

**Enhed**  
Rådet for et alders-  
venligt Danmark

**Dato**  
22-11-2025

## Digital inklusion

### Digitalt udfordrede borgere

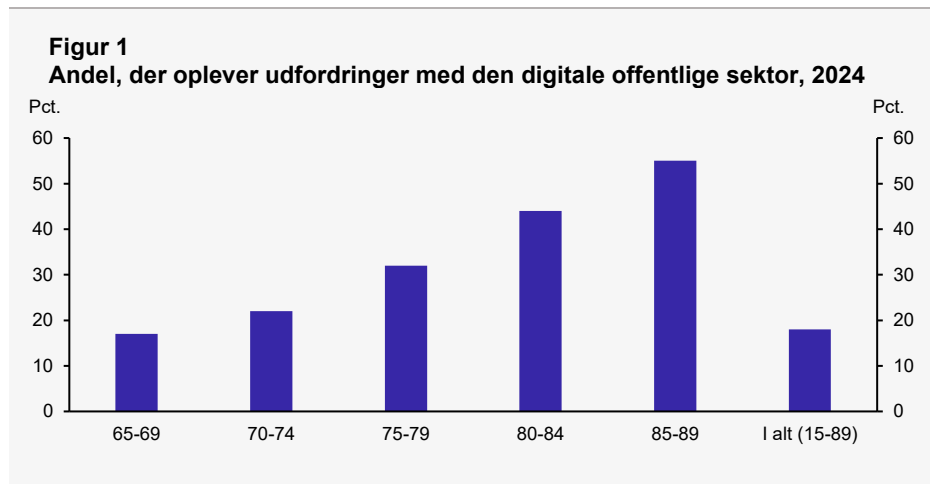
Offentlige digitale løsninger som MitID, Digital Post, borger.dk, skat.dk, sundhed.dk og kommunernes hjemmesider er ofte borgernes primære indgang til den offentlige sektor. Borgerne er afhængige af, at løsningerne fungerer og er til at forstå.

Der findes ikke en endelig definition af, hvad det vil sige at være udfordret af det digitale. Forskellige aktører anvender forskellige definitioner. Borgere kan i mødet med den digitale offentlige sektor både være udfordrede af selve det digitale, men de kan også være udfordrede, fordi de har svært ved at navigere i den offentlige sektor. Borgere med funktionsnedsættelser som fx dårligt syn eller hørelse er ligeledes afhængige af, at myndighedernes websteder og mobilapplikationer er gjort tilgængelige for at kunne deltage i samfundslivet på lige fod med andre borgere. Det er nødvendigt at kende til de sammensatte udfordringer, som borgere kan opleve i mødet med et digitaliseret samfund, for at skabe lige muligheder for alle uanset alder og digitale kompetencer.

### Særligt ældre borgere oplever udfordringer med den digitale offentlige sektor

Figur 1 viser andelen af borgere, der har angivet, at de oplever udfordringer med den digitale offentlige sektor. Særligt borgere på 75 år og derover oplever udfordringer. 32 pct. af de 75-79-årige, 44 pct. af de 80-84-årige og 55 pct. af de 85-89-årige har angivet, at de oplever udfordringer med den digitale offentlige sektor. Det er højere end gennemsnittet for 15-89-årige.

Blandt den ældre befolkning (75+ årige) skyldes overrepræsentationen primært, at en relativt større andel af gruppen, der har angivet, at de har udfordringer, også har angivet, at de ikke anvender løsningerne, jf. *Borgernes møde med den digitale offentlige sektor, Digitaliseringsstyrelsen*. Men det skyldes også, at de 75+ årige, der anvender løsningerne – sammenlignet med den øvrige befolkning – oftere er udfordret af selve det digitale.



Anm: Figur 1 er opgjort pb.a. en spørgeskemaundersøgelse fra Danmarks Statistik.

Kilde: Borgernes møde med den digitale offentlige sektor, Digitaliseringsstyrelsen (august 2025).

Borgerne anvender offentlige digitale løsninger i stort omfang. Det gælder både borgere, der oplever og ikke oplever udfordringer med det digitale. For eksempel har 22 pct. af 65-74-årige haft behov for hjælp til anvendelse af offentlige digitale løsninger. Andelen er højere for de ældre aldersgrupper. Til sammenligning har 18 pct. af befolkningen haft behov for hjælp. Borgere, der anvender digitale løsninger, og som oplever udfordringer, har et relativt større hjælpebehov, og de modtager oftere hjælp af nære relationer som familie og venner. For nogle borgere kan offentlige tilbud som Digital Fuldmagt samt læse- og skriveadgang til Digital Post være nyttige redskaber til at få den rette hjælp af fx pårørende til deres ærinde med det offentlige i hverdagen.

### Tidligere iværksatte regeringsinitiativer

Regeringen, KL og Danske Regioner udgav i 2024 *Principper for digital inklusion*, der sætter retningen for offentlig digitalisering med omtanke og under hensyn til alle borgere.

Digitaliseringsstyrelsen driver to *inklusionsnetværk* målrettet hhv. organisationer som repræsenterer borgere, der er udfordrede af digitalisering og myndigheder. Netværkenes formål er at bidrage til at identificere digitale problemstillinger og generere idéer til løsninger samt at styrke erfaringsudveksling og understøtte myndigheders arbejde med digital inklusion.

Regeringen, KL og Danske Regioner har i den *fællesoffentlige digitaliseringsstrategi (2026-2029)* igangsat et initiativ til styrket fokus på digital inklusion og et initiativ angående udbredelse og udvikling af den eksisterende løsning for Digital Fuldmagt, hvor en borger med Digital Fuldmagt kan handle på en anden borgers vegne. Borgere med behov for digital støtte kan dermed få hjælp på enkel og lovlige vis.