




Oppdragsrapport nr. 5-2014

Dag Slette-meås

## Eldres bruk av digitale verktøy og internett:

En landsdekkende undersøkelse av mestring,  
støttebehov, motivasjon og hindringer.

<b>Tittel</b> Eldres bruk av digitale verktøy og internett: En landsdekkende undersøkelse av mestring, støttebehov, motivasjon og hindringer	<b>Antall sider</b> 91	<b>Dato</b> 06.12.2014
<b>Title</b> Use of digital tools and the internet by the elderly: A national survey of competence, support needs, motivation and barriers	<b>ISBN</b>	<b>ISSN</b>
<b>Forfatter(e)</b> Dag Slette-meås	<b>Prosjektnummer</b> 21201344	<b>Faglig ansvarlig sign.</b> 
<b>Oppdragsgiver</b> Deltasenteret		
<b>Sammendrag</b> I denne rapporten, gjennomført av SIFO på oppdrag fra Deltasenteret, tar vi for oss den eldre befolkningens digitale hverdag. Datagrunnlaget er hentet inn av Norstat i oktober/november 2014, og består av 1000 eldre i alderen 61-100 år kontaktet per telefon. Rapporten omhandler temaer som; tilgang til og bruk av internett, bruk av ulike nettjenester og offentlige tjenester på nett, behov for digital assistanse, mestring og håndtering av IKT, nedsatt funksjonsevne og IKT-bruk, motivasjon og hindringer for økt IKT-kompetanse, bruk av mobiltelefon og tjenester, eldre som ikke bruker internett, og holdninger til deltakelse i informasjonssamfunnet og digitalt førstevalg.		
<b>Stikkord</b> Eldre, IKT, internett, informasjonssamfunnet, mestring, motivasjon, hindringer		



# Eldres bruk av digitale verktøy og internett:

En landsdekkende undersøkelse av mestring, støttebehov, motivasjon og hindringer

av

Dag Slette-meås

2014

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING  
postboks 4682 Nydalen, 0405 Oslo



## Forord

Denne rapporten er utarbeidet på oppdrag fra Deltasenteret i Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet. Den er en direkte oppfølging av kartleggingsundersøkelsen om den norske befolkningens bruk (og manglende bruk) av IKT: *IKT-bruk i befolkningen og barrierer for digital inkludering* (Slette-meås 2014a). I kartleggingen var målsetningen å adressere den tiltakende digitaliseringen både i offentlig og privat sektor, der kommunikasjon, informasjon og transaksjon i større grad skjer gjennom digitale kanaler og på digitale arenaer – inkludert myndighetenes prinsipp om *digitalt førstevalg*. Samtidig ønsket Deltasenteret å rette fokus mot sosiale og demografiske grupper i befolkningen som mangler de nødvendige ressurser, eller opplevde behov, for å delta i informasjonssamfunnet, og som dermed i større grad risikerer å bli *digitalt ekskludert*.

I kartleggingsundersøkelsen kom det frem at eldre har størst andel ikke-brukere av internett, størst andel med svak digital kompetanse, samtidig som sannsynligheten for ulike former for funksjonsnedsettelse øker med stigende alder. Det har også vist seg at de aller eldste (spesielt over 80 år) sjelden kartlegges i større undersøkelser. Av den grunn ønsker vi i denne rapporten å undersøke den «digitale tilstanden» til den eldre befolkningen. Den landsdekkende spørreundersøkelsen, som ligger til grunn for analysen i denne rapporten, er utarbeidet i samarbeid mellom Deltasenteret, SIFO og Difi, og datainnsamlingen er gjennomført av Norstat.

Oslo, 6. desember 2014

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING



# Innhold

Forord.....	5
Innhold .....	7
Sammendrag.....	9
1 Innledning .....	13
1.1 Bakgrunn.....	13
1.2 Metode .....	13
2 Tilgang til og bruk av IKT .....	15
2.1 Tilgang til internett på ulike plattformer .....	15
2.2 Bruk av internett på ulike plattformer .....	18
2.3 Bruk av ulike internetttjenester .....	21
2.4 Bruk av offentlige netttjenester .....	28
3 Støttebehov og mestring i hverdagen.....	35
3.1 Behov for IKT-relatert assistanse.....	35
3.2 Mestring og håndtering av IKT i hverdagen .....	39
3.3 Nedsatt funksjonsevne og IKT-bruk .....	44
4 Effekt av tidligere internetterfaring fra arbeidslivet .....	49
5 Motivasjon og hindringer for økt IKT-kompetanse.....	51
5.1 Eksisterende IKT-kompetanse .....	51
5.2 Hvordan videreutvikle IKT-kompetanse.....	52
5.3 Hindringer for videre IKT-læring .....	54
6 Bruk av mobiltelefon og tjenester.....	59
6.1 Bruk av ulike tjenester på mobiltelefon .....	59
6.2 Holdninger til mobiltelefonen .....	64
7 Eldre som ikke bruker internett.....	69
7.1 Grunner til ikke-bruk av internett.....	69
7.2 Ikke-brukeres befatning med internett .....	71
7.3 Hvordan klarer man seg uten internett? .....	73
8 Holdning til deltakelse i informasjonssamfunnet og digitalt førstevalg .....	75
8.1 Følelse av å delta i informasjonssamfunnet .....	75
8.2 Holdning til digitalt førstevalg i det offentlige.....	76
9 Oppsummering.....	77
Litteratur.....	81
Vedlegg – spørreskjema.....	83
Bakgrunnsvariabler.....	83
1) Tilgang til og bruk av digital teknologi og internett i dag.....	85
2) Bruk av datamaskin/nettbrett .....	86
3) Egenvurdering av digital mestring og teknologibruk.....	86
4) Bruk av offentlige tjenester .....	87
5) Motivasjon og hindringer for IKT ferdigheter .....	88
6) Bruk av mobiltelefon.....	89
7) Ikke-bruk av internett.....	90
8) Generelle vurderinger om digital teknologi og samfunn.....	91





## Sammendrag

Norge digitaliseres raskt og myndighetene har høye ambisjoner for innbyggernes bruk av digitale verktøy og tjenester. Samtidig er det visse grupper i befolkningen som er mer utsatt enn andre for å bli digitalt ekskludert. Tidligere studier har vist at den eldre befolkningen er mest utsatt for digital eksklusjon; eldre har størst andel ikke-brukere av internett, størst andel med svak digital kompetanse, samtidig som sannsynligheten for ulike former for funksjonsnedsettelse øker med stigende alder. Det har også vist seg at de aller eldste (spesielt over 80 år) sjelden kartlegges i større undersøkelser. Av den grunn har SIFO, på oppdrag fra Delta-senteret, undersøkt den «digitale tilstanden» til den eldre befolkningen. Rapporten er basert på survey-data samlet inn av Norstat i oktober/november 2014 bestående av 1000 eldre respondenter i alderen 61-100 år som er kontaktet per telefon.

### *Tilgang til internett på ulike plattformer*

- 74% av eldre har i dag tilgang til datamaskin med internett (kun 55% av 81-100-åringer)
  - 37% av eldre har tilgang til nettbrett med internett (kun 26% av 81-100-åringer)
  - 37% av eldre har tilgang til smartmobil med internett (kun 16% av 81-100-åringer)
- For alle tre plattformer er tilgangen størst blant menn og blant de «yngre eldre».

### *Internettbruk på ulike plattformer*

- 87% bruker internett daglig/ukentlig på datamaskin
- 42% bruker internett daglig/ukentlig på nettbrett
- 93% av 61-70-åringer bruker datamaskin med internett daglig/ukentlig (kun 79% av 81-100-åringer)

Det er små kjønnsforskjeller i nettbruken, mens alder skiller tydeligere.

### *Bruk av internettjenester*

- 41% av eldre nettbrukere søker etter informasjon daglig (38% ukentlig)
- 58% leser nyheter på nett daglig (19% ukentlig)
- 12% sjekker nettbanken daglig (56% ukentlig)
- 38% bruker e-post/chat daglig (32% ukentlig)
- 26% bruker sosiale medier daglig (12% ukentlig)
- 10% dyrker sine interesser på nett daglig (17% ukentlig)
- 17% bestiller billetter månedlig (46% sjeldnere)
- 10% handler på nett månedlig (29% sjeldnere)
- 13% bruker offentlige tjenester månedlig (38% sjeldnere)

For bruk av ulike tjenester på nett er kjønnsforskjellen marginal, mens aldersforskjellen er tydeligere; de eldste benytter netjtjenester i mindre grad enn yngre eldre.

### *Bruk av offentlige netjtjenester*

- 59% av eldre nettbrukere har benyttet offentlige netjtjenester siste 12 måneder (menn og yngre eldre dominerer)
- Skatteetaten er den mest brukte tjenesten siste 12 måneder (55%)

- 63% har tatt i bruk elektronisk ID til offentlige nettjenester (menn og yngre eldre dominerer)
- 81% av eldre nettbrukere har ikke digital postkasse. Av de som har slik postkasse benytter flest Digipost (12%), mens 5% benytter e-Boks
- 39% er fornøyd med offentlige tjenester generelt sett, mens 11% er misfornøyd
- Ikke-brukere av offentlige nettjenester oppgir følgende grunner; manglende behov (75%), ønske om personlig kontakt (37%), og mangel på nødvendig kunnskap for å gjennomføre (31%).

### ***Behov for digital assistanse fra familie og venner***

Mange eldre nettbrukere har hatt behov for hjelp på ulike plan:

- 48% til kjøp av digitalt utstyr
- 68% til å installere programvare
- 67% til å velge oppsett/innstillinger på datamaskin/nettbrett
- 56% til å kople sammen ulikt digitalt utstyr
- 63% til å fikse tekniske feil
- 45% til å laste ned programmer/apper
- 50% til å oppdatere sikkerhets-/virusprogram.

Hjelpebehovene er med andre ord knyttet til mange faser – fra kjøp, til installasjon, til oppdateringer og til feilretting.

### ***Mestring og håndtering av IKT***

Positive faktorer:

- 59% føler seg trygge på nett i stor grad eller svært stor grad
- 55% mener digitale verktøy er nødvendige i hverdagen i stor grad eller svært stor grad
- 41% mener de mestrer internett i stor grad eller svært stor grad
- 37% er motivert til å delta digitalt i stor grad eller svært stor grad

Negative faktorer:

- 36% mener dataspråk er krevende å forstå i stor grad eller svært stor grad
- 23% har behov for veiledning fra andre i stor grad eller svært stor grad
- 22% er redde for å gjøre feil på nett i stor grad eller svært stor grad

### ***Nedsatt funksjonsevne og IKT-bruk***

- 22% oppgir å ha én flere typer funksjonsnedsettelse (32% blant 81-100-åringer)
- 14% (av eldre nettbrukere med funksjonsnedsettelse) hevder funksjonsnedsettelsen(e) hindrer fullverdig bruk av internett og digitalt utstyr (25% blant 81-100-åringer)
- 38% (av eldre nettbrukere med funksjonsnedsettelse) hevder å ha ekstra nytte av internett og tjenester

### ***Motivasjon for økt IKT-kompetanse***

Eldre nettbrukere har tilegnet seg IKT-ferdigheter på ulike måter:

- 42% gjennom jobb
- 25% på egen hånd
- 19% veiledning fra andre
- 10% kurs

De viktigste grunnene til å bruke internett er:

- 73% holde seg informert og oppdatert
- 65% utføre tjenester hjemmefra
- 45% pleie kontakt med familie og venner
- 28% jobb eller organisasjonsarbeid (28%)
- 21% underholdning

Mange eldre nettbrukere ønsker å videreutvikle egen IKT-kompetanse (63%). De fleste ønsker å gjøre dette på følgende måter:

- 58% kurs
- 28% veiledning fra familie eller venner
- 13% på egen hånd

### ***Hindringer for økt IKT-kompetanse***

Selv om eldre nettbrukere er motiverte til videre IKT-læring oppgis det ulike hindringer for å gjennomføre dette:

- 23% mangel på tid
- 23% manglende interesse
- 11% manglende behov
- 8% manglende kurstilbud
- 5% manglende hjelp fra andre
- 4% funksjonsnedsettelse

### ***Bruk av mobiltelefon og tjenester***

- 52% av eldre mobilbrukere anser mobilen som viktig for å føle seg trygg i stor grad eller svært stor grad.
- 68% hevder at de mestrer mobilen i stor grad eller svært stor grad)
- 65% opplever mobilen som en nødvendighet i stor grad eller svært stor grad

Utformingen av mobiltelefoner byr likevel til en viss grad på problemer for eldre mobilbrukere:

- 27% mener at dagens mobiler har for mange funksjoner
- 19% mener at tastaturene er for små
- 17% opplever problemer med oppdateringer
- 16% mener ikonene på skjermen er for små
- 14% hevder at liten skjermstørrelse byr på utfordringer

### ***Eldre som ikke bruker internett***

Grunner som eldre oppgir for ikke å bruke internett er:

- 63% manglende behov
- 57% manglende interesse (57%)
- 38% for gammel til å lære om internett
- 28% internett er for komplisert
- 18% er i mot teknologiutviklingen og digitaliseringen
- 16% stoler ikke på sikkerheten på internett
- 9% handikapp gjør det vanskelig å bruke digitale verktøy og internett
- 7% har ikke råd til utstyr og/eller bredbåndsabonnement

Selv om denne gruppen ikke benytter internett har mange hatt en befatning med internett på ulike måter:

- 48% ber andre om hjelp til å utføre tjenester på internett
- 22% bor i et hushold der andre benytter internett
- 13% har benyttet internett tidligere men har sluttet av ulike grunner

Videre viser det seg at hele 71% av eldre ikke-brukere mener de klarer seg svært godt, 17% klarer seg godt, og 8% klarer seg middels godt uten internett i hverdagen.

### ***Holdning til deltakelse i informasjonssamfunnet og digitalt førstevalg***

For eldre generelt sett, uavhengig av om de benytter internett eller ikke:

- 51% mener de deltar i dagens informasjonssamfunn i svært stor grad eller stor grad, mens 19% oppgir å føle seg deltakende i liten grad eller svært liten grad.
- 27% er positive (svært positive eller positive) til myndighetenes politikk knyttet til digitalt førstevalg, mens 43% er negative (svært negative eller negative)



# 1 Innledning

## 1.1 Bakgrunn

Deltasenteret har i forlengelsen av kartleggingsundersøkelsen som ble publisert og presentert våren 2014<sup>1</sup> (Slette-meås 2014a) ønsket å følge opp med en egen landsdekkende undersøkelse som bygger videre på noen av konklusjonene fra kartleggingen. I kartleggingen ble det fokusert på fire grupper som potensielt er, eller kan komme til å bli, marginalisert i digitalsamfunnet; personer med nedsatt funksjonsevne, fremmedspråklige/etniske minoriteter, eldre og de utenfor arbeidslivet.

Kartleggingen avdekket at kategorien «eldre» var spesielt utsatt med tanke på manglende digital tilgang, bruk og kompetanse. Eldre viste seg å ha størst andel av både ikke-brukere og svake IKT-brukere, og denne gruppen hadde også størst andel med nedsatt funksjonsevne. Til slutt ble det påpekt at de aller eldste (spesielt de over 80 år) sjeldent blir inkludert i større undersøkelser. Med bakgrunn i dette ble det konkludert med at Deltasenteret ønsket å se nærmere på eldres digitale hverdag i en landsdekkende undersøkelse.

SIFO har hatt oppdraget med å gjennomføre kartleggingsundersøkelsen (del 1) og videre følge opp med den landsdekkende undersøkelsen (del 2) presentert her. Det er Deltasenteret og SIFO – i tett samarbeid med Difi – som har utviklet spørsmålene som ligger til grunn for undersøkelsen og analysene som presenteres. Deltasenteret og Difi har hatt sammenfallende interesser knyttet til eldres digitale hverdag, og samarbeidet har bidratt til at arbeidene komplementerer hverandre heller enn å overlape.

I denne rapporten er det lagt opp til følgende struktur; vi ser først på tilgang til og bruk av internett på ulike digitale plattformer. Deretter trekker vi frem hvilke støttebehov eldre nettbrukere har og hvordan de mestrer internett. Videre ser vi på ulike holdninger; hvilken motivasjon eldre nettbrukere har for videre kompetanseheving, og hvilke hindringer som ligger i veien for dette. Rapporten tar i tillegg for seg bruk og mestring av mobiltelefon, før den avrunder med å ta for seg eldre ikke-brukere av internett.

## 1.2 Metode

I undersøkelsen ønsket vi primært å stille spørsmål til den eldre befolkningen. Selve datainnsamlingen er gjennomført av Norstat i perioden fra 28. oktober til 11. november 2014. Fordi det er eldre personer som kontaktes, og fordi vi i tillegg ønsket å inkludere ikke-brukere av IKT, ble *telefonintervju* benyttet i datainnsamlingen. Populasjonen ble definert til å være personer i alderen 61-100 år. Utvalget ble delt inn i tre strata (61-70 år, 71-80 år og 81-100 år), og det var ønsket en tilnærmet lik fordeling i hver gruppe. Videre ble det trukket et tilfeldig utvalg i hver av gruppene. Utvalget er i følge Norstat trukket etter prinsippet om at alle

---

<sup>1</sup> Ref: <http://www.bufetat.no/bufdir/deltasenteret/nyheter/Hvem-deltar-ikke-i-det-digitale-samfunnet--og-hvorfor-/>

medlemmene av populasjonen skal ha lik mulighet til å bli valgt ut. Det er kun personer med hemmelig nummer som ikke har hatt mulighet til å bli valgt ut. Det er i dag ikke mulig å reservere seg mot markedsundersøkelser, slik at alle som har reservert seg mot for eksempel telefonsalg har mulighet til å bli valgt ut.

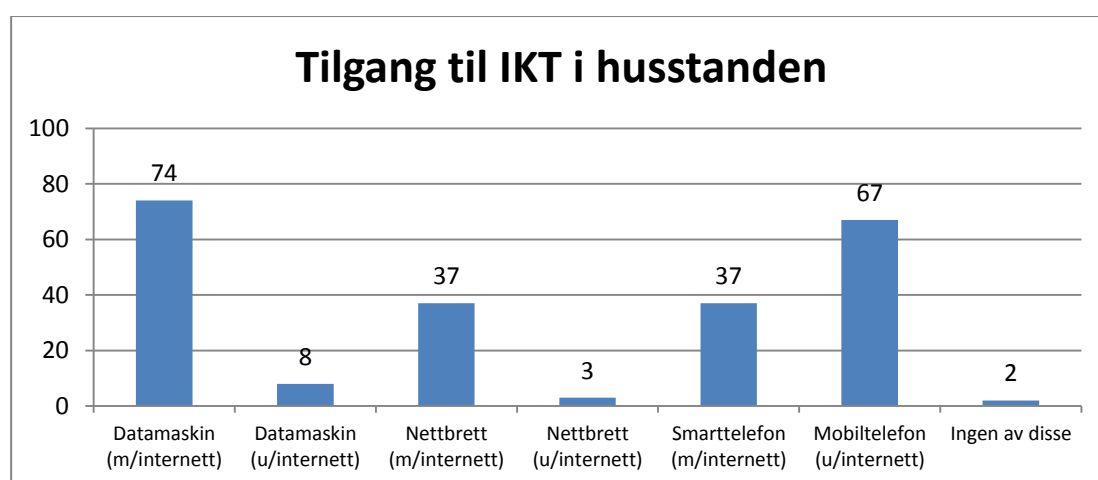
Det ble totalt ringt 11283 nummer for å nå målet på 1000 intervju. Det ble lagt inn en litt høyere andel telefonnummer blant den eldste gruppen, da en del av disse intervjuene måtte avbrytes. Gjennomsnittlig intervjutid var på 13-14 minutter. Spørreskjemaet ble gjennomgått i flere runder av SIFO, Deltasenteret, Difi og Norstat før oppstart av undersøkelsen. Svarprosent beregnes av Norstat basert på alle utfall. Dette innebærer avbrutte samtaler, nektelser, ikke svar, feil målgruppe, feil nummer, etc. På bakgrunn av dette var det 11,6 prosent av alle kontaktede personer som deltok i undersøkelsen. Resultatene er ikke vektet.

## 2 Tilgang til og bruk av IKT

For å få oversikt over den eldre befolkningens muligheter til å møte den digitale utviklingen tar vi først for oss internetttilgang på ulike digitale plattformer. Den raske utbredelsen av smarttelefoner og nettbrett (Slette-meås 2014b) har gjort disse til relevante plattformer for internettbruk, selv om utbredelsen har gått langsommere i den eldre del av befolkningen. Vi inkluderer derfor disse i tilgangsspørsmålene. Videre ser vi på hvor hyppig internett brukes og hvilke tjenester som benyttes.

### 2.1 Tilgang til internett på ulike plattformer

I denne undersøkelsen har vi valgt *internett* som hovedfokus. Dette gjenspeiles i tilgangsspørsmålene der vi har spurt respondentene om det har tilgang til et utvalg teknologier i husstanden, der det presiseres om dette er med eller uten internetttilgang. For «datamaskiner» skilles det her ikke mellom f.eks PC og Mac.



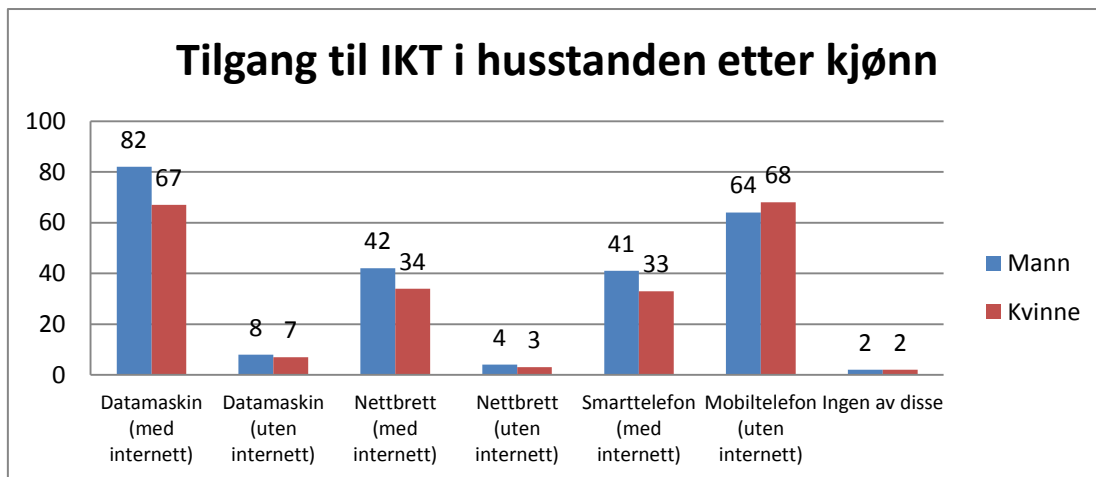
Figur 1: Andel som har tilgang til ulike IKT-plattformer, av alle. Prosent. For 2014 (N=1000)

Figuren over viser totalbildet for tilgang til alle tre plattformer, både med og uten nettilgang, for de i alderen 61 år og oppover. Respondentene kunne svare på alle tilgjengelige alternativer. Vi ser at 74% har tilgang til datamaskin med internett, mens det kun er 8% som har datamaskin uten internett<sup>2</sup>. Videre er det en relativt stor andel som har tilgang til nettbrett med internettforbindelse (37%), mens det er langt færre som har nettbrett uten nettilgang (3%). For tilgang til datamaskin/nettbrett med internett samlet sett er andelen 77%.

<sup>2</sup> Vi regner med at av de som har flere datamaskiner i huset, både med og uten internett, vil svare «datamaskin med internett» fordi internett er tilgjengelig i huset selv om enkelte datamaskiner ikke er direkte tilkopleet med kabel eller trådløs forbindelse.

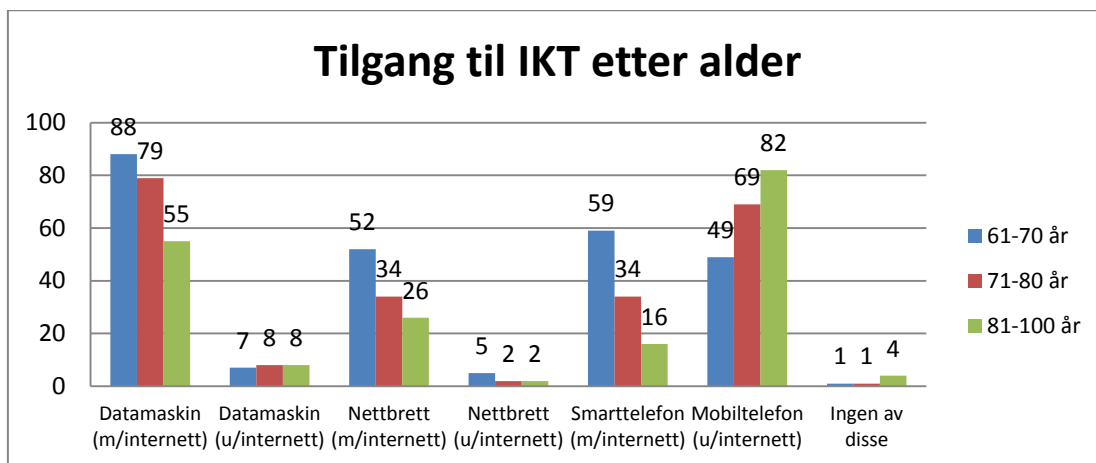


Ettersom smarttelefoner har gjort seg mer gjeldende de siste årene, og disse gir tilgang til internett enten gjennom mobilnettet eller ved wifi-oppkobling, er det interessant også å trekke inn mobiltelefon som plattform. Her skiller vi på smartmobiler (med internett) og ordinære mobiltelefoner (uten internett). Figuren over viser at en like stor andel har smarttelefoner som nettbrett (37%), men at ordinære mobiler fremdeles er dominerende blant eldre (67%)<sup>3</sup>. Det er kun en liten ande (2%) som verken har tilgang til datamaskin, nettbrett eller mobiltelefon.



Figur 2: Andel som har tilgang til ulike IKT-plattformer etter kjønn, av alle. Prosent. For 2014 (N=1000)

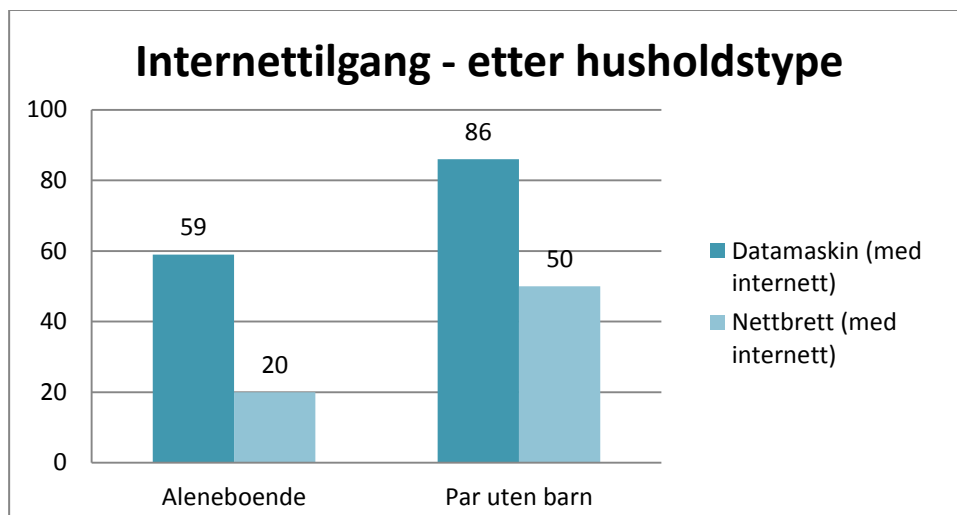
Ser vi på kjønnsvariabelen er det en større andel blant menn som har tilgang til datamaskin med internett (82%) enn blant kvinner (67%). Forskjellen videreføres i tilgangen til nettbrett med internett, der 42% blant menn har tilgang mot 34% blant kvinner. Også for smarttelefon (med nettilgang) er andelen større blant menn (41%) enn blant kvinner (33%). Dette betyr at (selv om forskjellene er ubetydelige for plattformer *uten* internett) det i de eldste alderskategoriene fremdeles er et lite kjønnskilte der menn i større grad enn kvinner har tilgang til internett.



Figur 3: Andel som har tilgang til ulike IKT-plattformer etter alder, av alle. Prosent. For 2014 (N=1000)

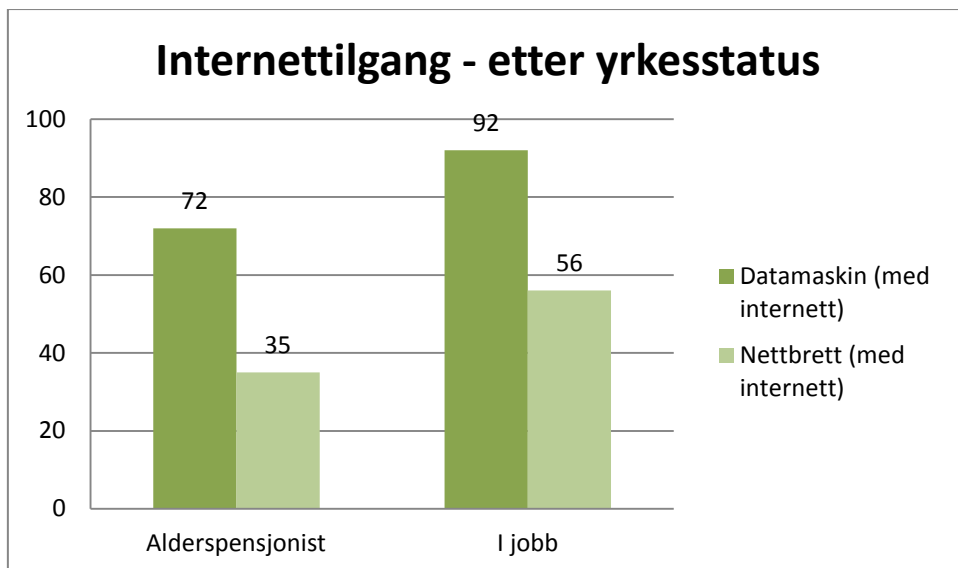
<sup>3</sup> Andelene med smartmobil og vanlig mobil blir summert sett mer enn 100%, noe som tyder på at flere personer kan ha tilgang til både smartmobil og vanlig mobil. Dessuten spørres det om tilgang i husstanden og ikke «personlig» tilgang.

Ser vi videre på de tre aldersgruppene isolert sett gir viser figuren over at tilgangen til internett på ulike plattformer faller med stigende alder. For datamaskin med internett er tilgangen på hele 88% for de mellom 61-70 år, mens den er nede på 55% for gruppen over 81 år. Det samme bildet gjelder for nettbrett. Her har 52% i alderen 61-70 år tilgang til nettbrett med internett mot kun 26% blant de over 81 år. Til slutt viser tilgangen til smartmobil et enda større gap. Mens 59% i alderen 61-70 år har tilgang til smartmobil med internett, har kun 16% i den eldste gruppen det samme. Men i motsetning til datamaskin og nettbrett kompenseres dette med langt høyere tilgang til ordinær mobil, der hele 82% over 81 år har tilgang til dette. I den eldste gruppen er det dessuten kun 4% som ikke har tilgang til noen av de nevnte plattformer.



**Figur 4: Andel som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett etter husholdstype, av de som bor i alene eller som par (N=394 for aleneboende, N=501 for par uten barn). Prosent. For 2014**

I tillegg til bakgrunnsvariabler som kjønn og alder har vi for internetttilgang sett på forskjeller mellom aleneboende og par uten barn (i vårt utvalg utgjør disse to husholdstypene 89% av totalen). Her har vi kun sammenliknet andelene som har tilgang til datamaskin med internett og nettbrett med internett. Figuren viser en betydelig forskjell. Mens tilgangen til f.eks datamaskin med internett er på hele 86% for par er tilgangen nede på 59% for aleneboende.

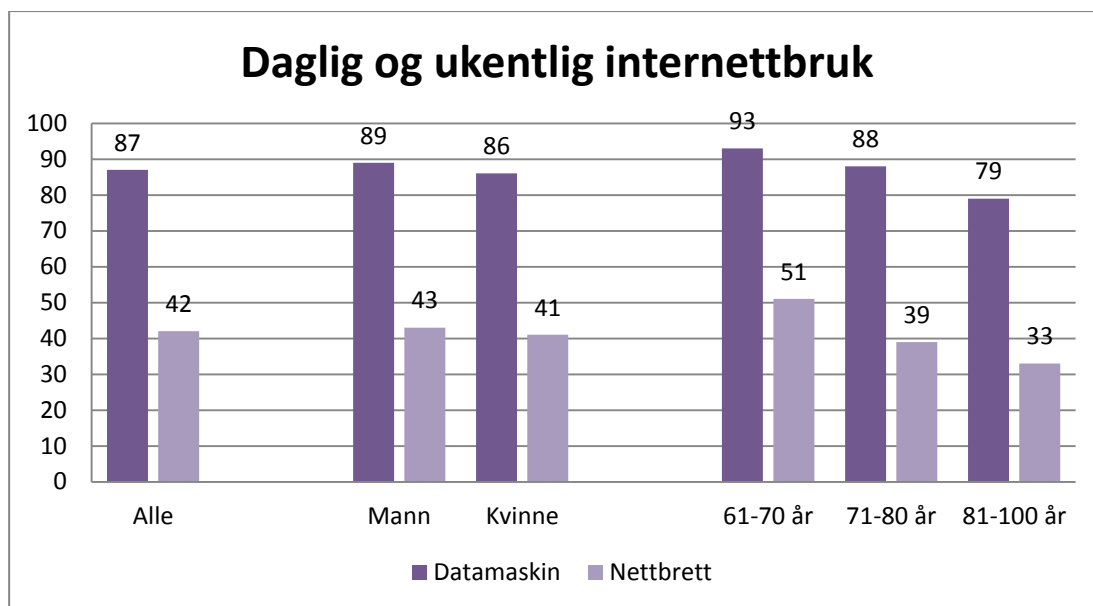


**Figur 5: Andel som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett etter husholdstype, av de som bor i alene eller som par (N=847 for alderspensjonister, N=111 for de i jobb). Prosent. For 2014**

På samme måte ser vi på variabelen hovedkilde til livsopphold (her kalt yrkesstatus). Her har vi kun sammenliknet alderspensjonister og de som er i jobb (i vårt utvalg utgjør disse to gruppene 96% av totalen). Også her er det betydelige forskjeller. Blant de som er i jobb er internetttilgangen på datamaskin på hele 92% mens blant alderspensjonister er tilgangen på 72%.

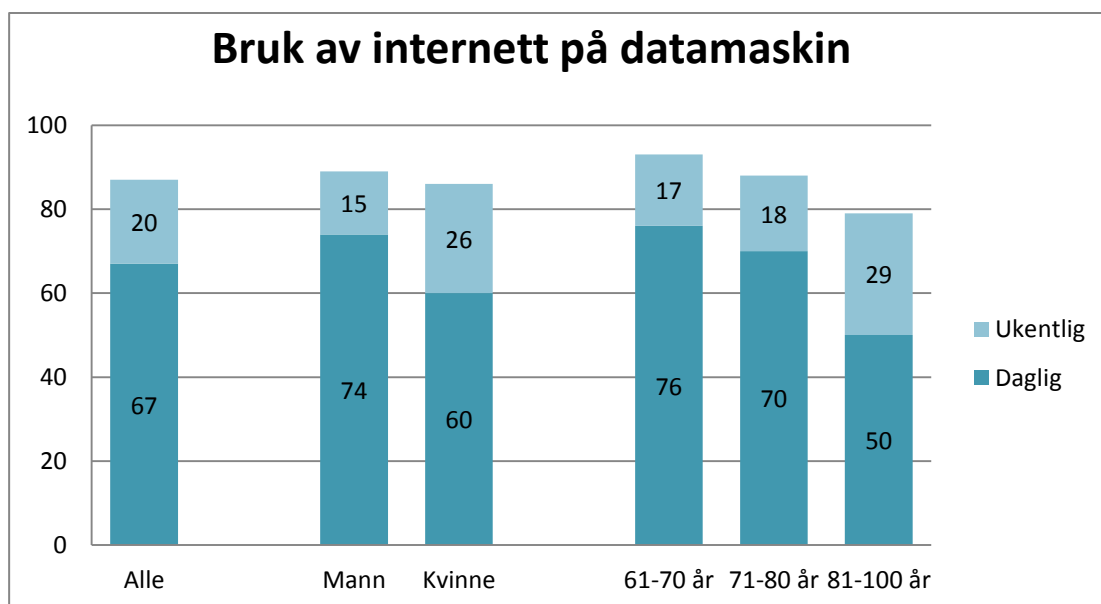
## 2.2 Bruk av internett på ulike plattformer

I tillegg til «tilgang» er «bruk» av ulike digitale plattformer og tjenester et avgjørende mål for å vurdere innbyggernes deltakelse i informasjonssamfunnet. Vi har fremdeles et fokus på internett og har dermed spurt om bruken av internett på de tre plattformene som er nevnt tidligere.



Figur 6: Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett, som bruker internett daglig og ukentlig på datamaskin og nettbrett. Prosent. For 2014 (N=765)

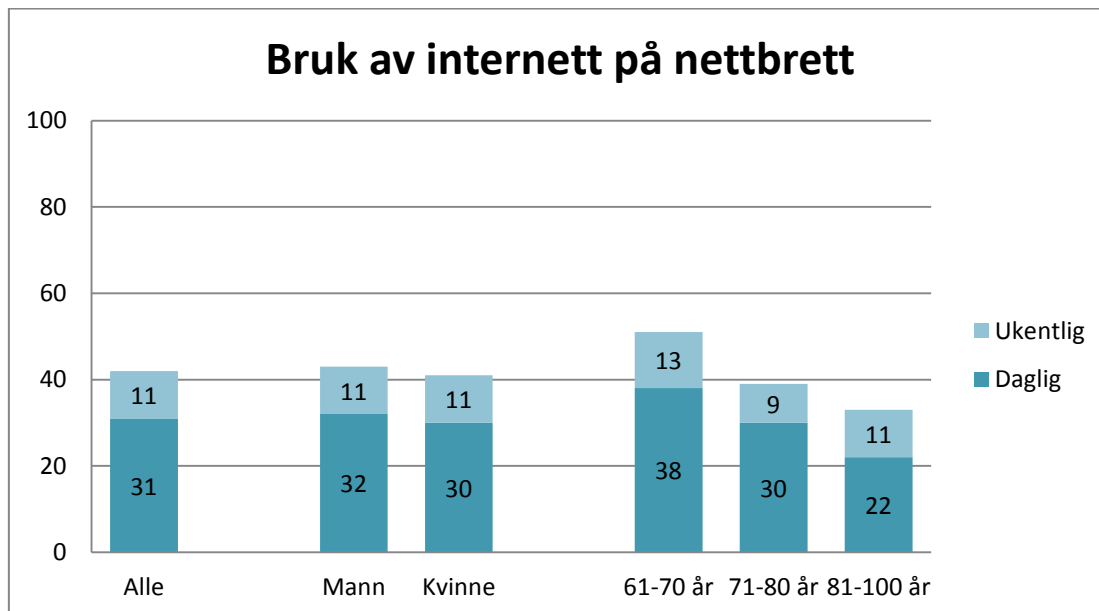
Først viser vi en figur der vi har slått sammen daglig og ukentlig bruk av internett på datamaskin og nettbrett. Her, og videre i rapporten, anses den «eldre internettbefolkningen» å være de som oppgir å ha tilgang til datamaskin og/eller nettbrett med internett (N=765). Vi ser at for alle eldre nettbrukere er det 87% som bruker internett daglig/ukentlig på datamaskin, og 42% gjør det samme på nettbrett. Det er marginale kjønnsforskjeller mens den daglige/ukentlige bruken synker med stigende alder. Det er 93% i alderen 61-70 år som bruker datamaskin med internett daglig/ukentlig mot 79% blant 81-100-åringene.



Figur 7: Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett, som bruker internett daglig og ukentlig på datamaskin, etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

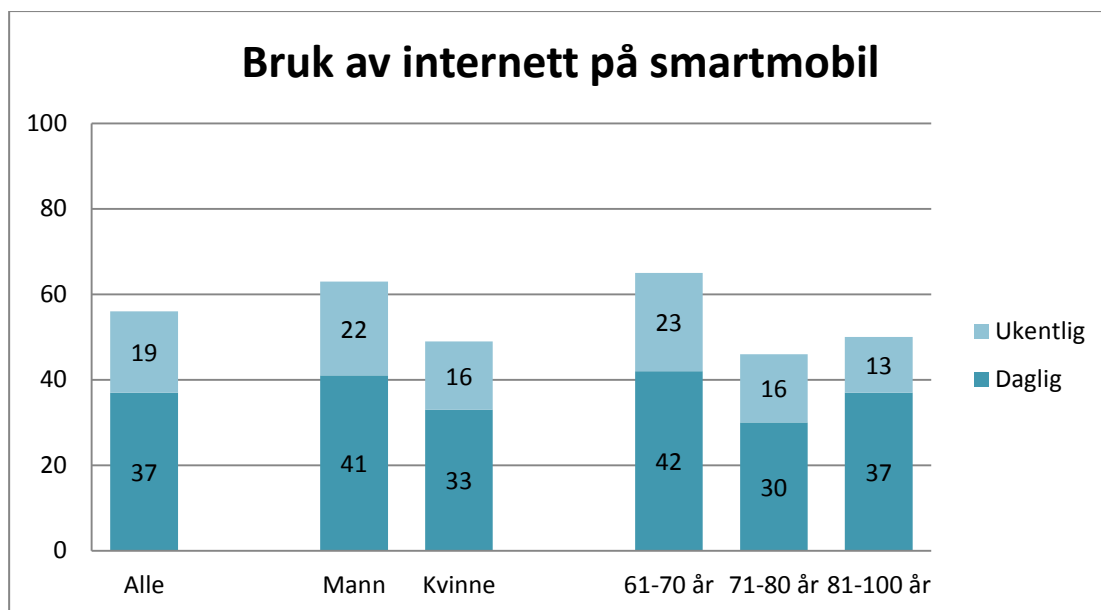
Det vanligste er å måle internettbruk på datamaskin. For de tre aldersgruppene samlet sett ser vi at 67% av eldre nettbrukere benytter internett på denne plattformen daglig, og 20% ukentlig. Kjønnsforskjellene er ikke så store sett for ukentlig bruk totalt sett, mens for daglig bruk

er det en viss forskjell; det er 74% blant menn mot 60% blant kvinner som bruker internett på datamaskin daglig. Det er også aldersforskjeller på daglig bruk; mens 76% i gruppen 61-70 år bruker internett daglig på denne plattformen gjør kun 50% det samme i aldersgruppen over 81 år.



**Figur 8: Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett, som bruker internett daglig og ukentlig på nettbrett, etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)**

I tillegg har vi målt bruk av internett på nettbrett, ettersom tilgangen til denne plattformen er i rask vekst, også blant eldre. I alderen 61-100 år benytter 31% av eldre nettbrukere internett på nettbrett daglig, og 11% ukentlig. Det er ubetydelige kjønnsforskjeller her, mens forskjellen er tydeligere for aldersvariabelen. Mens 38% i alderen 61-70 år benytter internett på nettbrett daglig (og 51% i løpet av en uke), benytter 22% nettbrett med internett daglig i alderen 81-100 år (og 33% i løpet av en uke).



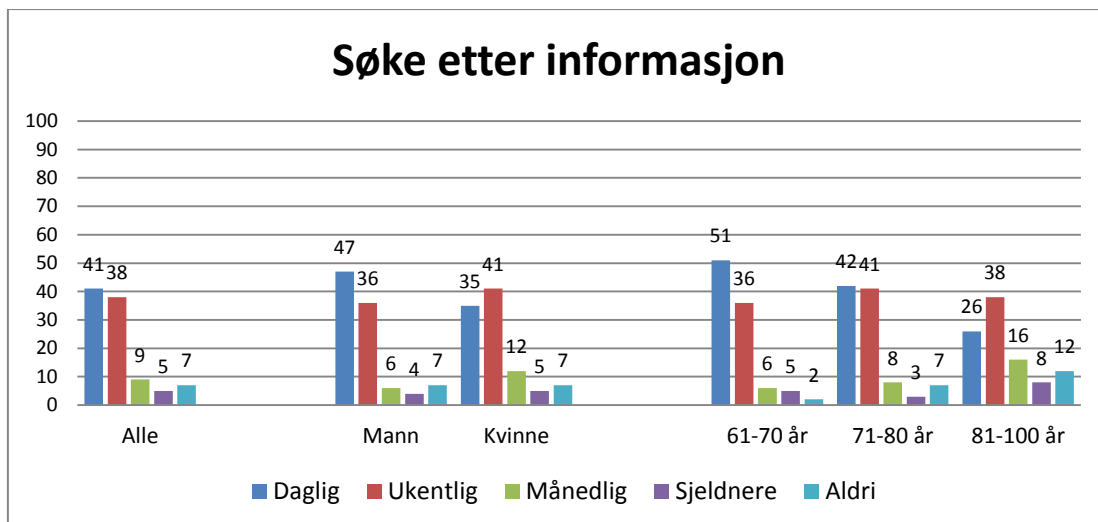
**Figur 9:** Andel av de som har tilgang til internett på smartmobil som bruker internett daglig og ukentlig på smartmobil, etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=353)

Figuren over viser kun andel nettbrukere av de som har tilgang til smartmobil (med internett). I denne gruppen er det 37% som bruker internett daglig og 19% ukentlig – altså 56% bruker internett på smartmobil totalt i løpet av en uke. Det er en tydelig kjønnsforskjell der 63% av menn bruker internett i løpet av en uke mot 49% av kvinner. Det er også en aldersforskjell; mens 65% i gruppen 61-70 år bruker internett på smartmobil i løpet av en uke, gjør 46% i gruppen 71-80 år det samme (for aldersgruppen 81-100 år er smarttelefontilgangen lav (N=46). Dermed er sannsynligheten større for tilfeldige utslag).

Bruk av internett på smartmobil har vi valgt i det videre å skille fra bruken av internett på datamaskin og nettbrett. Selv om smartmobiltilgangen er høy og raskt stigende, og befolkningen tar i bruk internett og apper for å få tilgang til tjenester og innhold, vurderes bruken av internett her som mindre omfattende (spesielt blant eldre). Vi så også i kartleggingsrapporten at det ble pekt på at smartmobilen (foreløpig) ikke vurderes som et fullverdig verktøy for alle typer digitale oppgaver/tjenester (Slette-meås 2014:67). Dette vil kunne endre seg over tid ettersom flere tjenester tilpasses mobile grensesnitt, og utviklere tilbyr flere tjenester i app-format. Dessuten viskes skillet mellom smartmobil og nettbrett ut da flere produsenter tilbyr produkter i sjiktet mellom disse to plattformene.

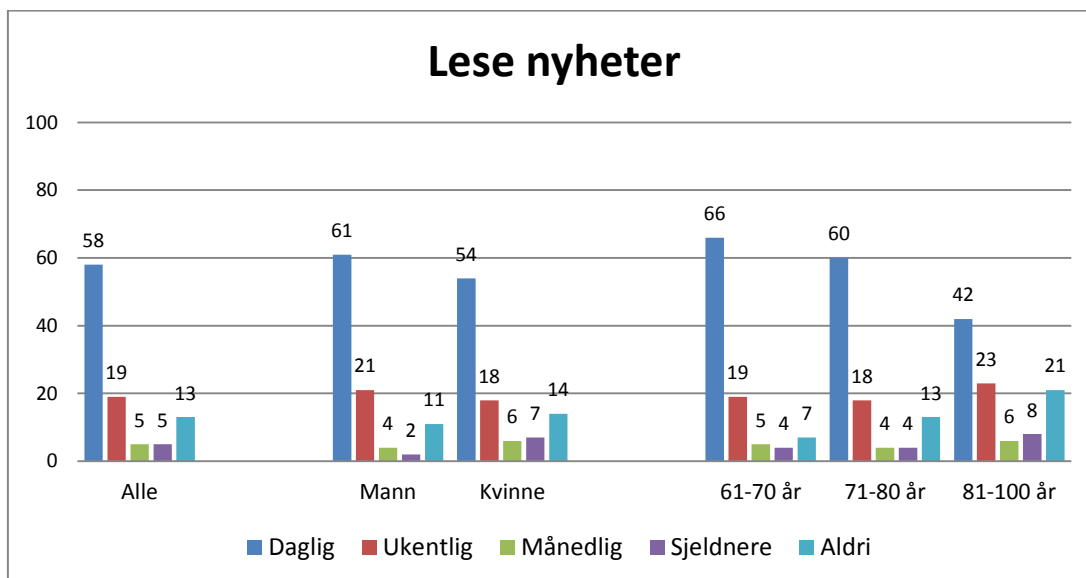
### 2.3 Bruk av ulike internettjenester

Så langt har vi sett på tilgang til ulike digitale plattformer og hvor hyppig internett brukes på disse plattformene. Nå ønsker vi å se på den «kvalitative» nettbruken; altså hvilke tjenester benytter man og hvor ofte. Det er igjen de med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som har blitt stilt spørsmålene. Samlet sett gir bruken av disse netttjenestene eksempler på hva som er daglige, ukentlige og månedlige drivere for Eldres nettbruk.



**Figur 10:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som bruker internett til å søke etter informasjon (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

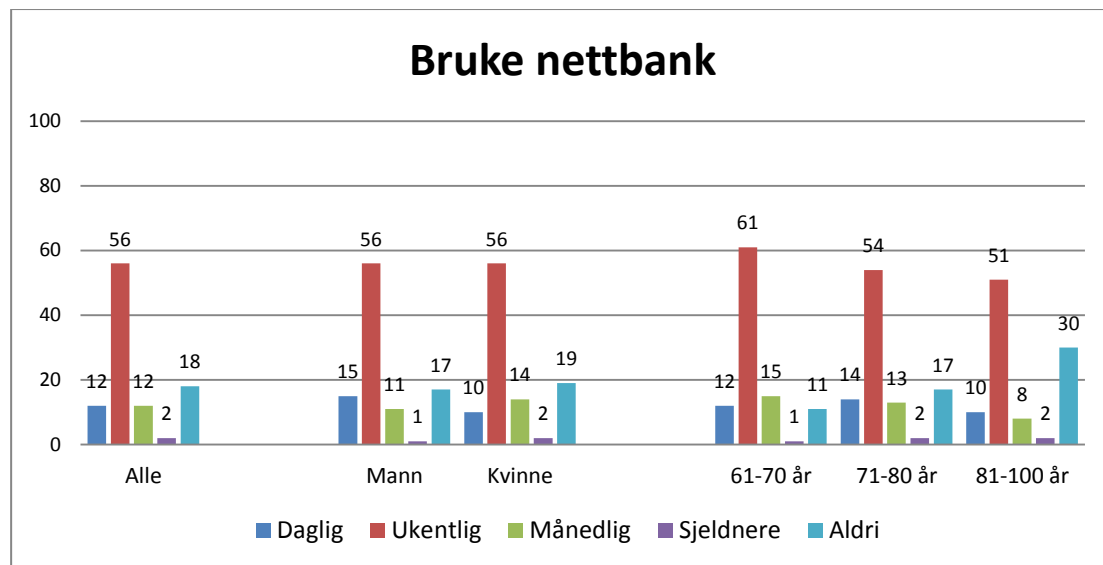
Søk etter informasjon til ulike formål gjøres regelmessig i den eldre internettbefolkningen. Det er 41% som søker etter informasjon daglig, og 79% totalt sett gjør dette i løpet av en uke. Det er 7% av nettbrukere i de tre gruppene som aldri søker etter informasjon. Menn er noe mer tilbøyelige til å søke og har en større andel daglig søkere enn kvinner, mens kvinner har en større andel ukentlige søkere. Det er også tydelige forskjeller i daglig søk i de tre aldersgruppene; mens 51% søker daglig i gruppen 61-70 år, er det kun 26% som gjør dette i gruppen 81-100 år.



**Figur 11:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som bruker internett til å lese nyheter (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

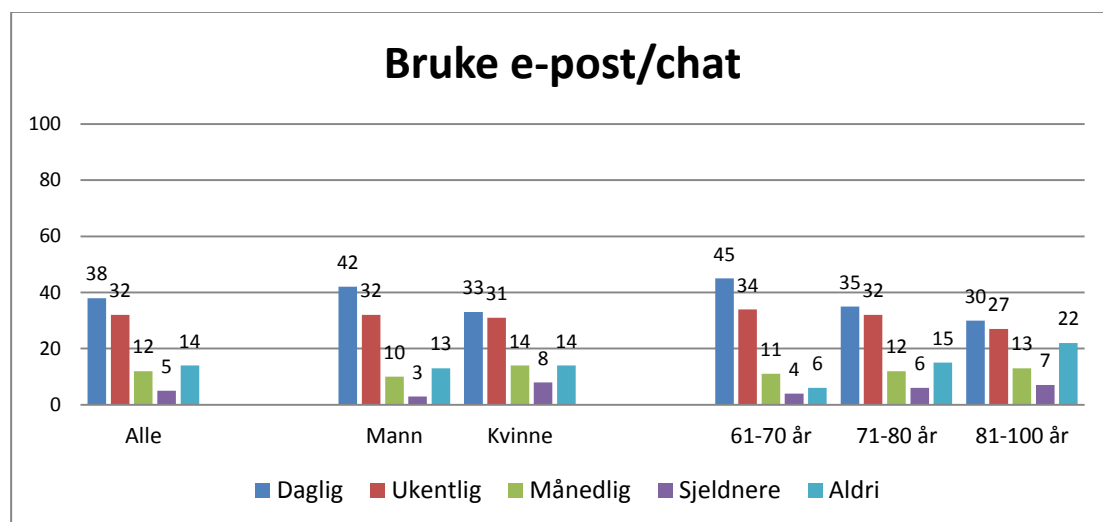
Nyheter leses daglig, noe tallene i figuren over viser. Totalt sett er det 58% som leser nettbaserte nyheter daglig, mens 13% aldri leser slike nyheter. Daglig nyhetslesing er noe mer vanlig blant menn (61%) enn blant kvinner (54%). Det er også de yngre eldre som har størst an-

del daglig nyhetslesere med 66% i gruppen 61-70 år mot 42% i gruppen 81-100 år. I sistnevnte gruppe er det dessuten hele 21% som aldri leser nettbaserte nyheter.



Figur 12: Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som bruker internett til nettbank (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

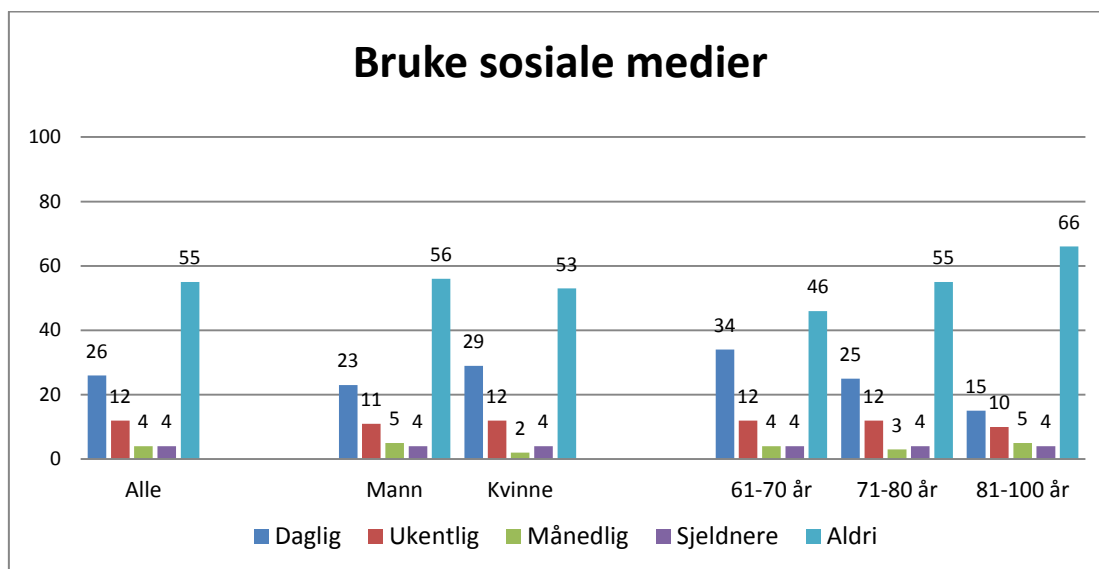
Nettbank har blitt en populær tjeneste, og figuren viser at eldre nettbrukere sjekker nettbanken relativt. Det er overraskende at hele 12% bruker nettbanken daglig, mens hele 56% sjekker nettbanken ukentlig, og 12% månedlig. Totalt i løpet av en måned er det altså 80% som sjekker nettbanken, mens det er 18% som aldri gjør dette. Vi ser at kjønnsforskjellene er små, mens den ukentlige bruken faller noe med økende alder, fra 61% ukentlig bruk for de mellom 61 og 70 år, til 51% for de over 81 år. I den eldste gruppen er det videre 30% som aldri benytter nettbank.



Figur 13: Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som bruker internett til e-post/chat (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

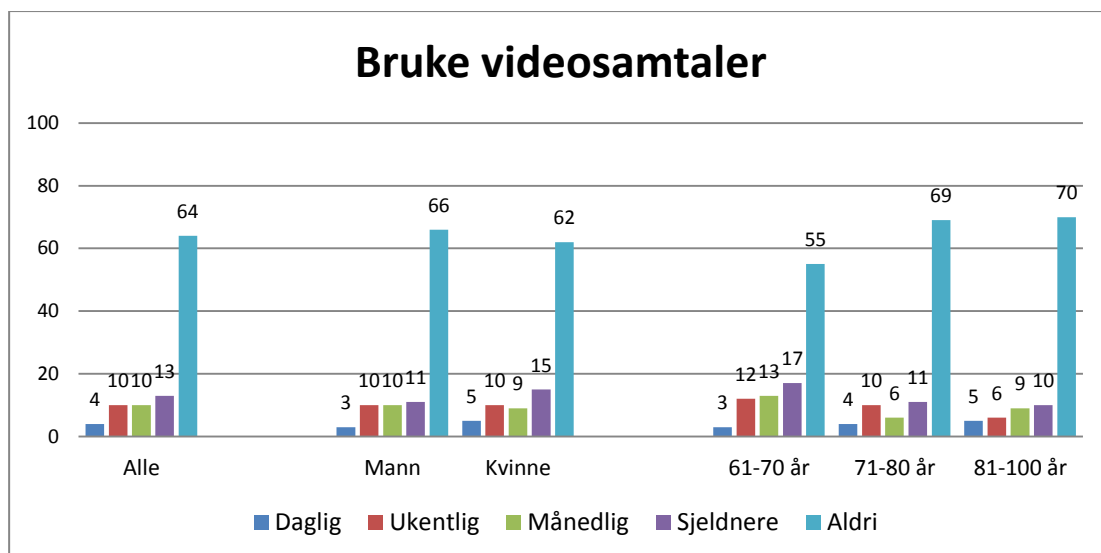


Bruk av e-post eller chat kan variere stort avhengig av formål. Dersom man benytter denne kommunikasjonsformen mer formelt, f.eks i jobb- eller organisasjonssammenheng, vil bruken naturlig nok være langt mer hyppig enn dersom man ikke har et konkret formål. Det er relativt mange totalt sett som benytter e-post/chat både daglig (38%) og ukentlig (32%), mens 14% aldri kommuniserer på denne måten. Det er en noe større andel daglige brukere blant menn (42%) enn blant kvinner (33%), og daglig bruk faller med stigende alder, fra 45% blant 61-70-åringene til 30% blant 81-100-åringene. For denne siste gruppen er det 22% som aldri sender/mottar e-post eller som chatter.



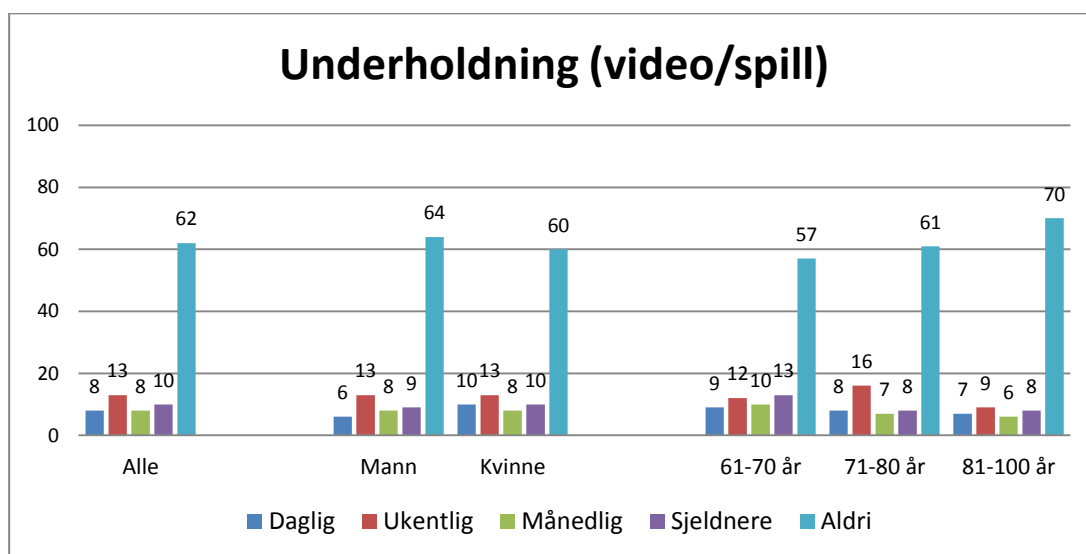
**Figur 14:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som bruker internett til sosiale medier (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

Bruk av sosiale medier har blitt svært populært i den norske befolkningen de siste årene. Dette gjelder også de eldre, selv om veksten her har vært langsommere enn blant de yngre. For de tre eldste gruppene totalt sett ser vi at 26% bruker sosiale medier daglig, og 12% ukentlig. Men det er fremdeles hele 55% som aldri bruker sosiale medier. Dette er tankevekkende ettersom stadig flere private og offentlige tjenester ønsker å kommunisere med kunder/brukere via sosiale medier. Kjønnforskjellene er små, men en noe større andel av kvinner (29%) benytter sosiale medier daglig enn av menn (23%). Aldersforskjellen er derimot betydelig; mens 34% i gruppen 71-80 år bruker sosiale medier daglig, gjør kun 15% i alderen 81-100 år det samme – og i den sistnevnte gruppen er det dessuten 66% som aldri bruker sosiale medier.



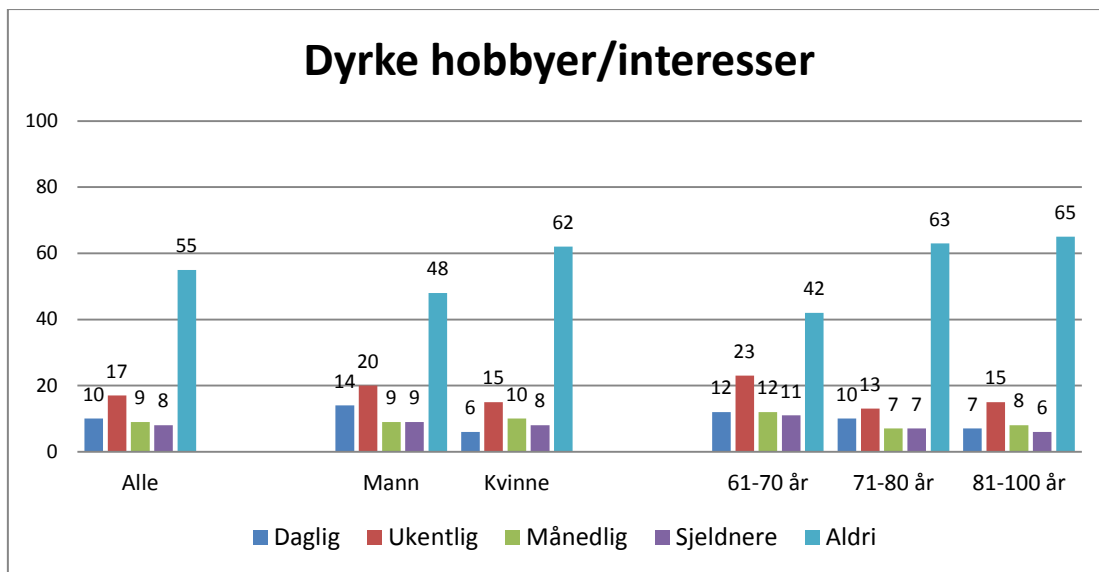
**Figur 15:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som bruker internett til videosamtaler (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

En annen måte å «kommunisere digitalt» på er å benytte ulike former for videosamtaler (f.eks Skype eller Facetime). Figuren viser at dette ikke er særlig utbredt blant eldre. Det er 4% totalt som gjør dette daglig, 10% ukentlig og 10% månedlig – mens hele 64% aldri kommuniserer på denne måten. Her er det heller ikke betydelige kjønns- eller aldersforskjeller.



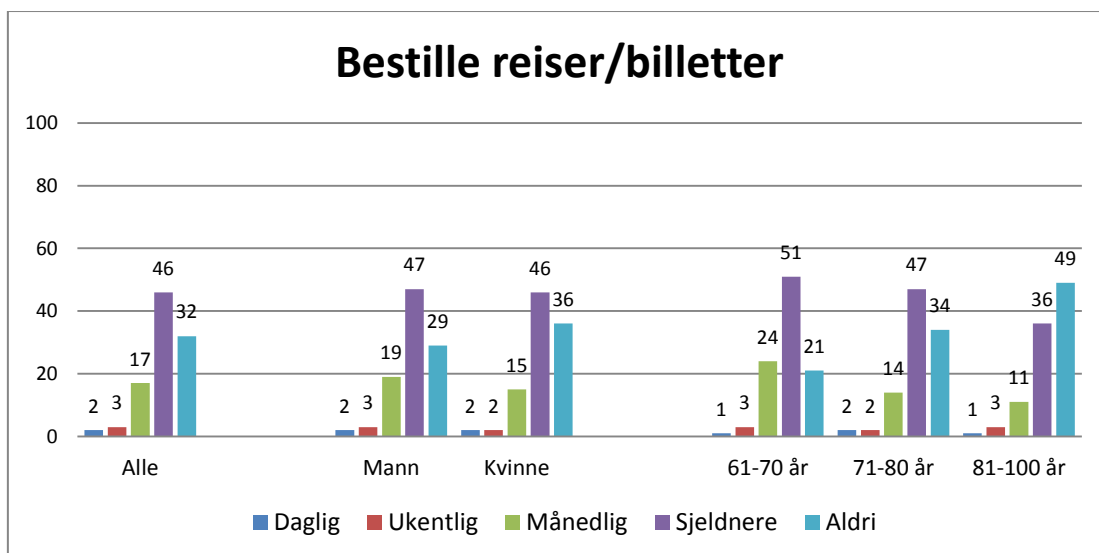
**Figur 16:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som bruker internett til underholdning (video/spill) (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

Mens bruken av internett til ulike underholdningsformål (f.eks video eller spill) er svært utbredt i den yngre generasjonen, er dette langt mindre populært blant de eldre. Det kan tyde på at internett fremdeles oppleves av eldre å være mer «nyttepreget». Det er 8% totalt som bruker internett til underholdning daglig, og 13% ukentlig. Det er små kjønnsforskjeller, men en noe større andel av menn (64%) og de eldste (70%) benytter aldri internett til slike formål.



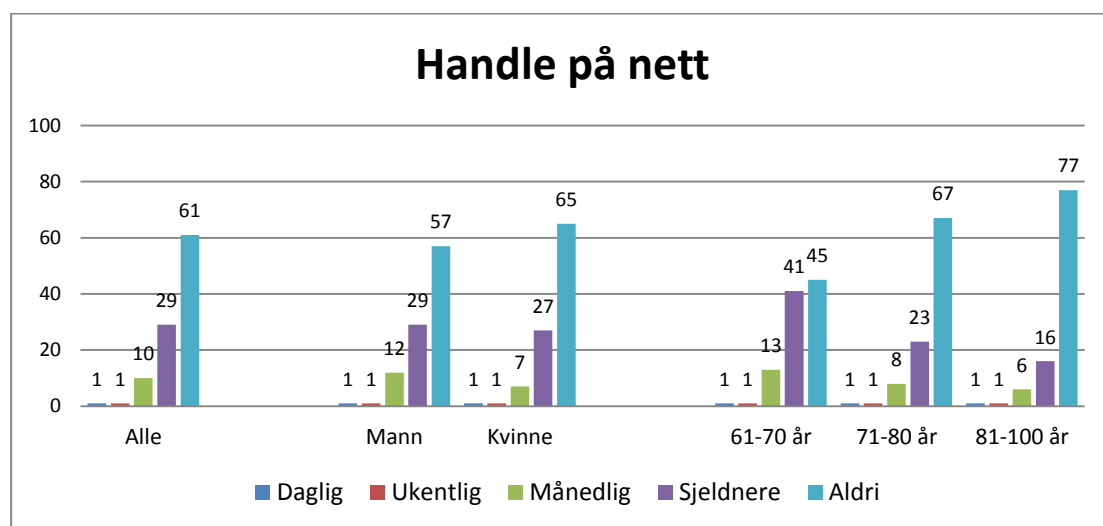
**Figur 17:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som bruker internett til å dyrke hobbyer/interesser (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

Derimot ser det ut til at flere eldre har oppdaget internett som en mulighet til å dyrke og videreforedle de interesser og hobbyer de er opptatt av i hverdagen. Internett er en uendelig kilde til informasjon, og slektsgranskning og deltakelse i ulike interesseklubber på nett er eksempler der eldre bidrar. Det er totalt 10% som dyrker sine interesser på nett daglig, og 17% ukentlig. En større andel av menn (14%) enn av kvinner (6%) gjør dette daglig, og det er også en større andel kvinner som aldri gjør dette (62%). De yngre eldre er noe mer deltakende her; blant 61-70-åringene er det 35% totalt som driver med egne interesser/hobbyer på nett i løpet av en uke, mot 22% blant 81-100-åringene. Videre er det 65% av de eldste som aldri bedriver denne type aktiviteter.



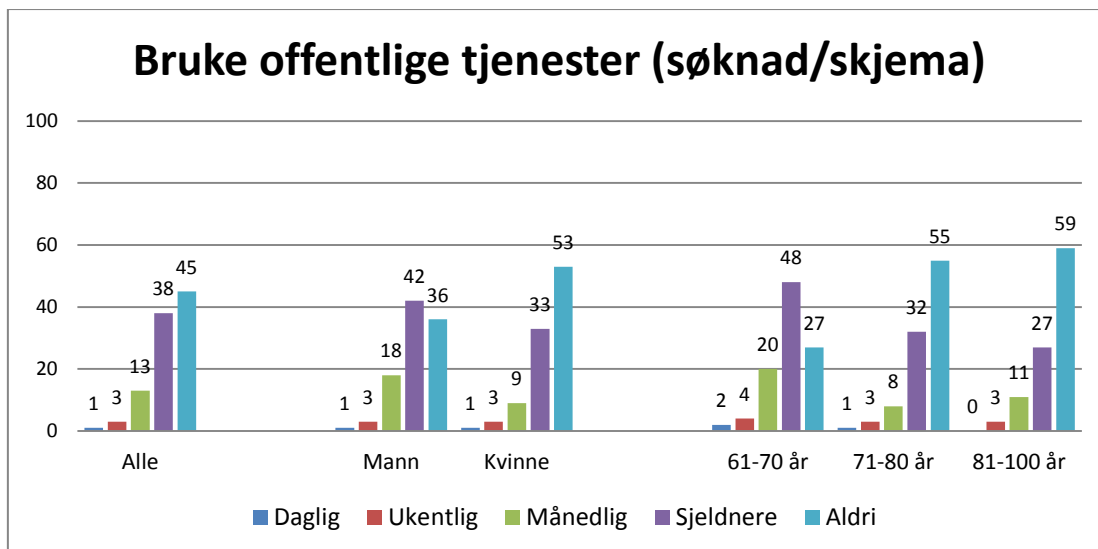
**Figur 18:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som bruker internett til å bestille reiser/billetter (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

Det å bestille reiser og ulike typer billetter (til fly, teater, kino, etc) er heller ikke noe det forventes at man gjør på daglig eller ukentlig basis (slik at lave andeler her ikke er unaturlig). Det er mer naturlig å se på frekvensen på månedsbasis. Det er 17% i alle gruppene som bestiller billetter månedlig og hele 46% som gjør dette sporadisk. Andelen som aldri bestiller billetter på nett er på 32%. Kjønnsforskjellene er ikke betydelige, men en noe større andel av menn (19%) bestiller billetter månedlig relativt til kvinner (15%). Det er 24% i gruppen 71-80 år som bestiller billetter på månedsbasis mot 11% i gruppen 81-100 år. I sistnevnte gruppe er det også desidert størst andel som aldri bestiller billetter på nett (49%).



**Figur 19:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som bruker internett til å handle på nett (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

Netthandel er heller ikke en aktivitet man ser for seg at utføres daglig – eller ukentlig. Totalt sett for de tre gruppene er det 10% som handler over internett på månedsbasis, og 29% handler sjeldnere enn det. Det er hele 61% som aldri netthandler, selv om dette er en kanal som gir eldre innbyggere mulighet til å nå ut til en enorm markeds plass, der priser kan sammenliknes, og der varer (også i større grad dagligvarer) kan transporteres hjem (eller til nærmeste postkontor). Det er en noe større andel blant menn som netthandler månedlig (12%) sammenliknet med kvinner (7%). Det er også de «yngre eldre» som er mer deltakende i denne kanalen, der 13% i alderen 61-70 år netthandler månedlig, mot 6% i alderen 81-100 år. I sistnevnte aldersgruppe er det så mange som 77% som aldri netthandler, mot 45% i førstnevnte aldersgruppe.

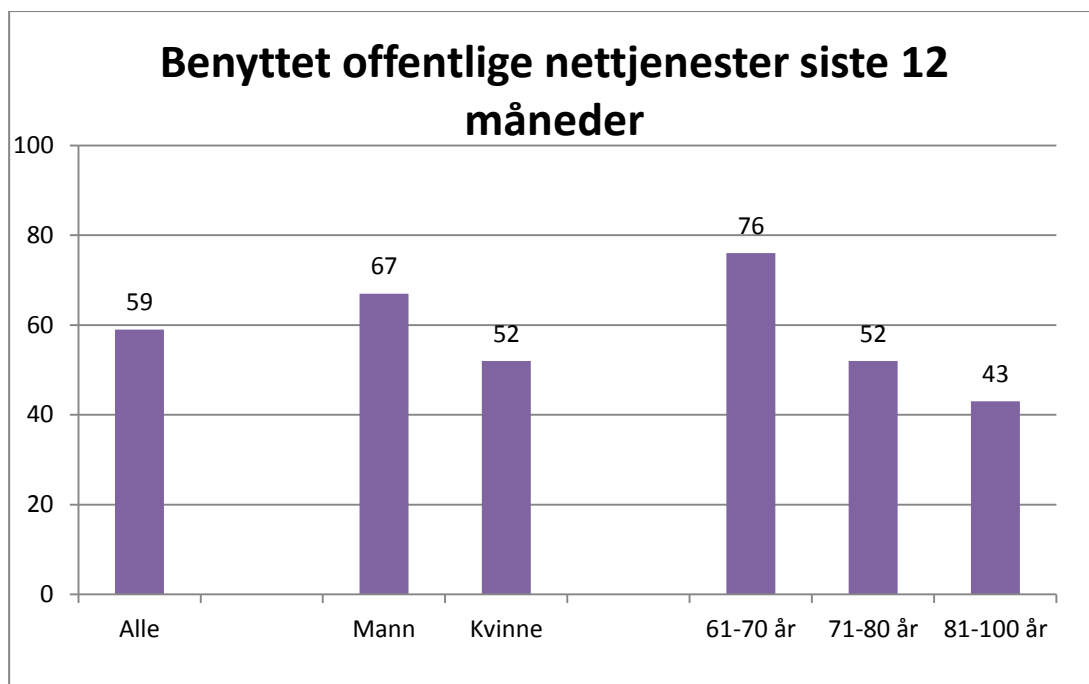


**Figur 20:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som bruker internett til offentlige tjenester (søknad/skjema) (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere eller aldri), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

Det å aktivt bruke offentlige (statlige eller kommunale) nettjenester, til blant annet å skrive søknader og sende inn e-skjema, er mest relevant å vurdere på månedlig basis eller sjeldnere. Totalt sett ser vi at 13% gjør dette månedlig og 38% en gang i blant. Det er 45% som aldri bruker offentlige tjenester på nett. Menn er noe mer aktive enn kvinner; det er 18% blant menn og 9% blant kvinner som bruker offentlige nettjenester månedlig. Det er en langt større andel kvinner som aldri bruker slike tjenester – 53% mot 36% blant menn. Aldersforskjellene er også tilstede. I alderen 71-80 år er det 20% som bruker offentlige nettjenester månedlig, og 48% noe sjeldnere, mens 27% aldri benytter seg av dette. I alderen 81-100 år er det 11% som benytter dette månedlig, og 27% noe sjeldnere, mens hele 59% aldri benytter seg av dette. I motsetning til andre nettbaserte tjenester kan lavere bruk her knyttes til behov – at behovene for kontakt med, og søknader til, det offentlige reduseres dess eldre man blir (og spesielt etter at man blir alderspensjonist).

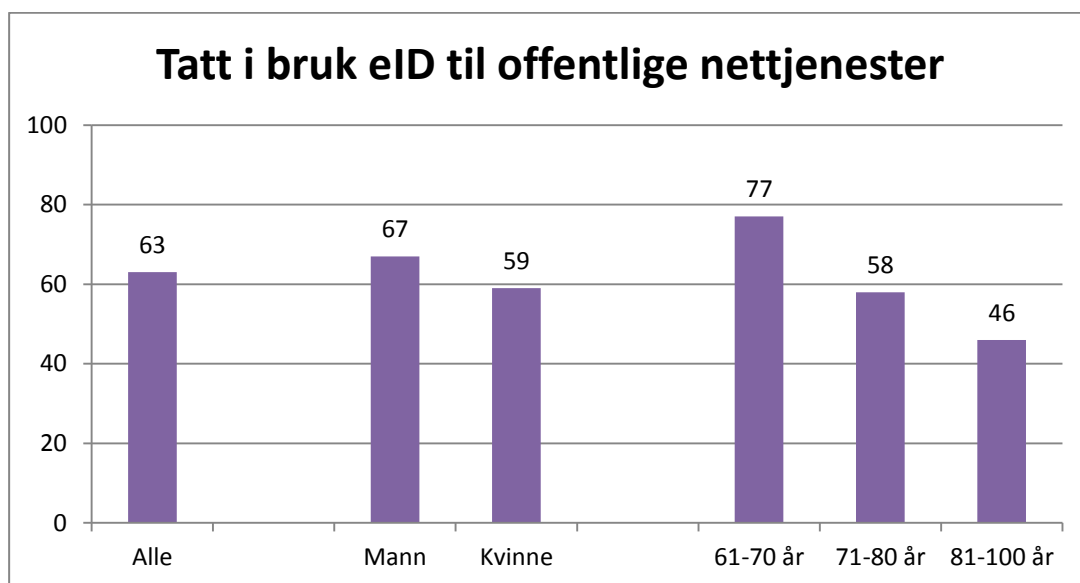
## 2.4 Bruk av offentlige nettjenester

I og med utviklingen av informasjonssamfunnet generelt, og myndighetenes politikk knyttet til digital agenda, digital post og digitalt førstevalg mer spesifikt, vil det være interessant å se hvordan den eldre (nett)befolkningen opplever digital samhandling med det offentlige. Dette gjelder spesielt de eldre ettersom denne gruppen viser seg å ha størst andel ikke-brukere og svake brukere av IKT. Dermed er denne gruppen også i størst grad utsatt for digital eksklusjon, noe myndighetene ønsker å unngå.



**Figur 21:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som har benyttet offentlige (statlige/kommunale) nettjenester siste 12 måneder, etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

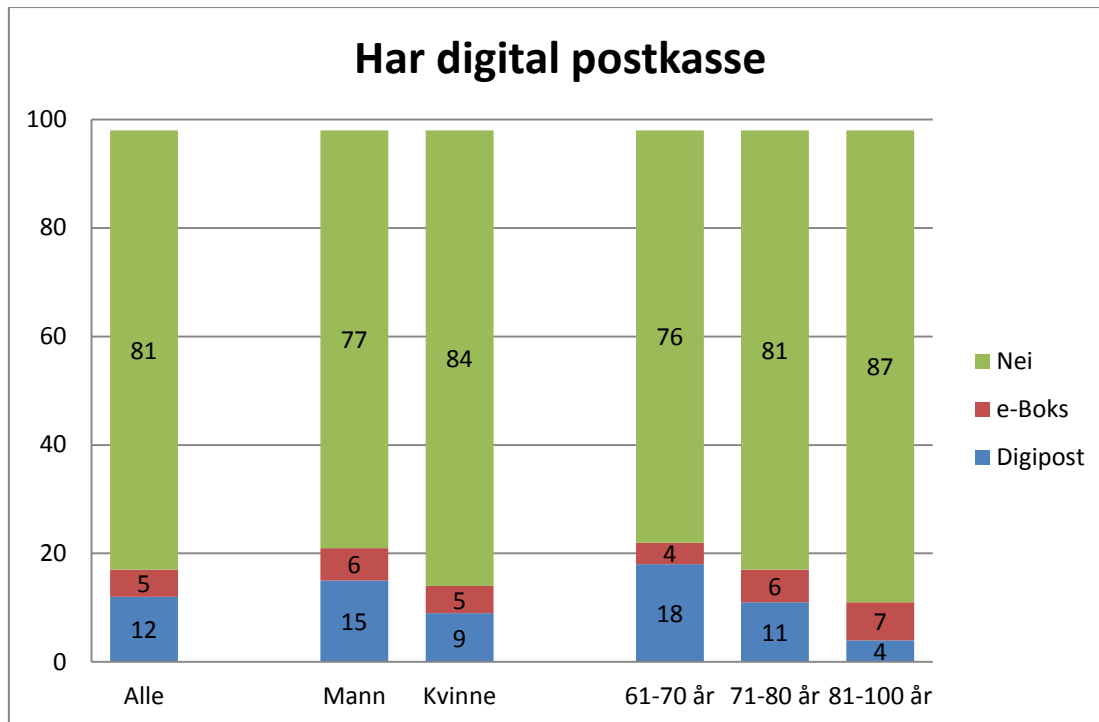
Den første figuren viser at hele 59% i alle tre aldersgrupper har benyttet offentlige (statlige eller kommunale) nettjenester de siste 12 måneder. Andelen er betydelig større blant menn (67%) enn blant kvinner (52%). Dessuten er det 61-70-åringene som dominerer offentlig nettjenestebruk (76%), mens den eldste gruppen er langt mindre aktive (43%).



**Figur 22:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som har tatt i bruk elektronisk ID til offentlige nettjenester (eks. MinID, BankID, Buypass), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

Et annet relatert spørsmål er om man har tatt i bruk elektronisk ID til offentlige nettjenester (f. eks. MinID, BankID eller Buypass). Også her er den samlede andelen relativt høy (63%). Igjen er det en noe større andel blant menn (67%) enn blant kvinner (59%) som har tatt i bruk

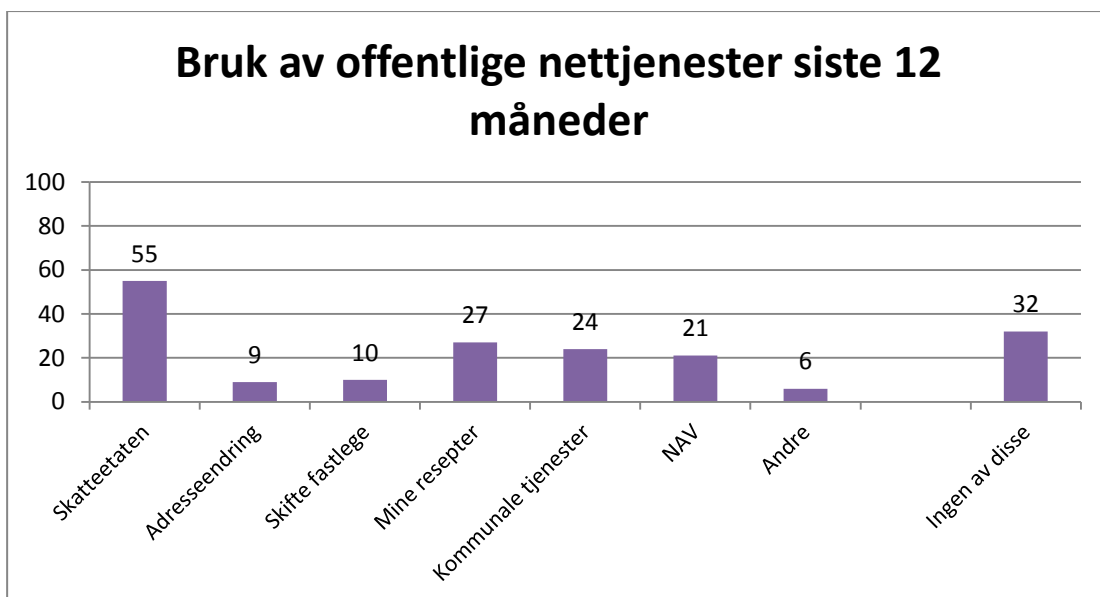
eID. Det er også en betydelig aldersforskjell; 77% av 61-70-åringene har tatt i bruk eID mot kun 46% av 81-100-åringene.



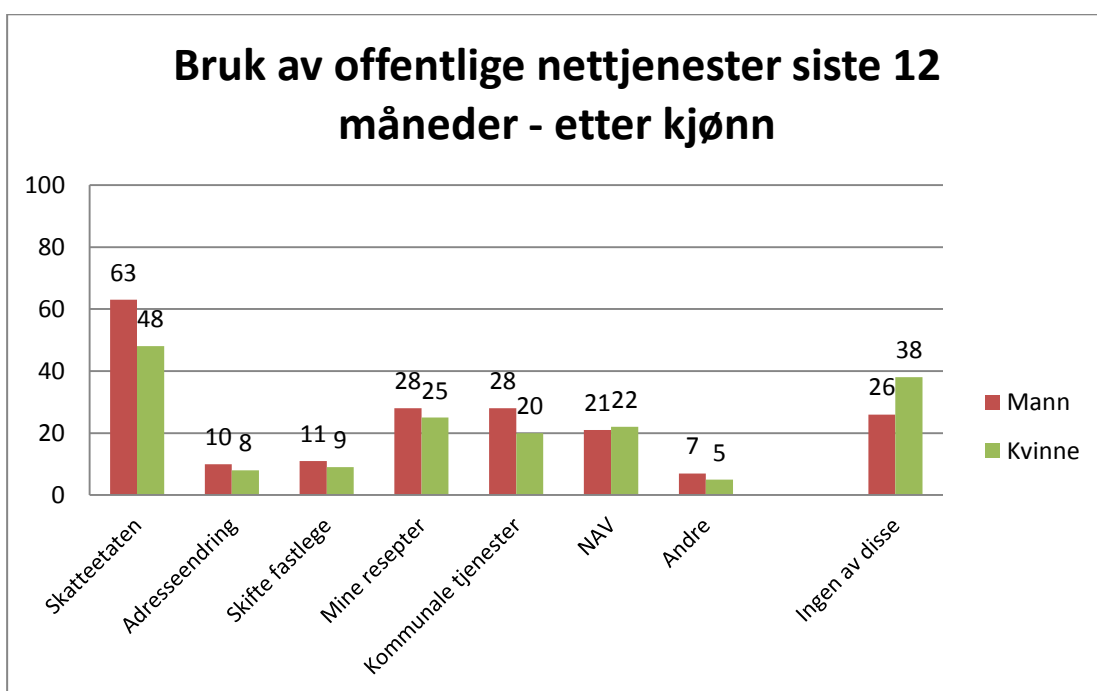
**Figur 23:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som har digital postkasse hos Digipost eller e-Boks, etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

Ettersom det offentlige nå ønsker å sende post digitalt til befolkningen, er det relevant å få en oversikt over hvor mange eldre som faktisk har anskaffet seg «digital postkasse». I Norge kan man velge mellom to leverandører – e-Boks og Digipost. Av figuren ser vi at det fremdeles er mange eldre som ikke har en digital postkasse (i tillegg kommer de som ikke benytter internett, som naturlig nok heller ikke har tilgang til en slik tjeneste). Totalt er det 81% av eldre nettbbrukere som ikke har digital postkasse, og av de som har er det flest som benytter Digipost (12%), mens 5% benytter e-Boks. Igjen er det en noe større andel blant menn (21%) enn blant kvinner (14%) som har digital postkasse. Forskjellen ser vi også på aldersvariabelen, der 23% av 61-70-åringene har digital postkasse mot kun 11% av 81-100-åringene.

Videre ønsket vi å se på bruken av et utvalg av offentlige nettjenester. Vi spurte derfor om man hadde benyttet noen av følgende offentlige nettjenester i løpet av de siste 12 måneder; Skatteetaten (f.eks selvangivelse), melde adresseendring, skifte fastlege, Mine resepter, kommunale nettjenester (f.eks helsetjenester, byggesøknader), NAV (f.eks arbeid, pensjon), eller andre typer tjenester (her kunne man svare åpent i tillegg). Nedenfor viser vi tre figurer; samlet sett, for kjønn og for alder.

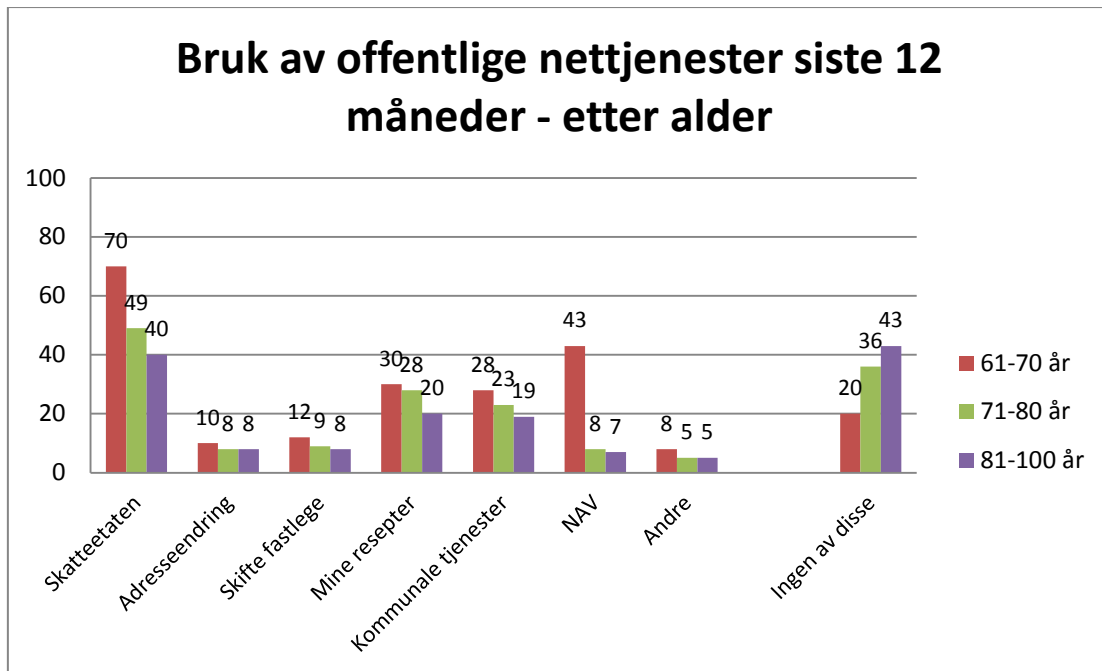


Figur 24: Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som har brukt følgende offentlige nettjenester de siste 12 måneder (flere mulige svar). Prosent. For 2014 (N=765)



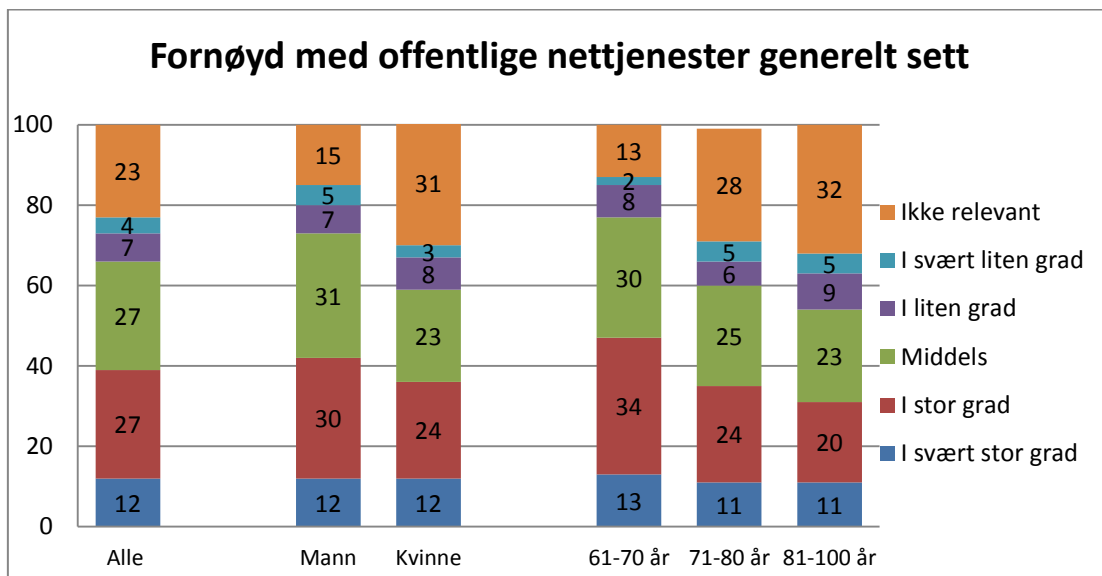
Figur 25: Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som har brukt følgende offentlige nettjenester de siste 12 måneder (flere mulige svar), etter kjønn. Prosent. For 2014 (N=765)





Figur 26: Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som har brukt følgende offentlige nettjenester de siste 12 måneder (flere mulige svar), etter alder. Prosent. For 2014 (N=765)

Av de tre figurene over ser vi at Skatteetaten er den mest brukte tjenesten (55%), etterfulgt av Mine resepter (27%), ulike kommunale tjenester (24%). Vi ser at menn jevnt over har en noe større andel brukere av disse tjenestene, og at yngre eldre også er hyppigere brukere enn resten. Under «andre tjenester» (i friteksten) ble blant annet disse tjenestene nevnt; Altinn, passbestilling, Brønnøysundregisteret, Helfo, Kartverket, Pensjonskassen, etc.

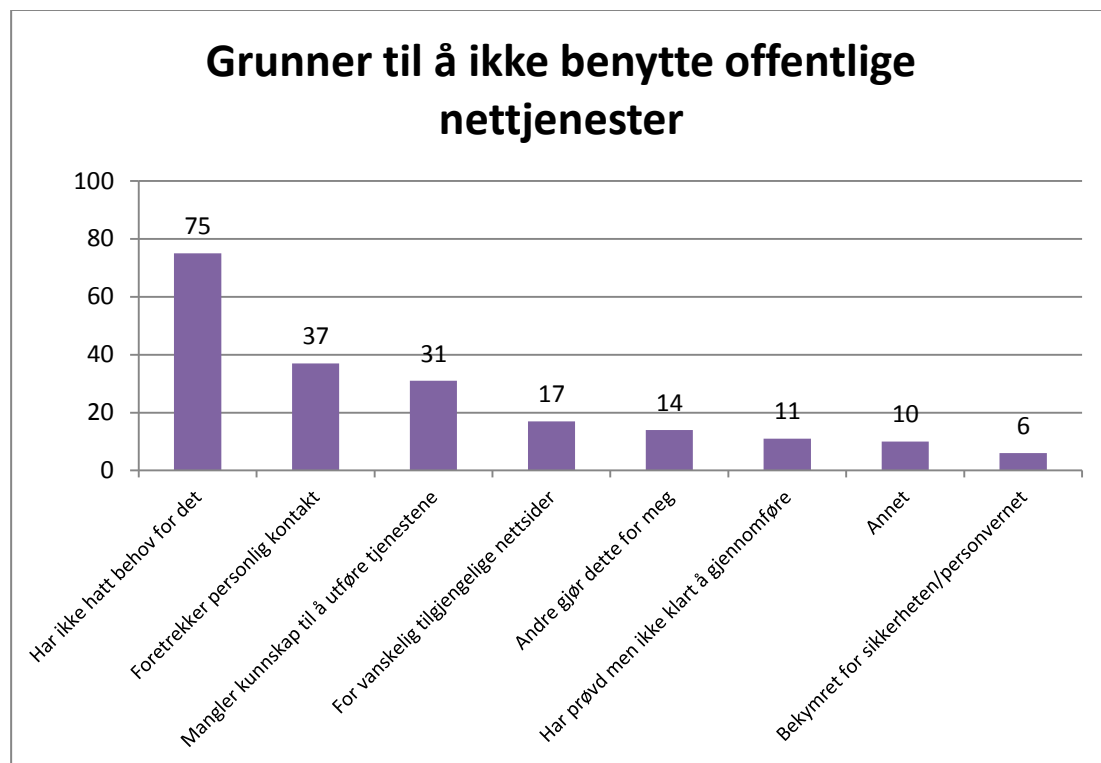


Figur 27: Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som hevder å være fornøyd med offentlige nettjenester generelt sett (på en skala fra 1-5 der 1=I svært liten grad og 5=I svært stor grad + ikke relevant), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

Som en oppfølging ønsket vi å vite om den eldre befolkningen var fornøyd eller misfornøyd med offentlige nettjenester generelt sett. Av figuren ser vi at 39% generelt sett er fornøyd med offentlige tjenester, mens 11% er misfornøyd. Det er 27% som oppgir å være middels

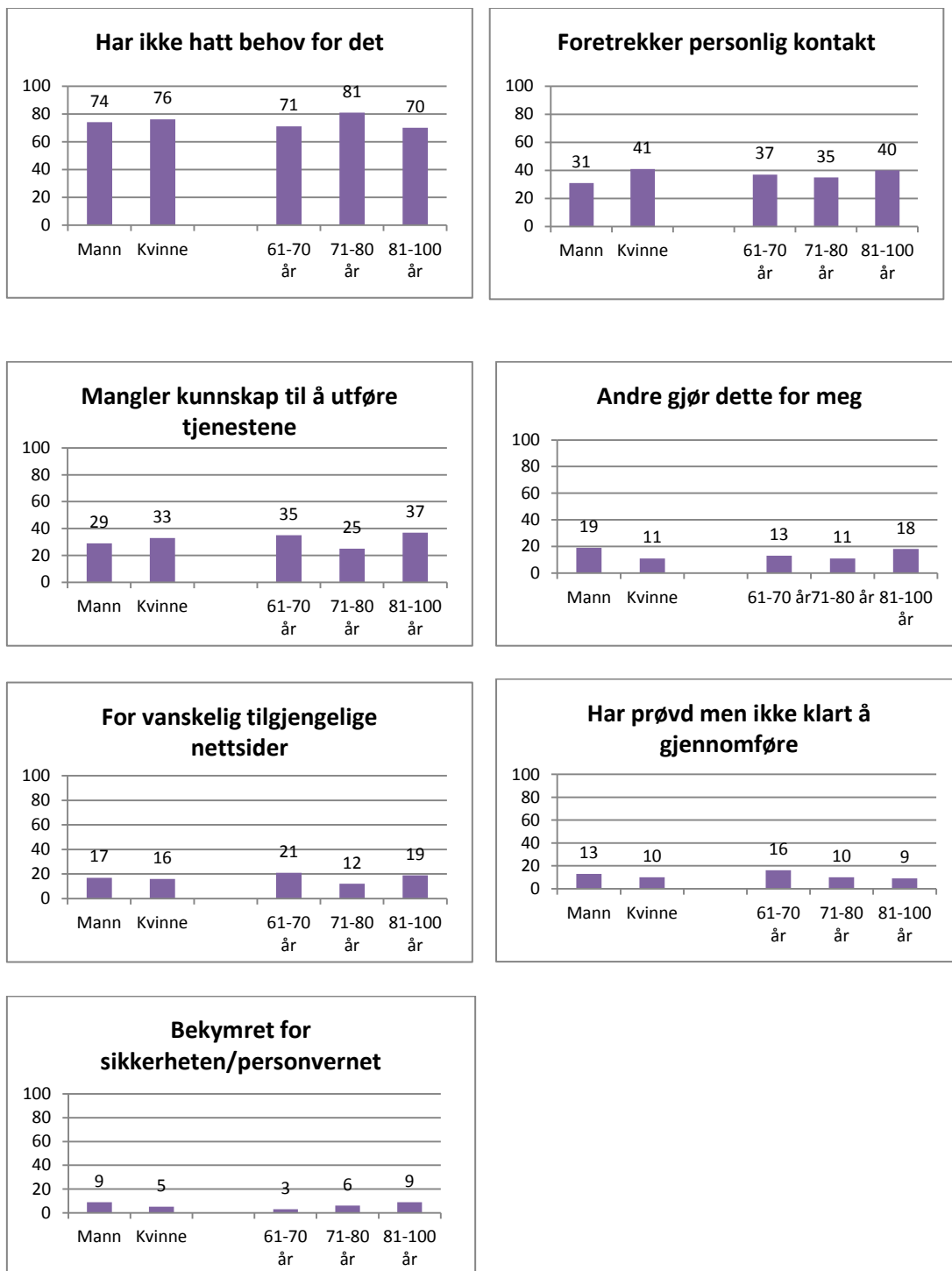
fornøyd, altså hverken fornøyd eller misfornøyd. Det er også en stor andel (23%) som mener spørsmålet ikke er relevant for dem, enten fordi de ikke har benyttet offentlige tjenester, eller fordi de ikke har gjort seg opp en mening. Vi ser videre at menn er marginalt mer fornøyd, mens den yngste gruppen (47%) av eldre er mer fornøyd enn de to eldre gruppene (hhv. 35% og 31%). I den eldste gruppen er det 32% som ikke har en mening om dette. Andelene som er misfornøyd er stabilt lave på tvers av kjønn og alder.

Til slutt ønsket vi å finne ut hvorfor offentlige tjenester ikke blir brukt, selv om man har tilgang til og benytter internett. De som svarte «nei» på bruk av offentlige netjtjenester ble spurt om grunnen(e) til manglende bruk av offentlige netjtjenester.



**Figur 28:** Andel av de som benytter internett på nettbrett/datamaskin (og som har sagt «nei» på bruk av offentlige tjenester de siste 12 måneder) som oppgir ulike grunner til at de ikke har brukt offentlige netjtjenester. Prosent. For 2014 (N=296)

Vi ser av figuren at den viktigste grunnen som oppgis er manglende behov (75%). Dessuten foretrekker fremdeles mange eldre personlig kontakt med offentlige myndigheter (37%). Det er også en relativt stor andel (31%) som mener de mangler nødvendig kunnskap for å utføre tjenestene, at nettsidene er for vanskelig tilgjengelige (17%), eller at de har forsøkt men ikke fått det til. Det er 14% som hevder at andre gjør slike tjenester for enn. Til slutt er det 6% som er bekymret for personvernet. Under kategorien «annet» (10%) oppgis det i fritekstfeltet en rekke andre grunner; føler seg for gammel, usikker/redd for å gjøre feil, latskap, i mot utviklingen, manglende motivasjon/interesse, upersonlig, påloggingsproblemer, etc. Det er ikke betydelige kjønns- eller aldersforskjeller når det gjelder ulike grunner til å ikke benytte offentlige tjenester. Likevel legger vi ved figurer som viser andelene nedenfor.

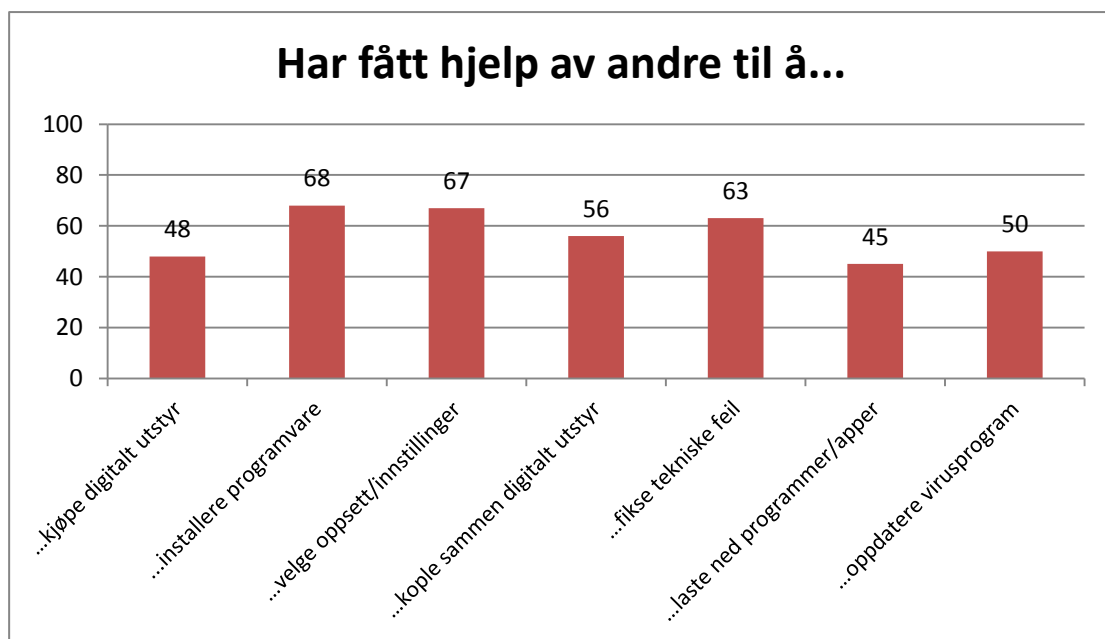


Figur 29: Samlet for alle 7 figurer. Andel av de som benytter internett på nettbrett/datamaskin (og som har sagt «nei» på bruk av offentlige tjenester de siste 12 måneder) som oppgir ulike grunner til at de ikke har brukt offentlige netjtjenester, etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=296)

## 3 Støttebehov og mestring i hverdagen

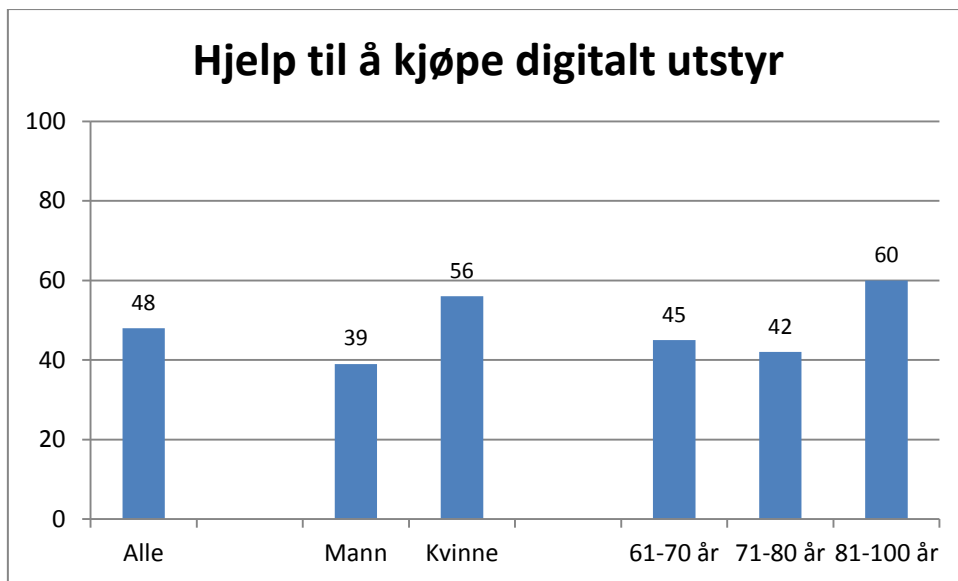
### 3.1 Behov for IKT-relatert assistanse

Et annet mål for å vurdere eldres posisjon i det digitaliserte samfunnet er å se på behov for støtte til å håndtere ulike IKT-relaterte oppgaver i hverdagen. Vi har derfor stilt en rekke spørsmål om hvorvidt man har fått hjelp av familie, venner eller andre til å håndtere teknologi og tjenester. Her er det igjen de med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som er blitt spurt. Disse spørsmålene utfyller hverandre og dekker mange av de problemstillingene man kan stå overfor – ikke bare i selve bruken av utstyr og tjenester – men også knyttet til ikke-tekniske faktorer.



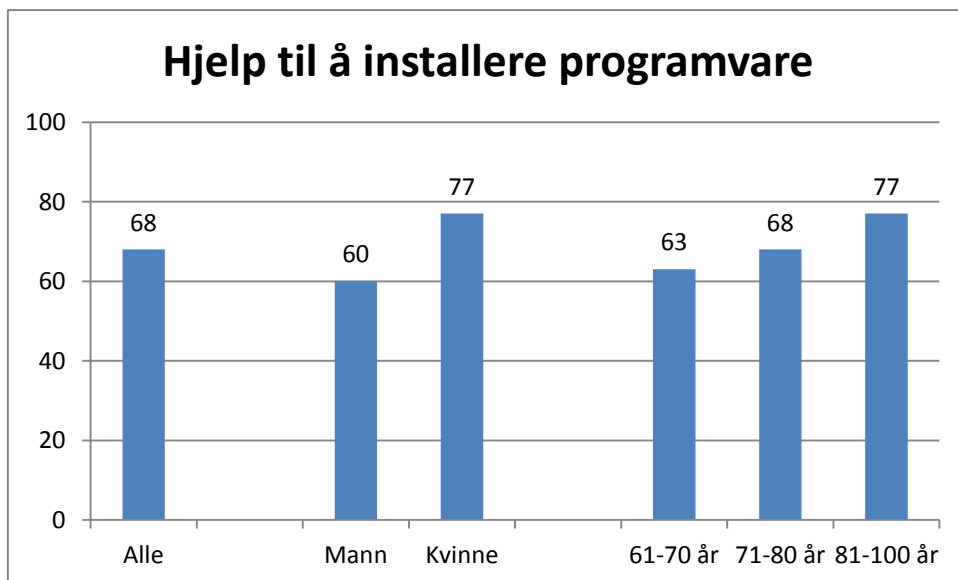
**Figur 30:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett, som har fått hjelp av familie, venner eller andre til å håndtere teknologi og tjenester (samlet). Prosent. For 2014 (N=765)

Figuren over gir en samlet oversikt over alle de syv utfordringene det ble stilt spørsmål om. Det generelle inntrykket er at svært mange har hatt behov for hjelp på ulike plan; 48% til kjøp av digitalt utstyr, 68% til å installere programvare, 67% til å velge oppsett/innstillinger på datamaskin/nettbrett, 56% til å kople sammen ulikt digitalt utstyr. 63% til å fikse tekniske feil, 45% til å laste ned programmer/apper, og 50% til å oppdatere sikkerhets-/virusprogram. Nedenfor ser vi nærmere på hvert enkelt problemområde.



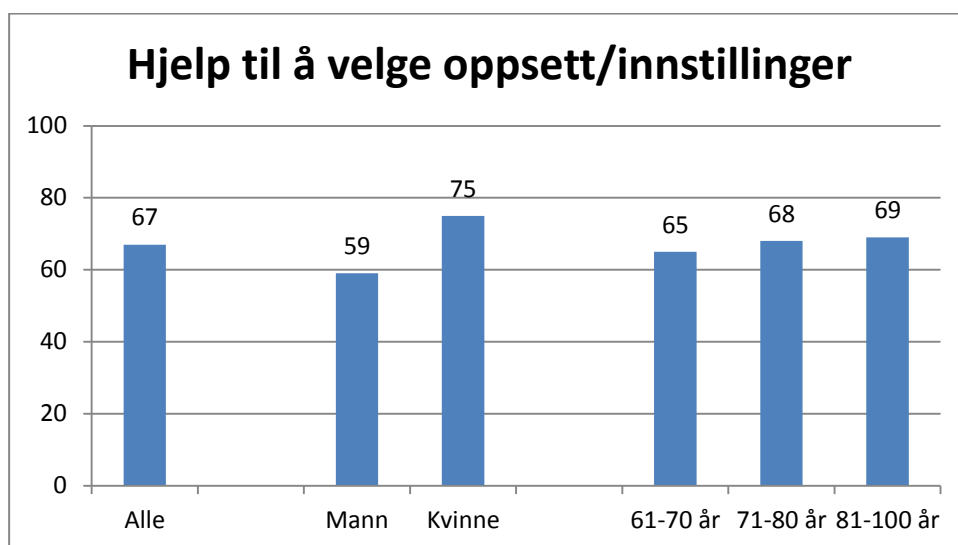
**Figur 31:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett, som har fått hjelp av familie, venner eller andre til å kjøpe digitalt utstyr (f.eks datamaskin) eller bestille bredbånd, etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

Det er 48% totalt som har hatt behov for hjelp fra andre til å kjøpe digitalt utstyr (f.eks datamaskin eller bredbåndabonnement), og andelen er langt høyere blant kvinner (56%) enn blant menn (39%). Det er også en tydelig aldersforskjell mellom de to «yngste» eldregruppene og den eldste. Mens 45% av de mellom 61-70 år har hatt behov for kjøpsstøtte gjelder dette for 60% av de mellom 81-100 år.



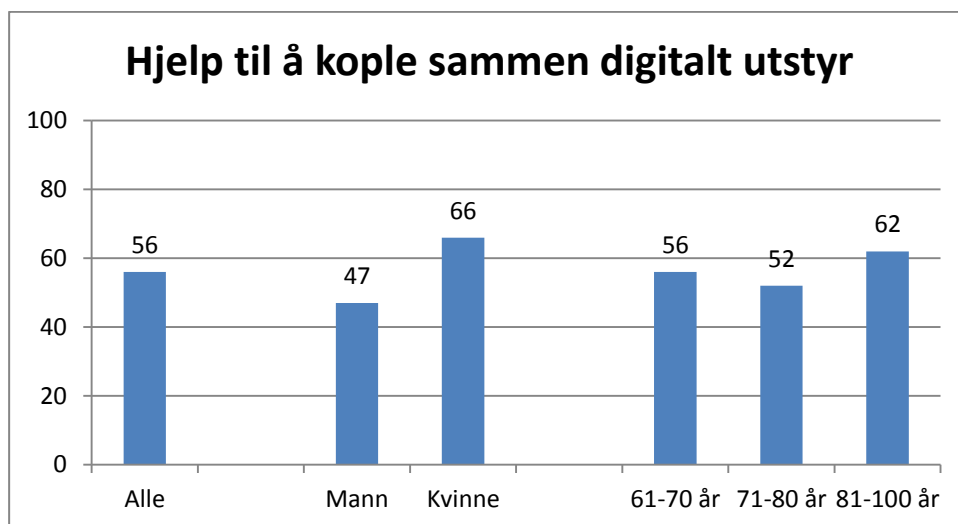
**Figur 32:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett, som har fått hjelp av familie, venner eller andre til å installere programvare til datamaskin eller apper til nettbrett, etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

Det er en stor andel (68% totalt sett) som har hatt behov for assistanse til å f.eks installere programvare til datamaskin eller apper til nettbrett. Igjen er dette behovet mer dominerende blant kvinner (77%) enn blant menn (60%), og blant de eldste (77%) fremfor blant de «yngste eldre» (63%).



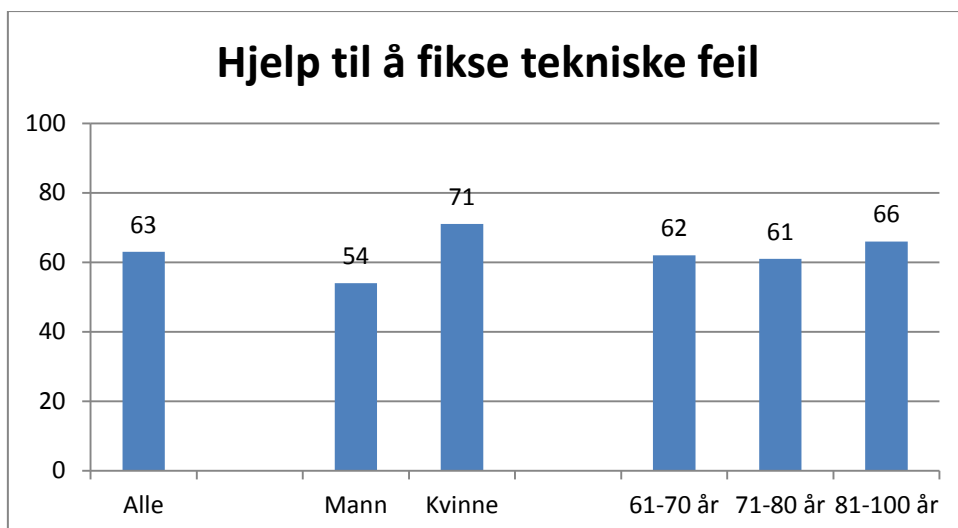
Figur 33: Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett, som har fått hjelp av familie, venner eller andre til å velge oppsett/innstillinger på datamaskin eller nettbrett, etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

Det å velge innstillinger og oppsett på en datamaskin eller et nettbrett kan være utfordrende for mange. Det er 67% totalt som har hatt behov for hjelp til dette, og en større andel blant kvinner (75%) enn blant menn (59%). Det er derimot ingen aldersforskjeller når det gjelder behov til for hjelp til dette.



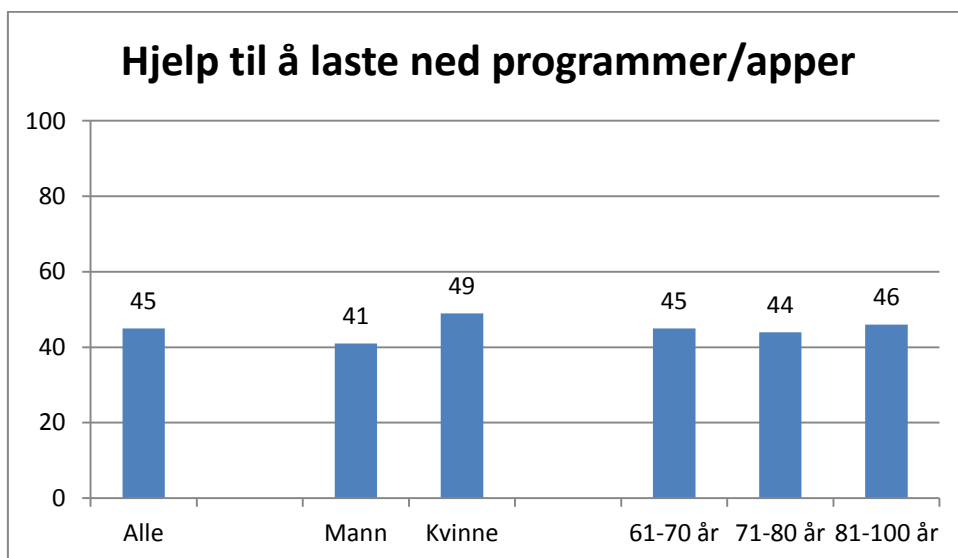
Figur 34: Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett, som har fått hjelp av familie, venner eller andre til å kople sammen digitalt utstyr hjemme (f.eks skriver, skjerm, høyttaler, tastatur), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

Videre har vi spurt om behov hjelp til å kople sammen digital utstyr hjemme, slik som skriver, skjerm, høyttaler, tastatur, etc. Her er det 56% som har hatt behov for hjelp til å slik sammenkopling, og andelen er størst blant kvinner (66%) og blant 81-100-åringene (62%).



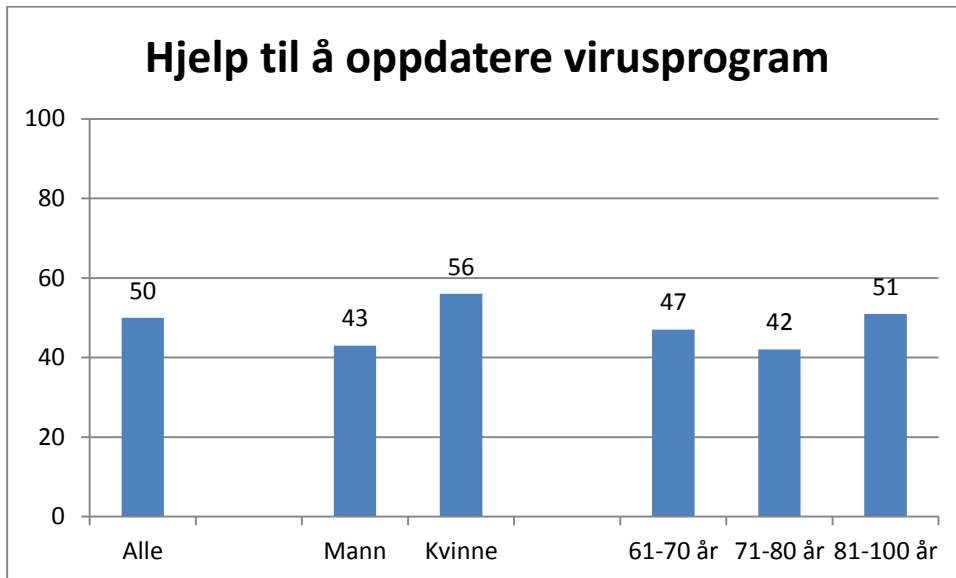
**Figur 35:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett, som har fått hjelp av familie, venner eller andre til å fikse tekniske feil på digitalt utstyr, etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

Tekniske feil oppstår kontinuerlig, både med digitalt utstyr og med tjenestene som formidles. Dersom man rammes forventes det at man fikser dette selv, har gode kontaktlinjer til kommersiell kundestøtte, eller at man får hjelp av familie og venner. Det er 63% totalt som har hatt behov (eller har kontinuerlig behov) for teknisk støtte, og andelen er svært høy blant kvinner (71%) sammenliknet med menn (54%). Derimot ser vi heller ikke her noen forskjell i av betydning på aldersvariabelen.



**Figur 36:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett, som har fått hjelp av familie, venner eller andre til å laste ned programmer/apper fra internett til datamaskin eller nettbrett, etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

Det å laste ned programmer/apper fra internett til datamaskin eller nettbrett er en sentral del av det å være «digital bruker». Denne kompetansen forventes det at innbyggerne skal inneha for å kunne fungere i den digitale hverdagen. Likevel ser vi at 45% totalt sett har hatt behov for assistanse til dette formålet (uten at vi kan si om dette er et regelmessig behov eller et engangstilfelle). Det er en noe større andel kvinner (49%) som har behov for støtte sammenliknet med menn (41%), mens det også her er ubetydelige aldersforskjeller.



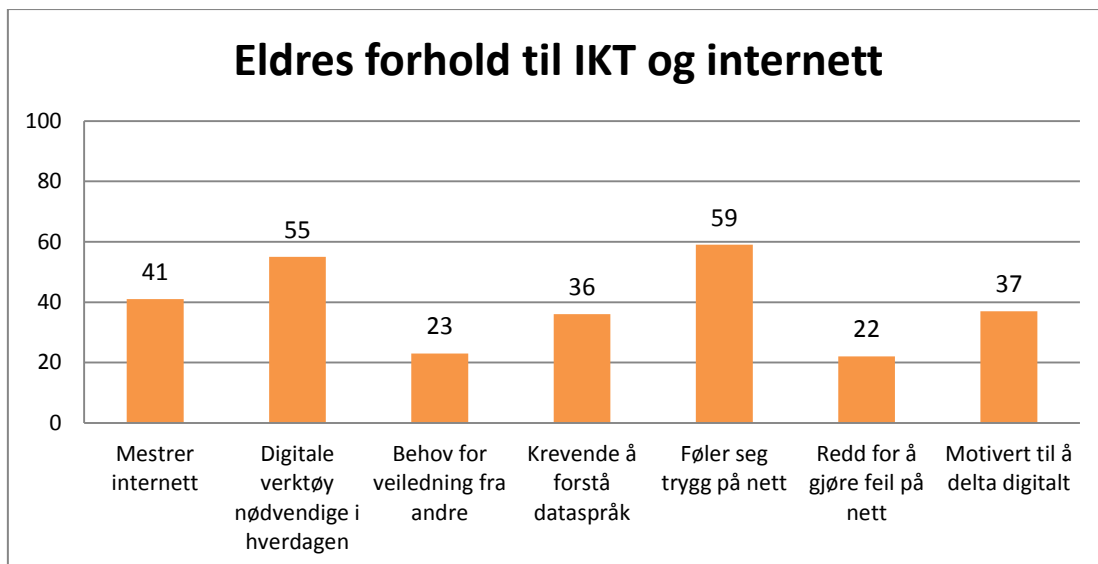
**Figur 37:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett, som har fått hjelp av familie, venner eller andre til å oppdatere sikkerhets-/virusprogrammer, etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

Til slutt er det svært viktig for utviklingen av digitalsamfunnet at brukerne selv oppdaterer virusprogram og på andre måter skaffer seg kompetanse til å opptre sikkert på nett (f.eks. ift. bruk av brannmur/virusprogram, håndtering av passord/persondata, det å unngå svindel og ID-tyveri, etc). Her er ikke sikkerheten sterkere enn det svakeste leddet i kjeden. Over tid, med flere og mer komplekse tjenester, har det blitt stadig vanskeligere for den enkelte bruker å navigere sikkert i det digitale landskapet. Av figuren over ser vi at halvparten av eldre nettbrukere har/har hatt behov for støtte til å oppdatere virusprogram. Igjen er andelen større blant kvinner (56%) enn blant menn (43%), mens aldersforskjellene ikke er entydige.

### 3.2 Mestring og håndtering av IKT i hverdagen

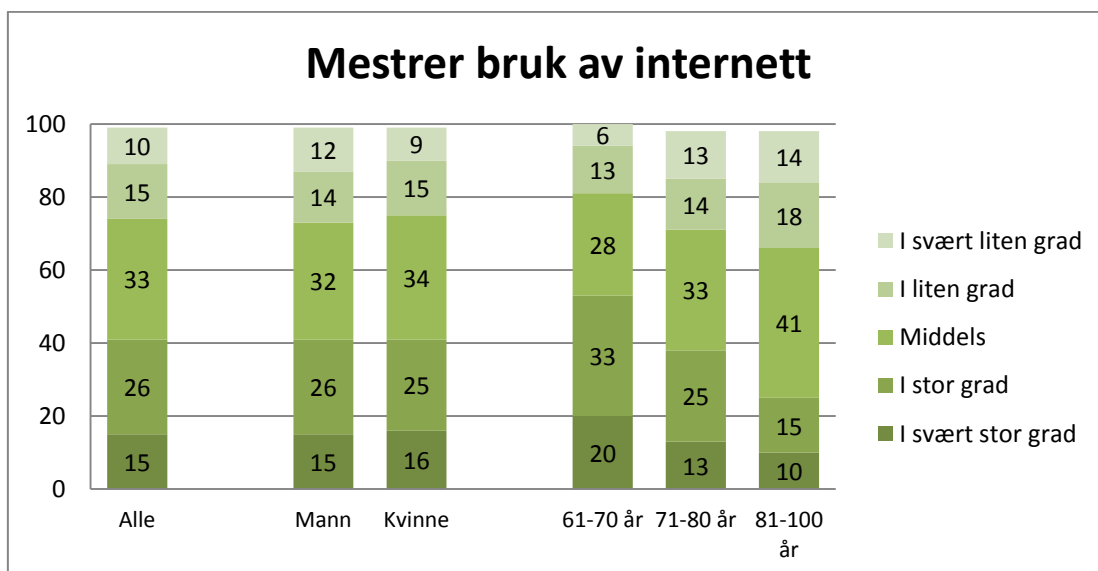
I dette kapitlet tar vi for oss vurderinger respondentene gjør av ulike temaer knyttet til sin egen digitale hverdag. Dette gir et subjektivt og relativt bilde av hvordan innbyggerne selv mener de er posisjonert, og hvor godt de er rustet, til å håndtere den digitale hverdagen. Det er også her eldre med tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som er spurt.





**Figur 38:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett. Eldres vurderinger av alle syv temaer samlet sett. Svarkategoriene «i stor grad» og «i svært stor grad» er slått sammen. Prosent. For 2014 (N=765)

Først har vi laget en oversiktsfigur som viser de syv spørsmålene samlet og svarene er gruppert (svarkategoriene «i stor grad» og «i svært stor grad» er slått sammen). Figuren viser at 41% føler de mestrer internett, 55% mener digitale verktøy er nødvendige i hverdagen, 23% har behov for veiledning fra andre, 36% mener dataspråk er krevende å forstå, 59% føler seg trygge på nett, 22% er redde for å gjøre feil på nett og 37% er motivert til å delta digitalt. Nedenfor tar vi for oss hvert spørsmål og ser på kjønns- og aldersforskjeller.



**Figur 39:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som svarer på i hvilken grad de mestrer bruken av internett, på en skala fra 1-5 der 1=svært liten grad og 5=svært stor grad (vet ikke er tatt ut), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

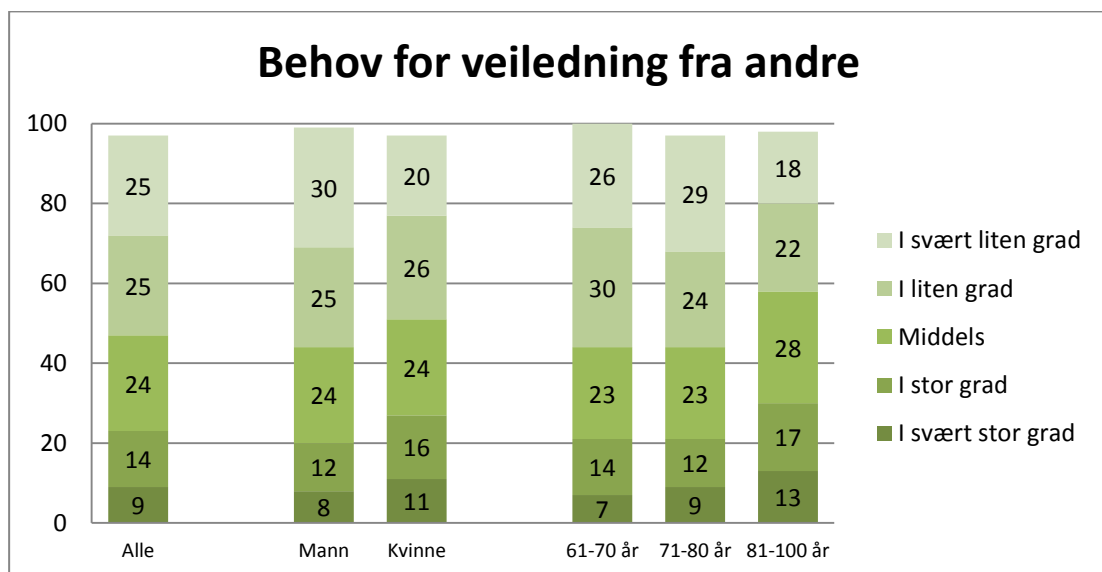
Et mål for å forstå hvordan (internett)befolkningen forholder seg til IKT er å spørre om deres subjektive følelse av å mestre bruken av internett. Da får man et mål på IKT-kompetanse sett ut ifra de behov den enkelte opplever å ha i sin egen hverdag. Dette gir derimot ikke et mål på hvordan den enkelte ligger i forhold til f.eks nasjonale kompetansemål. Av figuren ser vi

at hele 41% totalt sett føler de mestrer bruken av internett generelt sett (i stor grad/svært stor grad), og det er ingen kjønnsforskjeller. På aldersvariabelen er derimot er skillet betydelig. Her føler 53% i alderen 61-70 år at de mestrer internett mot bare 25% i alderen 81-100 år.



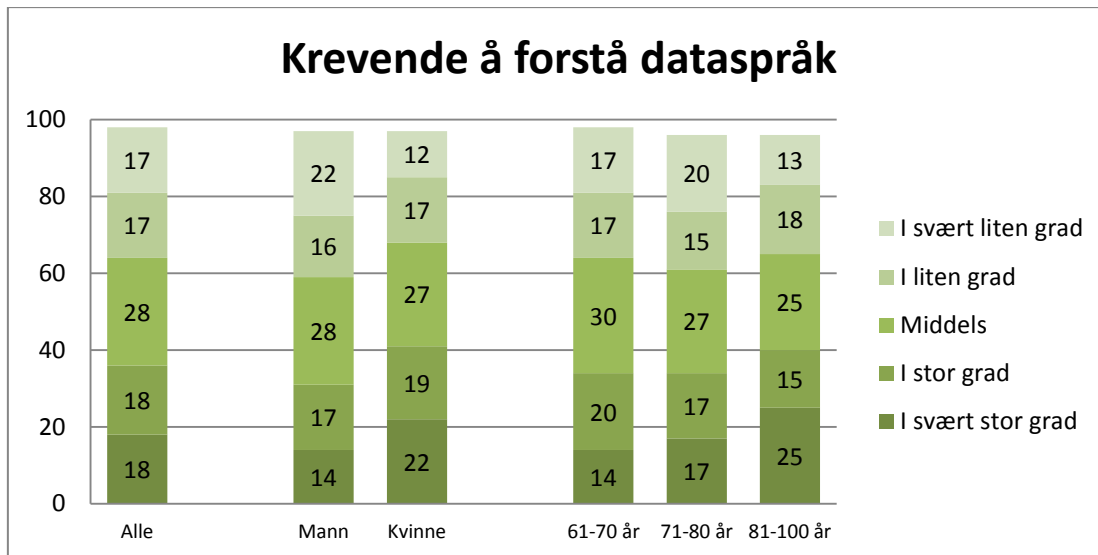
**Figur 40:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som svarer på i hvilken grad de mener digital teknologi og internett er nødvendige verktøy i hverdagen, på en skala fra 1-5 der 1=svært liten grad og 5=svært stor grad (vet ikke er tatt ut), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

En annen vinkling er hvorvidt man føler at digitale verktøy har blitt en nødvendig del av hverdagen. Det er over halvparten (55%) som mener dette er tilfellet (i stor grad/svært stor grad). Her er det heller ingen tydelige kjønnsforskjeller, men alder skiller. Det er 64% i alderen 61-70 år som i stor/svært stor grad mener IKT er blitt en nødvendighet, mot 43% i alderen 81-100 år.



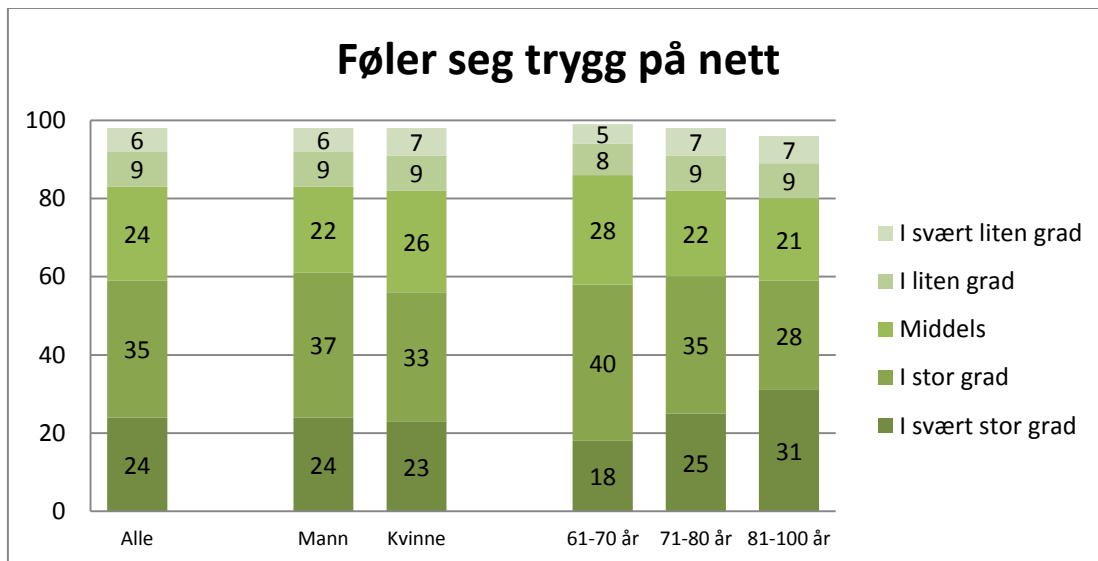
**Figur 41:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som svarer på i hvilken grad de føler behov for veiledning fra andre for å bruke digital teknologi og internett i hverdagen, på en skala fra 1-5 der 1=svært liten grad og 5=svært stor grad (vet ikke er tatt ut), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

Et annet relevant mål er hvorvidt man trenger veiledning fra andre for å bruke digital teknologi og internett i hverdagen. Det er 23% totalt sett som mener de har behov for dette i stor eller svært stor grad. Kvinner ser ut til å trenge støtte i større grad enn menn (hhv 27% og 20%). Den eldste gruppen skiller seg ut ved at 30% oppgir å ha behov for assistanse i stor eller svært stor grad, mot 21% for den yngste gruppen.



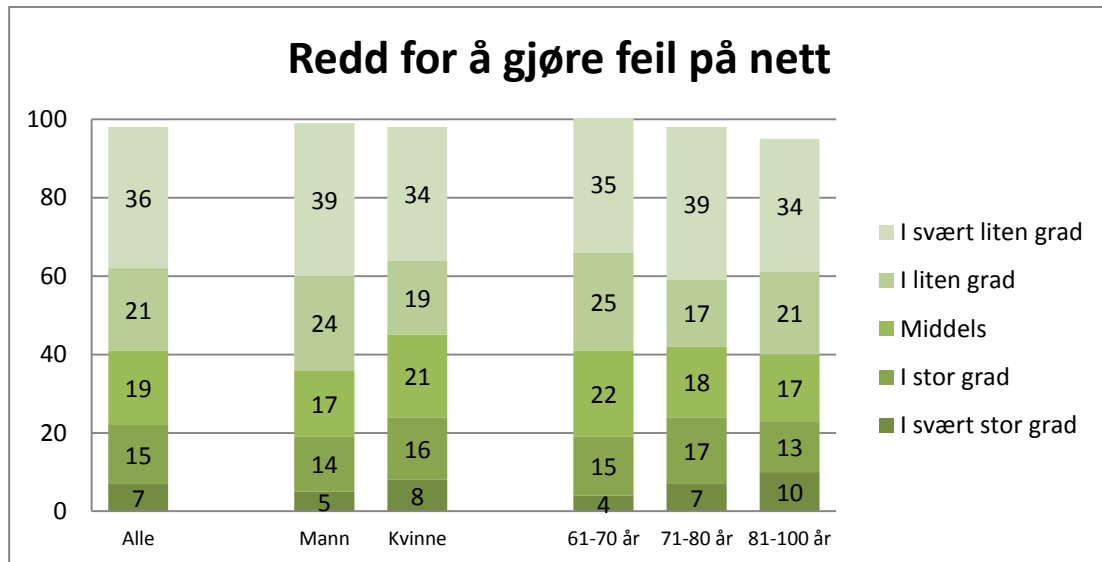
**Figur 42:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som svarer på i hvilken grad de synes det er krevende å forstå dataspråk (forkortelser, engelsk språk, teknisk språk, spesifikasjoner, etc), på en skala fra 1-5 der 1=svært liten grad og 5=svært stor grad (vet ikke er tatt ut), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

Det viser seg dessuten at mange synes det er krevende å forstå «dataspråk», slik som forkortelser, engelsk språk, teknisk språk, spesifikasjoner, etc. Totalt mener 36% at dette i stor eller svært stor grad er krevende, og kvinner (41%) i større grad enn menn (31%). Igjen er det en litt større andel blant 81-100 åringer som synes det samme (40%) sammenliknet med de to andre aldersgruppene (34%).



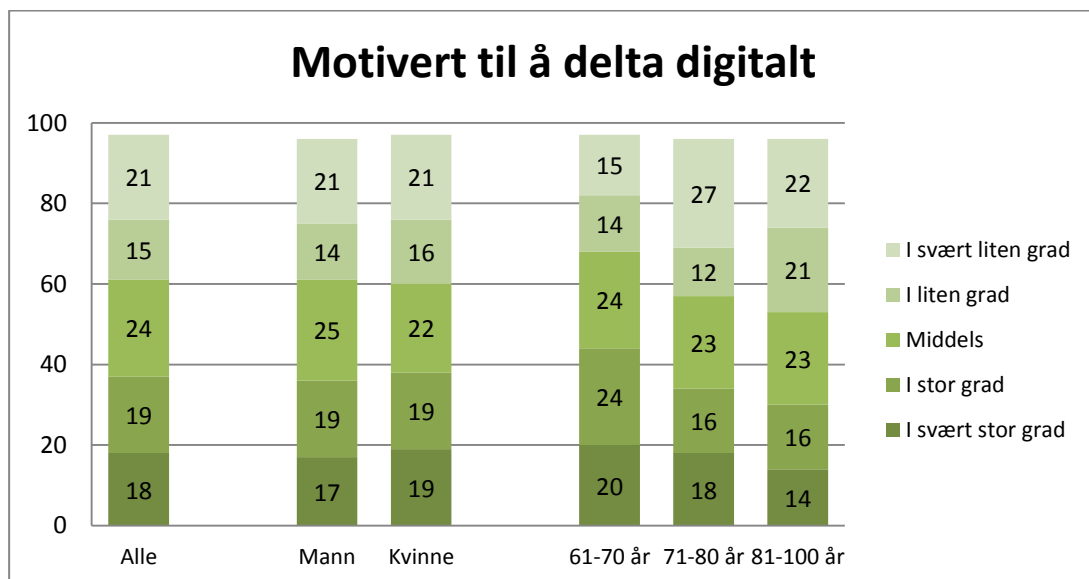
**Figur 43:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som svarer på i hvilken grad de føler seg trygge når de bruker internett (ift. personvern, virus, datasikkerhet, etc), på en skala fra 1-5 der 1=svært liten grad og 5=svært stor grad (vet ikke er tatt ut), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

Det å føle seg trygg på nett er også en viktig faktor for å opprettholde internettbruken. Her er det en stor andel totalt sett som føler seg trygge når de bruker internett (59%). Det er ingen betydelige kjønns- eller aldersforskjeller. Det som peker seg ut som interessant er at så mange som 31% i den eldste gruppen føler seg trygge på nett i svært stor grad. Dette kan skyldes flere ting, men en faktor kan være at de ikke benytter f.eks transaksjonstjenester eller andre sikkerhetssensitive tjenester i like stor grad som i de yngre gruppene.



Figur 44: Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som svarer på i hvilken grad de er redde for å gjøre feil når de bruker internett, på en skala fra 1-5 der 1=svært liten grad og 5=svært stor grad (vet ikke er tatt ut), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

En relatert faktor er hvorvidt man er engstelig for å gjøre feil på nett. Det er en relativt lav andel som er redde for dette (22%) totalt sett, og kvinner (24%) er i noe større grad enn menn (19%) redd for å gjøre slike feil. På aldersvariabelen er ikke skillet like tydelig.

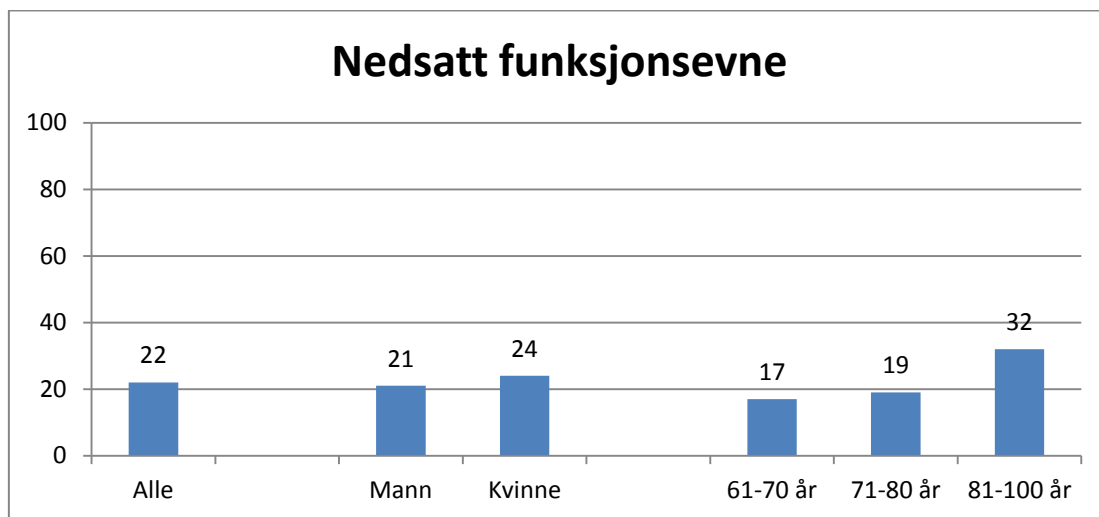


Figur 45: Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som svarer på i hvilken grad de er motivert til å delta digitalt, på en skala fra 1-5 der 1=svært liten grad og 5=svært stor grad (vet ikke er tatt ut), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

Til slutt spurte vi et mer generelt spørsmål om motivasjon til å delta digitalt. Andre undersøkelser har vist at opplevd behov og grad av motivasjon er viktig for å få folk til å ta i bruk, opprettholde eller videreutvikle sin IKT-bruk og sine IKT-ferdigheter. Figuren over viser at andelen som ikke er motivert til å delta (i liten eller svært liten grad) samlet sett er på 36%, mens andelen som er motivert (i stor eller svært stor grad) er omtrent like stor (37%). Samtidig er det en relativt stor andel (24%) som ikke har posisjonert seg hverken positivt eller negativt. Kjønn ser ikke ut til å skille her, mens det er noe forskjell på aldersvariabelen. De «yngste eldre» (44%) ser ut til å være noe mer motivert enn de «eldste eldre» (30%).

### 3.3 Nedsatt funksjonsevne og IKT-bruk

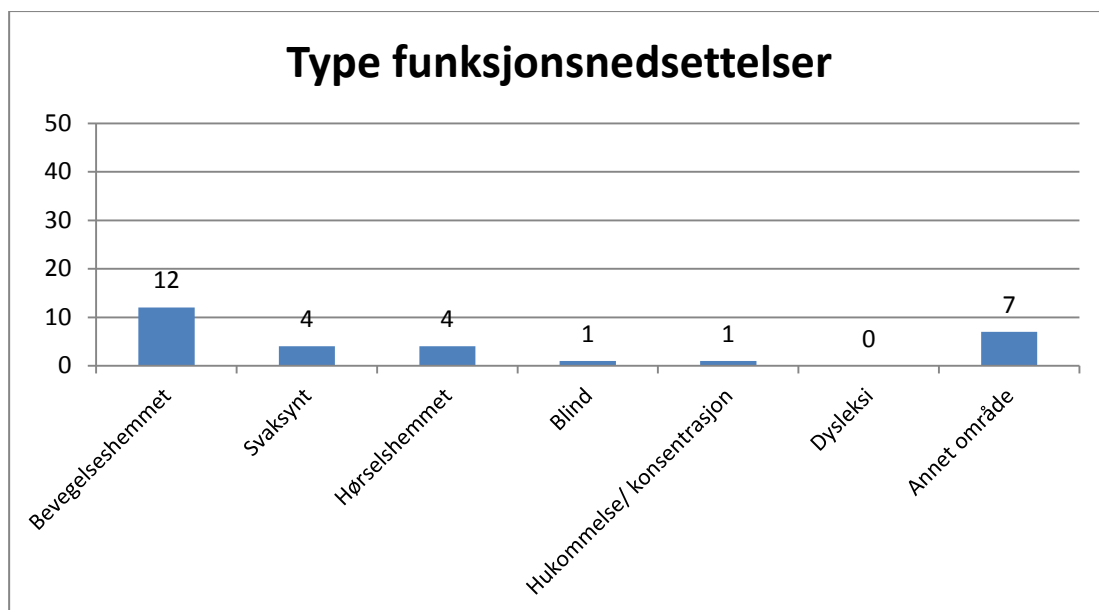
I undersøkelsen ble det spurt om hvorvidt man opplevde å ha nedsatt funksjonsevne på et eller flere områder. Vi knyttet så dette til ulike IKT-relaterte spørsmål.



**Figur 46: Andel som hevder å ha nedsatt funksjonsevne (i større eller mindre grad) på en eller flere områder. Prosent. 2014 (N=1000)**

Av figuren over ser vi at 22% oppgir å ha én flere typer funksjonsnedsettelse. Kjønnsskjellene er marginale, men det er ikke uventet at den eldste gruppen (81-100 år) har størst andel med nedsatt funksjonsevne (32%)<sup>4</sup>.

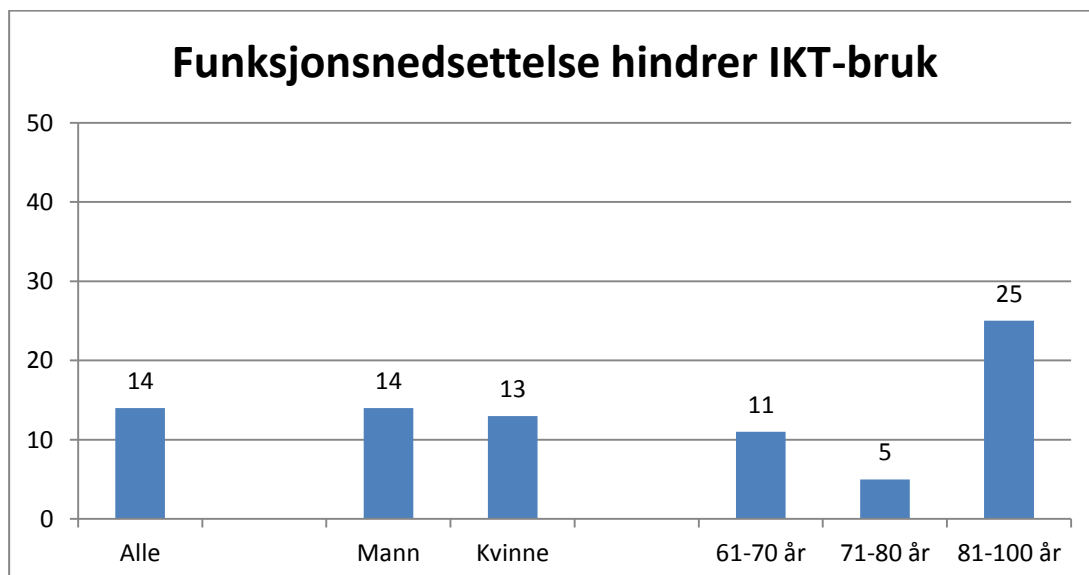
<sup>4</sup> Ettersom man kunne oppgi flere funksjonsnedsettelser er andelen her basert på de som oppgir å *ikke* ha en funksjonsnedsettelse (N=776). Altså 1000 minus 776 er lik 224 (=22%)



**Figur 47:** Andel som hevder å ha én eller flere av følgende funksjonsnedsettelse; svaksynt, blind, hørselshemmet, bevegelsehmet, hukommelse- eller konsentrasjonsvansker, dysleksi, eller annet område. Prosent. 2014 (N=1000)

Ser vi på type funksjonsnedsettelse respondentene oppgir å ha, er nedsatt bevegelse/motorikk den dominerende kategorien (12%) etterfulgt av svaksynthet (4%) og hørselsvansker (4%). Døve er ikke presentert her ettersom undersøkelsen er basert på telefonintervju.

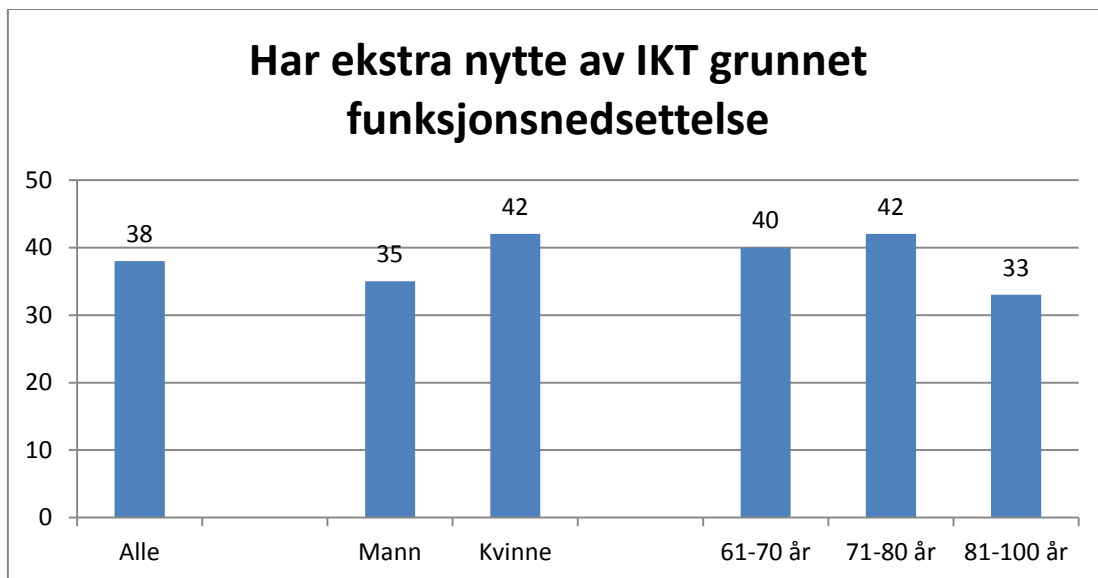
Vi ønsket videre å avdekke hvordan de som bruker internett på datamaskin og/eller nettbrett, og som oppgir å ha nedsatt funksjonsevne, opplever denne koplingen.



**Figur 48:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett, og som hevder å ha en eller flere funksjonsnedsettelse, som mener funksjonsnedsettelse(n)e hindrer dem i å bruke internett og digitalt utstyr på en fullverdig måte. Prosent. 2014 (N=136)

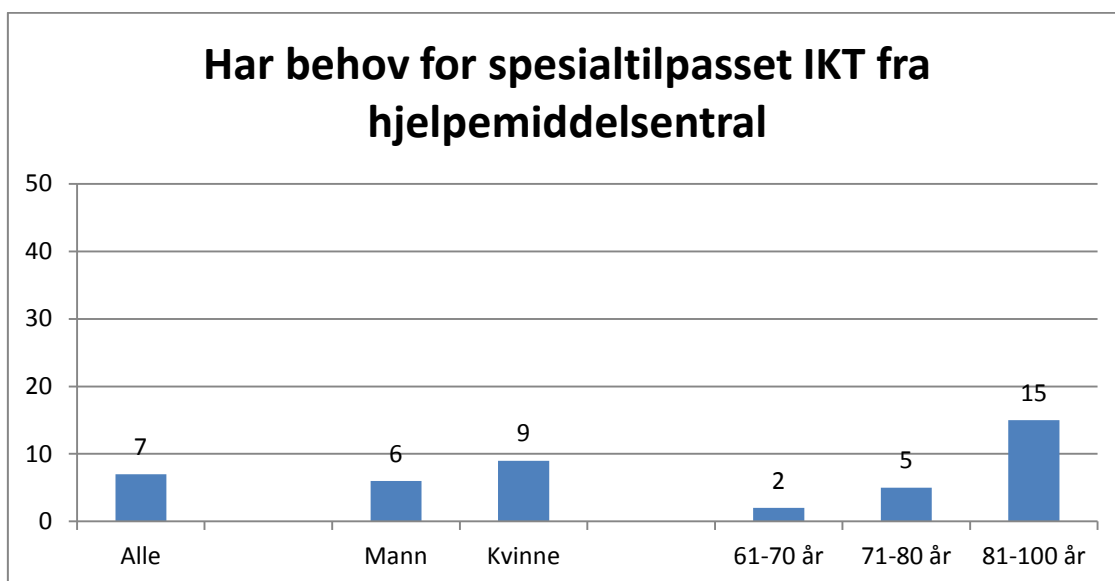
Først ønsket vi å se på hvorvidt funksjonsnedsettelse(n)e hindret respondentene i å bruke internett og digitalt utstyr på en fullverdig måte. Det var 14% som hevdet dette. Mens kjønns-

forskjellene er ubetydelige, er det en langt større andel i den eldste aldersgruppen (25%) enn i de yngre som mener funksjonsnedsettelse er til hinder for deres IKT-bruk.



**Figur 49:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett, og som hevder å ha en eller flere funksjonsnedsettelse(r), som mener å ha ekstra nytte av internett og tjenester ettersom de har nedsatt funksjonsevne. Prosent. 2014 (N=136)

Vi spurte videre, med motsatt fortegn, om man opplever å ha ekstra nytte av internett og tjenester grunnet nedsatt funksjonsevne. Her er det hele 38% som hevder at dette er tilfellet, og i større grad kvinner (42%) enn menn (35%). Samtidig er det de eldste (81-100 år) som i minst grad hevder å ha nytte av IKT selv med funksjonsnedsettelse(r) (33%). En grunn kan være at man i denne gruppen i mindre grad opplever et sterkt behov for IKT generelt sett sammenliknet med de «yngre eldre» (jf. figur 40).



**Figur 50:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett, og som hevder å ha en eller flere funksjonsnedsettelse(r), som har behov for spesialtilpasset teknologi eller hjelpemidler fra hjelpemiddelsentralen for å kunne ta i bruk internett. Prosent. 2014 (N=136)

Vi ønsket til slutt å vite om de med nedsatt funksjonsevne har behov for spesialtilpasset teknologi eller hjelpemidler fra hjelpemiddelsentralen for å kunne ta i bruk internett. Det er generelt sett få som har et slikt behov (7%), og i noe større grad kvinner (9%) og de i aldersgruppen 81-100 år (15%).





## 4 Effekt av tidligere internetterfaring fra arbeidslivet

Tidligere undersøkelser (referert i Slettemeås 2014a) har vist at det er en positiv sammenheng mellom det å ha brukt digitale verktøy og internett i arbeidslivet, og det å fortsatt bruke det etter at man går over i alderspensjon. Grunnen til at dette er en interessant mekanisme er at det bidrar til å styrke hypotesen om at ikke «alle» kutter ut internett når de blir pensjonister. Det betyr også at i tiden fremover så vil de som benytter internett (både på jobb og hjemme) i stor grad fortsette å gjøre dette når de blir alderspensjonister.

I undersøkelsen ønsket vi å se på forholdet mellom det å ha benyttet IKT i arbeidslivet, og tilgang til, bruk av, og følelse av mestring knyttet til IKT – i pensjonisttilværelsen. Vi spurte derfor alderspensjonister (85% av det totale utvalget<sup>5</sup>) om de hadde brukt datamaskiner eller internett i jobben da de var yrkesaktive. Av 847 pensjonister er det 513 som oppgir å ha brukt datamaskin/internett i jobbsammenheng før de gikk over i alderspensjon (61%), mens 334 ikke hadde brukt datamaskin/internett på jobb (39%). Med andre ord er det en stor andel i vårt utvalg som har hatt erfaring med IKT før de gikk over i alderspensjon.

**Tabell 1: Tilgang til datamaskin/nettbrett med internett blant pensjonister. For 2014 (N=847)**

<b>Pensjonister:</b>	<b>IKT-tilgang:</b>	<b>Prosentandel:</b>
<b>Har brukt IKT i jobb</b>	Datamaskin m/internett	88 %
	Nettbrett m/internett	45 %
<b>Har ikke brukt IKT i jobb</b>	Datamaskin m/internett	47 %
	Nettbrett m/internett	18 %

I tabellen over har vi sett på forskjellen mellom de to gruppene av pensjonister (med tidligere IKT-erfaring og uten IKT-erfaring) når det gjelder hvorvidt de har tilgang til datamaskin/nettbrett med internett i dag. Vi ser at for de som har tidligere IKT-erfaring er det fremdeles 88% som har tilgang til datamaskin med internett i dag, og 45% har tilgang til nettbrett med internett. For gruppen som ikke har hatt erfaring med IKT fra tidligere arbeidssituasjon (men de kan ha hatt det hjemme), er det i dag 47% som har tilgang til datamaskin med internett hjemme, og 18% har tilgang til nettbrett med internett.

**Tabell 2: Daglig bruk av internett blant pensjonister med internettilgang. For 2014 (N=627)**

<b>Pensjonister:</b>	<b>Daglig bruk av internett:</b>	<b>Prosentandel:</b>
<b>Har brukt IKT på jobb</b>	På datamaskin	74 %
	På nettbrett	32 %
<b>Har ikke brukt IKT på jobb</b>	På datamaskin	45 %
	På nettbrett	25 %

I tillegg ønsket vi å avdekke eventuelle forskjeller i daglig internettbruk blant pensjonister med internettilgang (med og uten IKT-erfaring fra tidligere jobb). I tabellen over ser vi at

<sup>5</sup> Av utvalget på 1000 respondenter er 847 personer kategorisert som alderspensjonister (85%), 111 er i jobb (11%) og de resterende (4%) fordelt på andre kategorier.

forskjellene er betydelige. Av nettbrukende pensjonister, som har brukt IKT på jobb før de gikk av med alderspensjon, er det 74% som fremdeles bruker internett på datamaskin daglig (og 32% på nettbrett). For de uten tidligere erfaring med IKT på jobb er bildet annerledes; «kun» 45% benytter internett daglig på datamaskin i pensjonisttilværelsen (og 25% på nettbrett).

**Tabell 3: Holdninger og motivasjon blant pensjonister med internettilgang. For 2014 (N=627)**

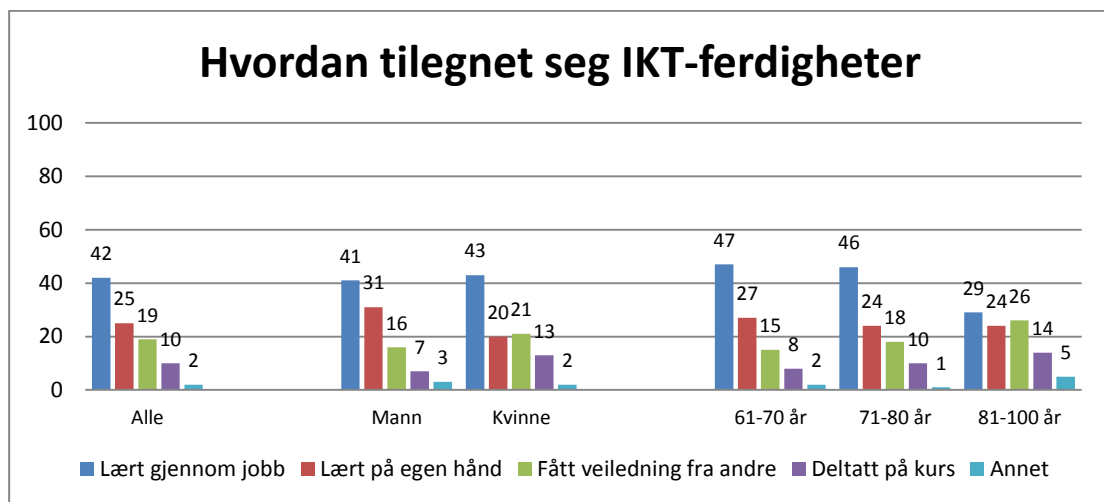
<b>Pensjonister:</b>	<b>Holdninger:</b>	<b>Prosentandel:</b>
<b>Har brukt IKT på jobb</b>	Mestrer internett	56 %
	Motivert til å delta digitalt	39 %
	Ønsker å heve IKT-komp.	60 %
<b>Har ikke brukt IKT på jobb</b>	Mestrer internett	39 %
	Motivert til å delta digitalt	21 %
	Ønsker å heve IKT-komp.	66 %

Til slutt ser vi på et utvalg av holdningsvariablene som har blitt stilt til de som har internettilgang på datamaskin/nettbrett i dag. Her viser tabellen at av nettbrukende pensjonister, som har tidligere IKT-erfaring fra jobb, er det 56% som mener de (i stor grad/svært stor grad) mestrer internett, mot 39% for de som ikke har IKT-erfaring fra arbeidslivet. Motivasjonen til å delta (i stor grad/svært stor grad) digitalt er dessuten høyere blant de som har IKT-erfaring fra jobb (39%) enn blant de som ikke har IKT-erfaring fra jobb (21%). På spørsmål om man ønsker å bli bedre på å bruke datamaskin/internett er det en noe større andel blant de uten IKT-erfaring i jobb som ønsker dette (66%), sammenliknet med de som har tidligere IKT-erfaring fra arbeidslivet (60%).

## 5 Motivasjon og hindringer for økt IKT-kompetanse

I dette kapitlet tar vi for oss hvordan eldre internettbrukere har lært å bruke datamaskin/nettbrett og internett, de viktigste grunnene til å bruke internett, om man ønsker å øke sine IKT-ferdigheter, og eventuelt hva som hindrer en slik videre kompetanseheving.

### 5.1 Eksisterende IKT-kompetanse

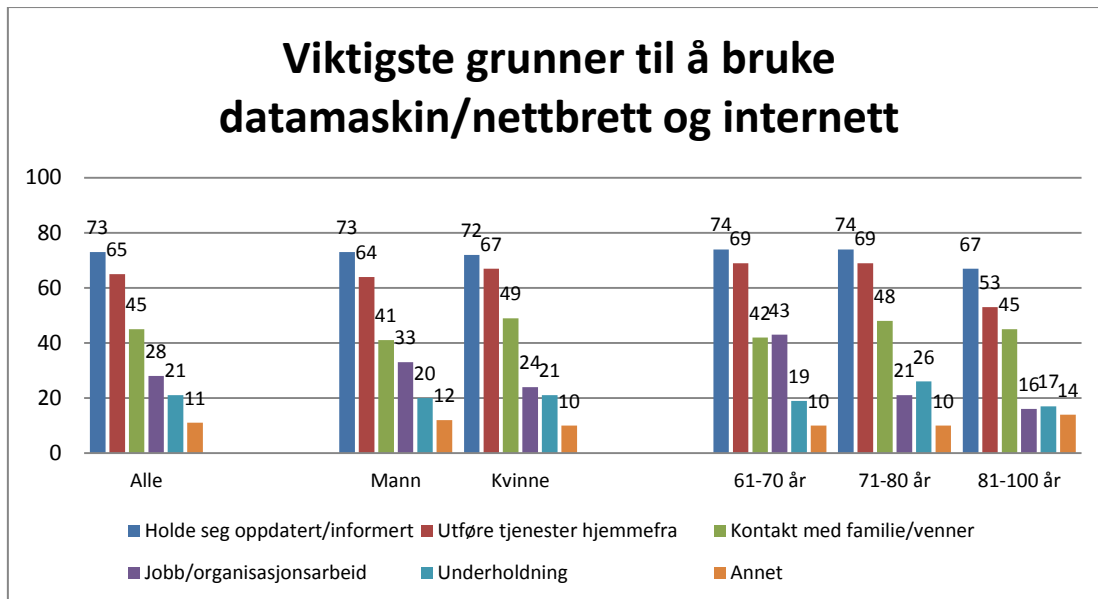


**Figur 51:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som er spurt om hvordan de har lært seg å bruke datamaskin/nettbrett og internett (lært gjennom jobben, lært på egen hånd, fått veiledning fra andre [familie, venner, naboer, kollegaer], deltatt på kurs, eller annet), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

Først ser vi på hvilken måte eldre nettbrukere hevder å ha tilegnet seg IKT-ferdigheter. Den dominerende læringsformen viser seg å være læring gjennom jobb (42%). Her er det marginale kjønnsforskjeller, mens personer i alderen 61 til 80 år i stor grad har lært IKT i jobbsammenheng (hhv. 47% og 46%). For personer i alderen 81-100 år er bildet noe annerledes. Her er det kun 29% som har tilegnet seg IKT-ferdigheter gjennom tidligere jobberfaring, og fordelingen er relativt jevn på ulike læringsmåter.

Det er også en god del som har lært seg dataferdigheter på egen hånd (25% totalt sett), og i noe større grad menn (31%) sammenliknet med kvinner (20%), mens forskjellene mellom alderskategoriene er små. Videre har en relativt stor andel fått veiledning fra andre, slik som familie, venner, naboer eller kollegaer (19% totalt sett). Det er en noe større andel blant kvinner (21%) enn blant menn (16%) som har lært seg IKT på denne måten. Aldersforskjellene er også tydelige; mens 15% i alderen 61-70 år har lært IKT av andre, har hele 26% av 81-100-åringene lært seg IKT-bruk på denne måten. Til slutt har en mindre andel deltatt på kurs for å lære seg IKT (10% totalt). Det er igjen en noe større andel blant kvinner (13%) enn blant

menn (7%) som lært seg IKT-bruk på kurs, og i noe større grad 81-100-åringene (14%) sammenliknet med 71-80-åringene (10%) og 61-70-åringene (8%).



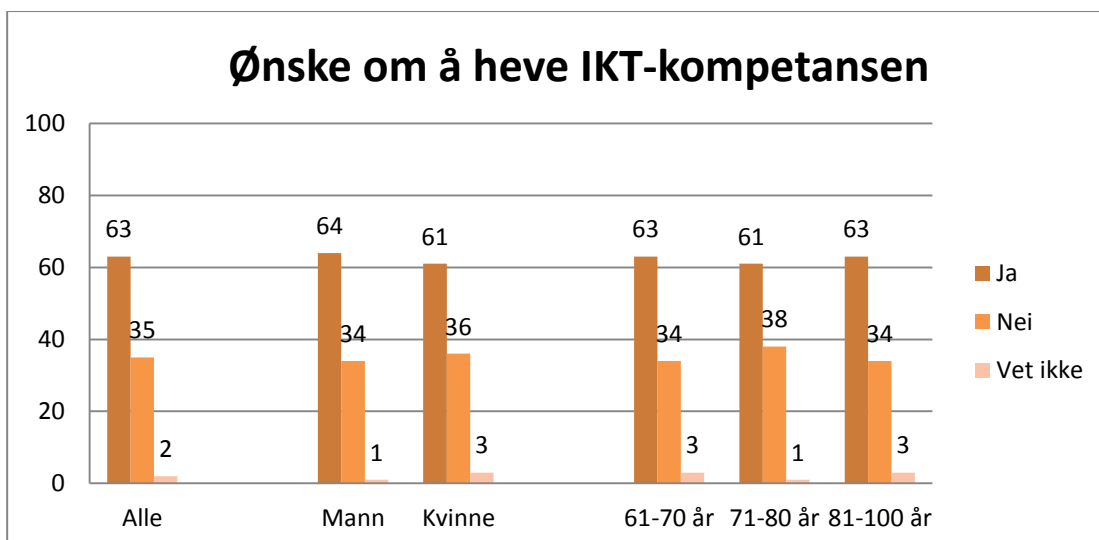
**Figur 52:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som er spurt om de viktigste grunnene til at de bruker datamaskin/nettbrett og internett (for å holde kontakt med familie og venner, for å holde seg informert og oppdatert, for å utføre tjenester hjemmefra [som netthandel, nettbank, etc], for å bruke det til underholdning, for å bruke det til jobb/organisasjonsarbeid, eller annet), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

Vi ønsket også å belyse hva eldre nettbrukere mener er de viktigste grunnene til å bruke internett (her kunne de svare på flere alternativer). De aller fleste mener internett er viktig for å holde seg informert og oppdatert (73% totalt sett). Her er det marginale kjønns- og aldersforskjeller, men 81-100-åringene ser dette som noe mindre viktig enn resten. Videre er det å kunne bruke hjemmet som base for å utføre en rekke tjenester en viktig grunn til å bruke internett (65% totalt sett). Igjen er det marginale kjønns- og aldersforskjeller, men de eldste oppgir i mindre grad dette som en viktig grunn til å bruke internett (53%).

Det å pleie kontakten med familie og venner oppgis dessuten som betydningsfullt for nettbruk (45% totalt sett), og i noe større grad av kvinner (49%) enn av menn (41%). På aldersvariabelen vises det ingen tydelige utslag. Det å kunne utføre oppgaver i forbindelse med jobb eller organisasjonsarbeid har også en viss betydning (28% totalt sett), mens kjønns- og aldersforskjellene her er marginale. Til slutt ser vi at bruk av internett til underholdning i mindre grad oppleves som avgjørende for den eldre befolkningens nettbruk (21% totalt sett).

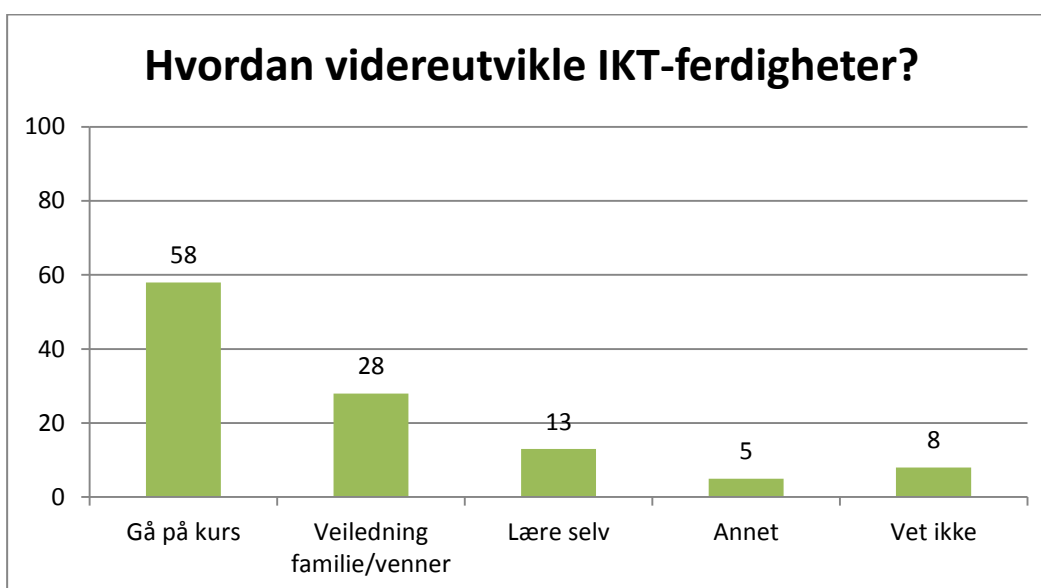
## 5.2 Hvordan videreutvikle IKT-kompetanse

I tillegg til innsikt i den eldre (internett)befolkningens eksisterende egenvurderte kompetanse, er det viktig å se på om de ønsker å videreutvikle kompetansen sin og hvordan de på best måte kan gå frem for å realisere dette.



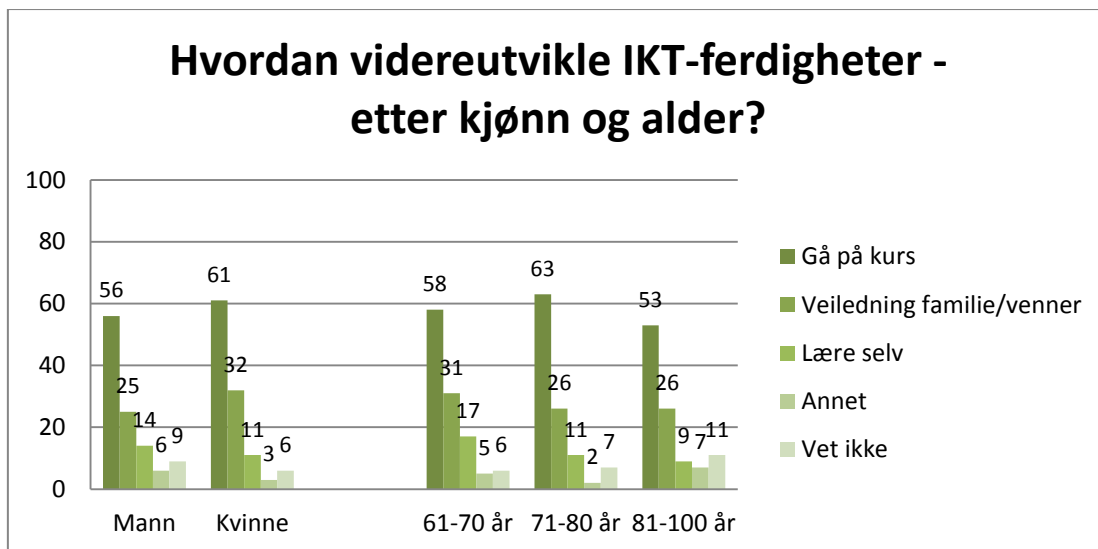
Figur 53: Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett som har ønske om å bli bedre på å bruke datamaskin og internett, etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=765)

Av figuren over ser vi at flertallet av eldre med nettilgang ønsker å bli bedre på å bruke datamaskin og internett. Hele 63% svarer dette og det er kun marginale forskjeller mellom menn (64%) og kvinner (61%). Vi ser også at det ikke er forskjeller på motivasjon til å heve egen kompetanse på tvers av aldersgruppene. Det å være motivert til læring er en viktig, men ikke tilstrekkelig, forutsetning for å videreutvikle egen IKT-kompetanse.



Figur 54: Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett, og som har ønske om å bli bedre på å bruke datamaskin og internett, som svarer på hvordan de ville foretrukket å videreutvikle ferdighetene sine (lære selv, få veiledning fra familie/venner/kolleger, gå på kurs, eller annet). Prosent. For 2014 (N=479)

Vi ønsket videre å få en vurdering av hvordan de med IKT-tilgang (som i tillegg hadde svart at de ønsket å lære mer om IKT) så for seg at de på best måte kunne videreutvikle denne kunnskapen. En klar majoritet ønsker å gå på kurs (58%), mens en relativt stor andel også ønsker uformell læring gjennom veiledning fra familie eller venner (28%). Det er en mindre andel som ønsker å videreutvikle IKT-ferdigheter på egen hånd (13%).



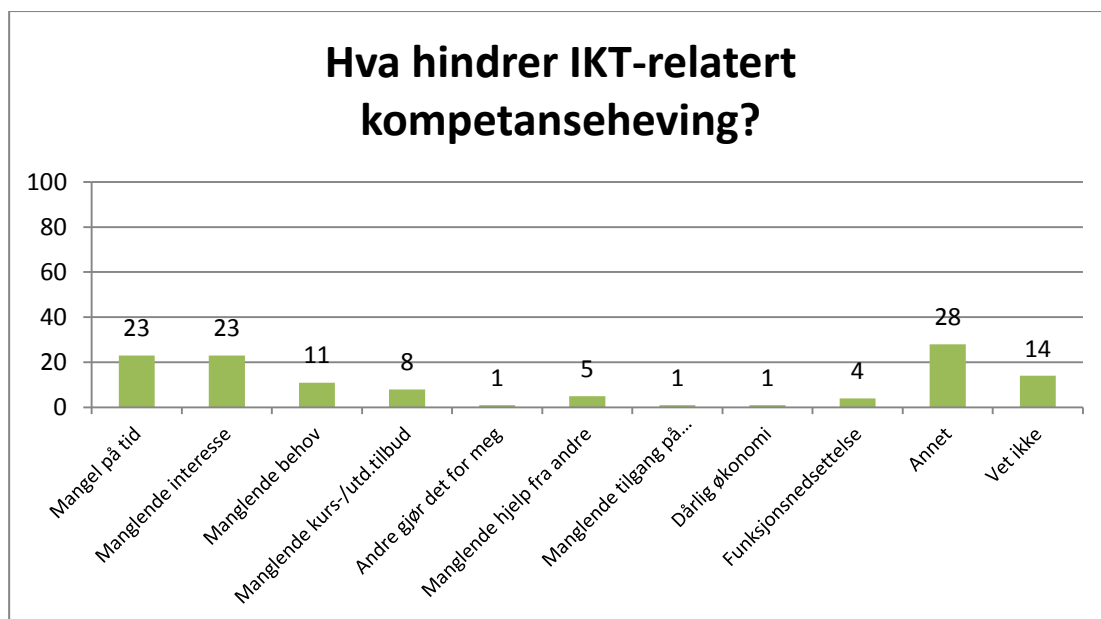
**Figur 55:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett, og som har ønske om å bli bedre på å bruke datamaskin og internett, som svarer på hvordan de ville foretrukket å videreutvikle ferdighetene sine (lære selv, få veiledning fra familie/venner/kollegaer, gå på kurs, eller annet), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=479)

Ser vi nærmere på kjønnsvariabelen viser det seg at kvinner (61%) i noe større grad enn menn (56%) ønsker å gå på kurs. Det samme gjelder for veiledning fra familie og venner (kvinner; 32% - menn; 25%). Blant menn ser det ut til å være noe mer interesse for å lære IKT på egen hånd (14%) sammenliknet med blant kvinner (11%).

På aldersvariabelen ser vi at det er størst andel i alderen 71-80 år om ønsker å gå på kurs (63%) – mens ønsket om kurs er dominerende i alle tre aldersgrupper. Ser vi på andelen som ønsker å få veiledning fra familie og venner er denne størst i gruppen 61-70 år (31%). Det er også i denne aldersgruppen vi finner størst andel som ønsker å lære IKT på egen hånd (17%).

### 5.3 Hindringer for videre IKT-læring

Utover det å se på ønske om, og konkrete muligheter for, IKT-relatert kompetanseheving er det interessant å undersøke hva som kan stå i veien for videre IKT-læring. Vi har derfor sett på hva eldre nettbrukere (som ønsker å heve egen IKT-kompetanse) selv mener kan hindre en slik kompetanseheving.



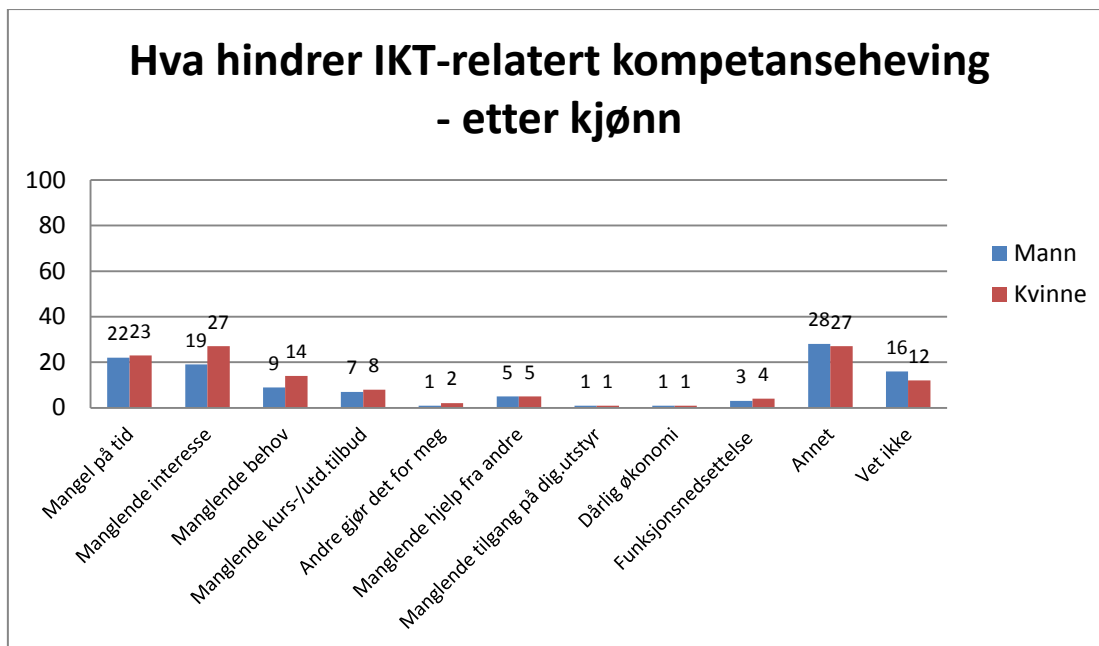
**Figur 56:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett, og som har ønske om å bli bedre på å bruke datamaskin og internett, som svarer på hva som hindrer dem i å lære mer om datamaskin og internett (mangel på tid, manglende interesse, manglende behov, manglende utdannings- og kursstilbud, andre gjør det for dem, manglende hjelp fra andre, manglende tilgang på digitalt utstyr, dårlig økonomi, har funksjonsnedsettelse som hindrer dem, eller annet). Prosent. For 2014 (N=479)

Selv om mange eldre nettbbrukere oppgir å være motiverte til å bli bedre på å bruke datamaskin og internett, er det likevel mange som ikke tar steget for faktisk å videreutvikle egen IKT-kompetanse. De fleste mener at mangel på tid (23%) er en avgjørende, og tilsynelatende paradoksalt (ettersom det er de som oppgir å være motiverte til lære mer som svarer) er også manglende interesse dominerende (23%). Samtidig trenger det ikke nødvendigvis å være motstridende å ha et *ønske om å bli dyktigere* på IKT og samtidig *ikke ha interesse* for IKT.

Videre er det en del som ikke anser at de har behov for dette i sin egen hverdag (11%), mens manglende kursstilbud også fremheves som en viktig hindrende faktor (8%). Andre hindre er manglende hjelp fra andre (5%) og at funksjonsnedsettelse kan hindre videre læring (4%). Kun en liten andel peker på dårlig økonomi (1%) og manglende IKT-tilgang (1%) som viktige faktorer. Det samme gjelder for gruppen som ikke anser at de behøver å øke kompetansen fordi andre gjør IKT-relaterte oppgaver for dem (1%). I tillegg 14% usikre på hva som kan hindre videre læring.

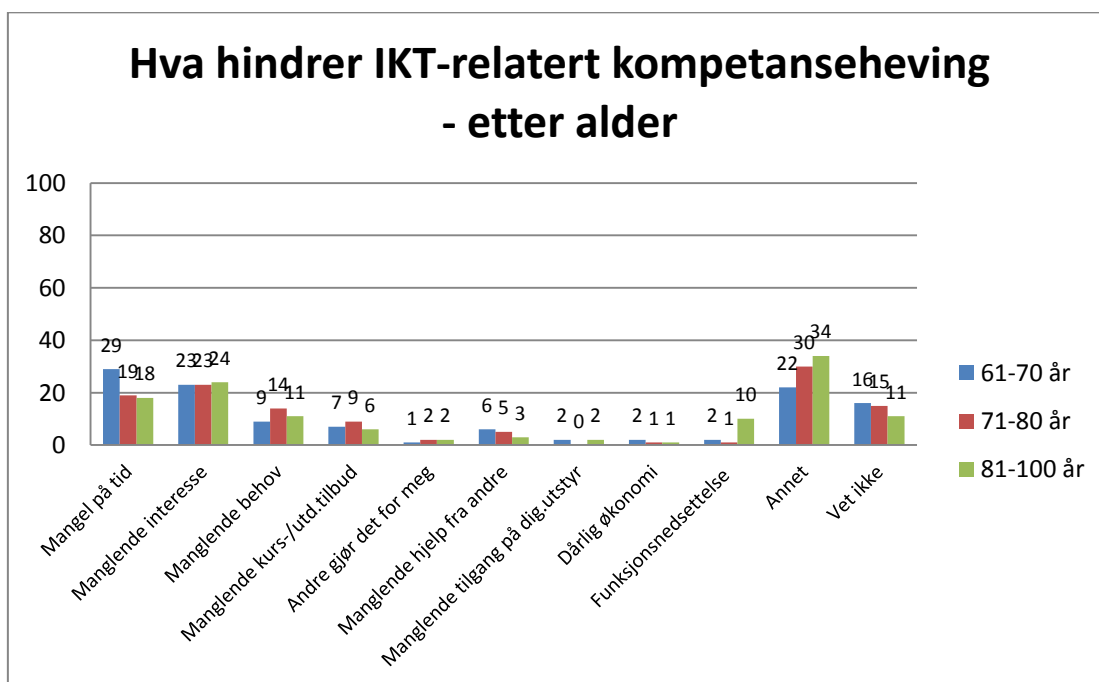
Utover disse faktorene er det 28% som peker på andre forhold som ikke er nevnt i svarkategoriene. Her kunne respondentene spille inn i fritekst hva de selv mente var viktige hindre. En rekke faktorer ble nevnt, blant annet; er for gammel/for vanskelig å lære, latenskap/manglende initiativ, dårlig tilrettelagt i nærmiljø/tiltak å komme på kurs, oppdateringer/bruksanvisninger gjør det vanskelig, er for utålmodig, har dårlig helse, er i mot utviklingen, har lav tiltro til seg selv/føler seg dum, prioriterer annerledes, er skeptisk/redd for å gjøre feil, har angst/det er skummelt/"nytt og mektig", kan nok til dedikerte oppgaver, etc.





**Figur 57:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett, og som har ønske om å bli bedre på å bruke datamaskin og internett, som svarer på hva som hindrer dem i å lære mer om datamaskin og internett (mangel på tid, manglende interesse, manglende behov, manglende utdannings- og kursstilbud, andre gjør det for dem, manglende hjelp fra andre, manglende tilgang på digitalt utstyr, dårlig økonomi, har funksjonsnedsettelse som hindrer dem, eller annet), etter kjønn. Prosent. For 2014 (N=479)

Tar vi for oss kjønnsvariabelen ser det ut til å være et skille på menn og kvinner når det gjelder to hindringer for videre IKT-læring; *manglende interesse* og *manglende behov*. Kvinner (27%) ser ut til å i større grad peke på manglende interesse sammenliknet med menn (19%), og kvinner (14%) ser heller ikke i like stor grad behovet for økt digital kunnskap sammenliknet med menn (9%).



**Figur 58:** Andel av de som har tilgang til internett på datamaskin og/eller nettbrett, og som har ønske om å bli bedre på å bruke datamaskin og internett, som svarer på hva som hindrer dem i å lære mer om

**datamaskin og internett (mangel på tid, manglende interesse, manglende behov, manglende utdannings- og kursstilbud, andre gjør det for dem, manglende hjelp fra andre, manglende tilgang på digitalt utstyr, dårlig økonomi, har funksjonsnedsettelse som hindrer dem, eller annet), etter alder. Prosent. For 2014 (N=479)**

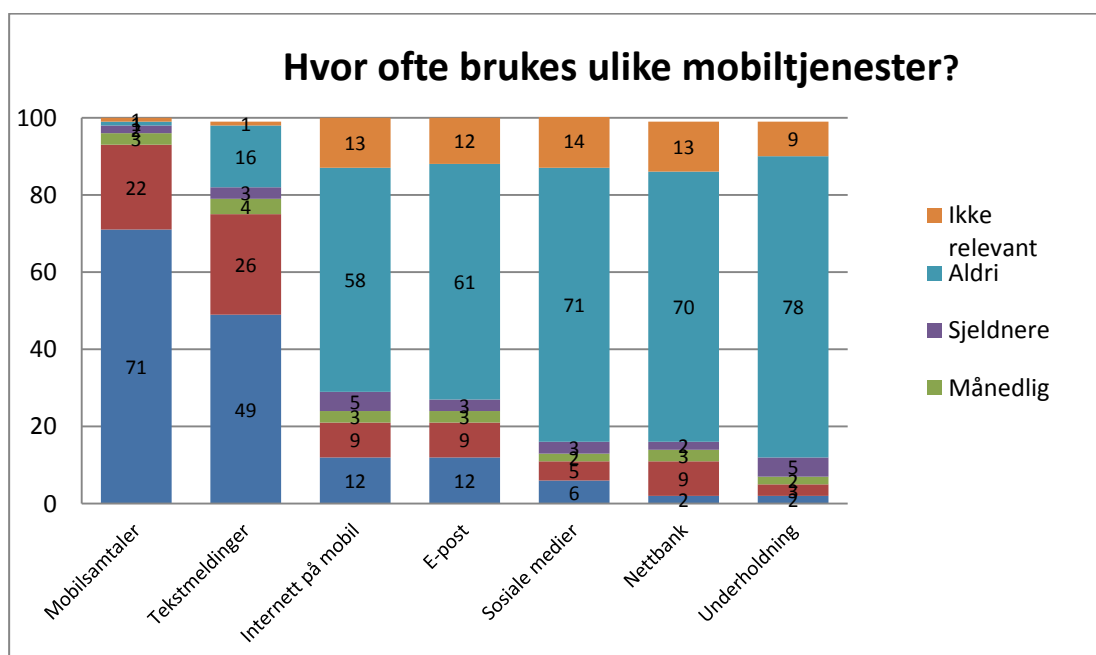
Hvordan eldre nettbrukere oppfatter mulige hindringer for kompetanseheving viser seg også å gi varierende utslag på aldersvariabelen. Vi ser av figuren at *manglende tid* er fremtredende for den yngste eldregruppen (29%), relativt til de to eldste gruppene (hhv. 19% og 18%). Vi ser også at den eldste gruppen skiller seg ut ved at en stor andel oppgir *funksjonsnedsettelse* som et hinder for å utvikle IKT-kompetanse (10%). I de to yngre gruppene er dette hinderet marginalt (hhv. 2% og 1%). På de andre faktorene er forskjellene relativt ubetydelige.



## 6 Bruk av mobiltelefon og tjenester

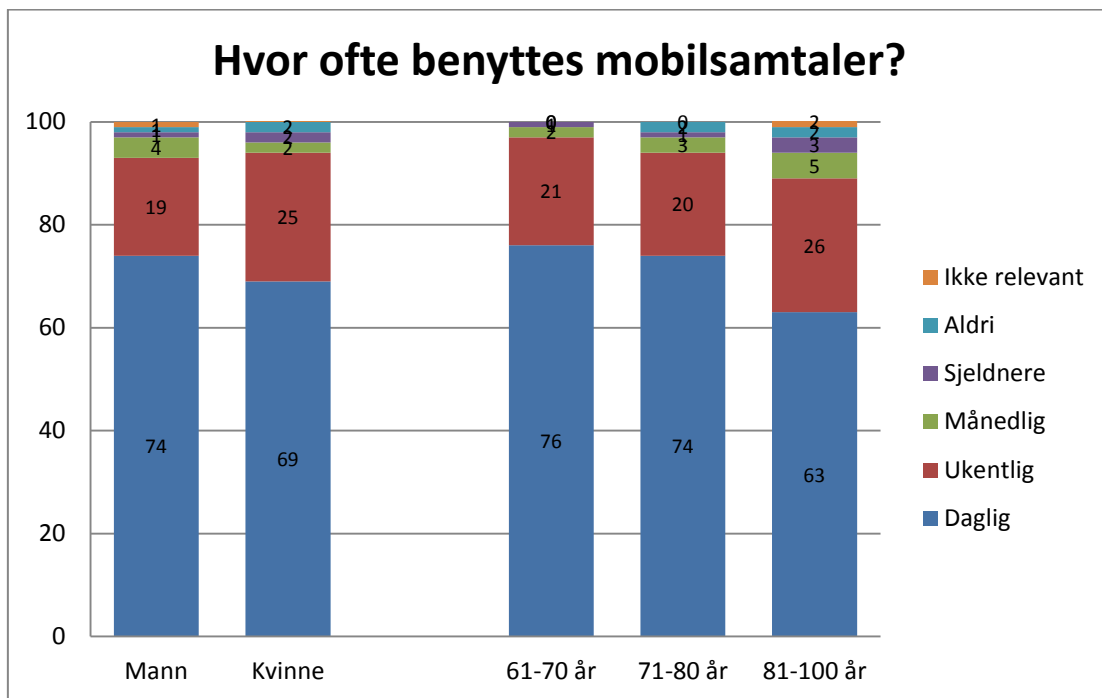
I dette kapitlet ønsker vi å se mer inngående på bruken av ulike tjenester på mobiltelefon. Dette er en plattform de fleste eldre benytter selv om en stor andel fremdeles holder seg til «vanlig» mobiltelefon (uten internett), mens en mindre andel benytter seg av smartmobil (med internett). I spørsmålene under har vi ikke skilt på mobilbrukere og smartmobilbrukere.

### 6.1 Bruk av ulike tjenester på mobiltelefon



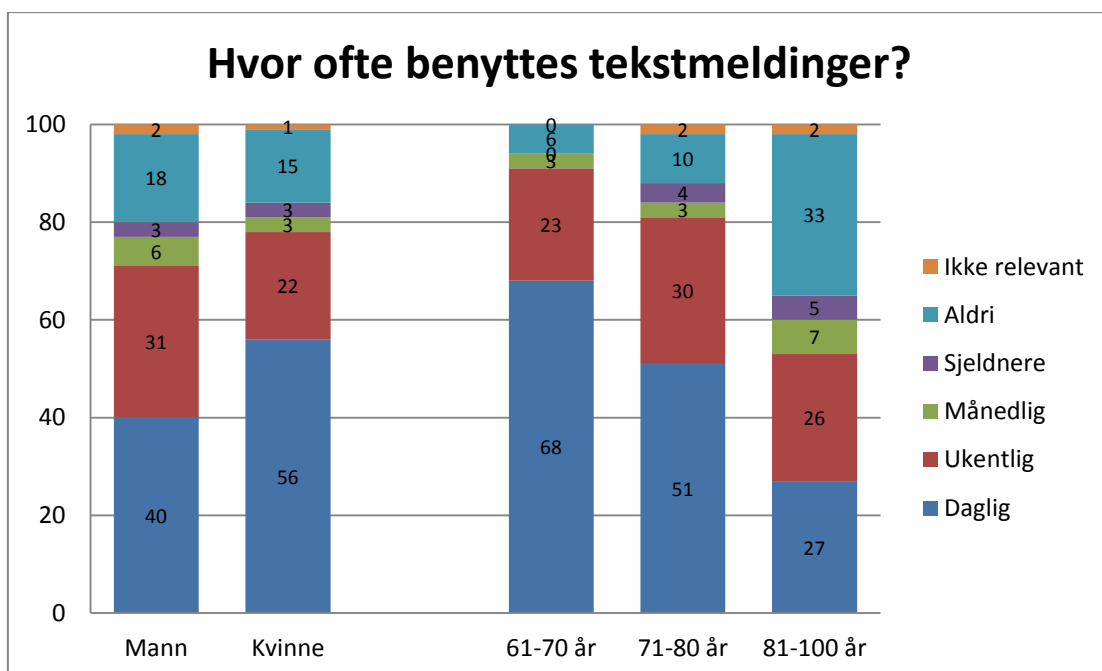
**Figur 59:** Andel av de som har tilgang på smarttelefon og/eller mobiltelefon som svarer på hvor ofte de benytter seg av ulike mobiltjenester (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere, aldri, ikke relevant). Prosent. For 2014 (N=953)

Først ser vi på en oversikt over et utvalg mobiltjenester og hvor hyppig disse brukes. Mobilisamtaler er klart dominerende, der 71% av eldre mobilbrukere benytter dette daglig og 22% ukentlig. Med andre ord benytter 93% mobilen til samtaler i løpet av en uke. Bruk av tekstmeldinger er også utbredt – 49% bruker dette daglig og 26% ukentlig (75% totalt i løpet av en uke). Internett på mobil er derimot ikke så utbredt – 12% bruker dette daglig, og 9% ukentlig (21% totalt i løpet av en uke). Bruk av e-post viser omtrent samme mønster som internettbruk. Sosiale medier brukes daglig av 6% og ukentlig av 5% (11% totalt i løpet av en uke). Nettbank brukes av 2% daglig og 9% ukentlig (11% totalt i løpet av en uke), mens underholdning (som musikk, video og spill) brukes i svært liten grad (2% daglig, 2% ukentlig).



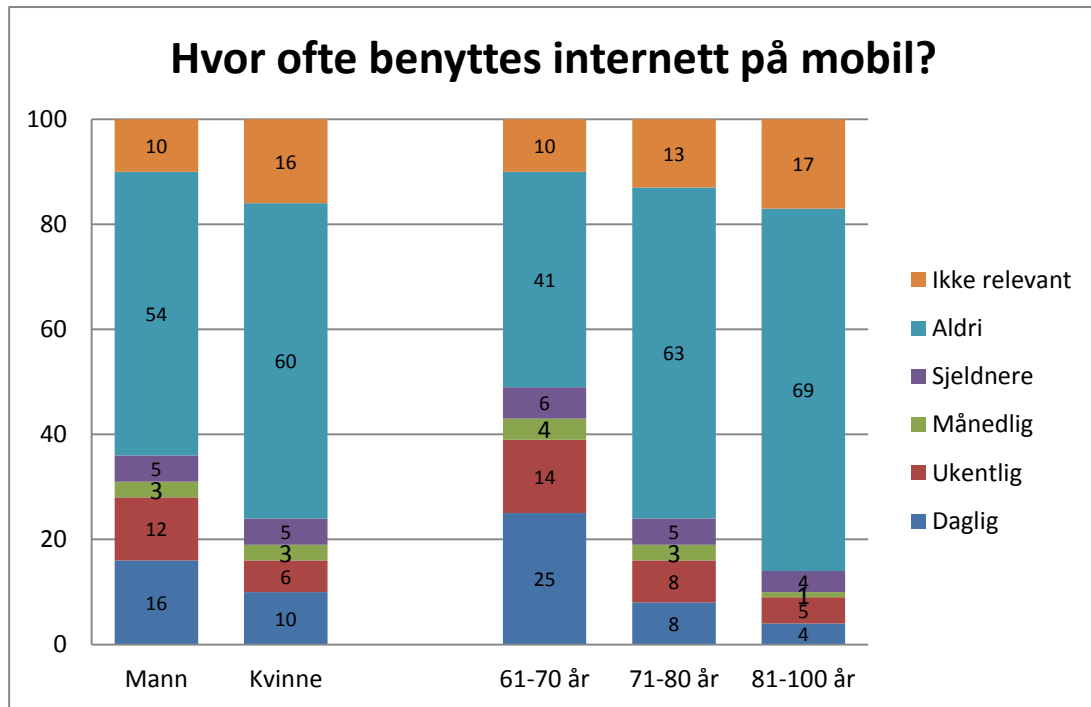
Figur 60: Andel av de som har tilgang på smarttelefon og/eller mobiltelefon som svarer på hvor ofte de benytter seg av mobilsamtaler (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere, aldri, ikke relevant), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=953)

Det er marginale kjønnsforskjeller i daglig/ukentlig bruk av mobilsamtaler (93% blant menn og 94% blant kvinner). For alder er tendensen at det snakkes mindre i mobiltelefonen, ikke minst på daglig basis, jo høyere alderen er.



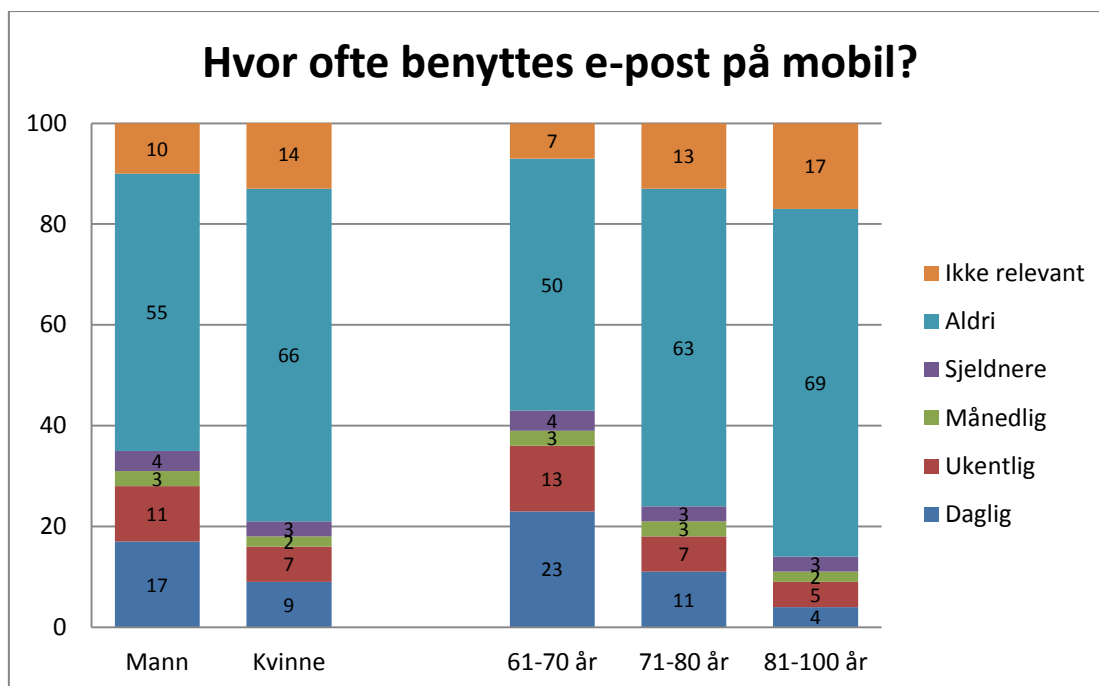
Figur 61: Andel av de som har tilgang på smarttelefon og/eller mobiltelefon som svarer på hvor ofte de benytter seg av tekstmeldinger (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere, aldri, ikke relevant), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=953)

Tekstmeldinger viser et noe annet bruksmønster. Her er den daglige bruken klart dominert av de eldre kvinnene (56%) sammenliknet med menn (40%). Men relativt mange menn sender tekstmeldinger ukentlig (31%). For alder er også forskjellen tydelig. Mens 68% av 61-70-åringene sender/mottar tekstmeldinger daglig, gjelder dette kun 27% blant 81-100-åringene. I denne gruppen er det dessuten 33% som aldri sender/mottar tekstmeldinger.



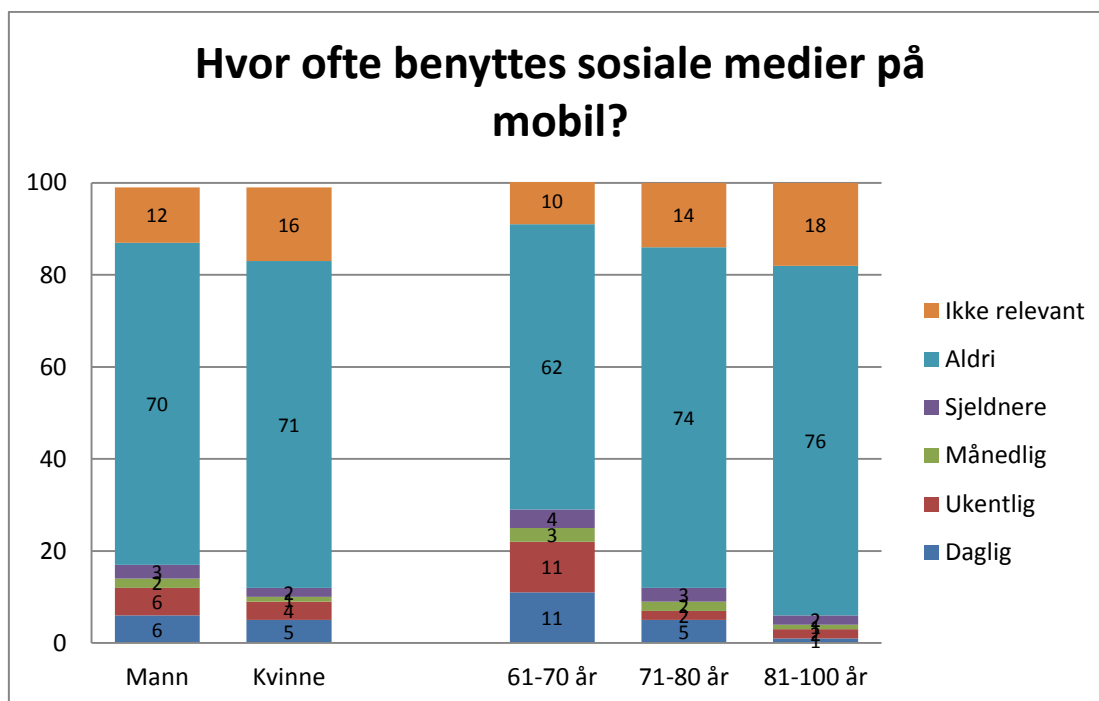
**Figur 62:** Andel av de som har tilgang på smarttelefon og/eller mobiltelefon som svarer på hvor ofte de benytter seg av internett på mobil (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere, aldri, ikke relevant), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=953)

Internett på mobil brukes noe mer hyppig av eldre mannlige mobilbrukere (16% daglig, 12% ukentlig) sammenliknet med kvinner (10% daglig, 6% ukentlig). Forskjellen er også stor når en sammenlikner aldersgruppene. 61-70-åringene bruker internett på mobil relativt hyppig (25% daglig, 14% ukentlig) sammenliknet med f.eks 81-100-åringene (4% daglig, 5% ukentlig). Her kan forskjellene være knyttet til at «yngre eldre» i større grad enn «eldre eldre» har smartmobil med internettmulighet (jf. figur 3).



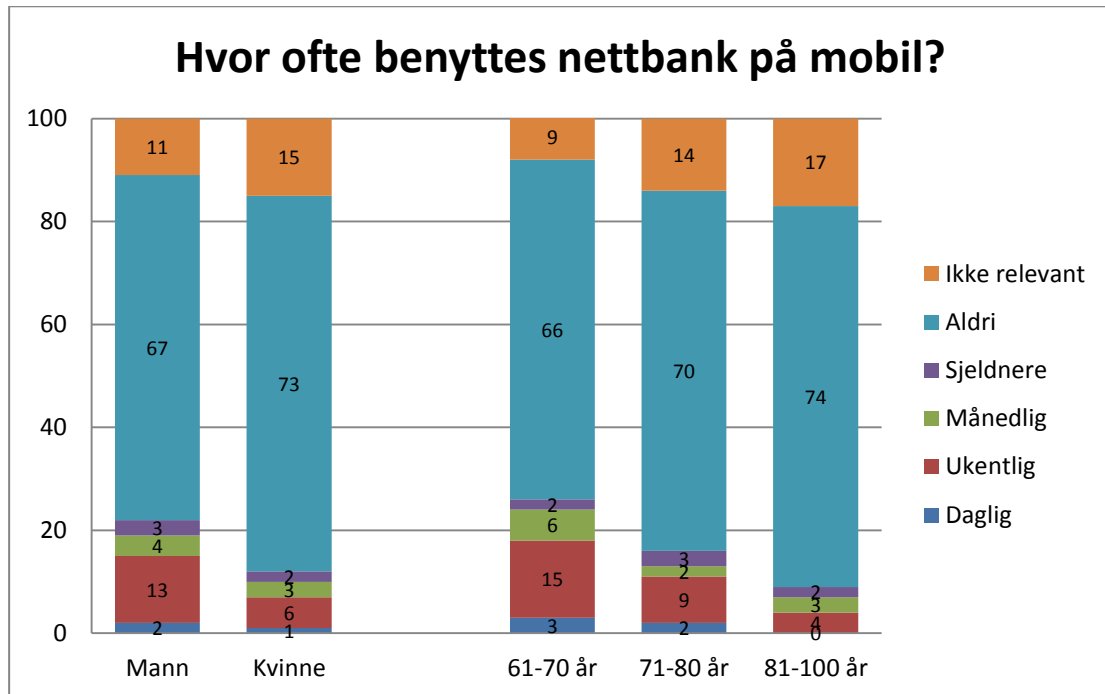
Figur 63: Andel av de som har tilgang på smarttelefon og/eller mobiltelefon som svarer på hvor ofte de benytter seg av e-post på mobil (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere, aldri, ikke relevant), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=953)

Også for e-post på mobil er det kjønns- og aldersforskjeller. Det er i større grad menn og yngre eldre som er hyppige brukere av e-post på mobil.



Figur 64: Andel av de som har tilgang på smarttelefon og/eller mobiltelefon som svarer på hvor ofte de benytter seg av sosiale medier på mobil (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere, aldri, ikke relevant), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=953)

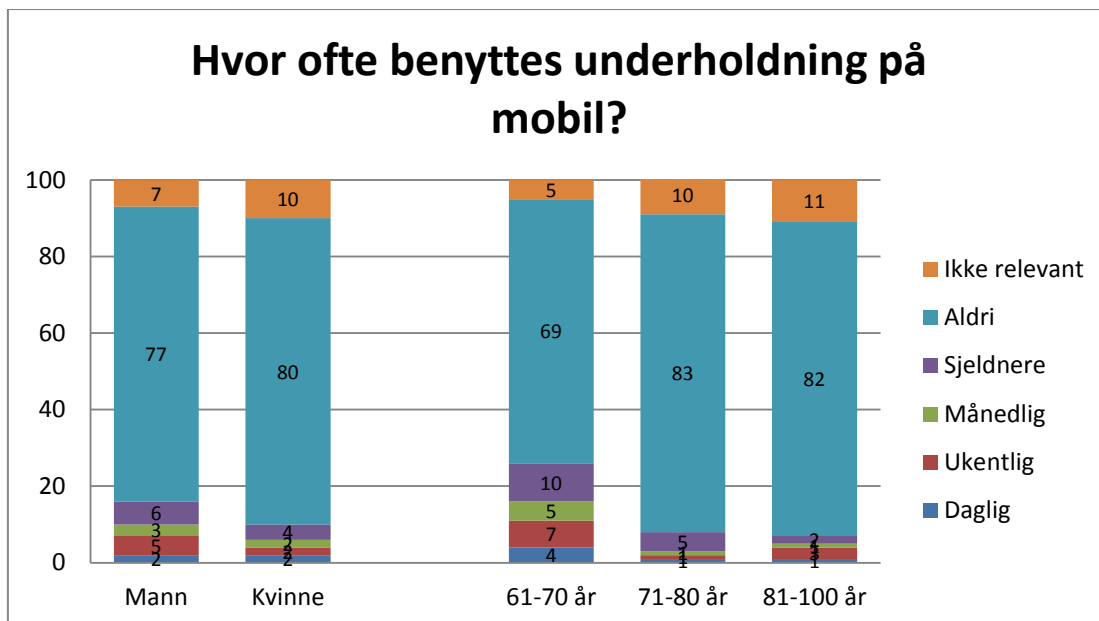
Sosiale medier benyttes ikke i større grad på mobil. Her er kjønnsforskjellene mindre tydelige, mens vi ser store forskjeller på alder. Av 61-70-åringene benytter 11% sosiale medier på mobil daglig og 11% ukentlig. Tilsvarende andeler for 81-100-åringene er hhv. 1% daglig og 2% ukentlig. Igjen kan dette knyttes til at «yngre eldre» i større grad har tilgang til smartmobil enn «eldre eldre».



**Figur 65:** Andel av de som har tilgang på smarttelefon og/eller mobiltelefon som svarer på hvor ofte de benytter seg av nettbank på mobil (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere, aldri, ikke relevant), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=953)

Nettbank har blitt omfavnet av både kvinner og menn, og av eldre og yngre i befolkningen. For nettbank på mobil er bruken mer moderat. Det er 15% av menn som bruker nettbank på mobil i løpet av en uke mot 7% blant kvinner. Blant 61-70-åringene er det 18% som bruker dette i løpet av en uke, mot 4% blant 81-100-åringene. Også her er det et relevant skille om man har tilgang til smartmobil eller vanlig mobil.



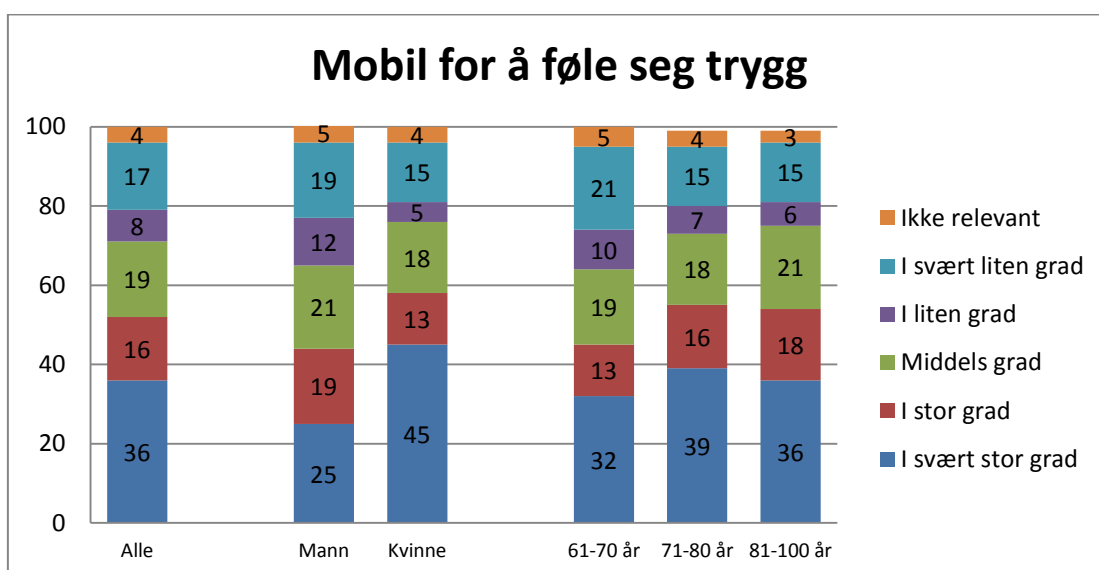


Figur 66: Andel av de som har tilgang på smarttelefon og/eller mobiltelefon som svarer på hvor ofte de benytter seg av underholdning (musikk, video, spill) på mobil (daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere, aldri, ikke relevant), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=953)

Mobilen brukes i liten grad til underholdningsformål av eldre mobilbrukere. Det er i størst grad menn (7% totalt i løpet av en uke) og 61-70-åringene (11% totalt i løpet av en uke) som benytter mobilen til dette formålet.

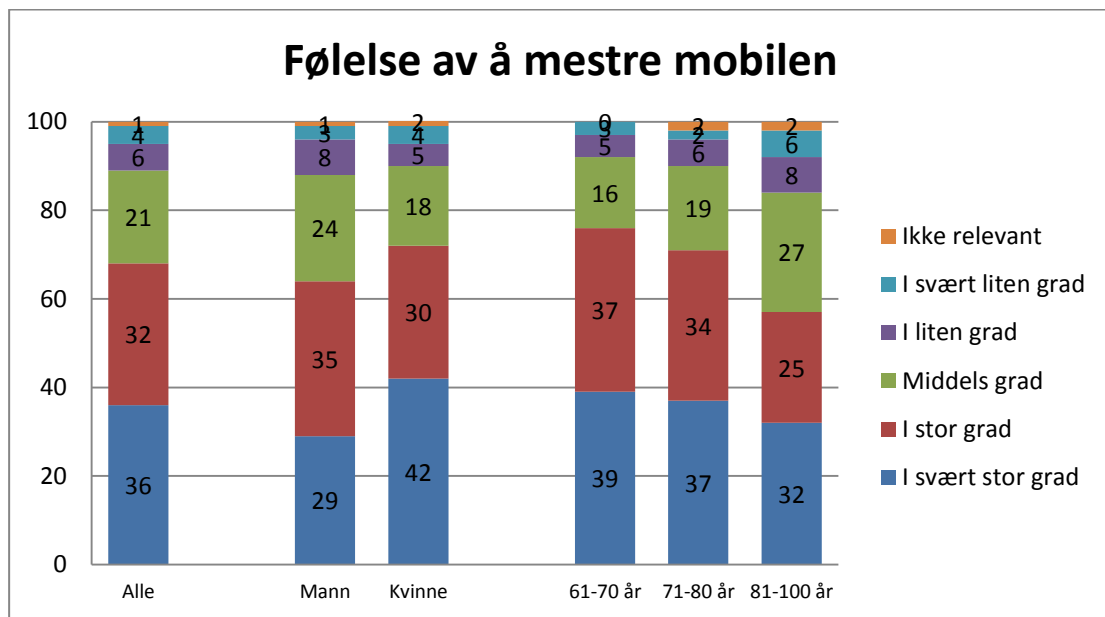
## 6.2 Holdninger til mobiltelefonen

I tillegg til å se på den faktiske bruken av ulike tjenester på mobiltelefonen ønsker vi også å få innsikt i hvilken relasjon brukere har til denne plattformen, m.a.o. følelse av trygghet, følelse av mestring, og følelse av nødvendighet – samt utfordringer med mobilen som verktøy.



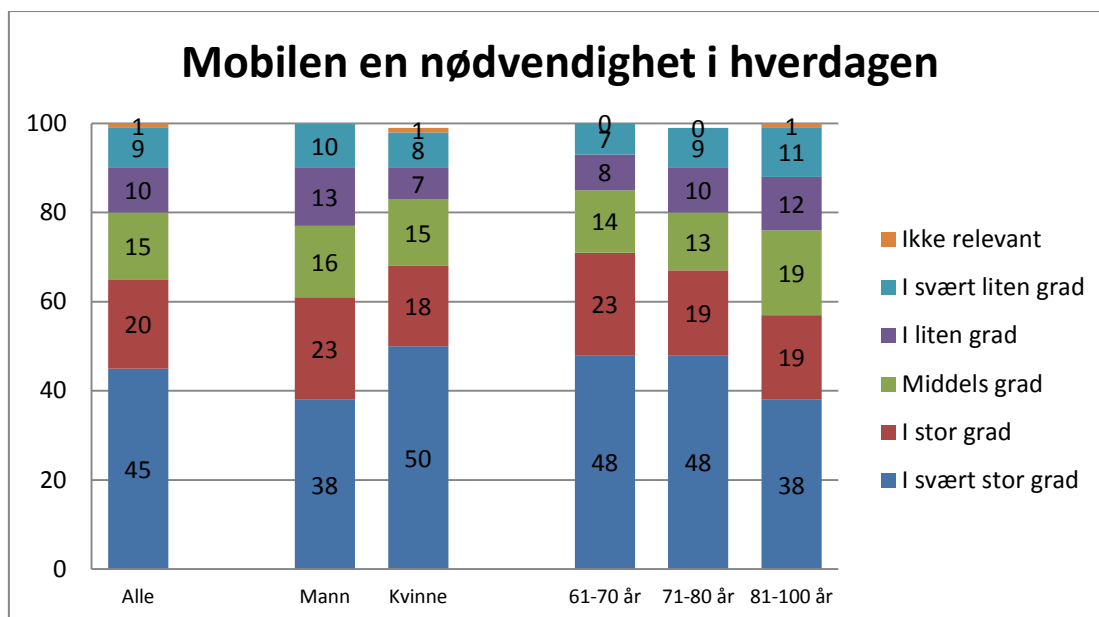
Figur 67: Andel av de som har tilgang på smarttelefon og/eller mobiltelefon som svarer på i hvilken grad de har mobiltelefon for å føle seg trygge hjemme eller ute, på en skala fra 1-5 der 1=svært liten grad og 5=svært stor grad + ikke relevant, etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=953)

Mobilen anses av mange som et viktig verktøy for å føle seg trygg, både hjemme og ute. Mobilbiler kjøpes ofte til barn med denne begrunnelsen, mens eldre borgere også har behov for sikkerhetslinjer til familie og venner. Av figuren over ser vi at eldre mobilbrukere selv anser mobilen som viktig for å føle seg trygg – i svært stor grad (36%) eller i stor grad (16%) – altså 52% totalt. Vi ser også at kvinner i større grad enn menn har et behov for mobilen som sikkerhetslinje (45% i svært stor grad, 13% i stor grad), sammenliknet med menn (25% i svært stor grad, 19% i stor grad). Noe overraskende ser det ikke ut til å være tydelige forskjeller på alder når det gjelder opplevelsen av mobilen som «sikkerhetsverktøy».



**Figur 68:** Andel av de som har tilgang på smarttelefon og/eller mobiltelefon som svarer på i hvilken grad de mestrer å bruke mobiltelefon generelt sett, på en skala fra 1-5 der 1=svært liten grad og 5=svært stor grad + ikke relevant, etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=953)

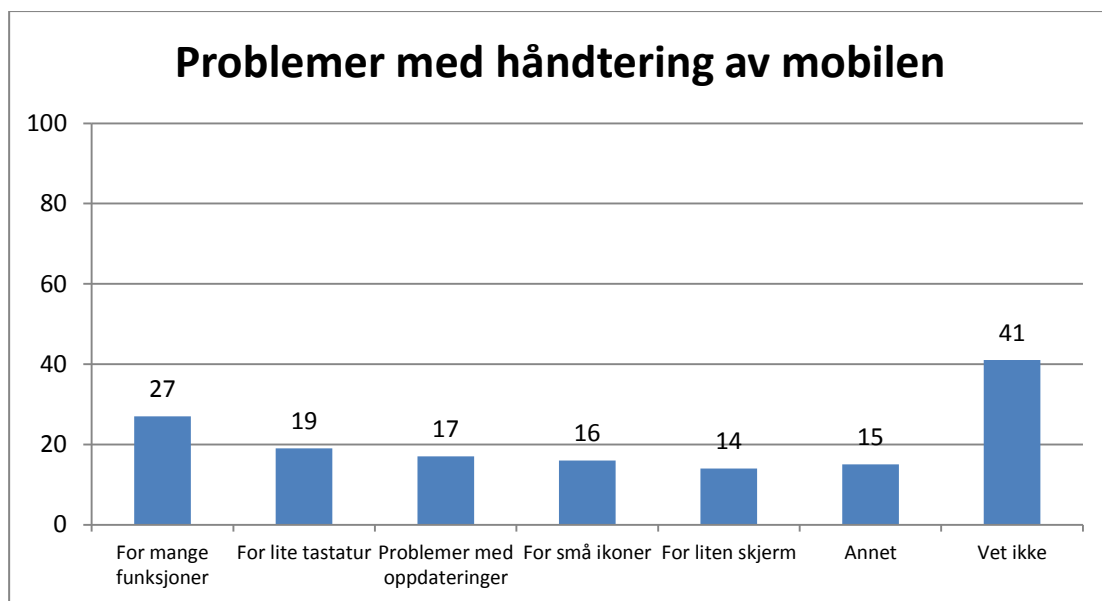
Vi ønsket videre å vite i hvor stor grad eldre mobilbrukere føler de mestrer mobilen generelt sett. Det er hele 68% som oppgir å mestre mobilen i stor grad eller svært stor grad. Kjønnsforskjellen er relativt tydelig; det er en langt større andel kvinner som (spesielt) hevder å mestre mobilen i svært stor grad (42%) sammenliknet med menn (29%). Forskjellen er mindre tydelig for aldersgruppene, men de mestringer ser ut til å synke noe med stigende alder.



**Figur 69:** Andel av de som har tilgang på smarttelefon og/eller mobiltelefon som svarer på i hvilken grad mobiltelefonen oppleves som en nødvendighet i hverdagen, på en skala fra 1-5 der 1=svært liten grad og 5=svært stor grad + ikke relevant, etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=953)

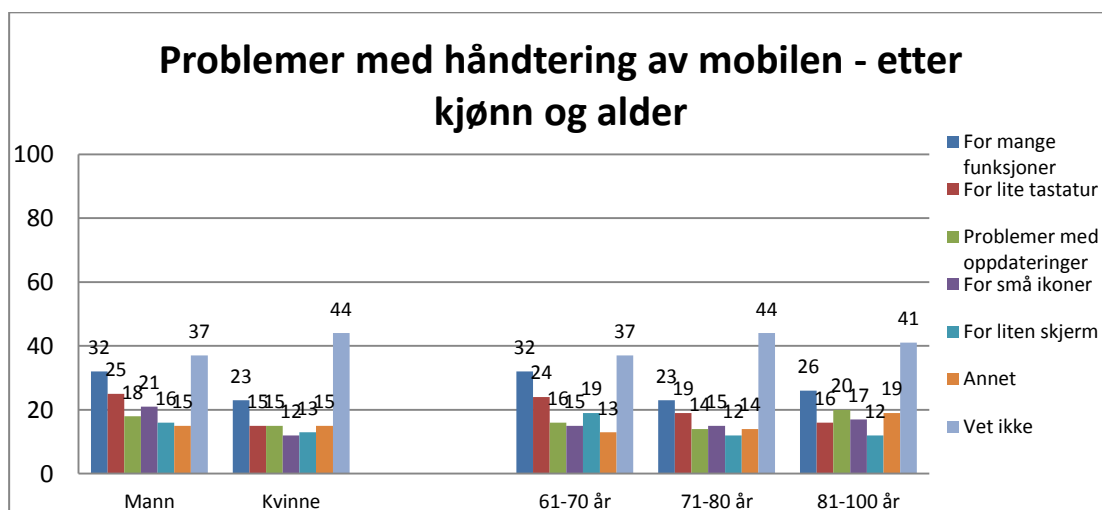
Hvorvidt mobilen oppleves som en nødvendighet i hverdagen er en viktig innsikt (som delvis kan relateres til spørsmålet om mobilen som et sikkerhetsverktøy). Ofte forveksles avhengighet med nødvendighet; altså dersom tidsbruken på en plattform øker dramatisk er ikke det nødvendigvis et tegn på økt avhengighet, men heller at flere tjenester kan benyttes fra denne plattformen (f.eks smartmobilen). Dermed kan mange oppleve at en digital plattform blir en nødvendig del av hverdagen fordi flere tjenester i større grad (eller kun) er tilgjengelig på denne.

Vi ser over at det generelt sett er 45% av eldre mobilbrukere som i svært stor grad opplever mobilen som en nødvendighet i hverdagen, mens 20% i stor grad opplever det samme (65% totalt). Kvinner er igjen dominerende – 50% hevder at mobilen i svært stor grad er en nødvendighet, mot 38% blant menn. For alder er forskjellene mindre markant, men det er den eldste gruppen som i noe mindre grad enn de andre gruppene hevder at mobilen er en nødvendighet.



**Figur 70:** Andel av de som har tilgang på smarttelefon og/eller mobiltelefon som opplever ulike problemer med bruken av mobiltelefon (for mange funksjoner, for lite tastatur, problemer med oppdateringer, for små ikoner, for liten skjerm, eller annet + vet ikke). Prosent. For 2014 (N=953)

Til slutt ønsker vi å se på hvorvidt utformingen av mobiltelefoner/grensesnitt i noen grad byr på problemer for eldre mobilbrukere. Så mange som 27% mener at dagens mobiler har for mange funksjoner. Det er videre en stor andel som opplever at tastaturene på mobiler er for små (19%), mens 17% opplever problemer med oppdateringer på mobilen. Det er 16% som mener ikonene på skjermen er for små, mens 14% hevder at liten skjermstørrelse byr på utfordringer. Dessuten er det 15% som peker på andre forhold (f.eks dårlig batteri, dårlig dekning, dårlig lyd, dårlig lys, dårlig nett, høye priser, etc), mens så mange som 41% ikke har gjort seg opp en mening om dette.



**Figur 71:** Andel av de som har tilgang på smarttelefon og/eller mobiltelefon som opplever ulike problemer med bruken av mobiltelefon (for mange funksjoner, for lite tastatur, problemer med oppdateringer, for små ikoner, for liten skjerm, eller annet + vet ikke), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=953)

Vi har sett på kjønns- og aldersvariasjoner knyttet til utfordringer med mobilen. Det er en større andel menn (32%) som mener at mobilen har for mange funksjoner relativt til hva kvinner mener (23%). Det samme gjelder tastaturstørrelse – 25% av menn mener mobiltasta-

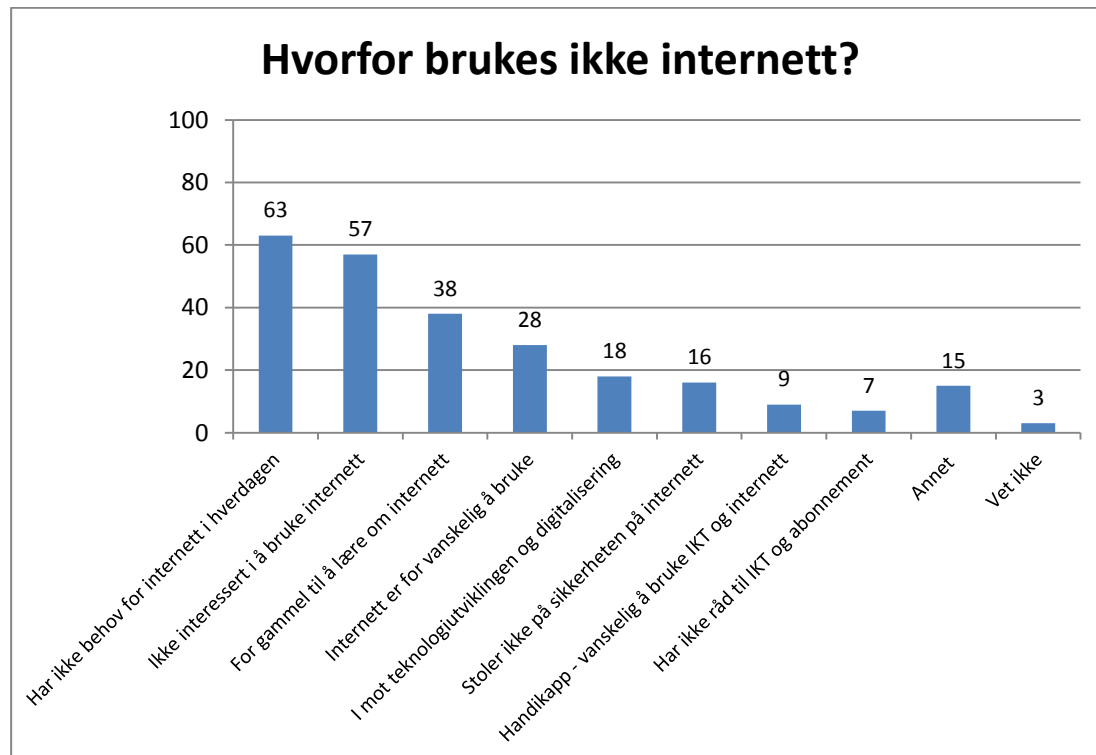
turer er for små mot 15% av kvinner. Det er videre 21% av menn som mener mobilikonene er for små mot 12% av kvinner. For alder skiller antall funksjoner seg ut. Det er de «yngste» eldre (32%) som mener det er mest problematisk med for mange funksjoner på mobilen. Det at menn og yngre mener dette kan være knyttet til at disse i større grad har tilgang til smartmobiler.

## 7 Eldre som ikke bruker internett

I tillegg til å se på tilgang, bruk, støttebehov, mestring, motivasjon og hindringer knyttet til IKT-bruk og videre IKT-læring for den eldre nettbefolkningen, er det viktig å få innsikt i hva eldre *ikke-brukere av internett* mener om sin egen ikke-digitale hverdag. I kartleggingsundersøkelsen (Slette-meås 2014a) ble det henvist til svenske tall for ikke-deltakelse på internett (Findahl 2013). Her viste det seg at ca. 10% av den svenske befolkningen ikke var på nett (2013), og at 61% av disse igjen over 76 år (mens 20% var i alderen 66-75 år). Det kan antas at tallene er relativt sammenfallende med tilstanden i Norge.

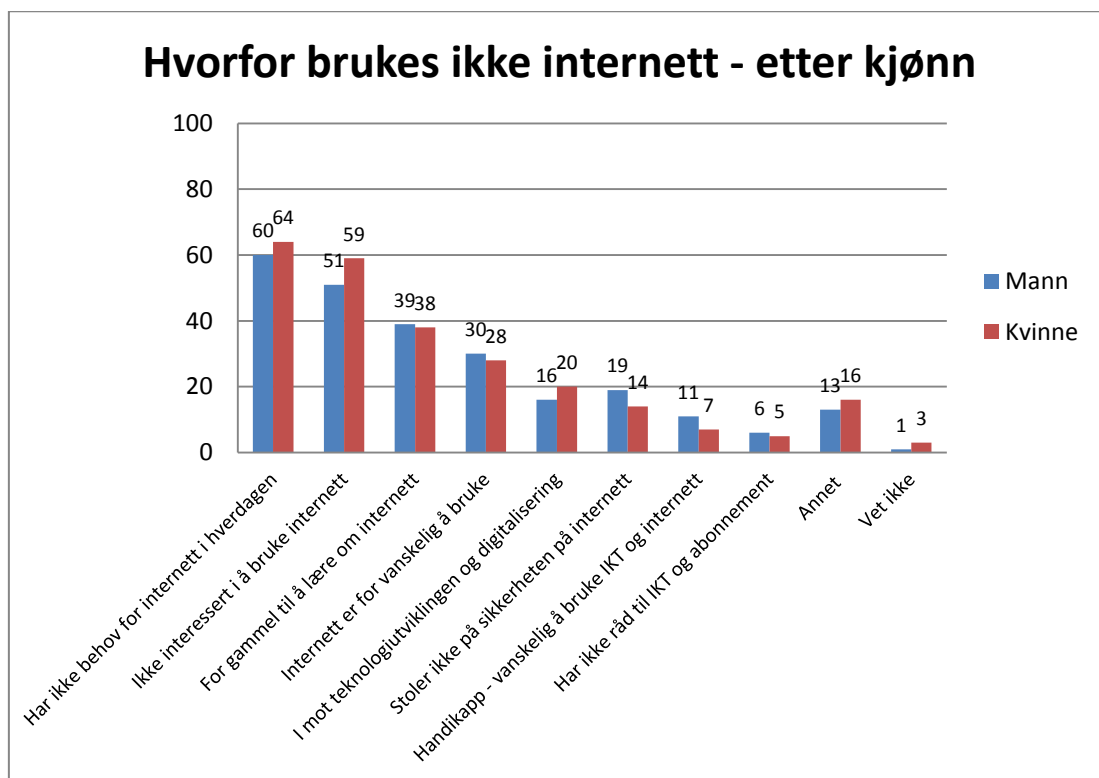
Nedenfor har vi stilt spørsmål om grunner til at man ikke bruker internett, og om hvor godt man klarer seg uten internett i hverdagen. Det er respondenter som har svart at de har tilgang på «datamaskin uten internett», «nettbrett uten internett», «mobiltelefon uten internett» eller «ingen av disse» (altså ingen av de nevnte teknologier) som har blitt spurt disse spørsmålene.

### 7.1 Grunner til ikke-bruk av internett



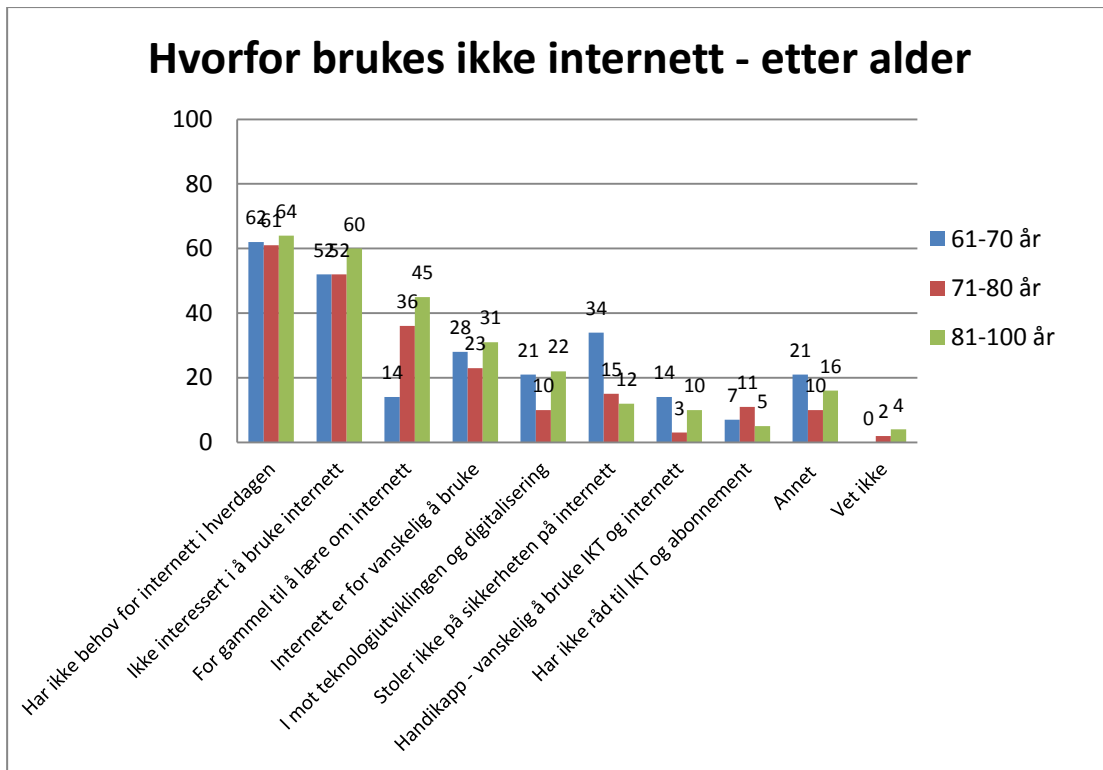
Figur 72: Andel uten tilgang til internett (de som kun hevder at de har tilgang til datamaskin/nettbrett *uten* internett, og/eller vanlig mobil *uten* internett, og/eller ingen av de nevnte teknologier) som har svart på ulike grunner til at internett ikke brukes. Prosent. For 2014 (N=222)

Manglende opplevd behov (63%) rangerer høyest av grunnene som oppgis for å ikke bruke internett. Deretter følger manglene interesse for internett (57%). Det er dessuten en relativt stor andel som mener at de er for gamle til å lære om internett (38%), mens mange også mener at internett er for komplisert for dem (28%). Det er videre noen som tar et mer ideologisk standpunkt og er i mot teknologiutviklingen og digitaliseringen som finner sted i dagens samfunn (18%). Det er dessuten 16% som ikke stoler på sikkerheten på internett. Ytterligere 9% mener at de har et handikapp som gjør det vanskelig å bruke digitale verktøy og internett, og 7% har ikke råd til utstyr og/eller bredbåndsabonnement. Det er 15% som oppgir andre grunner til manglende nettbruk.



**Figur 73: Andel uten tilgang til internett (de som kun hevder at de har tilgang til datamaskin/nettbrett uten internett, og/eller vanlig mobil uten internett, og/eller ingen av de nevnte teknologier) som har svart på ulike grunner til at internett ikke benyttes, etter kjønn. Prosent. For 2014 (N=222)**

Tar vi for oss kjønnsvariabelen er forskjellene små, men det ser ut til at kvinner i noe større grad enn menn ikke ser behovet for internett i sin egen hverdag (60% for menn, 64% for kvinner). De har også mindre interesse for internett enn menn (51% for menn, 59% for kvinner). En noe større andel kvinner (20%) ser dessuten ut til være i mot teknologiutviklingen sammenliknet med menn (16%), mens menn (19%) i noe større grad er skeptiske til sikkerheten på internett enn kvinner (14%).



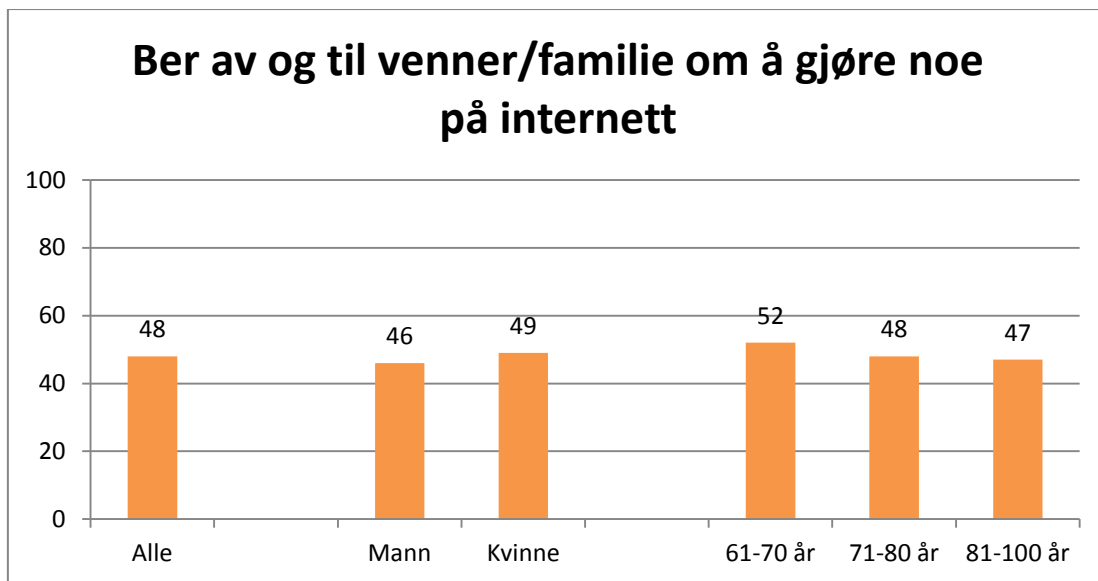
**Figur 74:** Andel uten tilgang til internett (de som kun hevder at de har tilgang til datamaskin/nettbrett *uten* internett, og/eller vanlig mobil *uten* internett, og/eller ingen av de nevnte teknologier) som har svart på ulike grunner til at internett ikke benyttes, etter alder. Prosent. For 2014 (N=222)

Av figuren ser vi at for opplevd behov for internett er det ingen aldersforskjeller. Det er en noe større andel av de aller eldste som ikke er interessert i å bruke internett (60%), og som mener de er for gamle til å bruke internett (45%). Av de i alderen 61-70 år derimot er det kun 14% som mener de er for gamle til å lære om internett. Vi ser også at denne «yngste» gruppen skiller seg ut ved å ha størst skepsis til sikkerheten på internett (34%). Hvorvidt IKT og internett oppleves som vanskelig å ta i bruk grunnet nedsatt funksjonsevne er andelen ujevnt fordelt. Det er 14% i alderen 61-70 år som mener dette, mot 3% i alderen 71-80 år og 10% i alderen 81-100 år. Men ettersom utvalget av ikke-brukere av internett er lite er tallene noe usikre, spesielt for de to yngste gruppene (hhv. N=29, N=61, N=132).

## 7.2 Ikke-brukeres befatning med internett

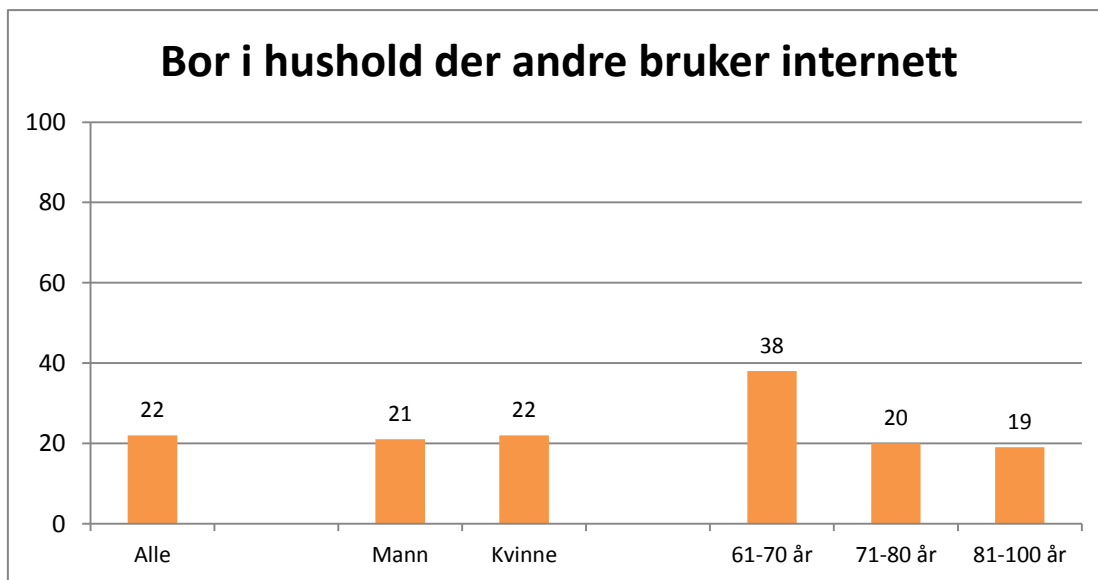
Selv om denne gruppen ikke benytter internett ønsker vi å finne ut om de på en eller annen måte har/hatt befatning med internett. Vi stilte derfor tre relaterte spørsmål om dette.





**Figur 75:** Andel uten tilgang til internett (de som kun hevder at de har tilgang til datamaskin/nettbrett *uten* internett, og/eller vanlig mobil *uten* internett, og/eller ingen av de nevnte teknologier) som av og til ber venner/familie om å gjøre noe for dem på internett, etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=222)

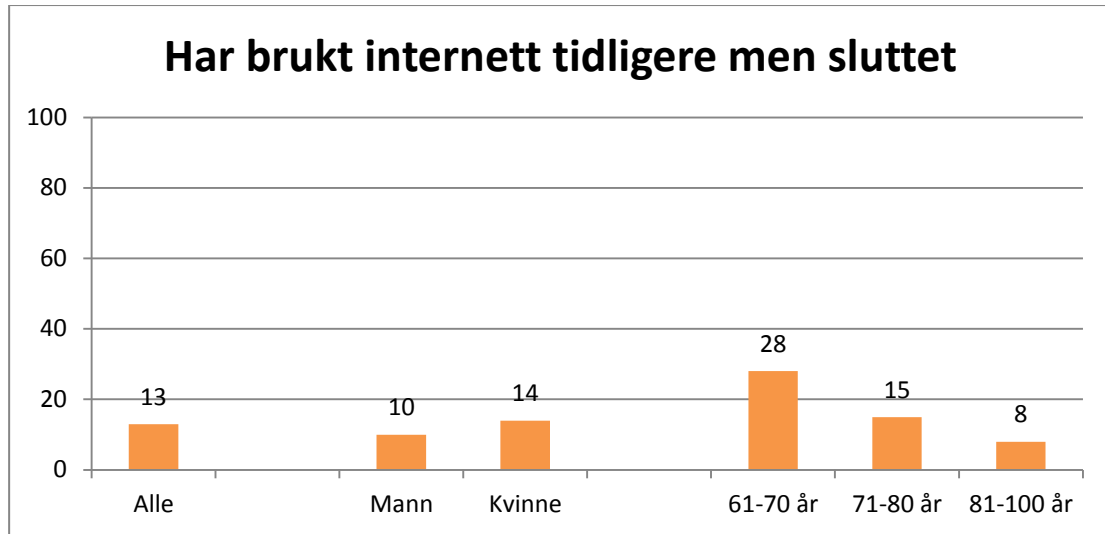
Først spurte vi om ikke-brukere av og til ber familie eller venner om å gjøre noe for dem på internett. Dette betyr at de kan ha nytte av internett selv om de ikke selv bruker det. Av figuren ser vi at nesten halvparten ber andre om hjelp til å utføre tjenester på internett (48%), og i noe større grad kvinner (49%) enn menn (46%). Det ser dessuten ut til å være en tendens til å dess høyere alder, dess mindre vanlig er det å spørre andre om slike tjenester.



**Figur 76:** Andel uten tilgang til internett (de som kun hevder at de har tilgang til datamaskin/nettbrett *uten* internett, og/eller vanlig mobil *uten* internett, og/eller ingen av de nevnte teknologier) som bor i hushold der andre bruker internett, etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=222)

En annen viktig faktor er hvorvidt man bor i et hushold der andre benytter internett. Dette betyr at det kan være en arbeidsfordeling der én i husholdet tar seg av nettrelaterte oppgaver, som den andre også kan nyte godt av. Av figuren ser vi at 22% bor i et slikt hushold, og at

dette i størst grad gjelder den yngste eldregruppen (38%). Det er naturlig å tenke seg at jo høyere opp i alderskohortene man kommer, desto flere vil bo alene i husholdet.

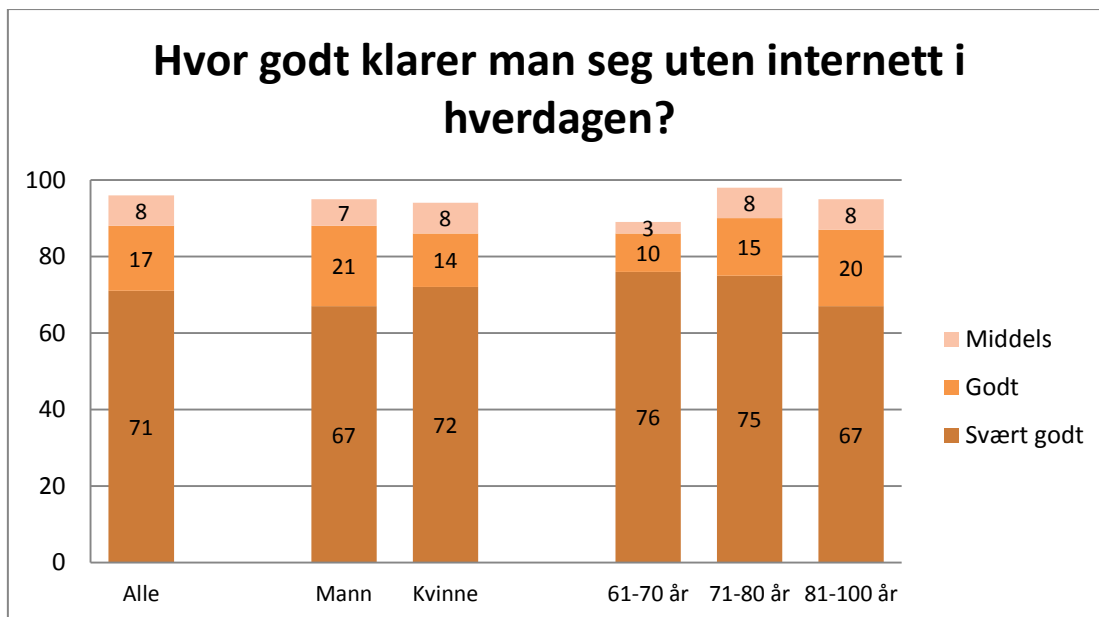


Figur 77: Andel uten tilgang til internett (de som kun hevder at de har tilgang til datamaskin/nettbrett *uten* internett, og/eller vanlig mobil *uten* internett, og/eller ingen av de nevnte teknologier) som har brukt internett tidligere men sluttet av ulike grunner, etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=222)

Det forekommer også at personer har benyttet internett tidligere men har sluttet av ulike grunner. Figuren viser at dette gjelder 13% av ikke-brukerne, og i større grad kvinner (14%) enn menn (10%). Aldersforskjellen her er dessuten tydelig; dette gjelder 28% av 61-70-åringene, mot kun 8% av 81-100-åringene. I den førstnevnte gruppen vil det være mange som nylig har gått ut av arbeidslivet og over i alderspensjon. For enkelte vil dette kunne innebære at de ikke opprettholder sitt «IKT-engasjement» fordi dette har vært mest naturlig i jobbsammenheng (og mange har kanskje hatt IKT-utstyret sitt tilknyttet arbeidsplassen).

### 7.3 Hvordan klarer man seg uten internett?

For å få en indikasjon på om ikke-brukere føler seg akterutseilt, eller om de faktisk mener de klarer seg bra uten internett i hverdagen, ba vi om en vurdering av hvor godt ikke-brukerne mener de klarer seg uten internett i hverdagen.



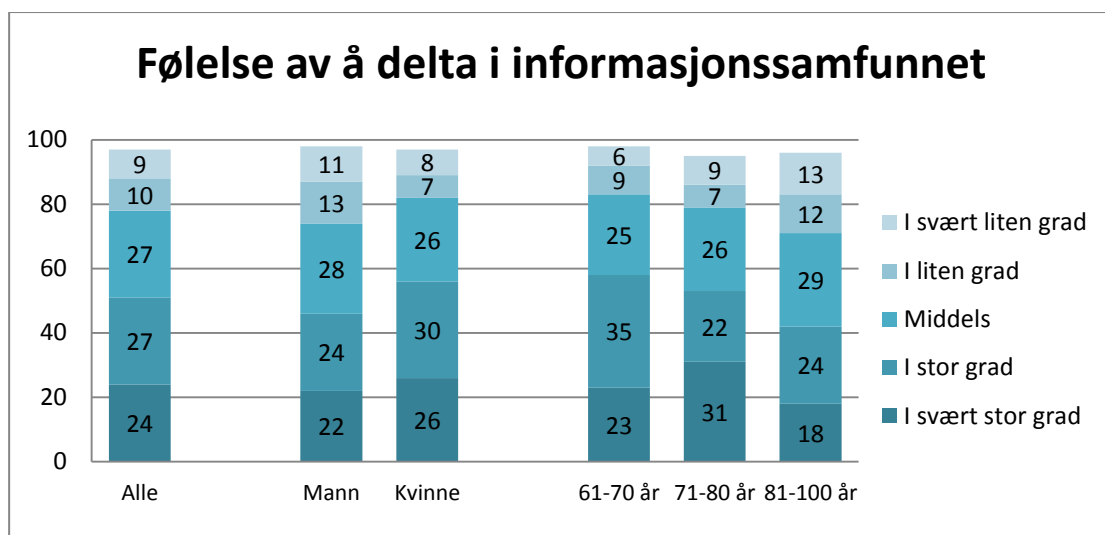
**Figur 78:** Andel uten tilgang til internett (de som kun hevder at de har tilgang til datamaskin/nettbrett *uten* internett, og/eller vanlig mobil *uten* internett, og/eller ingen av de nevnte teknologier) som svarer på hvor godt de klarer deg uten internett i hverdagen, på en skala fra 1-5 der 1=svært dårlig og 5=svært godt (dårlig, svært dårlig og ikke relevant er tatt ut), etter kjønn og alder. Prosent. For 2014 (N=222)

Hovedbildet i figuren er at ikke-brukere mener de klarer seg veldig bra uten internett i sitt daglige liv. Dette støttes av den tidligere figuren som viser at de dominerende grunnene til ikke å bruke internett er manglende opplevd behov og manglende interesse. Av figuren over er det hele 71% som mener de klarer seg svært godt, 17% klarer seg godt, og 8% klarer seg middels godt. Med andre ord er det kun noen få prosent som mener de klarer seg seg dårlig eller svært dårlig. Det er marginale kjønns- og aldersforskjeller.

## 8 Holdning til deltakelse i informasjonssamfunnet og digitalt førstevalg

Til slutt ønsker vi å få noen generelle holdningsvurderinger fra alle de eldre i utvalget. Disse vurderingene er knyttet til hvorvidt man føler man er en deltakende samfunnsborger i dagens informasjonssamfunn, og om man synes myndighetenes politikk om å orientere sine tjenester mot digitalt førstevalg er fornuftig.

### 8.1 Følelse av å delta i informasjonssamfunnet

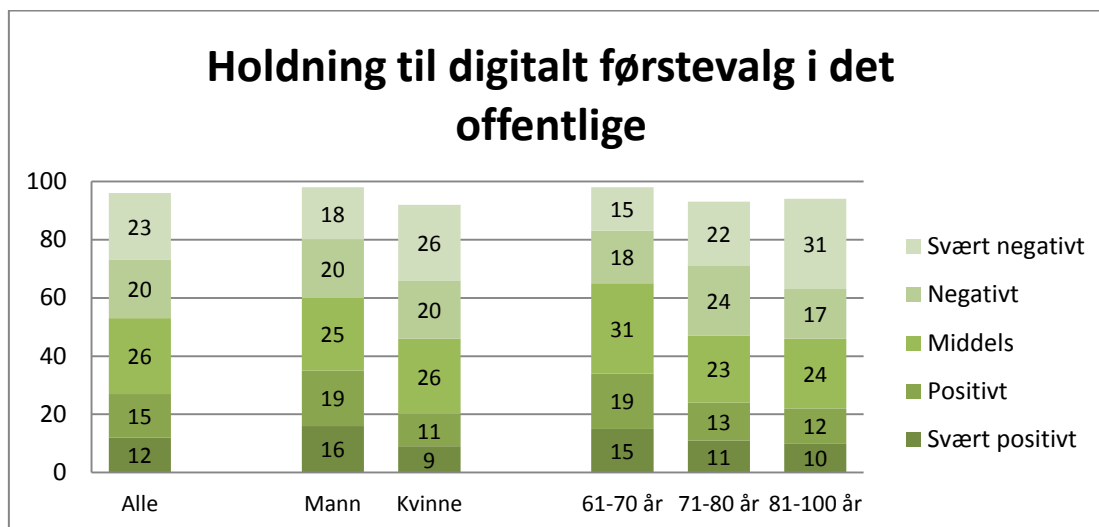


**Figur 79:** Andel som svarer på i hvilken grad de føler de deltar i dagens «informasjonssamfunn», på en skala fra 1-5 der 1=svært liten grad og 5=svært stor grad (ikke relevant er tatt ut). Alle. Prosent. For 2014 (N=1000)

Ser vi på eldre generelt sett, uavhengig av om de benytter internett eller ikke, er det 24% som mener de i svært stor grad deltar i dagens informasjonssamfunn. Det er i tillegg 27% som mener de i stor grad er deltakende, og 27% hevder å være middels deltakende – altså totalt 78% føler seg i større eller mindre grad deltakende. De som oppgir å ikke føle seg deltakende utgjør totalt 19% (10% i liten grad, 9% i svært liten grad).

Ser vi på kjønn er det faktisk en noe større andel blant kvinner som hevder å føle seg deltakende (56% i stor eller svært stor grad) enn blant menn (46% i stor eller svært stor grad). For alder er tendensen noe mer uklar, men det er en noe større andel blant 61-70 åringer som føler seg deltakende (58% i stor eller svært stor grad), mens 81-100-åringene i minst grad føler seg deltakende (25% i liten eller svært liten grad).

## 8.2 Holdning til digitalt førstevalg i det offentlige



**Figur 80:** Andel som svarer på følgende spørsmål: Offentlige myndigheter har nå som hovedregel at de skal kommunisere digitalt med innbyggere. Hva mener du om dette? – på en skala fra 1=svært negativt og 5=svært positivt (ikke relevant er tatt ut). Alle. Prosent. For 2014 (N=1000)

Avslutningsvis spurte vi alle respondenter hva de mener om at offentlige myndigheter nå har som hovedregel at de skal kommunisere digitalt med innbyggere. Vi ser av figuren at den største andelen har tatt et «middels» standpunkt til dette spørsmålet; med andre ord ikke en tydelig positiv eller negativ posisjon. Det er 27% som er positive til dette (12% svært positive, 15% positive), mens 43% er negative (23% svært negative, 20% negative).

Menn er i noe større grad positive til digitalt førstevalg enn kvinner. Her er 35% positive (19% svært positive, 16% positive), mens 38% er negative (18% svært negative, 20% negative). Blant kvinner er 20% positive (9% svært positive, 11% positive), mens 46% er negative (26% svært negative, 20% negative).

Ser vi på alder er de eldste i noe større grad skeptiske til digitalt førstevalg sammenliknet med yngre eldre. Blant 81-100-åringene er 22% positive (10% svært positive, 12% positive), mens 48% er negative (31% svært negative, 17% negative). Blant 61-70-åringene er 34% positive (15% svært positive, 19% positive), mens 33% er negative (15% svært negative, 18% negative).

## 9 Oppsummering

### ***Tilgang til internett på ulike plattformer***

74% av eldre har tilgang til datamaskin med internett, 37% har tilgang til nettbrett med internett, og 37% har tilgang til smartmobil med internett. En større andel menn har tilgang til datamaskin med internett (82%) enn kvinner (67%). Det samme gjelder for nettbrett med internett (42% blant menn, 34% blant kvinner) og for smarttelefon med nettilgang (41% blant menn, 33% blant kvinner). Det er også forskjell på alder på de ulike plattformene; for datamaskin med internett (88% for 61-70 år, 55% for 81 år-100 år), for nettbrett med internett (52% for 61-70 år, 26% for 81-100 år), og for smartmobil med internett (59% for 61-70 år, 16% for 81-100 år).

### ***Internettbruk på ulike plattformer***

For eldre nettbrukere generelt sett bruker 87% internett daglig/ukentlig på datamaskin, mens 42% gjør det samme på nettbrett. Det er marginale kjønnsforskjeller i bruken, mens den daglige/ukentlige bruken synker med stigende alder. 93% i alderen 61-70 år bruker datamaskin med internett daglig/ukentlig mot 79% blant 81-100-åringene.

### ***Bruk av internettjenester***

41% av eldre nettbrukere søker etter informasjon daglig, 38% ukentlig. 58% leser nyheter på nett daglig, 19% ukentlig. 12% sjekker nettbanken daglig, 56% ukentlig. 38% bruker e-post/chat daglig, 32% ukentlig. 26% bruker sosiale medier daglig, 12% ukentlig. 4% bruker videosamtaler daglig, 10% ukentlig og 10% månedlig. 8% bruker internett til underholdning daglig, 13% ukentlig. 10% dyrker sine interesser på nett daglig, 17% ukentlig. 17% bestiller billetter månedlig, 46% sjeldnere. 10% handler på nett månedlig, 29% sjeldnere. 13% bruker offentlige tjenester månedlig, 38% sjeldnere.

### ***Bruk av offentlige nettjenester***

59% av eldre nettbrukere har benyttet offentlige nettjenester siste 12 måneder, og flere menn (67%) enn kvinner (52%). 61-70-åringene dominerer offentlig nettjenestebruk (76%), mens 81-100-åringene er langt mindre aktive (43%). Skatteetaten er den mest brukte tjenesten siste 12 måneder (55%). Videre har 63% tatt i bruk elektronisk ID til offentlige nettjenester, og igjen en større andel menn (67%) enn kvinner (59%), og i større grad 61-70-åringene (77%) enn 81-100-åringene (46%). For bruk av «digital postkasse» er det 81% av eldre nettbrukere som ikke har dette. Av de som har benytter flest Digipost (12%), mens 5% benytter e-Boks. 39% er fornøyd med offentlige tjenester, mens 11% er misfornøyd. Ikke-brukere av offentlige nettjenester oppgir følgende grunner; manglende behov (75%), ønske om personlig kontakt (37%), og mangel på nødvendig kunnskap (31%).

### ***Behov for digital assistanse***

Svært mange eldre nettbrukere har/har hatt behov for hjelp på ulike plan; 48% til kjøp av digitalt utstyr, 68% til å installere programvare, 67% til å velge oppsett/innstillinger på datamaskin/nettbrett, 56% til å kople sammen ulikt digitalt utstyr, 63% til å fikse tekniske feil, 45% til å laste ned programmer/apper, og 50% til å oppdatere sikkerhets-/virusprogram.

### ***Mestring og håndtering av IKT***

For de syv spørsmålene relatert til mestring og håndtering av IKT er svarene «i stor grad» og «i svært stor grad» slått sammen; 41% føler de mestrer internett, 55% mener digitale verktøy er nødvendige i hverdagen, 23% har behov for veiledning fra andre, 36% mener dataspråk er krevende å forstå, 59% føler seg trygge på nett, 22% er redde for å gjøre feil på nett og 37% er motivert til å delta digitalt.

#### ***Nedsatt funksjonsevne og IKT-bruk***

22% oppgir å ha én flere typer funksjonsnedsettelse, og den eldste gruppen (81-100 år) har størst andel med nedsatt funksjonsevne (32%). 14% (av eldre nettbrukere med funksjonsnedsettelse) hevder at funksjonsnedsettelse(n)e hindrer fullverdig bruk av internett og digitalt utstyr (25% blant 81-100-åringene). Samtidig opplever 38% å ha ekstra nytte av internett og tjenester ettersom de har en funksjonsnedsettelse. 7% har behov for spesialtilpasset teknologi eller hjelpemidler fra hjelpemiddelsentralen for å kunne ta i bruk internett.

#### ***Motivasjon og hindringer for økt IKT-kompetanse***

Eldre nettbrukere har tilegnet seg IKT-ferdigheter på ulike måter: gjennom jobb (42%), på egen hånd (25%), veiledning fra andre (19%), eller gjennom kurs (10%). De viktigste grunnene til å bruke internett er for; å holde seg informert og oppdatert (73%), å utføre tjenester hjemmefra (65%), å pleie kontakt med familie og venner (45%), jobb eller organisasjonsarbeid (28%), eller underholdning (21%). 63% av eldre nettbrukere ønsket å videreutvikle egen IKT-kompetanse. De fleste ønsket å gjøre dette på følgende måter; kurs (58%), veiledning fra familie eller venner (28%), eller på egen hånd (13%). Men selv om eldre nettbrukere er motiverte til videre IKT-læring oppgis det ulike hindringer for å gjennomføre dette; blant annet mangel på tid (23%), manglende interesse (23%), manglende behov (11%), manglende kurstilbud (8%), manglende hjelp fra andre (5%), og funksjonsnedsettelser (4%).

#### ***Bruk av mobiltelefon og tjenester***

Av mobiltjenester er bruk av mobiltelefoner klart dominerende (71% daglig, 22% ukentlig), etterfulgt av tekstmeldinger (49% daglig, 26% ukentlig), internett på mobil (12% daglig, 9% ukentlig), e-post (12% daglig, 9% ukentlig), sosiale medier (6% daglig, 5% ukentlig), nettbank (2% daglig, 9% ukentlig), og underholdning (2% daglig, 2% ukentlig). I tillegg til å se på faktisk bruk av ulike tjenester har sett på følelse av trygghet, følelse av mestring, følelse av nødvendighet, og ulike problemer med utformingen av mobilen. 52% av eldre mobilbrukere anser mobilen som viktig for å føle seg trygg (i stor grad eller svært stor grad), 68% hevder at de mestrer mobilen (i stor grad eller svært stor grad), mens 65% opplever mobilen som en nødvendighet (i stor grad eller svært stor grad). Utformingen av mobiltelefoner byr til en viss grad på problemer for eldre mobilbrukere; 27% mener at dagens mobiler har for mange funksjoner, 19% mener at tastaturene er for små, 17% opplever problemer med oppdateringer, 16% mener ikonene på skjermen er for små, mens 14% hevder at liten skjermstørrelse byr på utfordringer.

#### ***Eldre som ikke bruker internett***

I undersøkelsen har vi fått innsikt i hva eldre *ikke-brukere av internett* mener om sin egen ikke-digitale hverdag. Grunner som oppgis for ikke å bruke internett er; manglende behov (63%), manglende interesse (57%), for gammel til å lære om internett (38%), internett er for komplisert (28%), er i mot teknologitvillingen og digitaliseringen (18%), stoler ikke på sikkerheten på internett (16%), handikapp gjør det vanskelig å bruke digitale verktøy og internett (9%), og har ikke råd til utstyr og/eller bredbåndsabonnement (7%). Selv om denne gruppen ikke benytter internett har mange hatt en befatning med internett på ulike måter; 48% ber andre om hjelp til å utføre tjenester på internett, 22% bor i et hushold der andre benytter internett, mens 13% har benyttet internett tidligere men har sluttet av ulike grunner. Videre viser det seg at hele 71% av eldre ikke-brukere mener de klarer seg svært godt, 17% klarer seg godt, og 8% klarer seg middels godt uten internett i hverdagen.

#### ***Holdning til deltakelse i informasjonssamfunnet og digitalt førstevalg***

For eldre generelt sett, uavhengig av om de benytter internett eller ikke, er det 51% som mener de deltar i dagens informasjonssamfunn (i svært stor grad eller stor grad). De som oppgir ikke å føle seg deltakende utgjør totalt 19% (i liten grad eller svært liten grad). Videre er 27% positive (12% svært positive, 15% positive), mens 43% er negative (23% svært negative, 20% negative) til myndighetenes politikk knyttet til digitalt førstevalg.





## Litteratur

Findahl, O. (2013). *En miljon svenskar vill inte använda internet. En rapport om digital delaktighet*. Digidel-rapport 2013.

Ref: [http://www.digidel.se/wordpress/wp-content/uploads/digidel\\_rapport1.pdf](http://www.digidel.se/wordpress/wp-content/uploads/digidel_rapport1.pdf)

Slette-meås, D. (2014a). IKT-bruk i befolkningen og barrierer for digital inkludering. En kunnskapsoppsummering. SIFO oppdragsrapport nr. 2-2014

Ref: [http://www.sifo.no/files/file79744\\_oppdagsrapport\\_2-2014\\_web.pdf](http://www.sifo.no/files/file79744_oppdagsrapport_2-2014_web.pdf)

Slette-meås, D. (2014b). *Bruk av smarttelefon og nettbrett iden norske befolkningen*. SIFO-survey hurtigstatistikk 2013. SIFO prosjektnotat nr. 2-2014

Ref: [http://www.sifo.no/files/file79632\\_prosjektnotat\\_2-2014\\_web.pdf](http://www.sifo.no/files/file79632_prosjektnotat_2-2014_web.pdf)



## Vedlegg – spørreskjema

### Bakgrunnsvariabler

#### B1

Hva er din alder?

Noter: \_\_\_\_\_

#### B2

Noter kjønn uten å spørre om dette

1. Mann
2. Kvinne

#### B3

Fylke

Programmer: Read in county from sample file

#### B4 – single question

Hva beskriver best din husholdning?

Til intervjuer: LES OPP om nødvendig

1. Alene – hjemme
2. Alene m/barn – hjemme
3. Par uten barn – hjemme
4. Par med barn – hjemme
5. Alene – i eldrebolig eller sykehjem
6. Par – i eldrebolig eller sykehjem
7. Annet [åpent, spesifiser]

#### B5 – single question

Inntekt

Omtrent hvor stort er husholdets brutto årsinntekt?

- |   |                  |
|---|------------------|
| 1 | Under 100.000 kr |
| 2 | 100-200.000 kr   |
| 3 | 201-300.000 kr   |
| 4 | 301-400.000 kr   |
| 5 | 401-500.000 kr   |
| 6 | 501-600.000 kr   |
| 7 | 601-700.000 kr   |
| 8 | 701-800.000 kr   |

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

**B6 – single question**

Hva er din hovedkilde til livsopphold?

Til intervjuer: Les opp om nødvendig

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

**B7 – single question**

Deltar du aktivt i frivillig organisasjonsarbeid?

- Ja
- Nei

**B8**

**Filter: IF code 2 in B6**

Hvilket år sluttet du å være yrkesaktiv?

- [Åpent]

**B9**

**Filter: IF code 2 in B6**

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

- Ja
- Nei

**B10 – multi question**

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

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

1. Svaksynt
2. Blind
3. Døv [IKKE LES OPP VED TELEFONINTERVJU]
4. Hørselshemmet
5. Bevegelseshemmet
6. Hukommelses- eller konsentrasjonsvansker
7. Dysleksi – lese/skrivevansker
8. Annet område (open end)
9. Nei, har ingen funksjonsnedsettelse (single answer)

## 1) Tilgang til og bruk av digital teknologi og internett i dag

### 1.1 – multi question

**Har du tilgang til følgende teknologier i din husstand?**

Til intervjuer: Les opp – kryss av på alle som passer

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

**Filter 1 start: IF selected code 1 and/or code 3 in 1.1**

### 1.2 multi question

**Hvor ofte bruker du internett...** (Scale: daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere, aldri)

1. På datamaskin?
2. På nettbrett?
3. På smarttelefon? (only show if selected alt 5 in 1.1)

### 1.3

**Filter 1.2 start: if one of alternatives in B10 is selected**

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

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

### 1.4

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

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

### 1.5

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

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

**Filter 1.2 end**

## 2) Bruk av datamaskin/nettbrett

### 2.1

**Har du fått hjelp av familie, venner eller andre til å...?** (scale: ja, nei, ikke relevant) (LES OPP ALTERNATIVER)

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

### 2.2

**Hvor ofte benytter du deg av følgende internettjenester?** (scale: daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere, aldri)

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

## 3) Egenvurdering av digital mestring og teknologibruk

### 3.1

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

(scale: 1=svært liten grad og 5=svært stor grad + vet ikke(IKKE LES OPP))

### 3.2

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

(scale: 1=svært liten grad og 5=svært stor grad + vet ikke(IKKE LES OPP))

### 3.3

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

(scale: 1=svært liten grad og 5=svært stor grad + vet ikke(IKKE LES OPP))

### 3.4

**I hvilken grad synes du det er krevende å forstå dataspråk?** (forkortelser, engelsk språk [f.eks streaming], teknisk språk, spesifikasjoner, etc)

(scale: 1=svært liten grad og 5=svært stor grad + vet ikke(IKKE LES OPP))

### 3.5

**I hvilken grad føler du deg trygg når du bruker internett?** (ift. Personvern, virus, datasikkerhet, etc)

(scale: 1=svært liten grad og 5=svært stor grad + vet ikke(IKKE LES OPP))

**3.6****I hvilken grad er du redd for å gjøre feil når du bruker internett?**

(scale: 1=svært liten grad og 5=svært stor grad + vet ikke(IKKE LES OPP))

**3.7****I hvilken grad er du motivert til å delta digitalt?**

(scale: 1=svært liten grad og 5=svært stor grad + vet ikke(IKKE LES OPP))

**4) Bruk av offentlige tjenester****4.1 singel question****Har du benyttet offentlige (statlige eller kommunale) nettjenester de siste 12 måneder?**

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

**4.2 singel question****Har du tatt i bruk elektronisk ID til offentlige nettjenester (eks. MinID, BankID, Buy-pass)?**

1. Ja
2. Nei
3. Vet ikke

**4.3 singel question****Har du digital postkasse hos Digipost eller e-Boks?**

1. Ja, hos Digipost
2. Ja, hos e-Boks
3. Nei
4. Vet ikke

**4.4 multi question****Har du brukt noen av disse offentlige nettjenestene i løpet av de siste 12 måneder?**

Til intervjuer: Les opp – kryss av på alle som passer

1. Skatteetaten (f.eks selvangivelse)
2. Melde adresseendring
3. Skifte fastlege
4. Mine resepter
5. Kommunale nettjenester (f.eks helsetjenester, byggesøknader)
6. NAV (f.eks arbeid, pensjon)
7. Andre [åpent]

**4.5****I hvilken grad er du fornøyd med offentlige nettjenester generelt sett?**

(Scale: 1=svært liten grad og 5=svært stor grad + ikke relevant)

**4.6 multi question****Filter 1.3 start code 2 in 4.1****Hva er grunnen(e) til at du ikke har brukt offentlige nettjenester?**



Til intervjuer: KAN VÆRE FLERE GRUNNER - LES OPP

1. Har ikke hatt behov for det
2. Foretrekker personlig kontakt (telefon, besøke offentlig kontor)
3. Andre gjør dette for meg
4. Jeg er bekymret for sikkerheten/personvernet
5. Mangler kunnskap til å utføre tjenestene
6. For vanskelig tilgjengelige nettsider
7. Har prøvd men ikke klart å gjennomføre
8. Annet, noter: \_\_\_\_\_
9. Vet ikke/kan ikke svare

Filter 1.3 end

## 5) Motivasjon og hindringer for IKT ferdigheter

### 5.1 – singel question

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

Til intervjuer: IKKE LES OPP

1. Lært gjennom jobben
2. Lært på egen hånd
3. Fått veiledning fra andre (familie, venner, naboer, kollegaer)
4. Deltatt på kurs
5. Annet [åpent]
6. Vet ikke/kan ikke svare

### 5.2 – singel question

**Hva er de viktigste grunnene til at du bruker datamaskin/nettbrett og internett? (ett svar)**

Til intervjuer: LES OPP – KAN VÆRE FLERE ALTERNATIVER

1. For å holde kontakt med familie og venner
2. For å holde meg informert og oppdatert
3. For å utføre tjenester hjemmefra (som netthandel, nettbank, etc)
4. For å bruke det til underholdning
5. For å bruke det til jobb/organisasjonsarbeid
6. Annet noter: \_\_\_\_\_
7. Vet ikke/kan ikke svare

### 5.3 – singel question

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

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

### 5.4 – multi question

Filter 1.4 start: IF code 1 in 5.3

**Hva hindrer deg i å lære mer om datamaskin og internett?**

Til intervjuer: IKKE LES OPP – gi hint hvis de står fast

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

### 5.5 – multi question

**Dersom du kunne videreutviklet ferdighetene dine, hvordan ville du foretrukket å gjøre dette?**

Til intervjuer: IKKE LES OPP – gi hint hvis de står fast

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

Filter 1.4 end

Filter 1 end

## 6) Bruk av mobiltelefon

### 6.1

Filter 2 start: if code 5 or 6 in 1.1

**Hvor ofte benytter du deg av følgende mobiltjenester?** (scale: daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere, aldri, ikke relevant)

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

### 6.2

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

(Scale: 1=svært liten grad og 5=svært stor grad + ikke relevant)

### 6.3

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

(Scale: 1=svært liten grad og 5=svært stor grad + ikke relevant)

## 6.4

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

(Scale: 1=svært liten grad og 5=svært stor grad + ikke relevant)

## 6.5 – multi question

### Opplever du følgende problemer med bruken av mobiltelefon?

Til intervjuer: Les opp – kryss av på alle som passer

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

Filter 2.1 end

Filter 2 end

## 7) Ikke-bruk av internett

### 7.1 – multi question

Filter 3 start: if only selected code 2, 4, 6 and/or 7 in 1.1

### Oppgi grunner til at du ikke bruker internett? (flere alternativer)

Til intervjuer: LES OPP

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

### 7.2

### Selv om du ikke bruker internett, svar på følgende: (alternatives: ja/nei)

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

### 7.3

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

(scale 1=svært dårlig og 5=svært godt + ikke relevant)

#### **7.4 – single question**

##### **Hvordan kontakter du vanligvis offentlige myndigheter?**

Til intervjuer: IKKE LES OPP

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

#### **Filter 3: End**

### **8) Generelle vurderinger om digital teknologi og samfunn**

8.1 to 8.3 – ask all

#### **8.1**

**I hvilken grad føler du at du deltar i dagens «informasjonssamfunn»?**

(scale: 1=svært liten grad og 5=svært stor grad + ikke relevant)

#### **8.2**

**Offentlige myndigheter har nå som hovedregel at de skal kommunisere digitalt med innbyggere. Hva mener du om dette?**

(scale: 1=svært negativt og 5=svært positivt + ikke relevant)

© SIFO 2014  
Oppdragsrapport nr. 5 – 2014

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING  
Sandakerveien 24 C, Bygg B  
Postboks 4682 Nydalen  
0405 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.