

ÆLDRE I TAL

Ældres anvendelse af IT i 2025

Ældre Sagen

Februar 2026

Indhold

Hovedbudskaber

Metodeboks og datagrundlag

Internetadgang

Figur 1: Andel, der fik hjælp af en anden person til at åbne og/eller besvare spørgsmålene i undersøgelsen

Figur 2: Andel, der har benyttet internettet inden for det seneste år

Internetaktiviteter

Figur 3: Hvilket udstyr har du brugt til at komme på internettet inden for de seneste 3 måneder?

Figur 4: I hvilken grad føler du dig rustet til at bruge internettet med dine IT-færdigheder?

Figur 5: Andel, der ved, hvordan man installerer en app på en smartphone eller tablet

Figur 6: Andel, der enten har fysiske, psykiske eller kognitive udfordringer, der gør det svært at benytte sig af digitale løsninger

Figur 7: Andel, der som privatperson har hjulpet andre med deres brug af digitale løsninger

Figur 8.1: Hvem har du hjulpet? (Del 1/2)

Figur 8.2: Hvem har du hjulpet? (Del 2/2)

Figur 9.1: Hvad har du hjulpet med? (Del 1/2)

Figur 9.2: Hvad har du hjulpet med? (Del 2/2)

Digital selvbetjening

Figur 10: Andel, der som privatperson inden for de seneste 12 måneder har oplevet udfordringer med at bruge en offentlig digital selvbetjeningsløsning

Figur 11: Hvilke udfordringer har du oplevet med en selvbetjeningsløsning inden for de seneste 12 måneder?

Figur 12: Hvor tryk eller utryk er du generelt ved at bruge offentlige digitale selvbetjeningsløsninger?

Figur 13: Andel, der inden for de seneste 12 måneder har haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post

Figur 14.1: Hvor har du fået hjælp til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post? (Del 1/2)

Figur 14.2: Hvor har du fået hjælp til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post? (Del 2/2)

Figur 15: I hvilken grad oplever du, at den hjælp og vejledning, du fik til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post, var tilstrækkelig til at kunne løse dit behov?

Figur 16: Har du behov for andres hjælp, fordi kontakten til det offentlige er digital, eller ville du også have behov for hjælp, hvis kontakten ikke var digital?

Private digitale løsninger

Figur 17: Har du inden for de seneste 12 måneder oplevet udfordringer med at bruge en privat digital selvbetjeningsløsning?

Figur 18.1: Hvor har du inden for de seneste 12 måneder oplevet udfordringer med private digitale selvbetjeningsløsninger? (Del 1/2)

Figur 18.2: Hvor har du inden for de seneste 12 måneder oplevet udfordringer med private digitale selvbetjeningsløsninger? (Del 2/2)

Figur 19: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? Det gør dig utryk, når du oplever udfordringer med at bruge private digitale selvbetjeningsløsninger

Figur 20: Hvor let eller svært oplever du generelt, at det er at hente hjælp og vejledning fra dem, der står bag løsningerne på internettet, når du har brug for det?

Figur 21: I hvilken grad oplever du, at den hjælp og vejledning, som du får til private løsninger, er tilstrækkelig til at kunne løse dit behov?

Figur 22: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? Det er vigtigt for dig, at der også er mulighed for at tale med et menneske ansigt til ansigt eller i telefonen, udover de digitale løsninger

Hovedbudskaber

En ud af tre 85-89-årige har ikke benyttet internettet i løbet af det seneste år

Ifølge undersøgelsen *IT-anvendelse i befolkningen 2025* har 98 pct. af befolkningen i alderen 15-89 år (benævnes som "befolkningen") benyttet internettet inden for det seneste år. Andelen er næsten 100 pct. blandt de 15-69-årige. Andelen blandt de 70-79-årige er lidt lavere end gennemsnittet på 98 pct., mens andelen er henholdsvis 86 pct. og 68 pct. for de 80-84-årige og 85-89-årige.

Fire ud af ti 75-89-årige ved ikke, hvordan man installerer en app

Andelen af befolkningen, der ved, hvordan man installerer en app på en smartphone eller tablet, falder med alderen. Andelen for hele befolkningen er 92 pct., mens tallet er 69 pct. for de 75-79-årige, 54 pct. for de 80-84-årige og 34 pct. for de 85-89-årige (59 pct. for aldersgruppen 75-89 år). Omvendt har 41 pct. af de 75-89-årige svaret, at de ikke ved, hvordan de installerer en app.

8 pct. af befolkningen har angivet, at de enten har fysiske, psykiske eller kognitive udfordringer, der gør det svært at benytte sig af digitale løsninger. Denne andel er højest blandt de 85-89-årige, hvor ca. 20 pct. har de nævnte udfordringer.

To ud af tre har som privatperson hjulpet andre med deres digitale løsninger

65 pct. af befolkningen, som har brugt internettet inden for det seneste år, har som privatperson hjulpet andre (herunder forældre, venner, ægtefælle/samlever/kæreste m.m.) med deres brug af digitale løsninger. Andelen er lavest blandt de 85-89-årige, hvor 16 pct. har hjulpet andre, mens det er gældende for over 70 pct. af de 15-54-årige.

Ca. 70 pct. af de 35-54-årige har hjulpet forældre med brug af digitale løsninger, mens ca. 40 pct. af samme aldersgruppe har hjulpet deres børn. De 65-89-årige har i højere grad hjulpet ægtefælle/samlever/kæreste end de yngre aldersgrupper.

De personer, som har hjulpet andre, har hyppigst hjulpet i forbindelse med installering af apps på en smartphone/tablet (62 pct.) eller med at tilgå netbank/mobilbank/MobilePay (51 pct.). Der er en tendens til, at de yngre aldersgrupper i højere grad hjælper med installering af apps eller med sociale medier, mens de ældre aldersgrupper hjælper andre med netbank.

Mere end hver tredje digitale ældre oplever udfordringer med de offentlige digitale løsninger

Mere end hver fjerde i hele befolkningen (28 pct.) har inden for de seneste 12 måneder oplevet udfordringer med at bruge en offentlig digital selvbetjeningsløsning (herunder borger.dk, sundhed.dk, Digital Post m.m.). Denne andel er lavest for de 15-24-årige (20 pct.), mens den er højest blandt de ældre i aldersgruppen 80-89-årige (35 pct.). Af de personer, som har oplevet udfordringer, har to ud af tre (65 pct.) oplevet tekniske udfordringer, mens det for lidt under halvdelen (44 pct.) vedrører nødvendige oplysninger, som personen ikke kan finde.

Generelt falder graden af tryghed ved brugen af offentlige digitale selvbetjeningsløsninger med alderen. Omkring 90 pct. af de 15-44-årige er enten meget trygge eller trygge ved at bruge offentlige digitale selvbetjeningsløsninger, mens det gælder for ca. 65 pct. af de 80-89-årige.

Hver femte har haft brug for hjælp til offentlige digitale selvbetjeningsløsninger eller Digital Post inden for det sidste år

En større andel af henholdsvis de 15-24-årige og 80-89-årige i forhold til resten af befolkningen har angivet, at de har haft brug for hjælp til offentlige digitale selvbetjeningsløsninger eller Digital Post inden for de seneste 12 måneder. F.eks. har én ud af tre af de 85-89-årige (33 pct.) haft brug for hjælp inden for det seneste år, mens befolkningens gennemsnit er under én ud af fem (17 pct.).

Personer, som har modtaget hjælp, har oftest fået hjælpen fra en person i familien/vennekredsen. Det er ca. tre ud af fire 60-79-årige, som har fået hjælp fra familien/vennekredsen, mens det kun er mellem 16 og 27 pct. af de 25-34-årige. Andelen er størst blandt de 15-24-årige og 80-89-årige (mellem 82 og 88 pct.).

Behovet for andres hjælp er forskelligt på tværs af aldersgrupperne. En større andel blandt de 70-89-årige angiver, at de primært har behov for andres hjælp, fordi kontakten til det offentlige er digital, mens det især er de 15-44-årige, som angiver, at de ville have behov for andres hjælp, uanset om kontakten er digital eller ej.

Ca. 30 pct. har inden for det seneste år oplevet udfordringer med private digitale løsninger

Ca. 30 pct. af de 16-89-årige har oplevet udfordringer med at bruge en privat digital selvbetjeningsløsning inden for de seneste 12 måneder. Det svarer til 1,4 millioner danskere. Den største andel findes blandt de 35-44-årige (38 pct.), mens andelen blandt de 75-89-årige ligger mellem 22 og 24 pct.

Blandt de personer, som har oplevet udfordringer med private digitale selvbetjeningsløsninger, har flest oplevet udfordringer hos bank (62 pct.) efterfulgt af udfordringer hos TV-udbyder (30 pct.) og teleselskaber (29 pct.). Udfordringer hos bank forekommer hyppigst for de 25-54-årige og 85-89-årige, mens udfordringer hos TV-udbyder er højest blandt de 55-84-årige.

Andelen af personer, der enten er meget enig eller enig i, at de føler sig utrygge, når de oplever udfordringer med at bruge private digitale selvbetjeningsløsninger, stiger med alderen. Andelen er størst blandt de 70-89-årige, hvor over 70 pct. enten er meget enig eller enig i, at det gør dem utrygge.

Ca. 15 pct. oplever det som svært at hente hjælp og vejledning fra dem, der står bag løsningerne på internettet

Ca. 15 pct. af den del af de 16-89-årige, som har brugt internettet inden for det seneste år, oplever det enten som svært eller meget svært at hente hjælp og vejledning fra dem, der står bag løsningerne på internettet. Det svarer til 650.000 danskere. Personer i alderen 16-34 år oplever det i mindre grad svært end den øvrige befolkning.

Generelt er befolkningen meget enig eller enig i, at det er vigtigt, at der også er mulighed for at tale med et menneske ansigt til ansigt eller i telefonen som supplement til de digitale løsninger. Dette gælder for over 80 pct. af de 35-89-årige og næsten 75 pct. af de 16-34-årige.

Metodeboks til national undersøgelse: IT-anvendelse i befolkningen 2025

Notatet bygger på undersøgelsen *IT-anvendelse i befolkningen 2025*, som Danmarks Statistik har gennemført for Digitaliseringsstyrelsen, Ældre Sagen og kontoret for Forskning, Teknologi og Kultur i Danmarks Statistik i perioden fra den 1. april 2025 til den 2. juli 2025.

Populationen består af en stikprøve af befolkningen i alderen 15-89 år pr. 1. april 2025. I spørgsmålene om private selvbetjeningsløsninger er befolkningen i alderen 16-89 år pr. 1. april. Nettostikprøven udgør i alt 10.500 personer, der er blevet kontaktet ved hjælp af webinterview (CAWI) eller telefoninterview (CATI). I alt har 4.015 personer besvaret spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på 38,2 pct.

For at sikre repræsentativitet har Danmarks Statistik vægtet besvarelsenerne med registervariable som køn, alder, geografi (bopæl), herkomst, familietype og socioøkonomiske forhold som uddannelse og disponibel indkomst.

For flere oplysninger om metode henvises til metodedokument fra Danmarks Statistik: Befolkningens brug af IT (BBIT) 2025:

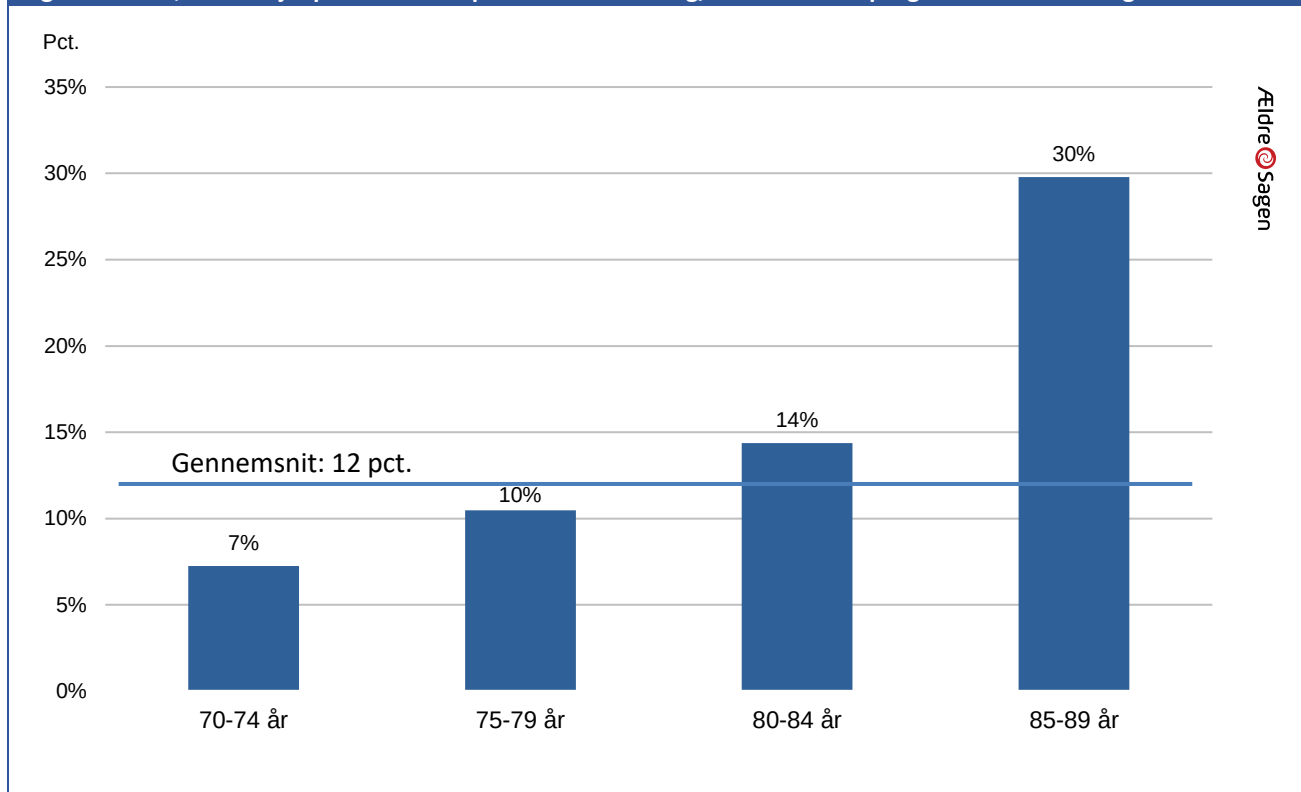
[https://www.dst.dk/Site/Dst/SingleFiles/kvaldeklbilag.aspx?filename=of81b1ad-a23a-466b-9da1-ec270d28ed62Metodedokument for Befolkningens brug af IT 2025&ext=.pdf](https://www.dst.dk/Site/Dst/SingleFiles/kvaldeklbilag.aspx?filename=of81b1ad-a23a-466b-9da1-ec270d28ed62Metodedokument%20for%20Befolkningens%20brug%20af%20IT%202025&ext=.pdf)

Notatet består af figurer, der viser resultaterne fra spørgeskemaet på spørgsmål, som Ældre Sagen har finansieret. Under hver figur er en note, som specificerer det stillede spørgsmål og andre relevante forhold. Fx er nogle spørgsmål kun stillet til en undergruppe, da spørgsmålet kun har været relevant for den pågældende gruppe. Det fremgår under hvert spørgsmål, hvem spørgsmålet er stillet til, og hvor mange personer som har besvaret det (basetallet).

Jf. metodedokument 2025 fra Danmarks Statistik er der konstateret en teknisk filterfejl i resultaterne fra figur 17 til og med figur 22 om private digitale løsninger. Filterfejlen betyder, at aldersgruppen 85-89-årige ikke har fået de nævnte seks spørgsmål. For at indhente de manglende svar har Danmarks Statistik efterfølgende kontaktet de 294 personer i aldersgruppen, som ikke fik stillet de pågældende spørgsmål i første omgang. Kontakten er foregået via internet eller telefon. Af de 294 personer har 199 personer besvaret de spørgsmål, der manglede, mens 4 personer besvarede dele af spørgsmålene, og 91 personer undlod at svare. Der er derfor en vis usikkerhed forbundet med brug af resultaterne for figur 17-22 for de 85-89-årige.

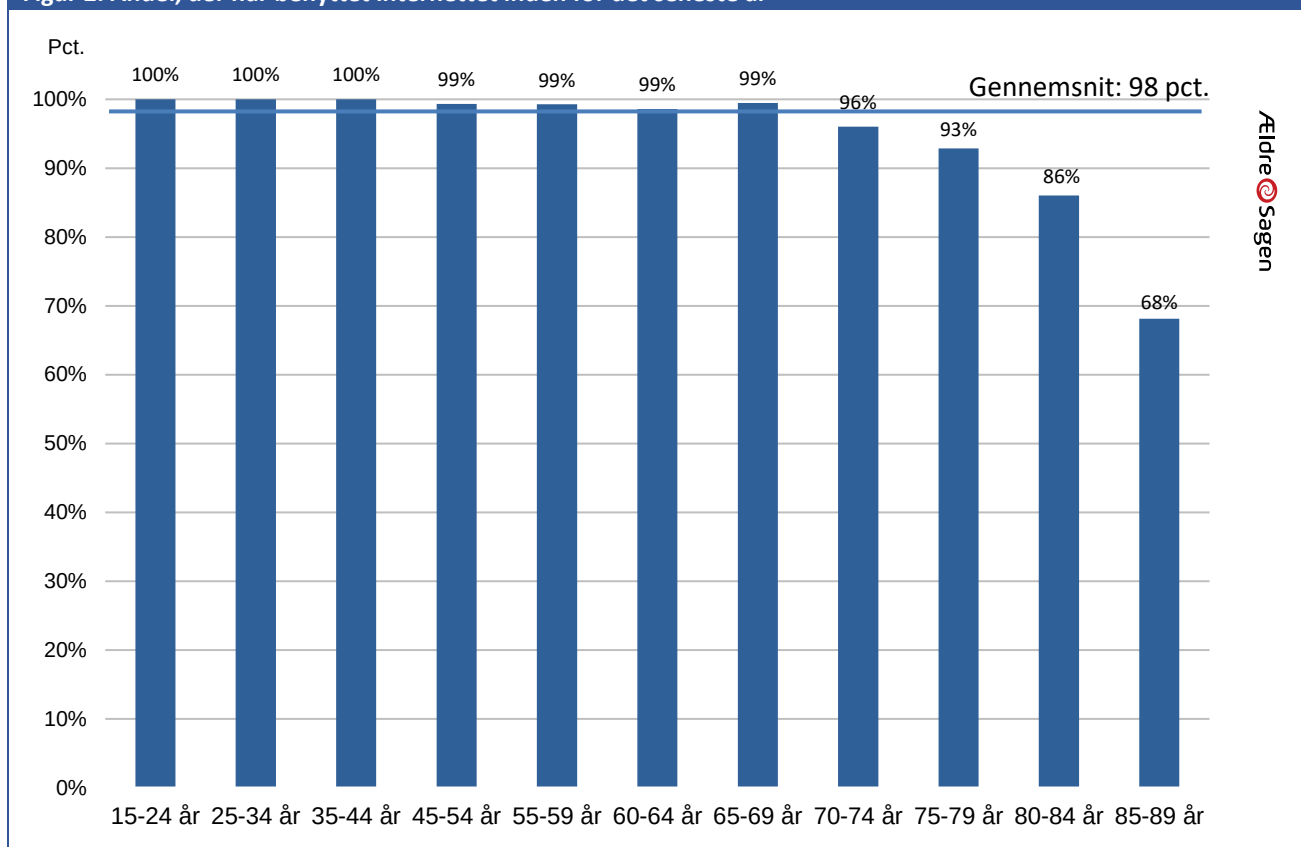
Internetadgang

Figur 1: Andel, der fik hjælp af en anden person til at åbne og/eller besvare spørgsmålene i undersøgelsen



Anm: Vi har spurgt de interviewede, om de har fået hjælp af en anden person til at åbne skemaet og/eller besvare spørgsmålene i skemaet. Kun personer mellem 70-89 år, som har åbnet/besvaret spørgeskemaet online, er blevet spurgt. Spørgsmålet er i alt blevet besvaret af 1.297 personer.

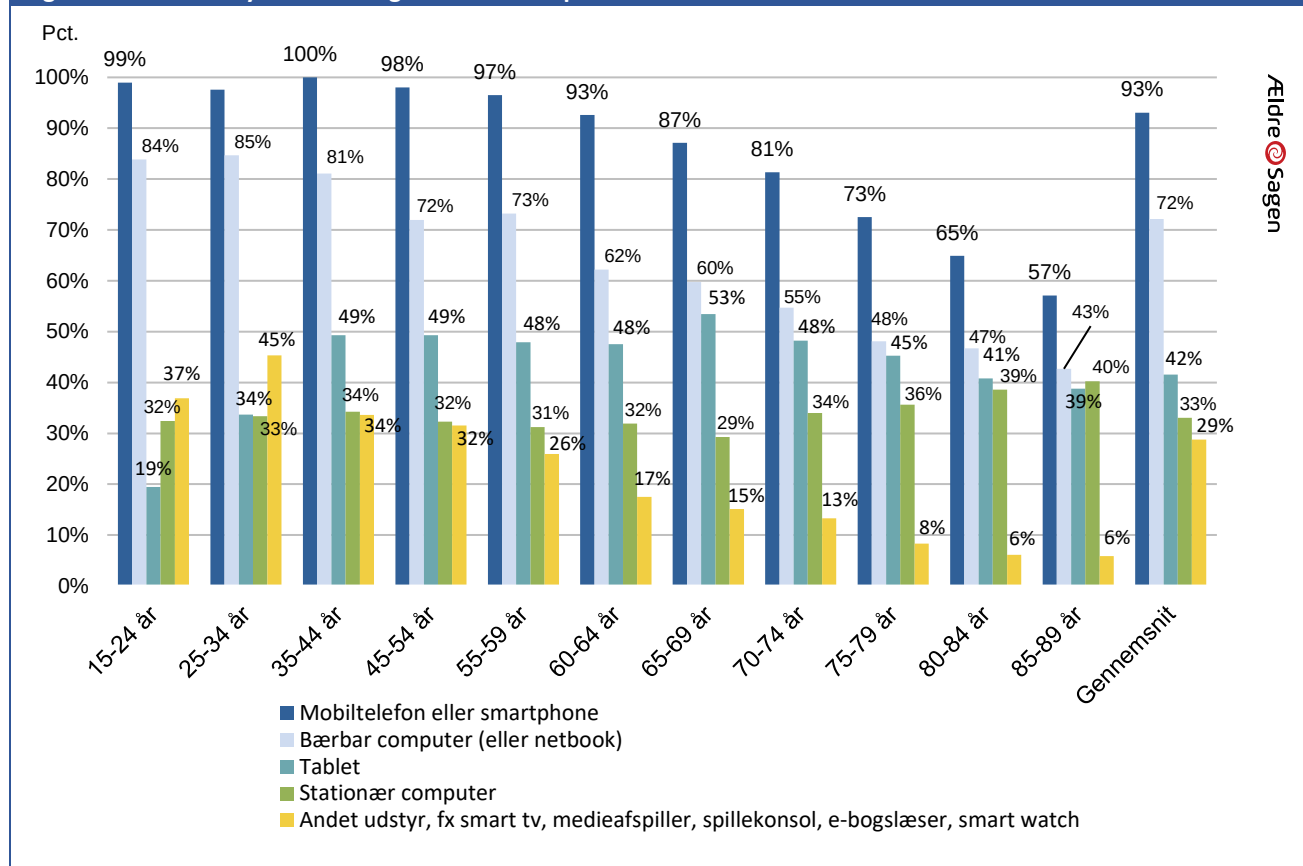
Figur 2: Andel, der har benyttet internettet inden for det seneste år



Anm: De interviewede er blevet spurgt om, hvornår de senest har benyttet internettet. Blandt personer, som har brugt internettet inden for det seneste år, indgår også de personer, som har angivet, at de har brugt internettet i løbet af de seneste tre måneder. Spørgsmålet er i alt blevet besvaret af 4.015 personer.

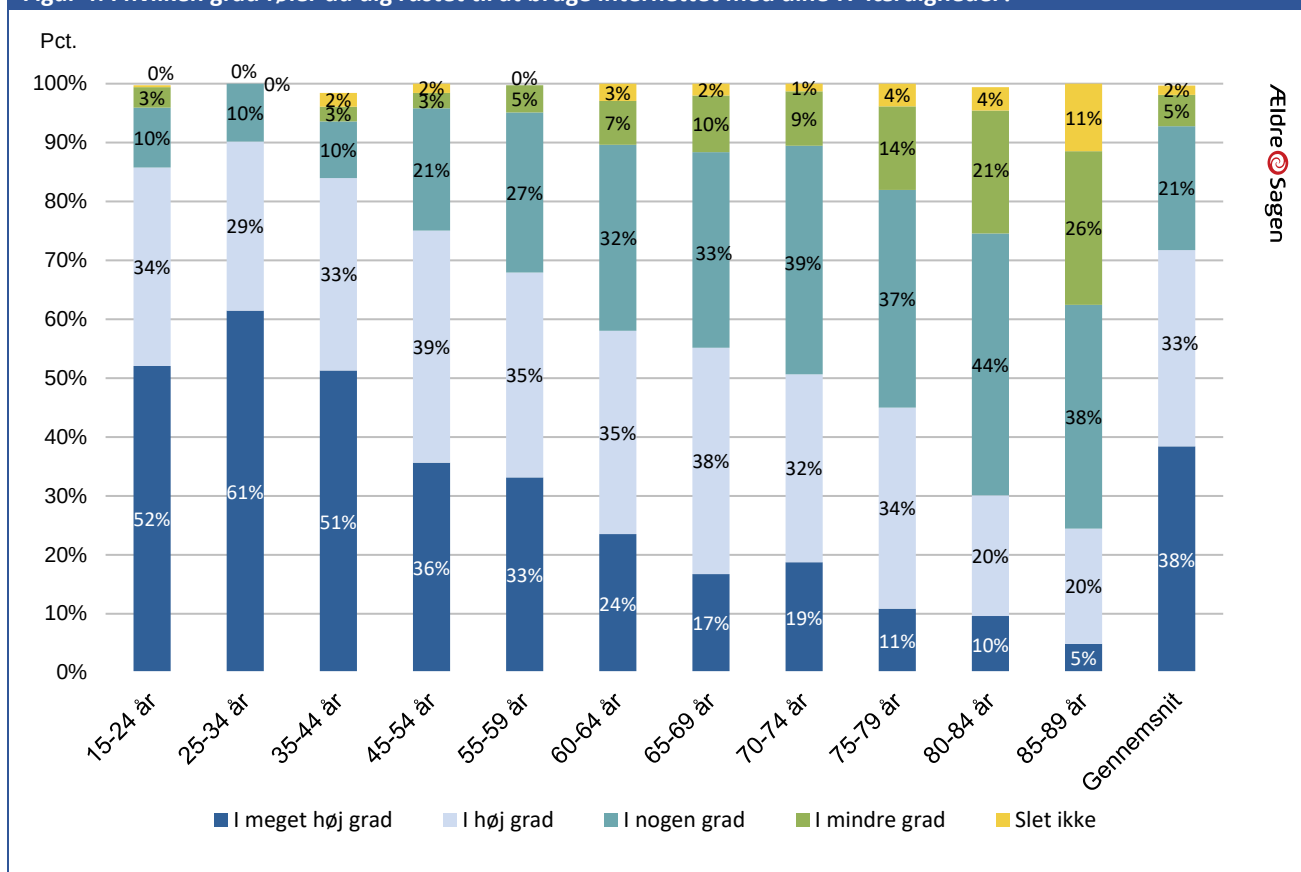
Internetaktiviteter

Figur 3: Hvilket udstyr har du brugt til at komme på internettet inden for de seneste 3 måneder?



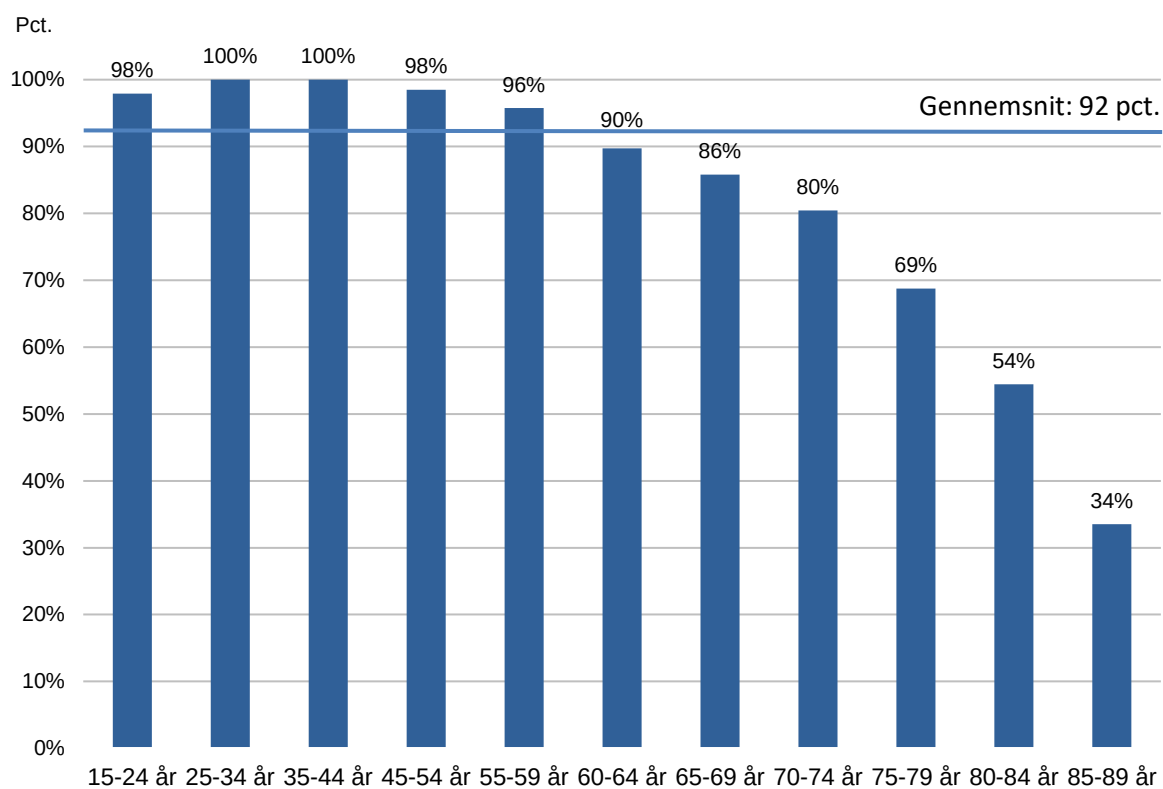
Anm: Vi har spurgt de interviewede, hvilket udstyr de har brugt til at komme på internettet inden for de seneste 3 måneder. Spørgsmålet er kun stillet til dem, der har svaret, at de har benyttet internettet inden for de seneste 3 måneder. Det har været muligt at angive flere svar, og derfor summer procentandelene ikke til 100. Spørgsmålet er i alt blevet besvaret af 3.757 personer.

Figur 4: I hvilken grad føler du dig rustet til at bruge internettet med dine IT-færdigheder?



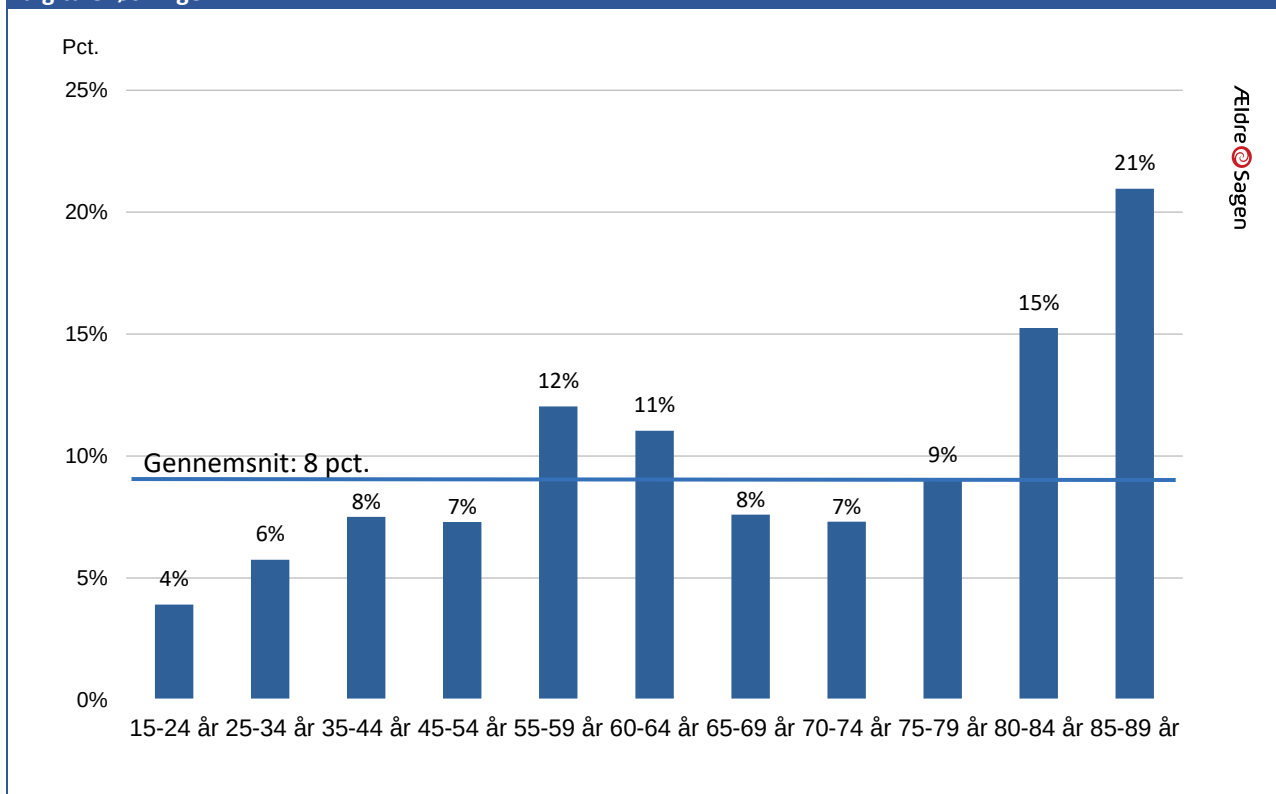
Anm: Vi har spurgt de interviewede, i hvilken grad de føler sig rustet til at bruge internettet med deres IT-færdigheder. Kun personer, som tidligere har angivet, at de har brugt internet inden for de seneste tre måneder, seneste år eller for mere end et år siden, er blevet stillet dette spørgsmål. Svarmuligheden "Ved ikke" er ikke medtaget i figuren grundet få svar. Spørgsmålet er i alt blevet besvaret af 3.829 personer.

Figur 5: Andel, der ved, hvordan de installerer en app på en smartphone eller tablet



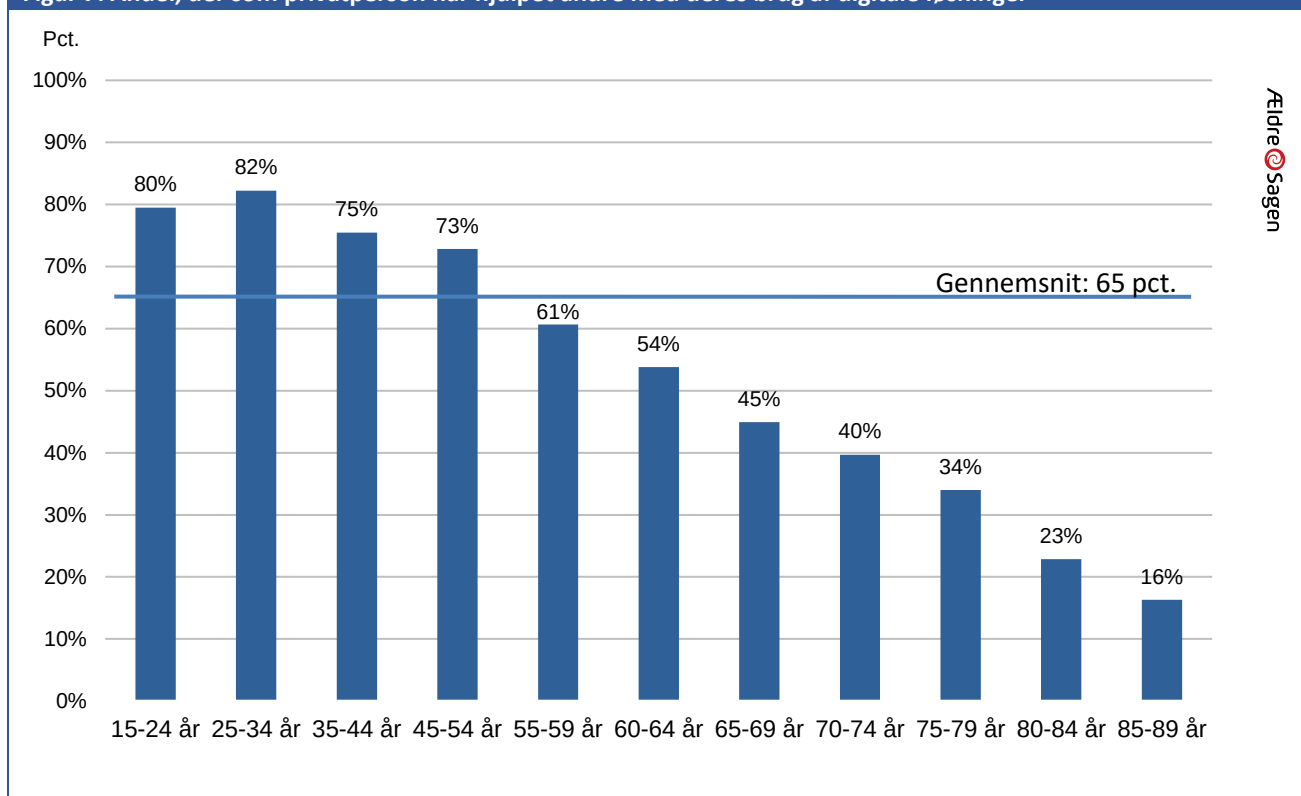
Anm: Vi har spurgt de interviewede, om de ved, hvordan de installerer en app på en smartphone eller tablet. Personer, som har angivet, at de aldrig har været på internettet, er ikke blevet stillet dette spørgsmål. Spørgsmålet er i alt blevet besvaret af 3.829 personer.

Figur 6: Andel, der enten har fysiske, psykiske eller kognitive udfordringer, der gør det svært at benytte sig af digitale løsninger



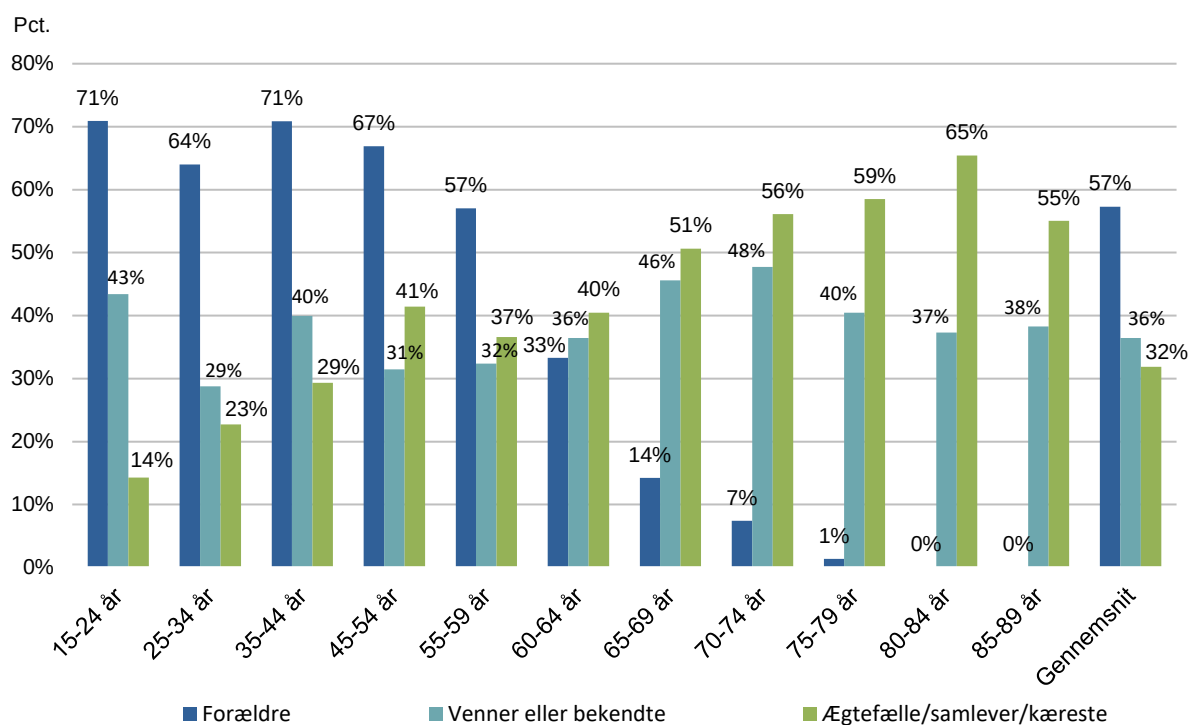
Anm: Vi har spurgt de interviewede, om de har nogle fysiske, psykiske eller kognitive udfordringer, der gør det svært at benytte sig af digitale løsninger. Eksempler på udfordringer kan være ordblindhed, synshandicap, hørenedsættelse, funktionsnedsættelse, fx følelseløshed i fingrene, gigt, en kognitiv udfordring, fx hjerneskade, forståelsesudfordringer, hukommelsesbesvær eller andet samt psykisk diagnose eller lignende. Spørgsmålet er i alt blevet besvaret af 4.015 personer.

Figur 7: Andel, der som privatperson har hjulpet andre med deres brug af digitale løsninger

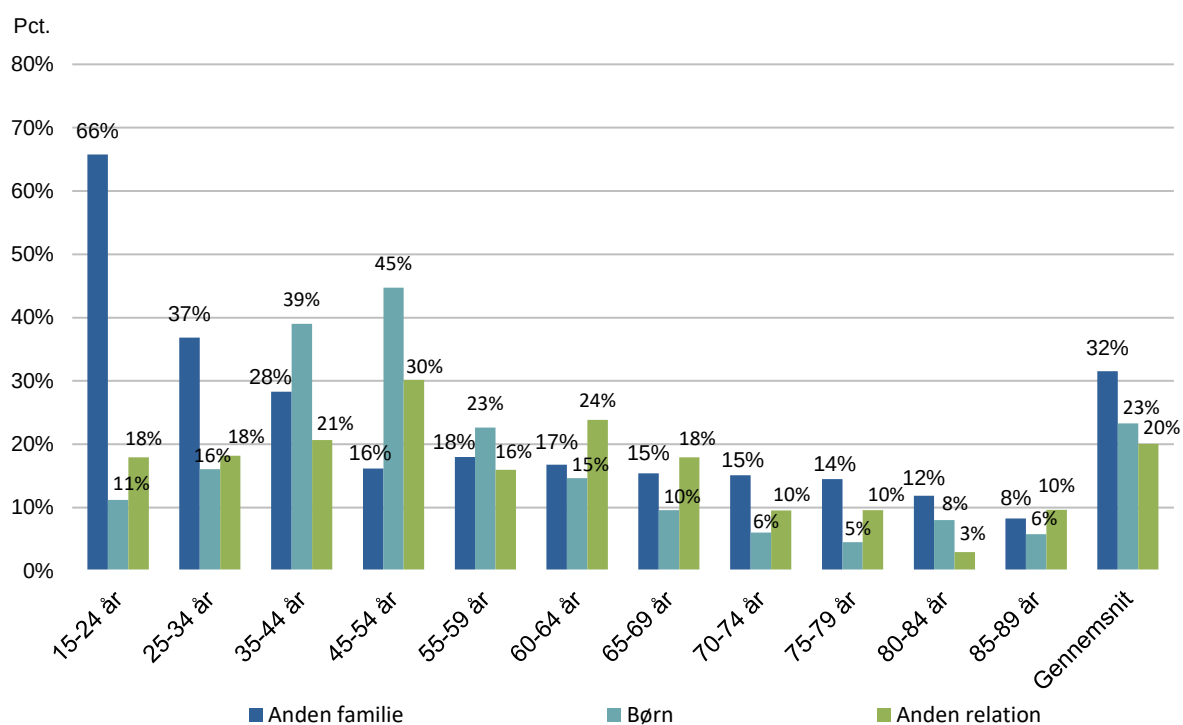


Anm: Vi har spurgt de interviewede, om de som privatperson har hjulpet andre med deres brug af digitale løsninger. Det kan fx være hjælp til at betale regninger, søge om offentlige ydelser eller slå op i sundhedsoplysninger på internettet. Det kan også være hjælp til at installere programmer på computer, apps på smartphone eller installere digitale løsninger i hjemmet. Kun personer, som tidligere har angivet, at de har brugt internet inden for de seneste tre måneder eller inden for det seneste år, er blevet stillet dette spørgsmål. Spørgsmålet er i alt blevet besvaret af 3.782 personer.

Figur 8.1: Hvem har du hjulpet? (Del 1/2)

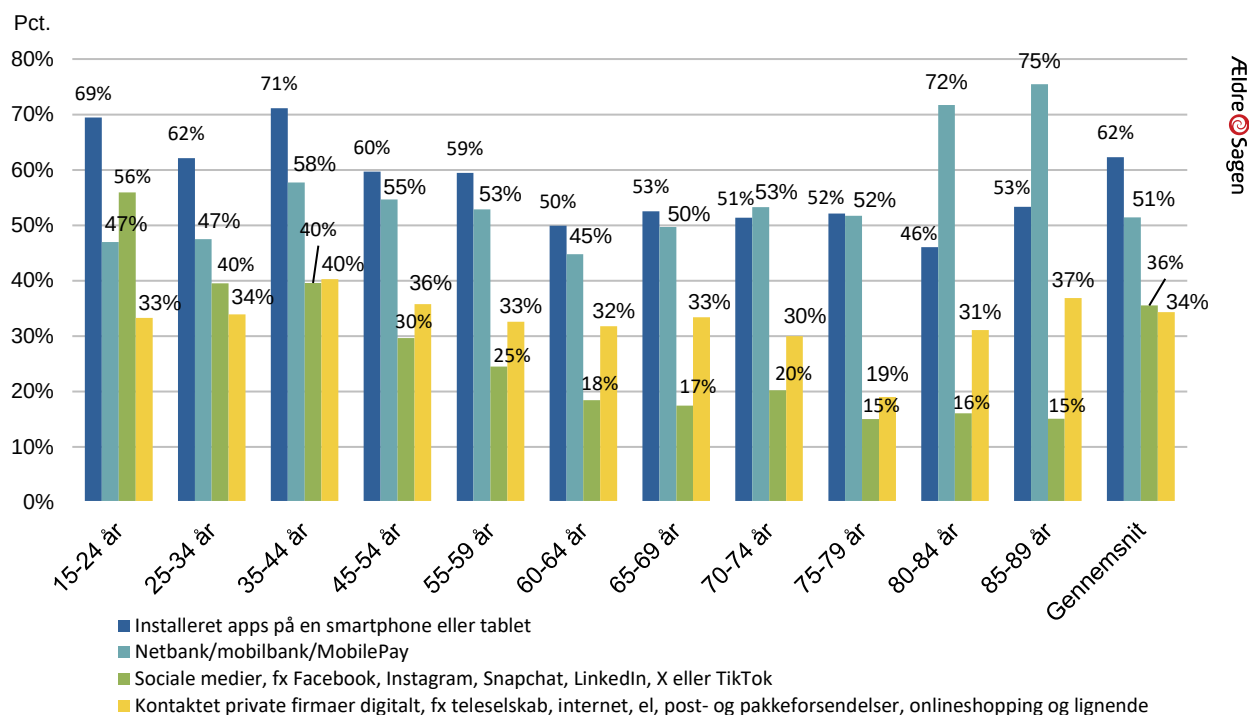


Figur 8.2: Hvem har du hjulpet? (Del 2/2)

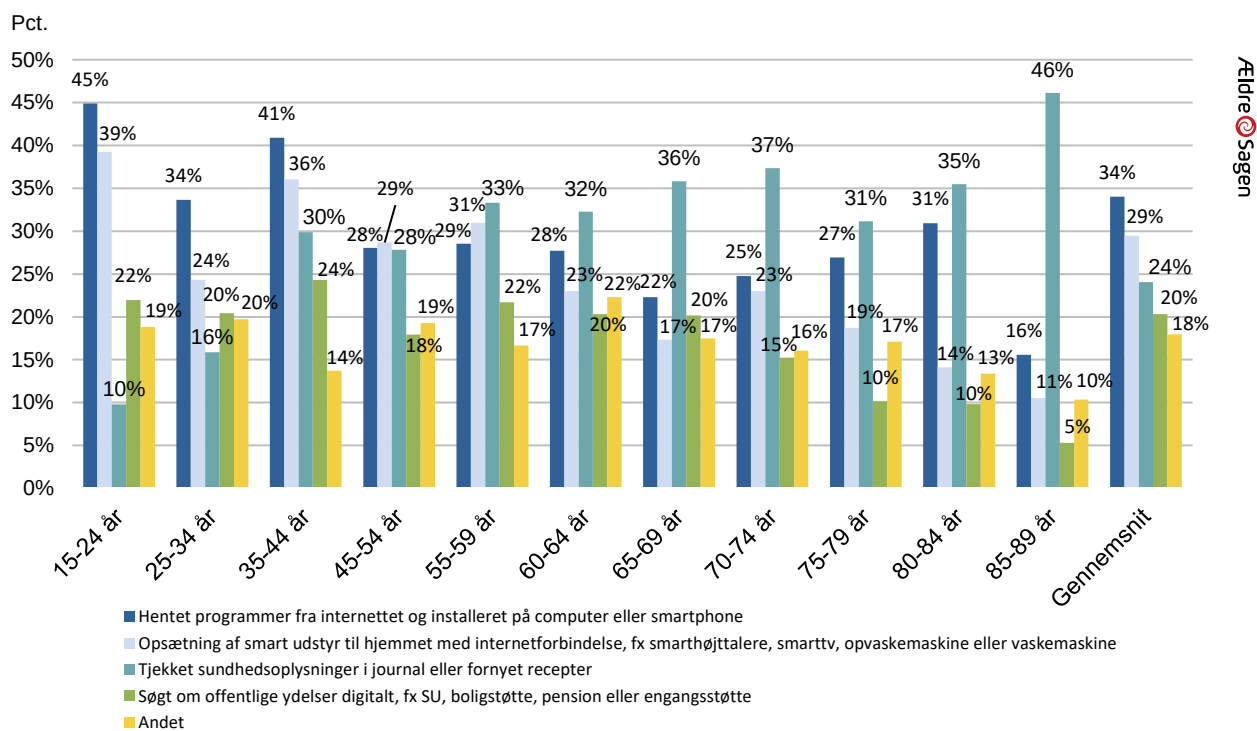


Anm: Vi har spurgt de interviewede, hvem de har hjulpet som privatperson med brug af digitale løsninger. Kun personer, som tidligere har angivet, at de har brugt internet inden for de seneste tre måneder eller inden for det seneste år, og samtidig har svaret ja til, at de som privatperson har hjulpet andre med deres brug af digitale løsninger, er blevet stillet dette spørgsmål. Da det har været muligt at angive flere svar, summerer procentandelene ikke til 100. Spørgsmålet er i alt blevet besvaret af 1.882 personer.

Figur 9.1: Hvad har du hjulpet med? (Del 1/2)



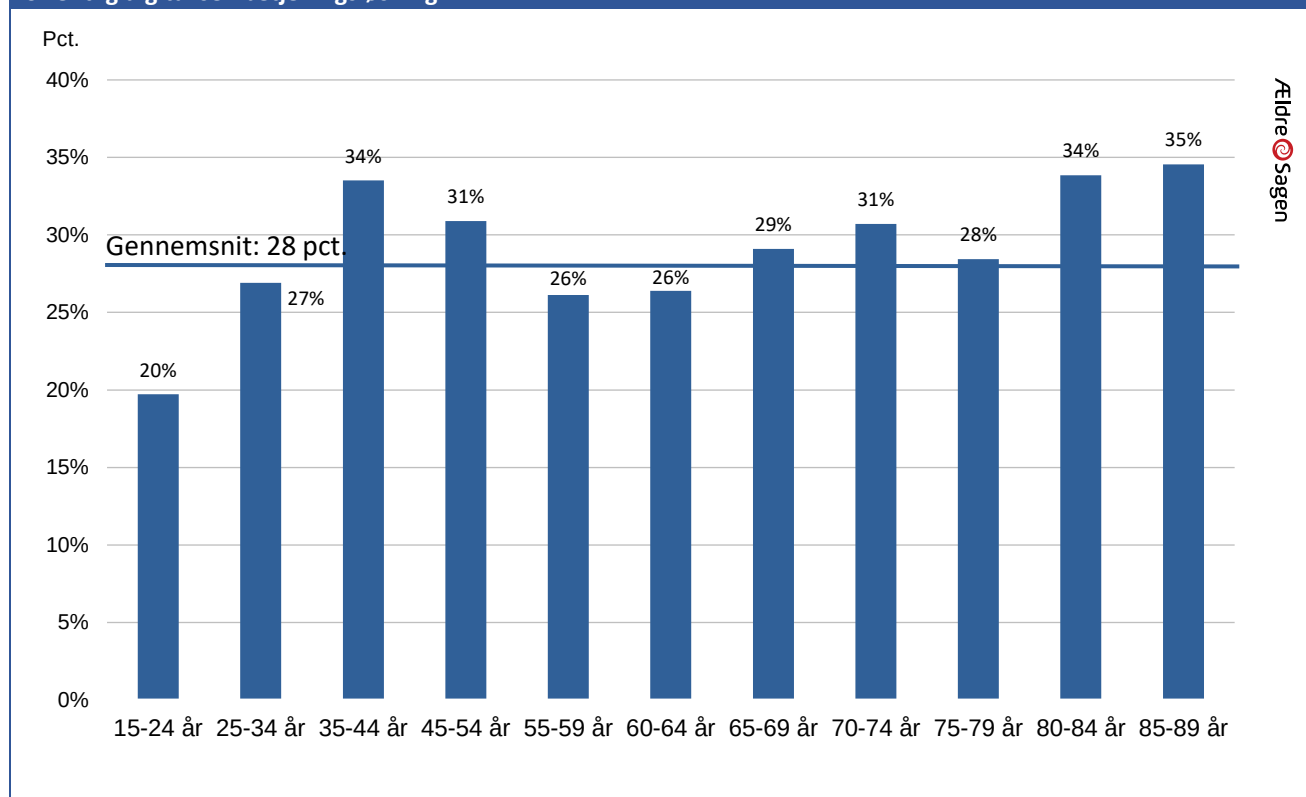
Figur 9.2: Hvad har du hjulpet med? (Del 2/2)



Anm: Vi har spurgt de interviewede, hvad de har hjulpet med som privatperson i forhold til brug af digitale løsninger. Det kan blandt andet være hjælp til at betale regninger, søge om offentlige ydelser eller slå op i sundhedsoplysninger på internettet. Det kan også være hjælp til at installere programmer på computer, apps på smartphone eller installere digitale løsninger i hjemmet. Kun personer, som tidligere har angivet, at de har brugt internettet inden for de seneste tre måneder eller inden for det seneste år, og samtidig har svaret ja til, at de som privatperson har hjulpet andre med deres brug af digitale løsninger, er blevet stillet dette spørgsmål. Da det har været muligt at angive flere svar, summerer procentandelene ikke til 100. Spørgsmålet er i alt blevet besvaret af 1.882 personer.

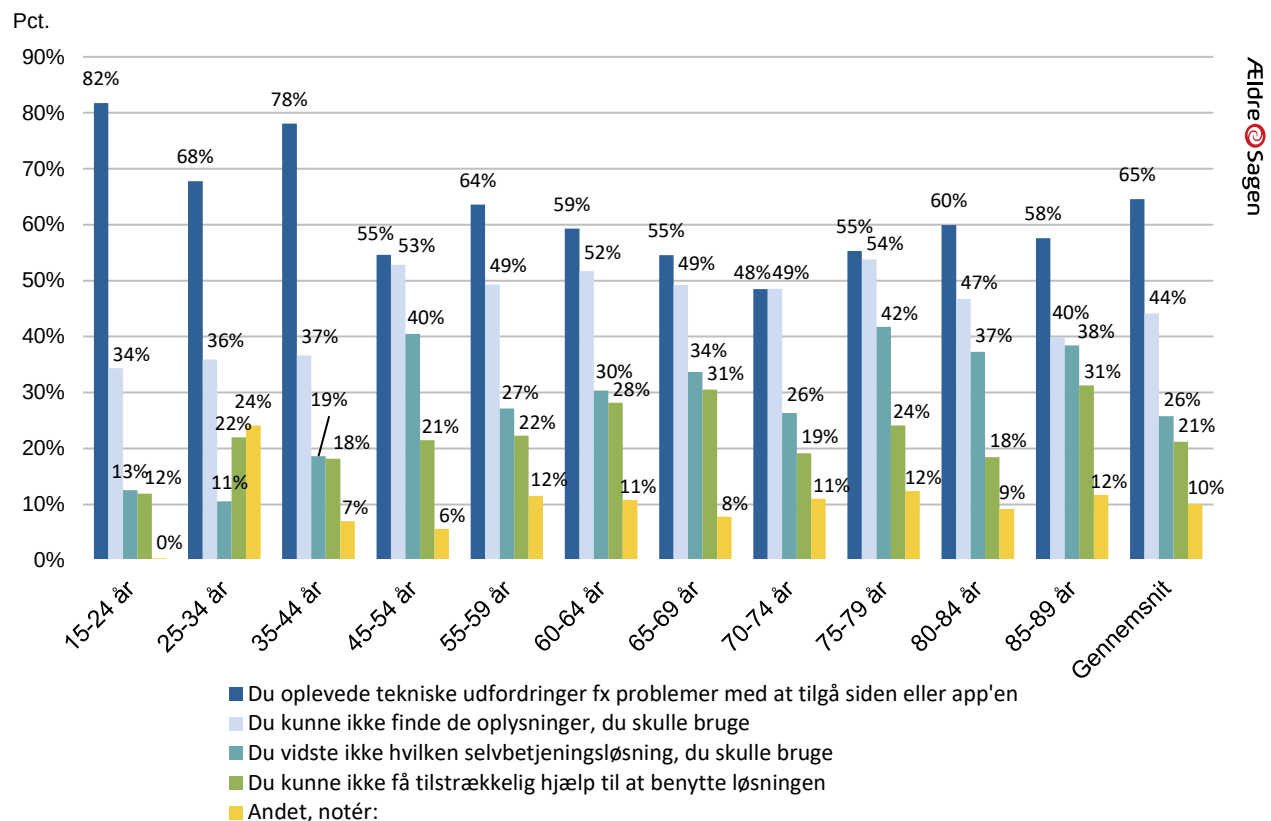
Offentlige digitale løsninger

Figur 10: Andel, der som privatperson inden for de seneste 12 måneder har oplevet udfordringer med at bruge en offentlig digital selvbetjeningsløsning



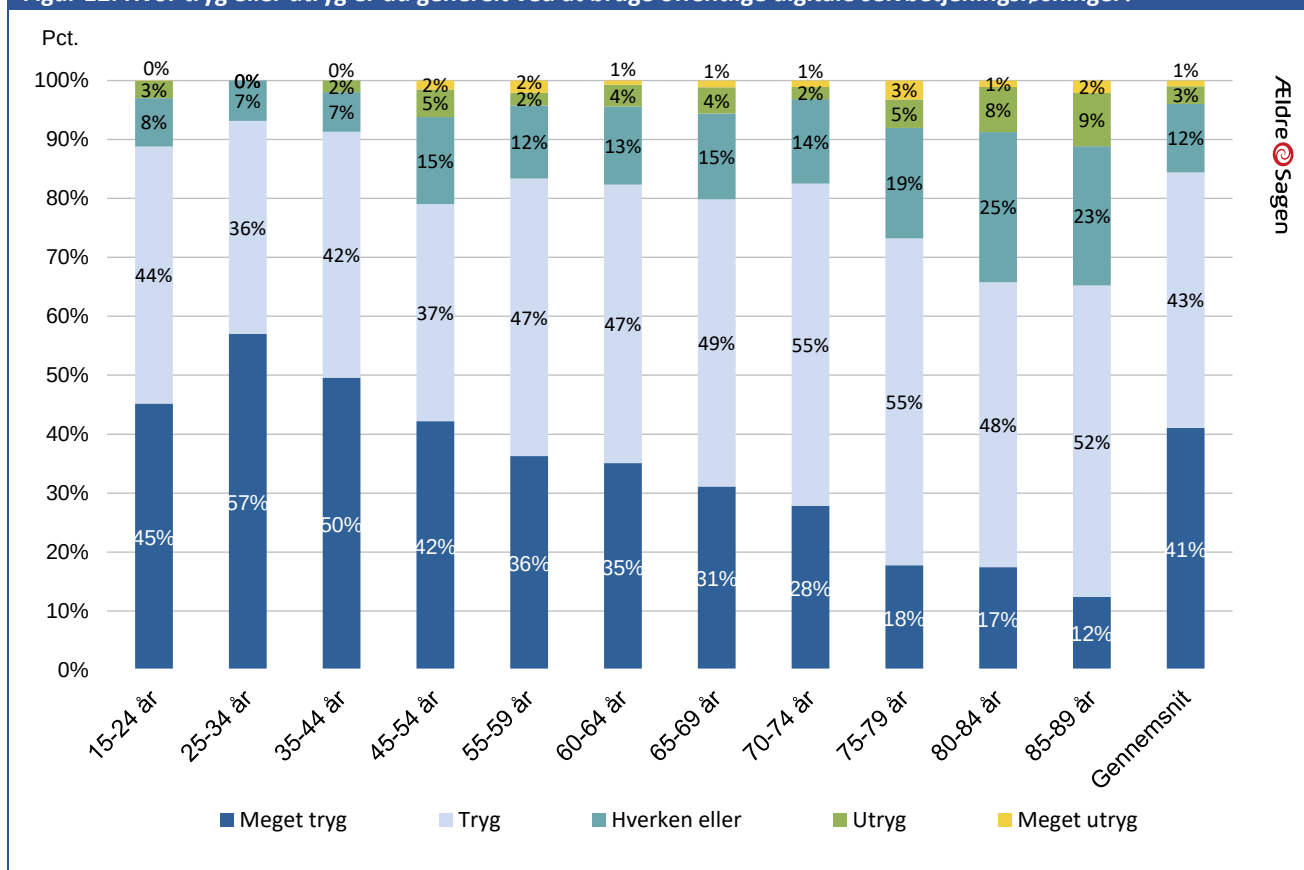
Anm: Vi har spurgt de interviewede, om de inden for de seneste 12 måneder har oplevet udfordringer med at bruge en offentlig digital selvbetjeningsløsning, fx borger.dk, sundhed.dk, kommuners hjemmesider, Digital Post eller lignende. Kun personer, som tidligere har angivet, at de har brugt internet inden for de seneste tre måneder eller inden for det seneste år, og samtidig har svaret ja til, at de har benyttet offentlige digitale løsninger, er blevet stillet dette spørgsmål. Spørgsmålet er i alt blevet besvaret af 3.526 personer.

Figur 11: Hvilke udfordringer har du oplevet med en selvbetjeningsløsning inden for de seneste 12 måneder?



Anm: Vi har spurgt de interviewede, hvilke udfordringer de har oplevet med en offentlig digital selvbetjeningsløsning. Kun personer, som tidligere har angivet, at de har brugt internet inden for de seneste tre måneder eller inden for det seneste år, og samtidig har svaret ja til, at de har oplevet udfordringer med at bruge en offentlig digital selvbetjeningsløsning, er blevet stillet dette spørgsmål. Da det har været muligt at angive flere svar, summerer procentandelene ikke til 100. I kategorien "Andet, notér" er der blandt andet angivet, at sproget opleves som fagligt svært, selvbetjeningsløsningerne var uoverskuelige eller besværlige at tilgå og øvrige udfordringer ved at have brug for hjælp fra familie og venner m.fl. Spørgsmålet er i alt blevet besvaret af 970 personer.

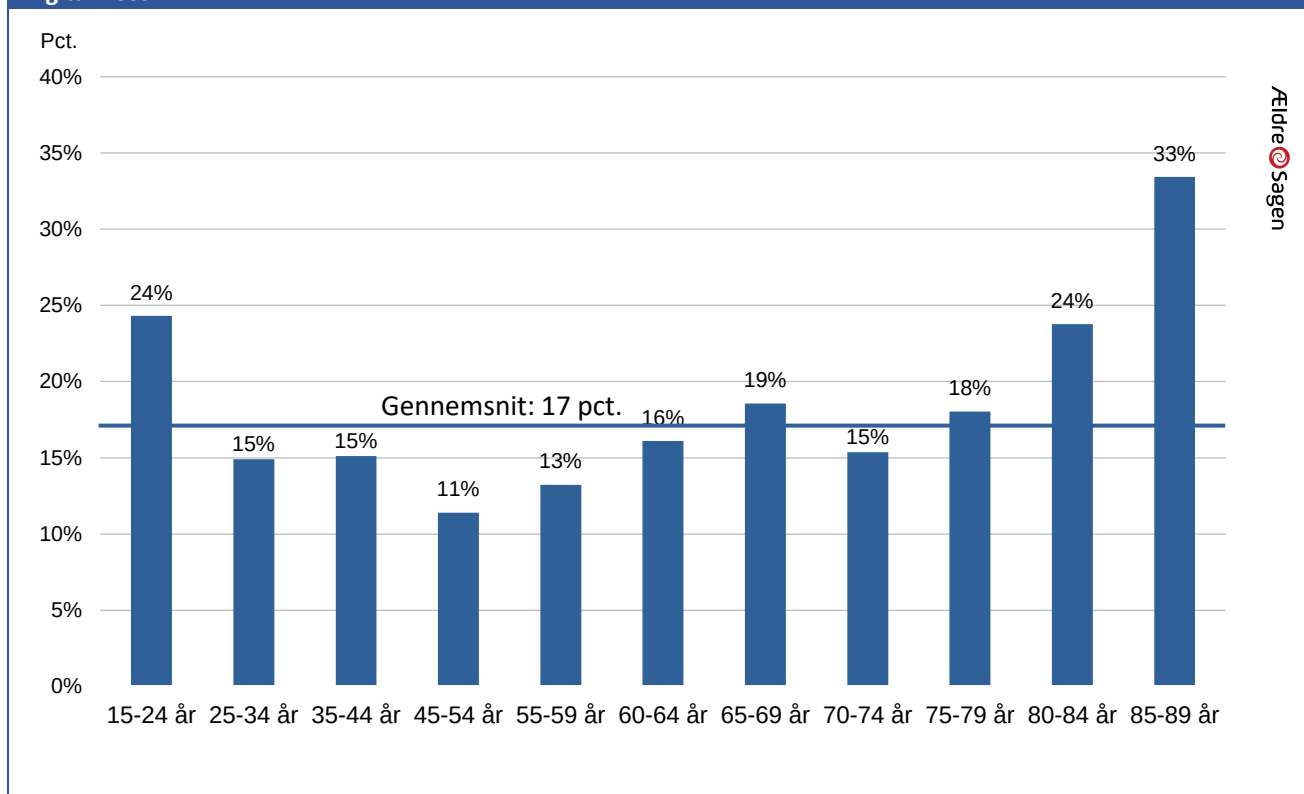
Figur 12: Hvor tryk eller utryk er du generelt ved at bruge offentlige digitale selvbetjeningsløsninger?



Eldre@Sagen

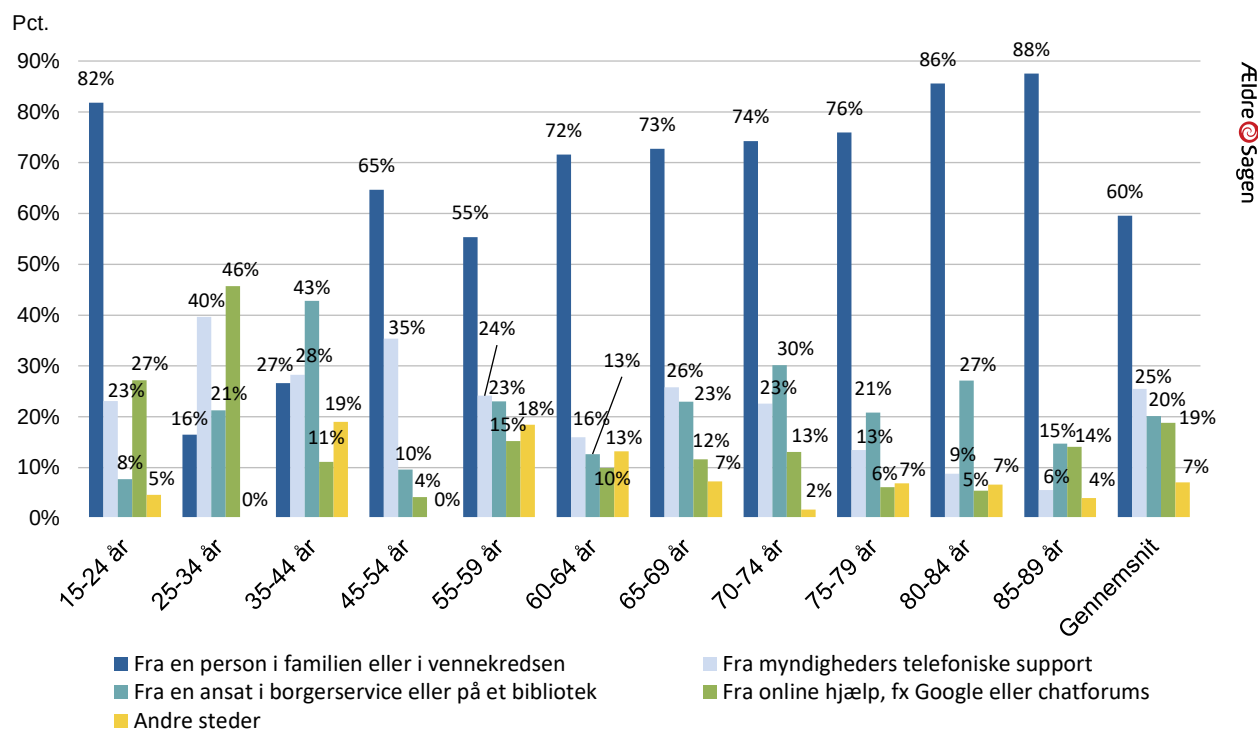
Anm: Vi har spurgt de interviewede, hvor trykke eller utrykke de generelt er ved at bruge offentlige digitale selvbetjeningsløsninger. Kun personer, som tidligere har angivet, at de har benyttet offentlige digitale løsninger, er blevet stillet dette spørgsmål. Spørgsmålet er i alt blevet besvaret af 3.526 personer.

Figur 13: Andel, der inden for de seneste 12 måneder har haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post

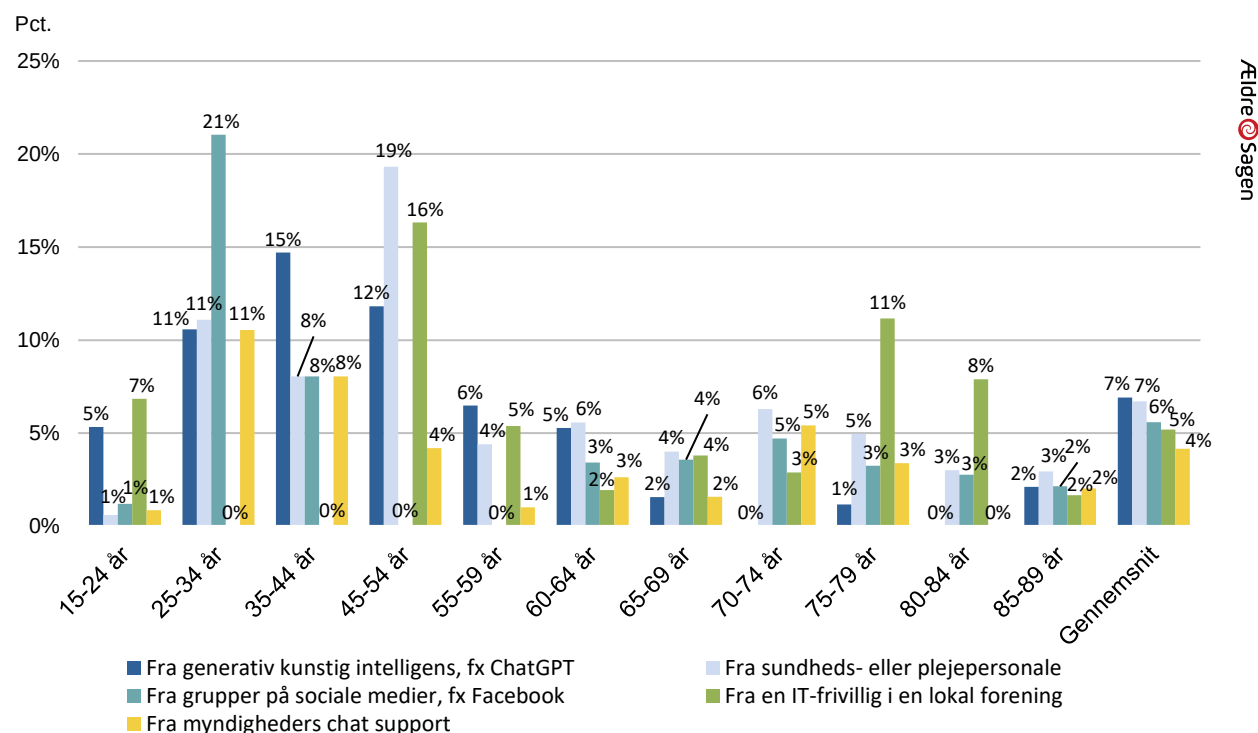


Anm: Vi har spurgt de interviewede, om de inden for de seneste 12 måneder haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post. Fx MitID, reserverer biblioteksøger online, ansøge om forskellige offentlige ydelser som SU, boligstøtte, pension, sygedagpenge, engangsstøtte eller lignende. Kun personer, som tidligere har angivet, at de har brugt internet inden for de seneste tre måneder eller inden for det seneste år, er blevet stillet dette spørgsmål. Spørgsmålet er i alt blevet besvaret af 3.782 personer.

Figur 14.1: Hvor har du fået hjælp til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post? (Del 1/2)

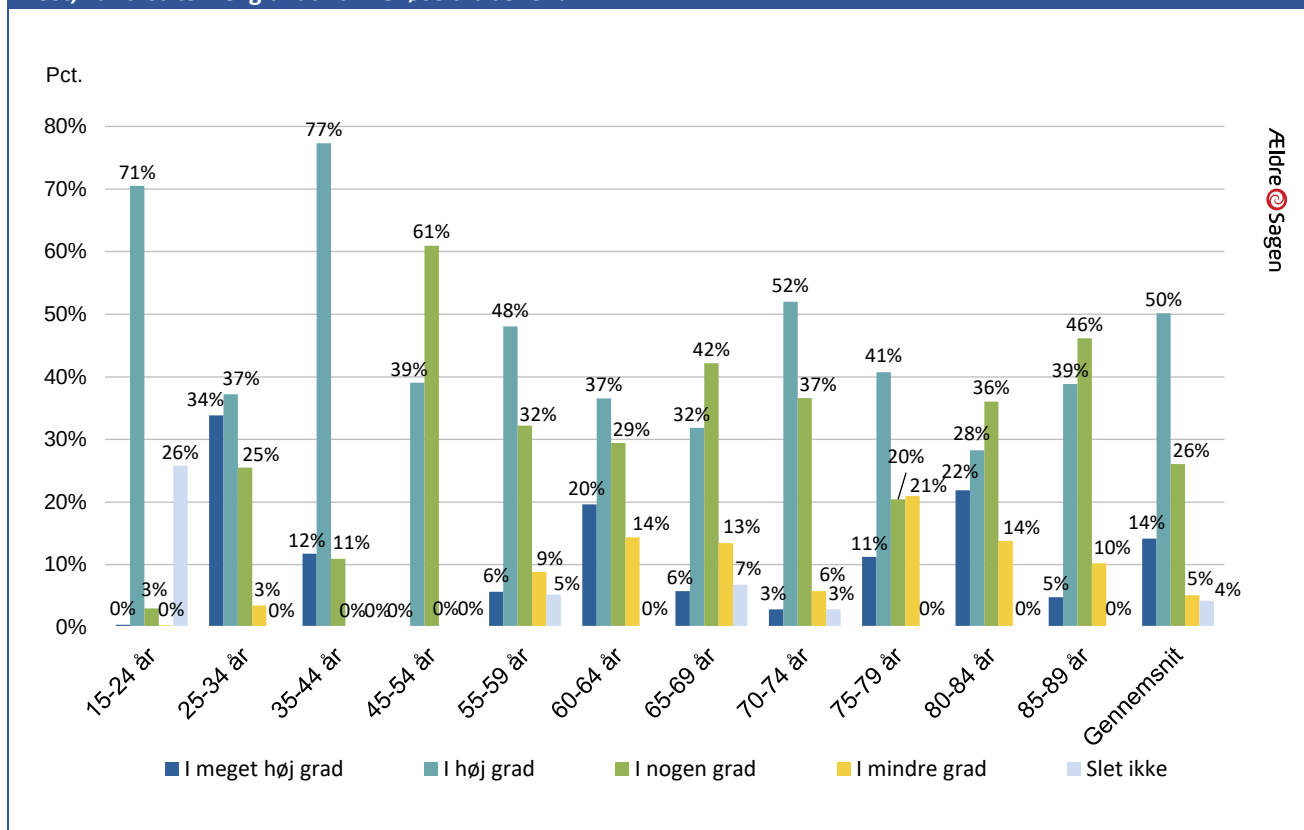


Figur 14.2: Hvor har du fået hjælp til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post? (Del 2/2)



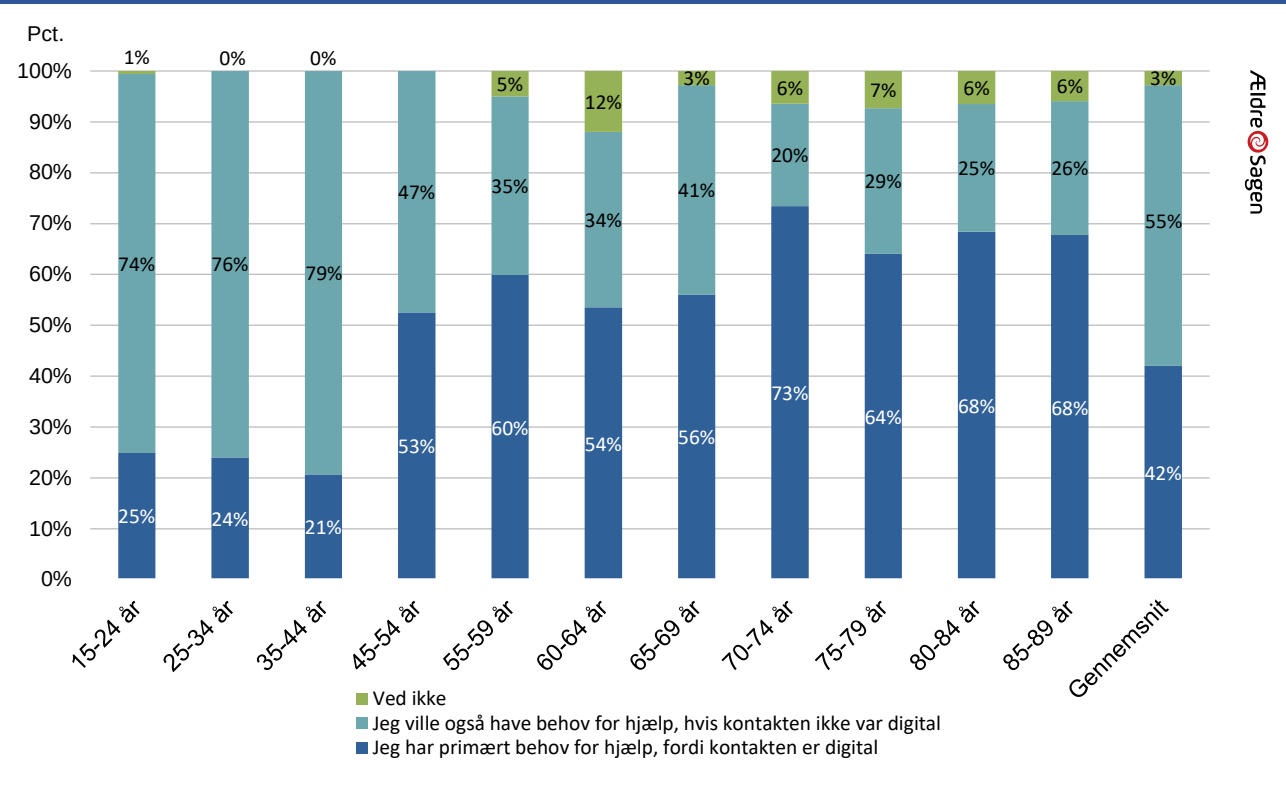
Anm: Vi har spurgt de interviewede, hvor de har fået hjælp til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post. Kun personer, som tidligere har angivet, at de har brugt internet inden for de seneste tre måneder eller inden for det seneste år, og samtidig har svaret ja til, at de har haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post inden for de seneste 12 måneder, er blevet stillet dette spørgsmål. Da det har været muligt at angive flere svar, summerer procentandelene ikke til 100. Spørgsmålet er i alt blevet besvaret af 752 personer.

Figur 15: I hvilken grad oplever du, at den hjælp og vejledning, du fik til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post, var tilstrækkelig til at kunne løse dit behov?



Anm: Vi har spurgt de interviewede, i hvilken grad de oplever, at den hjælp og vejledning, de fik til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post, var tilstrækkelig til at kunne løse deres behov. Hvis de interviewede har haft forskellige oplevelser, er de blevet bedt om at angive, hvordan de samlet set har oplevet hjælpen. Spørgsmålet er i alt blevet besvaret af 236 personer.

Figur 16: Har du behov for andres hjælp, fordi kontakten til det offentlige er digital, eller ville du også have behov for hjælp, hvis kontakten ikke var digital?

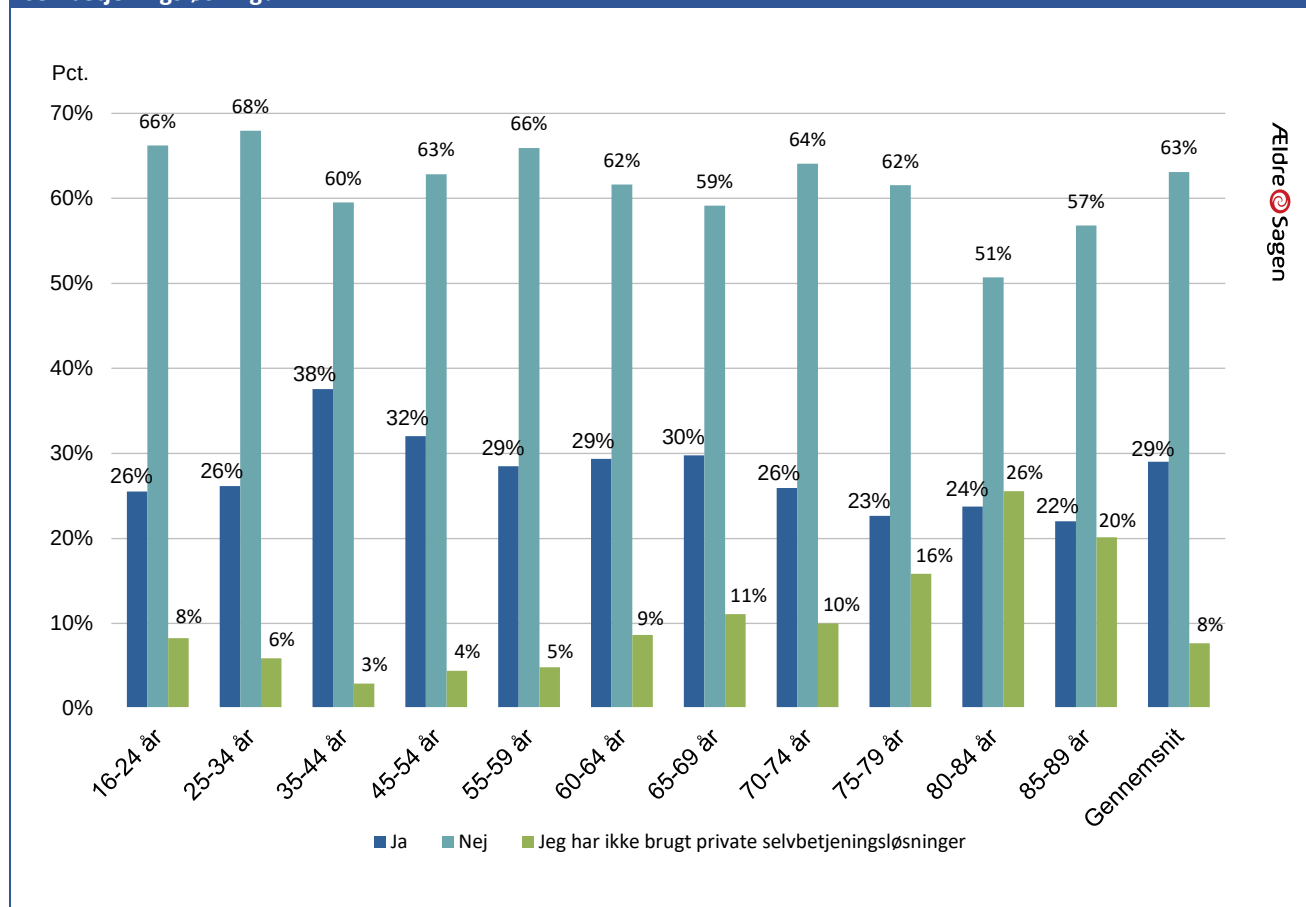


Aldre @ Sagen

Anm: Vi har spurgt de interviewede, om de har behov for andres hjælp, fordi kontakten til det offentlige er digital, eller om de også ville have behov for hjælp, hvis kontakten ikke var digital. Kun personer, som tidligere har angivet, at de har brugt internet inden for de seneste tre måneder eller inden for det seneste år, og samtidig har svaret ja til, at de har haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post inden for de seneste 12 måneder, er blevet stillet dette spørgsmål. Spørgsmålet er i alt blevet besvaret af 752 personer.

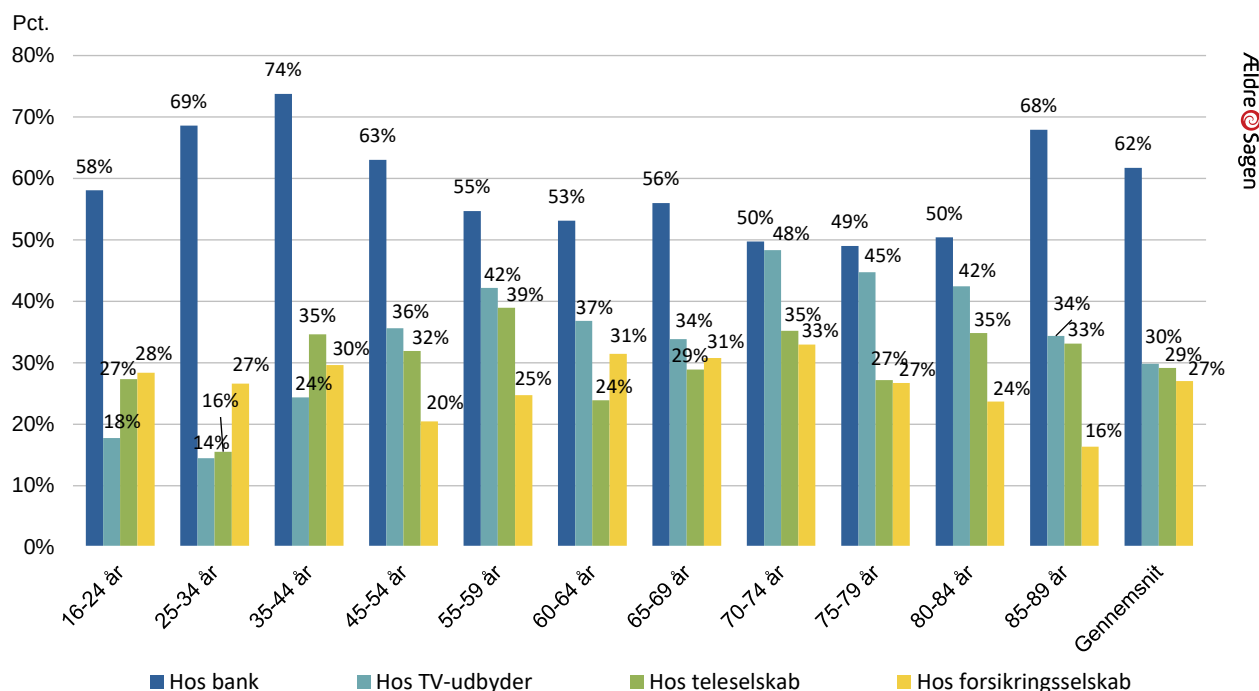
Private digitale selvbetjeningsløsninger

Figur 17: Har du inden for de seneste 12 måneder oplevet udfordringer med at bruge en privat digital selvbetjeningsløsning?

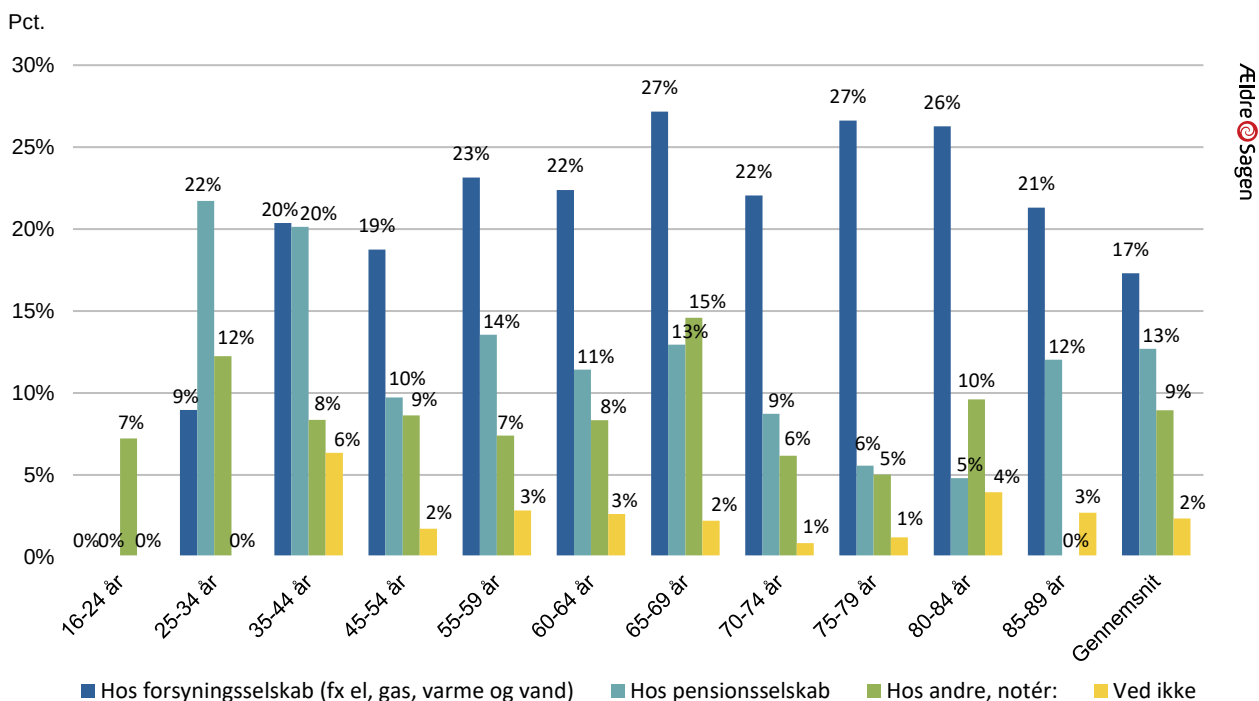


Anm: Vi har spurgt de interviewede, om de inden for de seneste 12 måneder har oplevet udfordringer med at bruge en privat digital selvbetjeningsløsning. Fx hos banker, forsikringsselskaber, teleselskaber, tv.-udbydere m.fl. Kun personer over 15 år og som tidligere har angivet, at de har brugt internet inden for de seneste tre måneder eller inden for det seneste år, er blevet stillet dette spørgsmål. Spørgsmålet er i alt blevet besvaret af 3.301 personer.

Figur 18.1: Hvor har du inden for de seneste 12 måneder oplevet udfordringer med private digitale selvbetjeningsløsninger? (Del 1/2)

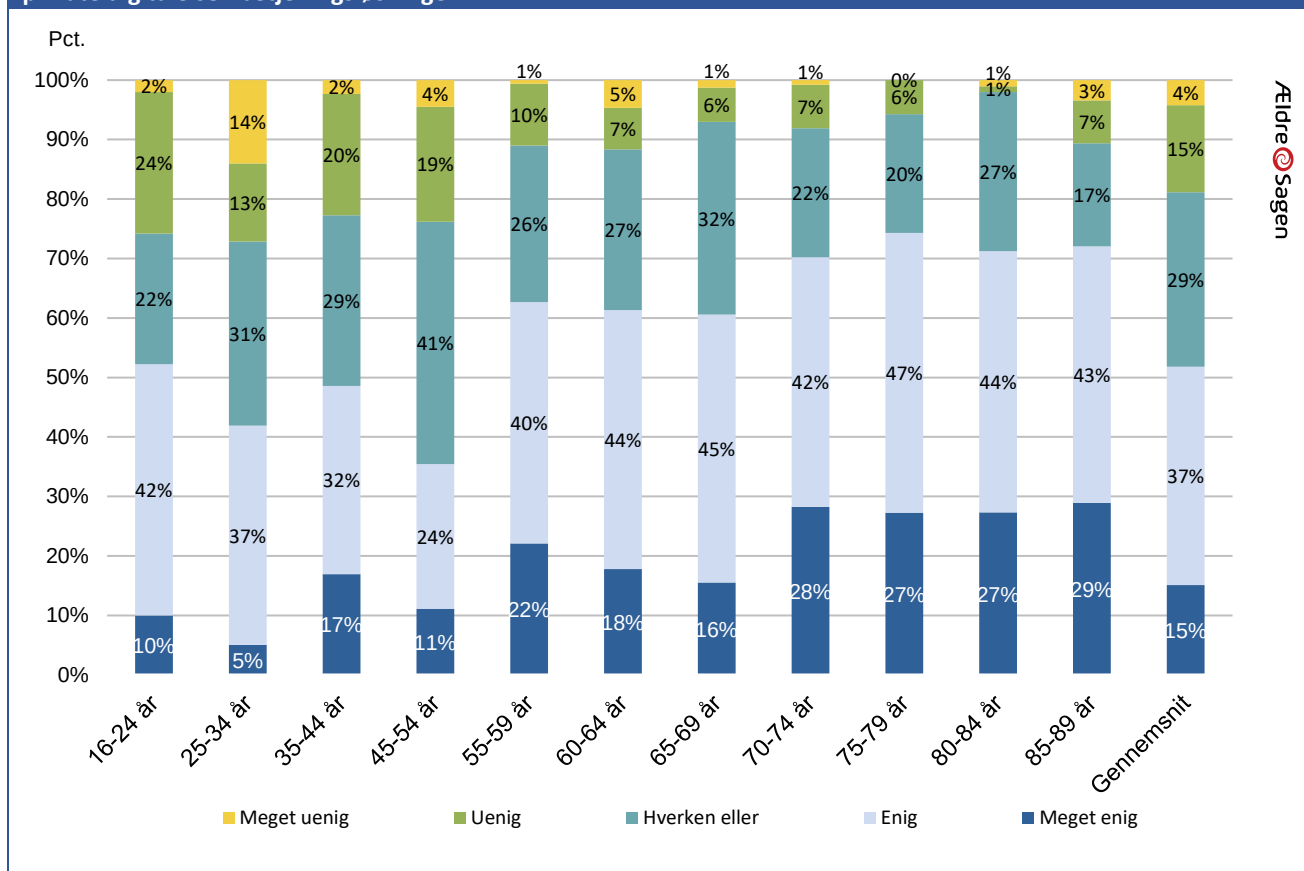


Figur 18.2: Hvor har du inden for de seneste 12 måneder oplevet udfordringer med private digitale selvbetjeningsløsninger? (Del 2/2)



Anm: Vi har spurgt de interviewede, hvor de inden for de seneste 12 måneder har oplevet udfordringer med private digitale selvbetjeningsløsninger. Kun personer over 15 år og som tidligere har angivet, at de har oplevet udfordringer med at bruge en privat digital selvbetjeningsløsning, er blevet stillet dette spørgsmål. Da det har været muligt at angive flere svar, summerer procentandelene ikke til 100. I kategorien 'Hos andre, noter:' er der blandt andet angivet aktører inden for transport (fx DSB, Rejsekort), IT (fx Google, Apple), privat sundhed, fagforeninger og øvrige. Spørgsmålet er i alt blevet besvaret af 891 personer.

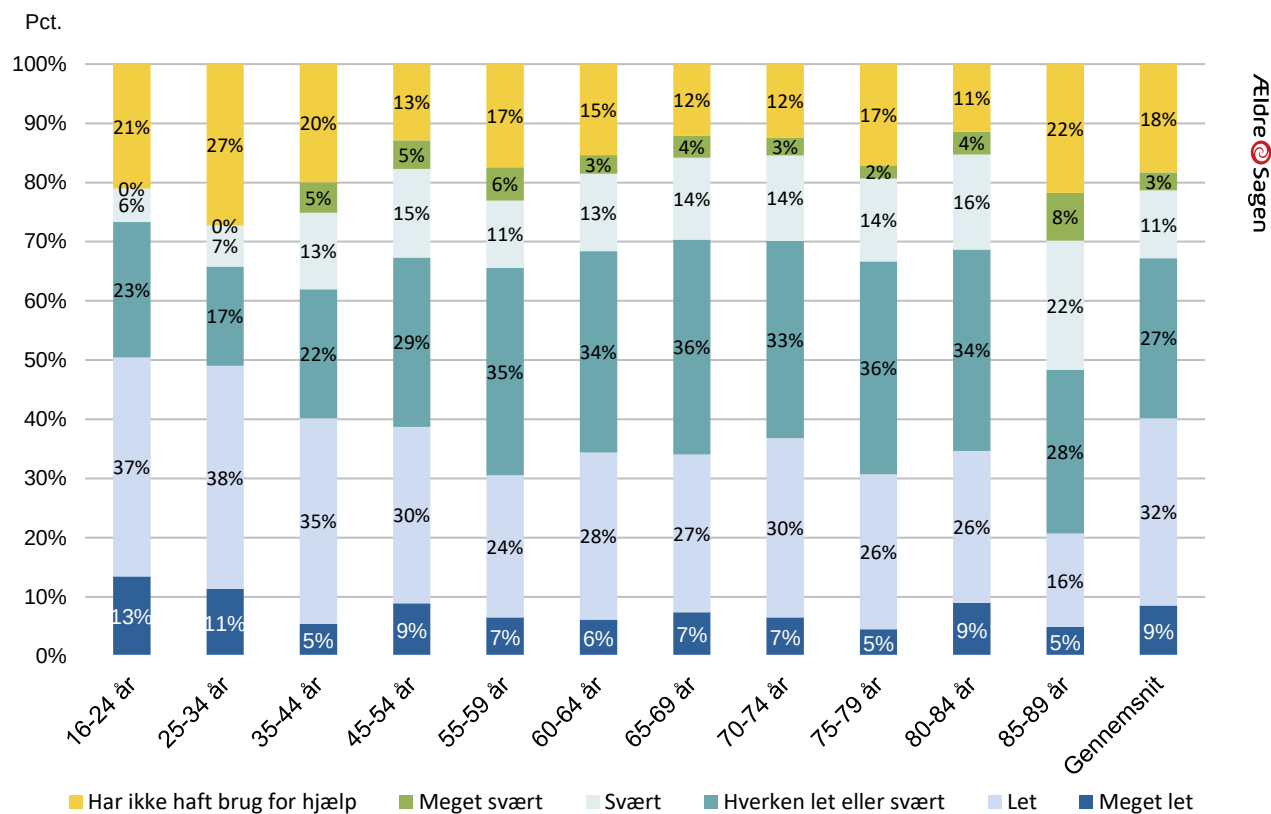
Figur 19: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? Det gør dig utryg, når du oplever udfordringer med at bruge private digitale selvbetjeningsløsninger



Ældre@Sagen

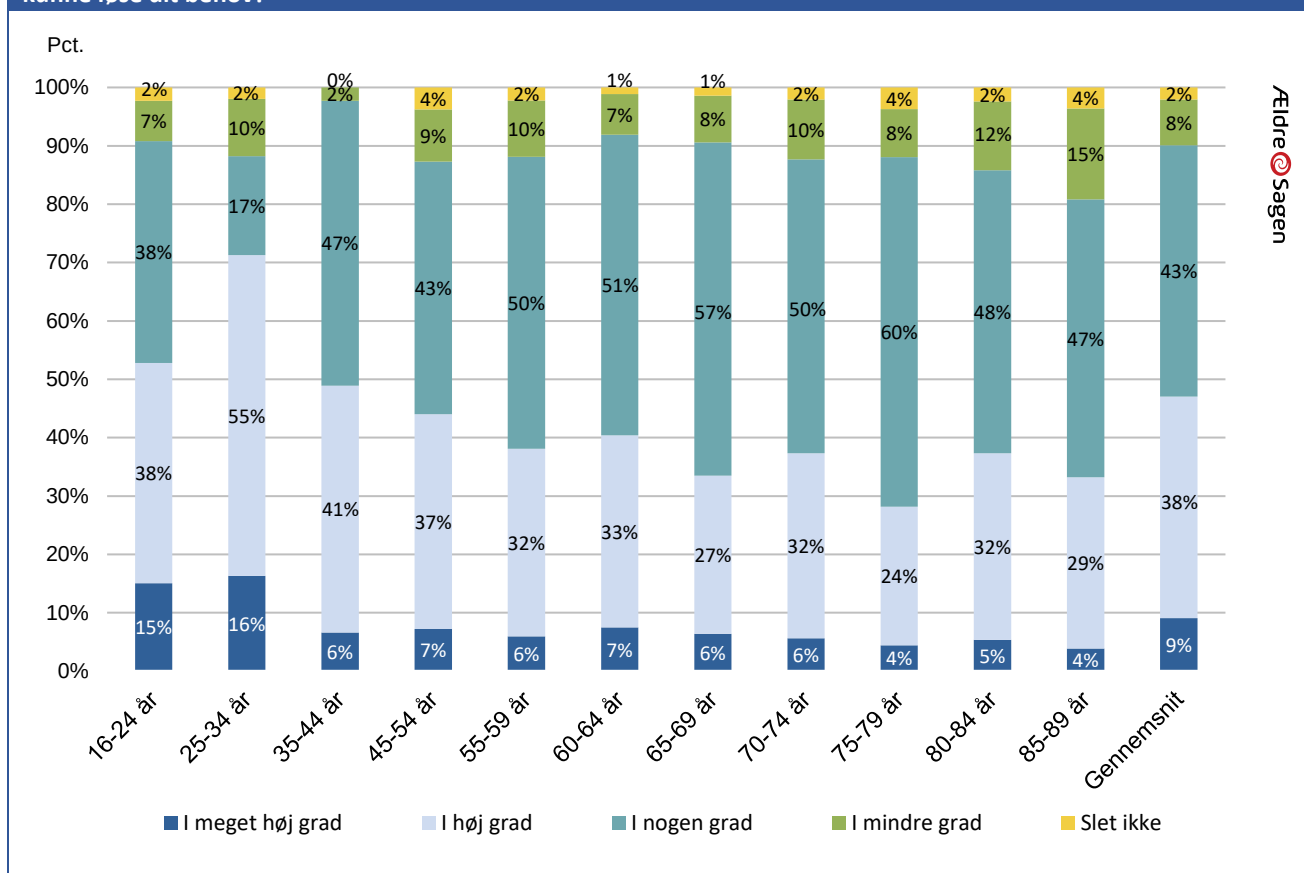
Anm: Vi har spurgt de interviewede, hvor enige eller uenige de er i udsagnet: "Det gør dig utryg, når du oplever udfordringer med at bruge private digitale selvbetjeningsløsninger". Kun personer over 15 år og som tidligere har angivet, at de har oplevet udfordringer med at bruge en privat digital selvbetjeningsløsning, er blevet stillet dette spørgsmål. Spørgsmålet er i alt blevet besvaret af 891 personer.

Figur 20: Hvor let eller svært oplever du generelt, at det er at hente hjælp og vejledning fra dem, der står bag løsningerne på internettet, når du har brug for det?



Anm: Vi har spurgt de interviewede, hvor let eller svært de generelt oplever, at det er at hente hjælp og vejledning fra dem, der står bag de private løsninger på internettet, når de har brug for det. Kun personer over 15 år og som tidligere har angivet, at de har brugt internet inden for de seneste tre måneder eller inden for det eneste år, er blevet stillet dette spørgsmål. Spørgsmålet er i alt blevet besvaret af 2.944 personer.

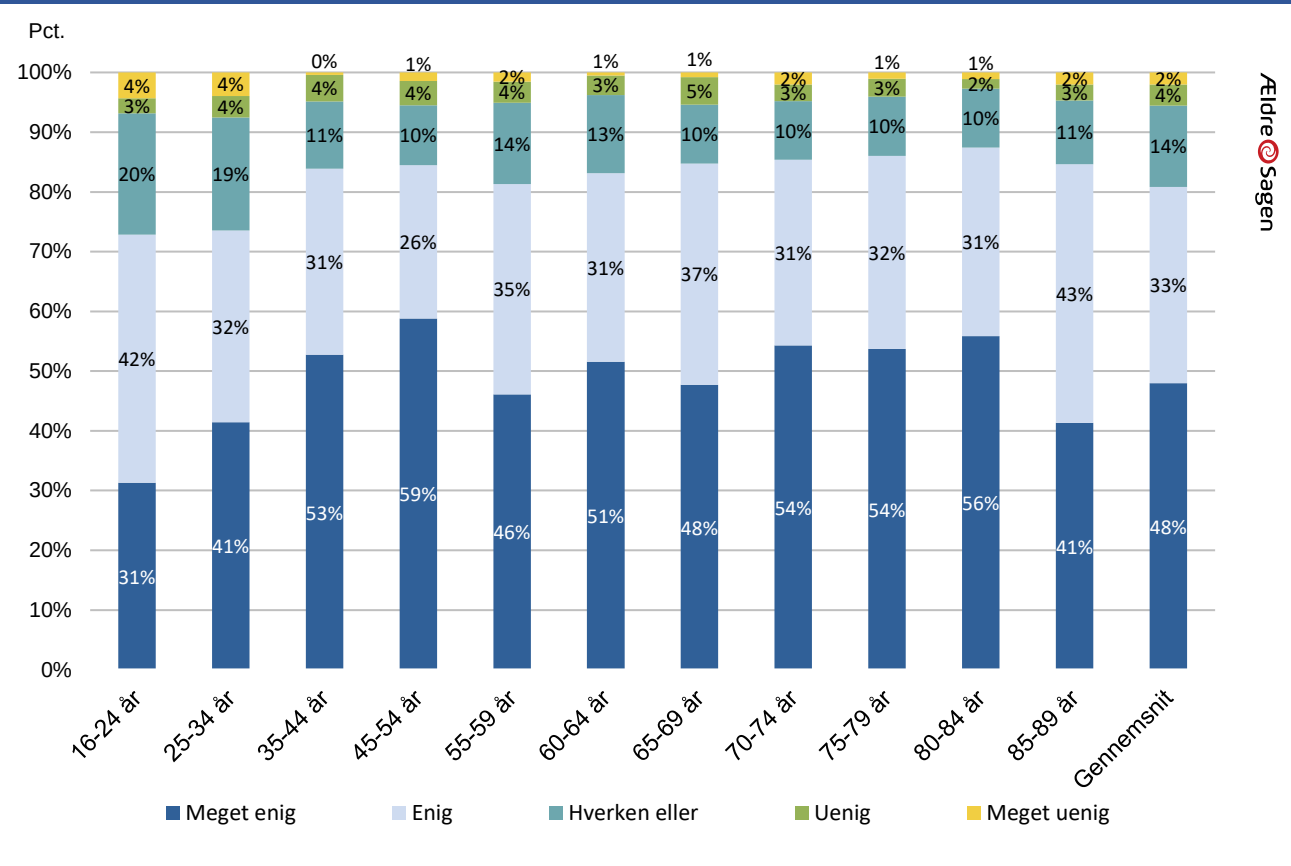
Figur 21: I hvilken grad oplever du, at den hjælp og vejledning, som du får til private løsninger, er tilstrækkelig til at kunne løse dit behov?



Ældre@Sagen

Anm: Vi har spurgt de interviewede, i hvilken grad de oplever, at den hjælp og vejledning, som de får til private løsninger, er tilstrækkelig til at kunne løse deres behov. Kun personer over 15 år, som tidligere har angivet, at de enten har haft meget let, let, hverken let eller svært, svært eller meget svært ved at hente hjælp og vejledning fra dem, der står bag de private løsninger på internettet, når de har haft brug for det, er blevet stillet dette spørgsmål. Spørgsmålet er i alt blevet besvaret af 2.465 personer.

Figur 22: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? Det er vigtigt for dig, at der også er mulighed for at tale med et menneske ansigt til ansigt eller i telefonen, udover de digitale løsninger



Eldre@Sagen

Anm: Vi har spurgt de interviewede, hvor enige eller uenige de er i udsagnet: "Det er vigtigt for dig, at der også er mulighed for at tale med et menneske ansigt til ansigt eller i telefonen, udover de digitale løsninger". Kun personer over 15 år og som tidligere har angivet, at de har brugt internet inden for de seneste tre måneder eller inden for det eneste år, er blevet stillet dette spørgsmål. Spørgsmålet er i alt blevet besvaret af 3.297 personer.