som presenteres i denne rapporten.

På bakgrunn av nevnte undersøkelser, er et neste skritt å sikre alle forbrukere like muligheter for deltakelse og tilganger til online og offline markeder å få et overordnet bilde av bruk av IKT, offentlige nettjenester og andre sentrale forbrukeraktiviteter på internett, samt denne gruppens digitale kompetanse i Norge i dag. Denne rapporten tar for seg følgende forskningsspørsmål;

1. Benyttes digitale tjenester innen bank, reiseliv, netthandel og transport, samt andre sentrale offentlige og private tjenester av forbrukere med nedsatte funksjonsevner? Om ja, i hvilket omfang og av hvem?
2. Hvilken betydning spiller mobiltelefonen og internett for hverdagslivet, samfunnsdeltakelse og deltakelse i forbrukermarkeder for forbrukere med nedsatte funksjonsevner?
3. Utnyttes de mange mulighetene som internett representerer av forbrukere med nedsatte funksjonsevner? Hva er målgruppenes digitale kompetanse?

Undersøkelsen er finansiert av Deltasenteret, Barne-, ungdom og familiedirektoratet (Bufdir) og gjennomført fra høsten 2016 til våren 2017.



## Summary

This report builds on previous findings from earlier surveys conducted by SIFO (Borch Kjørstad and Slette-meås 2016ab). Broadly speaking do these studies find that disabled consumers face a number of challenges and barriers in the four marketplaces that were examined: Transport, shops, cultural facilities and at home. These SIFO-studies (Borch, Kjørstad and Slette-meås 2016ab) show that different groups of disabled experienced many different types of barriers as consumers. While some barriers were experienced by several groups, were other-experienced mainly by one of the groups. For example, the blind and visually impaired in particular, faced problems with visual information, people with bodily movement difficulties experiences challenges with space and information, cognitive disabled with complicated and unclear information, and hearing disabled with oral information when not having visual options. In addition has Slette-meås's (2014a) survey of elderly people using digital tools and the Internet, been a key basis for the study presented in this report.

Based on this previous research, is the next step to ensure all consumers equal opportunities for participation and access to online and offline markets is to get a fuller picture of the tendencies of disabled and their use of ICT, public online services and other key consumer Internet activities, and this group's digital competence. To gain this insight, this report addresses the following research questions;

1. Are digital services in banking, tourism, commerce and transport, as well as other key public and private services, used by disabled consumers? If yes, to what extent and by whom?
2. What role does the mobile phone and the internet play for everyday life, social participation and participation in consumer markets for consumers with reduced function abilities?
3. Is the many opportunities that the Internet represents made use of by disabled consumers? If yes, by whom and in what degree?

The survey was financed by the Delta Centre, Children, Youth and Family Affairs (Bufdir) and conducted from autumn 2016 to spring 2017



# 1 Innledning

«- Hva er egentlig et hjelpemiddel?», spurte den synshemmede informanten, som var en av to personer vi pilottestet spørreskjemaet på, i forkant av undersøkelsen. Spørsmålet han refererte til var; ‘*Har du behov for spesialtilpasset utsyr eller hjelpemidler for å kunne bruke datamaskin?*’ (Q8 i skjemaet, se Vedlegg 1). Informanten hadde et godt poeng. Mye av det som tidligere ble ansett å være et hjelpemiddel er i dag blitt default programvare på smarttelefonene eller datamaskinene våre. Funksjonalitet som høytlesning eller zoom ble før ansett og definert som et hjelpemiddel, men i dag har de fleste av oss disse mulighetene innbakt i våre smarttelefoner og datasystemer. På Torshov kompetansesenter på begynnelsen av 2000-tallet hadde fagteamet utviklet en bryterstyrt datamus som ble styrt av synet. Dersom vedkommende holdt blikket på et bestemt sted på skjermen over et gitt antall sekunder, tolket datamaskinen dette som et museklikk, hvilket var til stor nytte for personer med lite eller ingen bevegelighet. Høsten 2016 kjøpte Google selskapet *Eyefluence*<sup>2</sup>, som utvikler en virtuell virkelighets «brille» som gjør nøyaktig det samme: navigasjon og museklikk gjennom synet. Således har enkelte hjelpemidler blitt «normalisert» - de er noe som brukes og som er nyttig for alle – og er ofte ikke lenger tenkt på som et ‘hjelpemiddel’.

Norge befinner seg i toppsjiktet blant EU landene når det gjelder borgernes deltakelse på, og bruk av, internett og teknologi<sup>3</sup>. Samtidig har over 820.000 nordmenn svake IKT-ferdigheter, og 400.000 problemer med å bruke internett, ifølge SSB<sup>4</sup>. For å unngå eller begrense digitale skiller mellom grupper i befolkningen er det derfor sentralt å kartlegge befolkningens digitale kompetanse generelt, og personer med nedsatte funksjonsevner spesielt.

Funksjonshemming er ikke som alder, høyde, kjønn eller inntekt; en tallfestet størrelse som enkelt lar seg måle, sammenligne og følge over tid. Det er et stort mangfold og variasjon innad i en gruppe som deler en funksjonsnedsettelse. Det kan både være lettere og tyngre grader av utfordringer, den kan være tilstede i noen perioder i livet, og ikke i andre. Opplevelsen av den kan endre seg for den enkelte, og mens en opplever å ha en funksjonsvanske, kan det være en annen ikke ser seg selv som funksjonshemmet. Dessuten vil det være forskjeller for når den enkeltes funksjonsnedsettelse vil være en utfordring eller ei. Kontekst og sammenheng spiller derfor også en stor rolle. For eksempel er det enklere å få med seg hva som sies i en video på smarttelefonen dersom man sitter på en stille café, enn dersom man sitter på en støyete buss. Alt dette gjør det vanskelig å generalisere én bestemt funksjonshemming til en populasjon av mennesker med denne navngitte funksjonsnedsettelsen.

Undersøkelsen som presenteres i denne rapporten har sett på fire grupper mennesker i forskjellige aldre, utdanningsnivå, inntektsgrunnlag, og som har særskilte utfordringer knyttet til lærevansker, syn, hørsel og bevegelighet.

---

<sup>2</sup> <https://techcrunch.com/2016/10/24/google-buys-eyefluence-eye-tracking-startup/>

<sup>3</sup> [https://www.regjeringen.no/contentassets/88b4acf5209b4a15b43580ff557e2ebe/tiltak\\_digital\\_deltagelse.pdf](https://www.regjeringen.no/contentassets/88b4acf5209b4a15b43580ff557e2ebe/tiltak_digital_deltagelse.pdf)

<sup>4</sup> <https://dnbfeed.no/teknologi/400-000-er-ikke-digitale-vi-ma-forhindre-et-digitalt-klasseskilte/>





## 2 Bakgrunn for undersøkelsen

Undersøkelsen som presenteres i denne rapporten er et oppfølging av barrierer og utfordringer avdekket i Borch, Slette-meås, and Kjørstad (2016) og Borch, Kjørstad, and Slette-meås (2016). Studiene fant følgende utfordringer var gjeldende for alle de fire undersøkelsesgruppene (hørsel, syn, nedsatte bevegelsesevner, kognitive vansker) og tilstede i alle de fire forbrukermarkedene som ble undersøkt. Hovedhensikten med dybdestudiene var å utforske hvordan personer med nedsatt funksjonsevne opplever «forbrukerrollen», altså det å være aktør i ulike lokale markeder for varer og tjenester. Mens noen barrierer ble opplevd av flere grupper, opplevdes andre særlig av én gruppe. For eksempel hadde blinde og svaksynte særlig problemer med visuell informasjon, bevegelsehemmede med fysisk utforming av rom og informasjon om dette, kognitive funksjonshemmede med komplisert og uklar informasjon, og hørselshemmede med muntlig informasjon uten visuelle alternativer. Sammenfattet var utfordringene som ble avdekket i de to rapporten følgende;

Generelle barrierer for deltakelse,

- Holdninger i samfunnet
- Skamfølelse
- Vil ikke være til bry
- Støy og bakgrunnsmusikk
- Betaler mer fordi man ikke ser varer og prislapper
- Deltakelse krever at andre har kompetanse om funksjonshemmede og deres ønsker og behov
- Merkostnader til assistanse, strøm, bil, reise, bolig med mer.
- Behov for faste rutiner og mønstre, både i valg av butikk og i butikk

Mer spesifikt hadde målgruppene følgende utfordringer knyttet til det enkelte forbrukermarkedet:

Utfordringer knyttet til transport;

- Finne frem til transport
- Komme seg av og på
- Finne frem inne på transporten
- Kjøpe reisebillett
- Få med seg avviksmeldinger

Utfordringer knyttet til butikk;

- Vanskelig å orientere seg i butikklokaler
- Vanskelig å komme seg fra en etasje til en annen i butikk
- Vanskelig å forstå hva ting koster uten hjelp
- Selvbetjeningsterminaler er utfordrende å bruke (må ha hjelp)
- Kølappsystemer er vanskelig å forstå
- Bakgrunnsstøy
- Ansatte som ikke er imøtekommende

Utfordringer avdekket for kultur og underholdningsmarkedet;

- Kjøp av billetter på nettet med ledsagerrabatt
- Vanskeligheter å komme helt frem til kulturarrangementet (f.eks. taxi kjører ikke helt frem til inngangen)
- Betale for mer enn et sete ved rullestol
- Høye bardisker er problematiske for rullestolbrukere
- Toaletter ikke kan benyttes av alle (fysisk utforming)
- Kopper uten hank
- Bestille billetter på nettet
- Film og teater som ikke er teksten
- Vite prisen på det man kjøper eller bestiller i baren

#### Barrierer knyttet til hjemmet og IKT-bruk

- Handle klær på nettet (prøve og se klær man handler)
- Produkter og emballasje er utformet på måter som er vanskelig å åpne, og datomerking problematisk å lese/forstå
- Vanskeligheter med å betale på nettet
- Levende bilder på nettet og i sosiale medier uten tekst

Det neste skrittet blir å få et bedre bilde av omfanget av disse utfordringene, samt danne oss et bilde av hvordan de fire målgruppene *bruker*, *mestrer* og *opplever* sentrale digitale tjenester i dag, spesielt innen sektorene bank, reiseliv, netthandel og transport, samt andre sentrale offentlige og private tjenester. Med en kvantitativ undersøkelse kan vi få et datamateriale som tegner opp et større bilde over tendenser. Dette gjør det også mulig å følge slike tendenser over tid og gir oss innsikt for hånden om hva slags og hvor eventuelle tiltak bør settes inn.

For å kartlegge markedstilgangen for personer med nedsatte funksjonsevner, er man først avhengig av å kunne identifisere dem. Personer med nedsatt funksjonsevne kan grovt deles inn i tre hovedkategorier med noen underkategorier basert på deres funksjonsnedsettelse (Ramm and Otnes 2013): (1) Sansesvake (nedsatt syn og eller hørsel), (2) bevegelsesvansker og (3) psykiske vansker. Disse gruppene er ikke gjensidig utelukkende. Variasjonene innad og mellom disse gruppene, med tanke på utfordringer, er svært stor. Det medfører at noen barrierer mot tilgang og bruk av varer og tjenester er gyldige på tvers av gruppene, mens andre ikke er det. I undersøkelsen som presenteres i denne rapporten har vi ikke inkludert psykiske vansker, men kognitive vansker (personer med konsentrasjonsvansker, lese- og skrivevansker og andre lærevansker). I tillegg har vi delt sansesvake i to, hvor vi skiller mellom hørsel og syn.

Følgende 3 forskningsspørsmål var utgangspunktet for undersøkelsen som presenteres i denne rapporten;

1. Benyttes digitale tjenester innen bank, reiseliv, netthandel og transport, samt andre sentrale offentlige og private tjenester av forbrukere med nedsatte funksjonsevner? Om ja, i hvilket omfang og av hvem?
2. Hvilken betydning spiller mobiltelefonen og internett for hverdagslivet, samfunnsdeltakelse og deltakelse i forbrukermarkeder for forbrukere med nedsatte funksjonsevner?
3. Utnyttes de mange mulighetene som internett representerer av forbrukere med nedsatte funksjonsevner? Hva er målgruppenes digitale kompetanse?

I et nylig publisert forskningsnotat, påpeker Tangeland, Roos, and Pettersen (2017) at etablerte landsomfattende undersøkelser av den norske befolkningen bør ta inn spørsmål om nedsatt funksjonsevne, slik at vi får et datamateriale som kan sammenlignes med funksjonsfriske, og over tid. Undersøkelsen som presenteres i denne rapporten vil gi viktige kort for hånden for hva som blir viktig å følge med på i tiden fremover, og dermed hvilke spørsmål som bør bakes

inn i etablerte spørreundersøkelser. Når det er sagt, så oppgav 18% (11 567 respondenter) i *Den nasjonale befolkningsundersøkelsen* i 2015 at de hadde en funksjonsnedsettelse.

## 2.1 Digital kompetanse

I 2015 var Norge over gjennomsnittet blant EU landene, og vi ligger i front når det kommer til borgernes deltakelse på, og bruk av, internett og teknologi. I 2015 leste 93% av nordmenn nyheter på nettet, 56% lyttet til musikk, så film og spilte online spill, 46% brukte internett til å kommunisere gjennom videosamtaler, og 76% gjennom sosiale medier/nettverk. 93% brukte internett for banktjenester, og 78% for å handle varer og tjenester, en nedgang på 1% fra 2014<sup>5</sup>. Nordmenns internett-bruk er bare over gått av islendinger. Til sammenlikning er bare omkring halvparten av italienerne, bulgarere og rumenere ukentlige brukere av Internett<sup>6</sup>.

Samtidig har ifølge SSB over 820.000 nordmenn svake IKT-ferdigheter, 400.000 problemer med å bruke internett<sup>7</sup>. For å unngå eller begrense digitale skiller mellom grupper i befolkningen, er derfor det sentralt å kartlegge befolkningens digitale kompetanse generelt, og personer med nedsatte funksjonsevner spesielt. Manglende digital kompetanse kan medføre fremveksten av nye digitale skiller blant befolkningen.

Undersøkelser gjennomført av SIFO viser at 63 prosent av eldre ønsker å bli bedre på å bruke datamaskin og Internett (Slettemeås 2014a). Ifølge SSB har «Å sikre en bedre digital kompetanse blant eldre er nødvendig for å forhindre et digitalt klasseskille som kan true den norske velstandsmodellen. Ikke bare fordi mange viktige tjenester er i ferd med å bli digitale, men også fordi det kan gjøre det lettere å delta sosialt, både gjennom nettbasert kommunikasjon og digitale møteplasser».<sup>8</sup> Slettemeås (2014a) studie av eldre menneskers bruk av IKT fra 2014, finner at alder, utdanning, yrkesdeltakelse og til en viss grad kjønn skaper skiller i befolkningen når det kommer til bruk av IKT. Studiet fant også at blant de ulike vanskeområdene (syn, hørsel etc.) var mennesker med synsvansker sterkest representert blant ikke-brukere/svake brukere. De aller eldste (de over 80 år), og de som var trygdede/hjemmeværende (blant de utenfor arbeidslivet) var også blant disse. Studiet fant dessuten at eldre mennesker var den største andelen ikke-brukere av internett, hadde størst andel med svak digital kompetanse. Samtidig øker sannsynligheten for ulike former for funksjonsnedsettelse med stigende alder.

Det er i tillegg relativt store variasjoner i forhold til både alder og utdanning med hensyn til hvordan en bruker PC og Internett<sup>9</sup>.

Økt digitalisering og den raske teknologiske utviklingen medfører økende krav til egen digital kompetanse (Slettemeås 2014b). Samtidig øker avstanden til fysiske servicepunkter, som for eksempel banker. Spesielt i distriktsonråder ser vi en slik utvikling. Også kommunikasjon og kontakt med offentlig sektor, Skatteetaten, helsevesenet mv. blir i økende grad digitalisert uten mulighet for, eller bare svært begrenset mulighet for, fysisk kontakt. Man tenker gjerne at den digitale kompetansen i befolkningen stiger i takt med den digitale bruken. Samtidig blir bruksområdene stadig mer komplekse og omfattende, og betydningen av digital kompetanse tilsvarende viktigere. Digital deltagelse og kompetanse kan forstås bredt. Økt deltagelse kan i prinsippet fremmes ved hjelp av løsninger og infrastruktur som tilgang til bredbånd på den ene siden og nettbank, elektronisk selvangivelse og generelle digitale løsninger på den andre (Slettemeås 2014b). Likevel vil det for store deler av befolkningen være vanskelig å utnytte

<sup>5</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/norway>

<sup>6</sup> [https://www.regjeringen.no/contentassets/88b4acf5209b4a15b43580ff557e2ebe/tiltak\\_digital\\_deltagelse.pdf](https://www.regjeringen.no/contentassets/88b4acf5209b4a15b43580ff557e2ebe/tiltak_digital_deltagelse.pdf)

<sup>7</sup> <https://dnbfeed.no/teknologi/400-000-er-ikke-digitale-vi-ma-forhindre-et-digitalt-klasseskille/>

<sup>8</sup> <https://dnbfeed.no/teknologi/400-000-er-ikke-digitale-vi-ma-forhindre-et-digitalt-klasseskille/>

<sup>9</sup> <https://www.ssb.no/teknologi-og-innovasjon/artikler-og-publikasjoner/digitale-skillelinjer-er-der-fremdeles>

disse mulighetene uten økt kompetanse. Kompetanse blir dermed en forutsetning for deltakelse<sup>10</sup>.

Slette-meås (2014b) finner i rapporten *IKT-bruk i befolkningen og barrierer for digital inkludering - En kunnskapsoppsummering* at gruppen av innbyggere som er «svake IKT-brukere» står i fare for å oppleve å bli ekskludert fra store deler av utviklingen i samfunnet<sup>11</sup>. Difi har estimert at vel én mill. innbyggere vil ha utfordringer med å kommunisere digitalt med forvaltningen (offentlige myndigheter). Anslaget er basert på befolkningstall fra Statistisk sentralbyrå (SSB) og resultater fra PIAAC-undersøkelsen<sup>12</sup>. Manglende IKT kompetanse kan medføre digitale skiller og visse grupper av befolkningen er spesielt utsatt (Slette-meås 2014b).

Digitale ferdigheter er derfor viktig for å sikre like muligheter for samfunnsdeltakelse da digitalisering er et kjennetegn ved tiden vi lever i. Digitalt førstevalg<sup>13</sup> har vært et prinsipp fra Digitaliseringsprogrammet ble lansert i 2012, og viser til at Forvaltningens kommunikasjon med innbyggere og næringsliv skal skje gjennom digitale, nettbaserte tjenester. I Meld.St.27 (2015-2016) *Digital agenda for Norge, IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet*, styrkes digitalt førstevalg.

I Digitaliseringsrundskrivet 2016 står det at tjenestene i Digitalt førstevalg «skal være helhetlige, brukervennlige, trygge og universelt utformet»<sup>14</sup>. Digital kompetanse sidestilles med andre grunnleggende kompetanser som det å kunne lese, skrive og regne, og omtales derfor også som «den 4. kompetanse». I dagens informasjonssamfunn er det en politisk målsetning, i tillegg til en individuell og samfunnsmessig nødvendighet, at befolkningen skaffer seg digital kompetanse for å forstå og nyttiggjøre seg informasjon og tjenester som offentlige og private aktører tilbyr (Slette-meås and Tronud 2011).

Innen forskning på digitale skiller var hovedfokuset til å begynne med rettet mot å sikre at alle hadde tilgang til datamaskiner og internett. Deretter ble blikket flyttet til bruksferdigheter, og i dag fokuserer vi gjerne på ferdigheter som medfører sikker, produktiv og kritisk bruk og deltakelse i sosiale og globale internett miljøer (Ala-Mutka 2011). Dette skiftet fra et 'digital tilgangsskille' (eng. 'digital access divide') til et 'digitalt bruksskille' (eng. 'digital usage divide') er også observert i forskning på digitale skiller, blant annet av Van Deursen, van Dijk, and Peters (2011) og Livingstone, Van Couvering, and Thumim (2005) (Ala-Mutka 2011). Tilgang til IKT er ikke ensbetydende med bruken av IKT. Kunnskap om, og mestring av, teknologi innebærer økte muligheter for deltakelse i samfunnet, både nasjonalt og globalt. Begrepet "eBorgerskap" brukes gjerne i denne sammenhengen<sup>15</sup>.

Digital Agenda forklarer digital kompetanse som «evnen til å bruke digitale verktøy og medier på en trygg, kritisk og kreativ måte», altså en utvidet forståelse av hvilke kunnskaper, ferdigheter og holdninger som kan knyttes til IKT-bruk (St.meld.23 2012-2013<sup>16</sup>).

Befolkningens digitale kompetanse kan defineres og måles på flere måter. En metode er å teste og måle faktisk bruk av digitale verktøy og oppgaver. En annen metode er selvrapportering av mestring av de samme teknologiene eller prosessene. Disse metodene står gjerne i motsetning til hverandre, men kan også benyttes komplementært (Slette-meås 2014b). I denne spørreundersøkelsen har vi både kartlagt hva respondenten har av IKT i hjemmet, hvorvidt vedkommende

<sup>10</sup> [https://www.regjeringen.no/contentassets/88b4acf5209b4a15b43580ff557e2ebe/tiltak\\_digital\\_deltagelse.pdf](https://www.regjeringen.no/contentassets/88b4acf5209b4a15b43580ff557e2ebe/tiltak_digital_deltagelse.pdf)

<sup>11</sup> [https://www.regjeringen.no/contentassets/88b4acf5209b4a15b43580ff557e2ebe/tiltak\\_digital\\_deltagelse.pdf](https://www.regjeringen.no/contentassets/88b4acf5209b4a15b43580ff557e2ebe/tiltak_digital_deltagelse.pdf)

<sup>12</sup> Statistisk sentralbyrå (42/2013) «Ferdigheter i voksenbefolkningen – Resultater fra den internasjonale undersøkelsen om lese- og tallforståelse (PIAAC)» hentet fra [https://www.regjeringen.no/contentassets/88b4acf5209b4a15b43580ff557e2ebe/tiltak\\_digital\\_deltagelse.pdf](https://www.regjeringen.no/contentassets/88b4acf5209b4a15b43580ff557e2ebe/tiltak_digital_deltagelse.pdf)

<sup>13</sup> <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/digitalisering-og-samordning/digitalt-forstevalg>

<sup>14</sup> <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/digitalisering-og-samordning/digitalt-forstevalg>

<sup>15</sup> <https://www.ssb.no/teknologi-og-innovasjon/artikler-og-publikasjoner/digitale-skillelinjer-er-der-fremdeles>

<sup>16</sup> <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld-st-23-20122013/id718084/>

er avhengig av andre mennesker for å bruke teknologi, hva de bruker mobiltelefonen til og hvorvidt de opplever å mestre mobiltelefonens muligheter, hvor stor grad de benytter teknologi og internett i deres forbrukerhverdag, hvorvidt de syntes de utnytter mulighetene som internett gir, både med hensyn til forenkling av deres forbrukerhverdag, men også som samfunnsborger, arbeidstaker, student og fritid, samt deres bruk av sentrale offentlige digitale tjenester.

I SSBs rapporten *Ferdigheter i voksenbefolkningen* (Bjørkeng 2013) fra 2013, benyttes testing og måling av ferdigheter. Rapporten tar for seg den internasjonale PIAAC-undersøkelsen og vurderer den norske voksenbefolkningens ferdighetsnivå på tre områder; leseferdigheter, tallforståelse, og problemløsning i IKT-miljø. Her tar vi for oss det siste området –problemløsning i IKT-miljø. Sammenliknet med gjennomsnittet i OECD-land har Norge høyere ferdighetsnivå på alle de tre områder. I studien anses problemløsningsferdighet som en viktig kompetanse for voksne mennesker, både i privatliv og i arbeidsliv. Problemløsning i IKT-miljø defineres som; ”evnen til å bruke digital teknologi, kommunikasjonsverktøy og nettverk til å tilegne seg og evaluere informasjon, kommunisere med andre og utføre praktiske oppgaver” (Bjørkeng 2013, 33). Her måles evnen til å løse oppgaver ved å evaluere informasjon og benytte forskjellig maskinvare, programvare, kommandoer og funksjoner til å løse oppgaven. Jo høyere utdanning, desto høyere er problemløsningsferdighetene (Slette-meås 2014b).

En person kan ha høyere digital kompetanse relativt sett i forhold til andre (sett i relasjon til et objektivt ferdighetsmål), men likevel streve mer med hverdagens digitalbaserte oppgaver. Kompetansekravene er med andre ord både individuelt og situasjonelt betingete. Oppsummert sett kan en si at et «subjektivt mål» vil gi en indikasjon på hvordan den enkelte oppfatter sin egen situasjon avhengig av de behov en selv står overfor i hverdagen. I mer «objektive mål» skaffes det derimot innsikt i befolkningens digitale kompetanse knyttet til nasjonale kompetansemål og visjoner (Slette-meås 2014b).

Et «subjektivt mål» på egen digital kompetanse vil gi et pekepinn på hvordan den enkelte oppfatter sin egen situasjon avhengig av de behov en selv står overfor i hverdagen. I mer «objektive mål» skaffes det derimot innsikt i befolkningens digitale kompetanse knyttet til nasjonale kompetansemål og visjoner (Slette-meås 2014b). En svakhet ved egenvurdering av digital kompetanse er at det kan være vanskelig å vurdere egen kompetanse (EU 2014). Samtidig kan denne kritikken rettes til all selvrapportering som gjøres i spørreundersøkelser.

For å få et bedre bilde av personer med nedsatt funksjonsevners digitale kompetanse har vi benyttet EUs indikatorsett (EU 2014), i tillegg til å ha kartlagt både omfang av IKT i hjemmet, mestring av mobiltelefonen og internett, hva personer med nedsatt funksjonsevner gjør på internett, om de er avhengig av andre for å bruke teknologi, hvorvidt de bruker sentrale offentlige netjtjenester, med mer.

## 2.2 Indikatorer for å måle digital kompetanse

Fordi teknologi og digitale tjenester gir muligheter til å forenkle hverdagen for mennesker som har nedsatte funksjonsevner (for eksempel ved å få varer levert på døren, gjennomføre produktundersøkelser hjemmefra fremfor å gå til mange ulike fysiske butikker, bestille reiser og andre tjenester på nettet, finne ut av ting selv fremfor å spørre andre osv.), i tillegg til å kunne ta større del i samfunnsdebatten, hjelper internett og IKT lite dersom man har lav digital kompetanse slik at man ikke får utnyttet disse mulighetene.

I 2006 la EU frem en anbefaling inneholdende 8 nøkkelkompetanser for livslang læring. Kompetanse var definert som en kombinasjon av kunnskap, ferdigheter og holdninger som var passende til den enkelte kontekst. Nøkkelkompetanser var de som alle mennesker trenger for personlig utnyttelse og utvikling, aktiv medborgerskap, sosial inkludering og arbeid. En av de åtte nøkkelkompetansene var digital kompetanse (EU 2014).

Det finnes ingen felles definisjon av digital kompetanse. Begreper som IKT ferdigheter (ICT literacy), Internet literacy, media literacy, information literacy og digitale ferdigheter (digital literacy) brukes om hverandre (Ala-Mutka 2011). EU definerer digital kompetanse som

Digital competence involves the confident and critical use of information society technology (IST) for work, leisure, learning and communication. It is underpinned by basic skills in ICT: the use of computers to retrieve, access, store, produce, present and exchange information, and to communicate and participate in collaborative networks via the Internet (EU 2014, 5).

Å bruke datamaskiner for å *fremskaffe, få tilgang til, lagre, produsere, presentere, bytte/dele informasjon*, og for å *kommunisere og deltakelse* i samhandlingsarenaer på internett er trukket frem som basisferdigheter i definisjonen.

I 2011 lanserte EU DigComp-prosjektet (*The Digital Competence Framework for citizens*) med formål å utvikle et digitalt kompetanse rammeverk med hensikt om å beskrive kompetansene som trengs av den enkelte for å være digitalt kompetent. Rammeverket identifiserer fem kompetanseområder: (1) Informasjon, (2) kommunikasjon, (3) innholdsproduksjon, (4) sikkerhet og (5) problemløsning. Sikkerhet-kompetanseområdet har i de siste versjonene ikke vært inkludert i indikatorsettet (EU 2014). Innenfor de fem nevnte kompetanseområdene er 21 kompetansefelt utviklet (de enkelte indikatorene, se Tabell 1 nedenfor). Indikatorene har tre ferdighetsnivåer på en skala fra lav til høy: *grunnleggende, mellomnivå og avansert* (EU 2014, 5-6), formulert i testen som *ingen, basis* og «*over basis*» avhengig av hvor mange av indikatorspørsmålene som er inkludert i testen eller vurderingen:

Competence area:	Indicator	Scale
Information	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Finding information about goods and services</b></li> <li>• Obtaining information from public authority websites</li> <li>• Reading or downloading online news/newspapers/news magazines</li> <li>• <b>Copying or moving a file or folder</b></li> </ul>	<p><b>None</b>  <b>Basic</b> (only one item)  <b>Above basic</b> (at least two items)</p>
Communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sending/receiving emails</li> <li>• Telephoning over the internet/video calls (via webcam) over the internet</li> <li>• <b>Posting messages to chat sites</b></li> <li>• <b>Uploading self-created content to any website to be shared</b></li> </ul>	<p><b>None</b>  <b>Basic</b> (only one item)  <b>Above basic</b> (at least two items)</p>
Content creation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Using copy and paste tools to duplicate or move information within a document [<b>Basic</b>]</li> <li>• Using basic arithmetic formulae to add, subtract, multiply or divide figures in a spread sheet [<b>Basic</b>]</li> <li>• <b>Creating electronic presentations with presentation software (e.g. slides), including e.g. images, sound, video or charts [<b>Above basic</b>]</b></li> <li>• Creating websites or blogs [<b>Above basic</b>]</li> <li>• Writing a computer programme using a specialised programming language [<b>Above basic</b>]</li> </ul>	<p><b>None</b>  <b>Basic</b> (if one or more "basic" items but none of the "above basic" items)  <b>Above basic</b> (if at least one of the "above basic" items)</p>
Problem solving	<p><b>Solving technical problems sub-dimension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Connecting and installing new devices</b></li> <li>• Installing a new or replacing an old operating system</li> <li>• Modifying or verifying the configuration parameters of software applications</li> </ul>	<p><b>None</b>  <b>Basic</b> (only items from one of the two sub-dimensions)  <b>Above basic</b> (at least one item from each sub-dimension)</p>

	<p><b>Identifying needs and technological responses sub-dimension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet banking</li> <li>• Buying or ordering goods or services for private use (last 12 months) over the internet,</li> <li>• Selling online</li> <li>• Making an appointment with a practitioner via a website</li> </ul>	
--	---	--

**Tabell 1. EUs kompetanseområder og indikatorsett for å måle digital kompetanse. Oversikten er hentet fra EU (2014, 11) Measuring Digital Skills across the EU. EU wide indicators of Digital Competence.**

Blant EUs befolkning, er informasjon og kommunikasjonsferdigheter høyere enn innholdsproduksjon og problemløsningsferdigheter (EU 2014, 15). Digitale ferdigheter eller kompetanse er generelt sett lavere hos det EU definerer som vanskeligstilte grupper (arbeidsledige, pensjonerte eller inaktive, lavt utdannet eller lav inntekt), enn i den øvrige befolkningen. I EU28 hadde 38% av vanskeligstilte personer «ingen» (eng.; *no skills*) digital kompetanse (EU 2014, 16). Blant EU landene med lavest rate av *no skills* finner vi blant annet Sverige (11%), Danmark (13%) og Finland (15%) (ibid.).

For å delta funksjonelt i det digitale samfunnet, trenger man minst digital kompetanse på et nivå som 'medium' eller 'basis' ferdigheter (EU 2014, 16). Når vi ser på EUs tall for Norge, kommer det frem at 96% av befolkningen bruker internett, og at 80% av disse har digitale ferdigheter på *basis nivå* – hvilket er et nivå som muliggjør at de kan delta og dra nytte av mulighetene som et digitalt samfunn og økonomi gir.

I vår spørreundersøkelse (se Q5 i spørreskjemaet bakerst, Vedlegg 1) har vi inkludert 6 indikatorspørsmål fra EUs fire kompetanseområder, markert med **gult og understreket i tabellen** ovenfor (Tabell 1). Vi valgte ut indikatorer som vi mener var mest relevant for alle i målgruppen, uavhengig funksjonsnedsettelse, og tilpasset disse så de gav mening for respondentene. Ved å bruke EUs indikatorsett kan vi få et pekepinn om mennesker med nedsatte funksjonsevners digitale kompetanse.

Dessuten er flere av de andre indikatorspørsmålene tilpasset og kartlagt andre steder i spørreundersøkelsen (for eksempel hvorvidt de benytter offentlig digitale tjenester eller bruker videosamtale etc.).

Vi vil i det neste kapitlet presentere vår metodiske fremgangsmåte, før vi presenterer funn fra spørreundersøkelsen. Til slutt diskuterer vi hovedfunnene og kommer med forslag til fremtidige studier.





## 3 Metode

### 3.1 Forsknings spørsmål

Det er problematisk å definere ‘nedsatt funksjonsevne’. Funksjonsnedsettelse kommer i grader og variasjoner, og to mennesker med samme funksjonsnedsettelse kan oppleve begrensninger fra denne på svært ulike måter. Dette medfører utfordringer med å plassere en nedsatt funksjonsvanske i en enkelt gjensidig utelukkende boks, da nedsatt funksjonshemming ikke nødvendigvis kan knyttes til en medisinsk kategori, men til den enkeltes opplevelse. På denne måten er nedsatt funksjonshemming en kvalitativ variabel, hvor man kan både være mye eller lite plaget, eller ikke oppleve seg som å være en person med nedsatt bevegelsehemming overhode.

Er man funksjonshemmet dersom man bruker briller eller lesestave som for eksempel Jaws for å kunne lese? Et viktig krav for å regnes som funksjonshemmet er nedsatt funksjon i hverdagen. Det er også et krav om at sykdom eller funksjonsvanskene er varige. En utfordring er dessuten at det ofte forekommer at man har flere funksjonsnedsettelser, slik at vanskene ikke alltid vil være gjensidig utelukkende.

Det kan være hensiktsmessig å operere med samme målgrupper som SSB, da det vil være enklere å sammenligne data på tvers. SSB har i sin levekårsundersøkelse om helse flere spørsmål hvor funksjonsevne inngår. Spesifiserte funksjonsvansker i deres surveydesign er:

- Synsvansker
- Hørselsvansker
- Bevegelseshemninger
- Psykiske vansker

I vår spørreundersøkelse har vi ønsket å også undersøke personer med konsentrasjon, lese- og skrivevansker (kognitive utfordringer). Psykiske vansker er ikke inkludert i undersøkelsen. Nedsatte funksjonsevner er operasjonalisert til fire vanskeområder; syn, hørsel, bevegelseshemninger og kognitive utfordringer.

Fordi vårt overordnede mål med undersøkelsen er å kartlegge omfang og tendenser fanget opp i tidligere undersøkelser gjennomført av SIFO (Borch, Slettebakk, and Kjørstad 2016, Borch, Kjørstad, and Slettebakk 2016) har følgende tre forskningsspørsmål guidet spørreundersøkelsen:

4. Benyttes digitale tjenester innen bank, reiseliv, netthandel og transport, samt andre sentrale offentlige og private tjenester av forbrukere med nedsatte funksjonsevner? Om ja, i hvilket omfang og av hvem?
5. Hvilken betydning spiller mobiltelefonen og internett for hverdagslivet, samfunnsdeltakelse og deltakelse i forbrukermarkeder for forbrukere med nedsatte funksjonsevner?
6. Utnyttes de mange mulighetene som internett representerer av forbrukere med nedsatte funksjonsevner? Hva er målgruppenes digitale kompetanse?

Digitale tjenester refererer både til online og offline løsninger, for eksempel både nettportaler og fysiske betalingsautomater. Spørsmålene i undersøkelsen (Vedlegg I) er satt sammen på bakgrunn av (1) forskningsspørsmålene vi ønsker å belyse, (2) EUs indikatorer for digital kompetanse, og (3) sentrale samfunnstendenser i nåtid, men også fremtidige (for eksempel Internet of things (IoT)).

### 3.2 Forskningsdesign

Forskningsspørsmål og metodevalg henger sammen. Forskningsdesign er en blåkopi som skal guide forskeren gjennom datainnsamling, analyse og fortolkning for å sikre valide (gyldige) (at vi ikke har samlet inn avvikende data) og reliable (pålitelige) (at vi har samlet inn data om det vi skal finne ut) data.

Kvantitative spørreundersøkelser gir ikke innsikt i *hvorfor* de enkelte respondentene svarer som de gjør. Spørreundersøkelser egner seg godt til å gi et overordnet bilde av tendenser. Dersom en respondent svarer at hun ikke bruker elektronisk reisekort, får vi ikke vite årsaken til dette. Det kan både være fordi vedkommende syntes elektronisk reisekort er for komplisert å bruke, eller det kan være at vedkommende foretrekker å kjøre sin egen bil. Det er viktig å ha denne fortolkningsrammen med seg når man leser tabellene og tall som presenteres i denne rapporten. Det er også viktig å ha et kritisk blikk på spørsmålene som stilles. De er utformet av forfatteren av denne rapporten, med innspill fra Deltasenteret og andre forskere ved SIFO. Det som vi ser for oss å være en målsetning, er ikke sikkert en målsetning for alle andre. Å delta på kulturarrangementer er for eksempel ikke en aktivitet som alle Norges innbyggere ønsker å delta på. Kanskje enkelte respondenter mye heller ville deltatt på en fotballkamp enn på teater. Da kan det fort bli et feilspor å forsøke å forklare hvorfor ikke flere svarer at de deltar på kulturarrangementer utfra en type funksjonsnedsettelse, utdanningsnivå, inntektsgrunnlag eller alder.

Vi kan kun si noe om omfanget og diskutere funn og tendenser i lys av annen forskning og litteratur. Fremtidige kvalitative studier kan gjennomføres for å avdekke årsaker til ikke-bruk av ulike tjenester eller plattformer, eller hvorfor folk har svart som de har gjort.

### 3.3 Spørreskjemaets utvikling og pilotstudie

Spørreskjemaet ble utviklet i tre faser: (1) Først ble et førsteutkast ferdigstilt og sendt til Deltasenteret og andre SIFO forskere for innspill og kommentarer. (2) Deretter spørreskjemaet revidert utfra deres innspill, og dernest testet kvalitativt på to pilotrespondenter: først på en synshemmet person og deretter en med mann med nedsatt bevegelighet. Begge ga svært nyttige innspill på spørreskjemaet med hensyn til strukturen i skjemaet, språk og begreper, spørsmålsutforming og svarkategoriene, og utelatte svaralternativer. Deres innspill ble bakt inn i det endelige spørreskjemaet. (3) TNS Gallup hadde også gode innspill til enkelte spørsmålsformuleringer som ble tatt inn i det endelige skjemaet.

Spørreskjemaet inneholder 20 spørsmål (inkludert bakgrunnsspørsmål) fordelt på 5 temaer: Teknologi i hverdagen, Mobiltelefon, Internett, Bruk av internettjenester på pc eller nettbrett, og Kontakt med myndighetene.

Bakgrunnsvariabler er kjønn, alder, utdanningsnivå, hovedinntektskilde, inntekt, opplever å ha en funksjonsnedsettelse, og type funksjonsnedsettelse.

### 3.4 Om datainnsamlingen

Målgruppen i dette studiet er personer i Norge, med funksjonsnedsettelse, antatt omlag 17% av befolkningen. Det er usikkerhet knyttet til målgruppeavgrensningen, både når det gjelder størrelse og sammensetning, da kriteriene for hva som regnes som funksjonsnedsettelse vil kunne variere. Innslaget av trygdede og pensjonister vil være høyere enn i befolkningen ellers.

Undersøkelsens populasjonsgrunnlag er Kantar TNS' aksesspanel. Ettersom den gjennomføres med web-skjema, er det av betydning for utvalgssammensetningen at respondentene har nettilgang. Ikke minst er dette kritisk i en undersøkelse som kartlegger IKT-bruk. «I 2016 har tilnærmet hele befolkningen nettilgang i kohortene frem til og med fylte 59 år. I aldersgruppen 60-66 år synker den til 93%, mens den faller ytterligere til 76% i aldersgruppen 67 år og eldre» (Hentet fra undersøkelsens følgebrev fra Kantar TNS/TNs Gallup).

#### 3.4.1 Utvalgsramme<sup>17</sup>

Gallup-panelet er et forhåndsrekruttert utvalg av personer over 15 år som er villige til å delta i ulike undersøkelser (p.t. ca. 45.000 personer). Deltagerne er tilfeldig rekrutterte gjennom andre telefon- (fast- og mobil) og postale undersøkelser, og utgjør et aktivt panel. Panelet er sertifisert i henhold til ISO 26362.

Intervjuing av blinde respondenter utgjør muligens en særskilt utfordring i målgruppen personer med funksjonsnedsettelse. Panelet registrerer tilpasning for synshemmede, via eget standardisert bakgrunnsspørsmål om hvorvidt man bruker egne støtteverktøy i utfyllingen av skjemaene. Vi kjenner ikke eksakt hvor sterk grad av synshemming disse respondentene har, på samme måte som vi heller ikke vil kjenne graden av funksjonshemming på de øvrige indikatorene (se nedenfor om rekrutteringsskjemaet). Men disse respondentene har altså bekreftet eksplisitt at de bruker «program for syns- eller lesehemmede» på datamaskinen sin, og inngår i utvalgsrammen.

Samtidig har Kantar ut over dette ikke funksjonalitet per dato for å teste mottak av skjemaene hos blinde (Jaws, el.l), og har heller noe utvalg blinde å teste det mot. Det ble derfor opprettet kontakt med bl.a. Blindeforbundet, som vil kunne være hjelpelig med utsendingen av skjema via SoMe. Kantar har også tilrettelagt en tilpasset skjemaversjon, i praksis et skjema der all form for formatering og layout er nedskalert til et minimum (Test av en tidligere versjon mot én enkelt blind respondent indikerte at den første versjonen ikke fungerte tilfredsstillende). Det var imidlertid ikke rom for å utprøve disse løsningene ytterligere innenfor prosjektperioden, for å avklare funksjonaliteten til den bearbejdede (basert på ny plattform) versjonen.

#### 3.4.2 Utvalgstreking

Ettersom andelen personer med funksjonshemming i befolkningen er begrenset, og vi ikke har noen oversikt over hvem disse er, eller hvor de befinner seg, var det nødvendig å «screene» en større del av befolkningen for å identifisere dem. Screening er foretatt ved å spørre respondentene i gjentatte større panelutvalg om deres funksjonsdyktighet ved følgende spørsmål:

**Har du noen form for redusert funksjonsevne, som er til hinder for deg i hverdagen?  
(kryss av for alle som passer);**

---

<sup>17</sup> Dette og de neste to avsnittene er utdrag fra undersøkelsens følgebrev fra Kantar TNS/TNs Gallup.

- Ja, konsentrasjonsvansker, lese- og skrivevansker, andre lærevansker (kognitive utfordringer)
- Ja, utfordringer knyttet til bevegelser eller motorikk (bevegelseshemming)
- Ja, tunghørt, døv (nedsatt hørsel)
- Ja, svaksynt blind (nedsatt syn)

Spørreskjemaet ble sendt ut som e-post med invitasjon til deltakelse, sammen med link til spørreskjemaets adresse på Internett.

Ettersom datainnsamlingen består av både screening og hovedundersøkelse, ble disse gjennomført fortløpende gjennom datainnsamlingsperioden. Den første screenerlinken ble tilrettelagt den 08.11.16, samtidig som underlag for hovedskjema ble tilrettelagt og testlink ble sendt til SIFO for godkjenning. Hovedundersøkelsen ble testet i felt den 15.11, og datafil sendt til SIFO for gjennomgang. Resultatene etter første runde ble lagt ut den 22.11. Tilsvarende ble screening nr. 2 og påfølgende hovedundersøkelse gjennomført medio desember mens den tredje og siste runden ble gjennomført medio januar 2017. En foreløpig fil bestående av de to første datainnsamlingene ble overlevert til SIFO den 14.12.16, mens sluttrapport med samlet fil ble tilrettelagt den 07.02.2017.

Responser i en undersøkelse rettet mot et aksesspanel vil avvike fra andre undersøkelsesdesign, ettersom respondentene er forhåndsrekrutterte til å delta.

Screeningen er sendt ut til sammen 25 200 respondenter over de tre rundene. Av disse rapporterte 1 337 funksjonsnedsettelse (5%), og ble med videre til hovedundersøkelsen. 97 respondenter med funksjonshemming ønsket ikke å bli med videre.

Hovedutvalget ble sendt ut til de 1 337 screenede respondentene, samt 291 respondenter i Panelet identifisert med synshemming, til sammen 1 628 respondenter. Et høykvalitetspanel vil normalt gi respons i overkant av 50%. I dette tilfellet, der respondentene forhåndsscreenses vil responsen gjerne være enda høyere. Totalt sett ble undersøkelsen åpnet av 1 231 respondenter (76% av de utsendte skjemaene). Blant disse har 25 ikke returnert fullstendig besvarelse. Ingen har åpnet skjemaet uten å fylle det ut. De 1 205 respondentene, som har besvart undersøkelsen, utgjør 98% av respondentene som har åpnet skjemaet og som har hatt anledning til å fylle det ut. Svarandelen blant de 291 panelistene med synshemming er 56%.

Utvalgene i en panelundersøkelse «oversamples» i utgangspunktet ikke ut over forventet innkomst (tidspunkt for når svarene avleveres): Selv om dette vil kunne gi raskere gjennomføring, vil personer som er lett tilgjengelige kunne bli overrepresenterte i utvalget.

Vi kjenner ikke målgruppens sammensetning, ut over det forhold at den sannsynligvis vil bestå av en del eldre mennesker (ettersom helsen svekkes med alderen) samt av personer utenfor skole- og yrkesliv.

Utvalget kan imidlertid sammenstilles med *Den nasjonale innbyggerundersøkelsen*, som inneholder tentativt likelydende spørsmål. Designet er noe forskjellig i de to undersøkelsene, der *Innbyggerundersøkelsen* eksplisitt definerer varighet og til dels anvender andre kriterier som definisjon på funksjonsevne, samtidig som det bare er mulig til å gi ett svar. Gitt disse forskjellene, ser vi at 18% i *Innbyggerundersøkelsen* rapporterer funksjonshemming, mot 6% i det screenede panelutvalget<sup>18</sup> (Tabell 2). Tilsvarende har 5% i *Innbyggerundersøkelsen* bevegelseshemming, mot 2% i utvalget, 3% har nedsatt hørsel/syn mot 2% i utvalget, mens 7% i *Innbyggerundersøkelsen* har «andre» funksjonsnedsettelser mot utvalgets 1% på kognitive vansker;

---

<sup>18</sup> Anvendelsen av panelister med synshemming vil øke andelen med funksjonshemming, totalt sett, sammenliknet med et rent tilfeldig befolkningsutvalg.

Funksjonsnedsettelse	Den nasjonale innbyggerundersøkelsen 2015 <sup>19</sup>	Utvalget (screening)
Kognitive (konsentrasjonsvansker, lese og skrivevansker)	-	1
Bevegelseshemming (Bevegelse, motorikk)	5	2
Nedsatt hørsel (tunghørt, døv)	3	1
Nedsatt syn (svaksynt, blind)		1
Psykiske vansker	3	-
Utviklingshemming	0	-
Annet	7	-
Ingen av disse	82	94
N=100%	11 567	25 200

**Tabell 2. Forekomst av funksjonshemninger i befolkningen. Utvalget sammenliknet med Den nasjonale befolkningsundersøkelsen 2015. Prosent.**

Tilsvarende kan vi sammenstille tentativt *Innbyggerundersøkelsens* fordeling etter hovedaktivitet med netto-utvalgsfordelingen (Tabell 3):

Hovedaktivitet	Den nasjonale innbyggerundersøkelsen 2015	Utvalget
I inntektsgivende arbeid	63	36
Arbeidsledig	3	3
Elev / student	9	5
Alderspensionist	17	34
Annen trygd/pensjon	7	19
Hjemmeværende	1	1
Annet	1	2
N=100%	11 567	1205

**Tabell 3. Hovedaktivitet. Utvalget sammenliknet med Den nasjonale befolkningsundersøkelsen 2015. Prosent.**

Undersøkellesdesignene er noe forskjellige, der vi i denne undersøkelsen deler yrkesaktive inn etter heltid/deltidsansettelse. Uansett, ser vi at andelen yrkesaktive er lavere i utvalget vårt enn i *Innbyggerundersøkelsen*, mens særlig andelen pensjonister og trygdede er høyere – som forventet når utgangspunktet er at respondentene skal ha funksjonsnedsettelse.

### 3.4.3 Vekting av endelig utvalg

Det endelige utvalget er ikke vektet eller korrigert på annen måte, ettersom målgruppens fordeling ikke er kjent.

<sup>19</sup> Innbyggerundersøkelsen: Har du nedsatt fysisk eller psykisk funksjonsevne som medfører begrensninger i ditt daglige liv, og som har vart/vil vare i 6 måneder eller mer?

Respondentene i vår undersøkelse er fordelt som følger:

Vanskeområde	Andel
Konsentrasjonsvansker, lese- og skrivevansker, andre lærevansker	15,5%
Vansker knyttet til bevegelse eller motorikk	39,5%
Tunghørt, hørselshemmet	24,8%
Svaksynt, synshemmet	8,2%
	100% (N=1205)

**Tabell 4. Fordelingen av respondentene i utvalget: 15,5% har konsentrasjonsvansker, lese- og skrivevansker eller andre lærevansker. 39,5% har vansker knyttet til bevegelse eller motorikk. 24,8% er tunghørt eller hørselshemmet. 8,2% er svaksynte eller synshemmet. N=1205 personer.**

128 av respondentene har flere enn en funksjonsnedsettelse.

### 3.5 Metodiske svakheter ved spørreundersøkelsen

Det elektroniske spørreskjemaet fra TNS Gallup ble testet før det ble sendt ut. Den synshemmede pilotrespondenten fikk oversendt lenken til det elektroniske, web-baserte spørreskjemaet. Det viste seg å være en svakhet i utformingen av spørreskjemaet da det ikke var mulig å tabulere mellom svaralternativene, men kun mellom spørsmålene. Vedkommende fikk derfor ikke mulighet til å foreta svarvalg. At spørreskjemaer som analysebyråer benytter ikke kan leses av alle respondenter er et generelt problem, og en av Tangeland, Roos, and Pettersen (2017) anbefalinger er at all forskningsdesign bør utformes på universelt tilgjengelige måter. Samtidig understreker TNS Gallup at de forhåndsregistrerte i sin database har bekreftet eksplisitt at de bruker «program for syns- eller lesehemmede» på datamaskinen sin.

Universell skjematilrettelegging har vært oppe som tema på globalt konsernnivå, blant annet som følge av dette prosjektet. Det er foreløpig ikke registrert noe etterspørsel for slik tilrettelegging internasjonalt, så det har ikke topp prioritet fra den siden. Vi vil uansett på vår side følge temaet videre: Her er det snakk om samtidig å tilpasse både til den skogen av ulike plattformer som finnes og det å tilrettelegge en versjon tilpasset (de største) leseprogrammene for svaksynte. (Epost fra Kantar TNS)

En svakhet med utvalget i vår undersøkelse er derfor at de som er helt blinde antakelig ikke er godt representert i undersøkelsen. En annen svakhet ved undersøkelsen er at kun personer som har hatt tilgang til internett og IKT har kunnet svare på undersøkelsen da denne er webbasert.

Enkelte respondenter har også lagt igjen kommentarer til spørsmål 11 (hvor respondenten blir bedt om å huke av på ulike alternativer de bruker mobiltelefonen til) om at det «ikke var mulig å velge mer enn tre alternativer», at «det ikke gikk an å velge alle alternativene som passet» og at «ikke alle knappene fungerte». Det er uvisst om dette kan knyttes til hvorvidt respondenten har gjennomført undersøkelsen på mobiltelefon eller datamaskin/nettbrett.

Merk at gruppen synssvake respondenter i spørreundersøkelsen er svært liten (8,2%) (Tabell 3). Dette kan antakelig forklares med at de mest synssvake ikke har kunnet lese spørreskjemaet, ref. forrige avsnitt. Det er også en overvekt av personer med nedsatt bevegelse eller motorikk i utvalget (39,5%). At det er så vidt store forskjeller med representasjon av de fire vanskeområdene må hensyntas i tolkningen der data er presentert og fordelt på vanskeområde. For å få et mer helhetlig bilde har det derfor vært viktig å også vurdere svar avgitt særlig i lys av aldersvariablen.

Til tross for disse metodiske svakhetene har vi et stort antall respondenter (N=1205), og har inntrykk av at vi har fanget opp hovedtendensene og viktig innsikt om mennesker med nedsatte funksjonsevners bruk av IKT, internett og digitale tjenester.

Som Tangeland, Roos, and Pettersen (2017) anbefaler, bør fremtidige spørreundersøkelser av ulike dimensjoner ved forbrukere med nedsatt funksjonshemming bli en del av andre, landsomfattende undersøkelser. Da vil det bli mulig å sammenligne personer med funksjonsnedsettelse med funksjonsfriske mennesker, og på denne måten gjøre det mulig å si noe om en eventuell avstand fra den øvrige befolkningen.

Det er publisert få studier som beskriver markedsadgangen for personer med nedsatte funksjonsevner og sammenligner den med funksjonsfriske. Riksrevisjonen (2010)<sup>20</sup> påpekte at det mangler statistikk som dokumenter situasjonen for personer med nedsatt funksjonsevne. De fleste publiserte rapporter som tar for seg inkludering av personer med nedsatte funksjonsevner, unnlater å behandle tilgang til og bruksgrad av forbruksmarkedene knyttet til varer og tjenester. Undersøkellesdesign i forskning må være utformet i henhold til Forskrift om universell utforming av IKT-løsninger og følge norske retningslinjer for tilgjengelig webinnhold<sup>21</sup>.

«Universell skjematilrettelegging har vært oppe som tema på globalt konsernnivå, blant annet som følge av dette prosjektet. Det er foreløpig ikke registrert noe etterspørsel for slik tilrettelegging internasjonalt, så det har ikke topp prioritet fra den siden. Vi vil uansett på vår side følge temaet videre: Her er det snakk om samtidig å tilpasse både til den skogen av ulike plattformen som finnes og det å tilrettelegge en versjon tilpasset (de største) leseprogrammene for svaksynte.» (Epost fra TNS Gallup).

## 3.6 Menneskene bak tallene

I de følgende avsnittene vil vi presentere respondentenes bakgrunnsinformasjon.

### 3.6.1 Funksjonsvanske fordelt på alder

#### Type funksjonsvansker fordelt på alder

	Alder				Total
	Under 30	30-44	45-59	60+	
Konsentrasjon, lese og skrivevansker	51,2%	31,9%	12,9%	3,8%	15,5%
Bevegelseshemninger	10,7%	28,8%	45,3%	46,4%	39,5%
Tunghørt, döv	2,5%	14,4%	17,2%	36,7%	24,8%
Svaksynt, blind	20,7%	11,9%	10,5%	3,2%	8,2%
Flere funksjonshemninger	14,9%	13,1%	14,1%	10,0%	12,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabell 5. Type funksjonsvansker fordelt på alder. Undersøkelsen utgjør til sammen 1205 personer. Utvalget er ikke vektet ettersom målgruppens fordeling ikke er kjent.**

<sup>20</sup> Riksrevisjonen (2010). Riksrevisjonens undersøkelse av adgang til samfunnslivet for personer med funksjonsnedsettelse - Dokument nr. 3:10 (2008-2009). Lastet ned fra : [https://www.riksrevisjonen.no/SiteCollectionDocuments/Dokumentbasen/Dokument3/2008-2009/Dok\\_3\\_10\\_2008\\_2009.pdf](https://www.riksrevisjonen.no/SiteCollectionDocuments/Dokumentbasen/Dokument3/2008-2009/Dok_3_10_2008_2009.pdf)

<sup>21</sup> <https://uu.difi.no/krav-og-regelverk/losningsforslag-web>

Den største respondentgruppen i utvalget er personer med bevegelsesvansker, etterfulgt av personer med hørselsvansker. Felles for begge disse gruppene er også høy alder; 46,4% av respondentene med bevegelsesvansker er over 60 år, 45,3% er mellom 45 og 58 år, 36,7% av respondentene med hørselsvansker er over 60 år. På samme måte, respondenter med kognitive utfordringer og synsvansker er i all hovedsak unge mennesker, henholdsvis under 30 år, og mellom 30-44 år. Funn knyttet til disse vanskegruppene må derfor sees i nær sammenheng med aldersvariablen. Dette er på mange måter ikke overraskende, da syn, hørsel, bevegelse og kognitive vansker (ved for eksempel slag) øker eller svekkes med alderen.

12 prosent av respondentene oppgir at de har flere vansker i tillegg til sin «hovedvanske». I rapporten er disse menneskenes hovedvanske som er analysert med mindre det er funn knyttet til disse respondentene som er av betydning. Når vi ser på kjønnsfordelingen blant respondentene er det dobbelt så mange menn enn kvinner som har hørselsvansker, mens nesten halvparten av respondentene som er bevegelsehemmet er kvinner (46,6%). Blant synshemmede og kognitive vansker er kjønnsfordelingen relativt lik. Totalt er det 624 menn og 581 kvinner med i undersøkelsen.

I det følgende er vanskeområdene forenklet i tabellene slik at de skal bli enklere å lese. Konsentrasjon, lese- og skrivevansker forenkles til *Kognitiv*, Bevegelsehemninger forenkles til *Bevegelse*, Tunghørt, døv forenkles til *Hørsel*, og Svaksynt, blind forenkles til *Syn*.

### 3.6.2 Kjønnsfordeling blant respondentene

	Mann	Kvinne
Kognitiv	13,1%	18,1%
Bevegelse	32,9%	46,6%
Hørsel	32,4%	16,6%
Syn	7,6%	9,0%
Flere funksjonshemninger	14,0%	9,7%
Total	100,0%	100,0%

Tabell 6. Kjønnsfordeling blant de fire vanskeområdene.

Kjønnsfordelingen mellom vanskegruppene er relativt jevn for synshemmede og konsentrasjonsvansker. Det er 14% flere kvinner enn menn i utvalget som har utfordringer knyttet til bevegelse, mens det er nesten dobbelt så mange menn enn kvinner som har hørselsvansker.

### 3.6.3 Hovedinntektskilde

Den største gruppen yrkesaktive respondenter har synsvansker (47,7%) og kognitive utfordringer (36,7%). 29,1% av de med hørselsvansker er også i arbeid, etterfulgt av bevegelsesvansker (15,9%). Blant de som studerer er det flest som har kognitive utfordringer (13,9%) eller synsvansker (14,9%). Kognitive utfordringer (26,5%) er også den største gruppen blant de som er trygdet, etterfulgt av respondentene med nedsatt bevegelse (27,3%). 32,0% av de som oppgir at de har flere funksjonsnedsettelse er trygdet. Blant pensjonistene i vårt utvalg er det særlig personer med hørselsvansker (57,0%) og nedsatt bevegelse (41,7%).



	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn	Flere funksjons- hemninger
Sysselsatt heltid / full tid inntektsgivende arbeid	36,7%	15,9%	29,1%	47,7%	14,1%
Sysselsatt deltid / redusert tid inntektsgivende arbeid	8,4%	9,7%	6,4%	6,8%	7,0%
Student	13,9%	0,7%	0,8%	14,8%	7,0%
Hjemmeværende	1,8%		0,4%	2,3%	2,3%
Trygdet	26,5%	27,3%	4,5%	5,7%	32,0%
Arbeidsledig	5,4%	2,1%	0,8%	4,5%	1,6%
Pensjonist	3,6%	41,7%	57,0%	17,0%	33,6%
Annet	3,6%	2,6%	1,1%	1,1%	2,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 7. Hovedinntektskilde fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

### Hovedinntektskilde fordelt på kjønn

	Kjønn	
	Mann	Kvinne
Sysselsatt heltid / full tid inntektsgivende arbeid	31,4%	23,6%
Sysselsatt deltid / redusert tid inntektsgivende arbeid	5,1%	11,9%
Student	2,4%	7,9%
Hjemmeværende	0,6%	1,2%
Trygdet	15,9%	22,5%
Arbeidsledig	2,4%	2,6%
Pensjonist	41,2%	27,2%
Annet	1,0%	3,1%
Total	100,0%	100,0%

Tabell 8. Hovedinntektskilde fordelt på kjønn. Prosent. N=1205.

Når vi ser på livsgrunnet hos respondentene (Tabell 8) så er det flere menn enn kvinner som er i fullt arbeid, og dobbelt så mange kvinner som menn som arbeider deltid. Det er også langt flere kvinner som studerer enn menn, mens det er flere kvinner som er trygdet. Det er også langt flere menn enn kvinner som er pensjonister i utvalget. Av de som studerer er det tre ganger så mange kvinner som menn, mens begge kjønn er jevnt fordelt av de arbeidsledige.

Den største gruppen i vår undersøkelse er (1) pensjonister (36,6%), etterfulgt av (2) i arbeid (24,8%), (3) trygdet (20,3%), (4) sysselsatt deltid (8,1%), (5) student (4,7%), (6) arbeidsledige (2,4%), (7) annet (2,2%) og (8) hjemmeværende (0,8%).

### 3.6.4 Utdanningsnivå

#### Høyeste fullførte skolegang fordelt på vanskeområde

	Grunnskoleutdanning (10-årig grunnskole, 7-årig folkeskole eller lignende)	Videregående utdanning (Allmennfag, yrkesskole eller annet)	Fagutdanning/yrkesutdanning/fagbrev/videregående yrkesfaglig utdanning	Universitets-/høgskoleutdanning med inntil 4 års varighet	Universitets-/høgskoleutdanning med mer enn 4 års varighet
Konsentrasjon, lese og skrivevansker	17,3%	<b>19,0%</b>	15,5%	14,6%	11,0%
Bevegelseshemninger	<b>37,3%</b>	<b>41,4%</b>	<b>40,8%</b>	<b>37,6%</b>	<b>39,3%</b>
Tunghørt, døv	20,0%	17,6%	<b>26,3%</b>	<b>28,4%</b>	<b>29,5%</b>
Svaksynt, blind	12,0%	7,7%	5,6%	7,5%	12,1%
Flere funksjons-hemninger	13,3%	14,3%	11,7%	11,9%	8,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 9. Høyeste fullførte skolegang fordelt på vanskeområde

Størst gruppe med respondenter som har universitetsutdanning utover fire års varighet, er personer med bevegelsesnedsettelse (39,3%), etterfulgt av hørselsvansker (29,5%). Personer med bevegelsesnedsettelse representerer også den største andelen (41,4%) med videregående utdanning som høyeste utdanning. Det er like mange synshemmede som har grunnskoleutdanning som høyest mulig utdanning. Konsentrasjonsvansker er de med lavest utdanning i utvalget, men samtidig så er storparten (13,9%) av disse under utdanning. Det samme gjelder de synshemmede, hvor Tabell 6 viste at 14,8% av de synshemmede respondentene studerer. Når vi ser på utdanningsnivå fordelt på alder, kommer det frem at nesten halvparten av respondentene over 60 år har høyere utdanning (inntil fire år og utover fire år universitetsutdanning) (Tabell 9):

#### Utdanning og alder

	Under 30	30-44	45-59	60+
Grunnskoleutdanning (10-årig grunnskole, 7-årig folkeskole eller lignende)	10,6%	2,2%	7,5%	6,5%
Videregående utdanning (Allmennfag, yrkesskole eller annet)	48,2%	28,5%	25,6%	19,7%
Fagutdanning/yrkesutdanning/fagbrev/videregående yrkesfaglig utdanning	7,8%	15,6%	25,6%	21,3%
Universitets-/høgskoleutdanning med inntil 4 års varighet	26,2%	31,7%	27,5%	33,5%
Universitets-/høgskoleutdanning med mer enn 4 års varighet	7,1%	22,0%	13,8%	19,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 10. Utdanningsnivå fordelt på alder. Prosent. N=1205.

52,5% (33,5% + 19,0%) av de over seksti år har høyere utdanning, nesten like høyt som respondentene mellom 30 og 44år (53,7%), samt høyere enn de mellom 45 og 59 år (41,3%). Samtidig er det en større gruppe innenfor alle alderssegmentene som har utdanning på videregående nivå. Dette indikerer at vi har å gjøre med ulike grupper innenfor det samme alderssegmentet.

Vi vet at det er en sammenheng mellom alder og utdanning for digital kompetanse. Gjennomgangen har vist at respondentene med bevegelsesnedsettelse er den andelen i utvalget som har både lavest og høyest utdanning, og hvorav 41,7% av disse er pensjonister. Også en betydelig andel av de hørselshemmede i utvalget er pensjonister, men også disse har gjennomgående høy utdanning. Dette stemmer overens med at 42,3% av utvalget har enten inntil eller utover fire års universitetsutdanning. En stor del av utvalget i denne undersøkelsen er med andre ord en godt voksen og høyt utdannet gruppe av mennesker.

### 3.7 Hvordan lese innholdet i denne rapporten

For at innholdet som presenteres i det neste kapittelet skal være enklest mulig å forstå for alle lesere, er vanskeområdene blitt forenklet i alle tabellene. I tillegg er ikke søylediagram benyttet som presentasjon av dataene, da slike er så vidt visuelt betinget for å lese, hvor farger ofte brukes for å skille søylene. Isteden er det oppgitt tall (prosent) i tabellene. Interessante tall er markert med fet inne i tabellene, slik at de skal bli lettere å få øye på. Spørsmålet som tabellen adresserer er fjernet fra selve tabellen for å minske informasjonsmengden i den enkelte tabellen. Isteden er spørsmålet som er stilt lagt i teksten under den aktuelle tabellen.

Alle sentrale poeng er i tillegg beskrevet og diskutert i teksten, slik at man vil få med seg hovedfunn dersom man syntes det er vanskelig å lese tabeller (for eksempel for personer med dyskalkuli eller dysleksi). Alle tabellene har undertekst som summerer hovedpoenget i tabellene. Dessuten er det lagt inn alternativ tekst for alle tabellene.

For å få god lesbarhet i tabellene har svaralternativene gul bakgrunn for å få god kontrast. Hele rapporten har brukt overskriftstiler med maks tre nivåer, slik at det er enkelt å hoppe mellom avsnittene.

Hvert spørsmål og underspørsmål kan i tillegg til det totale svaret, deles opp på kjønn, alder og vanskeområde. Når vi bryter opp på disse områdene presenteres tallene prosentvis innenfor den avgitte kategorien. Dette har vi gjort for å se om det er enkelte vanskeområder som utmerker seg spesielt innenfor en svarkategori. Det er viktig å huske på å lese disse tabellene med forståelse om at dette prosenttallet viser til antall svar avgitt *innenfor en svargruppe*, og ikke innenfor selve svaret.

For å ta et eksempel, på spørsmål om respondenten syntes det er enkelt å kjøpe billett til offentlig kommunikasjon med mobiltelefonen svarer 42% at de er helt enig, 17,9% er delvis enig, mens 12,8% er verken enig eller uenig med påstanden. 3,8% svarer at de er delvis uenig, mens 4,4% er helt uenig. Når vi bryter opp svarene på funksjonsvanske (se Tabell 11 nedenfor), så er det ikke slik at 53,2% av de med kognitive vansker sier seg helt enig med at det er enkelt å kjøpe reisebillett med mobiltelefonen, men at *blant de 42% som har sagt seg helt enig er det 53,2% som har kognitive vansker* (derav merkingen % innen type funksjonshemming som tabellene er merket med):

## % innen type funksjonshemninger

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Helt uenig	4,5%	4,2%	3,6%	2,4%
Delvis uenig	1,3%	3,1%	4,0%	2,4%
Verken uenig eller enig	9,0%	<b>16,9%</b>	<b>15,2%</b>	6,0%
Delvis enig	17,9%	13,5%	20,0%	21,7%
Helt enig	<b>53,2%</b>	<b>38,3%</b>	<b>35,6%</b>	<b>51,8%</b>
Vet ikke / ikke relevant	14,1%	24,0%	21,6%	15,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 11. Q9. Det er enkelt å kjøpe reisebillett på billettautomat. Svar brutt opp på de fire vanskeområdene.

## 4 Presentasjon av funn

Da vi kikket på det første datasettet fra TNS Gallup i desember 2016, var et førsteinntrykk at respondentene hadde høy digital kompetanse. Det ble derfor spesielt vurdert da vi fikk det fulle datasettet i februar 2017.

### 4.1 Digital kompetanse

Som nevnt i kapittel 2, har vi inkludert indikatorspørsmål fra EUs indikatorsett for måling av digital kompetanse. Vi går i det følgende først gjennom svarene på de seks indikatorspørsmålene enkeltvis, før vi slår disse sammen for å kunne få et enkeltstående uttrykk som gjør det mulig å sammenligne utvalgets digitale kompetanse med EUs tall for den norske befolkningen. Alle spørsmålene er formulert som påstander som respondenten må si sin grad av enighet til.

#### 4.1.1 Indikatorspørsmål: Informasjon

Når vi ser på svarene fra det første indikatorspørsmålet i vår undersøkelse – «Jeg klarer å finne informasjon på Internettet om varer og tjenester» fordelt på de fire vanskeområdene, så scorer alle vanskegruppene høyt, 21,8% er ganske enig at de klarer å finne informasjon om varer og tjenester, 71,1% er helt enig. Personer med synsvansker scorer aller best på det første indikatorspørsmålet, hvor 79,5% er helt enig at det er enkelt å finne informasjon om varer og tjenester på internett. Sammenlagt så syntes litt over 3% dette er vanskelig. Merk at prosenter i de fire vanskeområdene er fordelt på svar avgikk fra respondenter tilhørende den enkelte fra denne gruppen. For eksempel kan vi lese av tabellen (Tabell 12) nedenfor at av de 71,1% som har sagt seg 'helt enig' i at det er enkelt å finne informasjon på nettet svarer 73,5% av personene med konsentrasjonsvansker dette.

#### .. Finne informasjon på Internett om varer og tjenester

% innen type funksjonshemninger

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Helt uenig	1,2%	0,9%	1,1%	3,4%
Ganske uenig	2,4%	1,9%	1,5%	1,1%
Verken uenig eller enig	4,2%	4,0%	3,0%	2,3%
Ganske enig	18,1%	23,2%	26,0%	13,6%
Helt enig	<b>73,5%</b>	69,7%	67,9%	79,5%
Vet ikke	0,6%	0,2%		
NA			0,4%	
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 12. Q5. Indikatorspørsmål: Informasjon. 'Finne informasjon på Internettet om varer og tjenester'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

Dersom vi bryter opp på alder (Tabell 13) ser vi at det er små forskjeller i alder blant de mest uenige. Interessant syntes de mellom 30-44 (3,2%) at det er vanskeligere enn de over 60 år (1,2%) å finne informasjon på internett.

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
Helt uenig	1,4%	<b>3,2%</b>	1,0%	1,2%
Ganske uenig	0,7%	0,5%	1,0%	<b>2,6%</b>
Verken uenig eller enig	2,8%	3,2%	3,3%	5,1%
Ganske enig	19,1%	8,6%	19,7%	28,1%
Helt enig	75,9%	83,9%	75,1%	62,7%
Vet ikke		0,5%		0,2%
NA				0,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 13. Q5. Indikatorspørsmål: Informasjon. 'Finne informasjon på Internettet om varer og tjenester'. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.

På det andre indikatorspørsmålet i spørreundersøkelsen, «Jeg klarer å laste ned filer fra internett» som måler det andre kompetanseområdet ('kommunikasjon') svarer respondentene som følger;

### .. laste ned filer fra Internett

% innen type funksjonshemming

	% innen type funksjonshemming			
	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Helt uenig	4,8%	3,6%	3,0%	1,1%
Ganske uenig	1,8%	4,7%	3,0%	2,3%
Verken uenig eller enig	6,6%	10,2%	9,8%	4,5%
Ganske enig	22,9%	22,3%	21,1%	11,4%
Helt enig	63,9%	57,1%	61,1%	75,0%
Vet ikke		1,4%	1,5%	3,4%
NA		0,7%	0,4%	2,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 14. Q5. Indikatorspørsmål: Informasjon. 'Laste ned filer fra Internettet'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

Igjen scorer respondentene høyt, til tross for en noe lavere score med sammenlagt 61,5% som er helt enig i at det er enkelt å laste ned filer fra internett, og 21% som er enten helt enige eller ganske enige i at det er enkelt å laste ned filer fra internett. Andelen som verken er enige eller uenige er større enn det første spørsmålet (8,9%), det samme gjelder de som er både helt og ganske uenige (3,3% og 3,4%). Når vi ser på fordelingen på målgruppene, så er det flest med konsentrasjonsvansker (4,8% av denne gruppen) som er uenig i at det er enkelt, etterfulgt av personer med nedsatt bevegelse hvor 4,7% av denne målgruppen er ganske uenige. Denne gruppen er også størst når vi ser på hvem som stiller seg verken enig eller uenig til dette spørsmålet; 10,2% av de 8,9% som har krysset av for verken enig eller uenig er altså personer med nedsatt bevegelse, nært etterfulgt av personer med hørselsvansker (9,8%).

Når vi bryter opp på alder (Tabell 15) ser vi at de over 60 år (3,8% og 5,1%) er mest uenige i at det er enkelt å laste ned filer fra internett.

### .. laste ned filer fra Internett

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
Helt uenig	2,1%	2,7%	3,3%	<b>3,8%</b>
Ganske uenig	2,1%	1,6%	2,0%	<b>5,1%</b>
Verken uenig eller enig	2,1%	4,8%	8,9%	11,7%
Ganske enig	19,1%	12,4%	19,0%	25,8%
Helt enig	73,0%	<b>77,4%</b>	65,6%	51,3%
Vet ikke	0,7%	1,1%	1,3%	1,2%
NA	0,7%			1,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 15. Q5. Indikatorspørsmål: Informasjon. 'Laste ned filer fra Internettet'. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.

### 4.1.2 Indikatorspørsmål: Kommunikasjon

Bruke chatteprogrammer er stadig viktigere på mange nettportaler, også for å komme i kontakt med myndighetene, jamfør digitalt førstevalg. Tabell 16 viser at det er en høyere andel som ikke anser det å bruke chatteprogrammer som enkelt. Særlig bevegelse (11,1% og 11,6%) og hørsel (14,7% og 9,8%) utmerker seg her som mest uenige;

### .. bruke chatteprogrammer

	% innen type funksjonshemming			
	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Helt uenig	4,2%	<b>11,1%</b>	<b>14,7%</b>	6,8%
Ganske uenig	1,8%	<b>11,6%</b>	<b>9,8%</b>	3,4%
Verken uenig eller enig	8,4%	11,8%	15,5%	12,5%
Ganske enig	18,7%	18,2%	19,2%	13,6%
Helt enig	65,1%	42,7%	35,1%	58,0%
Vet ikke	1,8%	4,3%	5,3%	5,7%
NA		0,2%	0,4%	
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 16. Q5. Indikatorspørsmål: Kommunikasjon. 'Bruke chatteprogrammer'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

Når vi ser svarene fordelt på alder (Tabell 17), ser vi at det er de over 60 år (17,1% og 13,6%) som sier seg mest enige i at det er enkelt å bruke chatteprogrammer. De yngste derimot, er mest helt enig i at det er enkelt:

### .. bruke chatteprogrammer

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
Helt uenig	1,4%	3,8%	5,9%	<b>17,1%</b>
Ganske uenig		2,2%	4,6%	<b>13,6%</b>
Verken uenig eller enig	4,3%	4,8%	12,1%	16,8%
Ganske enig	12,8%	16,7%	20,3%	18,8%
Helt enig	<b>80,9%</b>	<b>70,4%</b>	54,8%	26,7%
Vet ikke	0,7%	2,2%	2,3%	6,6%
NA				0,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 17. Q5. Indikatorspørsmål: Kommunikasjon. 'Bruke chatteprogrammer'. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.

Å laste opp filer til internett er noe forskjellig fra å laste ned da det innebærer en større handlingsprosess enn å trykke ja på å laste ned en fil. Også påstanden at det er enkelt å laste opp filer til internett syntes færrest av de med bevegelsesvansker (9,2% og 12,8%) og hørselsvansker (7,9% og 9,1%) (Tabell 18). Det er flest med synsvansker (59,1%) og kognitive vansker (59,0%) som har svart at de er helt enig i at det er enkelt å laste opp filer til internett;

### .. laste opp filer til Internett

	% innen type funksjonshemninger			
	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Helt uenig	4,8%	<b>9,2%</b>	<b>7,9%</b>	3,4%
Ganske uenig	4,2%	<b>12,8%</b>	<b>9,1%</b>	4,5%
Verken uenig eller enig	10,2%	13,5%	16,2%	13,6%
Ganske enig	20,5%	20,1%	23,4%	15,9%
Helt enig	<b>59,0%</b>	39,6%	37,7%	<b>59,1%</b>
Vet ikke	1,2%	4,3%	5,7%	3,4%
NA		0,5%		
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 18. Q5. Indikatorspørsmål: Kommunikasjon. 'Laste opp filer til Internett'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.



Når vi bryter opp svarene på alder, er også her de eldste mest uenige i at det er enkelt å laste opp filer til internett: 11,5% og 15,4% av de over 60 år har sagt seg uenige i dette (Tabell 19). Andelen enige fra de øvrige alderssegmentene er også mindre på dette spørsmålet;

### .. laste opp filer til Internett

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
Helt uenig		1,6%	5,6%	<b>11,5%</b>
Ganske uenig	2,1%	3,2%	6,6%	<b>15,4%</b>
Verken uenig eller enig	5,0%	9,1%	12,8%	16,2%
Ganske enig	20,6%	19,4%	19,0%	23,7%
Helt enig	<b>70,2%</b>	<b>65,1%</b>	<b>51,8%</b>	28,1%
Vet ikke	2,1%	1,6%	4,3%	4,7%
NA				0,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 19. Q5. Indikatorspørsmål: Kommunikasjon. 'Laste opp filer til Internett'. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.

### 4.1.3 Indikatorspørsmål: Innholdsproduksjon

På spørsmål om det er enkelt å lage en presentasjon med et presentasjonsprogram på datamaskinen (for eksempel Power Point) med slides som inneholder bilder, lyd eller videoklipp, er alle vanskeområdene mer uenige enn tidligere. Det er tydelig at storparten av respondentene innenfor det respektive vanskeområdet syntes dette er vanskelig (Tabell 20). Synsvansker (53,4%) er blant de som har sagt seg mest enig med denne påstanden, etterfulgt av personer med kognitive vansker (47,6%);

### .. lage en presentasjon med et presentasjonsprogram på datamaskinen (for eksempel Power Point) med slides som inneholder bilder, lyd eller videoklipp

	% innen type funksjonshemninger			
	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Helt uenig	<b>9,0%</b>	<b>19,2%</b>	<b>12,8%</b>	<b>10,2%</b>
Ganske uenig	<b>6,6%</b>	<b>19,4%</b>	<b>18,9%</b>	<b>6,8%</b>
Verken uenig eller enig	11,4%	14,9%	14,7%	4,5%
Ganske enig	24,1%	15,2%	17,0%	22,7%
Helt enig	<b>47,6%</b>	27,7%	32,1%	<b>53,4%</b>
Vet ikke	1,2%	3,1%	4,2%	2,3%
NA		0,5%	0,4%	
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 20. Q5. Indikatorspørsmål: Innholdsproduksjon. '.. lage en presentasjon med et presentasjonsprogram på datamaskinen (for eksempel Power Point) med slides som inneholder bilder, lyd eller videoklipp'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

Når vi bryter opp på alder (Tabell 21) er det også her blant de eldre segmentene flest som har sagt seg mest uenig i at det er enkelt å lage en presentasjon med et presentasjonsprogram på datamaskinen (for eksempel Power Point) med slides som inneholder bilder, lyd eller videoklipp. Flest som har sagt seg helt enig i at dette er enkelt er de under 30 år (65,2%) og 30-44år (49,5%):

**.. lage en presentasjon med et presentasjonsprogram på datamaskinen (for eksempel Power Point) med slides som inneholder bilder, lyd eller videoklipp**

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
Helt uenig	1,4%	5,9%	9,5%	<b>21,1%</b>
Ganske uenig	2,8%	5,4%	10,5%	<b>23,7%</b>
Verken uenig eller enig	7,1%	11,8%	17,7%	14,7%
Ganske enig	22,7%	25,3%	16,4%	15,2%
Helt enig	<b>65,2%</b>	<b>49,5%</b>	<b>42,0%</b>	<b>21,1%</b>
Vet ikke	0,7%	2,2%	3,9%	3,5%
NA				0,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 21. Q5. Indikatorspørsmål: Innholdsproduksjon. ‘.. lage en presentasjon med et presentasjonsprogram på datamaskinen (for eksempel Power Point) med slides som inneholder bilder, lyd eller videoklipp’. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.

#### 4.1.4 Indikatorspørsmål: Problemløsning

På spørsmål om hvorvidt det er enkelt å installere programvare på datamaskinen, syntes respondentene dette er noe enklere enn foregående indikatorspørsmål om innholdsproduksjon (Tabell 20 og 21). Særlig de med bevegelsesutfordringer (41,5%) er mer enig enn foregående spørsmål om at det er enkelt (Tabell 22). Det er færrest blant de med hørselsvansker som har svart *helt enig* (39,2%). 15,6% av de med bevegelsesutfordringer er *ganske uenig* i at det er enkelt å installere programvare på datamaskinen;

**.. installere programvare på datamaskinen**

	% innen type funksjonshemninger			
	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Helt uenig	4,8%	9,2%	7,5%	6,8%
Ganske uenig	4,8%	<b>15,6%</b>	8,3%	8,0%
Verken uenig eller enig	13,9%	12,1%	18,9%	9,1%
Ganske enig	22,3%	19,7%	23,0%	14,8%
Helt enig	<b>53,6%</b>	<b>41,5%</b>	<b>39,2%</b>	<b>58,0%</b>
Vet ikke	0,6%	1,9%	2,3%	3,4%
NA			0,8%	
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 22. Q5. Indikatorspørsmål: problemløsning. ‘.. Installere programvare på datamaskinen’. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

Når vi bryter opp på alder er det igjen de eldste – de over 60 år (11,3% og 16,6%) – som har sagt seg mest uenig i at det er enkelt å installere programvare på datamaskinen (Tabell 23). Av de som har sagt seg helt enig i at det er enkelt å installere programvare på datamaskinen finner vi 62,4% av de under 30 år, 62,4% av 30-44 år og 54,1% mellom 45-49 år:

### .. installere programvare på datamaskinen

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
Helt uenig	1,4%	2,7%	4,3%	<b>11,3%</b>
Ganske uenig	4,3%	2,7%	8,9%	<b>16,6%</b>
Verken uenig eller enig	7,1%	9,7%	12,1%	18,0%
Ganske enig	24,1%	22,0%	20,3%	19,7%
Helt enig	<b>62,4%</b>	<b>62,4%</b>	54,1%	31,4%
Vet ikke	0,7%	0,5%	0,3%	2,6%
NA				0,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 23. Q5. Indikatorspørsmål: problemløsning. ‘.. Installere programvare på datamaskinen’. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.

#### 4.1.5 Diskusjon indikatorspørsmålene

Når vi slår sammen hva respondentene har svart fordelt på de fire kompetanseområdene for digital kompetanse viser det seg at de (1) synshemmede har høyest digital kompetanse, etterfulgt av personer med (2) kognitive utfordringer, (3) bevegelseshemmede og (4) hørsel.

Fordelingen av digital kompetanse kan like gjerne kan relateres til alder (se Tabell 5), da de eldste aldersmentene har gjennomgående stilt seg mest uenig til påstandene i samtlige indikatorspørsmål. Dessuten er det en påfallende sammenheng med rekkefølgen av digital kompetanse med at av respondentene med bevegelsvansker er 46,4% over 60 år, 45,3% er mellom 45 og 58 år, og 36,7% av respondentene med hørselsvansker er over 60 år. Likeledes, respondenter med kognitive utfordringer og synsvansker er i all hovedsak unge og yngre mennesker: 51,2% av respondentene med kognitive vansker er under 30 år og 31,9% mellom 30-44 år. Av de synshemmede respondentene er 20,7% av disse under 30 år, 11,9% mellom 30-44 år.

Vi skal være forsiktige med å konkludere at de med synsvansker har høyest digital kompetanse, fordi denne gruppen er så vidt liten i utvalget (se avsnittet ‘Vekting av endelig utvalg’ i metodekapittelet): kun 8,2% av respondentene har synsvansker. De svakeste innen synshemmede er antakelig ikke med i utvalget. Som nevnt tidligere, viste det seg at den blinde pilotinformanten ikke kunne avgi svar ved å bruke tabulator i spørreskjemaet. Det vites ikke om andre med synsvansker også har støtt på det samme problemet.

På de seks indikatorspørsmålene (se Tabell 24 neste avsnitt) scorer respondentene desidert lavest på *Innholdsproduksjon* (‘lage en presentasjon på presentasjonsprogram, for eksempel power point), etterfulgt av et av indikatorene fra *Kommunikasjon* (‘laste opp filer til internett), og dernest *Problemløsning* (‘Installere programvare på datamaskinen).

Dette stemmer relativt godt overens med EU funn: blant EUs befolkningsrate, er informasjon og kommunikasjonsferdigheter høyere enn innholdsproduksjon og problemløsningsferdigheter (EU 2014, 15).

For å delta funksjonelt i det digitale samfunnet trenger man digital kompetanse minst på et nivå som 'medium' eller 'basis' ferdigheter (Eu 2014, 16). Vi har inkludert antall items (2 på *Informasjon* og 2 på *Kommunikasjon*) som gjør det mulig å vurdere dette nærmere. Når vi ser på EUs tall for Norge, kommer det frem at 80% av de 96% som bruker internett har digitale ferdigheter på *basis (middel) nivå* – et nivå som muliggjør at de kan delta og dra nytte av mulighetene som et digitalt samfunn og økonomi gir. I det neste avsnittet regner vi ut sammenlagt-digital kompetanse for hele utvalget.

#### 4.1.6 Digital kompetanse sammenlagt

Dersom vi slår sammen tallene fra de som er ganske enige og helt enig fra de seks indikatorspørsmålene, uavhengig alder og vanskeområde, vil vi få et samlet uttrykk for nivået basis ferdigheter i digital kompetanse innenfor de enkelte indikatorområdene, som i sin tur kan slås sammen til et endelig uttrykk<sup>22</sup>.

Utrekningen begynner med å summere alle svar i de seks indikatorspørsmålene (faktiske tall):

	Finne informasjon på internett om varer og tjenester	Last ned filer fra internett	Installere programvare på datamaskinen	Lage en presentasjon på datamaskinen (f.eks power point)..	Bruke chatteprogrammer	Last opp filer til internett
Helt uenig	18	40	85	163	125	86
Ganske uenig	20	41	133	182	96	117
Verken uenig eller enig	49	106	168	170	148	156
Ganske enig	264	256	250	216	219	259
Helt enig	851	741	549	433	565	539
Vet ikke	2	14	18	37	50	46
<b>SUM</b>	<b>1204</b>	<b>1198</b>	<b>1203</b>	<b>1201</b>	<b>1203</b>	<b>1203</b>

Tabell 24. Sammenlagte svar fra de seks indikatorspørsmålene (faktiske tall).

Deretter slår sammen 'Ganske enig' og 'Helt enig' for å få et samlet uttrykk basis nivå av digital kompetanse:

Ganske enig	264	256	250	216	219	259
+						
Helt enig	851	741	549	433	565	539
<b>= SUM</b>	<b>1115</b>	<b>997</b>	<b>799</b>	<b>649</b>	<b>784</b>	<b>798</b>

Tabell 25. 'Ganske enig' og 'Helt enig' summeres for å få et samlet uttrykk på basis nivå av digital kompetanse.

<sup>22</sup> Tusen takk til førsteamanuensis Genaro Succarat ved Institutt for samfunnsøkonomi, Handelshøyskolen BI, for diskusjon og god hjelp til denne utregningen!

Som i sin tur gjøres om til prosent:

Finne informasjon på internett om varer og tjenester	Laste ned filer fra internett	Installere programvare på datamaskinen	Lage en presentasjon på datamaskinen (f.eks power point)..	Bruke chatteprogrammer	Laste opp filer til internett
<b>92.60%</b>	<b>83.22%</b>	<b>66.36%</b>	<b>54.03%</b>	<b>65.17%</b>	<b>66.33%</b>

Tabell 26. Etter å ha summert svarene fra 'Ganske enig' og 'Helt enig' gjøres de om til prosent.

Regnet ut som følger:

$$(264+851)/1204 = 0.9260 = 92.60\%$$

$$(256+741)/1198 = 0.8322 = 83.22\%$$

$$(250+549)/1203 = 0.6636 = 66.36\%$$

$$(216+433)/1201 = 0.5403 = 54.03\%$$

$$(219+565)/1203 = 0.6517 = 65.17\%$$

$$(259+539)/1203 = 0.6633 = 66.33\%$$

$$92.60+83.22+66.36+54.03+65.17+66.33/6 = 71.28$$

Digital kompetanse - uavhengig vanskeområde, alder, inntektgrunnlag eller utdanningsnivå - er sammenlagt **71.28%**. Dette indikerer at respondentene ligger under den norske befolkningen dersom vi tar utgangspunkt i EUs måling av Norge til 80%<sup>23</sup>.

## 4.2 Utbredelse av, og tilgang til, datamaskin og mobiltelefon

Totalt svarer 97,3% av respondentene at de har enten PC, Mac eller nettbrett hjemme. Av de 2,7% som ikke har dette, har litt under halvparten tilgang til datamaskin andre steder enn i hjemmet. Det er med andre ord en marginal del som ikke har tilgang til datamaskin.

På spørsmålet Q10: 'Hvilken type mobiltelefon / operativsystem bruker du?', svarer 83,7% av respondentene at de har smarttelefon. 44,6% har Android, 39,5% har Apple (iPhone), 9,0% har ordinær mobil med tastatur, mens 4,2% har smart telefon med Windows system. 0,8% har en annen type smarttelefon, 1,1% en annen type telefon, mens 0,6% svarer at de ikke vet.

Av disse er det flest personer med kognitive vansker som har smarttelefon, etterfulgt av synsvake. Færrest blant de som ikke har smarttelefon er de med nedsatte bevegelser, og hørsel, og som nevnt tidligere, er storparten av begge disse gruppene blant de eldste respondentene. 92,5% av de yrkesaktive og studerende respondentene bruker datamaskin på jobb eller skole.

### Har smarttelefon

% innen type funksjonshemninger

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Nei	9,6%	22,0%	19,2%	12,5%
Ja	90,4%	78,0%	80,8%	87,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 27: Q10: 'Hvilken type mobiltelefon / operativsystem bruker du?'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

<sup>23</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/norway>

Av de som har svart at de ikke har smarttelefon er 5% av disse under 30, mot 12,1% av de mellom 45-59år og 27,4% av de over 60år. 34,2% av de over 60år svarer at de har mobiltelefon med tastatur, mot 7,1% av de under 30år. Alder syntes derfor å ha større betydning enn funksjonsvanske når det kommer til hvorvidt man har smarttelefon eller ei.

Vi har spurt respondentene (Q12) om de har utfordringer knyttet til størrelsen på skjerm, tastatur, ikoner/symboler, tastaturknapper, oversikt over funksjonalitet og antall funksjoner på mobilen, samt brukervennlighet.

### Opplever du utfordringer med mobiltelefonen din når det gjelder...

	Ja	Nei	Vet ikke/ikke relevant	NA	Total
...skjermstørrelse?	<b>26,2%</b>	69,5%	4,2%	0,1%	100%
...tastaturstørrelse?	<b>29,9%</b>	67,3%	2,0%	0,8%	100%
...ikoner/symbolers størrelse?	13,5%	82,7%	3,8%	-	100%
...tastaturknappenes størrelse?	<b>29,4%</b>	67,8%	2,5%	0,4%	100%
...antall funksjoner?	13,6%	80,8%	5,6%	-	100%
...oversikt/funksjonalitet?	15,3%	78,8%	5,6%	0,4%	100%
...brukervennlighet?	15,8%	80,9%	3,0%	0,2%	100%

Tabell 28: Q12. Opplever du utfordringer med mobiltelefonen din når det gjelder... N=1204.

Størsteparten av respondentene svarer at de ikke har utfordringer knyttet til mobiltelefonen sin. Det er særlig skjermstørrelse, tastaturstørrelse og tastaturknappers størrelse som utmerker seg som områder respondentene finner utfordrende.

Det er en klar sammenheng mellom svar avgitt og alder. Når vi fordeler de som har svart ja på spørsmål om utfordringer med mobilen knyttet til ulike egenskaper på alder, er det tydelig at det er de to eldste gruppene med respondenter som særlig opplever utfordringer:

	Under 30	30-44	45-59	60+
Ja, skjermstørrelse	13,8%	19,3%	<b>32,9%</b>	28,3%
Ja, tastaturstørrelse	14,5%	21,0%	34,3%	<b>34,6%</b>
Ja, ikoner/symbolers størrelse	7,2%	11,9%	<b>18,0%</b>	13,3%
Ja, tastaturknappenes størrelse	12,3%	25,0%	32,5%	<b>33,7%</b>
Ja, antall funksjoner	9,4%	10,2%	13,8%	<b>15,8%</b>
Ja, oversikt/funksjonalitet	7,2%	8,5%	15,9%	<b>19,4%</b>
Ja, brukervennlighet	4,3%	13,6%	14,1%	<b>20,6%</b>

Tabell 29. Andel som har svart ja på alternativer knyttet til spørsmålet Q12: 'Opplever du utfordringer med mobiltelefonen din når det gjelder...' fordelt på alder. Det er særlig de to eldste gruppene med respondenter (45-59 år, og 60+år) som opplever utfordringer med egenskaper ved mobiltelefonen.

Som nevnt spiller digital kompetanse en nøkkelrolle for bruk og mestring av teknologi.

Det er også forskjeller mellom vanskeområdene for de som oppgir at de har utfordringer knyttet til mobilen. Dersom vi ser på gruppene som har svart ja på spørsmålet Q12 syntes flest av de synshemmede at skjermstørrelsen kan være utfordrende, mens de med hørselsvansker er den

største gruppen som opplever utfordringer knyttet til tastaturstørrelse. Dette kan speile de eldre som har nedsatt hørsel, mer enn at de med hørsel sliter på dette området. Som forrige tabell viste, var det de eldste som opplevde dette mest. Når det gjelder tastaturknappers størrelse er det 31% av de som har svart at de har utfordringer som har bevegelsesvansker. Det syntes logisk da det å treffe små knapper med stive, skjelvende hender eller andre utfordringer knyttet til bevegelighet kan fort bli vanskelig. Når det gjelder utfordringer knyttet til antall funksjoner på mobiltelefonen er både de kognitive og hørsel representert. Å få et overblikk kan være utfordrende med lære- og skrivevansker og andre konsentrasjonsutfordringer, samtidig som at hva mobilen kan tilby av funksjoner kan være ukjent og nytt for de eldre, som antakelig speiler seg i denne anledning bak respondentene med hørselsvansker.

Det samme argumentet syntes gyldig for neste alternativ, utfordringer knyttet til oversikt over funksjonalitet, hvilket er et alternativ som overlapper i stor grad med det foregående alternativet. Til slutt er det de med hørselsvansker som er den største gruppen som oppgir at de har utfordringer med brukervennligheten til mobiltelefonen sin. Merk at svarprosenten viser til andelen av den enkelte vanskegruppen som har svart dette.

	Kognitive	Bevegelse	Hørsel	Syn
Ja, skjermstørrelse	19,2%	25,8%	26,8%	<b>28,9%</b>
Ja, tastaturstørrelse	23,7%	29,4%	<b>32,0%</b>	28,9%
Ja, ikoner/symbolers størrelse	10,3%	11,7%	12,8%	13,3%
Ja, tastaturknappenes størrelse	24,4%	<b>31,0%</b>	29,6%	25,3%
Ja, antall funksjoner	<b>16,0%</b>	11,2%	<b>16,4%</b>	9,6%
Ja, oversikt/funksjonalitet	14,7%	15,4%	<b>16,8%</b>	10,8%
Ja, brukervennlighet	14,1%	14,3%	<b>17,2%</b>	12,0%

Tabell 30: Andel som har svart ja på alternativer knyttet til spørsmålet Q12: 'Opplever du utfordringer med mobiltelefonen din når det gjelder...' fordelt på vanskeområdene. Svarprosent viser til andelen av den enkelte vanskegruppen som har svart dette. Merk at majoriteten av alle de fire vanskeområdene opplever ikke utfordringer knyttet til sine mobiltelefoner. Prosent. N=1205.

### 4.3 Hjelpemidler

Spørsmål 8 (Q8) spør: 'Har du behov for spesialtilpasset utstyr eller hjelpemiddel for å kunne bruke datamaskin? Med hjelpemiddel tenker vi på støtteverktøy som kommer i tillegg til de programmene eller verktøyene som kommer i tillegg til de programmene eller verktøyene som allerede finnes på mobilen/nettbrettet/datamaskinen din og uavhengig av om disse er installert i dag eller ikke.'

79,1% svarer at de ikke har behov for spesialutstyr, jevnt fordelt på alder. Vi har samlet de som svarer ja på de enkelte underspørsmålene i Tabell 31:

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Ja, lese- og/eller programmer for synshemmede (eks Jaws, Window eyes)	3%	0,5%		3,4%
Ja, høyttopplesning av tekst på nettsider	3%	0,5%		4,5%
Ja, oversetting av bilder til tekst	1,2%	0,7%	0,4%	1,1%
Ja, forstørrelse av tekst (eks Zoomtekst, Magic)	1,2%	0,7%	1,1%	4,5%
Ja, dysleksiprogram	9,6%	0,2%		
Ja, høreapparat	2,4%	3,3%	28,3%	3,4%
Ja, bryterstyrt teknologi (f.eks. alternativ til mus)	1,2%	0,2%		2,3%

**Tabell 31. Q8. 'Har du behov for spesialtilpasset utstyr eller hjelpemiddel for å kunne bruke datamaskin? Svarene fra de som har sagt at de har behov for hjelpemidler for å bruke datamaskin er samlet og fordelt på vanskeområde. Merk at 79,1% av respondentene svarer at de ikke har behov for hjelpemidler eller spesialutstyr for å bruke datamaskin. Prosent oppgitt for hvor stor del innenfor de avgitte svarene som kommer fra den enkelte vanskegruppen.**

Til sammen 9 personer svarer at de bruker annet spesialutstyr eller hjelpemidler for å bruke datamaskin som ikke er listet opp blant spørsmålene. Her nevnes; databriller, klebrige taster, lampe over tastatur, lydøkning for tv og telefon, mus, rullator, spesialmus/joystick, stor skjermflate, tastatur med store knapper, trådløs høretelefon for TV, og voksenopplæring av data/smarttelefon.

Omtrent 20% svarer at de ikke trenger hjelpemidler overhode. Dersom vi bryter opp gruppen som svarer dette har storparten hørselsvansker, etterfulgt av en betydelig mindre gruppe personer med kognitive utfordringer og synsvansker, men kun en liten gruppe personer med nedsatt bevegelighet. I motsatt rekkefølge er det logisk nok flest bevegelseshemmede som trenger hjelpemidler, etterfulgt av synsvansker, kognitive utfordringer og hørsel for å kunne bruke datamaskin.

#### 4.3.1 Hjelp fra andre for å bruke teknologi?

For at mulighetene som følger med teknologi og internett skal realiseres, er mestring av teknologi og datasystemer viktig. Som tidligere nevnt har ifølge SSB over 820.000 nordmenn svake ferdigheter innen IKT og 400.000 problemer med å bruke internett<sup>24</sup>. Hvor avhengige av andre er våre respondenter for å kunne bruke teknologi?

I spørsmålet Q9. 'Hvor enig eller uenig er du i de følgende utsagnene om bruk av datamaskin og betalingstjenester, når det gjelder din egen hverdag?' bes respondenten stille seg enig/uenig til fire påstander. Den første påstanden er 'Jeg er avhengig av andre for å bruke teknologi (eks datamaskin, nettbrett, hjelpemidler'. Storparten (67,3%) svarer at de ikke trenger hjelp fra andre. Det er særlig syn og bevegelseshemninger som ikke trenger hjelp fra andre for å bruke teknologi. Hørselsvansker og konsentrasjonsvansker er de minste gruppene som svarer at de ikke trenger andre.

5,4% svarer at de er helt avhengig av andre og 6,9% opplever at de er delvis avhengig av andre for å bruke teknologi. Sett under ett, svarer mer enn 10% at de trenger hjelp fra andre for å kunne bruke teknologi. Når vi bryter opp på funksjonsvanske ser vi det er de som har kognitive utfordringer som trenger mest hjelp (10, 8% og 8,4% av de 6,9% og 5,4% som har svart delvis eller helt enig til at de trenger hjelp) etterfulgt av hørsel (4,2% + 7,9%) Til sammenligning er det altså til tross for at storparten ikke trenger hjelp fra andre, en like stor gruppe som er avhengig av andre for å bruke teknologi som utbredelsen av lærevansker i befolkningen<sup>25</sup>. Dette

<sup>24</sup> <https://dnbfeed.no/teknologi/400-000-er-ikke-digitale-vi-ma-forhindre-et-digitalt-klasseskille/>

<sup>25</sup> <http://science.sciencemag.org/content/340/6130/300>



stemmer godt overens med at det nettopp er den gruppen som har lære vansker som trenger mest hjelp fra andre:

### Jeg er avhengig av andre for å bruke teknologi (eks datamaskin, nettbrett, hjelpemidler)

% fordelt type funksjonshemming

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Helt uenig	<b>60,8%</b>	<b>71,6%</b>	<b>62,6%</b>	<b>76,1%</b>
Delvis uenig	14,5%	13,5%	18,9%	8,0%
Verken uenig eller enig	4,8%	5,7%	5,3%	4,5%
Delvis enig	<b>8,4%</b>	5,9%	<b>7,9%</b>	5,7%
Helt enig	<b>10,8%</b>	3,1%	4,2%	5,7%
Vet ikke	0,6%		0,4%	
NA		0,2%	0,8%	
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 32: Q9. Svaralternativet 'Jeg er avhengig av andre for å bruke teknologi (eks datamaskin, nettbrett, hjelpe-midler)' er vist i tabellen. Prosent fordelt på vanskeområde.

Sett i lys av forrige tabell (Tabell 32) som har fordelt svarene på vanskeområde, ser vi at det er de under 30 år som har konsentrasjonsvansker (14,9% og 7,8%) som er mest avhengige av andre personer for å bruke teknologi (Tabell 33).

### Jeg er avhengig av andre for å bruke teknologi (eks datamaskin, nettbrett, hjelpemidler)

	Under 30år	30-44	45-59	60+
Helt uenig	61,0%	78,5%	70,5%	62,8%
Delvis uenig	13,5%	6,5%	11,5%	18,8%
Verken uenig eller enig	2,8%	3,2%	6,6%	5,4%
Delvis enig	<b>7,8%</b>	5,9%	5,2%	<b>8,2%</b>
Helt enig	<b>14,9%</b>	5,9%	5,9%	4,0%
Vet ikke			0,3%	0,2%
NA				0,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 33. Q9. Svaralternativet 'Jeg er avhengig av andre for å bruke teknologi (eks datamaskin, nettbrett, hjelpe-midler)' er vist i tabellen. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.

Man tenker gjerne at yngre skulle trenge mindre hjelp enn de med høyere alder for å bruke teknologi. Dette er et interessant innspill til den pågående debatten om hvorvidt en naturlig teknologisk-kompetent yngre generasjon faktisk eksisterer (Bennett, Maton, and Kervin 2008). Det eksisterer flere digitale skiller mellom yngre mennesker. Disse skillene er påvirket av sosioøkonomisk status (Hargittai 2010) eller omgivelsene og den sosiale konteksten til tilgang til teknologi (Brandtweiner, Donat, and Kerschbaum 2010). Gee (2007) påpeker:

Just giving access to technologies for young people is not enough, they need adult mentoring and rich learning systems, otherwise the full potential of these technologies is not realized for these children (s. 138).

### 4.3.2 Dataspråk

Den andre påstanden i spørsmål Q9. 'Hvor enig eller uenig er du i de følgende utsagnene om bruk av datamaskin og betalingstjenester, når det gjelder din egen hverdag?' er 'Jeg synes det er krevende å forstå dataspråk (forkortelser, tekniske ord, etc.)'.

31,0% svarer helt uenig, 23,5% delvis uenig, 17,0% er verken uenig eller enig, 21,2% er delvis enig, 6,6% er helt enig, mens 0,1% vet ikke. 0,6% er NA (*not available*).

#### Jeg synes det er krevende å forstå dataspråk (forkortelser, tekniske ord, etc.)

	% type funksjonshemninger			
	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Helt uenig	<b>37,3%</b>	28,0%	26,0%	<b>40,9%</b>
Delvis uenig	23,5%	23,7%	26,0%	22,7%
Verken uenig eller enig	16,3%	17,1%	17,4%	13,6%
Delvis enig	15,1%	<b>24,4%</b>	<b>25,3%</b>	17,0%
Helt enig	7,2%	5,9%	4,9%	5,7%
Vet ikke	0,6%			
NA		0,9%	0,4%	
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 34. Q9. Svaralternativet 'Jeg synes det er krevende å forstå dataspråk (forkortelser, tekniske ord, etc.)' er vist i tabellen. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

40,9% av synsvansker og 37,3% av de kognitive sier seg er *helt uenig*. 24,4% av de med bevegelsesvansker sier seg *delvis enig*, det samme gjør 25,3% av de med hørselsvansker. På dette spørsmålet ser vi en klar sammenheng med alder; 28,3% av de over 60 er delvis enig i at det er vanskelig å forstå dataspråk. 42,6% av de under 30 år er helt uenig i at det er vanskelig (Tabell 35):

	% fordelt på alder			
	Under 30år	30-44	45-59	60+
Helt uenig	<b>42,6%</b>	41,9%	33,8%	<b>23,0%</b>
Delvis uenig	25,5%	25,8%	24,3%	21,8%
Verken uenig eller enig	15,6%	10,2%	21,0%	17,5%
Delvis enig	12,1%	16,1%	15,4%	<b>28,3%</b>
Helt enig	3,5%	5,9%	5,6%	8,2%
Vet ikke	0,7%			
NA				1,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 35. Q9. Svaralternativet 'Jeg synes det er krevende å forstå dataspråk (forkortelser, tekniske ord, etc.)' er vist i tabellen. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.

### 4.3.3 Reisebillett på billettautomat

I takt med digitaliseringen kommer blir også kjøp av varer og tjenester i forbrukermarkeder stadig erstattet med teknologi. Borch, Kjørstad, and Slette-meås (2016) finner at en person med synsvansker opplever å kjøpe reisebillett på billettautomat som problematisk på grunn av touch-skjermer. På bakgrunn av dette funnet ønsket vi å kartlegge omfanget av utfordringer knyttet til forbrukermarkedet kjøpe reisebillett på billettautomat og i butikk. Tredje påstand i Q9. Hvor enig eller uenig er du i de følgende utsagnene om bruk av datamaskin og betalings-tjenester, når det gjelder din egen hverdag? er 'Det er enkelt å kjøpe reisebillett på billett-automat'.

Nesten halvparten av respondentene (46,6%) syntes det er enkelt å kjøpe reisebillett på billett-automat, 21,7% er delvis enig.

#### Det er enkelt å kjøpe reisebillett på billettautomat ...

Helt uenig	6,0%
Delvis uenig	5,7%
Verken uenig eller enig	12,9%
Delvis enig	21,7%
Helt enig	<b>46,6%</b>
Vet ikke	6,9%
NA	0,2%
Total	100,0%

Tabell 36. Delpåstand til Q9. 'Det er enkelt å kjøpe reisebillett på billettautomat'. Svar avgitt i prosent. N=1205.

Her er det noen forskjeller knyttet til alder, hvor de eldste respondentene syntes det er mindre enkelt enn de yngre.

Når vi ser på vanskeområde derimot (Tabell 37), er det de med kognitive vansker (62%) som syntes det er enklest, etterfulgt av syn (47,7%), dernest hørsel (44,5%), og til slutt personer med bevegelsesutfordringer (42,9%). Man skulle kanskje forventet at personer med synsvansker opplevde dette mer problematisk enn for eksempel hørselsvansker med tanke på at funksjoner og display på billettautomater ofte er visuelt utformet (tekst skrevet hvor man skal trykke, fargekoder på knapper etc.):

#### % type funksjonshemming

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Helt uenig	3,6%	<b>7,6%</b>	<b>5,7%</b>	4,5%
Delvis uenig	4,8%	4,7%	4,9%	2,3%
Verken uenig eller enig	14,5%	13,0%	12,8%	14,8%
Delvis enig	12,7%	21,8%	25,7%	20,5%
Helt enig	<b>62,0%</b>	<b>42,9%</b>	<b>44,5%</b>	<b>47,7%</b>
Vet ikke	2,4%	9,7%	6,0%	10,2%
NA		0,2%	0,4%	
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 37. Delpåstand til Q9. 'Det er enkelt å kjøpe reisebillett på billettautomat'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

7,6% av de med nedsatt bevegelighet og 5,7% av de med hørselsvansker opplever det å kjøpe reisebillett på automat ikke som enkelt.

#### 4.3.4 Selvbetjeningsløsning i butikk

Stadig flere butikker tar i bruk selvbetjening, og i takt med den automatisering av tjenester i samfunnet som spås i tiden som kommer, blir det viktig å se til at automatisering ikke hindrer enkelte forbrukergrupper. Den fjerde og siste delpåstanden til Q9. 'Hvor enig eller uenig er du i de følgende utsagnene om bruk av datamaskin og betalingstjenester, når det gjelder din egen hverdag?' er 'Det er enkelt å benytte selvbetjeningsløsninger i butikk hvor du selv registrerer og betaler varer (hos for eksempel IKEA eller enkelte matbutikker)'.

41,2% av respondentene svarer at de er helt enige i at det er enkelt å benytte selvbetjeningsløsninger i butikk, 22,7% er delvis enig. Til sammen 9,9% er helt eller delvis uenige i at dette er enkelt. Når vi bryter opp på alder er det tydelig at hvorvidt man opplever selvbetjening i butikk som enkelt eller ei henger tett sammen med alder. 57,4% av de under 30 år er helt enig i at det er enkelt, mot 29,0% av de over 60. Som nevnt har vi ikke tall for hånden slik at det er mulig å sammenligne med den øvrige befolkningen. Nettopp på grunn av dette er det viktig at landsomfattende undersøkelser inkluderer spørsmål som er relevant for målgruppen personer med nedsatte funksjonsevner, slik Tangeland, Roos, and Pettersen (2017) foreslår.

#### **Det er enkelt å benytte selvbetjeningsløsninger i butikk hvor du selv registrerer og betaler varer (hos for eksempel IKEA eller enkelte matbutikker)**

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
Helt uenig	1,4%	3,2%	3,0%	5,2%
Delvis uenig	3,5%	3,2%	5,2%	7,9%
Verken uenig eller enig	6,4%	9,7%	12,8%	17,3%
Delvis enig	27,0%	23,1%	22,0%	21,8%
Helt enig	<b>57,4%</b>	<b>53,8%</b>	<b>48,9%</b>	<b>29,0%</b>
Vet ikke	4,3%	7,0%	8,2%	18,3%
NA				0,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabell 38. Delpåstand i Q9. 'Det er enkelt å benytte selvbetjeningsløsninger i butikk hvor du selv registrerer og betaler varer (hos for eksempel IKEA eller enkelte matbutikker). Svar fordelt på alder innenfor det enkelte svaralternativet. Prosent. N=1205.**

Når vi bryter opp for å se om det er noen vanskegruppe som utmerker seg blant den gruppen som syntes det er spesielt vanskelig med selvbetjeningsløsning i butikk, er det til tross for små forskjeller mellom de fire målgruppene, mest utfordrende for personer med nedsatt bevegelsesevne, og hørsel. Hvorfor flere med hørselsvansker opplever selvbetjening enn de med nedsatt synsevne, kan være at de ikke drar like god nytte av personal som ofte er tilgjengelig for kunder som trenger hjelp. Igjen må vi huske på at storparten av respondentene med nedsatte funksjonsevner og hørsel i vårt utvalg er eldre mennesker. At enkelte i disse vanskegruppene syntes selvbetjening i butikk er vanskelig kan derfor like gjerne tilskrives at dette er en måte å handle på som er ny og annerledes enn de er vant med. Det er dog like viktig at all teknologi

er utformet på måter i forbrukermarkeder som kan nyttiggjøres av alle, ikke minst fordi dette er en gruppe som vil bare øke i tiden som kommer.

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Helt uenig	2,4%	<b>5,2%</b>	3,0%	2,3%
Delvis uenig	2,4%	<b>5,7%</b>	<b>5,3%</b>	3,4%
Verken uenig eller enig	12,7%	15,6%	14,7%	11,4%
Delvis enig	23,5%	21,8%	22,6%	21,6%
Helt enig	<b>53,6%</b>	37,0%	39,2%	<b>46,6%</b>
Vet ikke	5,4%	14,2%	14,7%	14,8%
NA		0,5%	0,4%	
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 39. Delpåstand i Q9. 'Det er enkelt å benytte selvbetjeningsløsninger i butikk hvor du selv registrerer og betaler varer (hos for eksempel IKEA eller enkelte matbutikker). Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

## 4.4 Den mobile forbrukeren

### 4.4.1 Mestring av mobiltelefonen

De seks delpåstandene formulert under Q13. 'Hvor enig eller uenig er du i de følgende påstandene?' er knyttet til respondentens mestring av mobiltelefonen og bruk av denne i forbrukermarkeder.

65,3% er helt enige i at de generelt mestrer å bruke mobiltelefonen, 25,4% er delvis enig. Under 4% er helt eller delvis uenig. Her er det ingen store forskjeller mellom de fire vanskeområdene, bortsett fra at ingen med synsvansker har svart helt uenig. Mobiltelefonen er en nødvendighet i hverdagen for alle respondentene. 64,6% svarer helt enig, 23,9% svarer delvis enig. Til sammen 4,5% er enten helt eller delvis uenig.

Interessant så svarer flere kvinner enn menn at mobiltelefonen er en nødvendighet i hverdagen. Av de 64,6% som svarer helt enig, er 74,4% kvinner, mot 55,3% menn. Selv om alle aldre opplever mobiltelefonen som en nødvendig del i hverdagen, er den klart viktigst for de yngre.

Når vi fordeler svarene på vanskeområde så er det personer med synsvansker som er mest uenig, og de med kognitive vansker som er mest enige.

**Mobiltelefon er en nødvendighet i hverdagen.....**

% innen type funksjonshemming

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Helt uenig	1,9%	1,0%	0,4%	2,4%
Delvis uenig	1,9%	3,4%	2,4%	3,6%
Verken uenig eller enig	7,1%	5,7%	8,0%	2,4%
Delvis enig	19,9%	23,4%	27,6%	24,1%
Helt enig	69,2%	65,1%	61,6%	67,5%
Vet ikke / ikke relevant		0,5%		
NA		0,8%		
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabell 40. Delpåstand til Q13: 'Mobiltelefon er en nødvendighet i hverdagen'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.**

Hvordan opplever respondentene det er å bruke mobiltelefonen til å kjøpe billett til arrangementer og reiser, planlegge reiser og betale med? Totalt mener 42% at det er enkelt å handle billett til offentlig kommunikasjon med mobiltelefonen, 17,9% er delvis enig, mens 12,8% er verken enige eller uenige med påstanden. 3,8% er delvis uenig, 4,4% er helt uenig. Igjen spiller alder en rolle. Mens 67,4% av de under 30 år er helt enige, er kun 28,1% av de over 60 år enige i at dette er enkelt. 54,5% av de mellom 39-44 år og 47,3% av de mellom 45-59 år er helt enige.

Når vi bryter opp svarene på funksjonsområde ser vi forskjeller. Respondentene med bevegelsesnedsettelse og hørselsvansker er minst enig i at det er enkelt. Mens 53,2% av de med kognitive utfordringer og 51,8% av de med synsvansker er helt enige i at det er enkelt å kjøpe reisebillett med mobiltelefonen, er 38,3% av de med nedsatt bevegelse og 35,6% av de med hørselshemming. Blant bevegelse og hørsel er det også en stor gruppe som stiller seg verken enig eller uenig (16,9% og 15,2%). Et annet interessant poeng som kommer frem er at 20% svarer at dette ikke er relevant for deres vedkommende.

Alle vanskeområdene er representert i å svare at de ikke vet/ikke er relevant, til tross for at det er en overvekt av personer med nedsatt bevegelse og hørselsvansker. Det kan være at de bruker egen transport for å komme seg frem, bor i et område hvor det er mindre aktuelt å kjøpe reisebillett med mobiltelefonen, at de benytter offentlig transport såpass sjelden at de ikke har benyttet denne muligheten, eller andre årsaker.

**Det er enkelt å kjøpe billett til offentlig kommunikasjon med mobilen...**

% innen type funksjonshemninger

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Helt uenig	4,5%	4,2%	3,6%	2,4%
Delvis uenig	1,3%	3,1%	4,0%	2,4%
Verken uenig eller enig	9,0%	<b>16,9%</b>	<b>15,2%</b>	6,0%
Delvis enig	17,9%	13,5%	20,0%	21,7%
Helt enig	<b>53,2%</b>	<b>38,3%</b>	<b>35,6%</b>	<b>51,8%</b>
Vet ikke / ikke relevant	14,1%	24,0%	21,6%	15,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabell 41. Delpåstand til Q13: 'Det er enkelt å kjøpe billett til offentlig kommunikasjon med mobilen'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.**

Påstanden om det er enkelt å bruke mobilen til reiseplanlegging med offentlig transport som Ruter, Skyss, NSB etc. svarer 37,9% helt enig, 20,1% delvis enig, 20,1% verken enig eller uenig, 5,2% delvis uenig og 4,0% helt uenig med påstanden. 19,5% svarer at de ikke vet/ikke er relevant.

Her finner vi de samme tendensene som ved påstanden om at det er enkelt å kjøpe reisebillett med mobiltelefonen: de yngre syntes det er enklere enn de eldre, respondentene med kognitive vansker og synsvansker syntes det er langt enklere enn de med nedsatt bevegelse og hørselsvansker, og disse respondentene er også overrepresentert ved vet ikke/ikke relevant i likhet som på spørsmålet om det er enkelt å kjøpe reisebillett på mobilen. Det er ingen store forskjeller mellom kjønn.

**Det er enkelt å bruke mobilen for reiseplanlegging med offentlig transport som Ruter, Skyss, NSB etc....**

% innen type funksjonshemninger

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Helt uenig	3,8%	<b>4,4%</b>	2,8%	2,4%
Delvis uenig	3,8%	5,2%	6,4%	2,4%
Verken uenig eller enig	9,6%	<b>15,9%</b>	<b>16,0%</b>	8,4%
Delvis enig	16,0%	18,2%	23,6%	15,7%
Helt enig	<b>57,1%</b>	31,8%	30,0%	<b>51,8%</b>
Vet ikke / ikke relevant	9,6%	<b>24,0%</b>	<b>21,2%</b>	19,3%
NA		0,5%		
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabell 42. Delpåstand til Q13. 'Det er enkelt å bruke mobilen for reiseplanlegging med offentlig transport som Ruter, Skyss, NSB etc....'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.**

57,1% av de med kognitive vansker og 51,8% av de med synsvansker er helt enig i at det er enkelt å bruke mobilen til reiseplanlegging. Bevegelseshemmede er den største gruppen som er helt uenig med 4,8%.

### Alt i alt, det er enkelt å bestille og betale billetter til kulturtilbud med mobilen (eksempel kino, teater, opera)

32,3% er helt enig, 18,1% delvis enig, 14,9% er verken uenig eller enig, 5,5% er delvis uenig og 4,4% er helt uenig i at det er enkelt å bestille og betale billetter til kulturtilbud med mobilen. 24,9% svarer at de ikke vet/ikke relevant. Igjen er det marginale forskjeller mellom kjønnene og en tendens til at alder spiller en stor rolle.

% innen alder

	Under 30	30-44	45-59	60+
Helt uenig	0,7%	1,7%	3,2%	<b>6,9%</b>
Delvis uenig	2,9%	1,7%	3,9%	<b>8,3%</b>
Verken uenig eller enig	5,8%	11,9%	16,6%	17,3%
Delvis enig	21,0%	17,6%	18,4%	17,3%
Helt enig	<b>52,2%</b>	<b>48,3%</b>	34,6%	20,4%
Vet ikke / ikke relevant	17,4%	18,8%	23,3%	29,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 43. Delpåstand til Q13: 'Alt i alt, det er enkelt å bestille og betale billetter til kulturtilbud med mobilen (eksempel kino, teater, opera)'. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.

Når vi bryter opp på vanskeområder, tegner det seg frem at av de som opplever det som enkelt å bestille billetter til kulturarrangementer er kognitive vansker størst, og respondenter med hørselsvansker minst. Samtidig er det flest med kognitive vansker som også sier seg mest uenig med at det er enkelt. Respondentene med synsvansker er den minste gruppen blant de uenige:

% innen type funksjonshemninger

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Helt uenig	<b>4,5%</b>	4,4%	4,4%	1,2%
Delvis uenig	1,9%	7,0%	5,6%	2,4%
Verken uenig eller enig	10,3%	14,6%	19,6%	10,8%
Delvis enig	19,2%	16,1%	16,8%	22,9%
Helt enig	<b>42,9%</b>	31,0%	<b>26,4%</b>	<b>33,7%</b>
Vet ikke / ikke relevant	21,2%	26,8%	27,2%	28,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 44 Delpåstand til Q13: 'Alt i alt, det er enkelt å bestille og betale billetter til kulturtilbud med mobilen (eksempel kino, teater, opera)'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

Igjen er det en stor gruppe (24,9%) som ikke anser denne påstanden som vet ikke eller ikke relevant. Forklaringen til dette kan både være at man ikke har preferanser for å delta på kulturelle arrangementer eller at man benytter internett til den slags kjøp. Til tross for at en stor andel av kjøp på internett i dag foretas på impuls (PostenBring 2015) er det logisk å tenke at kulturarrangementer er kjøp som krever mer planlegging, og dermed noe som gjøres via andre kanaler enn mobiltelefonen.



I dag brukes betalingsapper av en stor andel av den norske befolkningen, og er i ferd med å bli en viktig del i forbrukermarkedene. I 2016 avla nordmenn 200 millioner besøk i banken gjennom mobiltelefon<sup>26</sup>. Hvordan opplever mennesker med nedsatte funksjonsevner slike betalingsmåter?

### Det er enkelt å betale med betalingsapper (som for eksempel Vipps) på mobiltelefonen...

43,3% av respondentene er helt enig i at det er enkelt å betale med betalingsapper. 11% er delvis enig, mens 9,4% er verken uenig eller enig. 2,9% er delvis uenig mens 5,8% er helt uenig med at det er enkelt. Hele 27,6% svarer at de ikke vet/ikke relevant, noe som kan indikere at de ikke har forsøkt dette. Av de som sier seg helt enig med at det er enkelt er storparten kvinner. Igjen finner vi en sammenheng med alder. 73,2% av de som sier seg helt enig er under 30 år, 65,35% av de mellom 30 og 44 år, 48,8% av de mellom 45 og 59 år, og 25% av de over seksti. 9,4% av de som sier seg helt uenig er over 60 år. Når vi bryter opp på vanskeområde er det igjen slik at flest av de som sier seg helt enig med påstanden om at det er enkelt å bruke betalingsapper har kognitive vansker og synsvansker. Av respondentene som sier seg helt uenig er det særlig de med nedsatt bevegelighet og deretter de med hørselsvansker. Merk at ingen med synsvansker har sagt seg helt uenig med denne påstanden.

% av type funksjonshemninger

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Helt uenig	3,8%	8,1%	6,0%	
Delvis uenig	1,3%	2,9%	3,2%	1,2%
Verken uenig eller enig	7,1%	9,4%	14,0%	7,2%
Delvis enig	8,3%	12,5%	11,6%	7,2%
Helt enig	64,7%	35,4%	32,8%	59,0%
Vet ikke / ikke relevant	14,7%	31,8%	32,4%	25,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 45. Delpåstand til Q13: 'Det er enkelt å betale med betalingsapper (som for eksempel Vipps) på mobiltelefonen...'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

For å oppsummere dette avsnittet, kan vi understreke at alder spiller en betydelig rolle for bruk av mobiltelefonen til kjøp av reiser og kulturarrangementer, reiseplanlegging og betalingsapper. Mesteparten fra alle vanskeområdene syntes de mestrer sin mobiltelefon, og at den spiller en sentral rolle i deres hverdag. Samtidig kommer det frem at to vanskeområder utmerker seg i særlig positiv forstand: Respondentene med kognitive vansker og synsvansker stiller seg gjennomgående mer enig enn respondentene med nedsatt bevegelighet og hørsel. Mest overraskende er antakelig at personer med nedsatt hørsel er mindre enige enn for eksempel synsvansker, da kjøp og planlegging på mobile flater er såpass visuelt betinget. Samtidig kan dette til dels antakelig forklares, som nevnt, med aldersvariablen: respondentene i vårt utvalg som har oppgitt at de har nedsatte bevegelsesevner og hørsel er blant de eldste. Alder spiller med andre ord en sentral rolle uavhengig funksjonsvansker. Dette er et viktig poeng, da den eldre gruppen i befolkningen blir stadig større. Samtidig kom det tidligere frem i denne rapporten at 17,3% av respondentene over 60 år ikke har smart telefon, men ordinær mobil med tastatur. Dette kan også bidra til å forklare hvorfor en del av de eldste svarer at de ikke vet/ikke relevant, da deres mobiltelefon rett og slett ikke er egnet til å foreta slike forbrukerkjøp.

I det neste avsnittet tar vi for oss hva respondentene bruker mobiltelefonen til.

<sup>26</sup> <https://dnbfeed.no/privatokonomi/nordmenn-er-verdens-mest-digitale-bankkunder/>

## 4.5 Hva bruker respondentene mobiltelefonen til?

Mobiltelefonen spiller en betydelig rolle for brukere på en rekke ulike arenaer i dag. I spørreskjemaet Q11. 'Hva bruker du vanligvis mobiltelefonen til?' blir respondentene stilt ovenfor en liste med ulike bruksområder der vedkommende bes krysse av på de som er relevante. Av svarene kommer det frem at alle respondentene bruker mobiltelefonen til å ringe med og sende tekstmeldinger.

### 4.5.1 Surfe på internett

32,9% bruker ikke mobilen til å surfe på internett. Her er kjønnsfordelingen jevnt fordelt, med klar sammenheng til alder: Mens kun 10,1% av de som har svart at de ikke bruker mobilen til å surfe på internett er under 30 år, er 51,7% av de som har svart det samme over 60 år. Når vi bryter opp på vanskeområde finner vi interessante forskjeller;

#### Delalternativ Q11. Bruker mobilen til å surfe på internett...

	% innen type funksjonshemninger			
	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Nei	16,7%	42,7%	38,8%	12,0%
Ja	83,3%	57,3%	61,2%	88,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabell 46. Delalternativ Q11. 'Bruker mobilen til å surfe på internett'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.**

Til tross for at den største gruppen blant de bevegelseshemmede bruker mobilen til å surfe på internett (57,3%), er det en stor gruppe (42,7%) respondenter innenfor det samme vanskeområde som ikke gjør dette. Den største gruppen som ikke bruker mobilen til dette formålet er allikevel personer med nedsatt hørsel. Igjen kommer respondentene med synsvansker best ut: de er blant de som bruker mobiltelefonen mest av alle fire til å surfe på internett.

### 4.5.2 Sende og motta epost, og kalender

Opgaver som å sende og motta epost, og planlegge med kalender er nært forbundet med alder, som i sin tur er nært forbundet med om man er yrkesaktiv, student, arbeidssøkende etc. Til tross for at mer enn 50% av de eldste respondentene bruker mobiltelefonen til dette, er disse den største gruppen som svarer at de ikke bruker telefonen til å sende og motta epost, og kalenderfunksjonalitet.

### 4.5.3 Kommunisere med lynmeldinger og i sosiale medier

Det samme bildet tegner seg frem i svarene på delalternativet i Q11. 'Kommunisere i videosamtale (Skype, Facetime)' (Tabell 47):

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
Nei	68,1%	74,4%	79,2%	84,0%
Ja	31,9%	25,6%	20,8%	16,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabell 47. Svar fordelt på alder for delalternativet i Q11. 'Kommunisere i videosamtale (Skype, Facetime). Prosent. N=1205.**

Når det kommer til delalternativene i Q11. 'Kommunisere gjennom mobiltelfonen med lynmeldinger (Chat, Messenger)' og 'Kommunisere i sosiale medier' bekreftes forskningen som viser at kvinner langt mer sosiale, deltakende og aktive enn menn i sosiale kanaler (Duggan 2013).

Det er en åpenbar sammenheng mellom alder og bruke mobiltelefonen til å kommunisere i videosamtale. Mens 84,0% av de som har svart nei på dette spørsmålet er over 60 år, er 31,9% av de som har svart ja, under 30 år.

Mens 60,8% svarer at de ikke bruker mobiltelefonen til å kommunisere med lynmeldinger (Chat, Messenger), er 70,6% av disse menn. Mer enn halvparten av de som svarer at de bruker mobilen til dette formålet er synshemmede og personer med kognitive utfordringer.

43,1% bruker mobiltelefonen til å kommunisere i sosiale medier, med en overvekt av kvinner. Også her er det en klar sammenheng med alder; de yngste er de som bruker mobilen til dette mest, de eldste minst.

#### 4.5.4 Lese nyheter

Når det kommer til å bruke mobilen til å lese nyheter er det en mer balansert kjønnsfordeling. Til sammen 59,3% bruker mobiltelefonen til dette formålet. Når vi bryter ned på vanskeområde, kommer det frem at det særlig er respondenter med synsvansker (74,7%) blant de som svarer at de bruker mobilen til å lese nyheter:

	% innen type funksjonshemninger			
	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Nei	36,5%	46,1%	41,6%	25,3%
Ja	63,5%	53,9%	58,4%	<b>74,7%</b>
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabell 48. Svarene til Delalternativet i Q11. 'Lese/se nyheter' med mobiltelefonen viser at det er særlig respondentene med synsvansker (74,7%) av de som har svart at de bruker mobiltelefonen til dette formålet) som bruker mobilen til å lese nyheter. Bevegelseshemmede er den gruppen som bruker mobiltelefonen minst til dette formålet.**

#### 4.5.5 Stedslokasjon

Smarttelefonen gir også mulighet for å finne frem med kart eller GPS, samt underholdning (lytte til musikk, radio, web tv osv.). 43,2% av respondentene svarer at de bruker mobiltelfonen til stedslokalisering (GPS eller kart), og her er alle aldre og vanskegrupper representert. 63% av personene med bevegelseshemninger svarer nei på at de bruker mobiltelefonen til stedslokalisering (finne frem, kart), etterfulgt av hørselsvansker hvorav 55,2% svarer nei på spørsmålet. Halvparten av de med kognitive utfordringer og synsvansker svarer ja og nei, og det er flest (56,8%) mellom 30-44 år, etterfulgt av de under 30 år (52,9%) som svarer ja. 35,4% av de over 60 år svarer ja på at de bruker mobiltelefonen til stedslokalisering. Det er noe flere menn (45,5%) enn kvinner (40,8%) som svarer at de bruker mobiltelefonen til å finne frem.

#### 4.5.6 Lytte til musikk

Når det kommer til å bruke mobiltelefonen til å lytte til musikk, svarer 34,6% at de gjør dette, 65,4% svarer nei. Her er det ikke uventet store forskjeller knyttet til alder: 68,8% av de under 30 år svarer at de bruker mobilen til å lytte til musikk, mot kun 16,3% av de over seksti år. Når vi bryter opp på vanskeområde, kommer det frem at 53,8% av de med kognitive utfordringer og 49,4% av de med synsvansker bruker mobilen til å lytte til musikk, mot kun 28,9% av de

med bevegelsesutfordringer og 24,0% av personer med nedsatt hørsel. Fordelingen mellom kjønnene er relativt lik.

#### 4.5.7 Lytte til radio, podcast og lydbok

81,4% av respondentene bruker ikke mobiltelefonen til å lytte til radio. Her er det en jevn fordeling blant alder og kjønn. Det er en liten forskjell på vanskeområde, hvor 24,1% av de med synsvansker forteller at de bruker mobilen til dette. Mindre enn 20% av de andre tre vanskeområdene svarer at de lytter til radio med mobilen.

Det er enda færre som bruker mobiltelefonen til å lytte til podcast: 89,6% svarer at de ikke gjør dette. Det er ingen forskjell mellom kjønn. Det er derimot en forskjell knyttet til både alder og funksjonsvanske: De yngre bruker oftere mobiltelefonen til å lytte på podcast enn de eldre, og 18,6% av personene med kognitive vansker og 16,9% med synsvansker svarer at bruker mobiltelefonen til dette. Kun 7,6% av de med hørselsvansker svarer ja på dette spørsmålet, etterfulgt av personer med bevegelsesutfordringer (6,5%).

Det samme bildet forsetter når vi ser på hvorvidt respondentene bruker mobiltelefonen til å lytte til lydbøker. 89,9% svarer at de ikke bruker mobiltelefonen til dette. Igjen er det en jevn kjønnsfordeling. Blant de ti prosentene som svarer ja på spørsmålet er det jevnt fordelt mellom alle aldersgrupper bortsett fra de over seksti år, her svarer kun 4,4% at de bruker mobiltelefonen til å lytte til lydbøker. Det er særlig personer med synsvansker (14,5%) som er blant de som har svart ja på dette spørsmålet, etterfulgt av personer med kognitive utfordringer (12,8%). Kun 6,8% av de med bevegelsesutfordringer og 4,8% av de med hørselsvansker har sagt at de bruker mobiltelefonen til å lytte på lydbøker.

Oppsummert kommer det tydelig frem at generelt brukes mobiltelefonen i svært liten grad til aktiviteter som innebærer lytting blant personer med ulike funksjonsnedsettelse, til tross for at det er noen små forskjeller knyttet til alder og vanskeområde. Det er for eksempel ikke overraskende at flere med synsvansker og kognitive utfordringer bruker mobiltelefonen til dette, og ikke hørsel. Hvorfor ikke flere med nedsatte bevegelsesevner bruker mobiltelefonen til aktiviteter som innebærer lytting vet vi ikke, men dette kan være tett forbundet med alder.

#### 4.5.8 Spille spill

71,9% av respondentene bruker ikke mobilen til å spille spill som følger med mobiltelefonen. Her svarer 85,6% av de over seksti år at de ikke bruker telefonen til dette, mot 51,4% av de under 30 svarer ja. Igjen er det en tendens til at det er særlig de med kognitive vansker (51,4%) og synsvansker (44,6%) som er blant de som svarer ja til at de bruker mobiltelefonen til å spille. Kun 23,7% av de med bevegelsesvansker og 16,8% av de med hørselsvansker er blant de 28,1% som sier de bruker mobiltelefonen til å spille spill.

Til tross for at Pokémon spill ble svært populært sommeren 2016, er ikke dette noe respondentene bruker mobiltelefonen til. 91,1% har ikke krysset av ved dette alternativet. Blant de 8,9% som bruker mobilen til dette, er det igjen hovedvekt av de under 30 år, og fordelt på de med synsvansker (19,3%) og de med kognitive utfordringer (17,3%). Kun 3,6% av de med hørselsvansker og 5,7% med bevegelsesutfordringer har sagt at de bruker mobiltelefonen til å spille spill med andre/omgivelsene som Pokémon Go etc.

Å bruke mobiltelefonen til å spille spill på mobiltelefonen eller med omgivelsene er derfor forbehold en liten, yngre gruppe mennesker. Særlig positivt overraskende er kanskje at synsvansker er så vidt representert blant de få som bruker mobiltelefonen til dette, da spill jo er svært visuelt orientert. Samtidig må vi huske på at de med størst synsutfordringer ikke er med i utvalget, ref. metodekapittelet hvor det kommer frem at utvalget mangler respondenter som er fullstendig synshemmet.

#### 4.5.9 Se video og web-tv

81,7% bruker ikke mobilen til å se på video. Igjen er det de yngste som er blant de som svarer at de gjør dette, og igjen fordelt på det mønsteret som har tegnet seg frem ovenfor: Det er særlig kognitive utfordringer (28,8%) og synsvansker (31,3%) som skjuler seg bak de som har krysset av for at de gjør dette. Igjen er det færrest med bevegelsesutfordringer (12,5%) og hørselsvansker (13,2%) blant de som svarer ja til at de bruker mobiltelefonen til å se på video.

Enda færre bruker mobiltelefonen til å se på web-TV. 15,1% har oppgitt at de bruker mobiltelefonen til dette formålet. 84,9% har ikke krysset av for alternativet. Også her er det de yngste som bruker mobilen til å se web-TV, hvor 25,4% av de som bruker mobilen til dette er under 30 år. Men også blant de som svarer ja er 21% mellom 30 og 44 år, 18% av de mellom 45-58 år og 8,8% av de over seksti år. Også her utmerker de med kognitive vansker og synsvansker seg blant de som har svart ja. Det er dobbelt så mange med synsvansker og kognitive vansker som svarer ja enn personer med bevegelsehemning. Av de som svarer ja har 15,2% hørselsvansker.

Man kunne tenkt seg at det å bruke mobiltelefonen til å lytte på programmer ville vært mest brukt av de som har utfordringer med å lese eller med synet, mens de med utfordringer knyttet til hørsel ville foretrukket å bruke mobiltelefonen til å se video og web-TV, men dette finner ikke vår undersøkelse. En grunn til at ikke flere med hørselsvansker ikke bruker video og Web-TV mer enn de gjør, kan kanskje knyttes til at programmer ofte ikke er tekstet. Dette finner også Borch, Slettebø, and Kjørstad (2016) er tilfellet. Mangel på teksting poengterer forøvrig en respondent i en kommentar i undersøkelsen.

#### 4.5.10 Lese bøker og få opplest tekst

Muligens ikke overraskende, men enda færre bruker mobiltelefonen til å lese bøker; Kun 5,6% svarer at de gjør dette. Her er det en liten gruppe jevnt fordelt innenfor alle alderssegmentene som svarer ja, med de over seksti år som den aller minste gruppen: 2,9% av de over seksti år er blant de som har svart ja til at de bruker mobiltelefonen til å lese bøker. Av de som svarer ja har 10,8% synsvansker, 5,8% kognitive vansker, 4,4% hørselsvansker og 3,6% bevegelsesvansker. Det er antakelig mer hensiktsmessig å lese bøker på Kindle eller nettbrett, og ikke på en mobiltelefon som jo har en liten skjerm og leseflate.

Nesten ingen bruker mobiltelefonen til å få opplest eller diktet – tekst til tale eller tale til tekst: Hele 98,7% krysset ikke av for at de bruker mobiltelefonen til dette. Den ene prosenten som gjør dette er fordelt på alle aldre og alle vanskeområder bortsett fra hørsel.

#### 4.5.11 Fotograferer eller filme

Mer enn en trillion fotografier var forventet at vi skulle ta med mobiltelefonen i 2015 (Worthington 2014). Dette er også noe respondentene gjør; 64,1% bruker mobiltelefonen til å fotografere eller filme. Her er alle aldre representert, med en liten overvekt av kvinner, hvor de som har svart ja er mer enn 60% fra alle aldersgrupperingene og alle de fire vanskeområdene. Respondentene med synsvansker er den største gruppen blant de som har svart ja med 75,9%, etterfulgt av kognitive vansker (66%), hørsel (61,6%) og bevegelsesvansker (60,4%). Blant de som ikke bruker mobiltelefonen til dette formålet finner vi særlig de over seksti år (40%) og bevegelsehemninger (39,6%), hørsel (38,4%) og kognitive vansker (34,8%). Det er færrest av de med synsvansker (24,1%) som svarer at de ikke bruker mobiltelefonen til å fotografere eller filme.

Å fotografere eller filme med mobilen er derfor en praksis som storparten, men ikke alle, av personer med nedsatte funksjonsevner har etablert.

#### 4.5.12 Betaling med mobilen

38,6% svarer at de bruker mobiltelefonen til å betale med (for eksempel Vipps eller andre mobilbetalingstjenester). Her er det en overvekt av menn, og en klar sammenheng med alder: 59,4% av de som har krysset av ved dette alternativet er under 30 år, 48,9% av de mellom 30 og 44 år, 44,5% mellom 45 og 59, og 26,3% av de over seksti år. Igjen er det en tendens at det er de med kognitive vansker (51,9%) og synsvansker (45,8%) som er blant ja-respondentene, mot 34,6% av de med bevegelsesutfordringer og 31,6% av de med hørselsvansker. Å bruke mobiltelefonen for å betale er en tendens vi ser det vil bare bli mer av i tiden som kommer, og det er viktig å få flere av mennesker med nedsatte funksjonsevner til å ta dette i bruk. Her blir det viktig at bransjen utvikler løsninger som er universelt utformet. Vipps, for eksempel, mangler alternative tekster på sentrale funksjoner (Tollefsen 2016). I tillegg vil det være nyttig å utvikle veiledninger om bruk, personvern og sikkerhet.

#### 4.5.13 Handle varer på nettet

Nordmenn ligger i toppsjiktet når det kommer til å handle varer på internett, med en økning på 35% bare i 2015 (PostenBring 2015). Forbrukerne skiller ikke mellom online og offline kanaler, og kanalene virker sammen. 1 av 3 kunder impulshandler, hvor handel med mobiltelefonen eller nettbrett utgjør omtrent 15 prosent av nordiske nettkjøp, et tall som er forventet å øke betraktelig fremover (PostenBring 2015). På spørsmål om respondentene bruker mobiltelefonen til å handle varer og tjenester på internett, svarer 75,8% at de ikke gjør dette. Til tross for at de over seksti år representerer den største gruppen (85,2%) blant de som svarer at de ikke gjør dette, gjelder dette alle aldersgruppene. Når vi bryter opp svarene på vanskeområde er det særlig de med hørselsvansker (81,6%) som er blant de som svarer nei til at de bruker mobiltelefonen til å handle på nettet med, etterfulgt av bevegelseshemmede (77,9%), synsvansker (69,9%) og kognitive vansker (68,6%).

Man kan kun spekulere for hvorfor det er så vidt få som bruker mobiltelefonen til å handle varer på nettet. En forklaring kan være at dette er aktiviteter hvor man foretrekker datamaskin fremfor mobiltelefon. En annen forklaring kan være at dette er for mange en så vidt ny måte å bruke mobilen. En tredje forklaring, som er like fullt gyldig, kan knyttes til at nettsider og nettbutikker ikke er enkle å bruke for vår målgruppe. Mange e-handelsløsninger er komplekse å forstå, hvor også man i mange tilfeller er nødt til å bruke bank-id eller andre bank innlogginger for å foreta kjøp. Dette er med på å komplisere kjøpsprosessen.

En rask test med W3Cs markup validator<sup>27</sup> av noen få netthandelssider finner flere feil. Å utforme nettbutikker som validerer i henhold til universell utforming blir særdeles viktig for å sikre at forbrukere med nedsatte funksjonsevner kan delta i alle forbrukermarkeder. Netthandel.no har laget en enkelt oversikt som nettbutikker kan bruke som rettesnor for å sikre nettopp dette, se <https://netthandel.no/universell-utforming/>. Dessuten bruker flere og flere nettbutikker Vipps som betalingsløsning, og som forrige avsnitt viste, er dette en betalingsmåte de færreste av respondentene våre benytter. Økt kunnskap om, og mestring av, betalingsapper blir derfor et svært viktig satsningsområde for forbrukere med nedsatte funksjonsevner, i tillegg til at det blir svært viktig at netthandelsløsninger fyller kravene til universell utforming. Som kjent er universell utforming til også funksjonsfriskes beste, og betyr også økt lønnsomhet for handelsstanden.

#### 4.5.14 Bestille taxi

Nesten 70 prosent svarer at de ikke bruker mobiltelefonen til å bestille taxi. Dette kan naturligvis forklares med at flesteparten ringer med mobilen etter taxi, fremfor å bruke apper og lignende til å bestille denne typen tjenester. De 30 prosentene som bruker disse tjenestene er i all

<sup>27</sup> <https://validator.w3.org/>

hovedsak yngre personer: 42% av de som sier de gjør dette er under 30 år, fordelt noenlunde jevnt på alle de fire vanskeområdene.

#### 4.5.15 Kjøpe billetter til kulturarrangementer og reise

Mobiltelefonen brukes i liten grad til å kjøpe billetter til kulturarrangementer. 78,2% bruker ikke mobiltelefonen til dette. Av de som svarer at de bruker mobiltelefonen til dette formålet er det en relativt jevn fordeling blant de fire aldersinndelingene, og viser kanskje mer til kulturell kapital enn noe annet. Blant vanskeområdene er det av de som har svart ja til dette flest med synsvansker (32,5%). 23,7% av de som har svart ja har kognitive utfordringer, 22% hørselsvansker og 18% med nedsatt bevegelse.

Som allerede nevnt, er kulturarrangementer gjerne kostbart og en aktivitet som krever planlegging. Det er derfor grunn til å tro at respondentene bruker datamaskin fremfor mobiltelefonen til dette formålet.

Når vi ser hvorvidt respondentene bruker mobiltelefonen til å kjøpe billetter til reiser er dette heller ikke særlig utbredt. 25,8% bruker mobiltelefonen til å kjøpe billetter til reiser, med det samme mønsteret som ovenfor. Også her utmerker personer med bevegelsvansker seg som den minste gruppen (22,7%) blant de som har svart at de bruker mobiltelefonen til å kjøpe reiser, etterfulgt av hørsel (25,6%), kognitive vansker (28,2%) og syn (32,5%).

Som vist i avsnitt 4.3.3 er 46,6% helt enig og 21,7% delvis enig i at det er enkelt å kjøpe reisebillett på automat. Her derimot, viser det seg at de færreste bruker mobiltelefonen til dette formålet.

#### 4.5.16 Nettbank

Desto flere sier derimot at de benytter nettbank på mobiltelefonen. 44,8% sier de gjør dette. Blant disse er det relativt jevnt mellom aldersgruppene bortsett fra de over seksti år hvor 66% av disse er blant de som svarer at de ikke bruker nettbank på mobilen. Brutt opp på vanskeområde er det blant de som svarer at de bruker mobilen til dette formålet 56,6% synsvansker, 53,2% av de med kognitive vansker, 40,1% av de som har bevegelsvansker og 39,6% av de med hørselsvansker. At bevegelse og hørsel er de gruppene som er minst representert i ja-svarene kan henge tett sammen med aldersvariablen.

#### 4.5.17 Egne applikasjoner knyttet til funksjonsnedsettingen

Under to prosent av utvalget bruker egne applikasjoner knyttet til sin funksjonsvanske med mobiltelefonen. Blant disse to prosentene finner vi flest med hørselsvansker etterfulgt av kognitive vansker, synsvansker og bevegelsvansker. Her er det et poeng å minne om det som ble nevnt allerede i innledningen til denne rapporten, nemlig at mange av det vi tidligere betegnet som hjelpemidler og spesialutstyr i dag har blitt standarder som følger med mobiltelefonen når den kjøpes. Det betyr muligens at mobiltelefonen i dag dekker behov som tidligere måtte spesialtilpasses med tilleggsutstyr.

#### 4.5.18 Fjernstyre eksterne enheter

Det siste alternativet i Q11 som respondentene kunne krysse av ved er hvorvidt de bruker mobiltelefonen til å fjernstyre andre eksterne enheter, som for eksempel sette på husalarm, sette på varme, lås åpner osv.

Å bruke mobiltelefonen til dette formålet er lite utbredt, hvor kun 8,1% svarer at de gjør dette. Av disse 8,1% er det nesten dobbelt så mange menn som kvinner, med en nokså jevn fordeling

på alder til tross for at de mellom 30 og 44 år er den største gruppen blant de som har svart ja. Her er det små forskjeller mellom de fire vanskeområdene.

Helt til slutt i Q11 er det åpent for respondentene til å selv fylle inn et bruksområde knyttet til sin mobiltelefon som ikke er oppgitt i listen. Her listes apper, bank-ID, fjernstyre oppvarming av bil, klokke, sjekke været, skrive huskelister/notat, vekkeklokke og alarm, samt Volvo on call (app som gir alle detaljer knyttet til ens kjøretøy).

Å bruke mobiltelefonen til å fjernstyre andre enheter henger tett sammen med neste avsnitt som handler om Tingenes internett.

## 4.6 Tingenes internett

Vi har i spørreundersøkelsen inkludert spørsmål (Q6 'Har du data-/IT-utstyr hjemme?') om elementer og teknologiske tendenser som vi antar vil øke med tiden som kommer, i tillegg til å undersøke om respondentene har skaffet seg DAB radio eller har skriver hjemme. Det viser seg at 81,6% har skriver (printer), med økende andel med økende alder: 57,4% av de under 30 år har svart at de har printer, 71,0% av de mellom 30-44 år, 81,0% av de mellom 45-59 år og hele 91,3% av de over seksti år. Alle de fire vanskeområdene er representert blant de som har printer hjemme: Lavest blant de med synsvansker (55,7% har svart ja), høyest blant de med hørselsvansker (87,5%). 61,8% har DAB radio, hvor andelen som har svart ja øker med alder; 33,3% av de under 30 år har svart dette, mot 72,6% av de over 60 år. 46,2% av de mellom 30-44 år, og 64,3% av de mellom 45-59 år. Også her er alle vanskeområdene representert, med den høyeste svarandelen fra respondentene med hørselsvansker (73,6%) og lavest fra de med kognitive utfordringer (45,8%). 73,6% av de med bevegelsesutfordringer har sagt at de har DAB radio, 54,5% av de med synsvansker.

Ved å ha med spørsmål om utbredelsen av teknologi som betegnes som smart, vil det bli enklere å følge utviklingen over tid. Tingenes internett (*Internet of things*) (IoT) betegner en slik tendens. Tingenes internett viser til at ulike ting i hjemmet er sammenkoblet og kommuniserer 'smart' sammen til hjelp og nytte for forbrukeren. For eksempel fjernstyre kaffetrakteren slik at den trakter kaffe ved hjelp av et tastetrykk eller kommando, styre varmen på komfyren gjennom stemmen, søplebøtter som åpnes og lukkes automatisk ved sensorer<sup>28</sup>, eller fjernstyre temperatur eller lys i boligen.

Mange brytere eller knapper på husholdningsapparater er i dag erstattet med digitale skjermer som ofte kan være vanskelig å bruke for alle personer som ser litt dårlig, eller som har begrenset bevegelighet i fingrene. Med smart teknologi vil man kunne gi ordre eller kommandoer til maskinene eller systemene som gjør det vi ber om. På denne måten vil smarte løsninger i hjemmet ideelt sett kunne forenkle forbrukerhverdagen for mange, også med tanke på at den eldre delen av befolkningen blir stadig større<sup>29</sup>. Når det er sagt er det store personvernsutfordringer knyttet til slike smarte systemer<sup>30</sup>.

Respondentene har kunnet krysse av for dørcalling, varselssystemer for alarmer og anrop, smartklokke, elektronisk inngangsnøkkel/kode, automatisk styring av lys i boligen, i tillegg til at de har kunnet selv legge inn løsninger eller utstyr selv som kommentar. Så langt har ikke respondentene tatt i bruk mange smarte løsninger i hjemmet. Kun 9,7% sier at de har smartklokke, 5,6% har elektronisk nøkkel/kode til inngangsdør i egen bolig, og kun 3,7% har automatisk styring av lys i boligen. I tillegg har flere lagt til løsninger som kommentarer. Her nevne noen respondenter et lite antall av følgende systemer:

<sup>28</sup> Eksemplene er hentet fra tek.no <https://www.tek.no/artikler/teknofils-drommehus-kjokken/166694>

<sup>29</sup> Smart teknologi i hjemmet har fått strykarakter for å ikke ivareta forbrukerens personvern, hvilket er et viktig punkt å følge med på i tiden fremover ettersom det er forventet at stadig flere vil ta i bruk smarte husholdningsløsninger.

<sup>30</sup> <http://www.telegraph.co.uk/technology/news/11403494/Is-smart-technology-really-a-threat-to-our-privacy.html>



- Alarm som styres fra mobilen
- Blodtrykksmåler
- Bolialarm for innbrudd og brann
- Digital temperaturstyring/fjernstyring av temperatur
- Internettradio og musikkavspilling via musikkanlegg og smart TV
- Kameraovervåking
- Omsorgsteknologi
- Smart TV

## 4.7 Internetts rolle som forbruker, borger og samfunnsdeltaker

Internett spiller en betydelig rolle for befolkningen generelt, som forbruker, samfunnsborger og som deltaker i det digitale samfunnet. Ikke bare eksisterer det stadig flere ulike forbrukermarkeder på internett, men også sentrale aktiviteter forbundet med det å være samfunnsborger og deltaker er i dag lagt til internett. Digitalt førstevalg har som allerede nevnt vært et prinsipp fra Digitaliseringsprogrammet ble lansert i 2012, og viser til at Forvaltningens kommunikasjon med innbyggere og næringsliv skal skje gjennom digitale, nettbaserte tjenester. I stortingsmelding 27 (2015-2016) *Digital agenda for Norge, IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet*, styrkes digitalt førstevalg. Det er derfor kritisk å påse at personer med nedsatte funksjonsevner både behersker og benytter internett til forbrukerformål, samfunnsdeltakelse og andre gjøremål på linje med den øvrige befolkningen, slik at det ikke vokser frem digitale skiller mellom funksjonsfriske og personer med nedsatte funksjonsevner. For å fange opp hvorvidt dette målet er realisert eller på vei til å bli realisert, er hele fem av de tjue spørsmålene i denne undersøkelsen spørsmål knyttet til nettopp dette.

Som avsnitt 4.2 (om tilgang til datamaskin) viste, har 97,3% av respondentene PC, Mac eller nettbrett hjemme. Av de 2,7% som ikke har datamaskin hjemme, har litt under halvparten av disse tilgang til datamaskin andre steder enn i hjemmet. 95,7% av de yrkesaktive og studerende respondentene svarer at de bruker internett på jobb eller skole. Dette er jevnt fordelt på alle alder og vanskeområder.

### 4.7.1 Er funksjonsnedsettelsen til hinder for fullverdig bruk av internett?

Kun litt over halvparten (52,9%) svarer at deres funksjonsnedsettelse aldri er til hinder for å bruke internett. 17,1% svarer at den av og til er til hinder, mens 1% svarer at den alltid er til hinder. Hele 29% svarer at de ikke vet eller at det ikke er relevant.

Blant de som svarer at funksjonsvansken aldri er til hinder, finner vi særlig de mellom 45-59 år (58,0%). 52,0% av de over 60 år svarer dette, etterfulgt av de mellom 30 og 44 år (51,1%). Blant de yngste er de færreste som har krysset av for at deres funksjonsnedsettelse aldri er til hinder for å bruke internett (48,2%). Når vi ser på fordelingen av de som har svart at funksjonsnedsettelsen av og til er til hinder, er 18,0% av de to eldste alderssegmentene, 14,9% av de under 30 og 14,5% av de mellom 30-44 år. Ingen av de under 30 år har svart at den aldri er til hinder, mens fordelingen for dette svaralternativet er fordelt på 1,6% 30-44år, 1,2% over 60 år, og 0,7% 45-59 år.

Når vi ser på svarene fordelt på vanskeområde, svarer 60,0% av de med hørselsvansker, 59,2% av de med bevegelsesvansker, 47,0% av de med kognitive utfordringer og 31,8% av de med synsvansker at deres funksjonsvanske aldri er til hinder. Likeledes, blant de som har svart at deres funksjonsnedsettelse av og til er til hinder, har 20,5% av de med synsvansker, 19,9% av de med kognitive vansker, 15,5% av de med hørselsvansker og 11,1% av de med bevegelsehemninger svart dette;

**Q14. Nå ser vi på hvilken betydning Internett har for deg. Hvor sjelden eller ofte opplever du at funksjonsnedsettelsen din begrenser en fullverdig bruk av Internett?**

% av type funksjonshemninger

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Er aldri til hinder	47,0%	59,2%	60,0%	31,8%
Er av og til et hinder	19,9%	11,1%	15,5%	20,5%
Er alltid til hinder	0,6%	0,9%		1,1%
Vet ikke / Ikke relevant	32,5%	28,7%	24,5%	46,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabell 49. Q14. 'Nå ser vi på hvilken betydning Internett har for deg. Hvor sjelden eller ofte opplever du at funksjonsnedsettelsen din begrenser en fullverdig bruk av Internett?'**

Det mest overraskende er den store andelen som har krysset av for vet ikke/ikke relevant. Dette har 36,9% av de under 30 år, 32,8% av 30-44 år, 23,3% 45-59 år, 28,8% for 60 år og oppover. Brutt opp på vanskeområde, velger 46,6% av de med synsvansker, 32,5% av de med kognitive utfordringer, 28,7% av de med bevegelsesvansker og 24,5% av de med hørselsvansker dette alternativet.

Det er vanskelig å si hvorfor så mange (29% av utvalget) har krysset av på vet ikke/ikke relevant, men en logisk årsak er at respondenten nettopp ikke opplever dette spørsmålet som relevant. Internett kan være så mangt, og det kan være vanskelig å skjære alle nettjenester over en kam. Ved enkelte tilfeller kan kanskje enkelte utfordringer løses selv ved å ta på briller, skru lyd høyere osv. Det kan også være hensiktsmessig å tolke disse 29,0 prosentene i lys av respondentenes digital kompetanse, som ble presentert i avsnitt 4.1.1 - 4.1.6. Det kan godt være at flere ser for seg at det ikke er deres funksjonsvanske som hindrer dem, men isteden deres grad av digitale kompetanse. Dette betyr at det vil være viktig i tiden fremover å styrke den digitale kompetansen til personer med nedsatte funksjonsevner. Dette styrkes når vi kikker på kommentarene som respondentene har lagt igjen på dette spørsmålet. De som har svart at deres funksjonsvanske av og til eller alltid er til hinder, har fått et oppfølgingsspørsmål hvor de har hatt mulighet til å selv beskrive hva hindringen består i. Ved en nærmere kikk på disse kommentarene deler besvarelsene seg grovt inn i tre hovedgrupper: (1) utfordringer knyttet til egen fysikk eller helse, og funksjonsvanske, (2) utilstrekkelig internettilgang og (3) lav digital kompetanse. De to sistnevnte syntes å henge sammen.

1. Særlig er det svært mange som kommenterer skrift- og tekststørrelse, navigasjon og manglende teksting som problematisk for deres funksjonsnedsettelse. Ulike utfordringer som skjelvende eller stive hender, konsentrasjonsvansker eller andre fysiske funksjonsnedsettelse er noe av det respondentene nevner som årsaker til hvorfor de opplever sin funksjonsvanske hinder for å bruke internett;

«Jeg har dysleksi. Når jeg sliter med å lese tekster hjelper det å få det lest opp, men mange av nettsidene jeg bruker har ikke høyttopplesning» eller «Fingre er ute av kontroll og det blir ofte trykket på feil taster og det skaper jo en del problemer» som en annen skriver.

2. Et slående antall lister opp manglende, ustabil eller dårlig internettdekning for hva som er årsaken til at de ikke får utnyttet internett til det fulle;

«Dårlig dekning, uklare fremgangsmåter» kommenterer en, «At farten er lav på internett fordi det er så dyrt for raskt internett» skriver en annen.

3. Det er grunn til å tro at de som nevner dårlig internettdekning også har lavere digital kompetanse, både i forhold til manglende kunnskap om og kompetanse i hvordan bruke IKT utstyr og internett. Som en kommenterer;

«Er analfabet med alt det tekniske. Har problem med husken og alt forandrer seg altfor fort. Alt det offentlige ol skal skje over nett, men ingen opplæring og alle later til å kunne det eller må lene seg på yngre familiemedlemmer». En annen skriver at hun «kan for lite med den, og litt redd for å gjøre noe feil».

Flere kommenterer at deres høye alder gjør det problematisk å lære og forstå IKT og bruke internett. Alle kommentarene finnes i listen i vedlegg 2 bak i denne rapporten.

Her er det åpenbart en gruppe mennesker som trenger tiltak og bistand for å heve sin digitale kompetanse. Det som kanskje er slående er at selve hjemmet er en arena for IKT-barrierer. Vi tenker gjerne i hovedsak på utforming av teknologi på offentlige arenaer, som kollektivtransport eller i butikker, eller på internett. IKT i den enkeltes hjem, derimot, har ikke vært i særlig grad diskutert i forhold til universell utforming og digital kompetanse. Å kjøpe IKT utstyr som man selv skal få til å virke er ingen enkel sak dersom man har lav teknisk kompetanse, til tross for at mange datamaskiner og andre programmer har blitt enklere å få satt opp med tiden. Flere av kommentarene som respondentene har etterlatt (se vedlegg 2) peker på hjemmet som arena, ved for eksempel problemer med å koble seg til internett. Dette viser viktigheten av at leverandører utvikler enkle bruksanvisninger for hvordan folk kan få teknologien i hjemmet til å fungere, og veiledere for hva forbrukeren skal gjøre dersom ting ikke fungerer. Å oppgi et telefonnummer til noen som kan bistå personlig skal ikke undervurderes. Dette var et tiltak NRK initierte nylig i sammenheng med nedleggingen av FM-nettet.

#### 4.7.2 I hvilken grad utnytter respondentene de mulighetene som internett gir?

Spørsmål 16 i spørreundersøkelsen undersøker i hvilken grad forbrukerne med nedsatte funksjonsvansker utnytter internettets mange muligheter for kjøp av varer og tjenester, nettbaserte tjenester som bank osv., holde seg oppdatert på samfunnsutviklingen og delta på sosiale arenaer gjennom kommunikasjon med familie og venner.

**Q16. Internett gir mange muligheter, f.eks. oppdatering på samfunnsutviklingen, kommunikasjon med venner og familie, nettbaserte tjenester som bank, billettbestilling, handle varer, osv. Samlet sett, i hvilken grad utnytter du mulighetene som internettet gir?**

Her svarer 24,7% av respondentene *Svært stor*, 46,5% *Ganske stor*, 18,9% svarer *Verken liten eller stor*, 7,1% *Ganske liten*, 1,8% *Svært liten*. 1,0% svarer *Vet ikke*.

Når vi bryter opp svarene på alder, er det færrest blant de over 60 år som svarer at de utnytter mulighetene internett gir i svært stor grad. Det er flest under 30 år som svarer dette, 38,3%. Samtidig er det flere blant alle aldersgruppene som ikke anser at de utnytter maksimalt mulighetene som internett gir, ved å svare *Ganske stor*, fremfor *Svært stor*. I motsatt ende av skalaen finner vi at de over 45 år og oppover er størsteparten bak svarene som gir bak de som opplever å utnytte mulighetene i *Ganske liten* og *Svært liten* grad:

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
Svært liten	1,4%	0,5%	2,3%	2,1%
Ganske liten	3,5%	2,7%	6,9%	<b>9,4%</b>
Verken liten eller stor	5,0%	14,0%	20,7%	23,0%
Ganske stor	<b>49,6%</b>	<b>43,5%</b>	<b>42,3%</b>	<b>48,9%</b>
Svært stor	38,3%	36,6%	27,5%	<b>16,1%</b>
Vet ikke	2,1%	2,7%	0,3%	0,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabell 50. Q16. 'Internett gir mange muligheter, f.eks. oppdatering på samfunnsutviklingen, kommunikasjon med venner og familie, nettbaserte tjenester som bank, billettbestilling, handle varer, osv. Samlet sett, i hvilken grad utnytter du mulighetene som internett gir?'. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205**

Når vi bryter opp svarfordelingen på vanskeområde er det flest av respondentene med kognitive vansker (34,9%) og de med synsvansker (29,5%) som svarer at de utnytter mulighetene internett gir i Svært stor grad. Færrest med dette svaret er hørsel (15,1%) etterfulgt personene med bevegelsesutfordringer (24,9%).

	% innen type funksjonshemming			
	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Svært liten	<b>3,0%</b>	1,4%	1,9%	1,1%
Ganske liten	3,6%	7,6%	8,7%	4,5%
Verken liten eller stor	15,7%	19,2%	19,2%	18,2%
Ganske stor	<b>40,4%</b>	<b>46,2%</b>	<b>54,7%</b>	<b>45,5%</b>
Svært stor	<b>34,9%</b>	24,9%	15,1%	<b>29,5%</b>
Vet ikke	2,4%	0,7%	0,4%	1,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabell 51. Q16. Internett gir mange muligheter, f.eks. oppdatering på samfunnsutviklingen, kommunikasjon med venner og familie, nettbaserte tjenester som bank, billettbestilling, handle varer, osv. Samlet sett, i hvilken grad utnytter du mulighetene som internett gir?'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.**

Til tross for at det er flest svar fra de med kognitive vansker som svarer svært stor, er dette også den gruppen med flest svar i andre enden, Svært liten grad (%).

Dette viser at det er et stort mangfold og variasjon innad i et bestemt vanskeområde. Dette gjør det vanskelig å generalisere til det enkelte vanskeområdet. Dessuten vil det være forskjeller for når den enkeltes funksjonsnedsettelse vil være en utfordring eller ei. Som nevnt innledningsvis spiller kontekst og sammenheng også en stor rolle. For eksempel er det enklere å få med seg hva som sies i en video dersom man sitter på en stille cafe enn dersom man sitter på en buss eller tog med støy.

#### 4.7.3 Hvordan bruker respondentene internett?

Internett åpner for å kunne sitte i sitt eget hjem og orientere seg om ulike produkter og tjenester i forbrukermarkeder, kjøpe ulike varer og tjenester, men også holde seg oppdatert om hva som skjer i samfunnet, delta i samfunnsdebatten gjennom sosiale medier og andre kommentarer i web 2.0 teknologier, organisere våre hverdagsliv og arbeide på andre steder enn det fysiske arbeidsplassen, samt enklere holde kontakt med familie og venner. Internett representerer så-

ledes flere muligheter til å delta på forbrukerarenaer og som samfunnsborger. Det er også psykologiske aspekter knyttet til internett og sosiale medier spesielt. Sosiale medier kan bidra til å minske ensomhet, som i sin tur bidrar til bedre mental og fysisk helse (Chopik 2016).

Vi har ønsket å undersøke nærmere et utvalg av slike internettarenaer knyttet til hverdagslivet

**Q17. Bruker du Internett på noen av de følgende måtene, og opplever du i så fall at nettbruken forenkler hverdagen din på disse områdene, eller innebærer den ingen forenkling?**

	Ja, nettet forenkler hverdagen	Bruker nett, men ingen forenkling	Bruker ikke nettet til dette	Vet ikke	NA	Total
Kjøp av varer og tjenester (uten å gå i butikk)	47,4%	19,6%	29,3%	3,6%	0,4%	100%
Søke produktinformasjon (uten å gå i butikk)	72,4%	16,5%	8,0%	2,2%	0,7%	100%
Holde kontakt med familie og venner	67,0%	17,5%	14,1%	1,2%	0,2%	100%
Organisere egne barns skole- og/eller fritidsaktiviteter	15,3%	5,1%	51,7%	27,6%	0,4%	100%
Oppdatering på nyheter og samfunnsaktualiteter	74,0%	16,0%	7,6%	2,2%	0,2%	100%
Arbeide hjemmefra (i stedet for på arbeidsplass)	29,0%	5,6%	48,5%	16,4%	0,4%	100%
Andre måter	45,4%	7,0%	10,0%	36,4%	1,2%	100%

**Tabell 52. Q17. Bruker du Internett på noen av de følgende måtene, og opplever du i så fall at nettbruken forenkler hverdagen din på disse områdene, eller innebærer den ingen forenkling? Prosent. N=1205.**

Som tabell 52 viser, opplever forbrukeren med nedsatte funksjonsevner at internett forenkler hverdagen på en rekke arenaer. 47,4% svarer at nettet forenkler hverdagen ved å kjøpe varer og tjenester uten å måtte gå i den fysiske butikken. 29,3% svarer derimot at de ikke bruker nettet til dette formålet. 40,5% av de over 60 år svarer at de ikke bruker nettet til å kjøpe varer og tjenester, mens det gjør 59,6% av de under 30 år, 55,9% av de mellom 30-44 år og 55,7% av de mellom 45-59 år. Som det har kommet frem tidligere i denne rapporten, bør digital kompetanse styrkes slik at enda flere mestrer betalingsapper og ehandelsløsninger, slik at alle forbrukere uavhengig funksjonsevner kan ta del i online forbrukermarkeder og gjennomføre kjøp av varer og tjenester som 72,4% orienterer seg om på nettet.

Som det kom frem også gjennom indikatorspørsmål 1 for digital kompetanse avsnitt 4.1.1, svarte 21,8% seg ganske enig at de klarer å finne informasjon om varer og tjenester på internett, 71,1% svarte helt enig. Dette ser vi stemmer godt med at 72,4% opplever at det å søke produktinformasjon på nettet forenkler hverdagen. Mer enn 70% blant alle vanskeområdene svarer dette. Særlig synsvansker opplever at dette forenkler, hele 83% av disse respondentene svarer at nettet forenkler hverdagen med hensyn til å søke produktinformasjon.

Internett spiller en forenklerende rolle både for å holde kontakt med familie og venner (67,0%) og holde seg oppdatert på nyheter og samfunnsaktualiteter. Alle eldre og alle vanskegruppene er godt representert her.

På flere av underspørsmålene spiller naturlig nok livssituasjon en stor rolle. Blant de 15,3% som svarer at nettet forenkler for organisering av egne barns skole- og/eller fritidsaktiviteter,

svarer 36,6% av de mellom 30-44 år dette. Dette er et alderssegment som typisk har barn. Likeledes, på spørsmål om internett forenkler for å arbeide hjemmefra, svarer 58,8% av de over seksti år at de ikke bruker nettet til dette.

#### 4.7.4 Hvor viktig er internett for forbrukere med nedsatte funksjonsevner?

	Svært viktig	Ganske viktig	Verken viktig eller uviktig	Ganske uviktig	Svært uviktig	Vet ikke/ikke relevant	NA	Total
Som forbruker – ved kjøp av varer og tjenester	19,5%	<b>35,2%</b>	27,3%	10,0%	6,3%	1,4%	0,2%	100%
Som samfunnsborger – for å benytte offentlige tjenester (hente informasjon om rettigheter og tjenester, endre skattekort og lignende.)	33,0%	<b>43,8%</b>	14,9%	4,5%	2,0%	1,3%	0,4%	100%
I jobb-/studiesammenheng (for å kunne utøve aktiviteten)	25,8%	16,2%	11,7%	4,8%	6,8%	<b>34,5%</b>	0,2%	100%
På fritiden (for fritidsaktiviteter, underholdning, og lignende.)	22,8%	<b>33,2%</b>	22,2%	8,3%	5,1%	7,9%	0,4%	100%

Tabell 53. Q18. Hvor viktig eller uviktig er internett i livet ditt, på de følgende områdene? Prosent. N=1205.

Når vi ser på det første delspørsmålet – Som forbruker ved kjøp av varer og tjenester – kan vi lese av svarene at en stor andel anser internett som *ganske viktig* (35,2%) eller *svært viktig* (35,2%) som forbruker. Her er det igjen en sammenheng med alder, hvor den største gruppen (34,8%) som svarer *svært viktig* er under 30år, og den minste over 60 år (9,8%). Det er derimot jevnere fordeling blant aldersgruppene for alternativet *ganske viktig*. Her har mer enn 30% av alle aldersgruppene sagt seg enige. Det er flest blant de over 60 år som syntes internett er *ganske uviktig* som forbruker (15,2%), det samme gjelder for *svært uviktig* hvor 8,4% av de over 60 år har svart dette, mot kun 2,1% av de under 30år, 2,2% av de mellom 30-44 år, og 6,9% av de mellom 45-59.

Når vi bryter opp dette alternativet på vanskeområde, ser vi at det er særlig de med kognitive vansker (26,5%) som har svart at internett spiller en *svært viktig* rolle i forbrukerens liv. Samtidig er alle vanskegruppene relativt godt representert under svaralternativet *ganske viktig*. Når det er sagt, det er en stor gruppe fordelt på alle vanskeområdene som ser det *verken viktig* eller *uviktig*. Av de som har svart at internett spiller en svært uviktig rolle for deres forbrukerrolle er synsvansker størst (8%).

% innen type funksjonshemninger				
	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Svært viktig	26,5%	18,0%	11,7%	22,7%
Ganske viktig	35,5%	35,1%	35,8%	38,6%
Verken viktig eller uviktig	24,7%	27,5%	28,3%	23,9%
Ganske uviktig	9,0%	10,7%	14,7%	4,5%
Svært uviktig	4,2%	6,6%	7,5%	8,0%
Vet ikke / Ikke relevant		1,9%	1,9%	2,3%
NA		0,2%		
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 54. Q.18. Delspørsmål 'Som forbruker ved kjøp av varer og tjenester'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

I tidligere avsnitt om mobiltelefonbruk kom det frem at 75,8% av respondentene ikke bruker mobiltelefonen til å foreta kjøp av varer og tjenester på nettet. Av tabellen ovenfor (Tabell 54) kan det iallfall synes at flere benytter datamaskin eller nettbrett til dette formålet.

Det er tydelig at internett spiller en større rolle i respondentenes liv som samfunnsborger enn som forbrukere. På delspørsmål 2 i Q18. 'Som samfunnsborger – for å benytte offentlige tjenester (hente informasjon om rettigheter og tjenester, endre skattekort og lignende.)', svarer 33% at internett er *svært viktig* og 43,8% *ganske viktig*. Det er særlig de mellom 30-44 år (48,9%) som svarer svært viktig, men her er både alle alderssegmentene godt representert. Det gjelder også de fire vanskeområdene:

% innen type funksjonshemninger				
	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Svært viktig	34,9%	35,1%	25,7%	35,2%
Ganske viktig	46,4%	42,2%	51,7%	48,9%
Verken viktig eller uviktig	12,0%	13,3%	15,1%	12,5%
Ganske uviktig	4,2%	5,7%	4,2%	1,1%
Svært uviktig	1,8%	1,7%	1,5%	1,1%
Vet ikke / Ikke relevant	0,6%	1,2%	1,5%	1,1%
NA		0,9%	0,4%	
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 55. Q.18. Delspørsmål 'Som samfunnsborger - for å benytte offentlige tjenester (hente informasjon om rettigheter og tjenester, endre skattekort, o.l.)'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

På samme måte som ved Q17, spiller respondentens livssituasjon og dermed også alder, en rolle for de to siste delspørsmålene i Q18. Internett spiller en *svært viktig* rolle for 49,6% av de under 30 år, for 44,6% av de mellom 30-44 år, 31,15 av de mellom 45-59 år, mot kun 11,0% av de over 60 år med hensyn til jobb og studiesammenheng. Når svarene brytes opp på vanskeområde er det en betydelig andel fra særlig vanskegruppene kognitiv, bevegelse og hørsel som svarer *vet ikke/ikke relevant*.

## % innen type funksjonshemninger

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Svært viktig	<b>33,1%</b>	20,6%	20,8%	<b>45,5%</b>
Ganske viktig	22,9%	10,2%	18,1%	17,0%
Verken viktig eller uviktig	11,4%	9,7%	12,8%	10,2%
Ganske uviktig	3,6%	5,9%	5,3%	2,3%
Svært uviktig	4,2%	8,3%	7,5%	9,1%
Vet ikke / Ikke relevant	<b>24,1%</b>	<b>45,3%</b>	<b>35,1%</b>	<b>15,9%</b>
NA	0,6%		0,4%	
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 56. Q. 18. Delspørsmål 'I jobb- / studiesammenheng (for å kunne utøve aktiviteten)'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

Tallene i tabell 56 viser godt sammenhengen til respondentenes livsgrunnlag. 45,5% av respondentene med synsvansker og 33,1% av de med kognitive utfordringer har svart at internett er *svært viktig* i deres liv med hensyn til jobb- og studiesammenheng. Som nevnt innledningsvis er de største gruppene av yrkesaktive i vårt utvalg personer med synsvansker (47,7%) og kognitive utfordringer (36,7%). 29,1% av de med hørselsvansker er også i arbeid, etterfulgt av bevegelsesvansker (15,9%). Blant de som studerer er det flest som har kognitive utfordringer (13,9%) eller synsvansker (14,9%).

Likeledes, i tabell 56, har 45,3% av de med bevegelsesutfordringer og 35,1% av de med hørselsvansker svart at de ikke vet eller at spørsmålet ikke er relevant. Blant pensjonistene i denne undersøkelsen finner vi særlig personer med hørselsvansker (57,0%) og nedsatt bevegelighet (41,7%). Kognitive utfordringer (26,5%) er også den største gruppen blant de som er trygdet, etterfulgt av respondentene med nedsatt bevegelse (27,3%).

Dette mønsteret gjentar seg når vi ser nærmere på det siste delspørsmålet i Q18. Hvor viktig eller uviktig er internett i livet ditt, på de følgende områdene? – 'På fritiden (for fritidsaktiviteter, underholdning, og lignende.). Internett spiller en større rolle for de yngre (49,6% av de under 30 år), enn de eldre (11,0% av de over 60 år) svarer *svært viktig* på dette delspørsmålet. Betydningen syntes å avta med alderen; 44,6% av de mellom 30-44 år, og 31,1% av de mellom 45-59 år svarer *svært viktig*. 11,7% av de over seksti år svarer at internett spiller en *ganske uviktig* rolle og 6,8% svarer en *svært uviktig* rolle med hensyn til fritiden i deres liv.

## % innen type funksjonshemninger

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Svært viktig	<b>34,3%</b>	19,7%	12,1%	<b>31,8%</b>
Ganske viktig	<b>36,1%</b>	<b>30,6%</b>	<b>37,7%</b>	<b>33,0%</b>
Verken viktig eller uviktig	19,9%	23,9%	24,9%	21,6%
Ganske uviktig	3,6%	<b>9,5%</b>	<b>10,2%</b>	5,7%
Svært uviktig	1,8%	<b>5,9%</b>	<b>6,0%</b>	2,3%
Vet ikke / Ikke relevant	4,2%	10,0%	8,3%	5,7%
NA		0,5%	0,8%	

Tabell 57. Q18. Delspørsmål 'På fritiden (for fritidsaktiviteter, underholdning, o.l.)'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.



Fordelt på vanskeområde er fordelingen av svar sentrert omkring *ganske viktig* for alle de fire vanskegruppene, med flest svar avgitt på *ganske uviktig* og *svært uviktig* fra de med bevegel- sesutfordringer (9,5% og 5,9%) og hørselsvansker (10,2% og 6,0%).

Hva bruker så forbrukere med nedsatte funksjonsevner internett til? Det er temaet for neste avsnitt.

#### 4.7.5 Hva bruker forbrukere med nedsatte funksjonsvansker internett til?

Spørreskjemaets Q19 'Når brukte du sist internett til å utføre de følgende tjenestene (hjemme, på kontor, eller andre steder)?' ber respondenten krysse av for når vedkommende sist brukte mer enn 20 ulike aktiviteter på internett. Vi har delt totalsvarene over to tabeller for bedre lesbarhet (Tabell 58 og 69). Vi presenterer de to tabellene enkeltvis og kikker nærmere på de alternativene som særlig retter seg mot forbrukermarkeder, sentrale tjenester som nettbank og bestille ulike tjenester, samt samfunnsdeltakelse.

	I dag/ går	Sist uke	Siste må- ned	Siste halvår	Siste år	Lenge r enn et år	Ikke brukt/r elevant	Vet ikke	NA	Total
Nettbank	<b>63,8%</b>	<b>28,5%</b>	2,7%	0,7%	0,9%	0,5%	2,3%	0,4%	0,1%	100%
Nettbutikk	14,2%	28,5%	25,5%	12,3%	4,1%	3,1%	10,1%	2,0%	0,2%	100%
Bestille mat- varer for le- veranse på døren	2,4%	2,4%	3,3%	4,5%	1,7%	2,3%	<b>82,7%</b>	0,5%	0,2%	100%
Bestille time hos tann- lege, fysio- terapeut, og lignende	3,3%	5,8%	13,9%	13,3%	5,1%	4,1%	<b>52,8%</b>	1,5%	0,2%	100%
Nettdating	3,2%	2,2%	2,0%	1,9%	1,7%	6,6%	<b>81,3%</b>	1,0%	0,1%	100%
Bestille fer- iereiser, fly- billetter eller hotell	3,2%	6,8%	21,7%	27,6%	13,6%	10,3%	16,1%	0,4%	0,2%	100%
Søke etter generell in- formasjon (Google etc)	<b>65,0%</b>	<b>22,8%</b>	5,8%	1,1%	1,0%	0,2%	3,2%	0,6%	0,2%	100%
Chat -for å få svar på spørsmål fra f.eks. nett- butikk eller nettside	11,1%	11,6%	17,0%	14,0%	5,4%	5,1%	<b>33,4%</b>	2,2%	0,2%	100%
Les netta- vis	<b>67,7%</b>	<b>15,6%</b>	6,9%	2,2%	0,7%	0,7%	5,6%	0,4%	0,1%	100%
Kommentere nettavis eller blogg	<b>8,5%</b>	6,7%	6,9%	5,1%	3,7%	4,8%	<b>60,6%</b>	3,6%	0,1%	100%
Lytte på ra- dio	14,4%	12,7%	10,2%	8,9%	3,7%	6,0%	<b>42,1%</b>	2,0%	0,1%	100%

Tabell 58. Q19. 'Når brukte du sist internett til å utføre de følgende tjenestene (hjemme, på kontor, eller andre steder)?' Delspørsmålene; Nettbank, Nettbutikk, Bestille matvarer for leveranse på døren, Bestille time hos tannlege, fysioterapeut, og lignende, Nettdating, Bestille feriereiser, flybilletter eller hotell, Søke etter generell informasjon (Google etc), Chat - for å få svar på spørsmål fra f.eks. nett-butikk eller nettside, Les nettavvis, Kommentere nettavvis eller blogg, og Lytte på radio. Prosent. N=1205.

Her det følgende vil vi se nærmere på delspørsmålene 'Nettbank', 'Nettbutikk', 'Bestille matvarer for leveranse på døren', 'Bestille time hos tannlege, fysioterapeut, og lignende', 'Bestille feriereiser, flybilletter eller hotell', 'Søke etter generell informasjon (Google etc)', 'Chat - for å få svar på spørsmål fra f.eks. nett-butikk eller nettside', 'Lese nettavis', 'Kommentere nettavis eller blogg'. Vi presenterer data fra delspørsmålene tematisk.

#### 4.7.6 Nettbank

Av tabell 58 kan vi lese at hele 63,8% brukte nettbank på internett samme dag eller dagen før. 28,5% brukte nettbank sist uke, og 2,7% sist måned. Sammenlagt brukte 95% av respondentene nettbank nylig. Hvem skjuler seg bak de 5% som har brukt nettbank sjeldnere eller aldri?

Det er en jevnt fordeling blant kjønnene for de som sjelden eller aldri bruker nettbank. Når vi ser på aldersfordelingen så er alle alderssegmenter representert blant de som har brukt nettbank nylig. Det er særlig respondenter under 30 år (2,1%) som har svart siste halvår, og siste år (2,1%). Blant de som svarer *ikke brukt/ikke relevant* finner vi 2,8% av de over 60 år, 2,3% av de mellom 45-59 år, 2,1% av de under 30 år, og 1,1% av de mellom 30 og 44 år.

Når vi bryter opp svarene på vanskeområde, ser vi at 4,2% av de med kognitive vansker, 3,0% av de med hørselsvansker og 2,4% av de med bevegelsesvansker har svart at de ikke har brukt eller at det ikke er relevant for dem med nettbank.

	% innen type funksjonshemninger			
	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
I dag / i går	70,5%	63,7%	63,0%	69,3%
Sist uke	21,7%	30,1%	29,1%	27,3%
Siste måned	2,4%	1,9%	2,6%	1,1%
Siste halvår		0,2%	1,1%	1,1%
Siste år	0,6%	0,9%	0,8%	1,1%
Lenger enn et år siden		0,5%		
Ikke brukt / ikke relevant	<b>4,2%</b>	<b>2,4%</b>	<b>3,0%</b>	
Vet ikke	0,6%	0,2%		
NA			0,4%	
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 59. Q19. Delspørsmål 'Nettbank'. Svarene er fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

#### 4.7.7 Bruke nettet til å bestille time hos tannlege, fysioterapeut, og lignende, og søke etter informasjon

52,8% har ikke brukt nettet til å bestille time hos tannlege, fysioterapeut, og lignende tjenester. Her er alle de fire alderssegmentene tilstede i alle svaralternativene. Her finner vi en jevn fordeling blant kjønn, og alle de fire vanskeområdene i alle svaralternativene. De fire vanskeområdene er like jevnt representert bak de som har svart ikke *brukt/ikke relevant*.

Som indikatorspørsmål 1 som målte fortrolighet med å søke etter informasjon om varer og tjenester på internett indikerte, er dette noe respondentene gjør aktivt; 83,0% av de under 30 år

har svart at de har søkt etter generell informasjon gjennom Google eller andre søkemotorer i dag/i går, 80,6% av de mellom 30 og 44 år, 69,2% av 45-59 år og 53,2% av de over 60 år. Brutt opp på vanskeområdene er alle fire representert, med hørselsvansker som den minste andelen (57,7%) som svarer i dag/i går, etterfulgt av bevegelsesvansker (62,1%), synsvansker (76,1%) og personer med kognitive utfordringer (77,7%).

#### 4.7.8 Netthandel og bruk av Chat på nettbutikk eller nettside

Sammenlagt har 68,2% av respondentene brukt nettbutikk i løpet av siste måned. Dette er interessant da vi får bekreftet tidligere antakelser om at forbrukere med nedsatte funksjonsevner handler på nettet gjennom andre enheter enn mobiltelefonen. Når det gjelder det å bruke nettet til å foreta kjøp i nettbutikk er det en jevn fordeling blant kjønnene, og alle alderssegmenter er representert til tross for at de yngre er mer aktive netthandlere enn de eldre. Dersom vi legger sammen kjøp i dag/i går, sist uke og sist måned for de over 60 år, har 54,5% svart dette. Samtidig har 17,8% av de over 60 år svart at de ikke har brukt nettbutikk. Når vi bryter opp svarene på vanskeområde ser vi at det er en overvekt blant respondentene med bevegelsesnedsettelse (13%) og hørselsvansker (14%) som aldri har brukt nettbutikk.

% innen type funksjonshemninger

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
I dag / i går	25,3%	11,6%	8,3%	14,8%
Sist uke	34,3%	26,3%	21,1%	33,0%
Siste måned	18,7%	26,8%	31,3%	30,7%
Siste halvår	12,0%	11,6%	16,2%	6,8%
Siste år	1,2%	4,5%	4,9%	2,3%
Lenger enn et år siden	3,0%	3,6%	2,3%	2,3%
Ikke brukt / ikke relevant	4,8%	<b>13,0%</b>	<b>14,0%</b>	8,0%
Vet ikke	0,6%	2,4%	1,5%	2,3%
NA		0,2%	0,4%	

Tabell 60. Q. 19. Delspørsmål: 'Nettbutikk'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

Bestille mat gjennom internett for levering på døren er derimot ikke respondentene benytter i særlig grad. 82,7% svarer at de ikke har gjort dette/ikke relevant. Her skiller respondentene seg inn i to alderssegmenter; de under 30 år og de mellom 30-44 år har gjort dette oftere enn de mellom 45-49 år og de over 60 år. Dette kan antakelig knyttes til at det sannsynligvis er gjerne barnefamilier som benytter dette tilbudet. Når det er sagt er dette ikke noe storparten av alle alderssegmentene benytter. Her er det små forskjeller vanskeområdene imellom, med en liten overvekt av personer med kognitive utfordringer som har svart at de gjorde et slikt kjøp i dag/i går (6%) og sist uke (4,8%).

Når det gjelder å bruke internett til å foreta bestilling av feriereiser, flybilletter eller hotell derimot, er respondentene mer aktive brukere. Dette er typisk varer og tjenester av en viss størrelse og som man gjerne ikke bestiller ofte. Det blir derfor viktig å se svarene i lys av det siste året, og vi kan se en jevn spredning blant det siste året;

	I dag/i går	Sist uke	Siste måned	Siste halvår	Siste år	Lenger enn et år	Ikke brukt/relevant	Vet ikke	NA	Total
Bestille feriereiser, flybilletter eller hotell	3,2%	6,8%	21,7%	27,6%	13,6%	10,3%	16,1%	0,4%	0,2%	100%

Tabell 61. Kun 16,1% av respondentene har svart at de ikke har brukt/ikke relevant på spørsmål om de bruker internett til å 'Bestille feriereiser, flybilletter eller hotell'. Prosent. N=1205.

Hvem skjuler seg så bak de 16% som ikke har brukt internett til å bestille feriereiser, flybilletter eller hotell? Her finner vi en jevn fordeling blant alle alderssegmentene, med en liten overvekt blant de over 60 år. Når vi bryter opp svarene avgitt fra vanskeområde (tabell 62), ser vi at det er flest personer med bevegelsesvansker (19,7%) som har svart dette, etterfulgt av hørsel (14,7%) og kognitive vansker (13,9%). Personer med synsvansker er den minste gruppen (6,8%) blant de som ikke bruker nettet til å bestille feriereiser, flybilletter eller hotell:

% innen type funksjonshemninger

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
I dag / i går	7,2%	2,8%	1,5%	5,7%
Sist uke	6,6%	6,6%	7,5%	6,8%
Siste måned	21,7%	18,5%	23,8%	27,3%
Siste halvår	24,7%	27,0%	29,8%	28,4%
Siste år	10,2%	14,9%	14,7%	11,4%
Lenger enn et år siden	14,5%	10,0%	7,5%	13,6%
Ikke brukt / ikke relevant	<b>13,9%</b>	<b>19,7%</b>	<b>14,7%</b>	<b>6,8%</b>
Vet ikke	1,2%	0,5%	0,4%	
NA				
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 62. Q19. Bestille feriereiser, flybilletter eller hotell. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

Når vi ser på fordelingen av svar avgitt på delspørsmålet 'Chat - for å få svar på spørsmål fra f.eks. nett-butikk eller nettside', er det en nokså jevn fordeling, til tross for at 33,4% svarer *ikke brukt/ikke relevant*. Her er det en klar sammenheng med alder:

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
I dag / i går	<b>24,8%</b>	18,8%	13,4%	<b>4,0%</b>
Sist uke	16,3%	18,8%	12,1%	7,9%
Siste måned	19,1%	23,1%	18,0%	14,0%
Siste halvår	14,9%	17,2%	16,7%	11,3%
Siste år	8,5%	4,8%	6,2%	4,4%
Lenger enn et år siden	3,5%	2,7%	6,2%	5,8%
Ikke brukt / ikke relevant	11,3%	12,4%	<b>25,6%</b>	<b>49,7%</b>
Vet ikke	1,4%	2,2%	1,6%	2,6%
NA				0,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 63. Q19. Delspørsmål 'Chat - for å få svar på spørsmål fra f.eks. nettbutikk eller nettside'. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.

Dersom vi bryter opp svarene på vanskeområde, syntes det som at alder spiller en større rolle enn vanskeområde når det kommer til å bruke Chat for å få svar på spørsmål fra for eksempel nettbutikk eller nettside. Her svarer 20,5% av de med kognitive vansker *i dag/i går*, det samme gjør 15,9% av de med synsvansker. 38,4% av de med bevegelsesutfordringer og 41,5% av de med hørselsvansker svarer *ikke brukt/ikke relevant*:

% innen type funksjonshemninger

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
I dag / i går	20,5%	8,5%	3,8%	15,9%
Sist uke	13,9%	10,9%	12,8%	10,2%
Siste måned	20,5%	16,6%	14,7%	17,0%
Siste halvår	11,4%	14,2%	14,0%	19,3%
Siste år	6,6%	4,0%	4,9%	9,1%
Lenger enn et år siden	3,6%	5,5%	6,4%	2,3%
Ikke brukt / ikke relevant	<b>20,5%</b>	<b>38,4%</b>	<b>41,5%</b>	<b>23,9%</b>
Vet ikke	3,0%	1,9%	1,9%	2,3%
NA				
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 64. Q19. Delspørsmål 'Chat - for å få svar på spørsmål fra f.eks. nettbutikk eller nettside'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

#### 4.7.9 Lese nettavis og kommentere i nettavis eller blogg

Når det kommer til å lese nettaviser og kommentere disse og blogg, er det en klar tendens til at respondentene leser fremfor å kommentere.

	I dag/i går	Sist uke	Siste måned	Siste halvår	Siste år	Lenger enn et år	Ikke brukt/relevant	Vet ikke	NA	Total
Lese nettavis	67,7%	15,6%	6,9%	2,2%	0,7%	0,7%	5,6%	0,4%	0,1%	100%
Kommentere nettavis eller blogg	8,5%	6,7%	6,9%	5,1%	3,7%	4,8%	60,6%	3,6%	0,1%	100%

Tabell 65. Når det kommer til å lese nettaviser og kommentere disse og blogg, er det en klar tendens til at respondentene foretrekker å lese fremfor å kommentere. Svar på delspørsmål i Q19. Prosent. N=1205.

Dette er i tråd med den øvrige befolkningen, hvor langt flere leser informasjon fremfor å selv bidra med kommentarer i nettaviser (Ihlebak and Krumsvik 2015). Alle alderssegmentene bruker internett til å lese nettaviser. Når vi ser på de som ikke har gjort dette, finner vi at 8,4% av de over 60år, 4,3% av de mellom 30-44 år, 3,6% av de mellom 45-59 år og 0,7% av de under 30 år har svart dette. Her er alle vanskeområdene relativt jevnt fordelt;

% innen type funksjonshemninger

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
I dag / i går	71,1%	64,7%	67,9%	77,3%
Sist uke	18,1%	14,2%	17,0%	13,6%
Siste måned	6,0%	7,3%	7,2%	2,3%
Siste halvår	0,6%	3,1%	1,5%	3,4%
Siste år		1,2%	0,8%	1,1%
Lenger enn et år siden		1,2%	0,8%	
Ikke brukt / ikke relevant	3,0%	7,8%	4,5%	2,3%
Vet ikke	1,2%	0,2%	0,4%	
NA		0,2%		
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 66. Q19. Delspørsmål. Lese nettavis. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

Den største gruppen blant respondentene som oppgir at de ikke har brukt eller at det ikke er relevant å bruke nettet til å lese nettaviser er personer med bevegelsesutfordringer (7,8%), etterfulgt av hørsel (4,5%), kognitive vansker (3,0%) og syn (2,3%) med den minste andelen av dette svaret.

Når det gjelder å kommentere i nettavis eller på blogg, ser vi igjen en liten sammenheng med alder, til tross for at eldste respondentene absolutt er representert blant de som kommenterer.

48,2% (under 30 år), 46,8% (30-44 år), 57,0% (45-59 år) og 70,0% (de over 60 år) svarer ikke brukt/ikke relevant på om de har kommentert i nettavis eller blogg.

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
I dag / i går	12,1%	14,5%	9,8%	5,1%
Sist uke	5,7%	10,2%	8,5%	4,9%
Siste måned	9,2%	7,5%	6,6%	6,3%
Siste halvår	5,7%	7,5%	5,2%	4,0%
Siste år	8,5%	4,3%	3,9%	2,3%
Lenger enn et år siden	7,8%	4,8%	4,9%	4,0%
Ikke brukt / ikke relevant	48,2%	46,8%	57,0%	70,0%
Vet ikke	2,8%	4,3%	3,9%	3,3%
NA				0,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 67. Q19. Delspørsmål 'Kommentere nettavis eller blogg'. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.

Når vi bryter opp de som har svart *ikke brukt/ikke relevant* på vanskeområde, er det flest personer med hørselsvansker (69,4%), etterfulgt av personer med nedsatt bevegelse (62,3%), synsvansker (59,1%) og kognitive vansker (51,8%). Personer med kognitive utfordringer som er de mest aktive kommentatorene (16,9%).

% innen type funksjonshemninger

	% innen type funksjonshemninger			
	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
I dag / i går	16,9%	6,4%	5,3%	5,7%
Sist uke	8,4%	5,7%	5,3%	10,2%
Siste måned	5,4%	8,3%	6,4%	4,5%
Siste halvår	4,8%	4,3%	5,3%	6,8%
Siste år	4,2%	3,8%	3,0%	3,4%
Lenger enn et år siden	4,2%	5,7%	1,9%	6,8%
Ikke brukt / ikke relevant	51,8%	62,3%	69,4%	59,1%
Vet ikke	4,2%	3,6%	3,4%	3,4%
NA				
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 68. Q19. Delspørsmål 'Kommentere nettavis eller blogg'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

Ingen av de fire vanskeområdene utmerker seg å ligge bak andre når det kommer til å kommentere i nettaviser eller blogger.

20,6% av de under 30 har svart at de ikke har brukt internett til å lytte på radio, 29,6% av 30-44 år, 37,4% mellom 45-59 år, og hele 53,9% av de over 60 år. Fordelt på vanskeområde, er

det flest med hørselsvansker (52,1%) som har svart *ikke brukt/ikke relevant*, etterfulgt av bevegelsesvansker (42,2%), kognitive utfordringer (33,7%) og syn (31,8%)

Vi vil nå presentere den andre av de to tabellene i Q19. Når brukte du sist internett til å utføre de følgende tjenestene (hjemme, på kontor, eller andre steder)?'. Deretter vil vi se nærmere på delspørsmålene 'Delta i sosiale nettsamfunn (Facebook, Twitter og lignende)' og 'Bruke delings-tjenester (Airbnb, Finn, o.l.)'.

	I dag/ går	Sist uke	Siste måned	Siste halvår	Siste år	Lenger enn et år	Ikke brukt/r relevant	Vet ikke	NA	Total
Bruke video-samtale (Skype, Facetime)	10,5%	<b>15,5%</b>	13,4%	10,8%	5,9%	8,9%	<b>33,9%</b>	0,8%	0,2%	100%
Delta i sosiale nettsamfunn (Facebook, Twitter og lignende)	<b>60,4%</b>	13,4%	3,6%	2,1%	0,6%	0,2%	<b>19,3%</b>	0,3%	0,2%	100%
Spille nettspill	<b>25%</b>	10,0%	4,8%	4,1%	2,7%	3,4%	<b>48,5%</b>	1,5%	0,1%	100%
Se på web-TV	<b>19,7%</b>	<b>19,4%</b>	12,0%	6,6%	2,4%	2,6%	<b>35,3%</b>	2,0%	0,1%	100%
Bruke delings-tjenester (Airbnb, Finn, o.l.)	15,6%	15,4%	<b>16,5%</b>	11,3%	4,4%	3,5%	<b>31,5%</b>	1,7%	0,2%	100%
Bruke dokumentdelingstjenester (dropbox, Google drive etc.)	14,6%	14,9%	10,7%	8,5%	2,4%	3,4%	<b>40,7%</b>	4,6%	0,1%	100%
Lese og sende epost	<b>80,0%</b>	14,9%	2,9%	1,0%	0,2%	0,2%	0,5%	0,2%	0,2%	100%
Arbeid/studier	<b>32,3%</b>	10,0%	4,6%	3,1%	1,8%	2,8%	<b>43,7%</b>	1,6%	0,1%	100%
Lese informasjon på arbeidsplassens intranett	<b>20,0%</b>	9,9%	3,9%	2,0%	1,6%	2,2%	<b>58,2%</b>	1,9%	0,3%	100%
Kople til arbeidsplassens filserver	<b>16,5%</b>	5,6%	2,8%	1,8%	1,3%	2,3%	<b>66,6%</b>	2,8%	0,2%	100%

Tabell 69. Q19. 'Når brukte du sist internett til å utføre de følgende tjenestene (hjemme, på kontor, eller andre steder)?' Delspørsmålene; Bruke video-samtale (Skype, Facetime), Delta i sosiale nettsamfunn (Facebook, Twitter og lignende), Spille nettspill, Se på web-TV, Bruke delings-tjenester (Airbnb, Finn, o.l.), Bruke dokumentdelings-tjenester (dropbox, Google drive etc.), Lese og sende epost, Arbeid/studier, Lese informasjon på arbeidsplassens intranett, og Kople til arbeidsplassens filserver. Prosent. N=1205.

Hvordan respondentene svarer på spørsmål knyttet til arbeid/studier, arbeidsplassen intranett, kople til arbeidsplassens filserver etc, er logisk nok nært knyttet til respondentens livsgrunnlag. Epost derimot, er en aktivitet som er aktuell uavhengig om man er i jobb eller ikke. På mange måter er epost en sentral brikke for å bruke internett. Det er vanskelig å bestille flybilletter, kjøpe varer og tjenester eller bli medlem av nettsamfunnet Facebook uten en epostadresse (Pettersen 2015). Som det kommer frem av Tabell 69, er det kun 0,5% av respondentene som svarer at de ikke bruker internett til å sende og motta epost. Dette er et godt tegn, da epost som



sagt er en sentral nøkkel til å overhode delta og nyttiggjøre seg mulighetene som internett representerer.

Til tross for at 'lineær' TV i stadig større grad erstattes av nett eller web-TV, er det en stor gruppe av respondentene (35,3%) som ikke benytter seg av dette. Noe overraskende muligens er at 28% svarer at de senest i dag har brukt internett til nettspill. Samtidig er dette en aktivitet som storparten gjør, da 48,5% svarer at de ikke har gjort dette.

#### 4.7.10 Delta i sosiale nettsamfunn (Facebook, Twitter og lignende)

Blant de som har deltatt i sosiale medier i dag/i går, sist uke, sist måned er kvinnene noe mer representert enn menn. Sammenlagt viser disse tre svaralternativene at 77,4% av respondentene bruker nettet til å delta i sosiale nettsamfunn som Facebook, Twitter og lignende. Samtidig oppgir 19,3% *ikke brukt/ikke relevant*. Som nevnt tidligere, finner forskere at bruk av sosiale nettsamfunn kan bidra til å minske ensomhet og bedre psykisk og fysisk helse blant eldre mennesker (Chopik 2016). Når vi bryter opp svarene på alder så er det nettopp de eldste respondentene som oppgir at de ikke bruker nettet til å delta i sosiale nettsamfunn;

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
I dag / i går	82,3%	79,0%	65,9%	46,1%
Sist uke	7,8%	9,7%	11,8%	16,8%
Siste måned	3,5%	2,2%	3,6%	4,0%
Siste halvår	4,3%	1,1%	1,6%	2,1%
Siste år	0,7%	0,5%	0,7%	0,5%
Lenger enn et år siden	0,7%	0,5%		0,2%
Ikke brukt / ikke relevant	0,7%	6,5%	<b>15,7%</b>	<b>29,8%</b>
Vet ikke		0,5%	0,7%	0,2%
NA				0,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabell 70. Q19. Delspørsmål 'Delta i sosiale nettsamfunn (Facebook, Twitter, o.l.)'. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.**

Blant de som har svart at de ikke bruker nettet til å delta i sosiale nettverkstjenester kommer 15,7% av svarene fra de mellom 45-59 år og 29,8% av de over 60 år. Til tross for dette er det en betydelig andel blant alle alderssegmentene som deltar jevnlig i sosiale nettsamfunn som Facebook og lignende.

Lüders and Brandtzæg (2014) finner i sitt studie av Eldres bruk av sosiale nettsamfunn at de som bevisst ikke bruker SNS anser slike nettsamfunn for å være en upersonlig arena med en «kringkastende», upersonlig og asosial kommunikasjonsform. Da foretrekker de heller ansikt-til-ansikt interaksjon, telefonsamtaler og epost. Barrierer som har betydning er fremmedgjøring, opplevelse av at man er for gammel til å lære å bruke ny teknologi, ikke ser relevans eller noen fordeler med sosiale nettsteder, forutinntatte negative holdninger, samt bekymringer knyttet til personvern og informasjonssikkerhet (Lüders and Brandtzæg 2014). Dessuten anser mange eldre internett som et funksjonelt verktøy fremfor en arena for sosial interaksjon og deltakelse (Paul and Stegbauer 2005).

Når vi ser svarene fordelt på vanskeområde så ser vi alle fire er relativt godt representert blant de som har svart at de har brukt sosiale nettsamfunn nylig. Blant de som har svart at de ikke har brukt sosiale nettsamfunn på nettet er 27,5% fra personer med hørselsvansker, 20,6% fra

bevegelsesvansker, 13,6% fra personer med synsvansker, og 8,4% fra personer med kognitive utfordringer (Tabell 71);

% type funksjonshemming

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
I dag/i går	77,7%	58,8%	48,7%	69,3%
Sist uke	7,8%	14,0%	16,6%	10,2%
Siste måned	3,0%	4,0%	2,6%	3,4%
Siste halvår	3,0%	1,2%	2,3%	3,4%
Sist år		0,7%	1,1%	
Lenger enn et år siden		0,2%	0,4%	
Ikke brukt/ikke relevant	<b>8,4%</b>	<b>20,6%</b>	<b>27,5%</b>	<b>13,6%</b>
Vet ikke		0,2%	0,8%	
NA		0,2%		
Total	100%	100%	100%	100%

Tabell 71. Q19. Delspørsmål 'Delta i sosiale nettsamfunn (Facebook, Twitter, o.l.)'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

#### 4.7.11 Bruke delingstjenester (Airbnb, Finn, o.l.)

Til tross for at delingstjenester som Airbnb, Nabobil eller Über POP fremdeles er i en etableringsfase blant befolkningen (Pettersen, Kjørstad, and Rosenberg 2016), har tjenester som Finn.no eksistert i det norske markedet en god stund. Dette kan bidra til å forklare hvorfor så vidt mange av respondentene svarer at de har benyttet slik tjenester. Kun 31,5% svarer *ikke brukt/ikke relevant* på dette spørsmålet. Igjen er det en sammenheng med alder blant svarene til respondentene. Tabell 72 viser at blant de som svarer at ikke brukt/ikke relevant er 44,9% over seksti år;

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
I dag / i går	27,7%	24,7%	20,7%	7,0%
Sist uke	17,7%	19,9%	17,4%	12,2%
Siste måned	24,1%	18,8%	14,8%	14,8%
Siste halvår	13,5%	11,8%	10,5%	11,0%
Siste år	3,5%	5,4%	4,3%	4,4%
Lenger enn et år siden	4,3%	3,2%	3,0%	3,7%
Ikke brukt / ikke relevant	8,5%	14,5%	27,5%	<b>44,9%</b>
Vet ikke	0,7%	1,6%	2,0%	1,7%
NA				0,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 72. Q19. Delspørsmål 'Bruke delingstjenester (Airbnb, Finn, o.l.)'. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.

Når vi bryter opp svarene på vanskeområde kan vi se at alle vanskeområdene er representert blant de som har svart *ikke brukt/ikke relevant*, til tross for at en hovedvekt er blant respondentene med hørselsvansker (42,6%).

% innen type funksjonshemming

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
I dag / i går	25,3%	11,8%	12,1%	22,7%
Sist uke	18,7%	16,8%	11,3%	12,5%
Siste måned	22,3%	15,2%	14,3%	20,5%
Siste halvår	9,6%	12,6%	9,4%	11,4%
Siste år	3,0%	5,2%	5,3%	2,3%
Lenger enn et år siden	3,0%	3,8%	2,6%	3,4%
Ikke brukt / ikke relevant	<b>15,7%</b>	<b>33,2%</b>	<b>42,6%</b>	<b>23,9%</b>
Vet ikke	2,4%	1,4%	2,3%	3,4%
NA				
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 73. Q19. Delspørsmål 'Bruke delingstjenester (Airbnb, Finn, o.l.)'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

#### 4.7.12 Bruk av offentlige digitale tjenester på nett

På spørreskjemaets siste spørsmål ønsket vi å få et bilde av hvorvidt forbrukere med nedsatte funksjonsevner bruker sentrale offentlige netjtjenester. Som nevnt er digitalt førstevalg et satsningsområde blant myndighetene, og det blir viktig å få innsikt i hvorvidt personer med ulike funksjonsnedsettelse benytter svært viktige offentlige arenaer.

Q20. Har du benyttet noen av de følgende offentlige nettjenestene det siste året?

	Ja	Nei
MinID - ID-porten	<b>61,6%</b>	38,4%
Altinn	<b>83,2%</b>	16,8%
Digital postkasse	<b>60,2%</b>	39,8%
Skatteetaten (selvangivelse, skattekort, o.l.)	<b>81,6%</b>	18,4%
NAV (søke dagpenger, foreldrepenger, o.l.)	36,5%	63,4%
Kommunale nettjenester (søke barnehageplass, BPA, hjelpemiddelstøtte, o.l.)	8,2%	<b>91,8%</b>
Bank ID eller tilsvarende pålogging på offentlige tjenester	<b>78,0%</b>	22,0%
Min journal	22,2%	77,8%
Mine resepter	48,0%	52,0%
Hjelpemiddeldatabasen	3,6%	96,4%
SamPro (elektronisk individuell plan)	0,8%	99,2%
Meldt adresseendring på Skatteetaten.no	9,2%	90,8%
Byttet fastlege på Helsenorge.no	10,4%	89,6%
Annen offentlig tjeneste, nemlig* ...	2,1%	97,9%
Nei, ikke benyttet noen offentlig tjeneste	3,6%	<b>96,4%</b>
Vet ikke	0,7%	99,3%

Tabell 74. Q20. Har du benyttet noen av de følgende offentlige nettjenestene det siste året? Prosent. N=1205.

\*Følgende tjenester ble lagt inn av respondenter som krysset av på alternativet 'Ja, andre ...nemlig' som kommentarer om andre offentlige tjenester:

- Bibliotek
- Byttet fastlege
- Digipost
- Helfo
- HELFO
- HelseNorge
- helsenorge.no
- Helsenorge.no
- Helsenorge.no, Pasientreiser, Kjernejournal
- Husbanken
- Kommunal informasjon
- Kontaktet fastlege e-post
- Lånekassen
- NAV
- NPE
- Pasientreiser
- Plan og bygg
- Skatteetaten, utenlandsk lånebil
- Statens pensjonskasse
- Statens lånekasse

Nedenfor kikker vi nærmere på de enkelte offentlige tjenestene på nett, med unntak av SamPro som er så vidt lite relevant for storparten av forbrukerne med nedsatte funksjonsevner, og hvor kun 0,8% av respondentene sier at de bruker dette.

#### 4.7.13 MinID

61,6% av respondentene har brukt MinID – ID- porten det siste året, 38,4% ikke. Her er det noe flere kvinner enn menn som svarer ja. Når vi sorterer svarfordelingen på alder, ser vi en jevn fordeling blant alle de fire alderssegmentene, med en liten hovedvekt blant de under 30 år (24,1%) over de som ikke har brukt MinID-ID-porten:

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
Nei	<b>24,1%</b>	20,4%	22,0%	22,0%
Ja	75,9%	79,6%	78,0%	78,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 75. Q. 20. Delspørsmål 'Bank ID – ID-porten'. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.

Når vi sorterer svarfordelingen på vanskeområde, ser forskjeller. Av de som har svart at de ikke bruker MinID – ID-porten er det flest som har kognitive vansker (25,3%), etterfulgt av hørselsvansker (23,8%) og personer med nedsatt bevegelsesevner (20,6%). Den minste gruppen som har svart dette har synsvansker (14,8%):

	% innen type funksjonshemming			
	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Nei	<b>25,3%</b>	20,6%	23,8%	14,8%
Ja	74,7%	79,4%	76,2%	<b>85,2%</b>
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 76. Q20. Delspørsmål 'Bank ID – ID-porten'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

#### 4.7.14 Altinn

83,2% har brukt Altinn det siste året. Interessant så er det flere eldre enn yngre som har brukt Altinn;

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
Nei	<b>22,0%</b>	17,7%	12,5%	17,5%
Ja	78,0%	82,3%	87,5%	82,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 77. Q20. Delspørsmål 'Altinn'. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.

Når vi bryter opp svarene på vanskeområde finner vi at det er flest med kognitive vansker som har svart at de ikke har brukt Altinn;

## % innen type funksjonshemming

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Nei	18,1%	17,3%	14,7%	10,2%
Ja	81,9%	82,7%	85,3%	89,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 78. Q20. Delspørsmål 'Altinn'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

Det er en høy bruk av Altinn blant alle de fire vanskeområdene.

## 4.7.15 Digital postkasse

60,2% av utvalget har skaffet seg digital postkasse. Igjen er det flest av de eldste respondene som har digital postkasse. Difi hadde i 2016 en storstilt kampanje for å få innbyggerne til å opprette digital postkasse hvor 2,6 millioner brev ble sendt ut til nordmenn med oppfordring om å opprette digital postkasse<sup>31</sup>. I dag har 1 538 498 nordmenn digital postkasse<sup>32</sup>. Det kan se ut som at kampanjen på lang vei har lyktes, i alle fall når man ser at 66% av de over 60 år svarer at de har digital postkasse. Det er fremdeles en vei igjen for å få de to yngste alderssegmentene på;

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
Nei	46,8%	50,0%	38,4%	34,0%
Ja	53,2%	50,0%	61,6%	66,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 79. Q20. Delspørsmål 'Digital postkasse'. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.

Fordelt på vanskeområde er det flest med hørselsvansker (64,5%) etterfulgt av personer med bevegelsesutfordringer (36,0%) som sier de har digital postkasse;

	% Type funksjonshemninger			
	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Nei	45,2%	36,0%	35,5%	39,8%
Ja	54,8%	64,0%	64,5%	60,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 80. Q20. Delspørsmål 'Digital postkasse'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

<sup>31</sup> <https://norsis.no/kampanje-a-fa-flere-brukere-digipost/>

<sup>32</sup> <https://www.difi.no/rapporter-og-statistikk/nokkeltall-og-statistikk/digitalisering#4299>

#### 4.7.16 Skatteetaten

81,6% har brukt skatteetatens digitale tjenester det siste året. Igjen er det flest personer som har svart at de har brukt skatteetaten mellom 45-59 år (82,6%) og de over 60 år (83,6%);

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
Nei	22,7%	<b>23,1%</b>	17,4%	16,4%
Ja	77,3%	76,9%	82,6%	<b>83,6%</b>
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 81. Q20. Delspørsmål 'Skatteetaten (selvangivelse, skattekort, o.l.)'. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.

Fordelt på vanskeområde, er det flest med synsvansker (86,4%) som har svart at de har brukt skatteetaten det siste året. Alle de fire vanskeområdene er godt representert;

% type funksjonshemninger

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
	Nei	21,7%	17,3%	17,0%
Ja	78,3%	82,7%	83,0%	<b>86,4%</b>
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 82. Q20. Delspørsmål 'Skatteetaten (selvangivelse, skattekort, o.l.)'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

#### 4.7.17 NAV

63,4% har svart at de ikke har benyttet NAVs netjtjenester det siste året. Tjenester fra NAV er mest relevant for småbarnsfamilier, arbeidsledige eller trygdede i vårt utvalg, og påvirker naturlig nok også utbredelsen av å bruke disse tjenestene. Fordelt på alder så er det flest som har svart at de har brukt netjtjenestene til NAV det siste året de mellom 30-44 år (50,5%);

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
Nei	61,0%	49,5%	59,3%	70,7%
Ja	39,0%	50,5%	40,7%	29,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 83. Q20. Delspørsmål 'NAV (søke dagpenger, foreldrepenger, o.l.)'. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.

Det er flest personer med kognitive vansker (45,2%) som har svart at de har brukt NAVs tjenester det siste året. Det er færrest personer med hørselsvansker (70,9%) som har brukt tjenester fra NAV det siste året;

% type funksjonshemninger				
	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Nei	54,8%	61,8%	70,9%	64,8%
Ja	45,2%	38,2%	29,1%	35,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 84. Q20. Delspørsmål 'NAV (søke dagpenger, foreldrepenger, o.l.)'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

#### 4.7.18 Kommunale nettjenester

91,8% har ikke brukt kommunale nettjenester det siste året. Det kan antakelig til dels forklares med at kun 27 prosent av disse tjenestene er tilgjengelige på nett;

Det er spesielt innen området helse og velferd at kommunene mangler digitale tjenester. (...) For tjenestene barnehageplass, skolefritidsordning, kulturskolen, skjenkebevilling og byggesøknad tilbyr mer enn halvparten av kommunene elektronisk søknad. Ambisjonen bak digitalt førstevalg er at alle relevante tjenester skal være tilgjengelig på nett. Resultatene fra Riksrevisjonens undersøkelse viser at kommunene i liten grad tilbyr sine innbyggere et digitalt førstevalg. Det samme gjelder mange statlige virksomheter<sup>33</sup>.

Det er en overvekt av de mellom 30-44 år (18,8%) i vårt utvalg som har brukt kommunale nettjenester det siste året;

% innen alder				
	Under 30	30-44	45-59	60+
Nei	94,3%	81,2%	92,8%	94,1%
Ja	5,7%	<b>18,8%</b>	7,2%	5,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 85. Q20. Delspørsmål 'Kommunale nettjenester (søke barnehageplass, BPA, hjelpemiddelstøtte, o.l.)'. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.

Med hensyn til vanskeområde er det en overvekt av personer med kognitive vansker (10,8%) som har benyttet kommunale nettjenester, etterfulgt av synsvansker (10,2%), personer med bevegelsesutfordringer (8,3%). 5,7% av de med hørselsvansker.

% innen type funksjonshemming				
	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Nei	89,2%	91,7%	94,3%	89,8%
Ja	10,8%	8,3%	5,7%	10,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 86. Q20. Delspørsmål 'Kommunale nettjenester (søke barnehageplass, BPA, hjelpemiddelstøtte, o.l.)'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

<sup>33</sup> <https://www.difi.no/rapporter-og-statistikk/undersokelser/nokkeltall-om-digitalisering/status-digitalisering-i-ofentlig-sektor/tjenester>



#### 4.7.19 Bank ID

78,8% har benyttet Bank ID eller lignende innlogging på offentlige tjenester det siste året. Her er alle aldersgruppene representert;

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
Nei	24,1%	20,4%	22,0%	22,0%
Ja	75,9%	79,6%	78,0%	78,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 87. Q20. Delspørsmål 'Bank ID eller tilsvarende pålogging på offentlige tjenester'. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.

Alle de fire vanskegruppene er representert med over 70%. Samtidig så er det flest med synsvansker (85,2%) som sier at de har benyttet Bank ID det siste året, og færrest av personer med kognitive utfordringer (74,7%).

	% innen type funksjonshemming			
	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Nei	25,3%	20,6%	23,8%	14,8%
Ja	<b>74,7%</b>	79,4%	76,2%	<b>85,2%</b>
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 88. Q20. Delspørsmål 'Bank ID eller tilsvarende pålogging på offentlige tjenester'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

Bruk av Bank ID til bankaktivitet er gjerne noe vi gjør oftere enn 'siste året' sammenlignet med for eksempel det å levere selvangivelsen. I avsnitt 5.8.6 i denne rapporten kommer det frem at 95% av respondentene brukte nettbank nylig, og da brukes jo gjerne Bank ID til innlogging.

#### 4.7.20 Min journal

77,8% har ikke brukt min journal det siste året. Når vi bryter opp på alder finner vi at det er flest blant de over 60 år (77,8%) som har svart at de ikke har brukt min journal;

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
Nei	74,5%	69,4%	73,4%	<b>77,8%</b>
Ja	25,5%	30,6%	26,6%	22,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 89. Q20. Delspørsmål 'Min journal'. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.

Fordelt på vanskeområde er hørsel (80,8%) klart størst av de som ikke har benyttet min journal sist år;

## % innen type funksjonshemming

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Nei	74,1%	76,1%	<b>80,8%</b>	68,2%
Ja	25,9%	23,9%	19,2%	31,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 90. Q20. Delspørsmål 'Min journal'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

Dette foreslår at det er flest eldre med nedsatt hørsel som ikke har benyttet denne tjenesten.

## 4.7.21 Mine resepter

Bildet ovenfor endres når vi ser på netjtjenesten Mine resepter. Her er bruken mer balansert (48% har svart ja, 52% nei). Her er det over 60 år (53,4%) svart at de bruker tjenesten enn de yngste (35,5%). De mellom 30-44 år og 35-59 år ligger midt imellom de to ytterpunktene;

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
Nei	<b>64,5%</b>	56,5%	53,4%	46,6%
Ja	35,5%	43,5%	46,6%	<b>53,4%</b>
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 91. Q20. Delspørsmål 'Mine resepter'. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.

Det er flest med bevegelsesvansker (54,4%) som har svart at de har benyttet mine resepter. De andre tre vanskeområdene er relativt jevnt representert;

## % innen type funksjonshemming

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Nei	56,6%	45,5%	58,1%	58,0%
Ja	43,4%	<b>54,5%</b>	41,9%	42,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 92. Q20. Delspørsmål 'Mine resepter'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

## 4.7.22 Hjelpemiddeldatabasen

96,4% har ikke benyttet hjelpemiddeldatabasen sist år. Blant den lille gruppen som har benyttet denne tjenesten, er det flest av de mellom 30-44 år (4,8%);

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
Nei	96,5%	95,2%	95,4%	97,4%
Ja	3,5%	<b>4,8%</b>	4,6%	2,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 93. Q20. Delspørsmål 'Hjelpemiddeldatabasen'. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.

Flest med bevegelsvansker (3,8%) har svart at de har benyttet hjelpemiddeldatabasen,

% innen type funksjonshemming

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Nei	96,4%	96,2%	98,1%	97,7%
Ja	3,6%	<b>3,8%</b>	1,9%	2,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 94. Q20. Delspørsmål 'Hjelpemiddeldatabasen'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

#### 4.7.23 Adresseendring på skatteetaten.no

90,8% har ikke benyttet adresseendring på skatteetatens nettsider. Det betyr at nesten ti prosent har benyttet tjenesten, hvilket syntes rimelig når det på landsbasis var 686 000 flyttinger innad i Norge i rekordåret for flytting 2014<sup>34</sup>. Logisk nok er det flest unge som har benyttet adresse-tjenesten – 21,3% av de under 30 år.

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
Nei	78,7%	85,5%	93,1%	94,2%
Ja	<b>21,3%</b>	14,5%	6,9%	5,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 95. Q20. Delspørsmål 'Meldt adresseendring på Skatteetaten.no'. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.

Det er særlig personer med synsvansker (14,8%) og kognitive utfordringer (14,5%) som har benyttet adresseendring hos skatteetaten.no;

% innen type funksjonshemming

	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Svaksynt, blind
Nei	85,5%	91,7%	94,0%	85,2%
Ja	14,5%	8,3%	6,0%	14,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 96. Q20. Delspørsmål 'Meldt adresseendring på Skatteetaten.no'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

#### 4.7.24 Byttet fastlege på Helsenorge.no

10,4% har byttet fastlege på Helsenorge.no. Det er en overvekt av de under 30 år (22,0%) som har benyttet denne tjenesten. Det er færrest av de over 60 år (8,9%) som har byttet fastlege på helsenorge.no;

<sup>34</sup> <https://www.ssb.no/befolkning/statistikker/flytting/aar/2015-04-23>

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
Nei	78,0%	89,8%	90,5%	<b>92,0%</b>
Ja	<b>22,0%</b>	10,2%	9,5%	8,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 97. Q20. Delspørsmål 'Byttet fastlege på Helsenorge.no'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

Med hensyn til vanskeområdene, er det flest med synsvansker (18,2%) etter fulgt av kognitive vansker (15,1%) som har byttet fastlege på helsenorge.no;

	% innen type funksjonshemming			
	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Nei	84,9%	91,9%	90,6%	81,8%
Ja	<b>15,1%</b>	8,1%	9,4%	<b>18,2%</b>
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 98. Q20. Delspørsmål 'Byttet fastlege på Helsenorge.no'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

#### 4.7.25 Ikke benyttet offentlig tjeneste

Kun 3,6% av utvalget har ikke benyttet noen offentlig netjtjeneste. Bak dette tallet skjuler det seg i all hovedsak eldre mennesker (4,9% av de over 60 år), etterfulgt av en gruppe mellom 45-59år (3,6%);

	% innen alder			
	Under 30	30-44	45-59	60+
Nei	99,3%	98,4%	96,4%	95,1%
Ja	0,7%	1,6%	<b>3,6%</b>	<b>4,9%</b>
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 99. Q20. Delspørsmål 'Nei, ikke benyttet noen offentlig tjeneste'. Svar fordelt på alder. Prosent. N=1205.

Videre er dette særlig personer med hørselsvansker (4,5%) og bevegelsesutfordringer (4,5%);

	% innen type funksjonshemming			
	Kognitiv	Bevegelse	Hørsel	Syn
Nei	98,8%	95,5%	95,5%	98,9%
Ja	1,2%	<b>4,5%</b>	<b>4,5%</b>	1,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 100. Q20. Delspørsmål 'Nei, ikke benyttet noen offentlig tjeneste'. Svar fordelt på vanskeområde. Prosent. N=1205.

Vi vil i neste kapittel diskutere hovedfunnene fra spørreundersøkelsen som er presentert i dette kapitlet.



## 5 Avsluttende kommentar

Funnene i undersøkelsen som er presentert i denne rapporten passer godt overens med hovedfunnene i rapporten til Borch, Slette-meås, and Kjørstad (2016), hvor det kommer frem at nettb Bruken til bevegelseshemmede begrenses av at de ofte vil trenge spesialtilbud (for eksempel flyreiser) som gjør at de må bruke telefon fremfor nettet (Borch, Slette-meås, and Kjørstad 2016). I tillegg finner Borch, Slette-meås, and Kjørstad (2016) at særlig utviklingshemmede kan ha vanskeligheter med å orientere seg og betale på nettet. De kan også ha vanskeligheter med å forstå brukanvisninger og generell produktinformasjon. For personer med hørselsvansker finner Borch, Slette-meås, and Kjørstad (2016) at det er et stort problem at informasjon som går ut over det som vanligvis etterspørres (tilleggsinformasjon) bare er tilgjengelig via telefon. Videoer på internett med lav lyd kvaliteten nevnes som et problem. Reklame og produkt-demoer på nettet er ofte ikke teksten, og informasjon på radio og TV har stadig oftere musikk i bakgrunnen, noe som gjør at talen 'druknar'. Radio- og tv-programmer har dessuten ofte mangel på tekniske hjelpemidler eller direkte-tekstene som gjør det mulig å gjøre skriftlig informasjon tilgjengelig i samtid. Direktetekstingen kan også gå for trekt slik at det blir vanskelig å få med seg innholdet i for eksempel debatter og humorprogrammer. Dette er ulike punkter som også respondentene i vår undersøkelse peker på.

Slette-meås (2014a) studie av eldre menneskers bruk av IKT fra 2014, finner at alder, utdanning, yrkesdeltakelse og til en viss grad kjønn skaper skiller i befolkningen når det kommer til bruk av IKT. I vår undersøkelse finner vi at særlig alder samvarierer med bruk av IKT og digitale tjenester, samt hvor mye respondentene bruker IKT og digitale tjenester. Slette-meås (2014a) fant også at blant de ulike vanskeområdene (syn, hørsel etc.), var mennesker med synsvansker sterkest representert blant ikke-brukere/svake brukere. Dette er ikke overens med det bildet som denne undersøkelsen finner. En forklaring til denne forskjellen kan være at de mest synssvake ikke er representert i vårt utvalg. Videre finner Slette-meås (2014a) at de aller eldste (de over 80 år), og de som var trygdede/hjemmeværende (blant de utenfor arbeidslivet) var også blant de svakeste brukerne. Studiet fant også at eldre mennesker var den største andelen ikke-brukere av internett, hadde størst andel med svak digital kompetanse, samtidig som at sannsynligheten for ulike former for funksjonsnedsettelse øker med stigende alder. Dette støttes delvis også i vår undersøkelse. Våre funn foreslår derimot at det ikke nødvendigvis er *enten* høy alder *eller* en bestemt funksjonsvanske som er utslagsgivende for forbrukere med nedsatte funksjonsevners bruk av IKT og digitale nettjenester, men **samvariasjonen** av disse. Som nevnt, øker funksjonsnedsettelse i takt med alderen (nedsatt hørsel, syn, bevegelse, hukommelse etc.).

Slette-meås (2014a) finner at svært mange eldre har hatt behov for hjelp til å kjøpe digitalt utstyr, installere programvare, velge rett oppsett og innstilling på IKT-utstyr, koble sammen ulikt digitalt utstyr, rette tekniske feil, oppdatere sikkerhets- og virusprogram, med mer (s. 35). Dette stemmer godt overens med det inntrykket undersøkelsen som denne rapporten presenterer. Et interessant funn i Slette-meås (2014a) rapport, er at 31% av de aller eldste (81-100 år) føler seg i svært stor grad trygge på nettet. Blant de eldste respondentene i Slette-meås (2014a) studie har størst andel med nedsatt funksjonsevne (32%). Den største vanskegruppen blant disse er bevegelseshemmede (12%), blant disse var det 14% som syntes at deres funksjonsnedsettelse hindrer dem i å bruke internett og digitalt utstyr på en fullverdig måte (s. 45). Slette-meås finner en sammenheng mellom denne opplevelsen og alder. I denne rapporten

tegnes et noe mer utfyllende og komplekst bilde; På spørsmål om vedkommendes funksjonsnedsettelse er til hinder for fullverdig bruk av internett, svarer 60,0% av de med hørselsvansker, 59,2% av de med bevegelsesvansker, 47,0% av de med kognitive utfordringer og 31,8% av de med synsvansker at deres funksjonsvanske aldri er til hinder. Likeledes, blant de som har svart at deres funksjonsnedsettelse av og til er til hinder, har 20,5% av de med synsvansker, 19,9% av de med kognitive vansker, 15,5% av de med hørselsvansker og 11,1% av de med bevegelsehemninger svart dette. Igjen foreslås alder å spille en større rolle enn funksjonsnedsettelse i seg selv.

I likhet med vår undersøkelse, oppgir ikke respondentene i Slette-meås (2014a) undersøkelse at de trenger hjelpemidler eller spesialutstyr i nevneverdig grad for å kunne bruke internett. I Tabell 3 svarer 79,1% av våre respondenter at de ikke har behov for spesialutstyr, jevnt fordelt på alder.

Alder er i forskningen trukket frem som den viktigste variabelen for å forklare aksept av ny teknologi som sosiale nettverkssamfunn (SNS) (Lüders and Brandtzæg 2014). Eldres oppfatning av ny kommunikasjonsteknologi påvirker deres villighet til å lære og bruke ny teknologi (Xie et al. 2012). Barrierer som har betydning er fremmedgjøring, opplevelse av at man er for gammel til å lære å bruke ny teknologi, ikke ser relevans eller noen fordeler med sosiale nettsteder, forutinntatte negative holdninger, samt bekymringer knyttet til personvern og informasjonssikkerhet (Lüders and Brandtzæg 2014). Borch, Slette-meås, and Kjørstad (2016) finner at - i likhet med resten av befolkningen - er det enkelte med nedsatte funksjonsevner som rett og slett ikke liker å bruke pc og handle på nett.

Dessuten anser mange eldre internett som et funksjonelt verktøy fremfor en arena for sosial interaksjon og deltakelse (Paul and Stegbauer 2005). Lüders and Brandtzæg (2014) finner i sitt studie av Eldres bruk av sosiale nettsamfunn at de som bevisst ikke bruker SNS anser slike nettsamfunn for å være en upersonlig arena med en «kringkastende», upersonlig og asosial kommunikasjonsform. Da foretrekker de heller ansikt-til-ansikt interaksjon, telefonsamtaler og epost. Samtidig er slike sosiale internettarenaer viktig for å minske ensomhet hos eldre, som i sin tur bidrar til bedre mental og fysisk helse (Chopik 2016).

Ikke-bruk er ikke bare en konsekvens av mangel på digital kompetanse eller personvern og sikkerhetsbekymringer, men det er også nært forbundet med en kulturell generasjonsforskjell (Lüders and Brandtzæg 2014). Dette er et interessant poeng sett i lys av funnene som er presentert i denne rapporten, hvor det kommer tydelig frem interessante sammenhenger mellom hvorvidt IKT og digitale tjenester brukes, hvor ofte noe brukes og på hvilket utstyr, ulike tjenester brukes – og alder. For eksempel bruker de yngre langt oftere mobiltelefonen til å surfe på nettet, sende og motta epost, kalenderfunksjonalitet, kommunisere gjennom videosamtaler og lynmeldinger, kommunisere i sosiale medier, lytte til musikk og podcast, spille mobilspill og Pokemon Go, se video og web-TV, bruke betalingsapper som for eksempel Vipps, bestille (ikke ringe etter) taxi, nettbank, stedslokasjon enn de eldre respondentene. Samtidig finner vi at storparten bruker mobilen til å fotografere (men heller ikke her de aller eldste), ringe og sende tekstmeldinger, og at de færreste leser bøker på mobilen, hvilket ikke er overraskende med hensyn til mobiltelefoners skjermstørrelse.

Et interessant funn er at mens de med hørselsvansker typisk bruker i liten grad tjenester som innebærer lytting og hørselen (for eksempel bruke mobilen til å høre på musikk), bruker respondentene med synsvansker ofte tjenester man tenker gjerne er visuelt betinget; se video og WEB-TV, spille spill på mobilen og Pokemon Go med omgivelsene eller nettbank for å nevne noen.



### 5.1.1 Banktjenester

Med hensyn til bruk av sentrale tjenester som nettbank, holde seg oppdatert i samfunnet, finner vi at forbrukere med nedsatte funksjonsevner bruker i både nettbank (63,8%) og leser nettaviser (67,7%). Sammenlagt brukte 95% av respondentene nettbank nylig. Bak de 5% som har brukt nettbank sjeldnere eller aldri befinner det seg en jevn aldersfordeling. En utfordring med hensyn til banktjenester, er at disse utvikler seg i et forrykende tempo<sup>35</sup>, slik at straks majoriteten av folk har tatt i bruk nettbank, dukker en ny tjeneste opp (for eksempel Vipps). Slike betalingsapper svarer 43,3% av respondentene seg *helt enig* i er enkelt å betale med, 11% er delvis enig, mens 9,4% er verken *uenig eller enig*. 2,9% er *delvis uenig* mens 5,8% er *helt uenig* i at det er enkelt. Hele 27,6% svarer at de *ikke vet/ikke relevant*, noe som kan indikere at de ikke har forsøkt dette. Igjen finner vi en sammenheng med alder. 73,2% av de som sier seg *helt enig* er under 30 år, 65,35% av de mellom 30 og 44 år, 48,8% av de mellom 45 og 59 år, og 25% av de over seksti. 9,4% av de som sier seg *helt uenig* er over 60 år. Når vi bryter opp på vanskeområde er det igjen slik at flest av de som sier seg *helt enig* med påstanden om at det er enkelt å bruke betalingsapper har kognitive vansker og synsvansker. Av respondentene som sier seg *helt uenig* er det særlig de med nedsatt bevegelse og deretter de med hørselsvansker. Ingen med synsvansker har sagt seg *helt uenig* med denne påstanden, men så er også disse personene i gjennomsnitt de yngste i vårt utvalg.

### 5.1.2 Bruk av offentlige netjtjenester

Digitalt førstevalg<sup>36</sup> viser til at Forvaltningens kommunikasjon med innbyggere og næringsliv skal skje gjennom digitale, nettbaserte tjenester. I Meld.St.27 (2015-2016) *Digital agenda for Norge, IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet*, styrkes digitalt førstevalg. I dagens informasjonssamfunn er det en politisk målsetning, i tillegg til en individuell og samfunnsmessig nødvendighet, at befolkningen skaffer seg digital kompetanse for å forstå og nyttiggjøre seg informasjon og tjenester som offentlige og private aktører tilbyr (Slettebø og Tronud 2011). I undersøkelsen har vi spurt om respondentene har brukt de mest sentrale offentlige nettportalene (Tabell 100);

<sup>35</sup> <https://dnbfeed.no/privatokonomi/nordmenn-er-verdens-mest-digitale-bankkunder/>

<sup>36</sup> <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/digitalisering-og-samordning/digitalt-forstevalg>

	Ja	Nei
MinID - ID-porten	<b>61,6%</b>	38,4%
Altinn	<b>83,2%</b>	16,8%
Digital postkasse	<b>60,2%</b>	39,8%
Skatteetaten (selvangivelse, skattekort, o.l.)	<b>81,6%</b>	18,4%
NAV (søke dagpenger, foreldrepenger, o.l.)	36,5%	63,4%
Kommunale nettjenester (søke barnehageplass, BPA, hjelpemiddelstøtte, o.l.)	8,2%	<b>91,8%</b>
Bank ID eller tilsvarende pålogging på offentlige tjenester	<b>78,0%</b>	22,0%
Min journal	22,2%	77,8%
Mine resepter	48,0%	52,0%
Hjelpemiddeldatabasen	3,6%	96,4%
SamPro (elektronisk individuell plan)	0,8%	99,2%
Meldt adresseendring på Skatteetaten.no	9,2%	90,8%
Byttet fastlege på Helsenorge.no	10,4%	89,6%
Annen offentlig tjeneste, nemlig* ...	2,1%	97,9%
Nei, ikke benyttet noen offentlig tjeneste	3,6%	<b>96,4%</b>
Vet ikke	0,7%	99,3%

**Tabell 101. Q20. Har du benyttet noen av de følgende offentlige nettjenestene det siste året? Prosent. N=1205.**

Det er gjennomgående at det er flest av de eldste og de eldre respondentene som har benyttet seg av sentrale offentlige nettjenester, dog noe avhengig av den spesifikke tjenesten. Tjenester fra NAV for eksempel, er antakelig mest relevant for småbarnsfamilier, arbeidsledige eller trygdede i vårt utvalg, og påvirker naturlig nok også utbredelsen av å bruke disse tjenestene. Fordelt på alder så er det flest som har svart at de har brukt nettjenestene til NAV det siste året de mellom 30-44 år (50,5%). 63,4% har svart at de ikke har benyttet NAVs nettjenester det siste året.

Når vi sorterer svarfordelingen for bruk av Min ID- ID porten på alder, ser vi en jevn fordeling blant alle de fire alderssegmentene, med en liten hovedvekt blant de under 30 år (24,1%) over de som ikke har brukt MinID-ID-porten. Av de som har svart at de ikke bruker MinID – ID-porten er det flest som har kognitive vansker (25,3%), etterfulgt av hørselsvansker (23,8%) og personer med nedsatt bevegelsesevner (20,6%). Den minste gruppen som har svart dette har synsvansker (14,8%).

83,2% har brukt Altinn det siste året. Interessant så er det flere eldre enn yngre som har brukt Altinn. Det er flest personer med kognitive vansker som svarer at de ikke har brukt Altinn.

60,2% av utvalget har skaffet seg digital postkasse. Igjen er det flest av de eldste respondentene som har digital postkasse. 66% av de over 60 år svarer at de har digital postkasse. Det er fremdeles en vei igjen for å få de to yngste alderssegmentene (de under 30 år og 30-44 år) på. Det er flest personer med hørselsvansker som oppgir at de har opprettet digital postkasse.

81,6% har brukt skatteetatens digitale tjenester det siste året. Igjen er det flest personer som har svart at de har brukt skatteetaten mellom 45-59 år (82,6%) og de over 60 år (83,6%). Fordelt på vanskeområde, er det flest med synsvansker (86,4%) som har svart at de har brukt skatteetaten det siste året.

91,8% har ikke brukt kommunale netjtjenester det siste året. Det kan antakelig til dels forklares med at kun 27 prosent av disse tjenestene er tilgjengelige på nett<sup>37</sup>. Det er en overvekt av de mellom 30-44 år (18,8%) i vårt utvalg som har brukt kommunale netjtjenester det siste året. I forhold til vanskeområde er det en overvekt av personer med kognitive vansker (10,8%) som har benyttet kommunale netjtjenester, etterfulgt av synsvansker (10,2%), personer med bevegelsesutfordringer (8,3%), og 5,7% av de med hørselsvansker.

78,8% har benyttet Bank ID eller lignende innlogging på offentlige tjenester det siste året. Her finner vi alle aldersgruppene representert. Alle de fire vanskegruppene er representert med over 70%. Samtidig så er det flest med synsvansker (85,2%) som sier at de har benyttet Bank ID det siste året, og færrest av personer med kognitive utfordringer (74,7%). Bruk av Bank ID til bankaktivitet er gjerne noe vi gjør oftere enn 'siste året' slik det spørres om i Q20, sammenlignet med for eksempel det å levere selvangivelsen. I avsnitt 5.8.6 i denne rapporten kommer det frem at 95% av respondentene brukte nettbank nylig, og da brukes jo gjerne Bank ID til innlogging.

77,8% har ikke brukt Min journal det siste året. Når vi bryter opp på alder finner vi at det er flest blant de over 60 år (77,8%) som har svart at de ikke har brukt min journal. Fordelt på vanskeområde er hørsel (80,8%) klart størst av de som ikke har benyttet min journal sist år. Dette bildet endres når vi ser på netjtjenesten Mine resepter. Her er bruken mer balansert (48% har svart ja, 52% nei). Her er det av flere av de over 60 år (53,4%) som har svart at de bruker tjenesten enn de yngste (35,5%). De mellom 30-44 år og 35-59 år ligger midt imellom de to ytterpunktene. Det er flest med bevegelsesvansker (54,4%) som har svart at de har benyttet mine resepter. De andre tre vanskeområdene er relativt jevnt representert.

96,4% har ikke benyttet hjelpemiddeldatabasen sist år. Blant den lille gruppen som har benyttet denne tjenesten, er det flest av de mellom 30-44 år (4,8%) og flest med bevegelsesvansker (3,8%).

90,8% har ikke benyttet adresseendring på skatteetatens nettsider. Det betyr at nesten ti prosent har benyttet tjenesten, hvilket syntes rimelig når det på landsbasis var 686 000 flyttinger innad i Norge i rekordåret for flytting 2014<sup>38</sup>. Logisk nok er det flest unge som har benyttet adresse-tjenesten – 21,3% av de under 30 år. Det er særlig personer med synsvansker (14,8%) og kognitive utfordringer (14,5%) som har benyttet adresseendring hos skatteetaten.no. Som nevnt representerer disse to vanskeområdene også de yngste i utvalget vårt.

10,4% har byttet fastlege på Helsenorge.no. Det er en overvekt av de under 30 år (22,0%) som har benyttet denne tjenesten. Det er færrest av de over 60 år (8,9%) som har byttet fastlege på helsenorge.no. Med hensyn til vanskeområdene, er det flest med synsvansker (18,2%) etter fulgt av kognitive vansker (15,1%) som har byttet fastlege på helsenorge.no.

Kun 3,6% av utvalget har ikke benyttet noen offentlig netjtjeneste sist år. Bak dette tallet skjuler det seg i all hovedsak eldre mennesker (4,9% av de over 60 år), etterfulgt av en gruppe mellom 45-59år (3,6%). Det er særlig personer med hørselsvansker (4,5%) og bevegelsesutfordringer (4,5%) som ikke har benyttet noen offentlig netjtjeneste sist år.

<sup>37</sup> <https://www.difi.no/rapporter-og-statistikk/undersokelser/nokkeltall-om-digitalisering/status-digitalisering-i-offentlig-sektor/tjenester>

<sup>38</sup> <https://www.ssb.no/befolkning/statistikker/flytting/aar/2015-04-23>

### 5.1.3 Digital kompetanse

I analysen av respondentenes digitale kompetanse kom det frem at de (1) synshemmede hadde høyest digital kompetanse, etterfulgt av personer med (2) kognitive utfordringer, (3) bevegelseshemmede og (4) hørsel. Fordelingen av digital kompetanse kan like gjerne relateres til alder (se Tabell 5), da de eldste aldersmentene har gjennomgående stilt seg mest uenig til påstandene i samtlige indikatorspørsmål. Dessuten er det en påfallende sammenheng med rekkefølgen av digital kompetanse med at av respondentene med bevegelsvansker er 46,4% over 60 år, 45,3% er mellom 45 og 58 år, og 36,7% av respondentene med hørselsvansker er over 60 år. Likeledes, respondenter med kognitive utfordringer og synsvansker er i all hovedsak unge og yngre mennesker: 51,2% av respondentene med kognitive vansker er under 30 år og 31,9% mellom 30-44 år. Av de synshemmede respondentene er 20,7% av disse under 30 år, 11,9% mellom 30-44 år.

Vi skal være forsiktige med å konkludere at de med synsvansker har høyest digital kompetanse, fordi denne gruppen er så vidt liten i utvalget (se avsnittet 'Vekting av endelig utvalg' i metodekapittelet): Kun 8,2% av respondentene har synsvansker. De mest synssvake er antakelig ikke med i utvalget. Som nevnt tidligere, viste det seg at den blinde pilotinformanten ikke kunne avgi svar ved å bruke tabulator i spørreskjemaet. Det vites ikke om andre med synsvansker også har støtt på det samme problemet.

På de seks indikatorspørsmålene fra EUs indikatorsett (Tabell 24) scorer respondentene desidert lavest på *Innholdsproduksjon* ('lage en presentasjon på presentasjonsprogram, for eksempel power point), etterfulgt av et av indikatorene fra *Kommunikasjon* ('laste opp filer til internett), og dernest *Problemløsning* ('Installere programvare på datamaskinen). Dette stemmer overens med EUs funn: blant EUs befolkningsrate, er informasjon og kommunikasjonsferdigheter høyere enn innholdsproduksjon og problemløsningsferdigheter (EU 2014, 15).

For å delta funksjonelt i det digitale samfunnet trenger man digital kompetanse minst på nivå som 'medium' eller 'basis' ferdigheter i EUs indikatorsett for digital kompetanse (EU 2014, 16). Vi har i undersøkelsen inkludert antall items (2 på *Informasjon* og 2 på *Kommunikasjon*) som gjorde det mulig å vurdere dette nærmere. Når vi ser på EUs tall for Norge, viser det seg at 80% av de 96% som bruker internett, har digitale ferdigheter på *basis (middel) nivå* – et nivå som muliggjør at de kan delta og dra nytte av mulighetene som et digitalt samfunn og økonomi gir. Ved å slå sammen svarene fra de som var *ganske enig* og *helt enig* fra de seks indikatorspørsmålene, uavhengig alder og vanskeområde, fikk vi et samlet uttrykk for nivået basis ferdigheter i digital kompetanse. Sammenlagt - uavhengig vanskeområde, alder, inntektsgrunnlag eller utdanningsnivå - ble dette 71,28%. Dette foreslår at respondentene ligger noe under den norske befolkningen dersom vi tar utgangspunkt i EUs måling av Norge til 80%<sup>39</sup>. Digital kompetanse er generelt lavere blant det EU definerer som vanskeligstilte grupper (arbeidsledige, pensjonerte eller inaktive, lavt utdannet eller lav inntekt), enn den øvrige befolkningen. I EU28 hadde 38% av vanskeligstilte personer «ingen» (eng.; *no skills*) digital kompetanse (EU 2014, 16).

### 5.1.4 Konklusjon

For å konkludere på forskningsspørsmålene som har guidet denne undersøkelsen viser det seg at alder og funksjonsvanske spiller en stor rolle for personer med nedsatte funksjonsevners digitale hverdagsliv. Det er ikke *enten* alder *eller* en bestemt funksjonsvanske som er utslagsgivende for forbrukere med nedsatte funksjonsevners bruk av IKT og digitale nettjenester, men

<sup>39</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/norway>

**samvariasjonen** av disse. Det er derfor vanskelig å utpeke hvem som er «svakest» eller «sterkest» fordi personene med bevegelseshemninger og hørselsvansker er i gjennomsnitt også de eldste respondentene, mens personene med kognitive vansker og synsutfordringer de yngste. Digital kompetanse er et område som bør styrkes for de svakeste innen denne samvariasjonen.

Slette-meås (2014a) finner at mange eldre selv ikke tar steget for å øke sin digitale kompetanse. Flere oppgir i Slette-meås' studie at de heller ikke har interesse for å øke sin digitale kompetanse, hvilket er urovekkende da dagens samfunn digitaliseres i en rivende fart, og vi risikerer dermed å skape store skiller mellom enkelte befolkningsgrupper. Internett spiller en betydelig rolle for befolkningen generelt, som forbruker, samfunnsborger og som deltaker i det digitale samfunnet spesielt. Ikke bare eksisterer det stadig flere ulike forbrukermarkeder på internett, men også sentrale aktiviteter forbundet med det å være samfunnsborger og deltaker er i dag lagt til internett. Det er derfor kritisk å påse at personer med nedsatte funksjonsevner både behersker og benytter internett til forbrukerformål, samfunnsdeltakelse og andre gjøremål på linje med den øvrige befolkningen, slik at det ikke vokser frem digitale skiller mellom funksjonsfriske og personer med nedsatte funksjonsevner. Økt digital kompetanse blant forbrukere med nedsatte funksjonsevner og eldre blir viktig prioritet i tiden fremover. Fremtidige studier bør fortsette å kartlegge graden av digital kompetanse. Dessuten bør indikatorspørsmål knyttet til sikkerhet og personvern på internett inkluderes i fremtidige undersøkelser, da dette er ferdigheter som vil bli svært viktige i tiden fremover. God digital kompetanse innen dette, vil trygge forbrukeren når hun handler varer og tjenester på nettet, eller deltar i ulike internettbaserte aktiviteter.

Som også nevnt i rapporten, bør universell utforming av IKT-produkter og varer, og styrking av digital kompetanse også i forbrukerens *eget hjem* i langt større grad på dagsorden, da dette er en sentral - og muligens undervurdert - forbruker- og samfunnsdeltakerarena i det digitale samfunnet. NFU melder at venner og pårørende av utviklingshemmede (for eksempel eldre foreldre) ikke kan være til hjelp fordi de mangler IKT-kompetanse (Borch, Slette-meås, and Kjørstad 2016). Dette peker også på viktigheten av at IKT-leverandører utvikler enkle bruksanvisninger for hvordan folk kan få teknologien i hjemmet til å fungere. Veiledere bør utarbeides for hva forbrukeren skal gjøre dersom sentrale IKT-systemer ikke fungerer, samt råd knyttet til problemstillinger innen personvern og sikkerhet. Å oppgi et telefonnummer til noen som kan bistå personlig skal ikke undervurderes. Dette var et tiltak NRK initierte nylig i sammenheng med nedleggingen av FM-nettet. Det hjelper lite om myndighetene tilgjengeliggjør informasjon på internett eller om et nettskjema er universelt utformet, dersom den enkelte forbrukeren ikke vet hvordan internettkoblingen skal restarteres i sitt eget hjem.



## 6 Litteratur

- Ala-Mutka, Kirsti. 2011. "Mapping digital competence: Towards a conceptual understanding." *Luxembourg: Publications Office of the European Union. Recuperado de <http://www.jrc.ec.europa.eu>.*
- Bennett, Sue, Karl Maton, and Lisa Kervin. 2008. "The 'digital natives' debate: A critical review of the evidence." *British journal of educational technology* 39 (5):775-786.
- Bjørkeng, Birgit. 2013. Ferdigheter i voksenbefolkningen. Resultater fra den internasjonale undersøkelsen om lese- og tallforståelse (PIAAC). . edited by SSB. Oslo, Kongsvinger: SSB.
- Borch, Anita, Ingrid Kjørstad, and Dag Slette-meås. 2016. Forbruksbarrierer blant personer med nedsatt funksjonsevne. edited by Forbruksforskningsinstituttet SIFO – Høgskolen i Oslo og Akershus. Oslo: Forbruksforskningsinstituttet SIFO – Høgskolen i Oslo og Akershus.
- Borch, Anita, Dag Slette-meås, and Ingrid Kjørstad. 2016. Barrierer i funksjonshemmedes forbrukerhverdag - slik funksjonshemmedes organisasjoner ser det. In *Oppdragsrapport*, edited by Forbruksforskningsinstituttet SIFO – Høgskolen i Oslo og Akershus. Oslo: Forbruksforskningsinstituttet SIFO – Høgskolen i Oslo og Akershus.
- Brandtweiner, Roman, Elisabeth Donat, and Johann Kerschbaum. 2010. "How to become a sophisticated user: a two-dimensional approach to e-literacy." *New media & society* 12 (5):813-833.
- Chopik, William J. 2016. "The benefits of social technology use among older adults are mediated by reduced loneliness." *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking* 19 (9):551-556.
- Duggan, Maeve 2013. It's a woman's (social media) world. In *Maeve Duggan*, edited by PewResearchCenter. US: Pew Research Center Internet & American Life Project.
- EU. 2014. Measuring Digital Skills across the EU: EU wide indicators of Digital Competence. edited by European Commission. EU: European Commission.
- Gee, James Paul. 2007. *Good video games+ good learning: Collected essays on video games, learning, and literacy*. Vol. 27: Peter Lang.
- Hargittai, Eszter. 2010. "Digital natives? Variation in internet skills and uses among members of the 'net generation'." *Sociological inquiry* 80 (1):92-113.
- Ihlebak, Karoline Andrea, and Arne H Krumsvik. 2015. "Editorial power and public participation in online newspapers." *Journalism* 16 (4):470-487.
- Livingstone, Sonia, Elizabeth Van Couvering, and Nancy Thumim. 2005. "Adult media literacy: A review of the research literature."
- Lüders, Marika, and Petter Bae Brandtzæg. 2014. "'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*:1461444814554064.
- Paul, Gerd, and Christian Stegbauer. 2005. "Is the digital divide between young and elderly people increasing?" *First Monday* 10 (10).
- Pettersen, Lene. 2015. "Working in Tandem - A Longitudinal Study of the Interplay of Working Practices and Social Enterprise Platforms in the Multinational Workplace " PhD Monograph, Strategy and Logistics, BI Norwegian Business School (07/2015).

- Pettersen, Lene, Ingrid Kjørstad, and Thea Grav Rosenberg. 2016. Delingsøkonomi - et kvalitativt øyeblikksbilde fra Norge. In *Oppdragsrapport*, edited by Høyskolen i Oslo og Akershus Forbruksforskningsinstituttet SIFO. Bislett, Oslo.: Forbruksforskningsinstituttet SIFO, Høyskolen i Oslo og Akershus.
- PostenBring. 2015. E-handelsrapporten 2015. In *E-handelsrapporten*, edited by Gunnar Henriksen. [www.bring.no](http://www.bring.no): Posten Bring.
- Ramm, J., and B. Otnes. 2013. Personer med nedsatt funksjonsevne – Indikatorer for levekår og likestilling. edited by SSB. Oslo: SBB.
- Slette-meås, Dag. 2014a. Eldres bruk av digitale verktøy og internett: En landsdekkende undersøkelse av mestring, støttebehov, motivasjon og hindringer. Nydalen, Oslo: Statens institutt for forbruksforskning SIFO.
- Slette-meås, Dag. 2014b. IKT-bruk i befolkningen og barrierer for digital inkludering. En kunnskapsoppsummering. Nydalen, Oslo: Statens institutt for forbruksforskning SIFO.
- Slette-meås, Dag, and Marianne Tronud. 2011. Digital mestring og erfaringer med tjenestebundling blant norske forbrukere In *SIFO-survey hurtigstatistikk*. Nydalen, Oslo: Statens institutt for forbruksforskning SIFO.
- Tangeland, Torvald, Gun Roos, and Lene Pettersen. 2017. Likt for alle - En analyse av hvordan forbrukere med funksjonsnedsettelse kan sikres bedre tilgang til forbrukermarkeder. Oslo: Forbruksforskningsinstituttet SIFO, Høyskolen i Oslo og Akershus.
- Tollefsen, Morten. 2016. "Smarttelefon, apper og appcessories. Nye muligheter for funksjonshemmede med standardteknologi." Inkluderende forbruk seminar., Oslo, 1-2 november 2016.
- Van Deursen, Alexander JAM, Jan AGM van Dijk, and Oscar Peters. 2011. "Rethinking Internet skills: The contribution of gender, age, education, Internet experience, and hours online to medium-and content-related Internet skills." *Poetics* 39 (2):125-144.
- Worthington, Paul 2014. "One Trillion Photos in 2015." Mylio Accessed October 28th. <http://mylio.com/one-trillion-photos-in-2015/>.
- Xie, Bo, Ivan Watkins, Jen Golbeck, and Man Huang. 2012. "Understanding and changing older adults' perceptions and learning of social media." *Educational gerontology* 38 (4):282-296.







## Vedlegg 1. Spørreskjemaet

Q001 - Q001:

Text

### Not back

I denne undersøkelsen ønsker vi å kartlegge bruk av informasjonsteknologi og digitale tjenester på internett. Vi ber deg svare enten du bruker disse tjenestene i stor eller liten grad.

Q002 - Q002:

Single coded

### Not back

Hva er hovedinntektskilden din?

### Normal

- 1  Sysselsatt heltid / full tid inntektsgivende arbeid
- 2  Sysselsatt deltid / redusert tid inntektsgivende arbeid
- 3  Student
- 4  Hjemmeværende
- 5  Trygdet
- 6  Arbeidsledig
- 7  Pensjonist
- 8  Annet

Ask only if Q002 - Q002,1,2

B002: Yrkesaktiv

Begin block

Q003 - Q003:

Single coded

### Not back

Bruker du datamaskin i jobben din?

### Normal

- 1  Ja
- 2  Nei
- 3  Vet ikke

Ask only if Q003 - Q003,1

Q004 - Q004:

Single coded

### Not back

Bruker du Internett i jobben din?

### Normal

- 1  Ja
- 2  Nei
- 3  Vet ikke

B002: Yrkesaktiv

End block

Q005 - Q005:

Matrix

**Answer not required | Not back | Number of rows: 6 | Number of columns: 6**

## TEKNOLOGI I HVERDAGEN

Nå ønsker vi å vite hvordan du synes det er å bruke informasjonsteknologi og hva du bruker av datautstyr i hverdagen.

Hvor enig eller uenig er du i de følgende utsagnene når det gjelder din digitale kompetanse?

Jeg klarer å...

**Normal****Rendered as Dynamic Grid**

	Helt uenig	Ganske uenig	Verken uenig eller enig	Ganske enig	Helt enig	Vet ikke
.. finne informasjon på Internettet om varer og tjenester	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
.. laste ned filer fra Internett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
.. installere programvare på datamaskinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
.. lage en presentasjon med et presentasjonsprogram på datamaskinen (for eksempel Power Point) med slides som inneholder bilder, lyd eller videoklipp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
.. bruke chatteprogrammer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
.. laste opp filer til Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q006 - Q006:

Multi coded

**Answer not required | Not back**

Har du data-/IT-utstyr hjemme?

Kryss av for alle som passer

**Normal**

- 1  Datamaskin (PC / Mac / Nettbrett, o.l.)
- 2  Printer / skriver
- 3  Smarttelefon
- 4  Mobiltelefon med tastatur
- 5  Dørcalling
- 6  Varselsystemer for alarmer og anrop
- 7  Nettbrett
- 8  DAB radio
- 9  Smartklokke
- 10  Elektronisk nøkkel til inngangsdør i boligen din
- 11  Automatisk styring av lys i boligen din (i de rommene der du befinner deg)
- 12  Helserelaterte apparater / systemer (f.eks. for å utføre egne helsetester, epilepsialarm, insulinmåler, o.l.)
- 9997  Annet utstyr, nemlig... *\*Open \*Position fixed*
- 13  Nei, har ikke noe datautstyr hjemme
- 9999  Vet ikke *\*Position fixed \*Exclusive*

**Scripter notes:** 9997, 13 og 9999 er single

Ask only if NOT Q006 - Q006,1 and NOT Q002 - Q002,1,2

Q007 - Q007:

Single coded

Not back

Har du tilgang til datamaskin (PC / Mac / Nettbrett, o.l.) andre steder enn hjemme?

Normal

- 1  Ja
- 2  Nei
- 3  Vet ikke

Q008 - Q008:

Multi coded

Answer not required | Not back

Har du behov for spesialtilpasset utstyr eller hjelpemidler for å kunne bruke datamaskin? Med hjelpemiddel tenker vi på støtteverktøy som kommer i tillegg til de programmene eller verktøyene som allerede finnes på mobilen/nettbrettet/datamaskinen din og uavhengig av om disse er installert i dag eller ikke.

Kryss av for alle som passer

Normal

- 1  Leselist og/eller programmer for synshemmede (eks Jaws, Window eyes)
- 2  Høyttopplesning av tekst på nettsider
- 3  Oversetting av bilder til tekst
- 4  Forstørring av tekst (eks Zoomtekst, Magic)
- 5  Dysleksiprogram
- 6  Høreapparat
- 7  Bryterstyrt teknologi (f.eks. alternativ til mus)
- 9997  Annet utstyr, nemlig... *\*Open \*Position fixed*
- 8  Nei, har ikke behov for hjelpemidler
- 9999  Vet ikke *\*Position fixed \*Exclusive*

Q009 - Q009:

Matrix

Answer not required | Not back | Number of rows: 4 | Number of columns: 6

Hvor enig eller uenig er du i de følgende utsagnene om bruk av datamaskin og betalingstjenester, når det gjelder din egen hverdag?

Normal

Rendered as Dynamic Grid

	Helt uenig	Delvis uenig	Verken uenig eller enig	Delvis enig	Helt enig	Vet ikke
Jeg er avhengig av andre for å bruke teknologi (eks datamaskin, nettbrett, hjelpemidler)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg synes det er krevende å forstå dataspråk (forkortelser, tekniske ord, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er enkelt å kjøpe reisebillett på billettautomat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er enkelt å benytte selvbetjeningsløsninger i butikk hvor du selv registrerer og betaler varer (hos for eksempel IKEA eller enkelte matbutikker)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ask only if Q006 - Q006,3,4

B001: Har mobiltelefon

Begin block

Q010 - Q010:

Single coded

[Answer not required](#) | [Not back](#)

MOBILTELEFON

Hvilken type mobiltelefon / operativsystem bruker du?

**Normal**

- 1  Smarttelefon / Apple (iPhone)
- 2  Smarttelefon / Windows
- 3  Smarttelefon / Android
- 4  Smarttelefon / Annet operativsystem
- 5  Ordinær telefon med tastatur
- 6  Annen type telefon
- 9999  Vet ikke *\*Position fixed \*Exclusive*

Not back | Min = 1

Hva bruker du vanligvis mobiltelefonen til?

Kryss av for alle som passer

Normal

- 1  Samtale / ringe
- 2  Sende/motta tekstmeldinger
- 3  Surfe på Internett
- 4  Sende / motta E-post
- 5  Planlegging (Kalender)
- 6  Kommunisere i videosamtale (Skype, Facetime)
- 7  Kommunisere med lynmeldinger (Chat, Messenger)
- 8  Kommunisere i sosiale medier
- 9  Lese / se nyheter
- 10  Stedslokalisering (GPS eller kart)
- 11  Lytte til musikk
- 12  Lytte på radio
- 13  Lytte på podcast
- 14  Lytte på lydbok
- 15  Spille spill, installert i telefonen
- 16  Spille spill med andre/omgivelsene (Pokémon og, o.l.)
- 17  Se på video
- 18  Se på web-TV
- 19  Lese bøker
- 20  Fotograferer / filme
- 21  Få opplest eller diktert - tekst til tale eller tale til tekst
- 22  Betale med Vipps eller andre mobilbetalingstjenester, f.eks. i butikk)
- 23  Handle varer på nettet
- 24  Bestille tjenester (f.eks. taxi)
- 25  Kjøpe billetter til kulturarrangementer
- 26  Kjøpe billetter til reise
- 27  Bruke nettbank
- 28  Fjernstyre eksterne enheter (f.eks. husalarm, sette på varme, låsåpner, o.l.)
- 29  Applikasjon i tilknytning til funksjonsnedsetting
- 9997  Annet, noter... *\*Open \*Position fixed*
- 9999  Vet ikke *\*Position fixed \*Exclusive*

Q012 - Q012:

Matrix

Not back | Number of rows: 7 | Number of columns: 3

Opplever du utfordringer med mobiltelefonen din når det gjelder...

Normal

Rendered as Dynamic Grid

	Ja	Nei	Vet ikke /Ikke relevant
.. skjermstørrelse?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
.. tasturstørrelse?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
.. ikoners/symbolers størrelse?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
.. tastaturknappenes størrelse?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
.. antall funksjoner?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
.. oversikt / funksjonslitet?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
.. brukervennlighet?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q013 - Q013:

Matrix

Answer not required | Not back | Number of rows: 6 | Number of columns: 6

Hvor enig eller uenig er du i de følgende påstandene?

Normal

Rendered as Dynamic Grid

	Helt uenig	Delvis uenig	Verken uenig eller enig	Delvis enig	Helt enig	Vet ikke / Ikke relevant
Jeg føler at jeg generelt sett mestrer å bruke mobiltelefon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobiltelefon er en nødvendighet i hverdagen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er enkelt å kjøpe billett til offentlig kommunikasjon med mobilen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er enkelt å bruke mobilen for reiseplanlegging med offentlig transport som Ruter, Skyss, NSB etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alt i alt, det er enkelt å bestille og betale billetter til kulturtilbud med mobilen (eksempel kino, teater, opera)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er enkelt å betale med betalingsapper (som for eksempel Vipps) på mobiltelefonen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B001: Har mobiltelefon

End block



Q014 - Q014:

Single coded

Not back

INTERNETT

Nå ser vi på hvilken betydning Internett har for deg.

Hvor sjelden eller ofte opplever du at funksjonsnedsettelsen din begrenser en fullverdig bruk av Internett?

Normal

- 1  Er aldri til hinder
- 2  Er av og til et hinder
- 3  Er alltid til hinder
- 4  Vet ikke / Ikke relevant

Ask only if Q014 - Q014,2,3

Q015 - Q015:

Text

Not back

Du opplever at funksjonsnedsettelsen din hindrer deg i å bruke Internett. Forklar gjerne kort hva hindringen består i:

Skriv kort tekst

Scripter notes: Answer not required

Q016 - Q016:

Single coded

Answer not required | Not back

Internett gir mange muligheter, f.eks. oppdatering på samfunnsutviklingen, kommunikasjon med venner og familie, nettbaserte tjenester som bank, billettbestilling, handle varer, o.s.v.

Samlet sett, i hvilken grad utnytter du mulighetene som internettet gir?

Normal

- 1  Svært liten
- 2  Ganske liten
- 3  Verken liten eller stor
- 4  Ganske stor
- 5  Svært stor
- 6  Vet ikke

**Q017 - Q017: Bruker du Internett på noen av de følgende måtene, og opplever du i så fall at nettbruken forenkler hverdagen din på disse områdene, eller innebærer den ingen forenkling?**

Matrix

**Answer not required | Not back | Number of rows: 7 | Number of columns: 4**

**Normal**

**Rendered as Dynamic Grid**

	Ja, nettet forenkler hverdagen	Bruker nett, men ingen forenkling	Bruker ikke nettet til dette	Vet ikke
Kjøp av varer og tjenester (uten å gå i butikk)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Søke produktinformasjon (uten å gå i butikk)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Holde kontakt med familie og venner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organisere egne barns skole- og/eller fritidsaktiviteter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oppdatering på nyheter og samfunnsaktualiteter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeide hjemmefra (i stedet for på arbeidsplass)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre måter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Q018 - Q018:**

Matrix

**Answer not required | Not back | Number of rows: 4 | Number of columns: 6**

Hvor viktig eller uviktig er Internett i livet ditt, på de følgende områdene?

**Normal**

**Rendered as Dynamic Grid**

	Svært viktig	Ganske viktig	Verken viktig eller uviktig	Ganske uviktig	Svært uviktig	Vet ikke / Ikke relevant
Som forbruker - ved kjøp av varer og tjenester	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Som samfunnsborger - for å benytte offentlige tjenester (hente informasjon om rettigheter og tjenester, endre skattekort, o.l.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I jobb-/studiesammenheng (for å kunne utøve aktiviteten)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
På fritiden (for fritidsaktiviteter, underholdning, o.l.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Answer not required | Not back | Number of rows: 21 | Number of columns: 8**

**BRUK AV INTERNETT**

Avslutningsvis ønsker vi å se litt på hva du bruker Internettet til. Når brukte du sist nettet for å utføre de følgende tjenestene (hjemme, på kontor, eller andre steder)?

**Normal**

**Rendered as Dynamic Grid**

	I dag / i går	Sist uke	Siste måned	Siste halvår	Siste år	Lenger enn et år siden	Ikke brukt / relevant	Vet ikke
Nettbank	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nettbutikk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bestille matvarer for leveranse på døren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bestille time hos tannlege, fysioterapeut, o.l.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nettdating	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bestille feriereiser, flybilletter eller hotell	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Søke etter generell informasjon (Google, Safari, Chrome, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chat - for å få svar på spørsmål fra f.eks. nettbutikk eller nettside	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lese nettavis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommentere nettavis eller blogg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lytte på radio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bruke videosamtale (Skype, Facetime)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Delta i sosiale nettsamfunn (Facebook, Twitter, o.l.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spille nettspill	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se på web-TV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bruke delingstjenester (Airbnb, Finn, o.l.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bruke dokumentdelingstjenester (Dropbox, Goggle drive, o.l.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lese og sende e-post	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeid / studier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lese informasjon på arbeidsplassens intranett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kople til arbeidsplassens filserver	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Answer not required | Not back**

Har du benyttet noen av de følgende offentlige nettjenestene det siste året?

Kryss av for alle som passer

**Normal**

- 1  MinID - ID-porten
- 2  Altinn
- 3  Digital postkasse
- 4  Skatteetaten (selvangivelse, skattekort, o.l.)
- 5  NAV (søke dagpenger, foreldrepenger, o.l.)
- 6  Kommunale nettjenester (søke barnehageplass, BPA, hjelpemiddelstøtte, o.l.)
- 7  Bank ID eller tilsvarende pålogging på offentlige tjenester
- 8  Min journal
- 9  Mine resepter
- 10  Hjelpemiddeldatabasen
- 11  SamPro (elektronisk individuell plan)
- 12  Meldt adresseendring på Skatteetaten.no
- 13  Byttet fastlege på Helsenorge.no
- 9997  Annen offentlig tjeneste, nemlig... *\*Open \*Position fixed*
- 15  Nei, ikke benyttet noen offentlig tjeneste
- 9999  Vet ikke *\*Position fixed \*Exclusive*

Scripter notes: 15=fixed

## Vedlegg 2.

Kommentarer avgitt av respondentene som har krysset av på Q14 at de opplever 'Av og til' og 'Alltid' at sin funksjonsnedsettelse er til hinder for en fullverdig bruk av internett. Til sammen 155 kommentarer ble lagt igjen. 10 av disse inneholdt meningsløse tegn (for eksempel zxy) og er fjernet fra listen nedenfor.

1. Alder. Tungt for å lære, lett for å glemme. Især behandling av bilder, oppdateringer osv.
2. Angst og klinisk depresjon gjør internett slitsomt
3. At farten er lav på internett fordi det er så dyrt for raskt internett
4. Av og til er forbindelsen meget lav og/eller skurrende
5. Av og til vanskelig å navigere på enkelte sider
6. Avhengig av at nettsider er skalerbare, dvs at jeg kan "dra" i bildet og forstørre det. Mange nettsider blokkerer denne funksjonen, eks Facebook, og det skaper problemer, fordi jeg da ikke ser å lese teksten.
7. Avhengig av stor tekststørrelse og stor skjermflate. Ikke alltid det er mulig å få til.
8. Beskrivelser av funksjoner og bruksanvisninger tar tid å forstå
9. Bevegelse i hjemmet
10. Brilller
11. Bruk av mus
12. Bruk av tastatur
13. Bruker den nesten kun og ringe med!!
14. Bruker høreapparat, Dette gjør det vanskeligere å få med seg alt!!
15. Dataen vil ikke koble til
16. Dataspråket
17. Dårlig dekning i enkelte område i kommunen
18. Dårlig bruk av kontrast, små bokstaver, ikke alltid mulig med zoom.
19. Dårlig dekking, uklare fremgangsmåter
20. Dårlig forbindelse (Radiolink). Manglende kompetanse. Begrenset funksjonalitet (Hjerneslag for vel 7 år siden)
21. Dårlig hørsel
22. Dårlig informasjon
23. Dårlig konsentrasjon, glemmer mye
24. Dårlig nett av å til
25. Dårlig syn
26. Dårlig syn fører til feiltasting i nettbanken
27. Eg les dårligere og saktare. Så all tekst som bevegar seg, der ein brukar mykje fargar eller har mykje tekst tett saman er utfordrande.
28. Egen funksjonsnedsettelse, pga skjelving og dårlig finmotorikk
29. Er analfabet med alt det tekniske. Har problem med husken og alt forandrer seg altfor fort. Alt det offentlige ol skal skje over nett, men ingen opplæring og alle later til å kunne det eller må lene seg på yngre familiemedlemmer
30. Er dårlig i engelsk
31. Fingre er ute av kontroll og det blir ofte trykket på feile taster og det skaper jo en del problemer

32. For lav lyd/dårlig lydgjengivelse
33. For lite kunnskap.
34. For liten tekst, som ikke kan forstørres på en del nettsteder/sider.
35. For små bokstaver
36. For små taster
37. For små taster. For mange forkortelser. For lite på norsk
38. For store fingertupper.
39. Forstår ikke alt dataspråk. Er usikker på fagengelsk data. Er redd for å gjøre feil, laste/legge til noe jeg ikke skulle ha gjort.
40. Forstår ikke alltid
41. Fullversjon av nettbank
42. Føler jeg har for mange passord. Er vanskelig og holde styr på de forskjellige.
43. Får beskjed om at det har oppstått en feil, prøv igjen senere
44. Gammel
45. Glemmer hva jeg skal søke etter
46. Har dårlig syn, liten skrift er et problem. Mange sider kan man ikke zoome inn på
47. Har fått dårligere syn enn tidligere. Det er flott at en kan forstørre siden, men da blir det veldig uoversiktlig. Derfor liker jeg ikke å lese på mobilen men velger Laptop når jeg leser avis eller bestiller billetter og søker etter informasjon. Det er kun i helt spesielle tilfeller jeg gidder å bruke mobilen til internettsøking.
48. Har ikke lært fra grunnen av derfor mye prøving og feiling
49. Har ikke skaffet meg nok opplæring i å bruke alle funksjonene, men jeg har da heller ikke hatt en smarttelefon mer enn 2 måneder. Hadde før en enkel mobil som jeg bare brukte til å telefonere og sende/motta meldinger.
50. Har problemer med liten tekst/tegn/tastatur i dårlig lys og når jeg ikke har lesebriller - gjelder hovedsakelig mobil.
51. Hjernetåke gjør bruk av internett vanskelig på dårlige dager
52. Hodepine
53. Hvis det er tale/lyd hører jeg det ikke
54. Hvis det gjelder å høre er det et stort problem, ofte er og skrift så smått at jeg ikke ser
55. Høg alder - dårlig syn
56. Hører ikke
57. Hører ikke hva kollegaer sier jeg skal skrive
58. Hørselshemmet
59. Ikke alle sider er mobiltilpasset
60. Ikke alltid skrift går å få større
61. Ikke noe hindring
62. Ikke teksting av alle programmer
63. Ikkje rett nettverk
64. Ingen dekning f.eks.
65. Internett faller ut på nettbrett og PC
66. Jeg blir sykere av å konsentrere meg, av lys, lyd, flimring osv. Jeg er veldig lite på nett ifht vanlige folk.
67. Jeg er 83 år så alt dette tekniske er vanskelig for oss som ikke er vokset opp med alt dette som kommer.
68. Jeg er født med en ganske kraftig skjelving, er ikke en sykdom
69. Jeg har dysleksi, og av og leser jeg feil og trykker feil pga dette.
70. Jeg har dysleksi. Når jeg sliter med å lese tekster hjelper det å få det lest opp, men mange av nettsidene jeg bruker har ikke høytopplesning.
71. Jeg har noe svekket hørsel, og føler meg av og til hemmet når det gjelder bruk av internett o.l.
72. Jeg har vanskelig for å skrive og finne de ette tastene,
73. Jeg kan være usikker på at jeg oppfatter ting riktig noen ganger
74. Kan for lite med den, og litt redd for å gjøre noe feil
75. Kan ikke gjøre det jeg ønsker på Pc hvis internettet er borte

76. Kan ikke teknologien godt nok
77. Klare ikke og tilegne meg alle nyvinninger og huske og forstå. Konsentrasjonsproblemer
78. Klarer ikke å lese sider der man bruker farger både i tekst og bakgrunn, hvis kontrasten er for svak.
79. Kommer ikke inn på det jeg vil gjøre
80. Konsentrasjon, hukommelse
81. Kunnskap og interesse for data
82. Langsynt og litt dårlig hørsel
83. Lese
84. Liten skrift
85. Liten tekst
86. Litt skjelven
87. Lys fra skjerm og mye informasjon på en gang
88. Lyssky
89. Mangelfull innsikt, ikke fulgt med i timen.
90. Manglende konsentrasjon
91. Manglende kunnskap
92. Manglene kunnskap
93. Mangler av og til god og rask tilgang
94. Mangler interesse.
95. Mye tekst- liten skrift. Bilder blir for små. Dette gjelder internett på mobil.
96. Må ha lesebriller tilgjengelig
97. Nedsatt finmotorikk som gjør at jeg skriver sakte og blir fort sliten av å skrive
98. Nedsatt funksjon i hender og fingre som gjør at jeg ikke alltid får utført det jeg ønsker.
99. Nedsatt syn
100. Nedsatt syn, konsentrasjonsvansker
101. Nedsatt syn.
102. Noen ganger er det vanskelig å forstå det jeg leser.
103. Noen ganger for lita skrift
104. Pga svakhet i fingrene
105. Problem med "musa" - da jeg har Parkinson sykdom ...
106. Problemer med skuler og nakke
107. Problemer med å bruke fingre, hender
108. På grunn av smerter, nakke armer.
109. Redusert kontroll av hendene.
110. Redusert syn
111. Rygg- og nakkeproblemer
112. Ryster på hånden
113. Skjeling og nystagmus og dysleksi.
114. Skjermen må være større, mobiltelefonen kan være vanskelig å lese på
115. Skrive rette søkeord, finne korrekt info når jeg ikke klarer å skrive de rette ordene
116. Smerte i fingre hvis eg trykker mye
117. Små bokstaver, vanskelig å lese + trykke på rett tast
118. Små tastaturer
119. Stammering
120. Stive fingre som gjør at jeg bommer på tastene på tastaturet.
121. Størrelse på skjermbildet om siden ikke er tilpasset mobil
122. Svaksynt.
123. Svakt signal
124. Synes det blir for smått
125. Synet
126. Synsproblemer

127. Søke etter riktig tema. Mye uvesentlig tekst. Beskrivelser er noen ganger for detaljerte i alle hjelpeprogrammer
128. Tekniske forhold
129. Tekst blir for smått eller når jeg forstørrer mister jeg oversikt eller sammenheng i teksten.
130. Tekststørrelse på mobil
131. Telefonen lagger
132. Til dels problemer med og forstå. For spesielt og vanskelig for eldre - f.eks meg på 84 år. Relativt ofte avhengig av en sønn som er dataingeniør.
133. Tlf blir litt lite oversiktlig om skjermen er for liten
134. Tålmodighet ...
135. Uklar tale på saker som sies
136. Usikker på hvordan det skal forklares
137. Vanskelig for å høre
138. Vanskelig å finne
139. Vanskelig å se / forstå symboler og tekst.
140. Vanskelig å skrive
141. Vanskelig å søke riktig
142. Vanskeligheter
143. Vet ikke
144. Videoer o.l. uten tekst. Slik at jeg ikke får med det som blir sagt i videoen o.l.
145. Virker ikke alltid...
146. Øyesykdom





Forbruksforskningsinstituttet SIFO ved Høgskolen i Oslo og Akershus (HiOA) 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

**SIFO**

Forbruksforskningsinstituttet

**HØGSKOLEN I OSLO  
OG AKERSHUS**

Boks 4 - St. Olavs plass - N-0030 Oslo.

**Besøksadresse:** Stensberggata 26, 7 etg.

**Telefon:** +47 67 23 50 00

**E-mail:** [post@sifo.hioa.no](mailto:post@sifo.hioa.no) **Internett:** [www.sifo.no](http://www.sifo.no)

