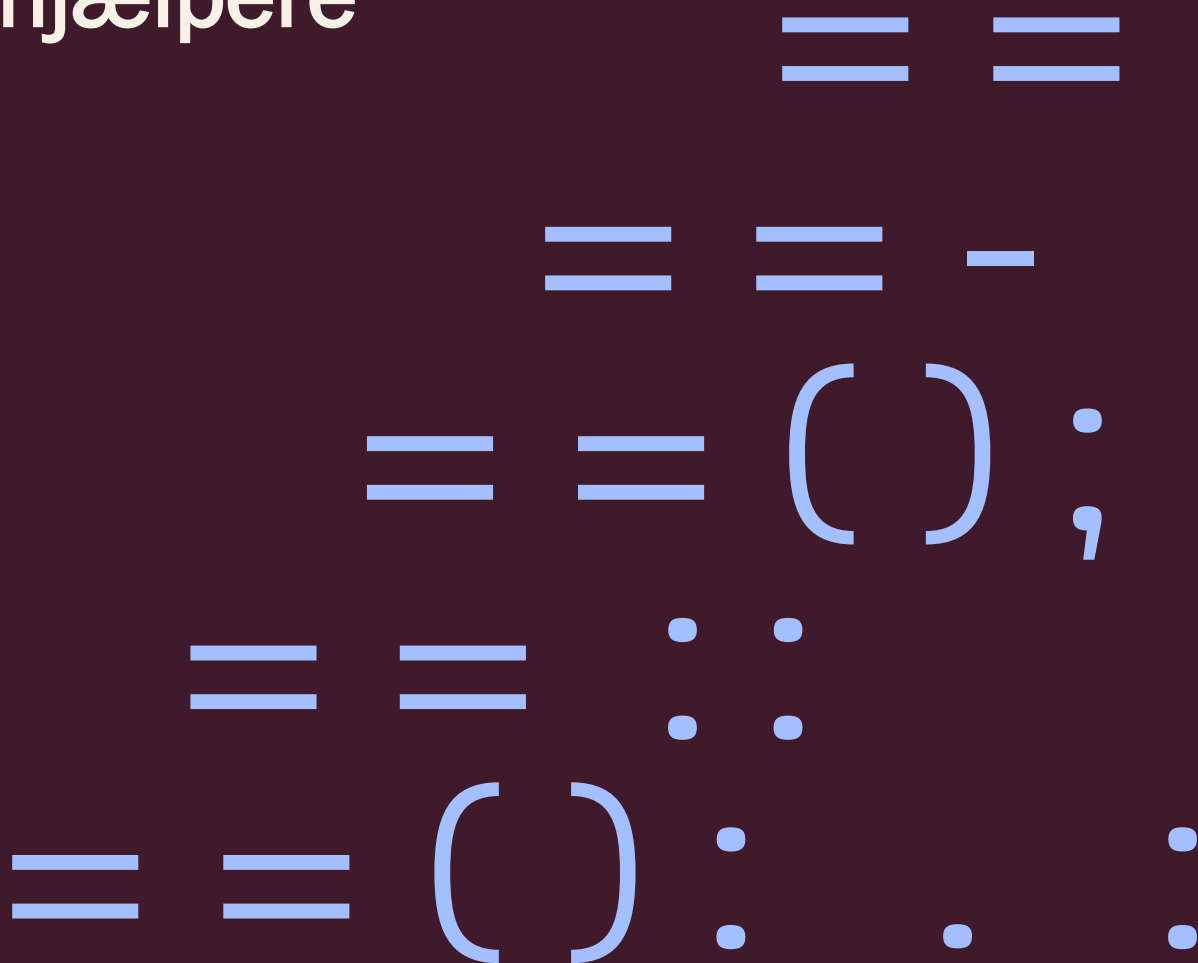


Hjælp til offentlige digitale løsninger – en analyse af hjælpebehov, hjælpemuligheder og hjælpere



Indhold

1. Sammenfatning	3
2. Befolkningens anvendelse af offentlige digitale løsninger.....	5
3. Behov for hjælp til anvendelsen af offentlige digitale løsninger.....	9
4. Hvordan bliver borgerne hjulpet?	16
5. Hvem er hjælperne?	20
6. Metode	24

1. Sammenfatning

Offentlige digitale løsninger som fx MitID, Digital Post, borger.dk og kommunernes digitale selvbetjeningsløsninger anvendes i stor stil og er mange borgeres primære indgang til den offentlige sektor. Borgerne anvender blandt andet løsningerne til at kommunikere med det offentlige, skifte adresse eller læge og tilgå netbank. Den offentlige sektor har et ansvar for, at løsningerne fungerer, er tilgængelige, og at der er mulighed for at få hjælp og vejledning, hvis behovet opstår.

Denne publikation zoomer – ved hjælp af surveydata fra Danmarks Statistiks årlige undersøgelse *It-anvendelse i befolkningen* – ind på borgernes behov for hjælp til anvendelsen af digitale løsninger, hvor borgerne får hjælp henne, og hvem der hjælper, når behovet opstår. Publikationen fokuserer på offentlige digitale løsninger, men der perspektiveres også til private digitale løsninger.

Andelen af borgere, der har haft behov for hjælp til at anvende offentlige digitale løsninger, har været faldende i perioden 2022-2024. I 2022 havde 24 pct. af borgere, der anvender løsningerne, behov for hjælp. I 2024 er det 18 pct., hvoraf knap halvdelen også ville have haft behov for hjælp, hvis kontakten ikke var digital. Der tegner sig dermed et billede af, at befolkningen samlet set har fået nemmere ved at anvende løsningerne. Det er positivt. Men det er stadig knap hver femte dansker, der har behov for hjælp og særligt borgere over 65 år.

Myndighederne stiller en række hjælpemuligheder og vejledninger til rådighed for borgerne. Det omfatter blandt andet telefonisk support og chat-support. Det er også muligt at få hjælp og vejledning i fx borgerservice og på biblioteker.

En del borgere gør brug af de muligheder. 28 pct. af borgere, der har haft behov for hjælp, har således benyttet sig af telefonisk support, og 22 pct. har benyttet sig af hjælp fra en ansat i borgerservice eller på et bibliotek. Men den største del af borgerne får hjælp af deres nære relationer. Således har 58 pct. af de borgere, der har haft behov for hjælp, fået det af familie eller venner.¹

Dermed tegner der sig et billede af, at borgerne hovedsageligt benytter sig af den personlige hjælp, særligt fra familie og venner. Et billede der går igen på tværs af alle aldersgrupper.

Kigger man på, hvem der hjælper, er det særligt de yngre og midaldrende borgere (de 15-54 årige). Og de hjælper oftest ældre borgere, de har en nær relation til. Det er både private og offentlige gøremål, de hjælper til med. Ofte er det installation af apps (både offentlige og private) samt netbank/mobilbank/MobilePay, der bliver hjulpet med. Således har 62 pct. af hjælperne hjulpet med installation af apps. 52 pct. har hjulpet med

¹ Den samme borger kan have fået hjælp flere steder, hvorfor summen af hjælp overstiger 100 pct.

netbank/mobilbank/MobilePay. Og mellem 30-33 pct. har hjulpet med sociale medier, at downloade programmer fra internettet og opsætning af Wi-Fi-udstyr i hjemmet.

"Hjælp til offentlige digitale løsninger – en analyse af hjælpebehov, hjælpemuligheder og hjælpere" er del af den politiske aftale om "Indsatser for digital inklusion" af 27. juni 2023. Som en del af aftalen vil Digitaliseringsstyrelsen i perioden 2024-2027 have fokus på borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor.

2. Befolkningens anvendelse af offentlige digitale løsninger

Langt de fleste borgere anvender offentlige digitale løsninger som fx MitID, Digital Post og borger.dk. I 2024 angiver cirka 93 pct. af befolkningen, at de anvender offentlige digitale løsninger. Blandt dem er der 20 pct. der i større eller mindre omfang føler sig begrænset i deres digitale kontakt med den offentlige sektor.

Offentlige digitale løsninger som fx MitID, Digital Post, borger.dk, skat.dk og sundhed.dk spiller en stor rolle i det danske samfund. Borgerne anvender blandt andet løsningerne til at kommunikere med det offentlige, skifte adresse eller læge og tilgå netbank.

Boks 2.1

Hvad er en offentlig digital løsning?

I spørgeskemaundersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2024* gives en række eksempler på, hvad offentlige digitale løsninger omfatter. I en introduktionstekst hedder det:

”Offentlige digitale løsninger er fx din kommunes hjemmeside, MitID, Digital Post, Sundhed.dk og digital selvbetjening på fx borger.dk eller SKAT.dk. Det kan også være fx kørekort-appen, sundhedskort-appen og appen MinSundhed.”

Digitaliseringsstyrelsen er ansvarlig for en række offentlige digitale løsninger. Det omfatter blandt andet:

- MitID
- Digital Post
- Borger.dk
- Apps for sundheds- og kørekort
- NemKonto

Fleere af Digitaliseringsstyrelsens løsninger udgør fundamentet for, at andre offentlige og private digitale løsninger kan fungere efter hensigten. Det gælder fx MitID der anvendes til at logge ind på forskellige offentlige og private hjemmesider.

Svarene i undersøgelsen vil derfor i høj grad være udtryk for, hvordan borgerne opfatter helt centrale offentlige digitale løsninger som fx MitID og Digital Post. Men svarene vil også afhænge af oplevelser med andre løsninger, herunder løsninger i sundhedssektoren (fx sundhed.dk) og skatteforvaltningen (fx skat.dk).

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2024* og Digitaliseringsstyrelsen.

Boks 2.2 viser nøgletal for brugen af nogle af Digitaliseringsstyrelsens løsninger.

Boks 2.2

Nøgletal for brugen af Digitaliseringsstyrelsens løsninger i 2024

- 96,5 pct. af danske borgere over 15 år har et aktivt MitID
- 4.786.000 borgere er tilmeldt Digital Post
- 5,4 pct. af danske borgere på 15 eller derover er fritaget for Digital Post
- MitID blev anvendt 1.068.372.000 gange i 2024
- Digital Post havde 734.332.000 logins i 2024
- Borger.dk havde 111.500.000 besøg på hjemmesiden i 2024
- Sundhedskort-appen blev benyttet 80.500 gange i døgnet
- Kørekort-appen blev benyttet 60.000 gange i døgnet

Anm.: Alle tal er afrundet til nærmeste tusinde. Andel borgere, der har et aktivt MitID, er opgjort per 1. november 2024. Antal borgere, der er tilmeldt Digital Post samt antal Digital Post-logins, er opgjort per 31. november 2024. Andel borgere, der er fritaget for Digital Post, er opgjort per 1. oktober 2024.

Kilde: Digitaliseringsstyrelsen.

Figur 2.1 viser befolkningens anvendelse af offentlige digitale løsninger fordelt på alder i 2024. Det bemærkes, at alder som regel er det karakteristika, som har størst betydning for borgernes brug af offentlige digitale løsninger på en række parametre, herunder fx anvendelsesgrad og hjælpebehov. Derfor er alder en gennemgående variabel i publikationen. Der inddrages dog også andre variable som fx uddannelse og region når relevant.

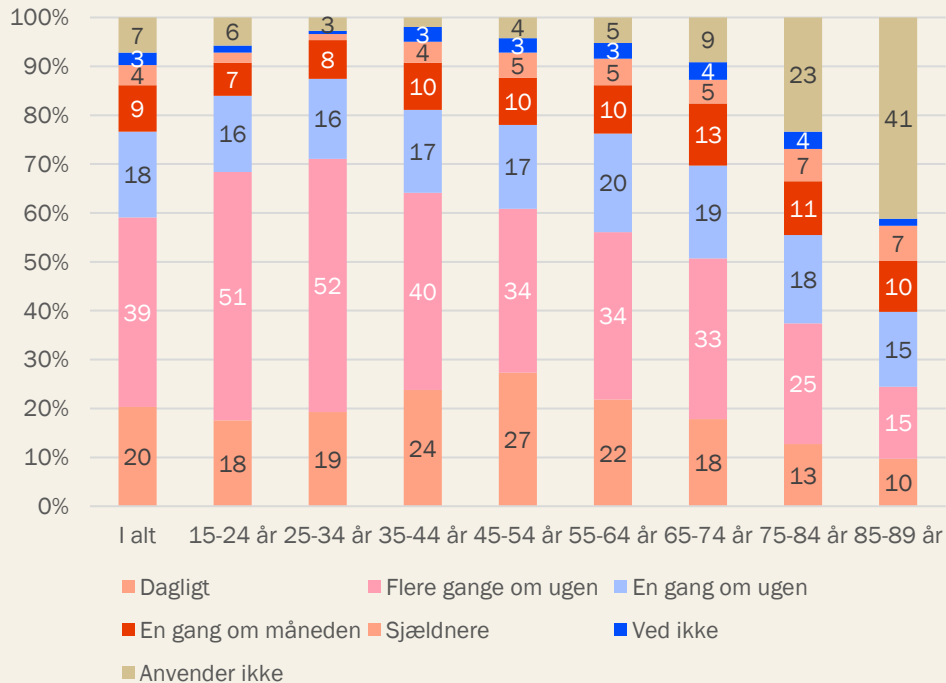
Det ses af figur 2.1, at cirka 93 pct. af befolkningen anvender offentlige digitale løsninger, og at 77 pct. af befolkningen anvender løsningerne mindst en gang om ugen. Cirka 7 pct. af befolkningen anvender slet ikke løsningerne. Det inkluderer blandt andet en del borgere, der er fritaget for Digital Post.

Det ses også af figuren, at der er en sammenhæng mellem alder og befolkningens anvendelse af løsningerne. Det kommer til udtryk ved, at både de yngre (de 15-24 årige), men særligt de ældre (de 75-84 årige og de 85-89 årige) anvender løsningerne i mindre grad end den øvrige befolkning.

Blandt de 15-24 årige er det cirka 6 pct., der slet ikke anvender løsningerne. Det er på niveau med befolkningsgennemsnittet, men højere end de 25-54 årige. Blandt de 75-84 årige er det cirka 23 pct., der ikke anvender løsningerne. Det er 16 pct.-point over befolkningsgennemsnittet. Og blandt de 85-89 årige er det 41 pct., der ikke anvender løsningerne. Det er 34 pct.-point over befolkningsgennemsnittet.

Figur 2.1

Befolkningens anvendelse af offentlige digitale løsninger fordelt på alder, 2024



Anm.: Figur 2.1 er baseret på svar på spørgsmålet: "Hvor ofte bruger du offentlige digitale løsninger?". Alle undersøgelsens 3.937 respondenter har besvaret spørgsmålet. Undersøgelsen er repræsentativ for den danske befolkning mellem 15-89 år. "Anvender ikke" dækker over respondenter, der har angivet, at de ikke har prøvet at benytte offentlige digitale løsninger.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2024*.

At borgere anvender løsningerne, er ikke ensbetydende med, at de har let ved at være i kontakt med det offentlige digitalt. Figur 2.2 viser anvendere af offentlige digitale løsningers vurdering af, om de føler sig i stand til at være i digital kontakt med den offentlige sektor, fordelt på alder i 2024.

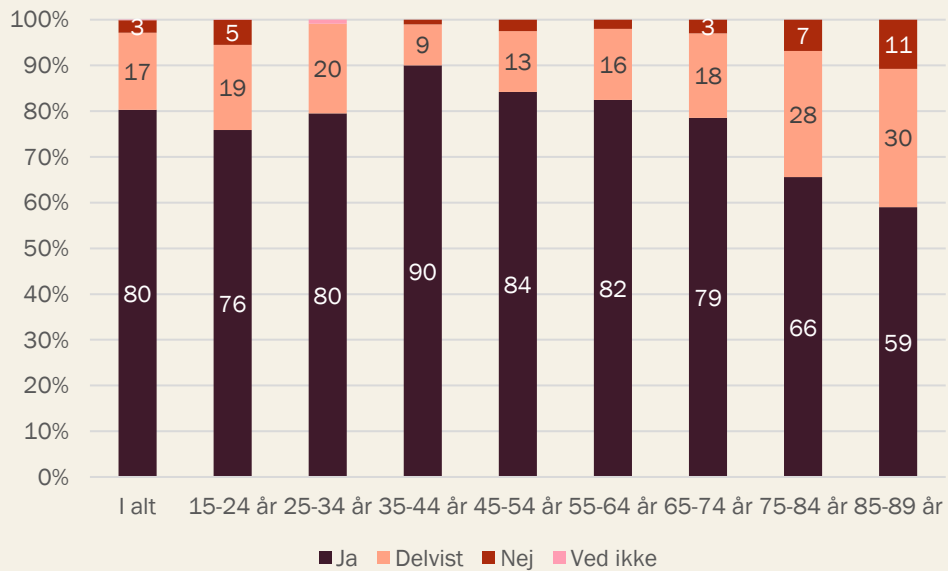
Det ses af figuren, at cirka 20 pct. af anvendere enten ikke eller kun delvist føler sig i stand til at være digital i kontakten med den offentlige sektor.

Det ses også af figuren, at der – ligesom i figur 2.1 – er en sammenhæng mellem alder og oplevelsen af at være i stand til at være i digital kontakt med den offentlige sektor. Det kommer til udtryk ved, at den yngste gruppe (de 15-24 årige), men særligt de ældste grupper (de 75-84 årige og de 85-89 årige) i mindre grad end den øvrige befolkning føler sig i stand til at være i digital kontakt med den offentlige sektor.

24 pct. af 15-24 årige føler sig enten ikke eller kun delvist i stand til at være i digital kontakt med det offentlige. Det gælder for 34 pct. af de 75-84 årige og for 41 pct. af de 85-89 årige.

Figur 2.2

Anvendere af offentlige digitale løsninger vurdering af, om de føler sig i stand til at være i digital kontakt med den offentlige sektor, fordelt på alder, 2024



Anm.: Figur 2.2 er baseret på svar på spørgsmålet: "Føler du dig overordnet i stand til at være digital i din kontakt med den offentlige sektor?". 3.458 af undersøgelsens 3.937 respondenter har besvaret spørgsmålet. Undersøgelsen er repræsentativ for den danske befolkning mellem 15-89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2024*.

Som det fremgår af kapitel 3, er det også særligt blandt de ældre borgere, at hjælpebehovet er størst.

3. Behov for hjælp til anvendelsen af offentlige digitale løsninger

Borgernes behov for hjælp har været faldende i perioden 2022-2024. I 2024 har 18 pct. af borgere, der anvender løsningerne, haft behov for hjælp. Det er et fald på knap 6 pct.-point sammenlignet med 2022. Hjælpebehovet er størst blandt ældre borgere, borgere med grundskoleuddannelse og borgere, der bor i Region Nordjylland og i Region Sjælland.

Det er vigtigt, at offentlige digitale løsninger er brugervenlige, og at borgere, der har svært ved at anvende løsningerne, har mulighed for at få hjælp og vejledning. Borgere, der oplever udfordringer i den digitale kontakt med den offentlige sektor, har blandt andet mulighed for at få hjælp telefonisk hos den relevante myndighed, i borgerservice eller på biblioteker.

Figur 3.1 viser andelen af borgere, der anvender offentlige digitale løsninger, og som inden for det enkelte år har haft behov for hjælp til at anvende løsningerne i perioden 2022-2024.

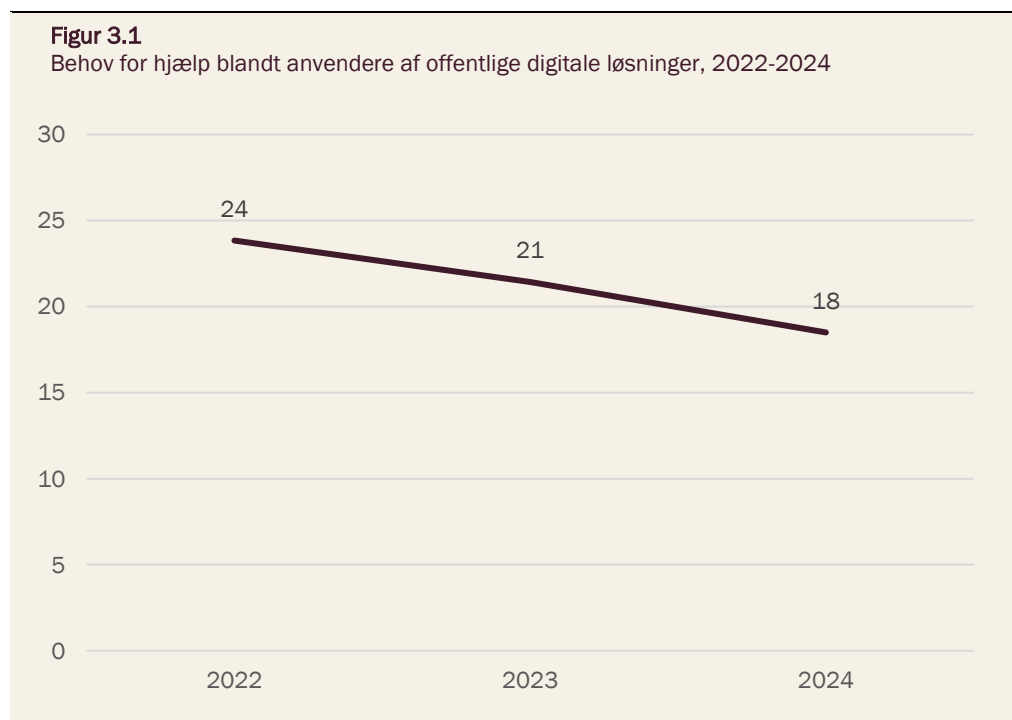
Det ses af figuren, at andelen af anvendere, der har haft behov for hjælp, har været faldende i perioden 2022-2024. I 2022 var det cirka 24 pct. af anvendere, der havde behov for hjælp. I 2023 var det cirka 21 pct. I 2024 er det cirka 18 pct., der har haft behov for hjælp.

Det faldende hjælpebehov i perioden 2022-2024 indikerer, at borgerne samlet set oplever at have fået nemmere ved at anvende løsningerne. Det kan blandt andet skyldes, at borgerne er blevet mere digitale, men det kan også skyldes, at borgerne har vænnet sig til løsningerne, og at løsningerne er blevet mere brugervenlige.²

Det skal understreges, at figuren ikke fortæller noget om *omfanget* af behov for hjælp hos den enkelte borger. Den viser udelukkende andelen af borgere, der inden for det enkelte år har haft behov for hjælp. Med andre ord inkluderer den både borgere, der har haft behov for hjælp en enkelt gang. Det kan fx være borgere, der har haft behov for hjælp til at installere MitID-appen,

² Det bemærkes, at der i undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2022* fandt en række ændringer sted sammenlignet med 2021-undersøgelsen, herunder ændrede spørgsmålsformuleringer og "filtreringer". Filtreringer har betydning for, hvilke spørgsmål/udsagn den enkelte respondent får stillet. Ændringerne betyder, at det ikke er muligt at udvide tidsserien i figur 3.1 til også at omfatte tidligere år. I 2021-undersøgelsen af *It-anvendelse i befolkningen* indgik imidlertid et spørgsmål med formuleringen "Har du nogle gange behov for andres hjælp til offentlig digital selvbetjening?". Spørgsmålet havde også en anden filtrering end det sammenlignelige spørgsmål i senere års undersøgelser. Anlægges "default"-filteret for 2022-2024 undersøgelserne på 2021-spørgsmålet, ses den samme faldende tendens i andelen af borgere, der har haft behov for hjælp. Det indikerer, at det faldende hjælpebehov i perioden 2022-2024, jf. figur 3.1, ikke skyldes, at behovet for hjælp toppede i forbindelse med implementeringen af nye digitale løsninger, fx den fulde indfasning af MitID ultimo 2022.

og som efterfølgende ikke har haft behov for hjælp til at anvende den. Men den inkluderer også borgere, der har haft behov for hjælp flere gange.



Anm.: Figur 3.1 er baseret på svar på spørgsmålet: "Har du inden for de seneste 12 måneder haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post?". I 2022 indgår 3.270 af undersøgelsens 4.049 respondenter i beregningerne. I 2023 indgår 3.381 af undersøgelsens 4.265 respondenter i beregningerne. I 2024 indgår 3.458 af undersøgelsens 3.937 i beregningerne. Kun respondenter, der har angivet, at de har anvendt offentlige digitale løsninger, indgår i beregningerne. Undersøgelserne er repræsentative for den danske befolkning mellem 15-89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2024*.

I befolkningen er der nogle grupper, der oftere har behov for hjælp til at anvende løsningerne. Her er der særligt tre karakteristika, der gør sig gældende: (1) alder, (2) uddannelse, samt (3) geografi.

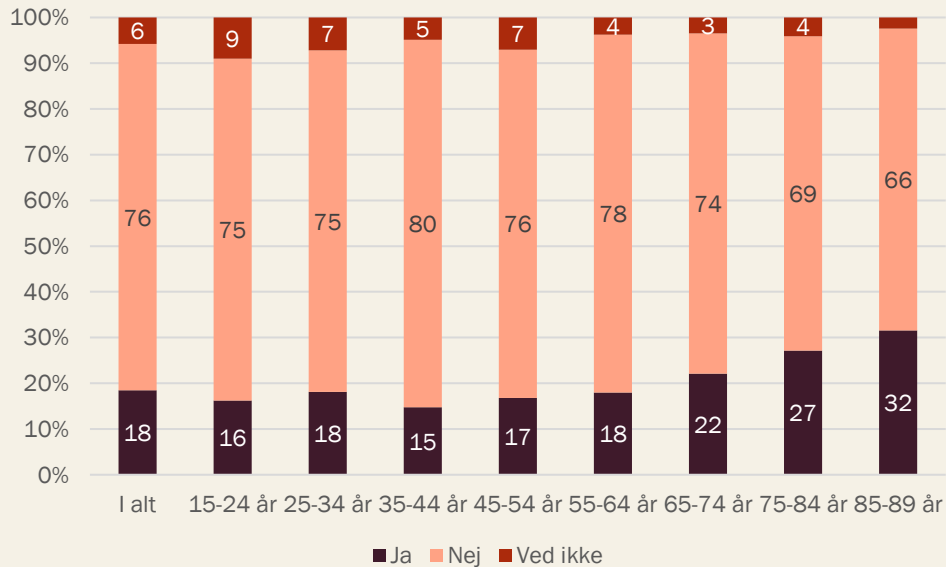
Figur 3.2 viser andelen af borgere, der anvender løsningerne, og som inden for de seneste 12 måneder har haft behov for hjælp, fordelt på alder i 2024.

Det ses af figuren, at andelen af borgere, der har behov for hjælp, stiger med alderen. Blandt de 65-74 årige har 22 pct. haft behov for hjælp. Det er 4 pct.-point over befolkningsgennemsnittet. Blandt de 75-84 årige har 27 pct. haft behov for hjælp. Det er 9 pct.-point over befolkningsgennemsnittet. Og blandt de 85-89 årige har 32 pct. haft behov for det hjælp. Det er 13 pct.-point over befolkningsgennemsnittet.

Omvendt er hjælpebehovet generelt mindre blandt de 15-64 årige. Her har mellem 15-18 pct. haft behov for hjælp.

Figur 3.2

Behov for hjælp blandt anvendere af offentlige digitale løsninger fordelt på alder, 2024



Anm.: Figur 3.2 er baseret på svar på spørgsmålet: "Har du inden for de seneste 12 måneder haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post?". 3.458 af undersøgelsens 3.937 indgår i beregningerne. Kun respondenter, der har angivet, at de har anvendt offentlige digitale løsninger, indgår i beregningerne. Undersøgelsen er repræsentativ for den danske befolkning mellem 15-89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2024*.

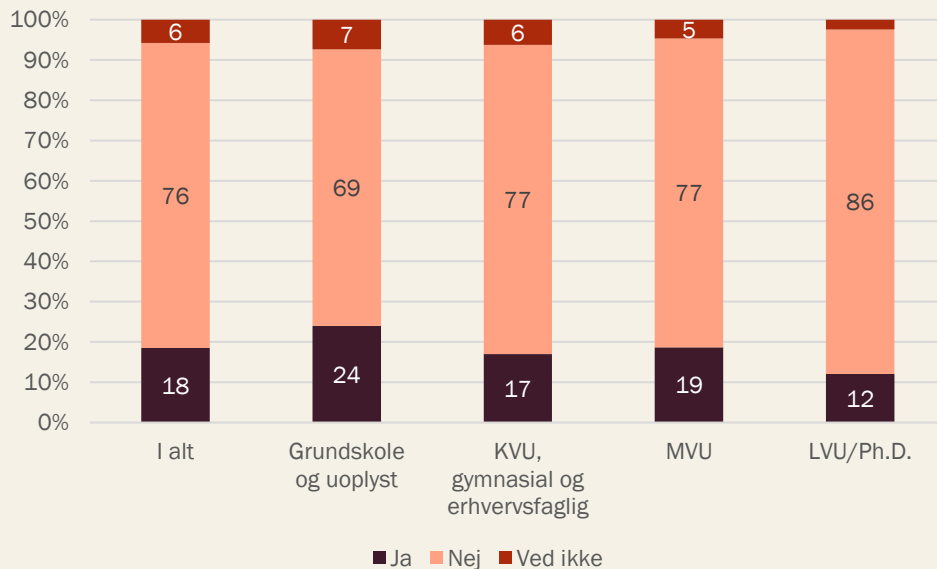
Figur 3.3 viser andelen borgere, der anvender løsningerne, og som har haft behov for hjælp inden for de seneste 12 måneder, fordelt på uddannelse i 2024.

Det ses af figuren, at hjælpebehovet er størst blandt borgere med en grundskoleuddannelse. 24 pct. af borgere med en grundskoleuddannelse har således inden for de seneste 12 måneder haft behov for hjælp. Det er cirka 6 pct.-point over befolkningsgennemsnittet.

Det ses også, at hjælpebehovet er mindst blandt borgere med en lang videregående uddannelse (LVU). 12 pct. af borgere med en LVU har haft behov for hjælp inden for det seneste år. Det er 6 pct.-point under befolkningsgennemsnittet.

Figur 3.3

Behov for hjælp blandt anvendere af offentlige digitale løsninger fordelt på uddannelse, 2024



Anm.: Figur 3.3 er baseret på svar på spørgsmålet: "Har du inden for de seneste 12 måneder haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post?". 3.458 af undersøgelsens 3.937 respondenter indgår i beregningerne. Kun respondenter, der har angivet, at de har anvendt offentlige digitale løsninger, indgår i beregningerne. Undersøgelsen er repræsentativ for den danske befolkning mellem 15-89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2024*.

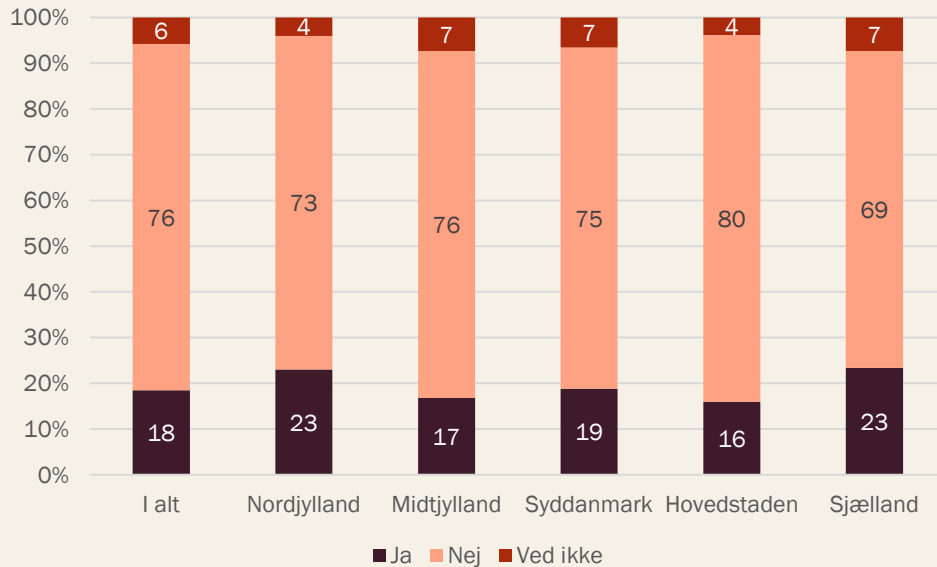
Figur 3.4 viser andelen af borgere, der anvender løsningerne, og som har haft behov for hjælp inden for de seneste 12 måneder, fordelt på geografi.

Det ses af figuren, at andelen af borgere, der har haft behov for hjælp er størst i Region Nordjylland og i Region Sjælland. I begge regioner har 23 pct. af borgere haft behov for hjælp. Det er 5 pct.-point over befolkningsgennemsnittet.

Omvendt er region Hovedstaden den region, hvor andelen af borgere, der har haft behov for hjælp er mindst. 16 pct. af borgere i Region Hovedstaden har haft behov for hjælp. Det er 2 pct.-point under befolkningsgennemsnittet.

Figur 3.4

Behov for hjælp blandt anvendere af offentlige digitale løsninger fordelt på region, 2024



Anm.: Figur 3.4 er baseret på svar på spørgsmålet: "Har du inden for de seneste 12 måneder haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post?". 3.458 af undersøgelsens 3.937 indgår i beregningerne. Kun respondenter, der har angivet, at de har anvendt offentlige digitale løsninger, indgår i beregningerne. Undersøgelsen er repræsentativ for den danske befolkning mellem 15-89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2024*.

Det kan dermed konkluderes, at det er en *markør* for behov for hjælp at være 65 år eller derover, at have en grundskoleuddannelse samt at bo i Region Nordjylland eller i Region Sjælland.

Omvendt er det en *markør* for i mindre omfang at have behov for hjælp, at være 35-44 år, at have en lang videregående uddannelse samt at bo i Region Hovedstaden.

Alder, uddannelse og geografi har alle betydning for borgernes behov for hjælp. Dog bemærkes, at der i respondentgrundlaget er et overlap, særligt hvad angår karakteristikaene alder og uddannelse, idet relativt flere ældre har kortere uddannelser sammenlignet med yngre/midaldrende generationer. Samtidig bor der relativt flere ældre (65+ årige) i Region Nordjylland og særligt i Region Sjælland sammenlignet med fx Region Hovedstaden.

3.1 Årsager til behov for hjælp

Der kan være mange årsager til, at en borger har behov for hjælp til anvendelsen af offentlige digitale løsninger. Det kan fx skyldes en kombination af den specifikke løsnings brugervenlighed og borgerens tekniske færdigheder, men det kan også skyldes en kombination af opgavens kompleksitet og borgerens kendskab til den offentlige sektor.

Det illustreres af figur 3.5, der viser det digitale betydning for omfanget af behov for hjælp blandt borgere, der anvender løsningerne, og som inden for de seneste 12 måneder har haft behov for hjælp, fordelt på alder i 2024.

Det ses af figuren, at 53 pct. af borgere, der har haft behov for hjælp, angiver, at behovet for hjælp primært skyldes det digitale. Omvendt angiver 42 pct., at de også ville have haft behov for hjælp, uanset om kontakten til det offentlige var digital eller ej. Det digitale har således betydning for behovet for hjælp, men det er ikke den eneste forklaring.

Det ses også af figuren, at alder har betydning for, hvorfor der er behov for hjælp. Blandt de yngre/midaldrende grupper (de 15-44 årige) skyldes behovet for hjælp primært andre forhold end det digitale. 62 pct. af de 15-24 årige, 63 pct. af de 25-34 årige og 51 pct. af de 35-44 årige ville også have haft behov for hjælp, hvis kontakten ikke var digital.

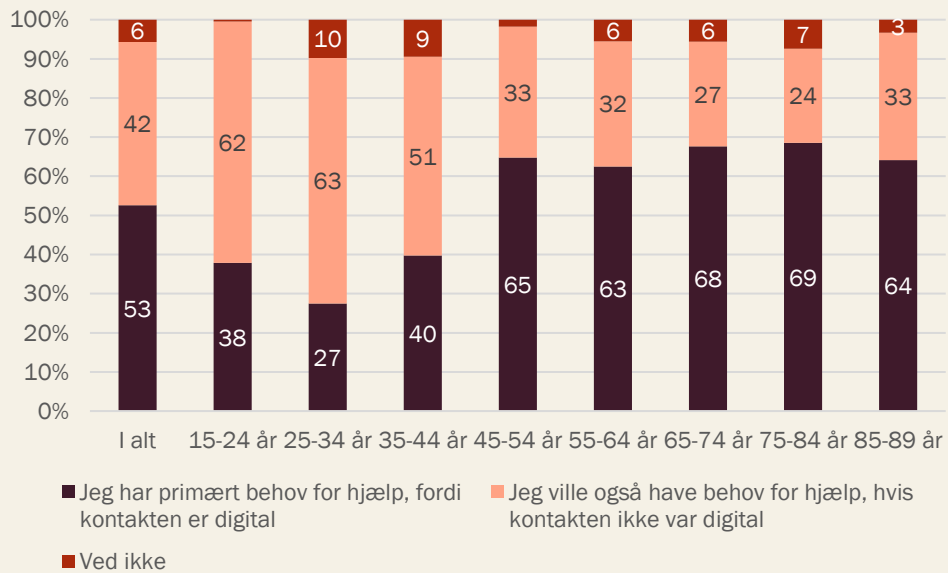
Omvendt angiver mellem 63 og 69 pct. af de 45-89 årige, at behovet for hjælp primært skyldes det digitale.

Det er ikke overraskende, at de "digitalt indfødtes" (de yngre/midaldrende) hjælpebehov primært skyldes andre forhold end det digitale, herunder fx kendskabet til den offentlige sektor, mens de ældre gruppers hjælpebehov primært skyldes det digitale.

Figuren illustrerer dermed også, at forskellige befolkningsgrupper (aldersgrupper) har forskellige hjælpebehov. De unge/midaldrende har typisk behov for hjælp til at navigere i den offentlige sektor, hvorimod de ældre typisk har behov for hjælp til selve det digitale. Det er derfor vigtigt, at de tilgængelige hjælpemuligheder tilgodeser begge behov – og at man har øje for dette, når man udvikler borgervendte løsninger.

Figur 3.5

Årsag til behov for hjælp blandt anvendere af offentlige digitale løsninger fordelt på alder, 2024



Anm.: Figur 3.5 er baseret på svar på spørgsmålet: "Har du behov for hjælp, fordi kontakten til det offentlige er digital, eller ville du også have behov for hjælp, hvis kontakten ikke var digital?". 782 af undersøgelsens 3.937 indgår i beregningerne. Kun respondenter, der har angivet, at de har anvendt offentlige digitale løsninger, og som har angivet, at de har haft behov for hjælp, der indgår i beregningerne. Undersøgelsen er repræsentativ for den danske befolkning mellem 15-89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2024*.

4. Hvordan bliver borgerne hjulpet?

Borgere, der anvender offentlige digitale løsninger, har samlet set stor viden om, hvor de kan få hjælp, hvis behovet opstår. Borgere, der har haft behov for hjælp, får i stort omfang hjælp af familie eller venner. De fleste borgere benytter sig af den mere personlige og direkte kontakt, når hjælpebehovet opstår.

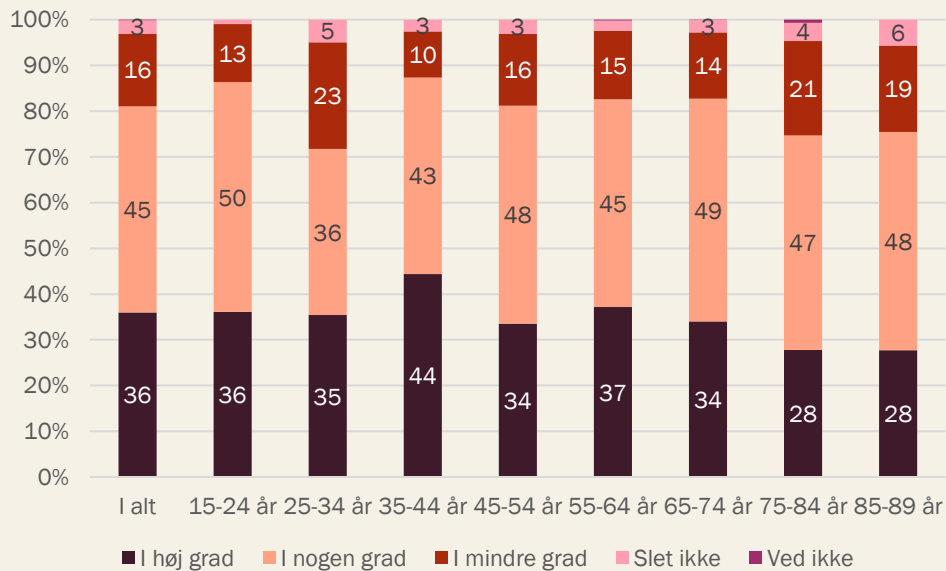
18 pct. af borgere, der anvender offentlige digitale løsninger, har i 2024 haft behov for hjælp til anvendelsen af løsningerne, jf. figur 3.1. Borgernes viden om de tilgængelige hjælpemuligheder er en forudsætning for, at de bliver anvendt. Figur 4.1 viser viden om hjælpemuligheder blandt borgere, der anvender løsningerne, fordelt på alder i 2024.

Det ses af figuren, at der blandt borgere, der anvender offentlige digitale løsninger, samlet set er et forholdsvist højt vidensniveau om tilgængelige hjælpemuligheder. 81 pct. angiver, at de i høj grad eller i nogen grad er enige i, at de ved, hvor de kan finde hjælp til at anvende offentlige digitale løsninger. Omvendt angiver 19 pct. at de i mindre grad eller slet ikke ved, hvor de kan finde hjælp.

Det ses også, at der på tværs af aldersgrupper er et forholdsvist højt vidensniveau om tilgængelige hjælpemuligheder. Men der er nogle grupper, der har et lavere vidensniveau end den samlede gruppe af borgere, der anvender løsningerne. Det er særligt de 25-34 årige og de 75+ årige.

Figur 4.1

Viden om hjælpemuligheder blandt anvendere af offentlige digitale løsninger fordelt på alder, 2024



Anm.: Figur 4.1 er baseret på svar på spørgsmålet: "I hvilken grad er det din oplevelse, at du ved, hvor du kan finde hjælp eller vejledning, hvis du har brug for hjælp til en offentlig digital løsning?". 3.458 af undersøgelsens 3.937 respondenter har besvaret spørgsmålet. Undersøgelsen er repræsentativ for den danske befolkning mellem 15-89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2024*.

Valget af de konkrete hjælpemuligheder, som borgerne benytter, når de har behov for hjælp, kan skyldes flere forhold. Det kan fx skyldes borgernes viden om offentlige hjælpemuligheder, tilgængelighed af den konkrete hjælpeløsning, men det kan også skyldes personlige præferencer.

Figur 4.2 viser, hvor borgere, der har modtaget hjælp, har fået hjælp i 2024. Det bemærkes, at søjlerne i figuren summerer til mere end 100 pct. Det skyldes, at en borger kan have modtaget hjælp flere steder fra.

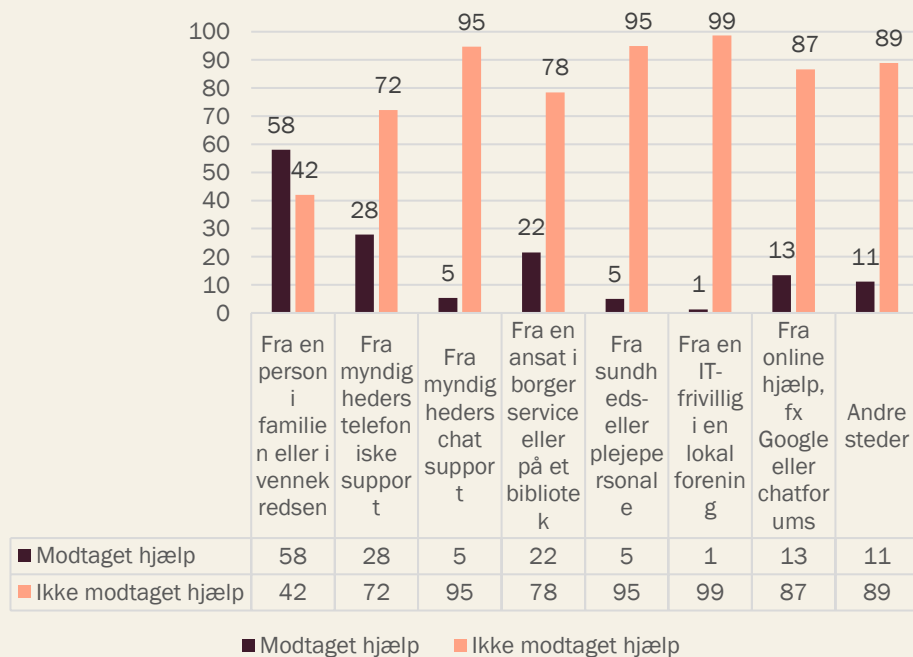
Det ses af figuren, at de fleste borgere, der har haft behov for hjælp til at anvende offentlige digitale løsninger, har fået hjælp af en fysisk person, ofte personligt eller per telefon. 58 pct. har fået hjælp af en person i familien eller i vennekredsen. 28 pct. har fået hjælp af en person fra myndighedernes telefoniske support. Og 22 pct. har fået hjælp af en person ansat i borgerservice eller på et bibliotek. Samtidig har relativt få benyttet sig af myndighedernes chatsupport (5 pct.).

Som sagt kan denne fordeling af "hjælpekanaler" skyldes flere forhold, herunder fx borgernes viden om hjælpemuligheder, tilgængelighed af den konkrete hjælpeløsning, men det kan også være et udtryk for, at mange borgere foretrækker den mere personlige, direkte hjælp – uanset om den kommer fra familie/venner, eller den kommer fra en person, der er ansat i det

offentlige. Denne tendens ses også blandt yngre borgere, der har haft behov for hjælp, og som har stærke digitale kompetencer.

Figur 4.2

"Hjælpekanaler" blandt borgere, der anvender offentlige digitale løsninger, og som har haft behov for hjælp, 2024



Anm.: Figur 4.2 er baseret på svar på spørgsmålet: "Hvor har du fået hjælp til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post?". 782 af undersøgelsens 3.937 respondenter har besvaret spørgsmålet. Kun respondenter, der har angivet, at de har anvendt offentlige digitale løsninger, indgår i beregningerne. Undersøgelsen er repræsentativ for den danske befolkning mellem 15-89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2024*.

Mere eller mindre samme tendens ses, når man zoomer ind på de borgere, der oftest har behov for hjælp – de 65+ årige, jf. figur 3.2. Det illustreres af nedenstående figur 4.3, der viser, hvor denne gruppe har modtaget hjælp. Igen bemærkes, at søjlerne i figuren summerer til mere end 100 pct., fordi en borger kan have modtaget hjælp flere steder fra.

Det ses af figuren, at 73 pct. af de 65+ årige, der har haft behov for hjælp til at anvende løsningerne, har fået hjælp af familie eller venner. 21 pct. har fået hjælp af en person ansat i borgerservice eller på et bibliotek. Og 17 pct. har fået hjælp af en person fra myndighedernes telefoniske support.

Dermed er de tre foretrukne hjælpekanaler de samme for de 65+ årige som for resten af befolkningen. Dog er der 15 pct.-point flere 65+ årige, der har fået hjælp af familie eller venner i forhold til resten af befolkningen.

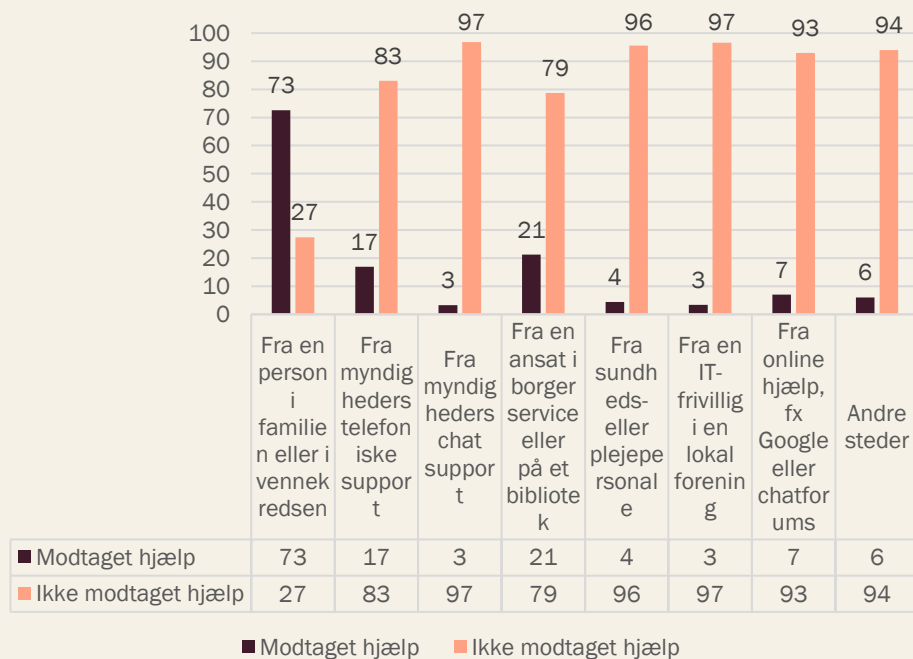
Desuden er hjælp fra en ansat i borgerservice eller på et bibliotek samt hjælp fra myndighedernes telefoniske support henholdsvis den anden og tredje

hyppigste hjælpekanal blandt de 65+ årige. Blandt den samlede gruppe af borgere, der har fået hjælp, er det omvendt.

De 65+ årige benytter sig altså – ligesom den samlede gruppe af borgere, der har fået hjælp – oftest af den mere personlige, direkte kontakt. Det kan blandt andet skyldes personlige præferencer, at de i mindre omfang ved, hvor de kan få hjælp henne, og at de ofte har udfordringer med selve det digitale.

Figur 4.3

”Hjælpekanaler” blandt 65-89 årige, der anvender offentlige digitale løsninger, og som har haft behov for hjælp, 2024



Anm.: Figur 4.3 er baseret på svar på spørgsmålet: ”Hvor har du fået hjælp til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post?”. 418 af undersøgelsens 3.937 respondenter indgår i beregningerne. Kun respondenter, der har angivet, at de har anvendt offentlige digitale løsninger, indgår i beregningerne.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2024*.

5. Hvem er hjælperne?

Befolkningen hjælper i stort omfang hinanden med deres brug af digitale løsninger – både offentlige og private. Det er særligt de yngre/midaldrende, der hjælper, og det er ofte nære relationer som forældre og venner, der bliver hjulpet. Det er særligt gøremål som installation af apps på telefon eller tablet samt brug af netbank/mobilbank/MobilePay, der bliver hjulpet med.

Borgere, der har behov for hjælp, modtager i stort omfang hjælp fra familie eller venner, jf. figur 4.2.

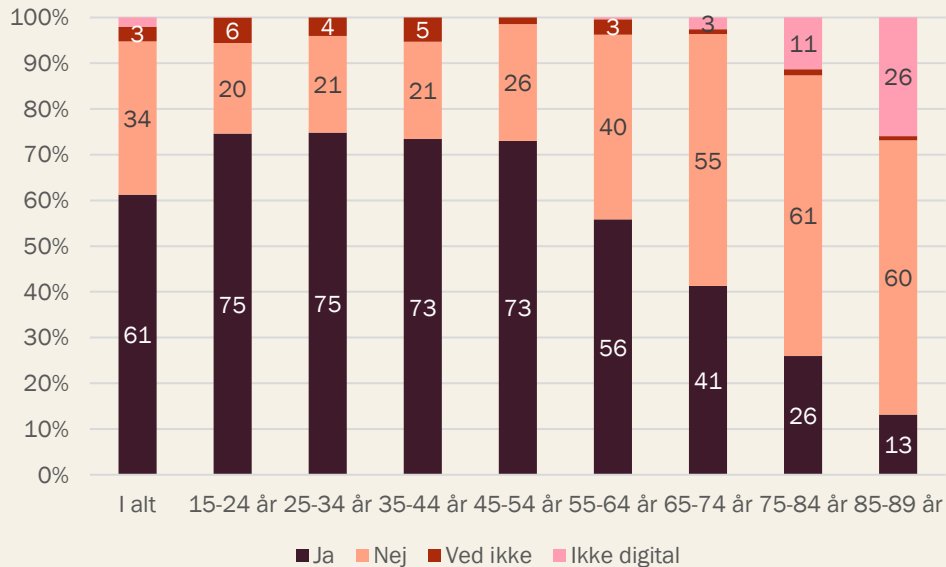
Samlet set hjælper borgerne i stort omfang hinanden. Det fremgår af nedenstående figur 5.1, der viser andelen af borgere, der som privatperson har hjulpet andre med deres brug af digitale løsninger, fordelt på alder i 2024. Det bemærkes, at digitale løsninger her dækker over alle typer af digitale løsninger – både offentlige og private.

Det ses af figuren, at 61 pct. af borgerne har hjulpet andre med deres brug af digitale løsninger – enten én eller flere gange.

Det ses også af figuren, at de yngre/midaldrende borgere (de 15-54 årige) i større omfang hjælper andre med deres brug af digitale løsninger, end ældre borgere gør (de 55-89 årige). Denne tendens er særlig tydelig fra det 55. år. Det kan skyldes, at de yngre/midaldrende borgere i større omfang benytter digitale løsninger, hvorfor de formentlig bedre er i stand til at hjælpe andre med deres brug af digitale løsninger.

Figur 5.1

Andel privatpersoner der har ydet hjælp fordelt på alder, 2024



Anm.: Figur 5.1 er baseret på svar på spørgsmålet: "Har du som privatperson hjulpet andre med deres brug af digitale løsninger?" Alle undersøgelsens 3.937 respondenter har besvaret spørgsmålet. "Ikke digital" dækker over respondenter, der har angivet, at de ikke har anvendt internettet inden for et år. Undersøgelsen er repræsentativ for den danske befolkning mellem 15-89 år.
Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2024*.

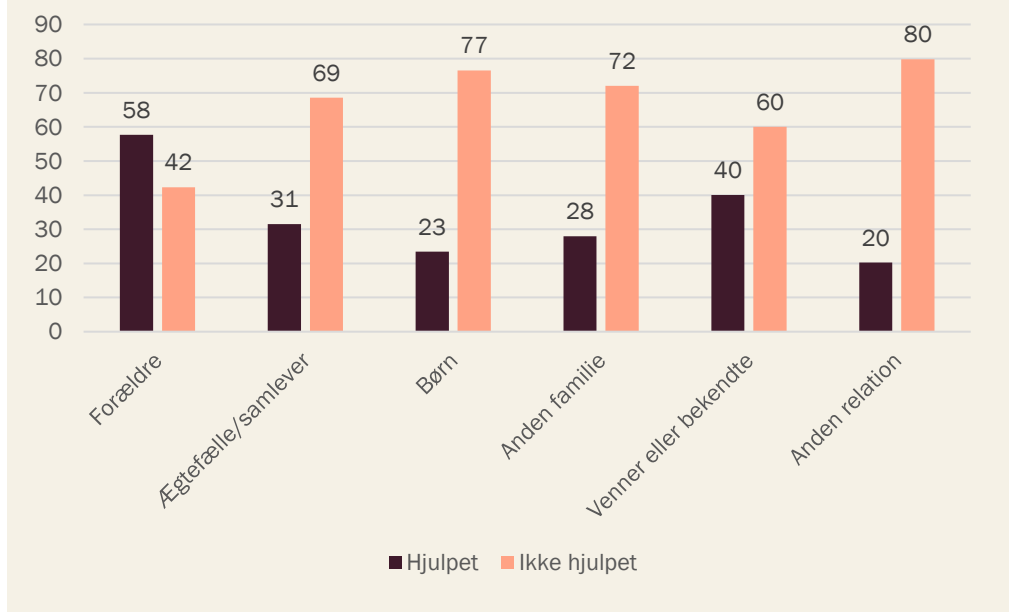
Langt de fleste borgere, der hjælper andre med deres brug af digitale løsninger, hjælper relationer i deres nære omgangskreds. Det fremgår af nedenstående figur 5.2, der viser, hvem hjælperne hjælper, fordelt på relation. Det bemærkes, at søjlerne i figuren summer til mere end 100 pct. Det skyldes, at en borger kan have hjulpet mere end en relation.

Det ses af figuren, at 58 pct. af hjælperne har hjulpet deres forældre. 40 pct. har hjulpet venner eller bekendte. Og mellem 23-31 pct. har hjulpet ægtefælle/samlever, anden familie eller børn. Kun 20 pct. har hjulpet nogen uden for disse kategorier ("anden relation").

Sammenholdes figur 5.1 og 5.2 tegner der sig et billede af, at det i høj grad er de yngre, der hjælper de ældre med deres brug af digitale løsninger, og at det gøres inden for de nære relationer som fx familie og venner.

Figur 5.2

Hjælp ydet af privatpersoner fordelt på relation, 2024



Anm.: Figur 5.2 er baseret på svar på spørgsmålet: "Hvem har du hjulpet?". 1.869 af undersøgelsens 3.937 respondenter har besvaret spørgsmålet. Undersøgelsen er repræsentativ for den danske befolkning mellem 15-89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2024*.

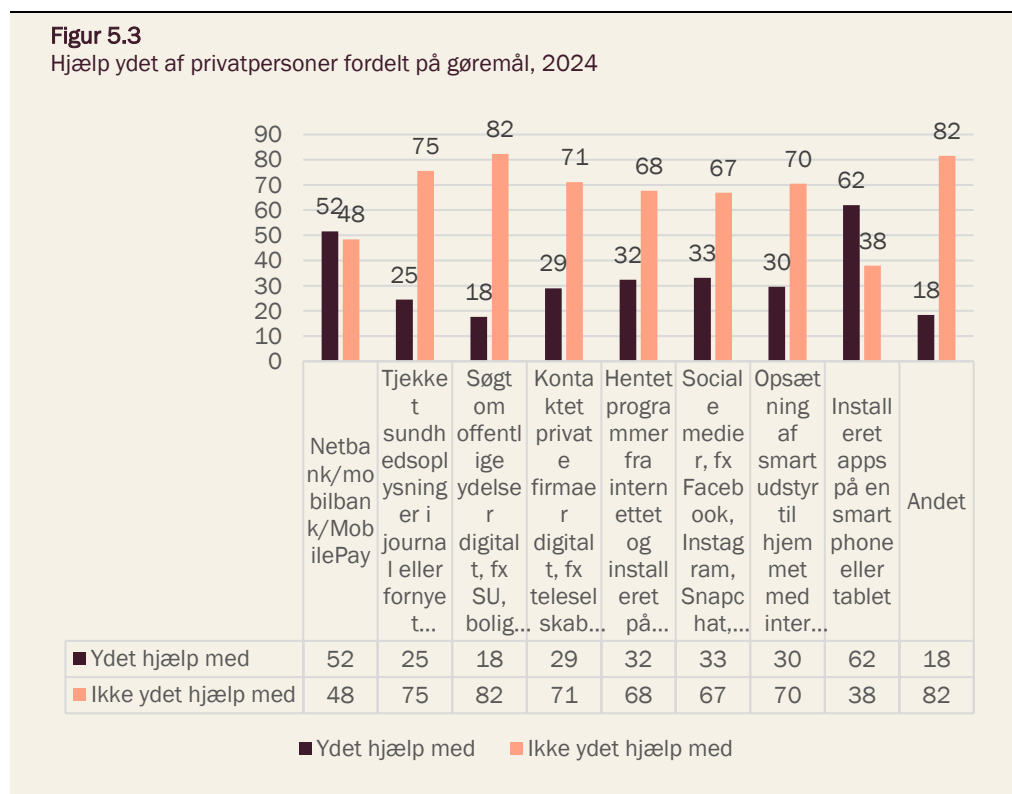
Borgere, der hjælper andre borgere med deres brug af digitale løsninger, hjælper med forskellige gøremål – både offentlige og private. Det fremgår af nedenstående figur 5.3, der viser, hvad hjælperne hjælper med. Også her bemærkes, at søjlerne i figuren summer til mere end 100 pct., fordi man som hjælper kan have hjulpet med mere end en ting.

De to gøremål, der oftest bliver hjulpet med, er henholdsvis installation af apps på en smartphone eller tablet (62 pct.) samt hjælp til netbank/mobilbank/Mobile Pay (52 pct.) Installation af apps kan både være installation af offentlige apps som fx MitID-, Digital Post-, Sundhedskort- og Kørekort-appen, men det kan også være andre former for apps som netbank og sociale medier.

Det ses også, at der ofte bliver hjulpet med private løsninger og gøremål som fx brug af sociale medier (33 pct.), downloade programmer fra internettet og installere på computer eller telefon (32 pct.) samt opsætning af udstyr til hjemmet med internetforbindelse (30 pct.). Omvendt er det blot 25 pct. af hjælpere, der har hjulpet med at tjekke sundhedsoplysninger i journal eller fornyet recepter og 18 pct., der har hjulpet med at ansøge om offentlige ydelser som fx SU, boligstøtte og pension.

Det bemærkes også, at hjælpernes fordeling af hjælp på relationer som: forældre, ægtefælle/samlever, børn, anden familie, venner/bekendte eller anden relation, jf. figur 5.2, ikke afviger væsentligt fra det generelle billede af,

hvad hjælperne samlet set hjælper med. Med andre ord er det de samme gøremål forskellige persongrupper som regel bliver hjulpet med.



Anm.: Figur 5.3 er baseret på svar på spørgsmålet: "Hvad har du hjulpet med?". 1.036 af undersøgelsens 3.937 respondenter har besvaret spørgsmålet vedrørende installation af apps. 1.869 af undersøgelsens respondenter har besvaret de øvrige spørgsmål. Undersøgelsen er repræsentativ for den danske befolkning mellem 15-89 år.
Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2024*.

Der tegner sig dermed et billede af, at borgerne i stort omfang hjælper hinanden med deres brug af digitale løsninger. Der tegner sig også et billede af, at der er de yngre/midaldrende der hjælper de ældre. Slutteligt tegner der sig et billede af, at hjælperne som regel hjælper personer i deres nære omgangskreds.

6. Metode

”Hjælp til offentlige digitale løsninger – en analyse af hjælpebehov, hjælpemuligheder og hjælpere” er baseret på surveydata fra undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen*, der gennemføres hvert år af Danmarks Statistik i et samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen og Ældre Sagen. I 2024 deltog 3.937 respondenter i undersøgelsen. Data er indsamlet i perioden maj-august 2024 via online-spørgeskemaer samt ved telefoninterviews. Undersøgelsen er repræsentativ for den danske befolkning mellem 15-89 år (se [Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside](#) samt [Danmarks Statistiks hjemmeside](#) for en uddybning af undersøgelsens metode).

Det bemærkes også, at figurerne i publikationen kan summe til både mere og mindre end 100 pct., ligesom der kan være mindre afvigelser mellem figurer og tekst, når svarkategorier summeres eller sammenlignes. Det skyldes afrunding.

