



Nordens Velfärdscenter



Fokus på

ELDRE I INFORMASJONSSAMFUNNET

Forord

Inom en snar framtid kommer man kunna sköta de flesta kontakter med myndigheter via nätet. De nordiska länderna är bland de främsta i Europa när det gäller tillgång till Internet, men samtidigt råder det stora skillnader när det gäller hur många som använder modern informationsteknologi, både individuellt och mellan olika åldersgrupper.

Även om användandet av Internet ökat markant under de senaste åren, är det fortfarande många äldre som inte använder Internet alls, speciellt bland gruppen 75 år och äldre. Men om det förr räckte med att ha pengar på fickan och en hemtelefon, gäller det inte längre. I dag är digital delaktighet för alla en förutsättning för en välfungerande demokrati.

Detta är bakgrunden till att vi tar upp temat: äldre i informations-samhället. Här kan du bland annat läsa om hur situationen ser ut i dag och ta del av många goda exempel på hur man kan underlätta Internetanvändandet för äldre.

Många äldre är redan i dag flitiga Internetanvändare och de hittar likasinnade på nätet – vilket i sin tur leder till fysiska möten och ökad livskvalitet. Allt fler engagerar sig och sprider kunskapen, vilket leder till bättre förmåga att behärska tekniken. Det bidrar till att äldre, i likhet med alla andra, kan hantera den digitala kommunikationen med myndigheter och delta i samhället i övrigt. Det handlar om inkludering av äldre i informations-samhället och för att lyckas med det måste de äldre själva tas med i utvecklingsarbetet.

Trevlig läsning!

*Ewa Persson Göransson
Direktör
Nordens Välfärdscenter*



Utgitt av
Nordens Välfärdscenter
www.nordicwelfare.org
Juni 2012

Ansvarlig redaktör og utgiver:
Direktör Ewa Persson Göransson
Redaktör Gerd Vidje

Fagansvarlig:
Erland Winterberg

Redaksjon:
Erland Winterberg
Gerd Vidje
Helena Lagercrantz
Julius von Wright
Lasse Winther Wehner
Magnus Gudnason
Martina Lybeck
Nino Simic

ISBN: 978-87-7919-068-9

Opplag: 1000

Grafisk design: www.aasebie.no
Forsidefoto: Thierry Wieleman
Trykk: Ineko AB

**Nordens Välfärdscenter
Sverige**
Box 22028
104 22 Stockholm
Sverige
Besöksadress:
Hantverkargatan 29
Tel: +46 8 545 536 00
info@nordicwelfare.org

**Nordens Välfärdscenter
Finland**
Annegatan 29 A 23
FIN-00100 Helsingfors
Finland
Tel: +358 9 694 8082
nvcfi@nordicwelfare.org

**Nordens Velfærdscenter
Danmark**
Slotsgade 8
DK-9330 Dronninglund
Danmark
Tel: +45 96 47 16 00
nvcdk@nordicwelfare.org



1	NVC anbefaler	
	Nordens Velfärdscenter anbefaler	5
2	Fakta	
	Teknologien som følgesvend: Trussel eller tro væbner?	9
	Användning av IT-baserade tjänster i de nordiska länderna	12
	Digitalt førstevalg i Norge	25
	Et digitalt A- og B-hold?	27
3	Fra virkeligheten	
	Ageforce – for voksne over 50	29
	Unge slår digital bro over generationskløften	32
	Datakurs över gränser	36
	Mål: Att få 500 000 fler svenskar att använda Internet	39
	Äldre kan i allra högsta grad lära	42
	Att bli gammal i en ny tid	45
4	Politikk	
	De äldre kan inte längre förbises	49
	Se oss, betrakta oss!	51
	Samarbete vägen till ett tillgängligt informationssamhälle	52
	eKommunen Bærum i tet i Norge	54
	Netstaten Island på toppen	58
5	Forskning og framtidens kunnskapsbehov	
	Inkludering av eldre i informasjonssamfunnet	61
	Når teknologien skaber mødesteder	66
	Det går att lära sig om man är motiverad	70
6	Internasjonalt blikk	
	Kraftsamling ska få fler äldre briter «online»	75
	EU satser på IKT for äldre	78
7	Tips	
	Litteratur og lenker	80
8	Summary, samantekt, tiivistelmä	
	Sammendrag på engelsk, islandsk og finsk	83



Nordens Välfärdscenter anbefaler



I alle de nordiske lande er der konkrete planer om, at al kommunikation mellem borgerne og det offentlige skal foregå digitalt. Digital kommunikation kan være en win-win situation for både offentlige myndigheder og borgerne selv – forudsat at alle er i stand til at anvende informationsteknologi og digitale medier.



1	NVC anbefaler
2	Fakta
3	Fra virkeligheden
4	Politikk
5	Fra forskning
6	Internasjonalt blikk
7	Tips
8	Summary Samantekt Tiivistelmä

Universelle løsninger, som er enkle og kan bruges af alle, har højeste prioritet i den udvikling af offentlige systemer, der foregår nu. Selv om det forventes, at gruppen af ældre, der ikke anvender den moderne informationsteknologi, vil blive mindre i de kommende år, vil der stadig være en del, der ikke kan anvende informationsteknologien. Det kan skyldes, at brugen af IT ikke er en del af deres dagligdag og kompetencer, eller at brugerfladerne ikke er tilpasset deres forudsætninger. Nogle mangler ressourcer til at lære at anvende informationsteknologiens nye muligheder, ligesom ældre med IT-kompetencer kan miste disse på grund af aldersbetingede funktionsnedsættelser.

Mange ældre har alligevel lært sig at anvende de nye muligheder og har stor nytte af informationsteknologien i dagligdagen. Dette har givet ældre nye muligheder for at knytte og bevare sociale kontakter, anvende services til at understøtte træning og helbredstilstand, samt give adgang til viden, kunst og underholdning.

1. Gør det til en national politik at afsætte de fornødne ressourcer til at fremme ældres anvendelse af IT. Digital deltagelse er en forudsætning for et velfungerende demokrati – og de ældre må ikke køres ud på et sidespor.

Øget anvendelse af IT vil give ældre borgere mulighed for at deltage i samfundslivet på lige fod med andre. De vil dermed kunne drage nytte af de mange fordele som internettet kan give i form af adgang til alverdens informationer, serviceydelser og produkter, samt få mulighed for kommunikation med myndigheder, venner og slægtninge, og få nyttige kontakter og informationer om blandt andet helbredsspørgsmål.

2. Myndighederne skal sikre, at eksisterende og nye offentlige og private IT-løsninger bliver gjort tilgængelige, således at alle kan anvende dem. Inddrag fra begyndelsen ældre i udviklingen af brugerfladerne til fremtidens IT-systemer.

At inkludere ældre i informations-samfundet er en win-win situation for alle. Der er god økonomi i at udvikle IT-løsninger, som let kan anvendes af det stigende antal



ældre, der i fremtiden, i kraft af en god økonomi, vil udgøre et voksende marked. Samtidig kan de ældre (lige som alle andre) spare penge ved at handle online.

Dårlige brugerflader er besværlige for alle, men ofte uoverkommelige for mange ældre. Derfor skal virksomheder og institutioner sikre, at ældre inddrages fra begyndelsen, når fremtidens IT-systemer udvikles. På den måde drager man nytte af de ældres viden om egne behov og deres ideer og ønsker. Samtidig sikres det, at de nye IT-løsninger bliver mere funktionelle, er lettere at bruge og derved får en langt større brugergruppe.

3. Brug de institutioner og organisationer, som de ældre kender, i arbejdet med at udbrede kendskabet til og brugen af IT. Betragt den yngste generation som en ressource.

Biblioteker, kommunale og private ældrecentre og brugerorganisationer er naturlige samarbejdspartnere, når ældre skal lære at bruge IT. Tilstedeværelsen af et fysisk mødested vil have en positiv effekt på motivation og indlæring, samt medvirke til at knytte kontakter imellem de ældre. Der findes også flere gode eksempler på, at unge mennesker kan bidrage til processen i et frugtbart samspil med de ældre.

4. Sørg for at stille tilgængelig og gratis IT-support til rådighed for de ældre, således at de på egne præmisser kan få støtte og vejledning.

Mange ældre har i en periode brug for support, når de kører fast, eller der sker noget uforudset. Tilgængelig og fri tilgang til support vil mindske de ældres usikkerhed over for den nye teknologi og medvirke til, at flere tager det første digitale skridt.

5. Afsæt ressourcer til at forske og udvikle ny viden om, hvordan de nye IT-systemers brugerflader kan tilgodesætte ældres behov. Der må fokuseres på, hvordan der kan udvikles særlige kompensationsmuligheder i IT-systemernes brugerflader, så ældre med nedsat funktionsevne også kan få udbytte af disse.

Den dynamiske udvikling inden for IT-området bevirker, at der vil opstå nye muligheder for at kompensere for funktionsnedsættelser i de kommende nye IT-produkter og tjenesteydelser. Derfor må der løbende forskes i, hvordan disse nye muligheder, produkter og tjenester kan anvendes af ældre.



Fakta



Teknologien som følgesvend: Trussel eller tro væbner?

Vi befinder os på tærsklen til hybridsamfundet, hvor grænserne mellem mennesker og teknologi er i opbrud. Det stiller nye krav til, hvordan vi som mediebrugere forholder os til den teknologi, der bliver en større og større del af vores hverdag.

En lille hjemmeklippet video turnerer Internettet og er indtil videre set over 3,6 millioner gange på Youtube. Videoen viser en 1-årig pige, der interagerer med en iPad. Hun hviner henrykt, mens ikoner og billeder bevæger sig under hendes små fingre på skærmen. Videoen klipper herefter til samme pige, der nu sidder med et dameblad. Hun forsøger, først roligt, men så mere insisterende at interagere med billederne på papiret. Men der sker ingenting. Hun bliver tydeligvis mere og mere frustreret, og til sidst opgiver hun, vender ryggen til magasinet og rækker ud efter iPad'en igen.

Videoen med den lille pige er både sød og sjov, men der er mere end nuttefaktor på spil, når en hjemmevideo som denne trækker så meget opmærksomhed. Det lille videoklip er tankevækkende, fordi det understreger den virkelighed, der venter lige om

hjørnet: For vores børn er det mere naturligt at modtage informationer i et interaktivt digitalt format end i statisk, fysisk form. Det peger på de tendenser, som i stigende grad kommer til at sætte dagsordenen for vores samfund. Principper, som kan synes nok så naturlige for en 1-årig, men som det rene science fiction for ældre generationer, der ikke er vokset op omgivet af bits og bytes.

Fra informationssamfund til hybridsamfund

De seneste årtier har vi levet i det, vi kalder informationssamfundet, som er kendetegnet ved, at teknologi og digitale enheder gør os i stand til på meget enkel vis at skabe og dele information. Med informationssamfundet blev vidensarbejderne sat på lønningslisten, og vi oplevede en stærk intensivering af globaliseringen. Men informationssamfundet er



1	NVC anbefaler
2	Fakta
3	Fra virkeligheden
4	Politikk
5	Fra forskning
6	Internasjonalt blick
7	Tips
8	Summary Samantekt Tiivistelmä

ved at vige for det, Ayesha Khanna, direktør i The Hybrid Reality Institute, kalder «hybrid-samfundet». Hybridsamfundet medfører en helt ny relation mellem mennesker og teknologi – teknologien bliver menneskelig, og mennesker bliver digitaliserede. Derfor er der også nye takter for, hvordan vi som mennesker interagerer med teknologien. For det er ikke kun selve teknologien, der ændrer sig og byder på nye muligheder. Der opstår også nye brudflader for interaktionen. I det følgende kigger vi nærmere på tre af disse brudflader. De kan opsummeres under overskrifterne «mobilitet», «personalisering» og «sammensmeltning af den private og den offentlige sfære».

TV'et i lommen og penge på telefonen

I starten af årtusindet var der stadig en relativt klar opdeling i forhold til hvor, hvornår og hvordan de forskellige medier blev brugt. Fjernsynet stod i stuen, computeren stod på arbejdsbordet – også selvom den var bærbar. Og telefonen blev brugt til at ringe og sende SMS'er. Der var en klart defineret rolle for de enkelte platforme, og derfor også et klart defineret indhold. I dag har medieplatformene udviklet sig til hybrider, der udfylder en række forskellige funktioner: Vi ser TV på mobilen, går på Internettet via TV'et og ringer fra computeren. Det er ikke længere platformen, men konteksten, der er afgørende for indholdet. Skærmene følger os rundt på vores daglige færden og bliver en mere og mere naturlig del af vores handlemønster. Derfor vil det også inden længe være et krav til mediebrugerne, at de kan følge en kommunikationsstrøm på tværs af kanaler. Og at de er i stand til at bruge flere indholdselementer på samme platform for at udføre en

enkelt handling. Et eksempel kunne være at aktivere et tilbud ved at downloade en kode på mobilen og derefter benytte samme mobil til at betale med. For min mormor på firs, der er tryggest ved at have mønter på lommen og en fastnetforbindelse derhjemme, er der et stort erkendelsesmæssigt spring på vej.

Personlighed til salg

Og det er ikke kun på tværs af kanalerne, men også på de enkelte kanaler, vi skal vænne os til et nyt niveau af interaktion. Vi har konstant og øjeblikkelig adgang til flere og flere informationer via Internettet. Men det betyder også, at vi har behov for hjælp til at finde frem til det indhold, der er relevant for os. Og afsenderne vil hellere end gerne hjælpe os – for den rette pris selvfølgelig...! Vi gør helt frivilligt flere og flere brudstykker af vores personlige information tilgængelig på nettet. Det gør vi, fordi vi stræber efter at få en indholdsoplevelse, der er skræddersyet til lige præcis vores unikke profil og præferencer. Og mulighederne for at bruge de mange personlige data udvides konstant. Blandt andet i form af avancerede former for «self-tracking», hvor du eksempelvis måler dit søvnmønster eller dit blodsukker for at opnå en sundere livsstil.

Personaliseringens slagside er dog indlysende. Udbyderne af de digitale platforme kan udnytte de personlige data i kommercielt øjemed. I Internettets indholdsøkonomi bliver data med andre ord det nye guld. Første skridt var, at de kommercielle budskaber, vi bliver eksponeret for på Internettet, blev tilpasset vores interesser og (internet)adfærd. Hvis du eksempelvis skriver en mail (fra en webmail som Gmail eller Hotmail) om, at du er ved at planlægge din

sommerferie, får du reklamer fra rejsebureauer og flyselskaber. Det næste skridt kan vi endnu kun gisne om. Men faktum er, at magtbalancen i øjeblikket er ved at forrykke sig. Private virksomheder får mere og mere magt, og det er den enkelte borgers rettigheder, der står for skud. Facebook har allerede fået over 900 millioner mennesker til at frakende sig helt basale rettigheder som ejerskabet af deres egne billeder og private oplysninger. Oplysninger, der giver virksomheden mere indsigt i klodens befolkning – og i den forstand mere magt – end de fleste statsmagter kan præstere.

Digitalt dyneløfteri

Men digitaliseringen af indhold rækker meget længere end til personlige billeder og blodtryksmålinger. Alle de store nordiske banker er ved at udfase bankbøgerne, og om ganske kort tid vil al kommunikation til og fra det offentlige foregå digitalt. Tilvænningen til digitale transaktioner og e-boks er dog langt fra den eneste udfordring. I takt med, at vores online-tilstedeværelse bliver forstærket, begynder vores online-identitet også at tage mere fast form. Og med denne identitet nedbrydes skellet mellem privat og offentlig sfære. Flere og flere udbydere benytter sig af allerede eksisterende logins som adgangsbillet (eksempelvis Facebook, Google og Windows). På den måde slipper man som bruger for at oprette en ny profil til hver hjemmeside, man skal logge ind på. Bagsiden af den medalje er selvfølgelig, at man bruger sit private login til mere eller mindre offentlige handlinger, som eksempelvis at deltage i offentlige debatter og chat rooms. For den unge generation, der er vokset op med digitale medier, er det helt

naturligt, at deres private gøren og laden er tilgængelig for offentligheden. Men når hjemmets fire vægge ikke længere danner en beskyttende ramme – hvem eller hvad værner så om dit privatliv? Bekymringen omkring online-sikkerhed er klart mest udtalt blandt ældre borgere. Og med god grund, fristes man til at sige. For identitetstyveri og bedrageri bliver ikke bare mere og mere udbredt, men også mere og mere professionelt udført. Og det kræver et trænet blik at undgå faldgruberne.

Den intelligente samfundshjælper

Vi har nu gennemgået de tre vigtigste principper for den nye interaktion mellem menneske og medie. Som vi har set, vil hybrid-samfundet medføre nogle forandringer, som vil være en udfordring for alle. Det gælder særligt den del af befolkningen, for hvem den digitale sfære stadig er nyt og ukendt land. Men der er også meget positivt at hente i hybrid-samfundet – i høj grad også for de ældre generationer. Teknologien i hybridsamfundet vil nemlig komme tættere på vores behov og blive en større hjælp i dagligdagen. Ting begynder at kommunikere direkte med hinanden, og teknologien bliver mere intelligent. Dit køleskab vil måske kunne fortælle dig, om du mangler mælk, når du står nede i supermarkedet. Og din mobil vil måske minde dig om, at det er tid til at måle dit blodsukker og anbefale dig, hvilke piller, du bør tage på baggrund af resultatet. Selvom der er strukturelle ændringer på vej, som udgør en udfordring for fremtidens mediebruger, er der altså også hjælp at hente for den bruger, der tør omfavne den digitale virkelighed.



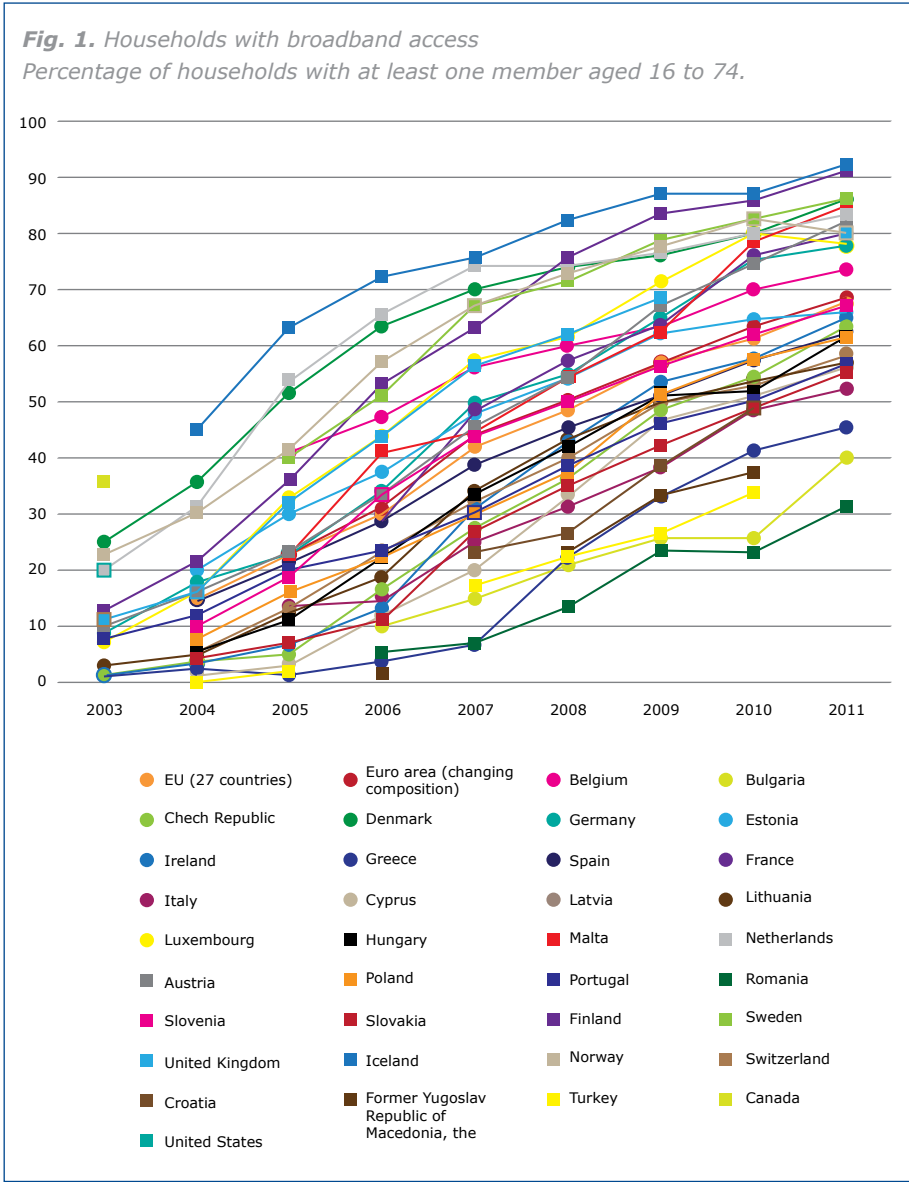
Miriam Plon Sauer er strategisk planer i reklamebureauet Zupa Recommended og arbejder blandt andet med mediestrategi og forbrugerindsigt.

Användning av IT-baserade tjänster i de nordiska länderna

De nordiska länderna ligger på Europa-toppen när det gäller tillgång till Internet, men samtidig råder stora skillnader i Internetanvändningen individuellt och mellan olika åldersgrupper.¹

1. Utvecklingen av informationsteknologin har varit särskilt snabb och revolutionerande när det gäller Internettjänster. Framställningen kommer därför att koncentreras till sådana tjänster.

De nordiska länderna ligger långt fram när det gäller tillgången på bredband för hushållen. Island ligger högst bland de 27 länderna i Eurostats statistik för 2011, med 93 procent. Därefter kommer Sverige med 86 procent och Danmark med 84 procent, medan Finland och Norge ligger något lägre, med 81 respektive 80 procent (se figur 1).



Många äldre står utanför

När det gäller åldersskillnader och tillgång, kan förhållandena illustreras med data från Sverige och Danmark. Statistiken kompliceras dock något av att man tillämpar olika åldersindelningar i olika statistikserier och att vissa källor saknar redovisningar av personer över 75 år. Men skillnaderna mellan yngre och äldre framträder ändå tydligt. I Sverige hade år 2010 knappt var tredje tillgång till Internet i åldersgruppen över 75 år och två tredjedelar i åldersgruppen 65–74 år. Motsvarande andelar för de övriga åldersgrupperna låg mellan 87 procent och 99 procent (Findahl 2010) (se figur 2).

I Danmark hade 29 procent i åldern 60–74 år aldrig använt en dator år 2009, mot 5 procent i åldersgruppen 40–59 år och 2 procent i gruppen 20–39 år (Danmarks statistik 2009).

Även om Internetanvändningen bland äldre ökat påtagligt de senaste åren, är det fortfarande många äldre som inte använder Internet, särskilt bland de allra äldsta från 75 år och uppåt. Det är främst lågutbildade och kvinnor som är underrepresenterade, men även de allra äldsta.

I Sverige finns ett antal studier om personer som står utanför Internet. Även i de övriga nordiska länderna finns studier som visar en liknande bild som i Sverige.

Under 2010 var det 16 procent av svenskarna över 16 år som inte använde Internet. Av dessa hade var åttonde tillgång till Internet, men använde inte tekniken och lika många hade tidigare använt Internet, men gjorde det inte längre.

Endast var femte av icke-användarna var intresserade av att använda Internet. De flesta som inte använde Internet hade låg utbildning och låg inkomst.

Bakom ointresset för Internet anses hos flertalet ligga osäkerhet om vad tekniken kan erbjuda dem och om de kan hantera den utan att något «går sönder». Både psykologiska och kulturella hinder tycks finnas.

Bedömningen är att spridningen av Internet kommer att fortsätta ytterligare något i Sverige. Men Internet kommer inte att bli lika spridd som televisionen, åtminstone inte under det närmaste decenniet (Findahl 2009).

Drygt 1,2 miljoner svenskar i åldern 55 år och uppåt (45 procent) använde inte Internet år 2010. Dessutom ansåg över 40 procent av de äldre som använde Internet att de inte var särskilt eller inte alls datorkunniga (Findahl 2010).

Bland olika aktiviteter på Internet är äldre (65–74 år) klart underrepresenterade när det gäller bl.a. deltagande i sociala nätverkssajter, sökning av hälsoinformation och användning av Internetbank, dvs. exempel på aktiviteter som kan medföra särskilt stor nytta för just äldre. Andelen som sökt t.ex. hälsoinformation på nätet var 2011 mer än dubbelt så hög för åldersgruppen 45–54 år som för gruppen 65–74 år (SCB 2012) (se figur 3 nästa sida).



Åke Dahlberg är Fil.dr. i national-ekonomi. Konsult sedan 2003 i eget företag; tidigare bl.a. chef för Riksdagens revisorers kansli och dep.råd vid Arbetsmarknadsdepartementet.

Figur 2

Andel av olika åldersgrupper med tillgång till Internet i Sverige år 2010

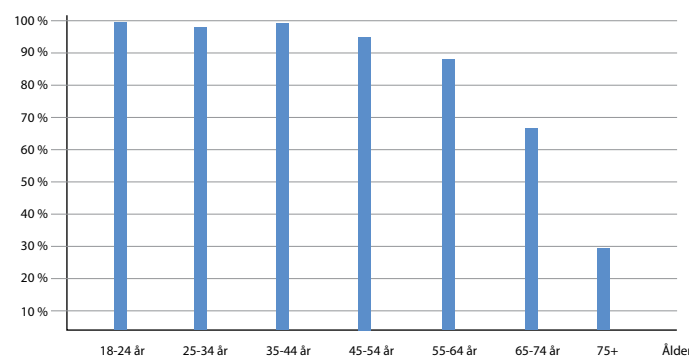


Fig. 3: Andelen i procent som sökt hälsoinformation på Internet i Sverige år 2011 (SCB 2012)

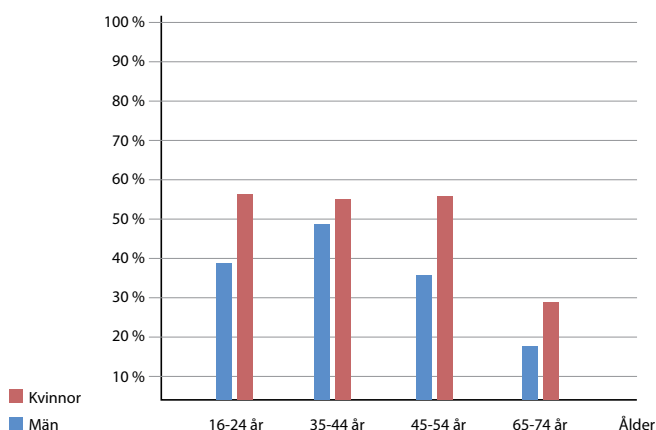
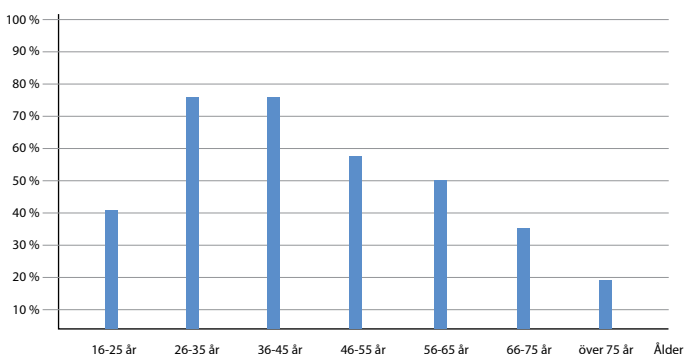


Fig. 4: Andel i olika åldersgrupper som «till stor del» eller «helt och fullt» känner sig delaktiga i det nya informations-samhället i Sverige år 2010 (Findahl 2010).



Bland personer som använder Internet finns en grupp med mycket lågt utnyttjande (upp till två timmar i veckan). Det rör sig om var sjätte användare, de flesta äldre personer. Upplevelsen av delaktighet i det nya informations-samhället skiljer sig också påtagligt mellan yngre och äldre. Tre fjärdedelar av personer mellan 16 och 45 år känner sig delaktiga, i jämförelse med en tredjedel av personer över 55 år (Findahl 2010) (se figur 4).

I en norsk studie har man visat att en grupp äldre som tidigare använt Internet och annan form av IKT inte använde tekniken längre.

Orsaken uppges vara att de ville sätta sin egen dagordning som gammal och prioriterade andra saker än att fördjupa sig i den digitala världen. «Hverdagen fungerar helt fint utan og de har gjort de tilpasninger som skal til for å leve det liv de ønsker» (Nøhr 2006).

Personer som inte har tillgång till eller kan hantera Internet riskerar att passiviseras och hamna utanför samhällslivet i ännu högre grad i framtiden. Det är inte bara ett socialt och demokratiskt problem, utan också ett hälsoproblem, eftersom personer som har en svag social integration riskerar olika former av sjukdomar (Getting on 2012).

Potential för ökad digital delaktighet

Trots att Internetanvändningen är betydligt lägre för äldre personer än för yngre i Norden, så ligger de nordiska länderna väl till vid en internationell jämförelse av de äldres Internetanvändning. Åter toppas listan av Island, varefter följer Sverige, Norge, Holland, Danmark och Finland. Andelen äldre som använder Internet är dubbelt så hög i Norden som i EU i genomsnitt (Danmarks statistik 2009).

För grupperna 55–64 år och 65–74 år har dock Internetanvändningen ökat nästan i samma takt som för yngre åldersgrupper under det senaste decenniet.

Bland de äldre råder dock stora skillnader i Internetanvändning mellan olika grupper och individer. Kvinnor över 65 år använder Internet i mindre omfattning än män och även för mindre komplicerade funktioner (Lorentzen 2008, Findahl 2010 och SCB 2012).

Äldre med låg utbildning och låga inkomster är klart underrepres-

senterade bland Internetanvändarna (Findahl 2009). Däremot tycks inte inkomst och utbildning ha någon större betydelse för Internetanvändningen i övriga åldersgrupper.

Inom grupperna av äldre är den individuella variationen i Internetanvändning stor. Det finns 85-åringar som är betydligt aktivare användare än 45-åringar i samma socioekonomiska grupp. Många äldre är intresserade och mycket kunniga.

Andelen äldre Internetanvändare kommer att öka det närmaste decenniet. Men bedömningen bland experter är att det fortfarande kommer att finnas många äldre som står utanför. Många äldre är inte intresserade, andra drabbas av sjukdomar och funktionsnedsättningar som gör det svårt att använda en dator och en del avstår av ekonomiska skäl.

Samtidigt pågår en utveckling där allt mera information läggs ut på Internet.

1. Det gäller hos myndigheter, företag, banker och organisationer.
2. Internet spelar också en allt större roll för sociala kontakter.

Hinder för ökad digitalisering

I en svensk studie av Internet-tjänster för äldre och personer med funktionsnedsättning har även hinder för tjänsternas spridning och användning behandlats (Dahlberg 2011). Bland de hinder som de intervjuade tar upp nämns tillgänglighet, kunskaper, ekonomi, regler för förskrivning, motivation, brist på support, motstånd från personal, sekretessproblem (inom sjukvården) m.m.

Tillgänglighet och kunskaper är relaterade. Ju sämre tillgängligheten är desto mera kunskaper behövs för att klara av tjänsterna

och vice versa. Flertalet av de intervjuade anser att många av de generella tjänster som erbjuds på Internet är svårtillgängliga, särskilt för grupper av äldre. Krav på förenklingar bör drivas hårdare mot tjänsteproducenterna från t.ex. organisationer som företräder dessa grupper samt från offentliga organ. Den ekonomiska potentialen för leverantörerna av tjänster till dessa grupper anses betydande. «Marknaden håller på att bli större än vad företagen förstått», enligt en sakkunnig på området.

Även internationellt har tillgänglighetsproblemen fått stor uppmärksamhet. Ett arbete pågår med att bygga upp en infrastruktur (en molntjänst) som ska underlätta användningen av alla typer av befintliga tjänster (Global Public Inclusive Infrastructure, www.gpii.org). Syftet är att underlätta tillgängligheten till Internet och all dess information och tjänster för utbildning, sysselsättning, vardagsliv, kommunikation, medborgarskap, hälsa och trygghet. Projektet leds av en internationell sammanslutning av personer och organisationer, Raising the Floor (www.raisingthefloor.org).

Med en generell infrastruktur av detta slag, som ska kunna anpassas till olika länder, kan användningen av Internet få en revolutionerande utveckling för äldre och personer med funktionsnedsättning.

Det kommer att ta tid innan denna nya infrastruktur eventuellt genomförs. Behovet av ytterligare *information och utbildning* om olika IT-tjänster är betydande och kommer även att finnas med den nya infrastrukturen. Det finns en lång rad av Internettjänster och andra IT-tjänster och produkter som för flertalet både gamla och medelålders är okända. Många av de äldre som står utanför Internet

tillhör den allra äldsta gruppen av äldre. Andra är tveksamma till tekniken och ser inget behov av den. För båda dessa grupper är informations- och utbildningsbehovet särskilt stort. I intervjuerna pekar många på att studieförbund, pensionärsorganisationer m.fl. kan spela en viktig roll här. Det har redan genomförts en del utbildningar, men behovet växer i takt med den tekniska utvecklingen, inte minst den snabba utvecklingen när det gäller appar.

Ett annat hinder som nämns i intervjuerna är *ekonomiska restriktioner* hos många grupper av brukare. De ekonomiska marginalerna för t.ex. äldre med enbart garantipension är ofta små och medger kanske inte köp av dator eller mobiltelefon med tillhörande abonnemang. Reglerna för försörjningsstöd (socialbidrag) kan behöva ses över i de olika länderna för att underlätta sådana inköp.

I intervjuerna har flera personer pekat på *bristande motivation* som hinder för att använda Internetjänster. Även på denna punkt kan ökade utbildnings- och informationsinsatser ha betydelse, liksom en förenkling av Internetjänsterna. Men det kommer ändå att återstå en kärngrupp som nog inte låter sig påverkas och som kan ha behov av andra tekniska lösningar.

Brist på support har också framförts som ett stort hinder. Det behövs någon form av central support, t.ex. av den typ som på försök pågår inom Hjälpmedelsinstitutet i Sverige. En kompletterande modell kan vara Konsumenternas tele- TV- & Internetbyrå (www.ktib.se). Det är en självständig organisation som ger objektiv information och vägledning kostnadsfritt till konsumenter om tele-, TV- och Internetabonnemang.



Samhällsekonomiska aspekter på ökad digital delaktighet

Det finns klara samhällsekonomiska argument för en ökad digitalisering särskilt med avseende på äldre personer.

De samhällsekonomiska intäkter som kan förväntas av ökad digital delaktighet handlar i huvudsak om att tillgängligheten till olika tjänster ökar och underlättas.

För myndigheter och företag handlar effekterna också i hög grad om tidsvinster och minskade transaktionskostnader.

För enskilda användare betyder detta tidsvinster, minskade kostnader för transaktioner (t.ex. brev, telefon, resor) m.m. för tjänster som redan används. Men det betyder också ökad tillgänglighet till tjänster som kan underlätta vid val av t.ex. sjukvårdsinsats eller utbildning och för personer som söker jobb.

Tillgången till näthandel innebär att man möter en stor samlad marknad och lätt kan hitta de billigaste produkterna. Dessutom underlättas kontakter med släkt och vänner om olika sociala medier kan utnyttjas.

De samhällsekonomiska kostnaderna för ökad digital delaktighet består i huvudsak av enskildas kostnader för eventuellt datorinköp och löpande kostnader för abonnemang och underhåll. Eftersom infrastrukturen i princip redan är uppbyggd blir kostnaderna för övriga parter mera marginella. Den stora fördelen med Internet är att informations-spridningen från leverantörerna till personer som redan har utrustning och är anslutna till Internet är mycket billig. På motsvarande sätt är tillgången till information mycket billig för användarna.

För varje nytillkommande användare är de samhällsekono-

miska intäkterna normalt större än de individuella. Det sammanhänger med att bredbandsteknologi är plattformar på vilka en rad tjänster har byggts och kommer att byggas. En individ som skaffar sig bredband tar i sin kalkyl endast hänsyn till de tjänster som individen får privat. De beaktar inte externaliteter för andra genom att nätverket utökas och genom att det skapar incitament för ytterligare tjänster. Många tjänster som finns i dag var svåra att förutse för personer som skaffade bredband för flera år sedan (Litan 2005).

Brittisk studie

Det finns få samhällsekonomiska studier av vad digital delaktighet innebär i Norden. I Storbritannien har dock en ambitiös studie gjorts på uppdrag av en kommitté tillsatt av regeringen (Pricewaterhouse Coopers 2009). Rapporten återges här i korthet och en diskussion förs om möjligheterna att tillämpa resultaten för Norden.

De samhällsekonomiska intäkterna uppkommer genom att en förbättrad digital tillgänglighet enligt studien påverkar fyra olika typer av offentlig och privat service:

- Offentliga tjänster från myndigheter med obligatoriska uppgiftsskyldigheter, t.ex. Skattemyndigheten och Försäkringskassan. Det handlar om effektivitetsvinster genom att blanketter och information finns på nätet, lägre transaktionskostnader etc.
- Offentliga tjänster i form av utbetalningar av försörjningsstöd, bostadsbidrag etc. Tillgång till Internet underlättar utbetalningar, sparar tid etc.
- Offentliga och privata tjänster som skapar mervärde, t.ex. utbildning och sysselsättning. Genom utbildningar på nätet eller information om olika

utbildningsmöjligheter kan utbildningsnivån och därmed inkomsten öka. På motsvarande sätt kan tillgång till olika jobbsajter förbättra möjligheterna att finna sysselsättning eller få ett mer värlönat jobb.

- Privata e-tjänster. Digital delaktighet ger användaren tillgång till en rad tjänster som kan leda till lägre priser på produkter och tjänster, bättre sociala kontakter, bättre information om kultur, resor, nöjen etc.

Vid beräkningarna av potentiella samhällsekonomiska intäkter av en ökad digital delaktighet har man koncentrerat sig på fyra huvudområden,

1. förbättrade utbildnings- och sysselsättningsmöjligheter
2. förbättring av hälsa och välbefinnande
3. effektivitetsvinster för producenter av offentliga tjänster genom ökad användning av informations- och transaktions-tjänster på nätet
4. potentiella vinster för konsumenter som får tillgång till ett bredare sortiment av produkter till lägre priser

När det gäller utbildning är bedömningen att livsinkomsten ökar med ca 130 000 kr per person till följd av de utbildningar och den information om utbildningar som tillgången till Internet medför. Beträffande sysselsättning bedöms livsinkomsten öka med 90 000 kr per person till följd av tillgången till olika jobbsajter m.m.

Inom området hälsa och välbefinnande uppstår kostnadsbesparingar genom bättre tillgång till en rad informationskällor. De potentiella intäkterna för den nationella hälso- och sjukvårdsmyndigheten (NHS) i form av minskade kostnader för konsultationer hos allmänläkare beräknas

till 630 miljoner kronor per år för personer som saknar Internet. Bättre information om riskerna med fetma och om en sundare livsstil bedöms reducera kostnaderna för hälso- och sjukvård med ett par hundra miljoner kronor per år. Ökad tillgänglighet till information om hälsotjänster bl.a. via den nationella hälsovårdsmyndighetens direktsajt medför att användarna kan göra bättre val när det gäller olika hälso- och sjukvårdstjänster.

Genom att göra det möjligt att leverera specifika hälsotjänster över nätet kan ytterligare kostnadsbesparingar göras. Inom hälsoområdet finns endast ett antal fallstudier som inte bedöms vara möjliga att aggregera till nationell nivå. De ekonomiska effekterna inom hälsoområdet ingår därför inte i den samlade redovisningen av ekonomiska verkningar av digital delaktighet.

Myndigheternas kostnader för kontakter med medborgarna kan reduceras genom Internet, medborgarnas tidskostnader minska och de kan bli mera nöjda med offentliga tjänster. Som exempel kan nämnas att den genomsnittliga kostnadsbesparingen beräknas till 35 kr om en kontakt kan ske via nätet i stället för via telefonsamtal. Om alternativet är brev blir besparingen 125 kr per kontakt.

Genom att konsumenterna får tillgång till en global marknad med ett stort utbud och lätt kan jämföra priser på en rad produkter och tjänster, t.ex. vitvaror och resor, kan de göra betydande besparingar. En studie visar att ett hushåll i genomsnitt kan spara nära 6000 kr per år genom näthandel.

De totala samhällsekonomiska intäkterna beräknas till över 230 mdkr. Om detta belopp fördelas på de 10,2 miljoner personer som står utanför Internet blir beloppet drygt 22 000 kr per person. Det bör noteras att beräkningarna endast

avser vissa poster. Hälso- och sjukvårdstjänster ingår inte, liksom tidsbesparingar och andra fördelar för användarna av en lång rad privata tjänster och sociala medier.

Det är komplicerat att överföra dessa resultat till äldre personer och till nordiska förhållanden. Den post som avser utbildning och sysselsättning har knappast samma relevans för äldre som för genomsnittet av digitalt exkluderade, även om de som står utanför Internet till stor del är äldre. Å andra sidan ingår inte området hälsa i beräkningarna där effekterna avseende äldre kan antas vara större än för befolkningen i genomsnitt. Men för att få någon uppfattning om storleksordningen på de samhällsekonomiska intäkter som kan väntas om de äldre digitalt exkluderade i Norden blir delaktiga och börjar använda Internet, kan de brittiska beloppen användas som en illustration. De potentiella samhällsekonomiska intäkterna av digital delaktighet för de uppskattningsvis drygt 4 miljoner äldre i Norden som står utanför Internet skulle då uppgå till ca 90 miljarder kronor. Det bör åter erinras om att detta belopp endast avser vissa tjänster och att mera svårkvantifierbara effekter inte ingår, t.ex. värdet av förbättrade sociala kontakter.

Amerikansk studie

Även i USA har en liknande studie utförts (Litan 2005). Den avser åtgärder för att öka användningen av Internet hos äldre och personer med funktionsnedsättning. De ekonomiska skattningarna har gjorts under två scenarier, att bredbandsutbyggnaden fortsätter som hittills och att åtgärder sätts in för att påskynda utbyggnaden.

De samhällsekonomiska intäkterna avser tre poster:

1. lägre hälso- och sjukvårdskostnader

2. lägre kostnader för att institutionellt boende (äldre- och gruppboende m.m.) kan fördröjas eller undvikas
3. ökad produktion till följd av ökat arbetskraftsdeltagande

Inom hälso- och sjukvårdsområdet pekar man på en betydande utvecklingspotential. Genom att t.ex. använda bredbandsbaserad, fjärrstyrd övervakningsteknik för kroniskt sjuka och videokommunikation mellan patient och läkare kan betydande belopp sparas.

Med åtgärder som påskyndar utbyggnaden av bredband beräknas intäkterna fram till 2030 öka med mellan 40 000 kr och 80 000 kr per person i målgruppen. I denna skattning har inte beaktats minskade dödsfall och förbättringar av livskvaliteten. Med tillämpning på nordiska förhållanden skulle motsvarande totalbelopp för de äldre bli 350–550 miljarder kronor fram till 2030.

Vad har gjorts i de nordiska länderna för att främja användningen av IT-baserade tjänster för äldre?

Övergripande policy

Avsikten med detta avsnitt är inte att redovisa allt som gjorts i varje land, utan mera att ge exempel på olika typer av insatser.

Inom EU har en handlingsplan om IKT och åldrande antagits under 2010. Syftet är både att ledsaga äldre personer på vägen mot en tryggare och mer självständig ålderdom och att främja utvecklingen av IT i samband med servicetjänster. Användarna ska sättas i centrum (EU 2010).

Inom de olika länderna finns nationell politik på området. Enligt den svenska digitala agendan är

målet att Sverige ska ha bredband i världsklass. Alla hushåll och företag bör ha goda möjligheter att använda sig av elektroniska samhällstjänster och service via bredband. Detta innebär att 90 procent bör ha tillgång till 100 Mbit/s senast 2020.

I agendan pekar regeringen ut behov av insatser inom fyra strategiska områden:

1. lätt och säkert att använda
2. tjänster som skapar nytta
3. infrastruktur
4. IT:s roll för samhällsutvecklingen

Inom ramen för dessa områden redovisar regeringen en rad insatser som kommer att genomföras. IT kommer att utnyttjas ännu mera inom den offentliga förvaltningen för att underlätta för individer och företag, ett användningsforum inrättas där en kontinuerlig dialog ska föras mellan staten och användargrupper, branschen, forskarsamhället m.fl. (Regeringskansliet 2011).

Även i Finland har ett program för bredbandsutbyggnad beslutats. Syftet är att tillhandahålla fiberoptik- eller kabelnätverk till nästan alla medborgare fram till slutet av 2015. Mer än 99 procent av befolkningen ska inte befinna sig längre än 2 km från ett fiberoptik- eller kabelnätverk. För att nå befolkningen i glesbygdsområden kommer offentliga subventioner att behövas (Finnish Communications Regulatory Authority 2010, www.viestintavirasto.fi).

I Danmark bedriver regeringen, kommuner och regioner ett samarbete om en gemensam digitaliseringsstrategi för åren 2011–2015. Strategin har tre huvudpunkter. All kommunikation med myndigheter ska ske digitalt och ersätta blanketter och brev. För personer som inte kan använda digitala lösningar ska dock brev kunna utnyttjas. Ny digital välfärd skapas genom att

digitala metoder används i ökad utsträckning för offentlig service t.ex. inom skolan, hälso- och sjukvården samt äldreomsorgen. Den tredje punkten gäller ett tätare digitalt samarbete mellan offentliga myndigheter (www.dstyr.dk).

I likhet med Danmark har Norge infört ett program för digitalisering av offentliga tjänster som har stora likheter med den danska strategin. I programmet betonas att den offentliga sektorn är grundsten i den norska modellen. Genom ökad digitalisering ska offentliga tjänster bli effektivare och mera användarvänliga för både unga och gamla (www.regjeringen.no).

Exempel på generella Internettjänster för äldre

För att få en uppfattning om vilka befintliga tjänster på Internet som kan vara av särskilt intresse för bl.a. äldre har Hjälpmedelinstitutet i Sverige gjort en inventering och analys (Dahlberg 2011).

En sökning på Internet av relevanta tjänster gjordes i december 2010. Ett tiotal experter har bedömt tjänsterna utifrån vissa kriterier. Längre intervjuer har gjorts med dessa experter samt med representanter för olika myndigheter, företag och intresseorganisationer. Ett 40-tal tjänster har identifierats. Experterna har därefter valt ut sex tjänster vardera som de tycker är intressanta. Den typ av tjänster som fått flest poäng av experterna är:

- Internetbanktjänster
- Google maps (representant för karttjänster)
- Google kalender (kalendertjänster)
- trygghetstelefonen (trygghetslarm)
- Hitta.se (sök tjänster med kartfunktion)
- Streetsmart (navigerings- och orienteringstjänster i mobilen)
- Sjukvårdsrådgivningen – 1177.

Vid de längre intervjuer som gjorts med experterna samt företrädare för olika myndigheter, företag och organisationer har frågor ställts om bl.a. vilka tre tjänster som anses mest intressanta för äldre.

Flertalet av de intervjuade framhåller generella tjänster. Det handlar om tjänster som man har stort behov av i sin vardag för att hantera sin

- ekonomi
- sociala kontakter
- hälsa
- kultur
- nöje m.m.

Utvecklingen anses gå mot generella lösningar med specifika tillämpningar. De generella tjänster som nämns mest frekvent när det gäller äldre är:

- Internetbanktjänster
- söktjänster (inkl. karttjänster)
- sjukvårdstjänster
- sociala medier
- kalendertjänster
- påminnelsetjänster
- trygghetslarm

Stark kritik riktas i nästan samtliga intervjuer mot att många generella tjänster är för svårtillgängliga för målgrupperna. Det gäller särskilt beträffande banktjänster. En annan av de bastjänster som framhållits av de intervjuade, sociala medier, anses också vara svårtillgänglig.

Exempel på anpassade tjänster och produkter för äldre

Även om generella tjänster har utvecklats snabbt och kan anpassas till olika grupper av användare, bl.a. genom den ännu snabbare utvecklingen av appar, så kommer det att finnas behov av alternativa och kompletterande tjänster och produkter för vissa grupper av äldre. Inte heller inom detta område redovisas någon fullständig genomgång av utbudet. Några

exempel på olika typer av tjänster har valts.

EU har initierat ett projekt MonAMI, som ska vidareutveckla tjänster och hjälpmedel som vänder sig till äldre personer och personer med funktionsnedsättning så att tjänsterna blir tillgängliga via vardagsteknologi (www.hi.se/monami). Det är den största satsningen inom kommunikationsteknologi för äldre och personer med funktionsnedsättning inom EU. Det pågår i fyra år och omfattar 14 universitet, företag och organisationer (bl.a. Hjälpmedelsinstitutet i Sverige).

MonAMI:s syfte är att visa att vissa tjänster och hjälpmedel som vänder sig till målgruppen kan levereras via befintliga system. Den senaste tekniken kommer att utnyttjas, bl.a. sensorer för mätning och detektering. Såväl mobiltelefoni som digital-TV och Internet kommer att utnyttjas för att leverera tjänsterna, som avser trygghet och säkerhet, kommunikation och information, aktivitetsplanering, hälsa samt välbefinnande.

Ett samarbete pågår mellan Post- och telestyrelsen och bankerna i Sverige om en enhetlig och förenklad version av banktjänster som ska kunna användas av bl.a. äldre personer i glesbygd för att betala räkningar via TV. Möjligheterna att kommunicera via TV har tagits fram av ett företag i form av en dosa (ippi) som ansluts till TV:n. Denna dosa kan givetvis också utnyttjas för annan kommunikation och används nu i ett 30-tal kommuner i Sverige.

När det gäller mobiltelefoner finns sedan ett antal år tillbaka särskilt anpassade produkter för äldre, bl.a. utvecklade av företaget Doro (www.doro.se). Senare i år kommer också en särskild smarttelefon för äldre att lanseras, som företaget tagit fram med finansiellt

stöd av Hjälpmedelsinstitutet (PhoneEasy 740). Den innehåller ett förenklat användargränssnitt, har ikoner med stor text, extra högt ljud i högtalare och ring-sig-naler, teleslinga kompatibel med hörapparater m.m.

Support och utbildning

Behovet av support inom IT-området för äldre är stort enligt flera undersökningar. I Sverige pågår sedan några år en försöksverksamhet med IT-support för äldre och personer med funktionsnedsättning. Den drivs av Hjälpmedelsinstitutet och finns i åtta kommuner/stadsdelar samt i sju landsting (www.hi.se). Under 2012 utökas försöket till sju landsting där man på prov rekommenderar konsumentprodukter som underlättar kommunikation. En nationell modell för hur IT-support kan organiseras och finansieras ska tas fram.

Flera organ i de nordiska länderna även utanför den offentliga sektorn har engagerat sig för att sprida ökad information om IT och utbilda äldre.

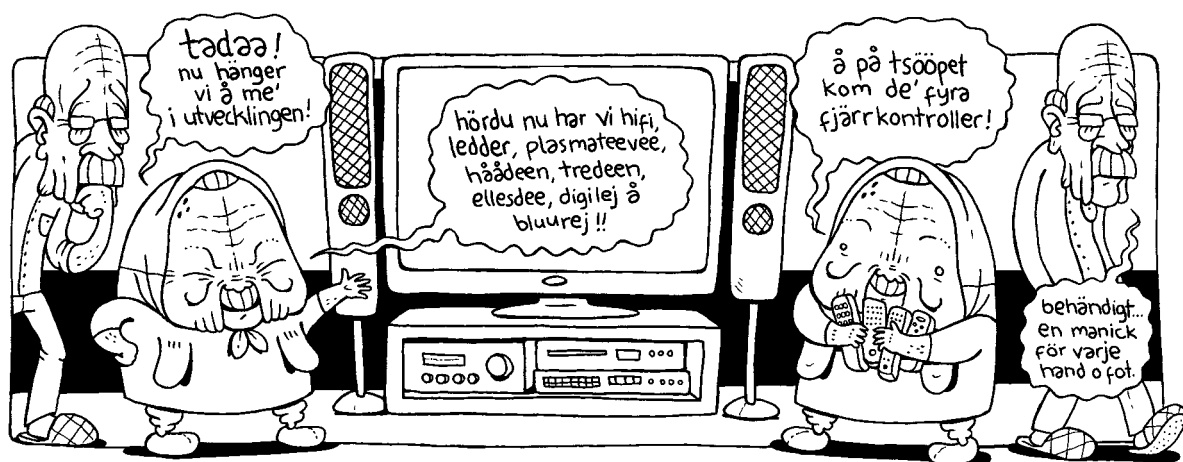
I Sverige pågår en särskild kampanj, Digidel, fram till 2013 som verkar för en ökad digital delaktighet (www.digidel.se). Den drivs av länsbiblioteken, studieförbunden, .SE (Stiftelsen för

Internetinfrastruktur) m.fl. Målet är att få ytterligare minst 500 000 svenskar att börja använda Internet innan utgången av 2013. I kampanjen betonas bl.a. att digital delaktighet är ett krav för en väl fungerande demokrati. En rad aktiviteter drivs av kampanjen i olika kommuner i form av information, utbildning, support m.m.

Ett flertal organisationer och nätverk av äldre finns i de nordiska länderna som helt eller delvis är inriktade på att ge stöd till äldre för att öka den digitala delaktigheten.

I både Sverige och Norge finns Seniornet, som är en ideologisk och partipolitiskt obunden förening med ändamål att främja äldres användning av informationsteknik (www.senior-net.se; www.senior-nett.no). Man arbetar med information, utbildning m.m. och har också skapat ett nätverk för äldre personer. Liknande organisationer finns också i Danmark (Äldremobiliseringen, Äldre Sagen och Age-Force) och i Finland (Golden Age).

Folkbildningsförbunden i de nordiska länderna driver också en omfattande utbildningsverksamhet för äldre inom IT-området. Även pensionärsorganisationerna är aktiva när det gäller att informera och utbilda äldre för att nå en ökad digitalisering. I Finland driver t.ex.



Gumman goes HIFI, Serieskaper: Anni Nykänen

SPF (Svenska Pensionärsförbundet) ett projekt, IKT för seniorer, där tyngdpunkten ligger på att uppmärksamma och informera de ingående medlemsföreningarna om IT och dess möjligheter (www.spfpension.fi). Inom en annan organisation i Finland, Centralförbundet för de gamlas väl, pågår också ett IT-projekt, KÄKÄTÄ (www.ikateknologia.fi). Projektets syfte är att stärka brukarnas roll vid utveckling av ny teknik. Man arbetar bl.a. med processbeskrivningar om hur man kan underlätta äldres vardag med ny teknik samt brukarpaneler för att kartlägga behov och önskemål hos äldre.

Behov av ytterligare insatser

Andelen äldre som använder IT-baserade tjänster, särskilt Internet är väsentligt högre i de nordiska länderna än i EU i genomsnitt. Men andelen är samtidigt väsentligt lägre än för övriga åldersgrupper i Norden. Dessutom använder många bara en mindre del av de tjänster som finns på Internet. Det är äldre med kort utbildning som dominerar bland de personer som står helt eller delvis utanför Internet.

Samtidigt pågår en utveckling där allt mera information och kommunikation läggs ut på nätet, båda av offentliga och privata organ. Det gäller samhällsinformation, myndighetskontakter, bankärenden, resor, handel etc. Även för sociala kontakter med släkt, vänner m.fl. får Internet allt större betydelse. Det finns risk för en vidgad digital klyfta i samhället, som inte är acceptabel från demokratisk synpunkt. En väl fungerande demokrati förutsätter att alla medborgare har rimliga förutsättningar att ta del av samhällsinformation och kommuni-

cera med olika myndigheter. Men även från social synpunkt är det angeläget att äldre personer inte missgynnas av den informations-teknologiska utvecklingen och isoleras ännu mera.

Utvecklingen är något paradoxal, med tanke på att äldre är en grupp som kan förutsättas ha särskilt stor nytta av många Internettjänster, t.ex. inom områdena sociala medier, vård, hälsa och resor.

Det finns starka samhällsekonomiska skäl för en ökad användning av Internettjänster och andra IT-tjänster, enligt internationella studier. Det sammanhänger med att tjänsterna ofta är billiga att distribuera när infrastrukturen redan finns och att redan befintliga användare och producenter gynnas när flera personer kommer in på nätet.

De samhällsekonomiska argumenten torde vara särskilt starka beträffande äldre personer, där nyttan för vissa tjänster kan antas vara större än för yngre grupper, som ovan påpekats. Genom Internet och/eller någon annan form av kommunikationsstöd kan t.ex. en äldre person med eget boende vara kvar hemma längre, med betydande kostnadsbesparingar som följd för hela samhälls-ekonomin och dessutom kanske höjd livskvalitet. Översiktliga beräkningar i Storbritannien och USA med tillämpning på Norden visar att de potentiella intäkterna av en ökad användning av IT-tjänster för äldre rör sig om belopp från ca 100 miljarder kronor och uppåt.

Det finns mot denna bakgrund klara motiv för en fortsatt satsning på information, utbildning och stöd till äldre personer om Internet och andra IT-tjänster. Många offentliga, privata och allmännyttiga organisationer har redan gjort betydande insatser på området, men mera krävs för en ökad delaktighet i den

informationsteknologiska utvecklingen. Många som står utanför är måttligt intresserade av tekniken, andra har alltför bristfälliga kunskaper och för vissa finns ekonomiska och andra hinder. Gruppen som återstår är informations- och utbildningsmässigt sett mera resurskrävande än de som redan blivit delaktiga. Alla kommer ändå inte att involveras trots stora insatser och det måste man respektera.

Det är inte bara äldre som står utanför det digitala samhället som behöver bättre information och utbildning. Även politiker och chefstjänstemän behöver få ökade kunskaper om t.ex. vilka IT-lösningar, särskilt kommunikationsstöd, som kan erbjudas för att underlätta för äldre att bo kvar hemma längre och få ökad tillgänglighet till sjukvården.

Gruppen av äldre som står utanför Internet är betydande och utgör en större marknad för Internethandeln än vad man kanske insett. Utbudet av produkter, tekniken för att handla m.m. behöver anpassas till denna grupp på ett bättre sätt än vad som hittills skett. Även för de äldre innebär Internethandel (inklusive beställning av biljetter m.m.) en klar fördel.

Men det krävs också en allmän förbättring av kvaliteten på den service som äldre får via Internet, både från den offentliga och privata sektorn. Nya gränssnitt behövs som bygger på senaste webb-baserade teknologi, brukarpaneler bör tillämpas, tjänster som rör vård och hälsa för äldre personer bör ses över och göras mera lättillgängliga, en nationell supportfunktion bör inrättas m.m.

Referenser

- Dahlberg Å (2011), «Internettjänster för äldre och personer med funktionsnedsättning-möjligheter och begränsningar», Hjälpmedelsinstitutet.
- Danmarks Statistik 2009, «Befolkningens brug af Internet 2009».
- EU 2011, «Förbättrade villkor för åldrande i informationssamhället – Handlingsplan om informations- och kommunikationsteknik och åldrande.»
- Findahl O (2009), «Internet 15 år, Visionerna möter vardagsverkligheten – om hur svenskarna blev Internetanvändare», .SE
- Findahl O (2010), «Svenskarna och Internet 2010», .SE
- Findahl O (2010), «Hur stort är det digitala utanförskapet? En första preliminär uppskattning», Presentation vid Hearing om kunskap för digital delaktighet Stockholm 24 mars 2010 .SE
- Funka Nu. (2011), «Tillgänglighetsgranskning av sociala medier».
- «Getting On-A Manifesto for Older People in a Networked Nation» from Race Online 2012.
- Litan R E (2005), «Great Expectations: Potential Economic Benefits to the Nation From Accelerated Broadband Deployment to Older Americans and Americans with Disabilities», New Millennium Research Council.
- Nøhr Ø N (2006) «De kompetente eldre: Aldring og digital kompetanse – konflikt eller lykke?», Høgskolen i Lillehammer.
- Post- och telestyrelsen (2011), «Slutrapport för: Utredning förutsättningar & krav, Elektroniska betaltjänster för äldre & funktionsnedsättning», PTS-ER-2011:8
- Post- och telestyrelsen (2010), «Sammanfattning av tillgänglighetsanalys av fem banker 2010», Funka Nu, PTS-ER-2010.
- PricewaterhouseCoopers (2009), «Champion for Digital Inclusion, The Economic Case for Digital Inclusion».
- Regeringskansliet 2011, «Digital agenda för Sverige – mål och inriktning».
- SCB (2012), «Privatpersoners användning av datorer och Internet 2011».

Digitalt førstevalg i Norge

2

Fakta



I april i år la den norske regjeringen fram et nytt program for digitalisering av offentlig sektor. «Digitalt førstevalg» er et av prinsippene man bygger på. Det betyr at digitale tjenester skal være den normale måten å kommunisere med forvaltningen på, selv om det også skal være mulig å velge manuelle løsninger. Forenkling, effektivisering og smart bruk av IKT innen områder som helse, omsorg og miljø er gjennomgangstemaer i IKT-politikken. Man ser for seg en framtid med smart teknologi som hjelper oss å spare strøm, forhindre brann og ulykker og minner oss på å ta medisin og andre gjøremål.

Langt frem til målet

Trass i betydelige bedringer de siste årene, er det fortsatt langt frem til målet om å få alle eldre inkludert i det moderne informasjonssamfunnet. Ifølge de nyeste tallene fra Statistisk Sentralbyrå fra 2011, er det et tydelig skille mellom de eldre og resten av

befolkningen. Mens det i aldersgruppene fra 15 til 65 år er mellom 90 og 100 prosent som er PC- og Internett-brukere, er det bare 65 prosent av de eldre mellom 65 og 74 som er PC-brukere og bare 67 prosent som sier de bruker Internett (via PC eller smarttelefon). Vi vet også at bruken og kunnskapen er enda mindre for de eldre over 74 år, spesielt de eldre kvinnene. Når det gjelder bruk av ulike typer Internett-tjenester, er bildet varierende, men mange eldre er aktive brukere av tjenester som e-post, nettaviser og informasjonssøk. Et område som eldre ennå ikke har tatt i bruk i vesentlig grad, er sosiale medier (Facebook, Twitter og lignende). Bare 13 prosent i gruppen 65 til 74 år brukte disse nye mediene i 2011.

På nett med innbyggerne. Regjeringens digitaliseringsprogram. Oslo (2012) Fornæringsadministrasjons- og kirkedepartementet. www.regjeringen.no



Et digitalt A- og B-hold?

I løbet af relativt få år er der gradvist sket en ændring i samfundet, der har bevirket, at flere og flere serviceydelser nu nemmest sker via nettet. Mange informationer findes i stort omfang kun på nettet. De store leksika og opslagsbøger findes for manges vedkommende nu udelukkende som net-versioner, fordi det er alt for dyrt at trykke og distribuere dem.

Yderligere har de nordiske lande konkrete planer for digitalisering af al kommunikation med den offentlige sektor, og mange af fremtidens velfærdsydelser vil blive formidlet via nettet. Disse forhold bevirker, at de mennesker, der ikke kan anvende computere og Internettet, vil have stor risiko for at blive marginaliseret.

Da det i stor udstrækning er de ældre, der modtager ydelser fra det offentlige og jævnligt kommunikerer med det, vil manglende IT-kundskaber også bevirke, at de vil være meget vanskeligt stillede i morgendagens IT-samfund.

Der vil derfor tegne sig et billede af et A-hold af ældre, som mestrer computer og Internet, og et B-hold, der ikke gør.

Personerne på A-holdet kan drage nytte af nettets fordele for nemt at bestille billetter, kommunikere med det offentlige, drage nytte af billige tilbud på nettet, og udnytte det hav af informationer, der findes om snart sagt alle forhold. Via nettet kan man fortsætte med at lære nyt ved at deltage på kurser, der formidles via fjernundervisning. Via sociale netværk kan man let holde kontakt med familie, venner og interessegrupper.

Personerne på B-holdet bliver i stigende grad – for at kunne fungere i det moderne samfund – afhængige af hjælp fra familie

og venner og personalet i den offentlige sektor. For mange vil det betyde en mere besværlig og afhængig hverdag. Den manglende tilgang til nettet betyder også, at de ikke kan drage nytte af de mange tjenester og produkter, der ofte tilbydes til favorable priser. De vil heller ikke have tilgang til de mange informationer, der ligger frit tilgængeligt på nettet. Mange af disse informationer vil omhandle sundhedsspørgsmål, som vil være nyttige for mange ældre i hverdagen.

Vi ved, at der i fremtiden vil være færre ældre uden IT-kundskaber, men fortsat vil der være rigtig mange, der af forskellige årsager ikke mestrer teknikken, og derfor i stigende grad gøres afhængige og isoleres fra det IT-samfund, som alle andre deltager i som et led i den teknologiske udvikling.

Det er derfor nødvendigt, at der løbende iværksættes foranstaltninger, der skal give denne gruppe IT-kundskaber, herunder løbende tilbud om support og støtte. Det er ligeledes vigtigt, at det offentlige går i spidsen, og gerne samarbejder med private og brugerorganisationer, for at opbygge støttesystemer, der mindsker brugernes afhængighed og tilbyder alternative løsninger, der har til formål at mindske gabet imellem A-holdets og B-holdets medlemmer.

Fra virkeligheten



Tom Kenneth Jensen er en av pionerene blant brukerne av Ageforce.

Ageforce – for voksne over 50

Møt nye mennesker, del dine interesser med andre, les og bli lest, oppdag nye muligheter på nettet. Slik lyder invitasjonen. Nei, nei, det er ikke snakk om Facebook. Dette er Ageforce.dk – et Internettbasert sosialt nettverk for voksne over 50 år.

På tre år har Ageforce.dk fått over 7000 medlemmer som er mer eller mindre aktive i rundt 300 interessegrupper. Initiativet springer ut fra Roskilde Bibliotekerne. Det begynte lokalt, spredde seg regionalt og i dag er det grupper over hele Danmark – med bibliotekene som motor og fysisk møtested. For brukerne vil også ha muligheten til å møtes nese til nese, som de uttrykker det der i gården.

Vi er klare!

Tom Kenneth Jensen (71) er en av pionerene blant brukerne. Våren 2008 så han tilfeldigvis en annonse i lokalavisen. Biblioteket inviterte eldre i Roskilde til å si deres mening om et eget nettverk for seniorer. Tanken var at de mer erfarne databrukerne ville dra de mindre erfarne med seg.

– Det har vært utrolig spennende år. På oppstartmøtet høsten 2008 var vi 110 seniorer som virkelig brant for ideen. Interessen var overveldende, sier Jensen.

Anne Kathrine Skibelund (prosjektleder) og Susanne Kierkegaard (konsulent) ved biblioteket i Roskilde, er enige med Jensen.

– Den store interessen overrasket oss. Utålmodigheten deres også, seniorene ville raskt komme i gang, forteller de to.

Samme kveld ble det satt ned to arbeidsgrupper. Den ene startet med å utvikle nettsideideer og den andre begynte med ideer til hva nettverket skulle brukes til. Begge

gruppene hadde åpne workshops utover høsten og på nyåret 2009 var det virtuelle møterommet, Ageforce.dk, en realitet.

Det nye eldre menneske

– Dagens 50-åring er aktive og har mye å gi, de er ikke utslitte som i tidligere generasjoner. Mange har lyst og overskudd til å ta fatt på noe nytt etter oppnådd pensjonsalder. Vi opplevde at det var mange som ikke brukte biblioteket, og vi begynte å lage en strategi, en metodisk tilnærming, for hvordan vi kunne nå de forskjellige gruppene, blant annet seniorer. AgeForce kom som en følge av at mange over 50 spurte etter viten, interessefellesskap og sosiale nettverk, sier Skibelund.

Samtidig ønsket biblioteket å utvikle og utvide bibliotekets rolle i samfunnet. Bibliotekloven pålegger bibliotekene å formidle viten, opplæring og kulturaktiviteter for alle. Det skal være et demokratisk sted, åpent for alle, hvor man kan komme og gå og møtes ut fra egne behov. – I utviklingen av AgeForce viste det seg at seniorene også ville ha et fysisk møterom og at de opplevde biblioteket i sitt nærområde som et trygt og nøytralt sted, sier hun.

Mange aktiviteter

Jensen hadde en forfatterspire i magen og var kjapp med å etablere en lese- og skrivegruppe. De var sju-åtte personer i 2009.

1 NVC anbefaler

2 Fakta

3 Fra virkeligheten

4 Politikk

5 Fra forskning

6 Internasjonalt blikk

7 Tips

8 Summary Samantekt Tiivistelmä

– I dag er vi 77 i lese- og skrivegruppen, og det er om lag 780 innlegg. Det viste seg at mange hadde egne tekster som var havnet i skrivebordsskuffene. Nå ble skrivelysten vekket igjen, og i nettgruppen vår begynte vi å sende tekster og kommentarer til hverandre. Å få respons på egne tekster er gull verdt, det har gitt meg mot til å fortsette skrivingen.

Og forfatterspiren kan snart kalle seg forfatter. Jensen forteller nemlig at han har fått antatt en roman.

– Det er noe med å være tilgjengelig for hverandre. Runder med spørsmål om hvem som kan møtes når og hvor er helt overfløydige. Vi har nesten utelukkende hatt nettet som møtested. Vi har vært så opptatt med skrivingen at det fysiske møtet nesten er blitt uvesentlig, sier han.

Det er selvsagt stor variasjon fra gruppe til gruppe og hvilke interesser seniorenne er sammen om. Noen reiser, andre går turer til fots eller på sykkel og noen fotograferer i felten sammen og vurderer hverandres bilder på nettet etterpå.

Tilgjengelig support

Et viktig poeng er at det skal være lav terskel for å komme til biblioteket eller ta kontakt, blant annet for å få support. Prosjektet har i samarbeid med brukerne utviklet opplæringsmateriell og enkle veiledningsbrosjyrer for hvordan man kan komme i gang på Ageforce.dk, legge inn profil osv. Det har hendt mer enn én gang at folk kommer til biblioteket lett fortvilet og sagt: «Hjemme er alle på nett, men de bare ler av meg når jeg ikke får det til.»

– Seniorenne i AgeForce hjelper



- Suksessen med Ageforce ligger i at alt utviklingsarbeid er gjort sammen med sluttbrukerne, sier Anne Kathrine Skibelund (til v.) og Susanne Kierkegaard ved Roskilde Bibliotekerne.

hverandre både på nettstedet og hjemme hos hverandre, og vi har ansatte ved biblioteket som stiller opp. Å ha tilgjengelig support er viktig for å skape trygghet og komme videre, mener Kierkegaard.

Opplæringsmaterialet er enkelt bygget opp med fokus på å skape nærhet til det som skal læres og bygge ned barrierer som eventuelt måtte være til stede.

– Vi begynner ikke et kurs med å se på et skjermbilde. I stedet forteller vi en historie om hva en kursdeltaker opplevde etter å ha kommet på nett, opprettet en gratis profil i Ageforce.dk, utbygget sitt personlige nettverk og fått muligheten til å dele interesser med andre, sier hun.

Alle kan lære

Jensen var også med på å lage kriterier for nettverket. Det skulle være enkelt å bruke, sikkert og fritt for reklame.

– Jeg synes reklame er forstyrrende og påtrengende. Det er befriende med et nettverk som er reklamefritt. For å følge med på hva barnebarna er opptatt av, er jeg på Facebook. Der florerer reklamen, og det gir meg nærmest en følelse av å bli antastet.

Ellers har sikkerhet vært høyt prioritert i utviklingen av AgeForce. Det er mulig å slette profil og bilder. Og det aller viktigste; det er enkelt å opprette en profil – selv for folk over 50, mener Jensen.

I Danmark regner de med at det i dag er 300 000 som ikke bruker Internett. Nå haster det med å komme seg på, for i 2015 skal all offentlig kommunikasjon i Danmark være digitalisert. Jensen mener at det nok skal gå bra. Alle kan lære, mener han. – Man må innse at det ikke er noen vei utenom og oppleve at det er nyttig. Er du først i gang, blir du ofte motivert for å lære mer. Det er en god spiral for læring og utvikling av

digitale ferdigheter. Og til slutt er du selvhjulpen.

Og nettopp selvhjulpen er et av Jensens viktigste poenger: Det er en kjensgjerning at mange eldre blir mindre mobile med årene og mange blir ensomme. Med en profil på Ageforce.dk og et personlig nettverk som man kanskje har bygget opp over noen år, er man godt rustet til å møte alderdommen. Kommunikasjon på nettet sikrer kontakt med omverdenen, samhold med barn og barnebarn som kanskje bor langt unna. Inkludering er livskvalitet.

Suksessen ligger i samarbeidet med brukerne

Skibelund mener at bakgrunnen for suksessen ligger i at AgeForce er utviklet sammen med sluttbrukerne. Undervisningsmaterialet er utviklet sammen med brukerne, og testing og evaluering er gjort sammen med dem. Markedsføringen har brukerne gjort selv ved å fortelle om nettverket i intervjuer i TV, radio, aviser og tidsskrifter. Hun legger ikke skjul på at det ligger et enormt arbeid bak og at det er mange i bibliotekene som tidligere driftet nettverket, særlig på supportsiden de første to årene. I dag klarer brukerne det meste selv og hjelper hverandre.

– Roskilde Bibliotekerne tar seg nesten bare av teknisk support nå. Selve plattformen er så godt som sprengt på grunn av det store antall brukere. Det går tregt å få opp siden og en oppgradering er snart påkrevet, sier hun.

– Da vi i 2008 søkte om penger fra kulturministeriet for å utvikle en prosjektplan, kalte vi det et demokratisk veksthus. Vi skulle utvikle et nettverk for seniorer, en skisse til en digital plattform hvor man også kunne møtes fysisk på bibliotekene. Vi roser oss selv, vi synes vi har lyktes, sier Skibelund, Kierkegaard og Jensen.

Unge slår digital bro over generationskløften



I Reykjavík kommune vejleder elever ældre i IT som en del af faget livskundskab. Det vigtigste er ikke at øge de ældres IT-kompetence. Når ældre og unge mødes for at løse ting i fællesskab, så opstår der en bestemt form for social rigdom. Øgede computerkompetencer er en sidegevinst.



Det siger Björn Guðmundsson, som er projektleder på ældre og ungdomsdelen af EGOV4U-projektet, der går ud på at øge de ældres computerkompetencer (se ramme s. 34), sammen med EGOV4U projektchef Ólafía Dögg Ásgeirsdóttir.

– Det vigtigste formål er øget social rigdom. De ældre bliver

bedre til at bruge en computer og surfe på Internettet. Vi har set adskillige eksempler på, at mennesker, som mødte op og aldrig havde prøvet at tænde en computer, et par måneder senere var i stand til uden hjælp at bruge nettet for at søge information.

Brugen af børn

Et projekt med aktiv deltagelse af børn vækker selvsagt en del kritiske spørgsmål, hvilket straks bliver bekræftet af Ásgeirsdóttir:

– Englænderne i EGOV4U-projektet spurgte os, om det hele var lovligt. Fritidscentrene, som bliver brugt til projektvirksomheden, er ejet og bliver varetaget af kommunen. Der er tale om vejledning i vores regi gennem et samarbejde med skolerne. Alle forældre til børn i de pågældende klasser får et brev med hjem, hvor de får information om projektet og mulighed for at sige nej tak til deltagelse af deres

barn, hvilket ingen endnu har gjort. Grundideen går ud på at knytte generationerne sammen. Her hos Reykjavík kommune har vi prøvet forskellige ting med det for øje, og dette projekt er det mest vellykkede på området. Selve modellen stammer helt tilbage til 2006, hvor den først blev afprøvet på et af kommunens fritidscentre. Al skepsis er blevet gjort til skamme på grund af modellens succes, siger hun.

IT-undervisning?

Projektarrangørerne betragter ikke projektet som IT-undervisning,



Reykjavík kommune deltager i et EGOV4U-projekt, hvor folkeskoleelever vejleder ældre i brugen af IT som en del af undervisningen i faget livskundskab. Nogle få syvende klasses elever ad gangen, sammen med en frivillig voksen, tager ud på kommunens fritidscentre og vejleder de ældre.

Projektet er støttet af EU's Competitiveness and Innovation Framework Programme (CIP). CIP er delt i tre, og heriblandt programmet, som projektet hører under: Information and Communication Technologies Policy Support Programme (ICT-PSP). Projektdeltagelsen skyldes mest Open University og EU's interesse for at undersøge indflydelsen af digital forvaltning på folks livskvalitet.

men mere som individorienteret vejledning, hvor de ældre kan møde op med forskellige ønsker og med eller uden computer, da der altid bliver stillet mindst seks bærbare PC'er til rådighed. Der er således ikke tale om konkurrence med det frie marked, hvor folk kan melde sig til kurser og tilegne sig specifikke kompetencer. Vejledningen er beregnet til de første spæde skridt, hvor man lærer den grundlæggende brug af en computer, lidt om e-mail, eller om billedhåndtering med videre, fuldstændig afhængig af den enkeltes ønsker og formåen. Nogle gange tilbyder fritidscentrene korte undervisningsforløb, mens børnene er væk på grund af skolernes fridage, hvor de ældre for eksempel kan få lidt indsigt i brug af netbank og digital forvaltning hos kommunen. I andre tilfælde deltager nogle af de ældre, sideløbende med den vejledning de får på fritidscentrene hos børnene, i IT-kurser udbudt af professionelle ude i byen. Det har også vist sig at fungere rigtig godt i praksis.

Barrierer

Sproget skaber generelt ingen problemer mellem de unge og de ældre, da de unge er vant til at tilpasse deres sprog for eksempel bedstemødre og bedstefædre. Når det til gengæld kommer til IT-delen, kan der godt opstå problemer, lige som når de unge bruger ord som at browse og uploade. Det bliver som regel løst med lidt snak, og så griner folk bare, siger Ásgeirsdóttir.

Der er visse ting, som man ikke vil have, at børnene skal hjælpe med. Det gælder for eksempel installering af ny software på de ældres computere, hvor børnene ikke kan holdes ansvarlige for eventuelle problemer, der kan opstå. En anden udfordring kan være problemer med at skaffe

frivillige voksne, da man ikke har rig kultur, hvad det angår, i Island. De fleste frivillige på de syv fritidscentre, hvor projektet kører, er blevet skaffet ved hjælp af bekendte til projektlederne.

Gavnligt for både ældre og unge

– De ældre har modtaget projektet med kyshånd, selv om det varierer fra fritidscenter til fritidscenter, hvor stor interessen har været i starten. Mange af de ældre har prøvet at få en computer i gave fra deres familie, men så synes de, at de er en byrde, hvis de får behov for hjælp, og vægrer sig derfor ved at søge den nødvendige assistance. Det er et stort skridt for mange af de ældre at møde op på et kursus første gang, men glæden er meget stor, når de opdager, at de kan få lige præcis den information og hjælp, de hver for sig ønsker, siger Ásgeirsdóttir.

Meget tyder på, at man har fat i noget rigtigt i projektet. Selv passive og tilbagetrukne børn lever gevaldigt op, når de opdager, at de kan træde i en vis form for «lærerrolle», hvor de tydeligt kan mærke, at vejledningen gør gavn, giver respekt og skaber stor gensidig glæde. På den af de deltagende skoler, som har været længst med, står børnene ligefrem i kø uden for lærerrummet i et håb om at være blandt de heldige, der kan få lov til at deltage i projektet på fritidscentrene. Dette sker til trods for et meget varieret udbud af aktiviteter i faget livskundskab.

Projektet er cirka midtvejs nu og slutter i november 2013. Det skal evalueres af Open University i England. De umiddelbare indtryk fra projektet indtil nu tyder på stor tilfredshed hele vejen rundt, da de ældre, børnene og de frivillige bliver ved med at møde talstærkt op og deltage aktivt.

3 Fra virkeligheden



Ólafía Dögg Ásgeirsdóttir er EGOV4U projektchef.
Foto: Þórbergur Ólafsson



Björn Guðmundsson er projektleder på ældre- og ungdomsdelen af EGOV4U-projektet. Privat foto



TEKST: Helena Lagercrantz
FOTO: Robert Blombäck

– Nej, nu blev det visst gallet! Skratten är många under datakursen för äldre i Uppsala.

Datakurs över gränser

– Jag kanske rent av har fått ett kärleksbrev av maken! Solveig Persson för musen över skärmen i jakt efter e-postsymbolen. Cirkelledaren Stojka Lakic skrattar och vänder sig till mannen som sitter bredvid: Nu är det upp till bevis: Fick du i väg mejlet, Wilhelm?

Det är tidig eftermiddag och solen lyser in i Studieförbundets lokaler i Uppsala. Runt om i salen sitter ett gäng damer och några herrar kring

varsin dator. De har kommit för att lära sig mejla, betala räkningar och surfa.

– När jag blev ordförande i vår

Serbiska kulturförening Sloga upptäckte jag hur många av våra medlemmar som helt saknade tillgång till nätet. Varje gång styrelseprotokollen skulle justeras, fick jag cykla runt i Uppsala för att samla in signaturer. Under de där cykelturerna väcktes tanken: Varför inte ta hjälp av föreningens ungdomar och låta dem lära sina äldre släktingar att använda datorer?

Sagt och gjort. Projektet «ULVIS – Unga Lär Vuxna Internet på deras eget Språk» var fött. Intresset visade sig vara stort, både från ungdomarna och från de äldre medlemmarna i föreningen.

– Tack vare att våra unga datalärare talar både svenska och serbiska, kunde vi locka deltagare som annars aldrig övervägt att lära sig använda datorer, eller ens funderat på att gå en kurs.

Ryktet om kursen spreds sig och snart gick den eritreanska kvinnoorganisationen och somaliska föreningen i Uppsala med i projektet.

Amin Saffari är lärare för sex äldre kvinnor och män från Iran.

– Jag tror det är jätteviktigt att vi som är lärare talar samma språk som de äldre. Många i föreningen är lite skeptiska till datorer och kanske till att gå på kurs överhuvudtaget. Men när jag berättar och visar dem hur mycket man kan göra, skicka bilder, maila eller chatta med släktingar, vill de hemskt gärna lära sig. Det är faktiskt lite häftigt att se hur glada de blir när de upptäcker hur lätt det är att läsa persiska tidningar eller se på filmklipp från deras hemstäder.

Olika bakgrundskunskap

Amin berättar att det är betydligt svårare att vara lärare än vad han först trodde. Det krävs stort tålamod, inte minst för att eleverna har mycket olika datavana.

– I början visste en del av eleverna inte hur tangentbordet fungerade, än mindre vad man skulle använda musen till. Andra ville direkt ha hjälp med att snacka med sina släktingar via Skype. Men jag fick hjälp av Stojka och de andra, så det ordnade sig. Men jag glömmer lätt hur mycket jag tar för givet när det gäller datorer. I början hände det t.ex. att jag sa: «Om du får problem, så kan du bara Googla det» säger Amin och skrattar.

Borta vid fönstret visar det sig att Wilhelm har fått problem. Mejlet till Solveig kom aldrig fram. – Varför fungerar det inte? Jag gjorde ju precis som man ska. Snart får jag väl en örfil av frugan, säger han irriterat. Matilda Schnurer kommer till undsättning. Det visar sig att Wilhelm skrivit in mejladressen i ämnesraden. Det är snabbt åtgärdat och istället skriver han: «Till Gumman» i ämnesraden.

Olika deltagare ger fler vinster

Matilda är femton år och fick via en kompis höra om projektet.

– Jag ringde Stojka och vi talade om att många äldre svenskar också skulle behöva lära sig IT. Jag brukar hjälpa min morfar och mormor med deras dator, så jag är ganska van.

Eftersom Matilda inte är medlem i någon förening, som Amin, fick hon söka efter elever på egen hand.

– Jag gjorde en broschyr och la i brevlådan hos mina grannar och kontaktade servicehus och snart hade jag fått ihop en egen grupp elever.

Enligt Stojka är det en extra poäng att svenskfödda och invandrare går på kurs tillsammans. Hon menar att projektet ger mer än att sprida kunskap om IT-användande och öka datamognaden hos eleverna.

– Våra deltagare får så mycket på köpet, förutom ökad kunskap

3 **Fra** **virkeligheten**



Amin Saffari ...



Stojka Lakic ...



och Matilda Schnurer hjälps åt att klura ut hur man bäst förklarar det som de själva tar för givet, som att googla, ladda ner bilder och mejla en vän.

om nätet och datorer: nya vänner från olika kulturer och från olika generationer plus ökad kontakt med det svenska samhället.

Dessutom har flera föräldrar till ungdomar berättat hur stolta de är över sitt arbete.

– Här känner ungdomarna att det är något positivt med föräldrarnas och farföräldrarnas annorlunda bakgrund. Och de är glada att kunna bidra till att deras släktingar kan behålla kontakten med släktingar och vänner i det forna hemlandet, samtidigt som de får ökade möjligheter att delta i det svenska samhället.

– Vilka är de viktigaste lärdomarna i projektet hittills?

– Vi måste bli bättre på att ta till vara olika naturliga mötesplatser för att på så sätt sprida kunskap om IT. Det kan t.ex. handla om att samordna olika aktörer, t.ex. skolor, bostadsföretag, ideella föreningar med mera, så att Internet blir en drivkraft och inte ett hinder för nya svenskar. Helst bör man så tidigt som möjligt lära ut hur man använder Internet, helst redan i början av SFI-utbildningen (Svenska för invandrare). Lär man sig IT lär man sig också språket snabbare. Det blir lättare att lära sig det latinska alfabetet, enklare att förstå den svenska kulturen och inte minst: det ökar självförtroendet, säger Stojka Lakic.

2012 – Europaåret för aktivt åldrande och solidaritet mellan generationerna

I år firas Europaåret för aktivt åldrande och solidaritet mellan generationerna. Målet är att öka kunskapen om de äldres bidrag till samhället. Aktivt åldrande siktar på att människorna kan i takt med ökad ålder leva ett fullvärdigt liv både i arbetet, hemma och ute i samhället. Solidariteten mellan generationerna möjliggör att individer i olika åldrar identifierar och respekterar varandras styrkor.

Tanken är att uppmuntra beslutsfattare och aktörer att skapa bättre förutsättningar för aktivt åldrande och stärka solidariteten mellan generationerna.

Året kommer att uppmärksammas i samtliga medlemsstater. Varje EU-land har en nationell samordnare som organiserar temaårets aktiviteter. I Sverige är det Svenska ESF-rådet som har fått denna roll. I Finland koordineras Europaåret av Arbetshälsoinstitutet och i Danmark av Arbetsministeriet (Beskæftigelsesministeriet). Senter for seniorpolitikk är national koordinator for året i Norge.

På EU-kommissionens webbplats för temaåret finns en evenemangskalender där arrangörer kan dela med sig av aktiviteter. Aktiviteter arrangeras även nationellt.

<http://europa.eu/ey2012/ey2012.jsp?langId=fi>
www.ttl.fi/partner/aktiivinen_ikaantyminen/Sivut/default.aspx
www.esf.se/sv/vara-program/alldrearet2012/

Mål: Att få 500 000 fler svenskar att använda Internet

Merparten av alla svenskarna använder i dag Internet, men 1,3 miljoner vuxna står fortfarande utanför den digitala revolutionen. Det är något som kampanjen Digidel vill ändra på. Kampanjens mål är att ytterligare en halv miljon vuxna ska använda nätet i slutet av 2013.

– Jag är verkligen imponerad över det engagemang vi mött. Vi har eldsjälar runt om i hela landet som gör en enorm insats, säger Mikael von Otter som sitter i kampanjledningen. Vi har t.ex. aktiviteter för hemlösa, för äldre och för nyanlända svenskar.

Digidel är ett nätverk på nationell nivå där bland annat länsbiblioteken, Utbildningsradion, studieförbunden, Kungliga Biblioteket, samt .SE (Stiftelsen för Internetinfrastruktur) ingår. Kampanjen är öppet för alla som vill bidra.

– När allt fler offentliga och privata tjänster erbjuds digitalt är det en demokratifråga att varje medborgare ska kunna använda tjänsterna.

Rättighets- och kostnadsfråga

Kampanjen Digidel syftar till att få fler svenskar digitalt delaktiga. Men varför är det så viktigt? Kan vi inte nöja oss med att en del inte använder datorer, och istället säkerställa att det även i framtiden går att utföra tjänster och få samhällsinformation, utan att använda nätet?

– Nej. Redan idag begränsas vi till enbart Internet i vissa fall, t.ex. när debatten fortsätter efter programmet i radio eller TV. Det handlar ytterst om en demokratisk rättighet som alla ska kunna ta del

av. Ur ett samhällsperspektiv är det viktigt att alla ska ha kunskap om, och tillgång till nätet. Det handlar dels om krasst ekonomiska orsaker, dels om sociala skäl.

Mikael von Otter menar att vi i framtiden inte kommer att ha råd att erbjuda medborgarna olika distributionsnät av samhällstjänster. Med tanke på vår åldrande befolkning måste vi helt enkelt ta hjälp av de möjligheter som It-tekniken erbjuder. Sedan har vi rättvisaspekter: En stor grupp medelålders svenskar – 285 000 personer – använder inte Internet idag och gruppen kommer att bli alltmer serviceberoende med åren. Samtidigt blir allt fler fysiska tjänster dyrare, som t.ex. att betala räkningar och/eller boka resor över disk.

– Men de sociala skälen är minst lika viktiga till varför fler bör få tillgång till nätet. Äldre människor som kanske inte är så rörliga kan slippa ofrivillig ensamhet och isolering. Lågutbildade personer och invandrare måste få samma möjligheter att göra sina röster hörda.

Efterlyser strategier

Mikael von Otter efterlyser långsiktigt politiskt tänkande för att säkra att alla, oavsett hur gammal man är, om man har en funktionsnedsättning eller om man har tillgång



Mikael von Otter er næringspolitisk ekspert og sitter i kampanjledningen.

till egen dator eller inte, kan ta del av de fördelar som nätet innebär.

– Det handlar bara till mindre, men viktig, del om infrastruktur. Politikerna måste även bli tydliga med hur näringsliv, organisationer, myndigheter och kommuner och landsting ska agera i framtiden. Är det t.ex. rimligt att det mesta av arbetet med att lära nya grupper att använda nätet utförs av frivilliga eldsjälar? Användningsforum, som regeringen inrättar före sommaren, kan vara ett bra ställe att diskutera dessa frågor.

Digidel avslutas år 2013.

Vilka lärdomar kan man dra av kampanjarbetet?

– Biblioteken har visat sig vara en viktig mötesplats för att lära ut Internet. Här möts unga och gamla och folk med olika bakgrund. Men den viktigaste framgångsfaktorn är det stora frivillighetsarbete kampanjen bygger på. I Sverige har vi en lång folkrörelsetradition, något som vi dragit nytta av. Pensionärsorganisationerna och studieförbunden engagerade sig tidigt i kampanjen, vilket gjort att vi nått ut brett, både nationellt och lokalt. I andra länder kanske man ska välja andra vägar, t.ex. arbeta tillsammans med kyrkan eller skolan.





FOTO: Svein Erik Dahl

- Digital delaktighet är ett krav för en väl fungerande demokrati
- Alla invånare i Sverige ska ha möjlighet att vara digitalt delaktiga
- Kunskap om hur man gör är viktig för digital delaktighet
- Användbarhet och tillgänglighet för alla är viktiga faktorer för digital delaktighet
- Många kan hjälpa många att bli

digitalt delaktiga

- Digital delaktighet är en angelägenhet för alla i samhället

Kampanjen Digidel stödjer samverkan på nationell och regional nivå genom att sprida goda erfarenheter från fältet, förmedla utbildningsmaterial och engagera olika aktörer.



*LilliAnn
Källermärk
er ord-
förande för
seniornet.*

Äldre kan i allra högsta grad lära

Med rasande fart har banker ersatts av bankomater, kontanter av Internet- och kortbetalning, biljettkassor är ett minne blott till förmån för egenutskrivna entrébiljetter. Denna värld kräver kunskap som många äldre saknar och inte tror sig om att kunna få. Seniornet bildades för 15 år sedan för att bevisa motsatsen.

Och motsatsen är bevisad. Äldre kan i allra högsta grad lära sig att behärska datorer och hantera den digitala världen på ett effektivt sätt. 8500 medlemmar i 53 lokala klubbar samt en virtuell, som enbart existerar på nätet, deltar i kurser, föreläsningar och IT-kafeer där spontanbesök med frågor är välkomna. Ibland anlitar klubbarna studieförbundslärare och ibland hjälper kunniga medlemmar dem som kan lite mindre.

– Men det är inte alltid så bra med datalärare, säger LilliAnn Källermark, pensionerad rektor, f.d. expertrådgivare åt Estlands utbildningsministerium och nu ordförande för Seniornet. De brukar ha studiecirklar, använder dataspråk och är vana att gå framåt i viss takt. Äldre människor behöver lite längre inlärningsstid, det blir oftast bäst när vi undervisar varandra.

Föreningen lever på medlemsavgifter och kan inte göra större satsningar utan externt stöd. Exempelvis har Internetfonden bidragit med pengar till bredare marknadsföring i syfte att starta fler klubbar. Behovet finns: I Karlstad, som saknar klubb, hade Seniornet bokat en lokal för 100 personer med litet hopp om att fylla den. Det kom 240 människor. Vid ett nytt möte en månad senare kom ytterligare lika många!

Mångsidiga behov

– Just nu satsar vi på att skapa klubbar längre norrut i Sverige, berättar LilliAnn Källermark. Där har vi enskilda medlemmar men inga klubbar. Vi har tidigare provat med klubb Polcirkeln men det gick inte, vissa skulle resa 30–40 mil för att komma till varje möte.

Post- och telestyrelsen är en annan projektfinansiär. För ett par

IT-KOMMISSIONEN

Det var IT-kommissionen som tog initiativet till bildandet av Seniornet. Den svenska IT-kommissionen tillsattes av regeringen som dess rådgivare i IT-frågor. IT-kommissionen har också haft till uppgift att sprida information om de problem och möjligheter som utveckling och användning av informationsteknik innebär. Den övergripande uppgiften för kommissionen har varit att analysera informationsteknikens påverkan på samhällsutvecklingen.

år sedan startade ett projekt med Seniornet för att utbilda äldre med funktionsnedsättningar. Seniornet har numera minst en utbildad handledare i varje klubb som är specialiserad på pedagogik för äldre personer med funktionsnedsättning. Inom ramen för projektet har man även köpt in bärbara hörslinor till klubbarna och utvecklat en talande webb. Från hemsidan kan användarna ladda hem ett program som läser även andra hemsidor.

I samarbete med Parkinsonförbundet hjälper man personer med skakningar att ställa in datorerna så att användarna slipper få

samma bokstav många gånger i följd. I samarbete med Dyslexiförbundet erbjuder man bra läsprogram.

– Mellan 15 och 20 procent av våra medlemmar har funktionsnedsättningar och det tillkommer nya hela tiden, säger LilliAnn Källermark.

– Vad är speciellt viktigt att tänka på för att hjälpa äldre vid datorn?

– Att anvisningar ska vara tydliga och klara. Många äldre är rädda att göra fel och att datorn ska krascha. Vi vill förmedla en känsla att datorn är ett bra och tryggt hjälpmedel.



INTERNETFONDEN

.SE är en privat allmännyttig stiftelse som har ansvar för Internets svenska toppdomän .se. Överskottet från verksamheten går in i Internetfonden och finansierar projekt som gynnar Internetutvecklingen i Sverige.

POST- OCH TELESTYRELSEN

Post- och telestyrelsen är den myndighet som bevakar områdena elektronisk kommunikation och post i Sverige. Organisationens fyra övergripande mål är långsiktig konsumentnytta, långsiktigt hållbar konkurrens, effektivt resursutnyttjande och säker kommunikation.

Att bli gammal i en ny tid

Fysikprofessorn Bodil Jönssons nya bok handlar om att åldras i en ny tid. Hon pekar på att dagens äldre både är friskare och lever längre än tidigare generationer. De medicinska och tekniska framstegen är fantastiska i sig, men det mest spännande är vart de kan leda.



Bodil Jönsson är fysiker och professor emerita vid Lunds universitet. Hon har skrivit ett flertal tankeböcker, bland andra Tio tankar om tid, I tid & otid, Guld och Tio år senare. Hennes senaste bok heter När horisonten flyttar sig.

Kan du lyfta fram exempel på hur situationen för dagens äldre skiljer sig jämfört med tidigare generationer?

Det är så mycket som har hunnit ändra sig på bara en generation att varken vi äldre själva eller samhället, arbetsgivarna och övrig omvärld hunnit ställa om sig från hur det var förr. Den stora skillnaden ligger inte bara i att fler blir äldre – den handlar också om att ålderssjukdomar kommer senare och om att en 75-åring i min generation medicinskt är som en 65-åring i mammas.

Tester visar att dagens äldre har ett betydligt rörligare intellekt än 1970-talets, och hjärnforskare kan konstatera att äldre människor använder sina hjärnhalvor mer i balans än vad yngre människor gör. Äldre har alltså bättre kontakt mellan känslor och tankar än yngre. Nu återstår det att se vad som händer med hela kulturens kunskapsutveckling när så många kan bidra till att utveckla sina känsla-kunskaps-relationer.

Det mest spännande är vart detta sammantaget kan leda. Vad kommer framtidens äldre att kunna göra som inte gårdagens kunde? Det mest direkta svaret är att det vet vi inte. Men det finns all anledning att börja spana efter de nya mönster som växer fram undan för undan.

Vad ser du för möjligheter som den nya informationsteknologin erbjuder dagens äldre?

Det allra viktigaste är nog att vi inte kommer att bli så ensamma som tidigare generationers gamla blev. Vi kommer att ha kvar varandra – också över Internet. Vi kommer också att ha bättre möjligheter att utöva våra intressen. Släktforskningen, exempelvis, som många äldre ägnar sig åt, tog ett stort kliv framåt när den blev möjlig över nätet.

I samband med pensionering fyller Internet en starkt överbryggande effekt – i det tysta. Få har än så länge tänkt på det, men Internet utgör en viktig del av många människors arbetsplats, och det finns kvar, helt oförändrat, också när du lämnat din fysiska arbetsplats.

Ser du några risker när det gäller informationsteknologin i förhållande till de äldre i samhället?

Under Internets publika genombrott kände sig många äldre utanför, och fortfarande finns det en del som upplever varje webbadress i radio och TV som en personlig förolämpning – man kan ju inte alls «lätt» gå in där. Den aspekten är successivt på väg bort. Kvar finns informationsteknologins olidliga fladdrighet: ständigt nya detaljer, ständigt fokus på yta. Det passar inte äldre människor. Ju äldre vi blir desto sämre blir vi på att lära oss detaljer och de som vi eventuellt lär oss, glömmer vi snabbt. Vi behöver kunna relatera till sammanhang och samband – sådana kan vi t o m bli bättre på ju äldre vi blir.

Kan du peka på några områden där informationsteknologin behöver utvecklas för att bättre gagna dagens äldre?

Massvis. Fortfarande är trösklarna för att börja använda både mobiltelefoner och datorer alldeles för höga, så också strulfaktorn vid den senare användningen. Det är för många detaljer att hålla reda på – och skulle man till äventyrs lära sig dem, ändras de snabbt.

Men öppningar börjar komma. Den som just nu ligger närmast är att låta bli både den separata mobiltelefonen och den separata datorn och i stället introducera surfplattan/iPad:en som direkt-ingången till Internet och telefoni. Den är bra att hålla i. Den har ett

rimligt stort fönster så att man kan se stora siffror och bokstäver. De olika baskommandona kan inledningsvis reduceras till fyra (en i varje hörn), sedan kanske fem (en också i mitten) – och för dem som blir hängivna användare kan det vartefter utökas så långt man vill.

Du beskriver målande i dina böcker hur man kan se människors åldrar som årsringar – hur kan äldres olika årsringar bidra till förståelsen och utvecklingen av informationsteknologin?

Historiskt har det redan gjort det i allra högsta grad – hela vägen fram till dagens teknologi. Det är ju genom att hela kulturen ändrat sig från att vara en auktoritär sändare-mottagare-kultur till att bli en sökare-återkopplare-kultur som IT alls blivit möjlig. Det hade faktiskt varit omöjligt att föra in dator och Internet i min barndoms skola, också om de hade funnits: för 60 år sedan skulle inte barn vara nyfikna och sökande utan bara ta emot och kunna återge det som redan fanns i lärarnas huvuden på det sätt som de ville meddela det.

Går jag så in på hur det är i dag, så behöver man förstå hur äldre människor inte är som barn som ska lära sig något nytt. Tvärtom – vi har massor inom oss sedan

länge som vi har snabb accesstid till. Det nya som vi vill och kan lära oss måste vi kunna relatera till det som redan finns där inne och kunna använda det som något meningsfullt för framtiden.

Vad bör politiker och beslutsfattare tänka på när det gäller informationsteknologi på äldreområdet?

Först: informationsteknologin är aldrig oskyldig i politiska sammanhang. Den förmedlar lätt en föreställning hos politiker och tjänstemän att man (enkelt) kan samla in en massa data på detaljnivå och att detta är viktigt för att ha kontroll på hur gemensamma resurser används. Resultatet blir ofta förödande genom att helheten blir eftersatt – man kan hitta en bedövande mängd exempel bl.a. i vården.

Speciellt på äldreområdet behöver man egentligen bara «förstå» vad som skiljer äldre från yngre: att vi har andra erfarenheter och andra förväntningar. Till effekterna av dessa hör att äldre människor inbördes är varandra mer olika än yngre, och att det är stor skillnad på att bli gammal i glesbygd och att bli gammal i tätort. Ingen av oss åldras i ett vakuum – och vi påverkas starkt av vår omvärld.



Politikk



Minister Kiuru svarade på frågorna skriftligen via e-post. Läs mera om kommunikationsministeriets arbetsgrupp på sid 52.

De äldre kan inte längre förbises



TEKST: Julius von Wright
FOTO: Svein Erik Dahl

De äldre blir allt fler och är en grupp som marknaden måste ta hänsyn till. Och arbetet är redan på god väg, säger Finlands kommunikationsminister Krista Kiuru (socialdemokraterna) om regeringens plan att säkerställa de äldres deltagande i samhället.

2

Fakta

3

Fra
virkeligheten

4

Politikk

5

Fra
forskning

6

Internasjonalt
blikk

7

Tips

8

Summary
Samantekt
Tiivistelmä



Kommunikationsminister Krista Kiuru är ansvarig för ministeriets strategi för ett lättillgängligt informations-samhälle.

*Foto:
Pentti Hokkanen*

Vilken är Er uppfattning om de äldres möjligheter att i dagsläget delta i informationssamhället?

– Den låga användarvänligheten bland produkter och service är ofta orsaken till att de inte används. Därför är det viktigt att producenterna tar i beaktande olika människors behov. Nu ser vi att producenter allt mer börjar uppmärksamma tillgängligheten i sina produkter. Ett exempel är tableterna, som t.ex. iPad. Statistikcentralens uppgifter från november 2011 visar också att användningen av Internet bland 65–74-åringar ökade med tio procentenheter på ett år.

Hur tycker Ni att man ska förbättra de äldres tillgänglighet till informationssamhället?

– I regeringsprogrammet står det skrivet att digital marginalisering skall förhindras bland annat genom att utveckla service och teknologi för äldre. Därför har kommunikationsministeriet i december 2011 tillsatt en uppföljningsgrupp för tillgängliga kommunikationstjänster. Arbetsgruppen ska genomföra och följa upp åtgärdsprogrammet. Nu har teleoperatörer och tillverkare tagits med i samarbetet för att bättre utreda och säkerställa deras åsikter om hur lätta och tillgängliga produkter borde utvecklas så att de inte enbart drivs ur de ungas perspektiv.

Vilka positiva eller negativa erfarenheter har ministeriet av de åtgärder som gjorts så här långt?

– Den positiva erfarenheten är att nya produkter har tagits i bruk även bland de äldre, som tableter är ett bra exempel på. Ministeriets beslut om att alla har rätt till bredband (1 Mbit/s) borde också sänka tröskeln för att använda Internet. Fortfarande finns det mycket att göra, men samarbetet fortskrider och vi ser redan nu att ett tillgängligt informations-

samhälle för de äldre är en självklarhet.

Äldre anger ofta brist på motivation som en orsak att inte anlita e-tjänster. Hur ska man nå äldre med kunskapen som krävs för att ta till sig av informationssamhället och hur ska man motivera dem att använda det?

– Med glädje kan jag konstatera att det finns många bra undersökningar om de äldres användning av kommunikationsteknik. Till exempel Förbundet för äldre och närstående service Valli rf och Centralförbundet för de gamlas väl började år 2010 ett femårigt projekt under namnet Käyttäjälle kätevä teknologia (sv. Praktisk teknik för användaren) om hur kommunikationsprodukter bättre kunde stödja de äldres boende hemma och det vardagliga livet. Även medborgarinstitutens skräddarsydda ADB-kurser är bra exempel på utbildning för äldre.

Högre ålder medför nedsatt syn, hörsel och finmotorik. För att äldre ska ha tillgång till informations-samhället krävs anpassade teknologiska lösningar. Hur ska man motivera den privata sektorn att satsa på anpassade teknologiska lösningar för äldre?

– Att åldersstrukturen förändras är ett faktum inom EU. De äldre kommer att bli en målgrupp som producenter inte kan bortse från. Därför måste användarvänlig teknologi och service vidareutvecklas.

Finns det ett samhällsekonomiskt intresse med att inkludera äldre i informationssamhälle?

– Utan vidare. Genom att utveckla ny service kan man höja livskvaliteten på flera sätt. Ett av de viktigaste målen är att trygga att de äldre kan bo hemma så länge som möjligt. Därför är det mycket viktigt att ny lättillgänglig service skapas.

Se oss, betrakta oss!

Se oss, och ni ser en vital grupp som är nödvändig för allas välbefinnande, säger Vappu Taipale, 72 år, och ordförande för Förbundet för äldre- och närstående-service Valli rf.

Informationssamhället påverkar starkt människans vardag och vi i Norden är föregångare inom utvecklingen. Men i informationssamhället har hög ålder stigmatiserats, även om den förlängda livslängden är en stor framgång för mänskligheten.

Förr formade industrisamhället människans livsbåge: barndom, ungdom, arbetsför ålder och ålderdom. Allt detta har vi nu lämnat bakom oss. Barndomen förkortas när ungdomen gör intrång, bebisar kläs enligt ungdomsmodet och treåringars lekar influeras av reality-TV. Ungdomstiden förlängs även åt andra hållet. Människor vill vara unga åtminstone tills de fyller 55. Ung vuxenhet och ansvarsfullt föräldraskap får ge efter för ungdomens gränsöverskridande makt.

Sedan blir vi plötsligt för gamla för arbetslivet. Kunskap är nämligen informationssamhällets kapital, och marknaden efterfrågar flexibilitet,

kreativitet, innovativitet och språkkunskaper. Yngre har mer tekniskt kunnande än gamla och elever kan mer än sina lärare.

Kommer vi äldre att bli överkörda av utvecklingen? En femtedel av alla som fyllt 75 år och sex procent av alla som fyllt 85 år har en egen dator. Om Internet är ett måste för vardagen, innebär detta en verklig utmaning. Vi är inte ett problem som försvinner, eftersom vi blir allt äldre. Även vi lär oss att använda apparater om de görs användarvänliga och billiga. Det är en fördel för alla.

Äldre buntas ofta ihop som ett kollektiv av 65-plussare som på avstånd verkar som en en grå massa. I själva verket är äldre människor den mest varierande åldersgruppen. Vi har fritidsintressen, reser, sköter eget hushåll och hjälper våra barn och barnbarn. Främjandet av psykisk hälsa och det sociala kapitalet är viktigt för oss alla.

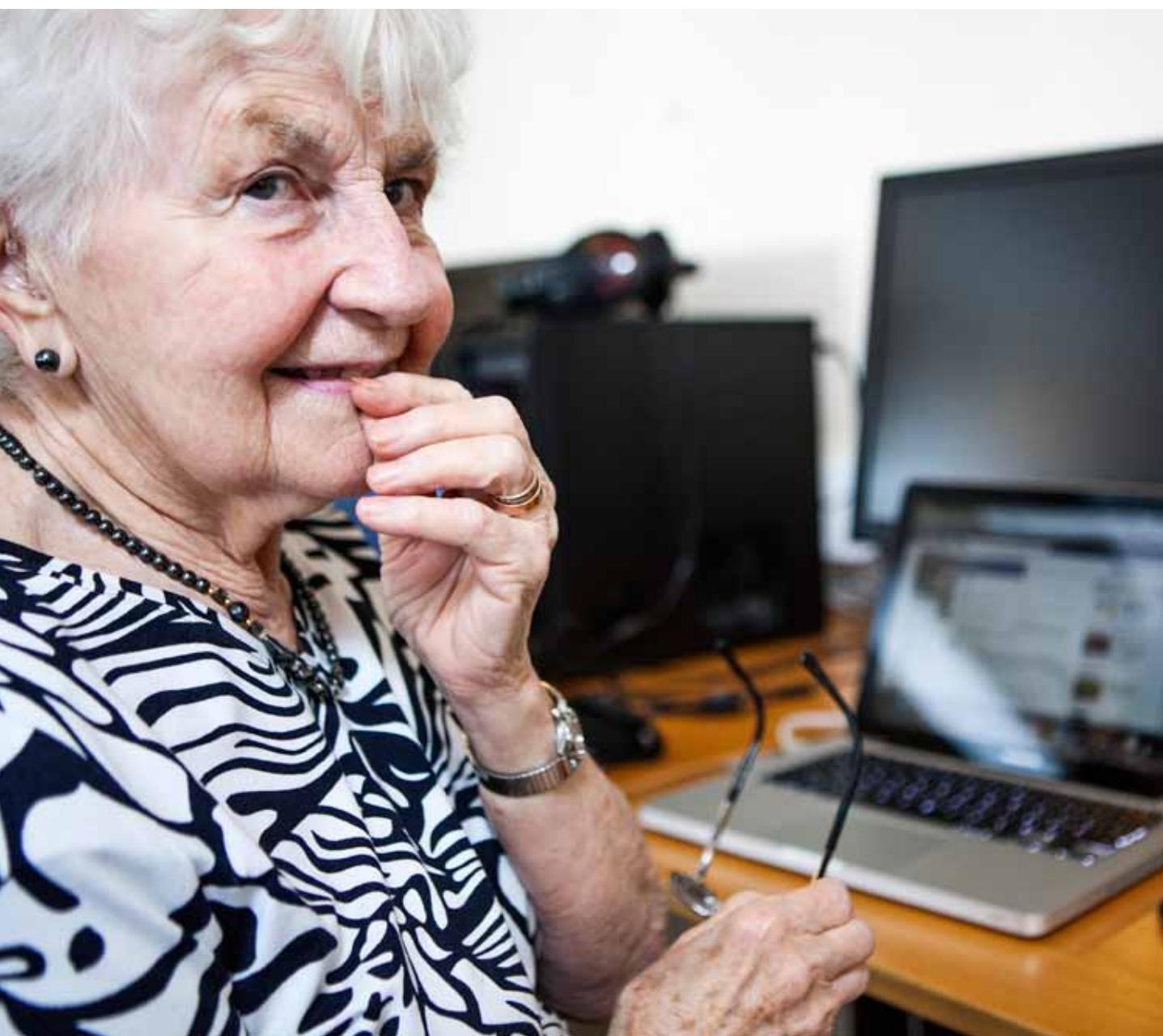


Vappu Taipale var social- och hälsovårdsminister i Finland 1982–83 och generaldirektör för Forsknings- och utvecklingscentralen för social- och hälsovården (Stakes) 1992–2008.



Samarbete vägen till ett tillgängligt informationssamhälle

Diskussionen kring ett tillgängligare informations-samhälle är inget nytt i Finland, men utmaningarna blir allt mer påtagliga. Allt fler tjänster flyttas till webben, medan många äldre ännu inte har tillgång till Internet. En arbetsgrupp arbetar med att aktivera alla parter, från marknadsintressen till medborgarorganisationer.



Kommunikationsministeriet i Finland gav 2010 ut strategin För ett tillgängligt informationssamhälle som tar upp ämnen som diskuterats sedan länge. Den dåvarande kommunikationsministern Suvi Lindén inleder strategin med att konstatera «att alla har samma möjligheter till e-tillgänglighet spelar en viktig roll ur demokratins synvinkel».

Programmet är främst riktat till offentliga aktörer och produktutvecklare och pekar ut insatsområden som är viktiga för att säkra att informationen är tillgänglig för alla – även äldre. Strategin tar bland annat upp främjande av standarder och universell design. För äldre betonas att processen att ta till sig teknologin måste förenklas. Strategin uppmärksammar att den största orsaken till att äldre inte anlitar e-tjänster är brist på motivation.

Ett brytningsskede

En ny arbetsgrupp under ministeriet ska arbeta vidare med åtgärderna som föreslås i strategin. Uppföljningsgruppen är mera omfattande än tidigare eftersom man aktiverat allt från intresseorganisationer till teleoperatörer, tv-distributörer och till och med tillverkaren Nokia. Mikael Åkermarck, specialforskare vid kommunikationsministeriet och aktiv i arbetsgruppen, säger att utvecklingen står inför ett brytningsskede.

– Internetanvändande ökar bland de äldre och de börjar använda kommunikationstjänster allt mera. Nu är det viktigt att få tillverkarna att se den här kategorin av befolkningen. Tillverkarna ser på var det finns potential till marknad och potentialen växer bland de äldre i och med att de blir allt fler, säger Åkermarck.

Arbetsgruppen har etablerat undergrupper som ska förverkliga

en del av de riktlinjer som tagits upp i strategin. Bland annat ska en grupp utarbeta indikatorer som mäter hur tillgängliga e-tjänster är. Än så länge saknar Finland ett heltäckande indikatorsystem. En grupp ska gå igenom offentliga förvaltningars webbplatser och utvärdera sidornas tillgänglighet för att trygga offentlig service. Ett infopaketer som ger medborgare bättre färdigheter för informations-samhället ska också utarbetas

Bredbandsprojekt

Det är samhällsekonomiskt billigare att människor bor hemma så länge som möjligt – och det är också något som de flesta äldre vill.

Ministeriet har ett stort bredbandsprojekt på gång som ska säkerställa tillgången till Internet. Ett fungerande nätverk kan ge nya möjligheter för äldre att bo hemma längre.

– Ökad tillgång till bredband gör att till exempel äldre kan vara i kontakt med sin läkare. Och här är det viktigt att vi fått in operatörerna i planeringen, säger Åkermarck.

År 2030 har Finland 600 000 fler åldringar än i dagsläget. Den generationen kommer att ha vanan inne med att använda datorer, Internet och tabletter. Men fysiska restriktioner som ofta kommer med hög ålder, som nedsatt syn, hörsel och finmotorik, kommer alltid att uppstå och hjälpmedel kommer alltid att behövas. Frågan är hur tillgången till informationssamhället kan säkerställas för äldre och om man kan se tillgången som en rättighet.

– EU har aktiverat sig allt mer i de här frågorna. I framtiden kanske vi kommer att se förordningar eller direktiv. Ministeriet har här en chans att påverka, genom att lagstifta vilken service som måste erbjudas, säger Åkermarck.



Mikael Åkermarck är specialforskare och sitter med i kommunikationsministeriets arbetsgrupp.
Foto: Julius von Wright



eKommunen Bærum i tet i Norge

Bærum kommune er tre år på rad kåret til beste eKommune og er bare slått av Bergen i 2011. Fullt hus når det gjelder innsyn i saker i folkevalgte organer, svakere på å etablere kanaler for dialog mellom innbyggerne, kommunen og de folkevalgte. Å få ALLE innbyggere på nett er målet.



I dag skjer mye av den skriftlige kommunikasjon mellom innbyggerne og kommunen på papir. De som ønsker digital kontakt, må be om det.

– Dette skal vi snu på hodet. I fremtiden skal digital kommunikasjon være førstevalget, sier Erland Rudshagen som leder IKT-strategienheten i Bærum kommune. Det er helt i tråd med regjeringens digitaliseringsprogram. Der er

målet at innsending av søknader, fakturering, timebestillinger, utsending av vedtak og ulike former for rapportering skal skje digitalt. Dette vil gjøre det mindre tidkrevende å forholde seg til det offentlige. I tillegg vil det gjøre offentlig sektor mer effektiv. Rigmor Aasrud som er fornyings-, administrasjons- og kirkeminister, mener at det vil frigjøre ressurser til omsorg og velferd.



*Erland Rudshagen
leder IKT-strategi-
enheten i Bærum
kommune.
Foto: Gerd Vidje*



*Leif Halmrast
er styremedlem
i Seniornett
Bærum.
Foto: Gerd Vidje*

Tidlig ute

Bærum kommune la sin første IKT-strategi allerede på 1990-tallet og har senere fulgt opp med nye strategier. Flere tjenester som for eksempel søknad til barnehage, skolefritidsordning og skole kan gjøres på kommunens webside.

– Vi har begynt med digitaliseringen på områder der det er størst behov, hvor datateknologien finnes og der det er lettest å komme i gang. Vi er bevisst den demografiske utviklingen med en økende eldrebefolkning, men så langt har verken innsparingspotensialet eller aldersgrupper vært avgjørende i arbeidet, sier Rudshagen.

Så langt har tiltak knyttet til seniorer vært støtte til dataopplæring via Bærum seniornett.

Mange aktive seniorer

Leif Halmrast (81) har vært leder av brukerrådet på et av kommunens seniorsentre og er for tiden styremedlem i Seniornett Bærum.

– Det var rent tilfeldig at jeg kom med i dette arbeidet. Som pensjonist fikk jeg stadig invitasjoner til et av de 12 seniorsentrene i kommunen. Det satt langt inne å gå dit, det er bare for gamlinger, tenkte jeg, og sikkert kjedelig. Jeg opplevde det helt motsatte. Masse spennende og ressurssterke folk – og ganske raskt kom vi i gang med Bærum seniornett. I dag har vi nesten 700 medlemmer og er den største klubben i landet, forteller Halmrast.

I dataopplæringen er det seniorer som lærer seniorer, fra nybegynnere som må lære å åpne maskinen til å ta i bruk Skype og drive slektsforskning.

– Seniorer forstår hverandre, mener han, vi lærer på en annen måte enn ungdommen. Det tar litt lenger tid og vi tar en ting om gangen. Og det er lov å dumme seg ut. En av barrierene er at noen

eldre nærmest tror at maskinen eksploderer om man klikker feil.

Aktivitetene og opplæringen drives først og fremst av midler fra medlemskontingenten, men Halmrast har via kontakt med politikerne i kommunen søkt om støtte og fått såkalte frivillighetsmidler til opplæring, spesielt til opplæring av nettravner.

– Vi har et knippe seniorer med mye datakunnskap som vi kaller nettravner. Vi tilbyr stadig kurs i å bruke pc fra A til Å, og da bruker vi profesjonelle datalærere og våre egne nettravner. Kommunen er svært opptatt av å få eldre ut på nettet. I dette arbeidet er Seniornett Bærum en ressurs som kommunen mer bevisst bør benytte seg av, sier han.

Samarbeid med staten og mellom kommuner

Erland Rudshagen poengterer nytten av samarbeid mellom kommuner. I landet som helhet er det stor variasjon i hvor langt man har kommet. Mange sliter med å etablere gode digitale tjenester til innbyggerne. Kommunenes sentralforbund er en sentral aktør for å styrke samarbeidet mellom kommunene.

– I 2009 ble forumet K10 etablert, det er de ti største kommunene i Norge som jobber sammen med å utvikle gode IKT-løsninger med felles rammeverk og standarder. Å dele erfaringer og løsninger er fruktbart, alle må jo ikke finne opp kruttet på nytt, sier han.

K10 samarbeider også med Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet og Direktoratet for forvaltning og IKT. Det handler om å skape enighet om henvisning til felles offentlige arkitekturprinsipper og nasjonale standarder ved anskaffelse av nye IKT-løsninger, felles kravspesifikasjoner, standarder,

rammeavtaler, strategi mot leve-
randører osv.

– Arkitektur i denne sammen-
hengen er systemer av modeller,
løsninger og prinsipper til bruk
ved etablering og utvikling av
IKT-løsninger, forklarer Rudshagen.

Digital tjenesteutvikling

De siste årene har kommunen vært
med i et forprosjekt for å utvikle
en felles tjenesteorientert arkitek-
tur i kommunal sektor. Tjenesteori-
entert arkitektur skal være «grunn-
muren» som skal sikre tilgang til
informasjonsressurser og informa-
sjonsflyt mellom de forskjellige
tjenesteområdene i kommunen.

– Det er lagt betydelig arbeid
i å få denne grunnmuren på plass.
Innbyggernes fornøydhet er viktig.
Ofte ser vi at det ikke er så mye
som skal til for å gjøre en tjeneste
mye bedre – og da gjør vi det, sier
han.

Alle som trenger det får assi-
stanse i kontakten med kom-
munen, det er mulig å få tekst
lest opp og kommunen følger de
såkalte ELMER retningslinjene for
universell utforming for å sikre en
god dialog på skjermen.

Ellers er det utfordringer både
knyttet til lovverk og sikkerhet
ved innføring av det digitale
førstevalget.

4

Politikk

Partnerskap i praksis

*Digitalt førstevalg og en demografisk utvikling med en stor
eldrebefolkning hvor ikke alle vil være fortrolige med IKT,
er en utfordring i mange kommuner. Hvordan møter
Bærums politikere denne utfordringen?*

Vi spør Lisbeth Hammer Krog, ordfører i Bærum kommune.

– Den viktigste ressursen er de eldre selv. Jeg tror ofte vi under-
vurderer kompetansen og innsatsviljen blant seniorenene våre. Kommun-
ens viktigste bidrag er å støtte arbeidet til organisasjoner og nettverk,
som Seniornett Bærum. I tillegg har kommunen laget et gjestenett som
sikrer tilgang til Internett både på seniorsentre og pleieinstitusjoner.
Gjestenettet er knyttet til den kommunale infrastrukturen og har god
kapasitet og oppetid.

Hammer Krog er med rette fornøyd med at baerum.kommune.no de
siste årene har fått seks av seks mulige stjerner i kvalitetsvurderingene
på norge.no, hvor tilgjengelighet er et sentralt tema.

– Vi kan alltid bli bedre, og da skal vi lytte våre brukergrupper og
seniorenene. Kommunen starter snart et arbeid med å videreutvikle
Internettsidene, og da trenger vi gode råd fra Seniornett Bærum.

– En annen gruppe som er viktig for å hjelpe eldre på nett, er
barnebarna. Kanskje vi skal bli flinkere til å appellere til barn og unge?
Et godt eksempel på samarbeid mellom unge og eldre foregår i en av
menighetene våre. Konfirmantene veileder brukere ved senteret i bruk
av sosiale medier, FB og Skype. Det er partnerskapsarbeid i praksis!



Lisbeth Hammer
Krog er ordfører
i Bærum
kommune.
Foto: Gerd Vidje

Netstaten Island på toppen

Selv om brugen af internet er langt lavere for ældre end for yngre personer i Norden, står de nordiske lande stærkt i international målestok. Island ligger på toppen.

Allerede i 2008 lancerede statsministeriet i Island en strategi for netstaten Island frem til 2012. Målet var, at Island skulle blive førende på området i verden. Første skridt var at skabe en brugervenlig og effektiv digital service.

Kødannelse hos offentlige instanser er snart en saga blot. Island er blevet en netstat med velfungerende selvbetjening samlet et sted på www.island.is, hvor folk

kan indhente information om samtlige offentlige instanser. Adgangen til det personlige område på island.is sker ved brug af elektronisk ID via debetkort og en kortlæser, eller ved brug af en tast selv-kode, som udstedes via Statsskattedirektoratet i Island.

Selvbetjeningens fortræffeligheder

En vigtig detalje er friheden til selv at bestemme tidspunktet for

Alle er med på digitaliseringsbølgen.



Netstaten Island – den islandske regerings strategi for informationssamfundet i årene 2008–2012 (indført i 2008 under daværende statsminister Geir H. Haarde):
Netríkið Ísland – Stefna ríkisstjórnar Íslands um upplýsingasamfélagið 2008–2012

forskellige handlinger, som kan ordnes via island.is. Netborgeren slipper for ture til og fra offentlige bygninger, samt ventetid de enkelte steder. Den samfundsøkonomiske besparelse er betydelig. I dag kan man eksempelvis melde flytning inden for Islands grænser. Forskellige attester, som for eksempel fødselsattest, vielsesattest og civilstandsattest, kan ordnes elektronisk ved at bruge elektronisk ID og betale med kreditkort over nettet.

Tilbud, som især er målrettet ældre, er for eksempel ansøgning om folke- og invalidepension, samt anden ældreservice fra Statens folkeforsikringsanstalt. På sundhedsområdet kan ældre og øvrige befolkningsgrupper indhente information om udbuddet af service, information om rabat på sundhedsydelser og om, hvor man skal henvende sig. På sigt skal man kunne få adgang til en personlig sundhedsoversigt med oplysninger om vaccinationer, hospitalsbesøg og medicinering. Endvidere skal man kunne foretage elektronisk booking med videre.

Ældregruppen har også glæde af andre elektroniske muligheder, som bilregistrering og ejerskifte af bil. Påmindelse om fornyelse af legitimation, fx pas og kørekort, er også en nyttig service. På underholdningssiden er adgang til lyd- og billedmateriale fra public-service kanalen RUV heller ikke at foragte, samt adgang til biblioteker, by- og kunstmuseer, arkiver og databaser.

Pålidelig, simpel og sikker

Netstaten skal være pålidelig, simpel og sikker – data skal cirkulere mellem offentlige institutioner, ikke mennesker. Så vidt muligt skal man koordinere på alle statens områder, så man undgår dobbeltregistrering. Standardisering og koordinering er nøglebegreber i al digital forvaltning.

Samtidig med øget automatisering inden for de forskellige systemer, må man sørge for at fjerne barrierer, som kan forhindre service på nettet, blandt andet via reviderede love og bekendtgørelser. Der skal værnes om den enkeltes ret til personlig integritet og databeskyttelse.

Udvikling

«Netstatens konkurrenceevne er baseret på et aktivt demokrati, god uddannelse og et dynamisk erhvervsliv», pointerer strategien. Der skal sættes på øget konkurrenceevne ved hjælp af øget forskning, udvikling og innovation. Staten er optaget af at holde øje med udviklingen i den øvrige verden og i Island, og at udvikle måleinstrumenter til måling af digital forvaltning.

Ikke alle tiltag i strategien er blevet realiseret. Finanskrisens indtog i 2008 spiller her ganske givet en rolle. Til gengæld vil yderligere udvikling af digitalisering kunne spare borgeren for både tid og penge, ud over at skabe en mere samfundsøkonomisk, koordineret og standardiseret digital forvaltning.

Staten arbejder fortsat på at øge folks muligheder for demokratisk deltagelse i det offentlige liv, således at folk skal kunne yde indflydelse undervejs i forskellige beslutningsprocesser hos det offentlige. Der skal laves forsøg med elektronisk valg på kommunalt niveau. Reykjavik kommune tilbyder allerede nu elektronisk afstemning i forbindelse med diverse mindre beslutninger i forskellige boligkvarterer.

Forskning og framtidens kunnskapsbehov



TEKST: Kristin S. Fuglerud og Ivar Solheim
FOTO: Svein Erik Dahl

Inkludering av eldre i informasjonssamfunnet

Vi bruker informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) til stadig flere aktiviteter og oppgaver i hverdagen. En del eldre opplever utfordringer med bruk av teknologi, men samtidig er eldre en svært viktig ressurs i utforming av teknologi med god brukskvalitet.



1 NVC anbefaler

2 Fakta

3 Fra virkeligheten

4 Politikk

5 Fra forskning

6 Internasjonalt blick

7 Tips

8 Summary Samantekt Tiivistelmä

Fra Norsk Regnesentrals laboratorium for brukskvalitet og universell utforming. Ivar Solheim sammen med senior Jana Babcicka.

1. Schäffer, R.: *Digital Literacy of Seniors. Research in Comparative and International Education 2*, (2007)

2. Dale, Ø., Schulz, T.: *JusFone – A smartphone for everyone*. (2011)

3. Fritsch, L., Fuglerud, K.S., Solheim, I.: *Towards Inclusive Identity Management. Identity in the Information Society 3*, 515–538 (2010)

4. *Forskning.no: Sikkerhet skaper digitale barrierer*, <http://www.forskning.no/artikler/2009/februar/210686>

Det er flere og sammensatte årsaker til eldres manglende IKT-bruk. Mange eldre, særlig blant de eldste, sier at de rett og slett ikke er motivert eller interessert i å lære seg å bruke den nye teknologien¹. Mange eldre har også fysiske og kognitive funksjonsnedsettelse slik som dårlig syn, dårlig hørsel, svekket motorikk og kanskje dårligere hukommelse. Siden mye IKT-utstyr er dårlig tilpasset mennesker med funksjonsnedsettelse, er det mange eldre som opplever IKT som lite tilgjengelig for dem. Samtidig har vi på Norsk Regnesentral erfart at mange eldre kan få et mer positivt syn på teknologien når tilgjengeligheten bedres og de selv får anledning til å lære og bruke den til nyttige formål. Et viktig mål er at eldre selv kan ta ansvar for egen læring og bruk av tjenester. Men ofte må eldre ha hjelp for å komme over «begynnerterskelen». Man kan nå ut til mange flere ved å gjøre begynnerterskelen lavere, utvikle bedre opplæringsopplegg og ved å gjøre teknologien bedre tilpasset den enkeltes interesser, behov og funksjonsnivå.

Universell utforming av IKT

I 2009 fikk Norge en ny diskriminerings- og tilgjengelighetslov (DTL). Formålet med denne loven er å sikre likeverdige muligheter uavhengig av funksjonsevne. Det er verdt å merke seg at loven pålegger offentlig og privat virksomhet å tilrettelegge de fysiske forholdene, herunder IKT, slik at de kan brukes av flest mulig. Dette skal gjøres gjennom aktivt og målrettet arbeid med universell utforming. Universell utforming av IKT er dermed en lovpålagt strategi for å sikre at alle skal kunne bruke informasjonsteknologien, herunder eldre og funksjonshemmede. Spørsmålet er hvordan arbeid med universell utforming av IKT kan

bidra til at flere eldre vil og kan ta i bruk informasjonsteknologi.

Suksessfaktorer

Gjennom flere prosjekter har e-inkluderingsgruppen ved Norsk Regnesentral kartlagt eldres utfordringer både som nybegynnere og som erfarne brukere av informasjonsteknologi, og vi har foreslått og testet ut forbedrede løsninger. Noen suksessfaktorer peker seg ut når det gjelder arbeidet med å inkludere eldre i informasjonssamfunnet:

Personlig tilpasning til den enkeltes behov

Eldre er ingen ensartet gruppe – de er like ulike som alle andre. Deres funksjonsnivå kan variere enda mer enn blant yngre. Ny teknologi vil i økende grad kunne tilpasses den enkeltes ønsker og funksjonsnivå. Dette gjelder ikke minst smarttelefoner som stadig flere eldre skaffer seg. En stor andel av de eldre har svekket syn og synes mobilen er for lite tilgjengelig. Andre synes nye mobiler har altfor mye tekstinformasjon på hver side². Men det er ingen teknisk eller funksjonsmessig grunn til at eldre skal oppleve disse problemene. Mobiltelefoner kan for eksempel tilpasses synshemmede slik at de kan bruke disse på lik linje med andre. Brukere kan etter hvert selv bestemme sin detaljerte «brukerprofil» som kan ta hensyn til de spesifikke utfordringene eller preferansene hun eller han har.

Brukervennlig og tilgjengelig sikkerhet er en forutsetning for personlig tilpasning

For å kunne tilby personlig tilpasning basert på brukerprofiler er det helt avgjørende at denne informasjonen håndteres på en sikker måte³. Spesielt fordi tilpassingen tar sikte på å kompensere for brukerens funksjonsnedsettelse,

må man sikre at ikke denne informasjonen kan misbrukes. Derfor forsker vi på Norsk Regnesentral på brukervennlige og tilgjengelige sikkerhets- og personvernmekanismer (se e-Me-prosjektet). Et viktig spørsmål er hvor og hvordan profilinformasjon skal lagres. Informasjonen kan for eksempel lagres på en enhet som brukeren har kontroll over, slik som en elektronisk brikke, som i et smartkort eller på mobiltelefonen. Man kan også lagre profiler i nettskyen, dvs. på eksterne tjenester. Google og Facebook er eksempler på dette. Ved hjelp av nettskyen kan data og programvare frikobles fra brukerens fysiske datamaskin. Dermed kan brukerens data bli tilgjengelig for brukeren der hvor hun måtte befinne seg, via det aksesspunktet hun måtte ha for hånden, for eksempel et nettbrett, en PC eller en smarttelefon. Det er imidlertid mange ubesvarte spørsmål når det gjelder sikkerhet i nettskyen. Derfor er det viktig å designe systemer og profilinformasjon på en måte som best mulig ivaretar personvernet (privacy by design). Et annet viktig aspekt er at dagens sikkerhetsmekanismer ofte er vanskelige å bruke⁴. Vi arbeider derfor med å gjøre autentisering og pålogging mer tilgjengelig ved å tilby alternative påloggingsmetoder, for eksempel med bilder, mønster, lyd og spørsmål. Den økende mengden av elektroniske tjenester som krever brukernavn og passord som må huskes, utgjør en reel barriere og utfordring for mange, ikke minst for eldre. Gjenbruk av brukernavn og passord på tjenester med ulike sikkerhetsnivåer utgjør en sikkerhetsrisiko. En fare ved gjenbruk er at kriminelle kan stjele brukerinformasjon fra en tjeneste med lavt sikkerhetsnivå, og siden benytte dette til å komme seg inn i andre tjenester. Vi undersøker derfor på

muligheten for å redusere behovet for å ha mange forskjellige par med brukernavn og passord ved hjelp av en påloggingstjeneste (e-Me OpenID) som hjelper brukeren med å holde orden på dette.

IKT må læres – men begynnerterskelen kan være lavere

Alle kan lære seg å bruke IKT, men ingen lærer det av seg selv – noe innsats kreves. Det finnes en begynnerterskel som alle bør komme over. Mange tror IKT er svært vanskelig og «ikke noe for dem». Å måtte lese tørt opplæringsstoff er det svært få som liker. Et viktig hjelpemiddel både i opplæring og bruk kan være å få «hjelp når du trenger det» (MobileSage prosjektet). Ønsker man for eksempel å vite hvordan man lagrer et dokument, så kan man få vist en enkel fem- til ti-sekunders videosnutt som viser dette. Videosnutten kan gjentas så mange ganger man ønsker. Slike tiltak kan bidra til å senke begynnerterskelen – og gjøre de eldre i stand til selv å lære mer på egen hånd. Den sosiale læringskonteksten er også viktig.

Få IKT og IKT-opplæring ut der de eldre er!

Eldre som ikke bruker IKT bør få kunnskap og tilbud der de er, for eksempel på lokale seniorsentre. I vår forskning har vi sett nærmere på erfaringene fra Seniornett som tilbyr IKT-opplæring for eldre og har lokalforeninger over hele landet. Kursene gis ofte i seniorsentre eller andre lokaler der eldre naturlig ferdes og møter andre. Våre undersøkelser viser at Seniornett har maktet å nå ut til mange eldre som både har hatt liten interesse for teknologi, som har lite utdanning og lite IKT-kunnskap på forhånd (Lavterskel IKT for eldre-prosjektet). Dersom teknologi og IKT-opplæring tilbys i trygge og

5 Fra forskning



Kristin S. Fuglerud er seniorforsker og leder for innsatsområdet e-inkludering.



Ivar Solheim er sjefs-forsker innen e-inkludering, IKT og læring.

5. Rømen, D., Svanæs, D.: Validating WCAG versions 1.0 and 2.0 through usability testing with disabled users. *Universal Access in the Information Society* 1–11 (2011)

Brukermedvirkning og samarbeid med brukerorganisasjoner er viktig i forskningen. Senior Jana Babcicka i forgrunnen, Kristin S. Fuglerud og Ivar Solheim bak.

kjente omgivelser, gjerne sammen med andre fra lokalmiljøet, kan skepsis avhjelpes og interesse stimuleres – ikke minst fordi man ser at mange kjenninger har stor nytte og glede av teknologien.

Universell utforming krever brukermedvirkning

Gjennom våre prosjekter har vi prøvd ut ulike IKT-løsninger, for eksempel elektroniske skjemaer, e-valg, mobile applikasjoner og GPS med eldre og funksjonshemmede. Erfaringen er at selv om løsningene følger retningslinjer for tilgjengelighet, er det ofte elementer i utformingen som gjør at løsningen blir vanskelig eller umulig å bruke for en del. Dette kan for eksempel være relatert til logikk og språkbruk, kontraster og skriftstørrelser eller til betjening av knapper og interaksjonselementer. Ofte oppleves de samme elemen-

tene som problematiske på tvers av flere brukergrupper, men med varierende alvorlighetsgrad. Det innebærer at utbedring av problemer som hindrer eller utestenger eldre og funksjonshemmede, ofte betyr en generell økning av brukskvalitet for alle. Forskning tyder på at rundt en tredel av bruksproblemene kan avhjelpes ved å følge standarder og retningslinjer⁵.

Reell brukermedvirkning – lytt til Eldres stemme og ønsker når teknologi utvikles

Teknologien må tilpasses Eldres behov, sies det gjerne, men i praksis er eldre sjelden med i det faktiske utviklingsarbeidet. Vi har erfaring fra å lytte til de Eldres stemme og ideer gjennom hele utviklingsforløpet ved å inkludere eldre i faglige rådgivningsgrupper. Vi anbefaler å bruke varierte metoder som spørreundersøkelser, fokusgrupper,



personlige intervjuer samt observasjoner av reell bruk. Hvilke metoder som passer i det enkelte prosjekt, kan variere. Men det er viktig å unngå at de eldre kun blir satt til å evaluere et sluttprodukt – etter at selve utviklingsprosessen er over. Dersom de eldre er med fra starten – der kravene til produktet defineres – vil resultatet bli vesentlig bedre tilpasset de eldres behov og ønsker. Dessuten er involvering av eldre og funksjonshemmede i utviklingen svært effektivt ved at det bidrar til rask identifisering av svakheter i løsningsene, noe som kommer alle brukere til gode.

Konklusjon

Gang på gang erfarer vi at det er helt nødvendig med kunnskap om brukere og deres brukskontekst for å lage IKT med god brukskvalitet. Vi mener at brukarmedvirkning er helt essensielt for å skaffe denne kunnskapen, men også i forhold til motivasjon og læring blant brukerne. For å integrere de som i dag er dårligst integrert i informasjonssamfunnet, dvs. eldre og funksjonshemmede, er det derfor nødvendig med gode prosesser for involvering av disse brukerne ved utvikling og innføring av teknologi på ulike områder. Dessuten er involvering en ressurs som vil gi gevinst i form av økt brukskvalitet for alle. Det har vært forsket mye på brukarmedvirkning tidligere. Men teknologien, brukskontekstene, brukergruppene og rammebetingelsene har endret seg betydelig de siste tiårene. Derfor må tilnærming, metoder og modeller modifiseres, og det krever ny kunnskap. Brukervennlige og tilgjengelige sikkerhetsløsninger er helt essensielt både for å kunne integrere alle i informasjonssamfunnet og for å kunne tilby personlig tilpasning. Vi har erfart at samarbeid med interesseorganisa-

sjoner, slik som Seniornett, Norges Blindforbund, Dysleksi Norge og tilsvarende er svært fruktbart. I en situasjon hvor mye teknologi utvikles av store og multinasjonale selskaper, ligger påvirkningsmulighetene først og fremst i hvordan man kan sette sammen de ulike delene til en «totalpakke» som utgjør en ny praksis.

5

Fra forskning

Norsk Regnesentral (NR) er en uavhengig, ideell og allmenntilgjengelig privat stiftelse som utfører oppdragsforskning for næringsliv, offentlig sektor og private organisasjoner både i Norge og internasjonalt. Forskningsområdene er statistisk modellering og informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT). Innen IKT forskes det på sikkerhet, personvern, smarte informasjonssystemer, e-helse, e-inkludering og universell utforming av IKT. Innenfor e-inkludering arbeides det med spørsmål omkring hvordan man kan inkludere flest mulig i informasjonssamfunnet. Universell utforming av IKT er viktig for å oppnå dette, og det forskes derfor på tilnærminger og metoder som kan bidra til universell utforming av IKT. Brukarmedvirkning og samarbeid med brukerorganisasjoner er viktig i denne sammenheng. Ofte benyttes feltarbeid ute hos brukerne samt undersøkelser i NRs lab for brukskvalitet og universell utforming av IKT. Det arbeides også tverrfaglig og på tvers av forskningsområdene. Et eksempel på dette er forskningen innen brukervennlige og tilgjengelige sikkerhets- og personvernløsninger.



TEKST: Lasse Winther Wehner
FOTO: Svein Erik Dahl

Når teknologien skaber mødesteder

Informationsteknologi er blevet omtalt som fremmedgørende i forhold til ældre. Men hvad nu hvis man kunne vende det helt om og i stedet anvende det sociale aspekt af de nye medier til at vække it-interessen? Det kræver, at man ved, hvordan ældre bruger – og forstår – teknologi.



Det er problemstillinger som disse, Aske Juul Lassen arbejder med i sin ph.d.-afhandling med arbejdstitlen «Aktiv aldring, velfærdsteknologi og fællesskaber». Han er etnolog og er tilknyttet Center for Sund Aldring – et tværfagligt forskningscenter under Københavns Universitet.

– Hvis man med succes skal vænne en 83-årig, der blev pensioneret inden han eller hun fik lært sig til at bruge computere på

jobbet, til at anvende it, så kan man med fordel bruge de sociale aspekter af teknologi og udvikle eller videreudvikle nogle brugerflader/teknologier til ældre. Dette skulle gerne give dem mulighed for social og mental aktivitet, siger Aske Juul Lassen.

Træningsfliser, sociale medier og it-vandrestav

– Min viden om ældres brug af teknologi stammer primært fra to

grupper brugere på aktivitetscentre i Dragør og Gladsaxe. Mine deltagerobservationer og interviews, er sammen med andre dele af projekt Mødestedet under 'Lev Vel' (se faktaboks) blevet anvendt til inspiration for tre prototyper.

Prototyperne, der er mere eller mindre klar til at blive lanceret, er træningsfliser, et online community og en it-baseret vandrestav med mp3-afspiller og mulighed for beregning af distance, hjerteaktivitet mv. Ud over prototyperne er der opstået uformelle netværk, og den viden om ældres brug af informationsteknologi, man har indsamlet, kommer til at resultere i artikler fra de forskere, der har været involveret i projektet, i løbet af de næste år.

– Vi kalder arbejdsmetoden brugerdreven innovation. Der har været en lang række måder at involvere brugerne fra de forskellige faggrupper på, der var involveret i projektet, og det har fungeret godt. Mødestedet er et eksempel på, hvordan man kan få

en række forskellige faggrupper til at arbejde sammen om brugerdreven innovation.

Ældre er en heterogen gruppe

Ældregruppen i dag er meget heterogen og identificeres typisk ud fra et årstal. Mere interessant er det at se på de ældres interesser, og om de føler sig som «ældre».

– På aktivitetscentrene møder jeg primært pensionister og sekundært førtidspensionister. Om samfundet så kategoriserer et menneske som ældre ved 60+ eller 70+, det er ikke så vigtigt. Jeg tænker, man er ældre, når man ser sig selv som ældre og lader det derfor være op til informanterne selv at definere.

It-kyndig for at være borger

Når man forsøger at betragte ældre som en gruppe, så kan man se, at it-evnerne har en tendens til at hænge sammen med, hvornår de blev pensioneret. Hvis du blev pensioneret for fire år siden, vil du

Lev Vel

Aske Juul Lassen skriver ph.d.-projekt om fællesskaber omkring aktiv aldring, og hvordan forskellige former for velfærdsteknologi indgår i fællesskaberne. Projektet er baseret på etnografiske metoder og er tilknyttet Center for Sund Aldring samt innovationspartnerskabet Lev Vel - Mødestedet.

Grundbevillingen til det overordnede Lev Vel-projekt stammer fra programmet for innovative samfundsløsninger i strategiske partnerskaber, som Forsknings- og Innovationsstyrelsen, Rådet for Teknologi og Innovation i Danmark står bag. Hvert projekt under Lev Vel drives og udvikles i et tæt samarbejde mellem offentlige og private parter. Kommuner og hospitaler er adgangsvejen til, at brugerne – de ældre – bliver inddraget i udviklingen. Alle projekter har en egenfinansiering fra deltagerne på mindst 1:1. www.lvvl.dk

i rigtig mange tilfælde have anvendt computere i dit arbejde på den ene eller anden måde. Men der er en gruppe af folk, der blev pensioneret for mange år siden, som intet har haft med it at gøre. Det er dem, der har de største barrierer og er skræmte over, at man næsten skal være it-kyndig for at være borger i Danmark.

– Det er en gruppe borgere, man foreløbig bliver nødt til at tage hensyn til, siger Aske. Det er urealistisk at forestille sig, at man som 85-årig, der aldrig har haft noget med computere at gøre, pludselig begynder at bruge NemId og borger.dk. Det handler ikke om uvilje blandt gruppen, men om at det er en helt ny kommunikationsform, som er svær at tilegne sig, specielt i en høj alder. De ældre opfatter det som et urimeligt krav og vil ikke problematiseres som gruppe, bare fordi de ikke er vant til at arbejde med informations-teknologi.

Tre teknologimønstre

Helt bredt beskriver Aske tre overordnede måder, ældre forholder sig til teknologi på. Der er dem, der er skræmte af teknologi. Så er der dem, der tager det ind i deres liv, men som prøver at kontrollere det ved eksempelvis at begrænse det til bestemte tidspunkter i døgnnet eller bestemte steder i deres hjem. Endelig er der det mere teknologiindsvøbte segment, der meget bruger teknologi som de yngre generationer gør det – altså hvor det er en integreret del af livet.

Interesser som katalysator

I Aske Juul Lassens feltstudier har han observeret, at for en del virker det godt, hvis man kobler nyere teknologi op på nogle eksisterende interesser. Flere er blevet interesseret i Facebook gennem slægtsforskning, fordi de har haft nogle

formodninger om, at det ville Facebook kunne hjælpe dem med.

– I praksis har de haft svært ved at få det til at fungere, men de har haft en drivkraft skabt af en eksisterende interesse. Fotografering har også fået mange til at skifte fra de gamle kameraer til digitale.

Selvom fotograferingen fungerer, har Aske oplevet en forskel på, hvordan ældre bruger billederne i forhold til yngre generationer. Mange laver eksempelvis indekser over billederne, som ligger uden for computeren med nogle cd'er vedlagt og ark med små billeder af cd'ens indhold. Ofte skrives billederne ud. Så selvom mange ældre har taget digitalkameraerne til sig og derigennem også computeren, er der nogle andre brugsmønstre, end man ellers ser.

Børnebørn på godt og ondt

En typisk måde, den skræmte ældregruppe kommer i kontakt med teknologi på, er gennem børnebørnene, fortæller Aske.

– Det er både her det går galt, og her man ser, det fungerer. Det går galt, når børnebørnene ikke har tid til at sætte ældre ordentligt ind i det, eller bare installerer programmer på computeren og forventer, den ældre selv kan manøvrere i dem. Det virker rigtig godt, hvor der er tid til at få den ældre til at forstå den form for sprog eller brugerflade, som tingene har. Børnebørnene kan her være en stor gave, men det kan også være her, barrieren ofte kommer. Dels hvis de har for travlt, men også fordi mange ældre ser på børnenes brug af mobiltelefoni, bærbare og tablets og bliver lidt skræmte af det. De synes i nogle tilfælde, at det fylder for meget simpelthen. På den måde kan børnebørnene både være foregangsmænd og skræk-eksempler.



Projekt «Mødestedet», som Aske Juul Lassen har været tilknyttet, udsprang fra en ide om, at teknologi også kan binde folk sammen – at man kan bruge teknologien til at få ældre til at mødes såvel fysisk som virtuelt.



Det går att lära sig om man är motiverad

– Äldre vill lära sig använda datorer för att hålla kontakt med släkt och vänner, för att uträtta ärenden och framförallt för att fortfarande kunna ta del av samhället, säger Maija Laiho.

Laiho vet vad hon talar om. I närmare 15 år har hon undervisat äldre människor i att använda datorer. Hon har även skrivit sin avhandling om de äldres användning av datorer i vardagen. I avhandlingen beskriver Laiho de

äldres motiv och förmåga att lära sig använda datorer och de möjligheter det för med sig.

Det var i samband med att hon var kursledare för datoranvändning för äldre som hon blev nyfiken på att veta mera om den värld kurs-

Maija Laihos licentiatavhandling om hur äldre använder datorn i sin vardag utkom 2011 under namnet Tietokone ikäihmisen arjessa vid Helsingfors universitet.

5 Fra forskning



deltagarna lever i och hon började ta kurser i gerontologi vid universitetet.

– Då ansåg man det som en omöjlighet att äldre kan lära sig om datorer, man undervärderade deras förmåga, säger Laiho.

Det går att lära sig

Laihos avhandling är en kvalitativ studie där hon har intervjuat äldre personer som är födda mellan 1920 och 1940. Sina studieobjekt har hon rekryterat från sina kurser. Under intervjuens gång berättar Laiho ena stunden om resultaten från avhandlingen, den andra stunden om erfarenheterna från sitt lärararbete. Resultaten och

erfarenheterna vävs in i en enda berättelse.

– Den främsta orsaken varför äldre vill lära sig använda datorer och dess funktioner är rädslan för att på ett eller annat sätt bli åsidosatta i samhället, understryker Laiho.

Många kommer också på kurs eftersom de anser att de ännu har förmågan att lära sig nytt och tror att det kan bli svårare för dem att lära sig något senare. Det finns en allmän oro bland de äldre att de inte längre kan ta till sig ny teknologi, men Laiho är övertygad om att alla kan lära sig använda datorer.



*Maija Laiho lär äldre att använda e-post, söka information och betala räkningar på datorkurser riktade för äldre i Helsingfors.
Foto:
Martina Lybeck*



FOTO: Svein Erik Dahl

– Det beror på den egna motivationen och viljan, säger Laiho.

I avhandlingen behandlar Laiho utförligt begreppen inre och yttre motivation. Den inre motivationen handlar om att man vill lära sig för att förverkliga sig själv medan den yttre motivationen handlar om att vara tvungen att lära sig för att fungera som en jämbördig samhällsmedborgare.

En informant berättade om att han valts till kassör för en förening och därför var tvungen att lära sig använda datorn. En annan kände sig tvungen att lära sig på grund av dotterns yrke. Ofta var det också barnen som hjälpte informanterna att komma igång eller att införskaffa apparaterna.

Laiho skriver i sin avhandling att intervjuobjekten representerade väl tankesättet att genom att kunna använda datorn håller de sig ajour med utvecklingen i samhället.

Vad använder äldre personer datorn till?

I Laihos forskning framgår det att en del äldre använder datorn för att fördriva tiden med att spela olika spel. Datorspelen fungerar i det här fallet som ett slags substitut för sällskap. En del äldre använder datorn som redskap för släktforskning, genom att söka information från nätet eller genom att skriva ner och scanna in gamla bilder för den yngre generationen. Datorn ses även som ett redskap att kunna ta del av sina intressen, planera både virtuella och riktiga resor och hålla kontakt med släkt och vänner.

E-posten är för de äldre ett sätt att hålla kontakt med sina barnbarn och vänner som har flyttat utomlands. Några informanter nämner att behovet att skaffa ny utrustning inte i första hand uppstår ur deras egna behov utan barnbarnens behov att kunna spela

olika datorspel när de kommer på besök.

Erfarenheter som lärare

Laiho undervisar vid Helsingfors finskspråkiga arbetarinstitut hur internet används och hur olika operativsystem fungerar. Under kursen lär sig deltagarna även använda e-post och hur olika banktjänster fungerar. Många som deltar i grundkursen väljer även att delta i fortsättningskursen.

Laiho stortrivs som lärare. Arbetet är självständigt. Det är inspirerande att hitta olika vägar för att motivera eleverna, säger Laiho.

– Ingen dag är den andra lik i arbetet. Jag ser också resultatet av mitt arbete rätt snabbt. Men det gäller också att vara alert på jobbet, fortsätter Laiho.

Arbetet kräver också att hon som lärare uppdaterar sina kunskaper i ämnet.

I dag undervisas grunderna i datoranvändning för äldre i Helsingfors som en del av arbetarinstitutets kursutbud. I Helsingfors kan äldre beviljas studiesedel (se faktaruta) för att delta, vilket innebär att de kan delta i en grundkurs gratis.

Laiho kan på basen av sin forskning säga att det fortfarande finns mycket att utveckla för att programmen, olika webbsidor och andra funktioner skall bli mera tillgängliga för alla. Det är viktigt att till exempel färgerna på webbplatser är rätt valda för att personer med färgblindhet eller starr kan ta del av informationen.

5

Fra
forskning

STUDIESEDLAR INOM DET FRIA BILDNINGSVÄSENDET

- Studiesedel är en form av statsunderstöd som olika läroanstalter inom det fria bildningsväsendet kan ansöka om från Utbildningsstyrelsen i Finland för att ersätta avgifterna för vissa målgrupper.
- Målgrupperna är invandrare, arbetslösa, personer med dålig skolunderbyggnad, pensionärer eller personer över 63 år.
- Avsikten är att med detta statsunderstöd få sådana personer att söka sig till utbildning som på grund av studieavgifter är mindre benägna att delta i vuxenstudier.
- Vid Helsingfors finskspråkiga arbetarinstitutet har det varit möjligt för äldre att delta gratis i datorkurserna.





Kraftsamling ska få fler äldre briter «online»

Storbritannien är ett av världens främsta it-länder, med ett uttalat mål att alla briter ska ha tillgång till Internet. Nu pågår en nationell kraftsamling för att så många som möjligt av Storbritanniens äldre medborgare ska bli uppkopplade.



Mer än 40 miljoner briter använder redan Internet, och e-handeln i landet är bland de största i världen räknat per capita. Samtidigt saknar miljoner briter fortfarande tillgång till Internet. Många av dessa är över 65 år. Med hjälp av en stor nationell kampanj ska så många briter som möjligt få tillgång till Internet och alla de möjligheter det ger.

Bakgrunden till kampanjen är den demografiska utvecklingen i Storbritannien, som liknar den i andra västländer. För första gången i historien finns det nu fler äldre än yngre medborgare i Storbritannien. Tio miljoner briter är över 65 år och livslängden väntas öka ytterligare. Liksom i flera andra västländer ska allt fler äldre tas omhand av allt färre yngre. Välfärdsteknologi, som ökad Internetanvändning, spelar en viktig roll för att möta den demografiska utmaningen.

Bra förutsättningar

Samtidigt är de briter som pensioneras i dag överlag både friskare och har bättre ekonomisk standard än tidigare generationer. Redan är 4 miljoner av Storbritanniens 40 miljoner Internetanvändare över 65 år. De tillbringar mer tid än andra på Internet. 1,3 miljoner personer över 65 år har kopplat upp sig på Internet sedan

1 NVC
anbefaler

2 Fakta

3 Fra
virkeligheten

4 Politikk

5 Fra
forskning

6 Internasjonalt
blikk

7 Tips

8 Summary
Samantekt
Tiivistelmä

2009. Personer över 65 år är den grupp som ökar mest på Facebook.

För den äldre kan Internet ge ökad livskvalité genom fler sociala kontakter, bättre tillgång till hälso- och samhällsservice och större självständighet. Flera undersökningar visar att de flesta användarna tycker att Internet har ökat deras livskvalité. Digitala mötesplatser, som Facebook, kan betyda mycket för de cirka en miljon äldre briter som uppger att de alltid eller ofta känner sig ensamma.

Det blir samtidigt allt svårare att inte vara uppkopplad på Internet då alltmer av samhällets och företagens utbud av varor och tjänster blir digitala. De äldres intressen och behov måste tas tillvara när offentlig service och andra tjänster i samhället alltmer går över till Internet.

En uppkopplad nation

I juli 2010 lanserades ett manifest i Storbritannien för en uppkopplad nation, Race Online 2012. Målet med kampanjen är att inspirera,

uppmuntra och hjälpa så många människor som möjligt att koppla upp sig på Internet. Det är en viktig demokratisk och social fråga eftersom de flesta icke-användarna tillhör utsatta grupper som arbetslösa och låginkomsttagare, äldre och personer med funktionsnedsättning.

När kampanjen drogs igång var tio miljoner briter inte uppkopplade, 5,7 miljoner av dessa var äldre än 65 år. Det innebär att miljoner människor saknar de sociala, ekonomiska fördelar och utvecklingsmöjligheter som majoriteten briter tar för givna.

Fördelar för den enskilde

Initiativtagarna till kampanjen lyfter fram många fördelar för de äldre. När rörligheten minskar, underlättas vardagen av att kunna handla och sköta sina bankärenden via Internet. Hushållen sparar också mycket pengar genom att handla och göra bankärenden på Internet. Med hjälp av Internet kan man få mer information om sjukdomar och utbudet av hälso- och

Race Online 2012 startade 2009 med målet att göra Storbritannien till det första landet i världen där alla kan använda internet. Sedan starten har ytterligare 1,9 miljoner briter fått tillgång till internet. Nu har Race Online 2012 lämnat över uppdraget till en ny organisation, Go On UK som fortsätter arbetet med att ge fler briter möjlighet att dra nytta av digitala medier.

För mer information se hemsidan: www.go-on-uk.org



sjukvård. Internet underlättar fler och tätare sociala kontakter med familj och vänner. Det blir också lättare att hålla igång med hobbies och delta i samhällsdebatten. I slutändan leder det till ökad självständighet och ökat välbefinnande.

Användarvänlig teknik

Ett konkret mål med kampanjen är att ingen britt ska pensioneras utan att ha kunskap om Internet. Kampanjen uppmanar också företag och offentlig sektor att utveckla användarvänlig teknik som möter de äldres behov. Billigare datorer och bättre service krävs för att fler ska få tillgång till Internet. Samtidigt lanserar man breda utbildningsåtgärder för att få fler äldre att använda Internet och hänga med i den tekniska utvecklingen. Kampanjledaren Martha Lane Fox lanserade idén med 100 000 lokala frivilliga tekniklotsar, som kan inspirera och stödja människor i sin närhet, familj, vänner och grannar att komma ut på Internet. Race Online 2012 samlade samarbetspartners från alla sektorer i samhället.

Vinster för samhället

Race Online 2012 pekar på att vinsterna för samhället är stora, både när det gäller att spara pengar och att utveckla välfärdsservicen. Ökad datoranvändning ger också goda affärsmöjligheter i form av mer försäljning och därmed ökad ekonomisk tillväxt.

Tanken är alltså att samhället gör stora ekonomiska och sociala vinster genom ökad Internetanvändning. Medel som kan återinvesteras genom att utveckla samhällets service och bevara befintlig samhällsservice som postkontor, bibliotek och medborgarkontor.

«Det känns som jag är tillsammans med min son och mitt tvååriga barnbarn, fast de har flyttat till Australien. Jag såg honom öppna sina julklappar och det var som jag var där med dem. Han pussade till och med dataskärmen! Jag känner mig mindre ensam nu.»

Citat från Lucy Berry, 80 år, deltagare i kampanjen att få fler äldre briter «online»



FOTO: Robert Blombäck



EU satser på IKT for äldre

Europa blir allt äldre: När 40-talisterna går i pension ökar antalet personer mellan 65 och 80 år med nästan 40 procent fram till 2030. Tillgänglig och rätt använd Informations- och kommunikationsteknik, IKT, kan bli ett effektivt verktyg för att hantera den demografiska förändringens konsekvenser.

Detta är utgångspunkten för EU-kommissionens handlingsplan «IKT för åldrande: en samhällelig nödvändighet och en ekonomisk möjlighet» som formulerades redan 2007. Trots att äldre aldrig haft större köpkraft än nu, är tillgången till anpassade IKT-lösningar dålig. EU-kommissionen

är skarpt kritisk till den europeiska IKT-branschens oförmåga att utveckla effektiva lösningar. Man påpekar att bristen på en systematisk strategi för marknadsutveckling leder till högre kostnader för forskning och lansering på marknaden.

Kommissionen påtalar en lång rad hinder for en effektiv utveckling.

- EU:s medlemsstater tillämpar bestämmelser om funktionshinder på så olika sätt att det är svårt for personer med funktionshinder, varav många är äldre, att få tillgång till och använda IKT och därmed delta fullt ut i samhällslivet.
- Gemensamma standarder saknas, ersättningssystemen for vård och omsorg är olika.
- Vanliga IKT-produkter och -tjänster tar vanligtvis ingen hänsyn till äldre personers behov, exempelvis vid multipla funktionsnedsättningar, som blir vanligare med stigande ålder.
- Det finns hinder som är koplede till att många äldre helt enkelt saknar tillgång till grundläggande IKT-utrustning, dator och bredband. 2007 använde enbart 10 procent av befolkningen over 65 år Internet regelbundet.

EU-kommissionen betonar bristen på samordning og samarbeide mellom marknadsaktörer i tjenstekingedjan. Bransch, användare og myndigheter måste tillsammans finna lösningar.

Handlingsplanen inriktar sig på tre områden:

- 1 For ått äldre ska kunna delta i arbetslivet under längre tid, med bättre livskvalitet og jämvikt mellom arbeid og privatliv, krävs flexibla arbetsplatser med lättåtkomlig IKT.
- 2 IKT-lösningar kan hjälpa äldre att förbli aktiva og kreativa i samhällslivet og minska den sociala isoleringen.
- 3 Tekniken kan också hjälpa äldre att bevara hälsan, bo kvar hemma og därmed förbli oberoende, självständiga og leva ett värdigt liv.

I handlingsplanen lovade EU-kommissionen ått främja insatser som leder till samarbeide mellom næringslivet og det civila samhället. Marknadshinder skulle identifieras og standardiseringsarbetet få stöd. Kommissionen skulle också ta initiativ till ett antal pilotprojeckt i IKT-delen av programmet for konkurrenskraft og innovation.

Handlingsplanen var en del av i2010, Det europeiska informationssamhället for tillväxt og sysselsättning. i2010 var i sin tur en del av Lissabonstrategin från 2000 vars mål var ått före 2010 göra Europa till den mest konkurrenskraftiga og dynamiska kunskapsbaserade ekonomin med hållbar tillväxt, ökad sysselsättning og social sammanhållning.

i2010 följdes av initiativet Digital Agenda som lanserades i mars 2010 og som nu är i kraft. Syftet är ått uppnå varaktiga sociala vinster från en digital inre marknad baserad på snabbt og ultrasnabbt Internet og olika tillämpningar. Även inom denna strategi finns satsninger på bättre IKT-lösninger for personer med funktionsnedsättningar, varav många äldre. Ett exempel är AAL, Ambient Assisted Living Programme. Meningen är ått äldre, tack vare IKT-lösninger, ska kunna bo kvar hemma längre, få stöd till egenvård og fortsatt aktivt deltagande i samhällslivet. AAL ska också hjälpa industrien ått utvikle konkurrenskraftige produkter og tjenester som spesielt retter sig till äldre og personer med funktionsnedsättningar. EU bidrar årligen med cirka 250 millioner kroner og de länder som deltar med like mycket. Programmet pågår under sex år og förväntas omsätta cirka 6 milliarder kroner, inklusive industrins delfinansiering av projekten.

Tips



- «Ældres møde med IT». <http://pub.uvm.dk/2002/uddannelse/23.html>
- AgeForce: Hjemmeside: www.ageforce.dk.
Om Ageforce: www.lvvl.dk/file/173599/ageforce.pdf
- Seniornet Sweden; www.seniornet.se
- Digidel: www.digidel.se/
- Lev Vel initiativet: www.lvvl.dk,
www.lvvl.dk/modestedet/0/2
- EU-Kommissionens handlingsplan vedrørende «En god alderdom i informationssamfundet». Handlingsplan vedrørende informations- og kommunikationsteknologi og aldring. KOM(2007) 332 endelig: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0332:FIN:SV:PDF>
- IT FUNK projekt om enklere brugerflader for ældre: www.itfunk.org/docs/prosjekter/Lavterskel_IKT_for_eldre.htm
- Høgskolen i Lillehammer rapport om Eldre og IKT: www.gerontologi.no/Pdf/De%20kompetente%20eldre.pdf
- Aldring og digital kompetanse, Norsk forskningsrapport av forsker, Øyvind Nøhr: www.forskning.no/artikler/2006/september/1158664745.28
- Finsk forskningsprojekt ved Petri Pulli: www.research.fi/sv/aktuellt/kultru14011
- Unge lærer ældre IT i Island: <http://vimeo.com/36692883>
- Del af et EU projekt: EGOV4U www.egov4u.eu/Pages/default.aspx
- Race Online 2012. Engelsk initiativ der skal få ældre til at anvende IT: http://raceonline2012.org/sites/default/files/resources/getting_on_august_2011.pdf
- «Digitale trends og ældre», Foredrag og publikation: Miriam Plon Sauer: www.lvvl.dk/file/173620/digitaletrendsogaeldre.pdf
- Bogen: «Ældre tæmmer teknologien og bliver borgere i informations-samfundet». Pris 39 DKK, ISBN:978-87-593-1119-9
- DORO smartphone for ældre: <http://e24.no/it/naa-kommer-smarttelefon-for-eldre/20159856>
- Fremtidsscenarie Ældre IT: www.cifs.dk/scripts/artikel.asp?id=666&lng=1
www.cifs.dk/dk/fo.asp?id=200203
- Sveriges digitale agenda: www.regeringen.se/sb/d/14375/a/177038
- Hjälpmedelsinstitutets support-initiativ: Support direkt: www.hi.se/itsupport

- EU mandat M376 om tilgængelighed ved offentlige udbud: www.mandate376.eu/
- Dansk fælles offentlig digitaliseringsstrategi: www.kl.dk/Social-service/Falles-offentlig-digitaliseringsstrategi-2011---2015-id89081/ og www.kl.dk/Administration-og-digitalisering/Digitale-danskere-kan-spare-milliarder-id89035/
- Finlands digitale agenda 2011-20: www.itu.int/net/itunews/issues/2011/04/10.aspx og <http://grahnlaw.blogspot.se/2011/10/national-digital-agenda-for-finland.html>

PROJEKTET VIRTU

Inom projektet utvecklas VIRTU-kanalen som är en ny form av social media och välfärdsservice riktad till äldre. För att förbättra servicen används en enkel videokonferensutrustning. Utrustningen gör det möjligt för flera personer att samtidigt höra, se och prata med varandra.

På VIRTU-kanalen kan man:

- Delta i diskussioner och stimulerande sociala aktiviteter
- Hålla kontakt med andra användare
- Samtala med vårdpersonal
- Ta del av aktuell information och erfarenheter från olika studiogäster

Servicen utvecklas i nära samarbete med äldre användare bosatta i den finländska, åländska och estniska skärgården.

Deltagande kommuner i Finland är Nådendal, Väståboland, Kimisto och Sibbo samt på Åland Eckerö. I Estland deltar Kuressaare, Kaarma, Kärla, Leisi, Lymada, Orissaare och Ruhnu kommuner.

Projektet handhas av deltagande yrkeshögskolor och kommuner i samarbete med aktörer inom social- och hälsovårdssektorn samt från offentliga, privata och tredje sektorn.

Mer information:
www.virtuproject.fi/swe/

PROSJEKTER INNEN E-INKLUDERING FRA NORSK REGNESENTRAL

- **Lavterskel IKT for eldre:** Bedre IKT-støtte i nybegynneropplæring av de eldste eldre, støttet av IT-funk i Norges Forskningsråd. www.itfunk.org/docs/prosjekter/Lavterskel_IKT_for_eldre.htm
- **MobileSage:** Relevant, forståelig og tilgjengelig hjelp i selvbetjeningssammenheng, med fokus på eldres behov. Støttet av EU's AAL-program. www.nr.no/pages/dart/project_flyer_mobilesage
- **e-Me:** Inkluderende identitetshåndtering i sosiale medier. Hvordan kan man oppnå tilgjengelig og brukervennlig pålogging og brukerprofiler? Finansierte av Verdikt-programmet i Norges Forskningsråd. www.nr.no/pages/dart/project_flyer_e-me
- **E-valg:** Evaluering av tilgjengelighet og brukskvalitet av e-valgløsningen som ble brukt i ti Norske kommuner ved kommune og fylkestingsvalget høsten 2011. Finansierte av Kommunal- og regionaldepartementet. www.nr.no/pages/dart/project_flyer_e-valg-evaluering
- **LOKDEM:** Praktiske brukererfaringer med lokasjonsteknologi (GPS) ved demens, finansierte av NAV. www.nr.no/pages/dart/project_flyer_lokdem
- **Jusphone – en smarttelefon for alle.** Finansierte av IT-funk i samarbeid med Richard Chan. www.itfunk.org/docs/prosjekter/JusFone.htm
- **KogNett:** Utformingsveileder for kognitiv tilgjengelighet av nettsider og nettstedet. Finansierte av Helsedirektoratet. www.nr.no/pages/dart/project_flyer_kognett
- **Nettborger:** Universell utforming og tilgjengelighet i sosiale medier. Finansierte av deltagerne og IT-funk i Norges Forskningsråd. www.nr.no/pages/dart/project_flyer_nettborger
- **uTRUSTit:** Tillit og sikkerhet i tingenes Internett på en brukervennlig måte. Finansierte av EUs 7. rammeprogram. www.nr.no/pages/dart/project_flyer_utrustit
- **Synshemmedes IKT-barrierer:** Med støtte fra Fornyings- og administrasjonsdepartementet, Dokumentasjonssenteret, Deltasenteret, Norges Blindeforbund og IT-funk. www.nr.no/pages/dart/project_flyer_synshemmedes_ikt_barrierer

1	NVC anbefaler
2	Fakta
3	Fra virkeligheten
4	Politikk
5	Fra forskning
6	Internasjonalt blikk
7	Tips
8	Summary Samantekt Tiivistelmä

Summary Samantekt Tiivistelmä



Information society and the elderly

In all of the Nordic countries, there are concrete plans for digitalizing all communication between the citizens and public authorities. The Nordic countries rank at the top in Europe when it comes to Internet access, but at the same time there are great variations in Internet use, both individually and between age groups.

Even though the number of Internet users has risen sharply in recent years, there are still many senior citizens who do not use the Internet, especially among the oldest in the 75 years plus age group. In the old days, a few pennies in the pocket and a land-line phone were enough – soon it will be a thing of the past. Today, participation in digital society is a prerequisite for a well-functioning democracy.

This forms the basis for choosing information society and the elderly as our theme. In this booklet, one can read about the situation today and about the obstacles and opportunities with regard to Internet use among the elderly. Many of them are eager users of the Internet who create net communities – something which in turn leads to physical meeting places and increased quality of life. In particular, it leads to empowerment that makes the elderly able to participate on equal terms with others in digital communication with the authorities and in society in general. It is all about including the elderly in the information society – and in order to succeed in that, the elderly themselves must be involved in the development process.

Digital communication can be a

win-win situation for both public authorities and the citizens themselves – provided that everybody is able to use information technology and digital media. Simple universal solutions that can be used by everyone have top priority in the current development of public systems. Even though it is expected that the group of old people who do not use modern information technology will become smaller in the years to come, there will still be a great many people that will be unable to use information technology. This may be due to the use of IT not being part of their everyday life and competencies or due to the user interfaces not being adapted to their capabilities. Some lack resources to learn how to use the new possibilities of information technology in the same way as old people with IT capabilities may lose these due to age-related disabilities.

Many old people have nevertheless learnt how to use the new possibilities and benefit to a great degree from information technology in everyday life. This has provided old people with new opportunities to establish and keep social contacts, use services to support training and health status as well as providing access to knowledge, art and entertainment.

1 NVC anbefaler

2 Fakta

3 Fra virkeligheten

4 Politikk

5 Fra forskning

6 Internasjonalt blick

7 Tips

8 Summary Samantekt Tiivistelmä

**THE NORDIC CENTRE FOR
WELFARE AND SOCIAL ISSUES
RECOMMENDS:**

1. Make it a national policy to allocate the necessary resources to the promotion of the use of IT among senior citizens. Digital participation is a prerequisite for a well-functioning democracy – and the elderly must not be sidetracked.

Increased use of IT will make it possible for senior citizens to participate in social life on equal terms with others. Thus, they will be able to take advantage of the many benefits offered by the Internet in form of access to all sorts of information, services and products, as well as being able to communicate with public authorities, friends and family, and get useful contacts and information, for instance on health issues.

2. The authorities must ensure that existing and new public and private solutions will be made accessible, so everybody will be able to use them. From the beginning, involve the elderly in the development of user interfaces for the IT systems of the future.

The inclusion of the elderly in information society is a win-win situation for everybody. It pays well off to develop IT solutions which may easily be used by the growing numbers of old people, who in the future, due to being well-off, will be part of a growing market. At the same time, the elderly (like everybody else) will be able to save money by shopping online.

Inferior user interfaces are troublesome for everybody, but often impossible for many old people. Therefore, businesses and institutions have to ensure that the elderly are involved from the beginning in the development of future IT systems. Thereby, one benefits from the knowledge the elderly have of their own needs and from their ideas and wishes. At the same time, one ensures that the new IT solutions become more functional, are easier to use and thus get a far greater user group.

3. Use the institutions and organizations familiar to the elderly in the work of spreading the knowledge of and the use of IT. Regard the youngest generation as a resource.

Libraries, municipal and private old people's homes and user organizations are natural cooperation partners when it comes to older people learning about information technology. A physical meeting place will have a positive effect on motivation and learning, as well as contributing to establishing contacts between the elderly. There are also several good examples of young people being able to contribute to the process in a fruitful interaction with the elderly.

4. Ensure there is full and free IT support for the elderly, so they can get support and guidance on their own terms.

Many old people need temporary support when they get stuck or something unexpected occurs. Full and free access to support will reduce the insecurity of the elderly towards the new technology and

contribute to more people taking their first digital step.

5. Allocate resources to the research and development of new knowledge on how user interfaces of the new IT systems can meet the requirements of the elderly. Focus must be on how special compensatory measures may be developed in the user interfaces

of the IT systems, so old people with disabilities also will benefit from these.

The dynamic development within the field of IT leads to new possibilities with regard to compensating for impairments in the coming new IT products and services. Therefore, there is need for ongoing research on how these new possibilities, products and services can be used by the elderly.

Aldraðir og upplýsingasamfélagið

Á öllum Norðurlöndunum liggja fyrir beinar áætlanir um að öll samskipti hins opinbera og borgaranna fari fram á netinu. Norðurlöndin eru í fararbroddi í Evrópu þegar kemur að aðgengi að netinu, en um leið er mikill munur, bæði einstaklingsbundinn og á milli aldurshópa, á netnotkun.

Þó svo að fjöldi netnotenda hafi aukist verulega á síðastliðnum árum, þá eru enn margir aldraðir sem nota ekki netið, einkum í hópi hinna elstu frá 75 ára aldri og upp úr. Áður var nóg að hafa aura í vasanum og snúrusíma heima – það er brátt liðin tíð. Í dag er þátttaka í netsamfélagi forsenda virks lýðræðis.

Þetta er ástæðan að baki vals okkar á þemanu um aldraða og upplýsingasamfélagið. Í ritinu má lesa hvernig ástandið er í dag og hvað það er sem heftir og hvað það er sem stuðlar að netnotkun aldraðra. Margir eru ákafir netnotendur sem mynda áhuga-mannahópa á netinu – sem síðan

leiða til funda úti í bæ og aukinna lífsgæða. Ekki hvað síst leiðir það til valdeflingar aldraðra sem veldur því að aldraðir til jafns við alla aðra geti átt í netsamskiptum við yfirvöld og í samfélaginu að öðru leyti. Málið snýst um að aldraðir taki þátt í upplýsingasamfélaginu – og til þess að það megi takast, þurfa aldraðir að vera hafðir með í ráðum í þróunarvinnunni.

Netsamskipti geta verið til mikilla hagsbóta fyrir bæði opinber yfirvöld og borgarana sjálfa – svo framarlega sem allir geta notað upplýsingatækni og netmiðla. Einfaldar alhliða lausnir sem allir geta notað njóta forgangs í þróun opinberra kerfa þessa dagana. Þó

svo að gert sé ráð fyrir að hópur aldraðra sem ekki notar nútíma upplýsingatækni fari minnkandi á komandi árum, þá mun enn vera til stór hópur aldraðra sem getur ekki notað upplýsingatækni. Það getur verið vegna þess að notkun upplýsingatækni sé ekki þáttur í daglegu lífi þeirra og starfi eða að notendaviðmót séu ekki löguð að þeirra forsendum. Suma skortir getu til að læra að nota nýja kosti upplýsingatækninnar. Eins geta sumir aldraðir með tölvufærni misst þessa færni vegna aldurs- tengdrar fötlunar.

Margir aldraðir hafa samt lært að færa sér þessa nýju kosti í nyt og njóta góðs af upplýsingatækni í daglegu lífi. Tæknin hefur gefið öldruðum kost á að mynda og varðveita félagsleg tengsl, nota þjónustu til stuðnings þjálfunar og heilsufars auk þess að veita aðgang að þekkingu, listum og afþreyingu.

NORRÆNA VELFERÐAR- MIÐSTÖÐIN RÁÐLEGGUR:

1. Setjið sem stefnu í hverju landi fyrir sig að leggja til hliðar nauðsynlegt fjármagn til að stuðla að aukinni notkun aldraðra á upplýsingatækni. Þátttaka í netsamfélagi er grundvöllur virks lýðræðis – og aldraðir mega ekki verða útundan.

Aukin notkun upplýsingatækni mun gefa eldri borgurum kost á að taka virkan þátt í samfélaginu til jafns við aðra. Þeir munu þar með geta notað hina mörgu kosti netsins sér til gagns í formi aðgangs að upplýsingum um allt milli himins og jarðar, þjónustu og vöru, auk þess að geta átt samskipti við yfirvöld, vini og ættingja og geta myndað gagnleg tengsl og fengið upplýsingar um heilbrigðismál.

2. Yfirvöld þurfa að tryggja að núverandi og nýjar opinberar og einstaklingsbundnar lausnir á sviði upplýsingatækni verði gerðar aðgengilegar þannig að allir geti notað þær. Hafið aldraða með í ráðum frá upphafi í þróun notendaviðmóts fyrir tölvukerfi framtíðarinnar.

Þátttaka aldraðra í upplýsingasamfélaginu er til mikilla hagsbóta fyrir alla. Það er mjög hagkvæmt að þróa upplýsingatæknilausnir sem á auðveldan hátt má nota af auknum fjölda aldraðra, sem í framtíðinni, vegna góðs efnahags, munu skapa aukinn markað. Samtímis geta aldraðir líkt og aðrir sparað pening við að kaupa vörur á netinu.

Léleg notendaviðmót eru erfið fyrir alla, en oft óviðráðanleg fyrir marga aldraða. Þess vegna þurfa fyrirtæki og stofnanir að tryggja að aldraðir séu hafðir með í ráðum frá upphafi þegar upplýsingakerfi framtíðarinnar eru þróuð. Þannig má nýta þekkingu aldraðra á eigin þörfum og fá fram hugmyndir þeirra og óskir. Um leið er séð til þess að nýjar upplýsingatæknilausnir verði hagnýtari, auðveldari í notkun og öðlist þannig mun stærri notendahóp.

3. Notið þær stofnanir og samtök sem aldraðir þekkja þegar unnið er að útbreiðslu þekkingar um og notkunar upplýsingatækni. Lítið á yngstu kynslóðina sem auðlind.

Bókasöfn, elliheimili á vegum bæjarfélaga og einkarekin, auk notendasamtaka, eru sjálfsgðir samstarfsaðilar þegar aldraðir þurfa að læra upplýsingatækni. Fastir fundarstaðir munu hafa jákvæð áhrif á áhugahvöt og nám og stuðla að því að mynda

tengsl á milli hinna öldruðu. Það eru líka mörg góð dæmi þess að ungt fólk geti lagt sitt af mörkum í þessu ferli í gefandi samskiptum við eldri borgarana.

4. Sjáið til þess að hafa aðgengilega og ókeypis tölvuaðstoð í boði handa eldri borgurunum þannig að þeir geti á eigin forsendum fengið aðstoð og leiðbeiningar.

Margir aldraðir hafa þörf fyrir tímabundna aðstoð þegar þeir lenda í ógöngum eða eitthvað óvænt kemur upp á. Auðveldur og frír aðgangur að aðstoð mun draga úr óöryggi hinna öldruðu gagnvart nýrri tækni og stuðla að því að fleiri stígi sín fyrstu skref í netheiminum.

5. Veitið fjármagni í rannsóknir og þróun nýrrar þekkingar á hvernig megi koma til móts við þarfir aldraðra við gerð notenda- viðmóta. Það ber að leggja áherslu á þróun sérstakra hagnýtra lausna í notenda- viðmótum tölvukerfanna þannig að aldraðir með fötlun geti einnig haft gagn af.

Hin hraða þróun á upplýsinga- tæknisviði veldur því að nýir möguleikar munu birtast til þess að bæta upp fötlun í komandi upplýsingatæknitólum og þjónustu. Því þarf stöðugt að rannsaka hvernig aldraðir geti notað þessa nýju kosti, vörur og þjónustu.

**8 Summary
Samantekt
Tiivistelmä**



Pohjoismainen hyvinvointikeskus suosittelee

Kaikissa Pohjoismaissa on tehty konkreettisia suunnitelmia viranomaisten ja kansalaisten välisen viestinnän sähköistämisestä. Digitaalisesta viestinnästä hyötyvät sekä julkisen sektorin viranomaiset että kansalaiset – edellyttäen, että kaikilla kansalaisilla on mahdollisuus käyttää tietotekniikkaa ja digitaalista mediaa.

Julkisen sektorin järjestelmiä kehitettäessä etusijalla on yksinkertaisten ja kaikkien kansalaisten käyttöön sopivien ratkaisujen luominen. Vaikka on odotettavissa, että tietotekniikkaa käyttävien ikäihmisten määrää kasvaa, on todennäköistä, etteivät tietotekniset ratkaisut tulevaisuudessa-kaan sovellu kaikkien käyttöön. Tietotekniikan ei kuulumattomuus arkipäivään tai laitteen soveltumattomuus henkilön käyttöön pois-sulkevat tietotekniikan tarjoamat uudet mahdollisuudet. Esimerkiksi iän tuomat toimintarajoitteet saattavat estää ikäihmisten tietotekniikan käytön.

Parhaimmillaan tietotekniikka voi helpottaa ikäihmisten arkielämää. Tietotekniikka edistää esimerkiksi terveyttä ja fyysistä kuntoa tukevien palvelujen, tiedon, kulttuurin ja viihteen saatavuutta, sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä.

1. Ikäihmisten tietotekniikan käytön tukeminen on liitettävä osaksi kansallisia ja poliittisia tavoitteita. Osallistuminen yhteiskunnalliseen elämään sähköisesti tukee yhdenvertaista osallistumista yhteiskuntaan. Myös ikäihmisten tarpeet on huomioitava tässä kehityksessä.

Tietotekniikan käytön lisääminen edistää ikäihmisten yhtäläisiä mahdollisuuksia osallistua yhteiskuntaelämään. Niin vanhat kuin nuoretkin voivat hyötyä tietotekniikasta, sen tarjoamasta tiedosta, palveluista ja viestintä-mahdollisuuksista.

2. Viranomaisten on pyrittävä ulottamaan tietotekniset ratkaisut mahdollisimman laajalle käyttäjäkunnalle. Ikäihmisten toiveet ja tarpeet tulee huomioida järjestelmiä suunniteltaessa.

Tärkeää on tarjota mahdollisimman monen tarpeisiin sovellettuja palveluja. Käyttäjärühmien ja heille

oikein sovellettujen tietoteknisten ratkaisujen kohtaamisesta voi syntyä taloudellisesti kilpailukykyinen vaihtoehto perinteisille palveluille. Tietotekniset ratkaisut voivat myös edistää ikääntyvien mahdollisuuksia tehdä heille soveltuvia kulutusvalintoja.

Soveltumattomat tietotekniset ratkaisut aiheuttavat ongelmia kaikille käyttäjille. Yritysten ja instituutioiden on siksi varmistettava, että ikäihmisten tarpeet huomioidaan uusien tietoteknisten ratkaisujen kehitettäessä jotta saadaan tietoa ikäihmisten tarpeista, ideoista ja toiveista. Ikäihmisiä osallistamalla pyritään siihen että uusista ratkaisuista tulee toimivia ja helppokäyttöisiä, mikä laajentaa niiden käyttäjäkuntaa.

3. Palvelutarjoajien vastuulla on opastaa ikäihmisiä heidän käyttämien tietoteknisten ratkaisujen käytössä.

Kirjastot, kunnalliset ja yksityiset palvelutalot sekä yhdistykset ovat luontevia yhteistyökumppaneita ikäihmisten tietotekniikkataitojen kehitystyössä, – fyysinen kohtaamispaikka ja vuorovaikutus motivoivat oppimaan.

4. On varmistettava, että ikäihmisille on tarjolla ilmaista tietoteknistä tukea, jotta he voivat saada apua ja neuvoja omilla ehdoillaan.

Monet ikäihmiset tarvitsevat tietoteknistä tukea ongelmien ratkaisemiseksi. Helposti saatava ja ilmainen tuki vähentää ikäihmisten epävarmuutta uuden teknologian suhteen ja kannustaa ikäihmisiä siirtymään tietotekniikan pariin.

5. Uusien, ikäihmisten erityistarpeita vastaavien tietoteknisten ratkaisujen tutkimukseen ja kehittämiseen on varattava resursseja. Erityisen tärkeää on selvittää miten ikäihmiset, joilla on alentunut toimintakyky, voivat hyötyä tietotekniikasta.

Alati kehittyvä tietotekniikka tarjoaa uusia mahdollisuuksia kompensoida toimintarajoitteita uusien tietoteknisten tuotteiden ja palvelujen avulla. Tarvitaan jatkuvaa tutkimusta siitä miten ikäihmiset voivat hyödyntää tietoteknisiä mahdollisuuksia, tuotteita ja palveluita.

8 Summary Samantekst Tiivistelmä



Skribenterne fra Nordens Velfærdscenter

**Gerd Vidje**

Redaktør og journalist.
Frilans, for tiden
tilknyttet NVC.
Bioingeniør, journalist,
kommunikasjon og
ledelse.

**Lasse Winther Wehner**

*Informations-
medarbejder,*
cand.it og bachelor
i engelsk.
Varetager opgaver af
informationsmæssig og
journalistisk karakter,
herunder redaktionelt arbejde, layout,
website, oversættelse og IT-opgaver.

**Magnus Gudnason**

*Akademisk med-
arbejder, cand.mag*
i dansk og engelsk
samt translator.
Udfører diverse
informationsmæssigt
og journalistisk
arbejde, herunder

redaktionelt arbejde, simultantolker,
oversætter, og opretholder NVCs
kontaktnet.

**Nino Simic**

Informatör, journalist.
Arbetar med informa-
tion, både för specifika
insatsområden och
övergripande, inklusive
redaktionellt arbete för
web, nyhetsbrev och
NVCs temahäften.

**Helena Lagercrantz**

Informationsansvarig,
journalist, kandidat-
examen från
Kulturvetarlinjen.
Koordinerande
informationsansvar för
Nordens Velfärdscenter.

**Martina Lybeck**

Projektmedarbetare,
politices magister
i sociologi.
Assisterar med diverse
projekt främst på
alkohol- och drog-
området vid kontoret
i Helsingfors. Upp-

gifterna innefattar information,
arrangemang, administration och
koordination av olika uppgifter.

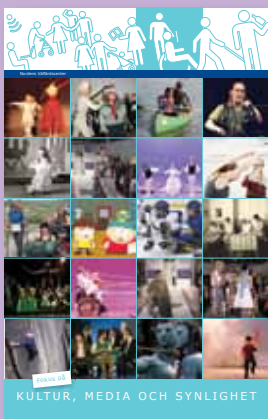
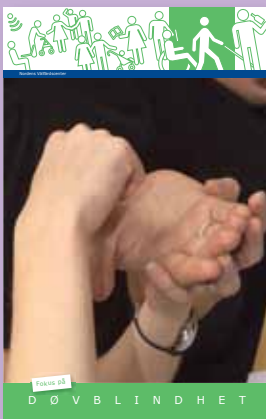
**Erland Winterberg**

Ingeniør
Projektleder velfærds-
teknologi. Har gennem
mange år arbejdet med
rehabiliteringsteknologi
og tilgængelighed på
europæisk og nordisk
plan.

**Julius von Wright**

Webbredaktör. Assis-
terar med informatörs-
uppgifter och projekt
på alkohol- och
drogområdet vid
kontoret i Helsingfors.

Nordens Velfärdscenter har tidigare gett ut följande temahäften:



Temahäftena «Fokus på ungdom utenfor», «Fokus på velfærdsteknologi», och «Fokus på nordisk handikappolitikk» är också översatta till engelska.

Samtliga temahäften kan laddas ner i pdf-format via www.nordicwelfare.org eller beställas i tryckt format via www4.ekotryckredners.se/nordicwelfare

www.nordicwelfare.org



Nordens Velfärdscenter

Nordens Velfärdscenter – en institution under Nordiska ministerrådet

Vi arbetar för att belysa olika aspekter och stimulera utvecklingen av den nordiska välfärdsmodellen.

Vårt arbete syftar till att främja inkludering av utsatta grupper, likabehandling, social solidaritet samt tillgänglighet och kvalitet i fråga om samhällets tjänster.

Nordens Velfärdscenters tre huvuduppgifter:

Kunskap

Vi samlar och sammanställer erfarenheter från de nordiska länderna inom det välfärdspolitiska området.

Vidareföring

Vi sprider kunskap och erfarenheter av goda exempel via våra aktiviteter och nätverk.

Dialog

Vi skapar dialog mellan politiker, forskare och praktiker.

Vi arbetar med följande områden:

- Alkohol- och drogfrågor
- Arbetsinkludering
- Funktionshinderfrågor
- Välfärdspolitik
- Välfärdsteknologi

Vår organisation

Institutionens huvudkontor ligger i Stockholm och dotterinstitutionerna i Danmark och Finland.

Nordens Velfärdscenter leds av en styrelse med representanter från de fem nordiska länderna. Styrelsen utses av Nordiska ministerrådet.

Till vår verksamhet har vi knutit nordiska institutions- och expertnätverk. Deras uppgift är att förankra vårt arbete i praktiken och att vidareföra resultat till beslutsfattare och praktiker.

En viktig del av vårt arbete sker internationellt. Vi samarbetar med internationella aktörer inom social- och hälsoområdet, bland annat EU, Europarådet och FN.