

IT och äldre

IT-kommissionens rapport 2/2002

Innehåll

IT-KOMMISSIONENS SKRIVELSE TILL REGERINGEN	7
RESULTATET I SAMMANDRAG	15
INLEDNING.....	17
Kort om äldres teknikanvändning.....	17
Uppdraget.....	18
Genomförande.....	19
KARTLÄGGNING AV TILLGÅNG OCH ANVÄNDNING	21
Tillgång till IT i hemmet bland äldre.....	24
Några definitioner.....	24
Tillgång till dator.....	25
Tillgång till Internet.....	26
Skillnaderna minskar.....	27
Användningsområden.....	29
Datoranvändning.....	29
Internetanvändning.....	30
Mediaanvändning.....	31
Motiv för att avstå.....	33
Drivkrafter bakom anskaffningen.....	34
Arbetets betydelse.....	34
Betydelsen av hemmavarande barn.....	35
Slutsatser.....	35
Drivkrafter bakom användningen.....	36
Ingen automatik mellan IT på jobbet och privat.....	36
Livsstilsmotivet.....	36
Nyttomotivet.....	36
Underhållningsmotivet.....	37
Det sociala motivet.....	37
Samma drivkrafter för äldre som för ungdomar.....	38
Anskaffning och användning – En modell.....	39
RISKER MED ATT AVSTÅ FRÅN IT	41
Frågeställningen.....	43
Demokrati och opinionsyttring.....	44

De nya möjligheterna	44
Erfarenheter	46
e-röstning	48
Myndighetsinformation och myndighetskontakter.....	51
Snabb utveckling för nätnärvaron.....	51
Allmänhetens attityd.....	53
Regeringens mål	54
Visioner.....	54
Nyhetsförmedling	57
Handel	59
Köp, beställningar, bokningar.....	59
Betalningar	61
VIKTIGA AKTÖRER, TÄNKBARA ÅTGÄRDER.....	65
Tillgång till IT	65
Biblioteken	65
Statens Kulturråd	68
Medborgarterminaler.....	68
Försöksverksamhet m.m.....	70
Äldreprojektet.....	70
Sveriges Pensionärsförbund, SPF.....	71
Pensionärernas riksorganisation, PRO.....	73
SeniorNet Sweden	74
Stöd till anskaffning	75
Avdragsmöjligheter i deklarationen.....	75
Stöd inom ramen för Socialtjänstlagen	75
Stöd till utbildning.....	77
Användargränssnitt.....	79
Hjälpmedelsinstitutet	79
FAS	81
Statskontoret.....	81
VINNOVA	82
KK-stiftelsen	83
Vårdalsstiftelsen.....	83
ÖVERVÄGANDEN OCH FÖRSLAG	85
Politiska utgångspunkter	85
Ett informationssamhälle för alla	85
Mål för äldrepolitiken	86
Slutsatser från kartläggningen och analysen	87

Diskussion och förslag	89
Allmänna överväganden	89
Introduktion till IT-mediet	90
Bidrag till utbildning	92
Användarvänliga gränssnitt	92
Bidrag till anskaffning och support	92
 REFERENSER	 94
 BILAGA 1: UPPDRAGSBESKRIVNING	 98
 BILAGA 2: SAMMANFATTNING AV IT-KOMMISSIONENS HEARING OM ÄLDRE I INFORMATIONSSAMHÄLLET, 15 OKTOBER 2001	 100

IT-KOMMISSIONENS SKRIVELSE TILL REGERINGEN

Sammanfattning

IT-kommissionen överlämnar genom denna skrivelse rapporten IT och äldre, SOU 2002:15. Rapporten har tagits fram av IT-kommissionen på uppdrag av Socialdepartementet (Regeringsbeslut 2001-11-22, beslut nr 1). Rapporten analyserar olika gruppers tillgång till IT i hemmet. I gruppen 65-84 år har 12 procent tillgång till Internet i hemmet. Av dem som saknar tillgång till IT i hemmet uppger 70 procent att de inte ser någon nytta eller saknar intresse för IT – i detta skiljer sig dock inte äldre från yrkesaktiva. IT-kommissionens slutsats är att en stor del av dem som inte ser nytta eller saknar intresse inte har introducerats till IT. Om staten önskar främja användningen av IT bland äldre bör insatserna därför i första hand riktas mot att ge en introduktion till så många som möjligt. IT-kommissionen föreslår att främst folkbiblioteken ges resurser för att bidra till introduktionen till IT för dem som så önskar.

IT-kommissionen anser det dock inte motiverat att avgränsa ”IT och äldre” som ett politikområde utan det avgörande bör vara de behov som föreligger. Kommissionen föreslår att frågor som rör användningen av IT i hemmen bör hanteras inom kulturdepartementet.

Utgångspunkter

Ett informationssamhälle för alla

I propositionen 1999/2000:86 ”Ett informationssamhälle för alla” uttrycker regeringen målsättningen att Sverige skall erbjuda det första informationssamhället för alla. Insatserna från staten skall, inom ramen för regelsystem, utbildning och infrastruktur, framförallt vara inriktade på tre områden.

- *Tillit* till IT. Att alla kan lita på att det är säkert att använda IT
- *Kompetens* att använda IT. Att alla på en grundläggande nivå kan använda tekniken. Kompetens skall uppnås genom utbildning inom skola och arbetsliv och praktisk användning av IT
- *Tillgänglighet* till informationssamhällets tjänster, att kunna hitta och använda information samt kommunicera med hjälp av IT

Alla politikområden berörs

För att nå regeringens mål, ”Ett informationssamhälle för alla” krävs insatser inom alla politikområden. Med utgångspunkt i syftet med den föreliggande undersökningen kan vissa områden särskilt lyftas fram:

För *demokrati och rättvisa* genom att:

- öka allas möjlighet till information om offentlig verksamhet och delaktighet i beslutsprocesser, både i Sverige och i övrigt inom EU genom användningen av IT
- bidra till ett aktivare medborgarskap genom att IT skapar nya möjligheter att använda yttrandefriheten

För *livskvalitet* genom att:

- öka individens välfärd genom användning av IT i vardags- och arbetslivet
- höja utsatta gruppers livskvalitet genom användningen av IT
- äldre kan bo kvar hemma längre.
- underlätta boende i glesbygd
- människor med funktionshinder kan få arbete.
- utnyttja den betydelse IT kan få för sjukvården.

För *jämställdhet och mångfald* genom att

- öka människors förutsättningar att utnyttja informationsteknikens möjligheter oberoende av kön, ålder, etnisk bakgrund och eventuella funktionshinder

För en *effektiv offentlig förvaltning* genom att:

- låta den offentliga förvaltningen bli en föregångare i användningen av IT
- bidra till att elektronisk kommunikation sker på ett säkert sätt mellan myndigheter, människor och företag

Mål för äldrepolitiken

För denna kartläggning om IT och äldre är regeringens målsättning så som den formuleras i den nationella handlingsplanen för äldrepolitiken¹ av särskilt intresse:

Äldre ska kunna leva ett aktivt liv och ha inflytande i samhället och över sin vardag, kunna åldras i trygghet och med bibehållet oberoende, bemötas med respekt samt ha tillgång till god vård och omsorg.

¹ Prop. 1997/98:113

Slutsatser från kartläggningen

Användningen av IT i hemmet

Enligt SCBs levnadsundersökningar hade år 2000 drygt 3,6 milj. personer i åldrarna 16–84 år tillgång till Internet i hemmet. Nästan lika många, 3,2 milj. hade det inte. Av dessa svarar personer 65 år och däröver för knappt 1,2 milj. 2 milj. personer i åldrarna 16–64 saknar tillgång till Internet i hemmet.

Ökningstakten skiljer sig åt mellan olika kategorier av befolkningen. Nu sker den största tillväxten bland de grupper som tidigare inte haft så stor del Internetanslutna. Det gäller framför allt bland arbetare och äldre, såväl män som kvinnor.

Utvecklingstendenser

För att den nya tekniken skall nå en bred spridning räcker det inte med att den blir möjlig att utnyttja på det ena eller andra området. Vad som därutöver krävs är att IT-alternativet är så pass överlägset redan existerande metoder att det går att tala om ett mervärde för användarna. Först då kommer dessa vara villiga att ändra sina inarbetade vanor.

IT är ett medium, som stödjer och kompletterar befintlig teknik och metoder på snart sagt alla områden. Samtidigt måste också understrykas att oavsett det handlar om offentlig service eller kommersiella transaktioner finns ett bland inblandade parter intresse av alternativa lösningar och inte minst av personliga kontakter.

Vägar att stimulera IT-användningen bland äldre

Ca 70 procent av dem som saknar tillgång till IT i hemmet uppger att de inte ser någon nytta respektive saknar intresse för IT. Andelen är densamma för äldre som för personer i yrkesaktiva åldrar. Om uttalandet tas på allvar kan det återspegla två situationer:

1. Att den personliga nyttan eller intresset av IT saknas
2. Att det finns ett latent behov men att personen i fråga inte upptäckt vad IT kan användas till, dvs. att vederbörande inte blivit introducerad till IT.

Åtta procent av de äldre uppger att IT verkar för krångligt. Flera slags insatser är här möjliga:

1. Enklare gränssnitt
2. Utbildning
3. Support

Lika många av de äldre uppger att IT är för dyrt. Två tolkningar är möjliga:

1. Att man ser ett behov av att använda IT i hemmet men hushållsekonomin medger inte utgifterna för anskaffning, utbildning och support
2. Att privatekonomin inte utgör någon restriktion men betalningsviljan saknas, d.v.s. den upplevda nyttan av IT motiverar inte utgiften

Slutsatsen blir därför att om staten önskar främja användningen av IT bland äldre skall insatserna:

- i första hand inriktas mot att ge en introduktion till så många som möjligt
- i andra hand ge bidrag till utbildning och främja utveckling av användarvänliga gränssnitt
- i tredje hand ge bidrag till anskaffning och support

Förslag

Allmänna överväganden

IT och äldre som politikområde

Föreliggande utredning skall bland annat utgöra underlag för bedömningar inom regeringskansliet hur ansvaret för de frågor som rör IT och äldre, lämpligen fördelas. En första fråga är därför om avgränsningen "IT och äldre" är ändamålsenlig med avseende på tänkbara offentliga åtgärder för att främja spridning och användning av IT.

I rapporten konstateras att tillgång till IT i arbetet samt hemmavarande barn utgör två starka impulser för att skaffa IT i hemmet. Den gemensamma nämnaren för flertalet äldre är att man hunnit lämna arbetslivet och att barnen lämnat föräldrahemmet innan PC- och Internetutvecklingen sköt fart.

Samtidigt finns det många i den yrkesaktiva delen av befolkningen som inte har tillgång till IT i arbetet eller får impulser av hemmavarande barn, och som därför befinner sig i samma situation som de äldre. Det finns därför anledning att sätta ett frågetecken inför om åldersfaktorn bör ges någon avgörande betydelse.

Med stigande ålder följer funktionsnedsättningar av olika slag. De offentliga aktörerna inom handikapp-politiken fäster inte heller något avseende vid ålder. Funktionshinder utgör det avgörande kriteriet för eventuella åtgärder.

Situationen för äldre, bland annat med avseende på IT, har uppmärksammats inom Socialdepartementets Äldreprojekt. Stimulansmedel har beviljats ett antal försöksverksamheter på IT-området. Erfarenheterna är positiva. Verksamheten har i ett inledningsskede fyllt en viktig funktion.

IT-kommissionen anser dock inte att åldersfaktorn är så central att ”IT och äldre” bör göras till ett bestående politikområde. Avgörande för olika insatser bör istället vara vilka behov som kan identifieras.

Bidrag till utbildning

Beträffande stöd till utbildning utgår statliga och kommunala bidrag via studieförbundens cirkelverksamhet, där olika slag av datacirklar idag svarar för en betydande andel. Av totalt 1,7 miljarder till folkbildningen via studieförbunden för år 2000, svarade de IT-relaterade kurserna för uppskattningsvis knappt 100 miljoner kr. Ingenting hittills har framkommit som tyder på att insatserna skulle vara av otillräcklig omfattning.

Med uppskattningsvis 150 000 deltagare i olika studiecirklar i IT-användning under år 2000 utgör studieförbunden en kraftfull resurs inom folkbildningen. Hur stor andel som utgörs av äldre är inte känt eftersom deltagarnas ålder inte registreras. En svårighet som framskyttat är att utforma datacirkarna så att det både motsvarar yngre och äldres behov, och där de äldre kan behöva mera tid för det grundläggande datorhandhavandet.

Användarvänliga gränssnitt

Många ansträngningar görs i syfte för att öka tillgängligheten till informationssamhället. Bl.a. skall offentliga organs webbplatser vara tillgängliga för funktionshindrade enligt det s.k. Web Accessibility Initiative (WAI). Vidare har EUs medlemsländer kommit överens om en handlingsplan inom ramen för eEurope Action Plan.

Det finns flera offentliga aktörer som på olika sätt kan medverka till att tillgängligheten förbättras via insatser inom forskning och utveckling. Hittills har dock få FoU-projekt haft äldre som målgrupp.

IT-kommissionen avser att undersöka förutsättningarna att vid Centrum för användarorienterad IT-användning initiera ett utvecklingsprojekt med inriktning mot äldres IT-användning. Möjliga samverkanspartners är pensionärsorganisationer, SeniorNet samt kommersiella aktörer. En möjlig finansör är VINNOVA via sitt program ”En användardriven IT-utveckling”.

Bidrag till anskaffning och support

En stor del av diskussionen kring hur äldres IT-användning skall kunna främjas leder in på frågor kring anskaffning av utrustning, utbildning och support. Inte minst vid IT-

kommissionens *utfrågning* framkom detta². Det ligger här nära till hands att dra paralleller med systemet med personaldatorer. Många debattörer påtalar också skevheten i att stödet till datoranskaffning via skattesystemet genom sin utformning endast kan utnyttjas av personer som finns etablerade på arbetsmarknaden.

I systemet med s.k. personaldator står arbetsgivaren för anskaffningen och är samtidigt motpart till leverantören som förutom att tillhandahålla systemet normalt även svarar för support. Motsvarande lösning går inte enkelt att hitta för personer utanför arbetsmarknaden. Pensionärsförbunden skulle i princip kunna medverka vid upphandlingen av systemen, men värjer sig samtidigt för den roll som man sedan riskerar att få när medlemmarna behöver support. Även biblioteken betraktar det som främmande för sin verksamhet, sina resurser och sin kompetens att påta sig en samordnande roll ifråga om datoranskaffning.

Om systemet med skattesubventionerade hemdatorer skall utsträckas till dem som står utanför arbetsmarknaden talar praktiska skäl för att den enskilde själv anskaffar sin dator, och att denne sedan beviljas avdrag i sin deklaration enligt modellen för ROT-avdraget.

IT-kommissionen avser att återkomma till frågan när resultaten från den pågående utvärderingen av systemet med personaldatorer är slutförd. För närvarande framstår inte offentligt stöd till anskaffning av hemdatorer som den mest ändamålsenliga åtgärden att främja IT-användningen bland medborgarna.

IT-användning – en kulturyttring

Persondatorn i sig är ett universalverktyg som bland annat har ersatt skrivmaskinen, räknemaskinen och ritbordet. Internet är ett *medium* med vars hjälp text, siffror och bilder kan förmedlas från en avsändare till en mottagare. Användningen av IT går inte att avgränsa till särskilda samhällssektorer eller för särskilda ändamål utan finns nu etablerad som en beståndsdel inom i det närmaste samtliga områden för mänsklig aktivitet. IT-kommissionen anser därför att frågorna kring hushållens användning av IT hör hemma inom kulturpolitiken.

Introduktion till IT-mediet

Vilket är det bästa sättet att nå alla de som saknar tillgång till dator och Internet, som inte kommit i kontakt med mediet vare sig i skolan eller på jobbet, och inte heller hos släktingar, vänner eller grannar?

Pensionärsorganisationerna

Pensionärsorganisationerna utgör ett naturligt forum för en första introduktion inte minst eftersom man når ut till personer med begränsat socialt kontaktnät. Inom pensionärsorganisationerna är man väl medveten om att ett av de viktigaste motiven för

2 ”Äldre i informationssamhället” 15 oktober 2001.

medlemskap utgör möjligheten till social gemenskap. Kännetecknande för många icke-medlemmar är att de fyller sin tid med aktiviteter i andra föreningssammanhang. Hur organisationerna skall kunna nå och engagera äldre ”som inte visar sig” är en ständigt återkommande intern fråga.

För pensionärsorganisationerna är det naturligt att skraddarsy sina IT-verksamheter efter de äldres speciella förutsättningar och behov. SPF samarbetar bl.a. med SeniorNet och PRO har utvecklat ett eget introduktionspaket. Det senare har för övrigt blivit en succé, problemet består i att hinna utbilda lärare i takt med efterfrågan.

Medborgarterminaler

Försöksverksamheten med medborgarterminaler har fallit väl ut och det finns önskemål från de medverkande myndigheterna om en utbyggnad av verksamheten. En särskild målgrupp utgör personer utan tidigare datorvana och för vilka speciella ”datorvärdar” finns tillhanda. Utplacering skall kunna ske både i offentliga som privata lokaler, varvid särskilt framhålls biblioteken.

En begränsning i konceptet med medborgarterminaler ligger att IT-användningen främst avser myndighetsinformation. I förhållande till alla de möjligheter Internet erbjuder framstår detta som något snävt. I diskussionen av vilka drivkrafter som kan motivera en person att använda IT för privata ändamål har nyttomotivet dessutom tonats ner. Detta gäller inte minst för äldre. Även om nyttoorienteringen framstår som självklar i ett myndighetsperspektiv, bör dess attraktionskraft bland den datorovana allmänheten inte överskattas.

Biblioteken

ITK anser att folkbiblioteken har goda förutsättningar att spela en central roll när det gäller introduktion av IT:

- Biblioteken skall enligt lag verka för att göra databaserad information tillgänglig för alla medborgare. Särskilt anpassade tjänster skall erbjudas olika eftersatta grupper
- Praktiskt taget samtliga bibliotek erbjuder allmänheten tillgång till datorer uppkopplade mot Internet, i många fall genom bredband
- Allmänheten besöker biblioteken i påfallande hög utsträckning, och biblioteken möter genomgående större uppskattning än många andra former av kommunal service
- Användningen av bibliotek pågår hela livet. Aktiviteterna förändras dock med åldern
- Ungdomar, studerande och invandrare utnyttjar biblioteken i större utsträckning än genomsnittet

Biblioteken ger särskild service till grupper med särskilda behov som äldre och funktionshindrade, såväl inom som utanför de egna lokalerna. Systemet med kulturombud finns infört i många kommuner. Härigenom når biblioteken ut med sina tjänster också till personer som till följd av ålder, sjukdom eller nedsatta krafter är oförmögna att själva ta sig

till bibliotekslokalerna. Det finns många exempel på hur kulturombuden bygger upp nätverk, t.ex. genom att bjuda in studieförbund, pensionärsorganisationer eller kyrkan.

På biblioteken finns erfarenheter av att introducera IT, inte minst gentemot äldre. 550 bibliotek deltog i 2001 års Seniorsurf. Många bibliotek genomför liknande egna aktiviteter, ofta i samarbete med det lokala föreningslivet. Intresset är genomgående stort, anmälningslistor blir omedelbart fulltecknade men brist på personal utgör en flaskhals.

IT-kommissionen vill därför föreslå regeringen att ställa särskilda stimulansmedel till förfogande för satsningar på introduktion och försöksverksamhet som stimulerar till användning av IT-teknik. En viktig målgrupp utgörs av äldre, men det är viktigt att understryka att aktiviteterna skall kunna omfatta alla. Sökande skall i första hand vara folkbiblioteken, men även föreningar som till exempel pensionärs- och invandrarorganisationer skall kunna komma ifråga.

Stimulansmedlen föreslås utgå under en treårsperiod för att därefter utvärderas. Det statliga bidraget skall täcka hälften av kostnaderna, alternativt en inledande högre andel från staten och därefter stegvis avtrappning. Resten av kostnaderna skall för biblioteken täckas av kommunala bidrag, och för föreningarna av egna medel. Nivån på bidraget bestäms utifrån en beräknad schablon för kostnaden per introducerad person.

För biblioteken är vidare ett avgörande kriterium att ingen neddragning av budgeten får ske i andra delar av verksamheten.

IT-kommissionen föreslår att kulturrådet blir den myndighet som fördelar stimulansmedlen.

För IT-kommissionen

Peter Seipel
Vice ordförande

Christer Marking
Kanslichef

RESULTATET I SAMMANDRAG

Av Sveriges befolkning år 2000 utgjordes ca 1,35 milj. av personer i åldrarna 65–84 år. Av dessa hade uppskattningsvis 150.000 tillgång till Internet i hemmet. Detta ger en andel på ca 12 procent vilket är väsentligt lägre än för åldrarna 16–64 år där andelen var 63 procent.

Av den totala befolkningen saknar ca 3,2 milj. tillgång till Internet i hemmet. De äldre utgör här 1,2 milj. eller 37 procent och är alltså i klar minoritet. Frånvaro av Internet i hemmet handlar därför inte om marginaliserade grupper. Många av dem med tillgång till Internet i hemmet utnyttjar dessutom mediet i begränsad omfattning, vissa av dem inte alls.

Varför har då de äldre i sådan liten omfattning tagit till sig den nya tekniken?

I rapporten identifieras två faktorer som hittills vägt tungt vid beslutet att skaffa IT i hemmet:

- Tillgång till IT på arbetsplatsen
- Hemmavarande barn i skolåldern

De personer vars barn hade flyttat hemifrån innan IT-revolutionen på 1990-talet, och som dessutom själva hunnit lämna arbetslivet har därför gått miste om två viktiga impulser att själva skaffa Internet. Samtidigt är det just de grupper som varit sena i starten – t.ex. de äldre – som nu uppvisar en snabbare ökningstakt än genomsnittet. Om tendensen står sig kommer skillnaderna mellan olika gruppers IT-innehav att utjämnas.

I uppdraget har ingått att på längre sikt försöka bedöma riskerna av att avstå från IT-mediet bland annat för nyhetsförmedling, deltagande i den demokratiska processen, myndighetskontakter och inköp/betalningar.

Resultatet pekar mot att IT på många områden erbjuder ett viktigt komplement till traditionella medier eller tillvägagångssätt. Däremot tyder ingenting på att IT helt skulle komma att tränga ut övriga alternativ och etablera sig som en allena rådande lösning. Att utnyttja respektive avstå från IT-mediet låter sig därför väl diskuteras i termer av fördelar och nackdelar på samma sätt som t.ex. att ha tillgång till privatbil eller TV.

Att det för många kan finnas välfärdsvinster att göra med hjälp av IT är ostridigt. Lika viktigt är att understryka att varje individ har sin egen behovsprofil. Vad som upplevs som omistligt av den ene kan vara ointressant för den andre.

Drygt 2/3 av dem som inte brytt sig om att skaffa IT i hemmet motiverar detta med att de saknar intresse eller inte ser någon nytta. I rapporten diskuteras olika motiv för äldre att ta till sig IT-mediet. Slutsatserna pekar mot att det *sociala motivet* tillsammans med *underhållningsmotivet* väger förhållandevis tungt. För många äldre torde däremot inte *nyttomotivet* vara det viktigaste.

För att skapa intresse krävs en medvetenhet om att IT-mediet kan bidra till ökad behovstillfredsställelse. Var och en behöver få sin personliga aha-upplevelse. Den vanligaste vägen går via någon form av *introduktion*.

I rapporten föreslås därför satsningar på introduktion och försöksverksamhet som stimulerar till användning av IT. En viktig målgrupp utgörs av äldre, men det är viktigt att understryka att aktiviteterna skall kunna omfatta alla. Folkbiblioteken föreslås få en central roll, men även föreningar som till exempel pensionärs- och invandrarorganisationer skall kunna komma ifråga. Kulturrådet föreslås bli den myndighet som fördelar stimulansmedlen.

På frågan varför man avstått från att skaffa sig dator med Internet motiverar vissa sitt beslut med att IT verkar krångligt. Andra svarar att IT är för dyrt.

IT-kommissionen föreslås därför

- ta initiativ till utveckling av *användarvänliga gränssnitt*, särskilt anpassade till äldres behov och i samarbete med bland annat pensionärsorganisationer.
- med hänvisning till systemet med personaldatorer, hålla en beredskap att aktualisera frågan om *avdrag i inkomstbeskattningen* för inköp av hemdator.

INLEDNING

Kort om äldres teknikanvändning³

Äldres attityder

Det förekommer ofta stereotypa föreställningar om äldre och yngre teknikanvändare. En sådan är att äldre människor är ovana vid teknik och rädda för att ta sig an ny teknik. I själva verket tillhör gamla människor våra mest erfarna teknikanvändare och ska på intet sätt tillskrivas egenskaper av att vara tekniskt illitterata eller lida av någon form av teknikfobi. Utmärkande för äldre är istället att de tar tekniken i anspråk på ett aktivt och medvetet sätt.

Bland yngre pensionärer, 60-70-årsåldern, som lägger sig vinn om att använda en dator finns inga tecken på att dra sig tillbaka. Livet går in i en ny fas och IT betraktas framför allt som en möjlighet att hänga med och att bibehålla och utvidga sin bekantskapskrets. Tanken på att man är för gammal för att lära sig något nytt förekommer framför allt hos riktigt gamla människor som är 80 år eller äldre.

Teknikens roll

Då åldern av olika skäl bidrar till att de äldre spenderar mer tid i hemmet blir tekniken en länk till omgivningen och minskar risken för isolering. Teknikens kompenserande roll skall dock inte tolkas som om den kan ersätta förlorade kontakter eller nedsatt funktionsförmåga.

IT har hittills inte visat sig vara substituerande utan ökar istället repertoaren av tekniker och tillvägagångssätt. Ett exempel är när IT bidrar till att förstärka de redan flitigt förekommande kontakterna mellan yngre och äldre medlemmar av samma familj.

Förändrat perspektiv

Kännetecknande för flertalet äldre är att de släppt den strävan att leva upp till ett ideal om ett aktivt liv som är skapat av någon annan. Härvidlag skiljer sig äldre från många yngre och medelålders. Vidare visar studier av äldres inställning till ny teknik att de på ett medvetet sätt gör andra prioriteringar till följd av att orken avtar, att de måste hushålla med sin energi och att deras syn på sin egen roll och relationen till andra människor och till samhället förändras.

De (äldre) beskriver själva att de är mindre fascinerade inför nymodigheter nu jämfört med tidigare i livet och att avstå kan upplevas som en frihet de åtnjuter tack vare sin höga ålder. Yngre människor däremot är på väg ut i livet och tjänar på att hänga med. Dessa slutsatser finner stöd i forskning om förändrade livsperspektiv i hög ålder.

³ Innehållet baseras huvudsakligen på Östlund (1995)

Av forskningen framgår klart att äldre inte är rädda för tekniken utan tror sig själva ha en förmåga att lära sig använda nya apparater även sedan de blivit gamla. De är dock inte längre lika intresserade och deras syn på vad som är nyttigt och användbart förändras i takt med att deras framtid blivit mer begränsad.

Begreppet Äldreteknik

Det är viktigt att skilja mellan "äldreteknik" och "handikapptechnik". Äldres problem är inte bara av fysisk art utan härrör också från de sociala förluster de erfar i samband med pensionering och när de blir änkor eller änklingar.

Äldre visar sig också ha annorlunda behov just av den anledningen att tiden förändrar beteendet socialt och mentalt. Med ålder följer ett större behov av tillbakadragande och eftertanke och ett minskat intresse för materiella ting.

Att komma ihåg är även att de äldres värld i flera avseenden är en kvinnovärld. Kvinnorna lever i genomsnitt längre än männen, och införlivandet av ny teknik hos gamla sker i regel genom hemtjänstens försorg, där många kvinnor arbetar.

Uppdraget

Inom ramen för "Nationell handlingsplan för äldrepolitiken"⁴ har gjorts en satsning på vissa prioriterade områden. Under hösten 2002 kommer regeringen att lämna en skrivelse till riksdagen med en redovisning av hur långt arbetet har nått, bland annat inom området Äldre och IT.

Inom Regeringskansliet undersöker man hur ansvaret för de frågor som rör äldre och IT lämpligen fördelas. För att få en bättre grund att stå på i det arbetet har Socialdepartementet givit IT-kommissionen i uppdrag att göra en inventering av kunskapsläget. De övergripande målen för inventeringen är:

- Att kartlägga situationen kring vilken tillgång äldre (65+) har till IT och i vilken mån IT används av äldre.
- Att beskriva varför IT inte används i förekommande fall.
- Att beskriva/kartlägga de potentiella risker som lågt IT-användande bland äldre medför de närmaste 10-20 åren.

I uppdragsbeskrivningen (Bilaga 1) preciseras vidare ett antal frågeställningar.

⁴ Prop. 1997/98:113 respektive Regeringens satsningar på IT för äldre

Genomförande

Som ett led i arbetet anordnade IT-kommissionen den 15 oktober 2001 en *hearing* på temat *Äldre i Informationssamhället*. I arrangemanget som skedde i samverkan med *SeniorNet Sweden* deltog ca 120 personer. En sammanfattning av diskussionen återges i Bilaga 2.

Som underlag för den deskriptiva delen av uppdraget har det funnits tillgängligt till ett tiotal aktuella statistiska undersökningar om tillgång och användning av IT. Dessa har i allt väsentligt erbjudit tillräcklig information varför någon ytterligare statistisk undersökning eller bearbetning inte bedömts varit nödvändig.

Den gängse bilden av spridningen av IT-tillgång och IT-användning i Sverige, förmedlad bland annat av media, visar på ett mycket snabbt genomslag inom breda lager av befolkningen, dock med vissa undantag. Gruppen *Äldre* utgör ett av dessa undantag. Situationen sammanfattas med uttrycket ”Den digitala klyftan”, en försvenskning av engelskans *Digital divide*.

Granskningen av de olika undersökningarna gav som resultat en modifierad bild över spridning och användning av IT. Inom stora delar av befolkningen har IT-användningen i privatlivet än så länge inte fått något större genomslag. Det rör sig här om alltför många personer för att kunna förklaras som eftersatta grupper.

Den nya och något överraskande bilden föranledde IT-kommissionen att publicera en separat rapport⁵ med en grundligare belysning av spridning och användning av IT än vad som motiverats av Socialdepartementets uppdrag. Det blev också nödvändigt att ägna större uppmärksamhet med att analysera icke-användarnas situation och därmed bidra till att öka förståelsen för varför vissa tar till sig det nya mediet i större omfattning än andra.

⁵ Selg, Håkan. *Vem använder IT och till vad? – Spridning av IT i befolkningen*, (SOU 2002:). En rapport utarbetad på uppdrag av IT-kommissionen. December 2001. (Under tryckning)

KARTLÄGGNING AV TILLGÅNG OCH ANVÄNDNING

Kartläggningen

Av alla personer i åldern 65 - 84 år har 20 procent tillgång till dator i hemmet och 12 procent tillgång till Internet i hemmet. I gruppen 75–84 år är motsvarande andelar 11 respektive 5 procent. Dessa *andelar* avviker kraftigt från den övriga befolkningens.

Trots detta går det inte att dra slutsatsen att de äldre skulle utgöra ett undantag i IT-Sverige. Ser man till *antalet personer* som saknar tillgång till dator respektive Internet i hemmet är de äldre trots allt i minoritet. Av de ca 3,2 milj. personer som saknar Internet i hemmet utgör äldregruppen 1,2 milj. och övriga, 16–64 år, 2,0 milj. personer.

Tillgången och spridningen av IT bland befolkningen sker med olika hastighet och vissa mönster framträder tydligt. Således har spridningen skett snabbare bland yngre än äldre, bland män än kvinnor, bland tjänstemän än arbetare, inom tillväxtregionerna än i glesbygd. Den nuvarande trenden är dock att de grupper som tidigare inte haft så stor del anslutna nu i snabb takt tar steget ut i informationssamhället. Det gäller inte minst de äldre. Om denna trend skrivs fram skulle det innebära att skillnaderna mellan olika grupper minskar ytterligare de närmaste åren.

Åldersgruppen 25–44 år framstår som de flitigaste IT-användarna i hemmet. När IT-användarna i äldregruppen jämförs med användarna 25–44 år kan följande tendenser iakttas:

- De äldre utnyttjar IT för *färre ändamål*
- Äldre Internetanvändare utnyttjar e-post och läser tidningar och tidskrifter i ungefär *samma omfattning* som jämförelsegruppen.
- Däremot ägnar man sig *mindre grad* åt att söka information, ta del av nyhetstjänster uträtta ärenden, ladda ner musik och delta i diskussions- eller chatgrupper.
- Spel och underhållning upptar ett *större utrymme* i äldregruppens Internetanvändning

Betraktas den allmänna bilden av mediakonsumtionen i samhället framträder ett tämligen likartat mönster oavsett ålder. Dygnsrhythmen i medieanvändning följer i stort sett den förvärvsarbetande befolkningens rytm:

- Morgontidning och radio dominerar helt under morgonen och förmiddagstimmar
- Radiolyssnandet dominerar under eftermiddagen
- Den lägsta nivån på medieanvändning registreras 17.00–19.00.
- TV dominerar helt på kvällen efter 19.00.

Mönstret förstärks dock med stigande ålder så att äldre utgör de största mediakonsumenterna.

Motiv för användning

Tillgängliga undersökningar pekar mot att ca två tredjedelar av de äldre som saknar Internet i hemmet motiverar detta med att de inte har något intresse eller inte ser någon nytta. I rapporten presenteras en analys av vad som kan ligga bakom.

Syftet med IT-användningen är att användaren skall få ett behov tillfredsställt. Fyra slag av motiv identifieras:

- Livsstilsmotivet – IT möjliggör nya livsmönster
- Nyttomotivet – IT sparar tid och pengar
- Det sociala motivet – IT underlättar kontakter
- Underhållningsmotivet – IT är kul

Utmärkande för många äldre är att tidpunkten för lösningen av ekvationen arbete/boende/familj ligger långt bak i tiden. *Livsstilsmotivet* saknar då relevans. För vissa kan dock frågan åter aktualiseras på äldre dagar. Efter pensioneringen kan man t.ex. vilja dela sitt boende mellan två olika orter eller till och med olika länder. Till följd av bl.a. invandringen kommer det att finnas ett växande intresse för detta. En annan situation är när vårdbehovet ökar, men man önskar ändå bo kvar i sin invanda miljö.

I *nyttomotivet* ligger att IT används för att det i något avseende framstår som mera ändamålsenligt jämfört med ett traditionellt tillvägagångssätt. Det kan gå snabbare, bli billigare eller erbjuda någon ny kvalitetsdimension. Typiska områden är här att söka information, ta del av nyheter, beställa varor och tjänster samt betala räkningar. Samtidigt har i allmänhet äldre människor sedan länge etablerade rutiner på dessa områden och som ingår i deras livsmönster. Tid och pengar utgör ofta heller inte en kritisk resurs på samma sätt som för t.ex. barnfamiljerna.

Med arbetslivet följer automatiskt en mängd tillfällen till kontakt och samvaro med andra människor. Dessa upphör till stor del vid pensioneringen och den fortsatta sociala tillvaron blir i betydligt större utsträckning beroende av individens egna initiativ. Här kan det både vara fråga om att vårda och utveckla etablerade relationer liksom att bygga upp nya. För merparten av äldre framstår troligen *det sociala motivet* för IT-användning som det absolut viktigaste.

I *underhållningsmotivet* innefattas dels IT-tillämpningar som stöder olika intressen, exempelvis släktforskning eller spel, dels att IT-mediet uppfattas som roligt i sig. *Datorn som tidsfördriv* bör därför bland äldre ha en större potential än för övriga delar av befolkningen.

Introduktionens betydelse

För att initiera den process som leder fram till en (återkommande) IT-användning behövs en introduktion. Var och en måste få sin personliga aha-upplevelse av IT-mediets möjligheter.

För den aktiva delen av befolkningen är kontakten med datorn i arbetet eller skolan av största betydelse. IT på jobbet ger introduktion, utbildning och inte minst värdefulla erfarenheter. För ungdomarna sker motsvarande i skolan eller hemma hos kompiserna.

Detta utgör den viktigaste förklaringen till varför de äldre som lämnade arbetsmarknaden innan datorn slog igenom som ett generellt arbetsverktyg, har varit sena med att ta till sig det nya IT-mediet.

Anskaffning, utbildning och support

Av dem som saknar Internet i hemmet uppger åtta procent ”för dyrt” och lika många ”för krångligt” som orsak. Som jämförelse kan nämnas att på motsvarande frågor angav 23 procent av LO:s medlemmar ”för dyrt” men bara 3 procent ”för krångligt”.

En tolkning kan vara att det finns ett intresse av att skaffa dator/Internet men att hushållsekonomin inte tillåter detta och/eller i kombination med att man bedömer sin egen kunskapsnivå otillräcklig.

En annan tolkning kan vara att det ligger en implicit nyttokalkyl bakom svaret. Ser man liten eller ingen användning med IT-innehavet, är det logiskt att anse att nyttan inte motiverar priset och besväret.

Slutsatser

Bakom beslutet att inte skaffa IT i hemmet kan finnas ett antal orsaker:

- Man har inte fått någon introduktion
- Man har fått introduktion men inte bedömt behovet tillräckligt stort för att motivera kostnaden och/eller besväret
- Man har fått introduktion, bedömt sig ha behov av IT men avskräcks av att man inte tror sig ha kunskaper att klara av det (Bland äldre en viktigare orsak än bland LO-medlemmar).
- Man har fått introduktion, bedömt sig ha behov av IT men bedömer hushållsekonomin otillräcklig (Bland äldre en mindre viktig orsak än bland LO-medlemmar).

För dem som har tillgång till IT i hemmet men som inte använder det finns följande orsaker:

- Anskaffningen skedde på någon annan familjemedlems initiativ, själv har man inte fått någon introduktion, alternativt fått en introduktion men inte bedömt sig ha något behov.
- Man är otillräckligt utbildad
- Man saknar nödvändig support
- Man är inte nöjd med resultatet av IT-användningen utan fortsätter använda sitt sedvanliga tillvägagångssätt.

Tillgång till IT i hemmet bland äldre

Några definitioner

Begreppet ”Tillgång”

Kartläggningen gäller situationen med avseende på IT för personer 65 år och däröver, d.v.s. från och med den ålder då flertalet personer övergår från förvärvsarbete till pension som huvudsaklig försörjningskälla. Det betyder att tillgång till dator och Internet på arbetsplatsen inte längre är aktuellt.

Det finns anledning att anta att inriktning och omfattning av IT-användningen i arbetslivet avsevärt skiljer sig från användningen privat. I det följande skall därför IT-användningen bland äldre jämföras med användningen i hemmet för personer i de aktiva åldrarna.

Begreppet ”Tillgång” kommer i rapporten vara liktydigt med tillgång i hemmet. Motivet är av praktisk natur: Tillgängliga intervjuundersökningar publicerar som regel endast uppgifter om tillgång i hemmet samt skolan/arbetet⁶. Det betyder att personer som anser sig ha tillgång till dator/Internet hos t.ex. släktingar, grannar eller på biblioteket, redovisas som om man saknade tillgång.

Ytterligare en felkälla utgörs av den del av befolkningen som uppger att a) dator finns i hemmet, men att b) man har inte tillgång till den.⁷

Begreppet ”IT”

Utredningsuppdraget avser området Äldre och IT. Rapportens och hearingens titel är Äldre i Informationssamhället. Med IT menas i rapporten sådana tillämpningar som kräver datorer uppkopplade till Internet. Rapporten behandlar således inte persondatortillämpningar utan koppling till Internet, och inte heller specifika kommunikationssystem, t.ex. larmsystem. I rapporten förekommer omväxlande uttrycken ”IT”, ”IT-mediet”, ”Internet”, ”Internet-mediet”, ”Nätet” respektive ”Datorer med Internetuppkoppling”.

⁶ I ”Direktservice via nätet” redovisas även ”Tillgång på annat ställe”.

⁷ ”IT i hem och företag”

Tillgång till dator

Enligt Statistiska centralbyråns undersökning av levnadsförhållanden (ULF) hade 65 procent eller 4,5 milj. personer i åldrarna 16-84 år tillgång till dator i hemmet år 2000. Drygt 1 milj. av de 2,4 milj. personer som saknar tillgång till dator i hemmet är äldre.

Tabell 1: Tillgång till dator i hemmet hos befolkningen i åldern 16–84 år 2000 med uppdelning på äldre och övriga. Antal samt andel i procent

	Tillgång		Ej tillgång		Totalt	
	1000-tal	Andel	1000-tal	Andel	1000-tal	Andel
Äldre (65-84)	270	20%	1063	80%	1333	100%
Övriga (16-64)	4187	75%	1359	25%	5546	100%
Summa	4457	65%	2422	35%	6879	100%

Källa: SCB

Andelen äldre med dator i hemmet är påfallande låg, 20 procent, i jämförelse med den övriga befolkningen, 75 procent.

Tabell 2: Tillgång till dator i hemmet hos befolkningen i åldern 16–84 år 2000 med uppdelning på ålderskategorier. Antal samt andel i procent

Ålder	Tillgång		Ej tillgång		Totalt
	1000-tal	Andel	1000-tal	Andel	
16–19 år	371	89%	46	11%	417
20–29 år	757	72%	301	28%	1058
30–44 år	1504	83%	315	17%	1819
45–64 år	1555	69%	697	31%	2252
65–74 år	207	28%	537	72%	744
75–84 år	63	11%	526	89%	589
Summa	4467	65%	2412	35%	6879

Källa: SCB

Jämförs de olika ålderssegmenten framgår att det i gruppen 75-84 år är förhållandevis ovanligt att ha dator.

Tillgång till Internet

Beträffande tillgången till Internet i hemmet upprepas mönstret fast på en lägre nivå. Här är skillnaden i antal mellan dem som har respektive inte har inte särskilt stor. Knappt hälften av befolkningen eller 3,2 milj. personer har inte tillgång till Internet i hemmet. Av dessa är 1,2 milj. äldre.

Tabell 3: Tillgång till Internet i hemmet hos befolkningen i åldern 16–84 år 2000 med uppdelning på äldre och övriga. Antal samt andel i procent

	Tillgång		Ej tillgång		Totalt	
	1000-tal	Andel	1000-tal	Andel	1000-tal	Andel
Äldre (65-84)	158	12%	1175	88%	1333	100%
Övriga (16-64)	3498	63%	2048	37%	5546	100%
Summa	3656	53%	3223	47%	6879	100%

Källa: SCB

Andelen äldre med tillgång till Internet i hemmet är mycket låg, 12 procent. Av tabell 4 framgår att tillgången i gruppen 75-84 endast är 5 procent.

Tabell 4: Tillgång till Internet i hemmet hos befolkningen i åldern 16–84 år 2000 med uppdelning på ålderskategorier. Antal samt andel i procent

	Tillgång		Ej tillgång		Totalt
	1000-tal	Andel	1000-tal	Andel	
16–19 år	309	74%	108	26%	417
20–29 år	613	58%	445	42%	1 058
30–44 år	1 293	71%	526	29%	1 819
45–64 år	1 283	57%	969	43%	2 252
65–74 år	128	17%	616	83%	744
75–84 år	30	5%	559	95%	589
Summa	3663	53%	3215	47%	6879

Källa: SCB

I en undersökning⁸ av allmänhetens intresse att utföra vissa samhällstjänster via Internet redovisas även tillgång till Internet på annat ställe än i hemmet och på arbetet. I tabell 5 framgår att ca 60 000 personer, eller 4 procent i åldersintervallet 65+ anger tillgång till Internet på annat ställe. Motsvarande andel för hela befolkningen är 16 procent, men då är det värt att notera att alla studerande med tillgång till Internet i skolan ingår i de siffrorna.

Tabell 5: Tillgång till Internet i hemmet hos befolkningen 15 år och uppåt samt i åldern 65 år och uppåt år 2000. Antal samt andel i procent

	65–		Hela befolkningen	
	1000-tal	Andel	1000-tal	Andel
I hemmet	260	17%	4134	57%
På arbetet	31	2%	2758	38%
Annat ställe	61	4%	1160	16%
Nej	1209	79%	2176	30%

Källa: SIFO, egna bearbetningar av SCBs befolkningsstatistik

Adderas den äldregrupp med tillgång till Internet ”på annat ställe” ger detta totalt 219 000 personer i åldern 65+ med tillgång till Internet, d.v.s. 16 procent av de äldre.

I övrigt är det noteras att SIFOs uppskattningar av antalet personer med tillgång till Internet i hemmet ligger betydligt över SCBs. Skillnaden kan knappast förklaras enbart med att SIFO-undersökningen omfattar fler ålderskategorier av befolkningen.

Skillnaderna minskar

Tillgången och spridningen av IT bland befolkningen sker med olika hastighet och vissa mönster framträder tydligt. Således har spridningen skett snabbare bland yngre än äldre, bland män än kvinnor, bland tjänstemän än arbetare, inom tillväxtregionerna än i glesbygd.

I tabell 6 redovisas tillgången till dator i hemmet mellan åren 1995 och 2000 med uppdelning på befolkningen totalt, kvinnor, samt åldersgrupperna 65–74 respektive 75–84 år. Som framgår av tabellen skiljer sig ökningstakten åt mellan de olika kategorierna. Det är främst i de grupper som tidigare inte haft så stor del anslutna som tillgången till Internet ökat. Om trenden skrivs fram skulle det innebära att skillnaderna mellan olika grupper minskar ytterligare de närmaste åren.

⁸ ”Direktservice via Internet”

Tabell 6: Årlig procentuell förändring i tillgången till dator i hemmet hos befolkningen i åldern 16–84 år 2000 totalt och med uppdelning på kvinnor och äldre.

	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Samtliga	+18%	+25%	+17%	+30%	+18%	+5%
Kvinnor	+19%	+30%	+13%	+32%	+21%	+4%
65–74 år	0%	+59%	+46%	+30%	+43%	+14%
75–84 år	48%	61%	–9%	47%	52%	+40%

Källa: SCB

I USA kan under de senaste åren samma tendens observeras. ”*To understand the dynamics it is necessary to see it in a time perspective: how access evolves over time for different groups.*”.....”*The most important fact is that, with important exceptions, most gaps have been reduced. The growth rates in the use of Internet are almost systematically inversely correlated to the level of penetration in each group in 1998*”⁹.

Utvecklingen bekräftas även i en rapport från Statskontoret. I rapporten framgår att gruppen med Internetanslutning i hemmet nu är betydligt större än den som har tillgång till nätet på arbetet. Det är en förändring från tidigare år då anslutning på arbetet/utbildningen varit vanligast. Intressant att konstatera är också att ökningen av anslutningar i hemmet är särskilt påfallande i den äldsta åldersgruppen (55–64 år).¹⁰

9 Castells (2001)

10 Internet och datoranvändning i Sverige år 2000

Användningsområden

Datoranvändning

I tabell 7 redovisas datoranvändningen bland äldre användare en genomsnittlig dag fördelad på tillämpningsområden. De vanligaste områdena är att vara uppkopplad mot Internet (38%) eller utföra olika administrativa sysslor ("Hemkontoret", 43%).

En intressant fråga är om mönstret i användningen skiljer sig åt mellan äldre och yngre datoranvändare? I kolumn (B) redovisas användningen inom kategorin 25–44 år som är den åldersgrupp bland den vuxna befolkningen som är de flitigaste datoranvändarna.

Tabell 7: Datoranvändningen i hemmet inom åldersgrupperna 65-79 år samt 25-44 år, fördelad på användningsområden en genomsnittlig dag 1999 och 2000. Procent samt jämförelsetal

	(A) 65–79 år	(B) 25–44 år	(C) A/B
Internetanvändning	38%	60%	0,63
Hemkontoret (brev, bokföring)	43%	27%	1,59
Förvärvsarbete	10%	22%	0,45
Spel	15%	18%	0,83
Utbildning/skolarbete	–	14%	–
Annat	18%	11%	1,64

Källa: Internetbarometern

Olikheterna visar sig vara betydande. Kolumn (C) redovisar de båda gruppernas andelstal i relation till varandra. Ett tal <1 betyder att äldregruppen utnyttjar tillämpningen i mindre utsträckning än jämförelsegruppen, ett tal >1 att tillämpningen är relativt vanligare inom äldregruppen än inom jämförelsegruppen.

Några iakttagelser:

- Procenttalen är genomgående lägre för äldregruppen, d.v.s. de äldre använder datorn för färre ändamål än jämförelsegruppen.
- Färre äldre datoranvändare utnyttjar Internet
- De största avvikelserna återfinns inte oväntat inom områdena "Förvärvsarbete" och "Utbildning/skolarbete"
- Å andra sidan råder en dominans för äldregruppen inom "Hemkontoret"
- Största likheten mellan grupperna återfinns inom "Spel".

För att sammanfatta:

1. Äldregruppen utnyttjar den nya tekniken mindre intensivt

2. Olikheterna i användningsområdena återspeglar framför allt livssituationen.

Internetanvändning

I tabell 8 redovisas på motsvarande sätt de äldres användning av Internet och med möjlighet till jämförelse med åldersgruppen 25-44 år. Siffrorna måste dock här tolkas med försiktighet. Eftersom metoden bygger på statistiskt urval finns en risk att antalet intervjuer inom gruppen äldre IT-användare inte är tillräckligt stort för att tillåta säkra uppgifter på detaljnivå.

Tabell 8: Internetanvändningen i hemmet inom åldersgrupperna 65-79 år samt 25-44 år, fördelad på användningsområden en genomsnittlig dag 1999 och 2000. Procent samt jämförelseta

	(A) 65-79 år	(B) 25-44 år	(C) A/B
Sökt fakta/information	55%	77%	0,71
Elektronisk post	64%	68%	0,94
Tagit del av nyheter/nyhetstjänst	18%	34%	0,53
Bankärenden, beställa varor m.m.	23%	32%	0,72
Läst någon tidning eller tidskrift	27%	25%	1,08
Spel/underhållning	14%	10%	1,40
Laddat ner musik	5%	8%	0,63
Delta i diskussions- eller chatgrupp	5%	8%	0,63

Källa: Internetbarometern

Åter kan konstateras att procentalen genomgående är lägre för äldregruppen, d.v.s. de äldre utnyttjar Internet för färre ändamål än vad jämförelsegruppen gör. Vissa tydliga tendenser kan iakttas:

- Informationssökning och e-post är de vanligaste användningsområdena såväl för äldre som för jämförelsegruppen.
- Äldre Internetanvändare utnyttjar e-post och läser tidningar och tidskrifter i ungefär *samma omfattning* som jämförelsegruppen.
- Däremot ägnar man sig *i mindre grad* åt att söka information, ta del av nyhetstjänster uträtta ärenden, ladda ner musik och delta i diskussions- eller chatgrupper.
- Spel och underhållning upptar ett större utrymme i äldregruppens Internetanvändning

Mediaanvändning

I NORDICOMs¹¹ Mediebarometer framgår att den övervägande delen av befolkningen dagligen tar del av TV, radio och morgontidning. 30–40 procent utnyttjar dagligen böcker, tidskrifter, facklitteratur, Text-TV, CD-skivor och Internet¹².

Tabell 9: Andel av befolkningen 9–79 år som använder olika massmedier en genomsnittlig dag år 2000. Antal och andel i procent

Medium	1000-tal	Andel
Television	6 612	88%
Radio	6 011	80%
Morgontidning	5 560	74%
Böcker	2 930	39%
CD-/grammofonskiva	2 780	37%
Vecko-/månadstidning	2 479	33%
Internet	2 404	32%
Special-/facktidskrift	2 404	32%
Text-TV	2 329	31%
Kvällstidning	2 104	28%
Video	1 127	15%
Kassettband	902	12%

Källa: Mediebarometer 2000, egna bearbetningar av SCBs befolkningsstatistik

Dygnsrytmen i mediaanvändning följer i stort sett den förvärvsarbetande befolkningens rytm:

- Morgontidning och radio dominerar helt under morgonen och förmiddagstimmarna
- Radiolyssandet dominerar under eftermiddagen
- Den lägsta nivån på mediaanvändning registreras 17.00–19.00.
- TV dominerar helt på kvällen efter 19.00.

Dygnsmönstret är detsamma oavsett det är fråga om ungdomar (9–24 år), medelålders (35–54 år) eller äldre (65–79 år). Däremot ökar mediakonsumtionen totalt med stigande ålder.

11 NORDICOM som sorterar under Nordiska Ministerrådet, syftar bl.a. till att sprida nordiska forskningsresultat inom media och kommunikation samt att dokumentera utvecklingstendenserna i Norden på mediaområdet

12 Här görs ingen uppdelning på de olika funktionerna av Internet, således ingår här t.ex. även e-post

I tabell 10 redovisas användningstiden under en dag för olika massmedier tillsammans med observationer med avseende på kön, ålder och utbildning.

Tabell 10: Användningstid för massmedier i hela befolkningen 9–79 år en genomsnittlig dag år 2000. Minuter och markering för vissa tendenser

Medium	Min.	Kön	Ålder
Radio	129	Kv+	Äldre+
Television	105	=	Äldre+
CD-skiva	24	Män+	Yngre+
Böcker	23	Kv+	Medel–
Morgontidning	23	=	Äldre+
Internet	21	Män+	15–44+
Vecko-/månadstidning	11	Kv+	Äldre+
Video	10	Män+	Yngre+
Special-/facktidskrift	9	=	Yngre–
Kvällstidning	8	=	Äldre+
Kassetband	5	=	=
Text-TV	4	Män+	=

Källa: Mediebarometer 2000

För att ge en koncentrerad överblick sammanfattas här tendenserna för kategorierna "yngre" (= 9–24), "medel" (= 25–64) samt "äldre." "+" resp "–" betyder att den kategorin uppvisar högre respektive lägre användning, "=" betyder användning i ungefär samma omfattning. Givetvis försvinner samtidigt en del nyanser i materialet varför den intresserade läsaren rekommenderas att själv ta del av NORDICOMs rapport.

Det medium som tidsmässigt dominerar är radio, där kvinnor lyssnar mer än män och äldre mer än yngre. Som nummer två kommer televisionen med ungefär samma mönster som radio. Här finns dock ingen skillnad mellan könen.

Internetanvändningen domineras av män med hög utbildning i åldern 15–44 år. Internet ägnas totalt ungefär lika mycket tid som läsning av böcker och morgontidningar samt CD-lyssnande. Det måste samtidigt understrykas att det rör sig om en mindre del av befolkningen som använder Internet än som läser böcker, lyssnar på CD eller läser morgontidning (Tabell 9).

Motiv för att avstå

I en undersökning¹³ riktad mot personer i åldrarna 55 år och uppåt, motiverade 69 procent av dem som saknade Internet sitt beslut med att de inte var intresserade eller såg någon nytta. Endast 8 procent svarade att det var för dyrt och lika många svarade att det var för krångligt.

Flera reflexioner kan göras kring detta. Det är ett känt faktum att många som blir intervjuade gärna också vill ge socialt erkända svar. Att motivera att man inte skaffat dator i hemmet med bristande behov eller intresse kan vara mera tilltalande än att förklara att man inte har råd. Kostnads- och inkomstfaktorernas betydelse skulle här tendera att underskattas.

Det går också att hävda att svarsalternativen ”Har inget intresse eller behov” samt ”Datorer är för dyra” är två sidor av samma mynt. Om man lägger ett rent nyttoperspektiv på datorinnehavet är det naturligt att väga kostnaden mot den förväntade nyttan. Upplever man ingen eller liten nytta med datorn blir betalningsviljan följaktligen låg, troligen betydligt lägre än vad datorn kostar att skaffa. Då spelar heller inte hushållsinkomstens storlek någon större roll.

I en annan rapport¹⁴ angav 69 procent av LOs medlemmar som skäl ”Är inte intresserad av datorer” respektive ”Har inte behov”. 23 procent gav som motiv att ”Datorer är för dyra”.

Det råder alltså en god överensstämmelse mellan dessa båda undersökningar i fråga om bristande intresse eller avsaknad av behov.

13 RAPTOR PR & Kommunikation

14 Nelander m fl

Drivkrafter bakom anskaffningen

Arbetets betydelse

Hjälpmiddelsinstitutet (HI) och SCB har tillsammans i en aktuell studie sökt beskriva IT-resurser bland personer med funktionshinder och andra grupper i samhället.¹⁵ Ett viktigt syfte har här varit att analysera i vilken utsträckning själva funktionshindret i sig bidrar till att förklara skillnaden i IT-resurser mellan funktionshindrade och andra.

En första jämförelse av funktionshindrade med gruppen icke-funktionshindrade pekar på stora skillnader i IT-användning. Samtidigt visar det sig att skillnaden i ålderssammansättning mellan de två grupperna är avsevärd. Snittåldern i gruppen funktionshindrade är mycket högre, en naturlig följd av att nedsättning av olika kroppsfunktioner ofta kommer med åren.

I undersökningen görs därför en korrigering med avseende på åldersfaktorn så att gruppen funktionshindrade ges samma ålderssammansättning som gruppen ej funktionshindrade. Resultatet blir att den ursprungliga skillnaden i IT-användning mellan de båda grupperna på 28 procent reduceras till 8 procent.

På motsvarande sätt görs en genomgång av arbetslivsrelation, utbildning, kön, region. Vidare har de i undersökningen berörda hushållen delats in efter disponibel inkomst samt ett så kallat fattigdomsindex.

Analysen utmynnar i att arbetslivssituationen utgör en avgörande förklaringsvariabel till innehav av dator med eller utan Internetuppkoppling i hemmet. Arbetssituationen döljer sig också bakom de övriga registrerade förklaringsvariablerna.

I studien konstateras att det för personer med ”goda arbetslivsresurser” inte finns någon statistiskt säkerställd skillnad i datortillgång i hemmet mellan funktionshindrade och övriga, d.v.s.. funktionshinder utgör i sig ingen förklaring till variationerna i datorinnehav.

Däremot påvisas i rapporten ett samband mellan låg utbildning, ogynnsam arbetsituation och funktionshinder som tillsammans ligger bakom ett lägre datorinnehav än för gruppen icke funktionshindrade:

”Kort utbildning leder till yrken med relativt lägre kvalifikationskrav och därmed mindre möjligheter till att bland annat lära sig hantera datorer. Med låga kvalifikationskrav följer dessutom ökad risk för förslitning i arbetet och funktionsnedsättning som i sin tur kan leda till arbetslöshet, förtidspensionering. Att befinna sig utanför arbetslivet eller ha yrken med låga kvalifikationskrav innebär att förvärvsarbetets betydelse för att skaffa dator i hemmet är svagt eller inte föreligger alls.”

15 Dator och Internet i hemmet hos personer med funktionsnedsättning

Ett liknande konstaterande återfinns i en annan rapport:

”Arbetsmarknaden är således en oerhört viktig arena för att få tillgång till IT och för att bibehålla sin kompetens. Den som går i pension eller blir arbetslös mister snart sina möjligheter att hålla sig uppdaterad.”¹⁶”

Betydelsen av hemmavarande barn

LO genomför återkommande undersökningar av tillgång och användning av dator och Internet. Även dessa görs i samarbete med SCB. Grundmaterialet hämtas här ur SCBs årliga underökningar av användningen av informationsteknik.

I en aktuell undersökning¹⁷ konstateras att skillnaden i datorinnehav är stor mellan LO-medlemmar å ena sidan och TCO- och SACO-medlemmar å den andra. Bland LO-medlemmarna går det dock en skarp skiljelinje mellan dem som har hemmavarande barn och de som inte har det. För gifta/samboende med barn ligger datorinnehavet på samma nivåer som för TCO- och SACO-medlemmar.

Motsvarande iakttagelser kan göras i andra undersökningar. Enligt Internetbarometern hade 87 procent av alla skolbarnsföräldrar (barn 7-17 år) tillgång till dator i hemmet år 2000 att jämföra med 68 procent för gruppen yngre vuxna, inga barn (18-44 år) samt 44 procent för äldre vuxna (45-79 år)¹⁸.

Slutsatser

Analyserna ovan pekar ut två förklaringsvariabler som står i en klass för sig när det gäller tillgång till IT i hemmet: Individens arbetssituation respektive hemmavarande barn. Impulsen att skaffa egen dator med eller utan Internetuppkoppling ser sannolikt ut så här:

1. Genom tillgång till IT på arbetsplatsen får man lära sig grunderna i handhavandet av en persondator. På köpet blir man uppmärksam på IT-mediets möjligheter i allmänhet, och även på de möjliga fördelarna med att ha tillgång till IT privat.
2. Barnet eller barnen uttrycker starka önskemål om att ha tillgång till IT i hemmet, vanligen för att kunna ägna sig åt spel, ladda ned musik och ”chatta” med kompisar. Föräldrarna (eller föräldern) föreställer sig dels att hemdatorn utgör ett stöd i skolarbetet och är samtidigt angelägna om att barnet inte skall ha sämre datorfärdigheter än sina kamrater.

Om arbetssituationen och hemmavarande skolbarn utgör de dominerande drivkrafterna blir det närmast en självklarhet att de äldre som lämnade arbetsmarknaden innan IT-boomen under nittioalet, som grupp uppvisar lägre nivå för innehav av IT i hemmet.

¹⁶ Östlund (1999)

¹⁷ Nelander m fl

¹⁸ Internetbarometer

Drivkrafter bakom användningen

Ingen automatik mellan IT på jobbet och privat

Bildskärmsarbetet har medfört att ett stort antal olika aktiviteter fått ett gemensamt utseende. Om man vid datorn ägnar sig åt någon form av produktion eller administration, om det sker professionellt eller utgör någon fritidssyssla är många gånger svårt för en utomstående iakttagare att avgöra.

I grunden handlar det om skilda världar. Vad som utträtas i arbetet styrs till stor del av det speciella uppdraget. Vad som görs privat styrs av behovet att känna trivsel.

Att använda IT i jobbet ger en introduktion, utbildning och inte minst värdefulla erfarenheter. Hur, eller om, man sedan väljer att utnyttja IT privat avgörs av helt andra faktorer. Det är därför ett misstag att tro att IT-användning på arbetet med automatik initierar ett IT-orienterat privat livsmönster.

Livsstilsmotivet

Den största betydelsen av ny teknik är när den erbjuder radikalt nya lösningar på centrala frågeställningar i en människas livssituation. En lämplig benämning kan vara *livsstilsmotivet*. De mål en person sätter upp i livet för arbete, boende och familj går ofta inte enkelt att förena:

- Man önskar bo på en plats där man känner trivsel men har svårt att få jobb. IT möjliggör distansarbete.
- Man har svårt att kombinera arbete med familjeliv. IT öppnar för flexibla lösningar.
- Funktionshinder försvårar vissa vardagsbestyr både hemma och på jobbet. Med hjälp av IT blir det möjligt.

Utmärkande för många äldre är att tidpunkten för lösningen av ekvationen arbete/boende/familj ligger långt bak i tiden. Livsstilsmotivet saknar då relevans. För vissa kan dock frågan åter aktualiseras på äldre dagar. Efter pensioneringen kan man t.ex. vilja dela sitt boende mellan två olika orter eller till och med olika länder. Till följd av bl.a. invandringen kommer det att finnas ett växande intresse för detta.

En annan situation är när vårdbehovet ökar, men man önskar ändå bo kvar i sin invanda miljö.

Nyttomotivet

I *nyttomotivet* ligger användningen av IT för att det framstår som mera ändamålsenligt jämfört med andra tillvägagångssätt. Det kan handla om att söka information, ta del av

nyheter, beställa varor och tjänster eller betala räkningar. Med hjälp av IT kan det gå snabbare, bli billigare eller erbjuda någon ny kvalitetsdimension.

Denna nyttoaspekt är ofta den drivande på arbetsplatsen. Till följd av arbetslivets specialisering till ett begränsat antal arbetsuppgifter per individ finns här förutsättningar för en påtaglig ökning av produktiviteten tack vare IT.

Privatlivet kännetecknas inte av samma grad av specialisering, följaktligen blir nyttovinster sällan lika påtagliga. Motivationen att utnyttja IT privat stärks heller inte av att många tillämpningar utmärks av betydande initialsvårigheter. Att tillgången till support i regel är sämre än på arbetsplatsen är ytterligare en bromsande faktor.

Underhållningsmotivet

En viktig drivkraft bakom IT-användningen i privatlivet är att det upplevs som kul. Det är oftast spelprogrammen som gör barn och ungdomar till skickliga PC-användare, inte datorn som läsläsningstöd. I *underhållningsmotivet* innefattas dels IT-tillämpningar som stöder olika intressen, exempelvis släktforskning, NHL-hockey eller interaktiva spel, dels att IT-mediet uppfattas som roligt i sig.

Datorn som tidsfördriv är sedan länge etablerad bland yngre, men det bör även finnas en potential bland äldre, framför allt i jämförelse med personer i de aktiva åldrarna. Ett tydligt könsmonster kan också iaktas (män).

Det sociala motivet

En stark drivkraft utgör den sociala faktorn, att etablera och underhålla kontakter, inte minst med motsatta könet. Åter utgör barnens och ungdomarnas IT-användning i form av *chat* ett illustrativt exempel på en verksamhet vars omfattning få vuxna verkar ha klart för sig.

En något mildare variant utgör e-postmediet som verktyg att underhålla kontakterna med släkt och vänner, liksom att förenkla och förbilliga medlemsinformationen i föreningslivet. Studier av äldre Internet-användare visar att 82 procent av dessa har egna barn och barnbarn som har Internet och e-post¹⁹.

Med arbetslivet följer automatiskt en mängd tillfällen till kontakt och samvaro med andra människor. Många av dessa upphör vid pensioneringen och den fortsatta sociala tillvaron blir i större utsträckning beroende av individens egna initiativ. Här kan det både vara fråga om att vårda och utveckla etablerade relationer liksom att bygga upp nya. För merparten av äldre framstår troligen *det sociala motivet* för IT-användning som det absolut viktigaste.

¹⁹ Östlund (1999)

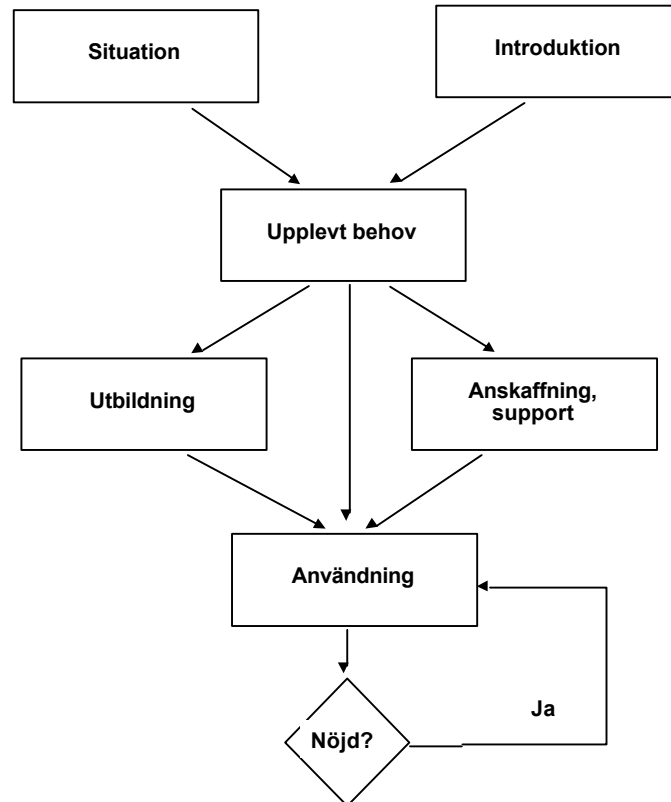
Samma drivkrafter för äldre som för ungdomar

Att pensioneras innebär dels att arbetet (mot betalning) upphör, men att samtidigt sådana aktiviteter som är inriktade mot konsumtion, socialt umgänge och kultur kvarstår. Nu råder dessutom större frihet för individen att själv bestämma om sin teknikanvändning. Det betyder att en person är beredd att ta till sig ny IT-teknik under förutsättning att den främjar sådant som ligger i linje med hans eller hennes livsstil.

För de allra flesta i den åldern har nyttorutinerna hunnit att cementeras. Kan IT däremot föra med sig någonting som underlättar umgänget med andra människor, eller som uppfattas som underhållande, väcks troligen ett intresse. Härvidlag påminner de äldres situation om ungdomarnas.

Anskaffning och användning – En modell

Följande skiss sammanfattar analysen av drivkrafterna bakom IT-användningen:



Situationen

Motivet för den personliga IT-användningen är att få ett personligt behov tillfredsställt. Behoven beror i sin tur på individens situation. Fyra kategorier motiv har behandlats här:

Livsstilsmotivet – IT möjliggör nya livsmönster

Nyttomotivet – IT sparar tid och pengar

Underhållningsmotivet – IT är kul

Det sociala motivet – IT underlättar kontakter

Introduktion

Förutom behoven krävs ett medvetandegörande att IT kan vara en lösning. Var och en behöver få sin personliga aha-upplevelse, och den vanligaste vägen går via någon form av introduktion. Som redan nämnts kan arbetsplatsen här spela en viktig roll. För barn och ungdom kan motsvarande ske i skolan eller hemma hos kompiserna. Seniorsurfen erbjuder samma sak till äldre.

Anskaffning

För många förutsätter en återkommande användning av IT-mediet att utrustningen finns tillgänglig i bostaden. Förutom ett eget upplevt behov visar det sig att hemmavarande barn har stor betydelse för om anskaffning görs eller inte. I vilken grad hushållsekonomi utgör en restriktion eller inte är däremot svårt att bedöma. Det statistiska materialet lämnar på den här punkten utrymme för olika tolkningar.

Support

En faktor av kritisk betydelse, dessvärre ofta förbisedd, är behovet av support. Datorer går sällan sönder så att de behöver repareras på traditionellt sätt. Däremot finns en i det närmaste oändlig mängd orsaker till varför de inte uppför sig som användaren förväntat. Här handlar det så gott som helt om erfarenhetsbaserad kunskap. I princip behöver varje användare ha kontakt med någon som är mera erfaren än vad han eller hon själv är, framför allt i början.

Utbildning

Utbildning av användaren är också en viktig förutsättning men eliminerar inte supportbehovet

Utfall

För att bli Internetanvändare krävs dels ett upplevt behov eller motiv, dels måste resultatet av användningen vara tillfredsställande. Det sista verkar många gånger glömmas bort.

RISKER MED ATT AVSTÅ FRÅN IT

Mervärdet för användarna som utgångspunkt

I uppdraget ingår att beskriva/kartlägga de potentiella risker som lågt IT-användande bland äldre medför de närmaste 10-20 åren. Att försöka förutsäga framtiden i ett sådant tidsperspektiv på just IT-området är naturligtvis i sig riskabelt. Som en tankelek kan man föreställa sig den situationen att 1985 ha fått uppdraget att göra prognoser över spridning och användning av persondatorer och mobiltelefoner vid millennieskiftet.

Nu gäller uppdraget i första hand inte utvecklingen på teknikområdet utan mera att bedöma samhällets anpassning till den nya IT-tekniken. Den uppgiften framstår något enklare eftersom det i grunden handlar om mänskliga beteenden och drivkrafterna bakom dessa. Vanor, värderingar och annat som ingår det mänskliga kulturmönstret förändras inte så snabbt.

För att den nya tekniken skall nå en bred spridning räcker det inte med att den blir möjlig att utnyttja på det ena eller andra området. Vad som därutöver krävs är att IT-alternativet är så pass överlägset redan existerande metoder att det går att tala om ett mervärde för användarna. Först då kommer dessa vara villiga att ändra sina inarbetade vanor.

Här finns också en skillnad mellan en PC som är uppkopplad mot Internet och en som inte är det. En PC är ett *verktyg*. För den som t.ex. tycker det är mera fördelaktigt att använda ordbehandlare istället för skrivmaskin eller papper och penna har detta ett mervärde. Det är ett tillräckligt villkor för att gå över till ordbehandling.

Internet är ett *medium*. I någon mening finns alltid en avsändare och en mottagare. För att en Internetlösning skall slå ut konkurrerande alternativ krävs här att det finns ett mervärde för båda parter. Detta är som snart kommer framgå ett mycket kvalificerat villkor.

Demokrati och opinionsyttring

Hittills har IT blivit ytterligare ett verktyg för de redan politiskt intresserade och aktiva. Ännu så länge tyder dock ingenting på att de äldre håller på att få svårare att hävda sig politiskt.

En röst från en icke-användare väger lika tungt som en röst från en IT-användare. Det är därför en främmande tanke att de etablerade politiska partierna skulle vara intresserade av att begränsa dialogen med vissa av sina sympatisörer på ett sätt som riskerar att uppfattas som diskriminerande.

Frågan om e-röstning måste ses i ljuset av den existerande demokratiska processen. Den fungerar idag inom ramarna för en modell konsekvent uppbyggd på representation, med ytterst lite utrymme för medborgerligt direktstyre. Så länge den modellen i allt väsentligt behålls intakt finns inga starka argument för e-röstning.

Handel och betalningar

På många områden är näthandeln ett komplement till traditionella försäljningskanaler och på vissa avgränsade marknader har näthandeln expanderat kraftigt. Det bör samtidigt understrykas att det för ett stort antal varor och tjänster ligger i såväl kundens som återförsäljarens intresse med en personlig kontakt. Internet ändrar inte på detta förhållande.

Beträffande betalningar finns traditionellt ett antal alternativa betalningsformer. Även detta ligger i både säljarens och köparens intresse. Banker och andra betalningsförmedlare tar dessutom betalt för sina tjänster.

Nyhetsförmedling

Allt talar för att nyhetsförmedling via Internet även fortsättningsvis kommer att spela en marginell roll. Dels möter det ett formidabelt motstånd från etablerade nyhetsmedier som tidningar, radio och TV. Ett minst lika stort hinder är svårigheten för nyhetsförmedlaren att kunna ta betalt för sina nättjänster.

Myndighetsinformation och myndighetskontakter

I olika policydokument och visioner om framtida IT-stödd förvaltning betonas vikten av att de traditionella kontaktvägarna finns kvar. Detta är för övrigt en självklarhet: Det handlar i grunden om medborgerliga rättigheter och myndigheternas skyldighet att ge service.

För vissa slag av kontakter med offentliga aktörer visar attitydundersökningar också att en majoritet av medborgarna föredrar telefon eller besök framför direktservice via Internet.

Utbildning

”De lärare som tror att de kan ersättas av en dator bör låta göra det också!”²⁰

Slutsats

Den bild som här presenteras skiljer sig starkt från den som förmedlas i rapporter om informationsteknikens landvinningar och på IT-konferenser. Ingen skugga skall falla över konferensdeltagarna och rapportförfattarna och deras teknikoptimism; utan entusiaster sker varken utveckling eller spridning av ny teknik. Att vissa tendenser kan behöva spetsas till för att uppmärksammas av media hör också till spelreglerna.

Vad som dock i den här rapporten måste lyftas fram är att hastigheten i samhällets anpassning till IT till stor del styrs av de övriga, icke-entusiasterna, d.v.s. alla de som på olika grunder ställer sig avvaktande till att överge sina invanda rutiner tills dess att mervärdet med IT-alternativet bevisats.

20 Citat Ambjörn Naeve, Centrum för användarorienterad IT-design, CID vid KTH

Frågeställningen

Det pågår en snabb utveckling av IT-baserade tjänster inom ett stort antal områden. Därför är det också lätt att drabbas av en hisnande känsla av revolutionerande förändringar av många vardagsaktiviteter, liksom i de omgivande samhällsliga strukturerna. Om utvecklingstendensen dras ut ett decennium eller två blir det naturligt att fråga sig hur det kommer att gå för alla de som av olika anledningar inte finns med på IT-tåget? Som det står i uppdragsbeskrivningen, blir det möjligt för dem att

- utföra bankärenden
- deklarerera
- delta i val
- söka kunskap (vård, omsorg, politik)
- beställa varor
- delta i utbildning
- ta del av nyheter

på samma villkor som andra?

Frågan är naturligtvis relevant i ett teknikperspektiv. Samtidigt är drivkrafterna bakom t.ex. köp och betalningar inte tekniska utan kommersiella.

När det gäller medborgarnas rättigheter till offentlig service, liksom deras skyldigheter gentemot staten, kommunen och landsting är drivkrafterna heller inte tekniska. Hur kontakterna med myndigheter skall utformas bestäms i slutändan av medborgarna själva genom deras politiska representanter.

Det krävs majoritetsbeslut för att ändra Vallagen som idag endast tillåter röstning i vallokal, tillsammans med kompletterande poströstning.

I fråga om nyhetsförmedling finns starka och väl etablerade alternativ till Internet i form av radio, TV och tidningar.

I följande avsnitt görs en kortfattad beskrivning av hur 1) mekanismerna på de aktuella områdena ser ut, 2) vilken roll de olika Internetlösningarna spelar och 3) hur alternativen ser ut. Syftet är att ersätta teknikperspektivet med ett användarperspektiv där IT-tekniken utgör en möjlighet bland många andra. Förhoppningsvis blir härmed bilden av hur snabbt IT-tekniken kommer att etableras i de befintliga strukturerna mera nyanserad.

Demokrati och opinionsyttring

Slutsats

Såväl förhoppningar som farhågor knyts till Internet som redskap för opinionsbildning och politiskt inflytande. Av genomgången kan följande slutsatser dras:

- Internet tycks ha blivit ytterligare ett verktyg för de politiskt intresserade och aktiva i samhället
- Det finns ingenting som pekar mot att Internet har bidragit till att mobilisera tidigare politiskt passiva medborgare eller grupper
- Ingenting tyder på att Internetanvändarnas politiska värderingar avviker från den övriga befolkningens i något väsentligt avseende
- Ingenting tyder på att de äldre håller på att få svårare att hävda sig politiskt
- Användningen av Internet vid allmänna val tycks ligga en bra bit in i framtiden

Det är svårt att se att Internet skall komma att förändra spelreglerna i något väsentligt avseende så länge de traditionella strukturerna inom den politiska sfären är rådande. Blir det däremot förändringar i formerna för det demokratiska styrelseskicket kan situationen bli annorlunda. I så fall kommer Internet att kunna spela en mer central roll.

Samma sak gäller föreningslivet. Det går idag inte att se hur formerna för inflytande i traditionella föreningar eller bolag på något påtagligt sätt kommer att förändras genom Internet. Inom föreningar och nätverk som helt bygger på nätkommunikation och där de traditionella organisationsverktygen – stadgar, styrelse etc – inte existerar, kan situationen bli en helt annan.

En särskild arbetsgrupp inom Justitiedepartementet med uppgift att följa och främja utvecklingen av demokratiska processer med stöd av IT skall tillsättas i början av 2002.

De nya möjligheterna

Visioner

Internet skapar nya möjligheter för medborgarna att delta i den offentliga diskussionen. Bland de teorier och visioner som knyts till e-demokratin uttrycks bland annat att den

- mobiliserar allmänheten och stärker det sociala kapitalet,
- underlättar olika former av direktdemokrati,
- minskar avståndet mellan väljare och valda,
- i anknytning med redan existerande politiska institutioner uppnår den största effekten²¹.

21 Martinsson

Mekanismerna

Enligt Demokratiutredningen²² kan IT användas för att underlätta ansvarsutkrävande bland förtroendevalda och för att stärka medborgarkontrollen över den offentliga makten. Här framstår en utveckling av offentlighetsprincipen så att den ger vidast möjliga insyn i offentlig förvaltning som en primär uppgift.

Vidare öppnar IT nya vägar att hävda medborgarintresset i partidemokratin. Tekniken kan användas för att stärka dialogen inom partierna och dialogen mellan partierna och väljarna. Den kan också användas för att göra partiernas program och faktiska handlande bättre kända och diskuterade bland medborgarna.

Slutligen kan IT bidra till att stärka civilsamhället och att främja deltagardemokratin. Den nya informationstekniken har en potential när det gäller att vidga medborgarnas möjligheter att delta i och påverka problemformuleringarna och diskussionerna före beslut i folkvalda församlingar.

Förbättringar för olika medborgargrupper

Demokratiutredningen pekar vidare på att IT kan användas för att underlätta för medborgare att organisera sig i *frivilliga sammanslutningar*. I många fall kan det innebära förstärkt självstyre – en stärkt istället för försvagad demokrati.

En annan utveckling som stärker demokratin är när *minoriteter*, i synnerhet sådana som är spridda över en stor yta, via nätet kan få förstärkta möjligheter att bygga sociala intressegemenskaper.

Funktionshindrades möjligheter att i större utsträckning delta i demokratiska processer är ytterligare en faktor att tillmäta stor betydelse.

Lokala nätverk

I såväl den svenska som internationella debatten har under senare år knutits vissa förväntningar om att lokalt förankrade nätverk (*Community Networks*) på Internet ska kunna förstärka den demokratiska utvecklingen. Sådana nätverk kan exempelvis omfatta en stad eller en region och med möjlighet att ta del av samhällsinformation, få service från olika myndigheter samt delta i diskussioner kring olika frågor.

Under det senaste decenniet har det vuxit fram s.k. virtuella gemenskaper, d.v.s. datorbaserade nätverk inom vilka man kommunicerar med hjälp av Internet²³. Vid kommunikation i samband med ”rådslag” o.d. används exempelvis e-postlistor, elektroniska konferenssystem och diskussionsfora som redskap. Till skillnad från de fysiska gemenskaperna bygger de virtuella gemenskaperna, eller nätverken, på medlemskap, inte

22 En uthållig demokrati

23 Arbetsgrupp med uppgift att följa och främja utvecklingen av demokratiska processer med stöd av IT. Bilaga till regeringskanslibeslut 2001-09-08, Ju2001/6735/D

medborgarskap. De bygger i hög grad på egen aktivitet, inte representation. Reglerna för uteslutning är ofta annorlunda än för mer traditionella gemenskaper.

Erfarenheter

Är äldre aktiva eller inte?

1997 års medborgarundersökning visar att unga (18-35 år) och gamla (56-76 år) är mindre politiskt aktiva än medelålders (36-55 år)²⁴. Både vid medborgarnas kontakter med beslutsfattare, deras förmåga att överklaga politiska beslut och demonstrationsdeltagande deltar fler medelålders än unga och gamla. Mönstret bryts bara en gång, och det gäller partiaktiviteter, vilka främst attraherar de äldre medborgarna.

Tas det informella partiarbetet med i beaktande revideras dock bilden. Detta sociala engagemang ökar med stigande ålder för att plana ut på en påfallande hög nivå för äldre. Det högsta deltagandet i det informella arbetet utgörs av åldersgruppen 60-74 år.

Kanslihusempiri

Skrivelser från allmänheten till regeringskansliet uppvisar en tydligt stigande tendens för den senaste tioårsperioden. Allt fler departement måste anställa personer som på heltid ägnar sig åt att besvara brev. Till registraturen vid Statsrådsberedningen inkommer årligen uppskattningsvis 15 000 brev. Av dessa registreras ca 10 000, en indikation på att de innehåller någon form av åsiktsyttring²⁵.

Under senaste åren har e-postmeddelanden tillkommit och fått en kraftig ökning. Någon motsvarande minskning i fråga om maskin- eller handskrivna brev eller faxmeddelanden har dock inte konstaterats. Istället ökar samtliga meddelandeformer, inte minst de handskrivna breven. ”Folk skriver på det papper de råkar ha i närheten” enligt SB:s registrator.

Någon skillnad mellan äldre och yngre går inte att märka. Sedan början av nittioalet finns diariet tillgängligt för digital sökning. Sökordet ”pension” gav i slutet av 2001 ca 8 000 träffar.

Från regeringskansliets bibliotek och arkiv bekräftas utvecklingen om ett ökande intresse från allmänheten, bland annat i form av skrivelser. Vidare ökar antalet besök i biblioteket liksom handlingar som begärs antingen per telefon eller med brev. Enligt arkivarien är framför allt äldre personer särskilt aktiva.

24 En uthållig demokrati

25 Signerade foton, inbjudningar till statsråd att medverka i olika arrangemang, anonyma kopior av olika dokument etc registreras inte.

Internetanvändarnas representativitet

En intressant fråga är om Internet-användarna skiljer sig politiskt från icke-användarna och att deras åsikter därför inte är representativa för befolkningen i dess helhet? I Demokratiutredningens slutbetänkande uttrycks farhågor för risken ”att klyftorna växer mellan olika samhällsgrupper när det gäller tillgång till kunskaper och kontaktvägar som har en roll när medborgerliga rättigheter ska tas till vara”²⁶.

I en färsk rapport²⁷ framgår att Internetanvändare i allmänhet inte skiljer sig politiskt i någon större utsträckning från dem som inte använder nätet. Det verkar i dagsläget som att Internet förstärker existerande mönster. Nätet blir därför ytterligare en kommunikations- och påverkanskanal för de politiskt aktiva, snarare än att ha till effekt att aktivera nya grupper.

Vad kan man då säga om den politiska benägenheten hos Internetanvändare? Internetanvändaren är i mindre utsträckning politisk anhängare av något parti. Detta sammanhänger troligen med att det bland användarna ingår en stor andel unga människor. Det finns dock ett generellt större intresse för politik bland Internetanvändare. Det är däremot inte säkert att Internet används för några politiska syften.

Författaren²⁸ uttrycker i sin kommentar att kombinationen av högre politiskt intresse och en känsla av större självständighet gentemot traditionella politiska aktörer ger en svag antydan om att Internet skulle kunna bidra till att ge uttryck för åsikter hos grupper som idag inte kommer till tals.

Projekt på kommunal nivå

Debattforum på nätet har prövats i ett flertal svenska kommuner, däribland Nynäshamn, Robertsfors, Tyresö, Lidköping, Nacka och Kalix. Med varierande utformning – och framgång – skapas levande mötesplatser för åsiktsyttringar och meningsutbyten. Exempelvis kan nämnas Kalix där möjlighet ges att lämna medborgarförslag till kommunfullmäktiges sammanträden. I Lidköping finns en kommunchat på bestämda tider och på Tyresö kommuns hemsida kan man anmäla sig för att via e-post bli informerad om debatten på forumet veckovis. I vissa fall läggs all diarietörd post ut på nätet och i andra kan man ladda ner protokoll från kommunstyrelsernas sammanträden.

Intensiteten i debatterna är dock inte överväldigande. År 1999 fanns 14 svenska kommuner med över 10 inlägg per månad. På många fora förekommer ingen debatt alls. Vidare tenderar de politiska partierna att tona ned Internetdebatterna med allmänheten då dessa kan vara svåra att hantera²⁹. Till skillnad från traditionella politiska möten saknas här ordförandefunktionen.

26 En uthållig demokrati

27 Martinsson

28 Martinsson

29 Grönlund

Mötesplatserna för elektroniska diskussioner har därför en osäker framtid. Debatterna är svåra att hantera när deltagarantalet blir stort och/eller frågorna blir komplicerade. Utmaningen ligger i att kunna komma bort från allmänt prat och luftande av synpunkter till ett mer organiserat deltagande. En möjlig utveckling är att Internetmediet får sin största genomslagskraft i de politiska partiernas interna kommunikation.

e-röstning

e-röstning vid allmänna val

För närvarande medger inte lagen nätbaserad röstning vid allmänna val till riksdag, kommuner och landsting. Allmänt kan konstateras att nuvarande system baserat på röstsedlar av papper, särskilda vallokaler samt manuell rösträkning, uppfyller samtliga krav på säkerhet, tillförlitlighet och garanterad valhemlighet.

Fördelarna med Internetröstning, i fortsättningen e-röstning, är en snabbare röstsammanräkning, särskilt i samband med personval, samt möjligheter att genomföra val med tätare intervaller. Några större nackdelar med e-röstning finns inte, *förutsatt att röstningen även fortsättningsvis äger rum i särskilda vallokaler.*

Skall en röst kunna avläggas från vilken dator som helst, t.ex. en hemdator, återstår däremot ett antal krav och problem att lösa³⁰:

- identifiering av väljaren
- säkerställande av valhemlighet
- förhindrandet av röstköp/röstförsäljning
- förhindrande av valfusk
- säkerhet gentemot oväder eller sabotage

Flertalet bedömare förväntar sig att dessa problem kommer att finna tekniska lösningar med tiden. Till dessa kan läggas några invändningar av psykologisk natur:

- väljarnas försämrade förståelse för hur systemet fungerar och därmed tilltron till demokratin
- den ”profanering” av rösträttsinstitutionen som knapptryckning på PC:n kan uppfattas som

Slutligen finns också ett frågetecken av ekonomisk karaktär:

30 Olsson (2001)

- Vem är villig att stå kostnaden för att ersätta ett väl fungerande system med ett nytt vars förtjänster är oklara men riskerna betydande?

Valtekniska utredningen skisserar på ett stegvis införande av ett system för e-röstning³¹:

Steg 1) e-röstning i väljarens vallokal

Steg 2) e-röstning i vilken röstlokal som helst

Steg 3) e-röstning från offentliga datorer

Steg 4) e-röstning från vilken dator som helst

Innan systemet över huvudtaget prövas i ett val måste enligt utredningen en omfattande försöksverksamhet genomföras.

Den slutsats som författaren till IT-kommissionens rapport om e-röstning drar är att diskussionen om e-röstning borde föregås av en diskussion om den existerande demokratiska processen. Den fungerar idag inom ramarna för en modell konsekvent uppbyggd på representation, med ytterst lite utrymme för medborgerligt direktstyre. Så länge den modellen i allt väsentligt behålls intakt finns – det tycks vara den vanligaste uppfattningen – inga starka argument för e-röstning³².

e-röstning i föreningar och bolag

Hittills har liten uppmärksamhet riktats på IT-verktygets möjliga påverkan på beslutsprocesserna inom föreningslivet eller aktiebolagen. Inte minst inom många föreningar av ideell natur, och med begränsade ekonomiska resurser, spelar redan e-posten en viktig roll för medlemskontakt och information. Frågan är emellertid om en digitalisering av diskussion och beslutsfattande i föreningslivet över huvudtaget är tänkbar.

Formellt utövas medlemsinflytandet vid årsmötet. Kring detta finns fasta procedurer för kallelse, dagordning, motioner, val, protokoll m.m. Dessa finns fastlagda i stadgar eller bolagsordning i syfte att förhindra maktmissbruk från enskilda eller grupper. Till skydd för minoriteter finns även möjligheter att mellan de ordinarie årsmötena påkalla extra årsmöten.

Till skillnad från de allmänna valen rör det sig här om direktinflytande för medlemmar eller aktieägare. Det är verksamhetsberättelser, budgetar, styrelsearvoden och vinstdispositioner som skall diskuteras och beslutas, styrelser, revisorer och valberedningar som skall till- eller avsättas, ansvarsfrihet som skall beviljas.

Det är idag mycket svårt att föreställa sig hur en årsmötesförhandling skulle kunna ersättas av någon form av Internetförfarande annat än i föreningar eller bolag som endast existerar i någon slags formell betydelse, och där all egentlig medlems- eller delägaraktivitet upphört.

31 Teknik och administration i valförfarandet

32 Olsson (1999)

e-röstning på försök

Statskontoret har publicerat en rapport³³ om ett projekt som genomförts i samband med ett val till Umeå universitets studentkår och som delvis genomfördes via Internet. Man konstaterar att e-röstningen haft begränsad betydelse för valdeltagandet men att metoden användes av en stor majoritet av de röstande.

Säkerheten ansågs vara godtagbar, dock att säkerhetsproblemen generellt är av sådan art att e-röstning inte kan rekommenderas för allmänna val med nuvarande teknik. Statskontoret menar att e-röstning ändå kan vara en lämplig metod för val och omröstningar där det inte ställs krav på fullständig säkerhet i alla delar av valprocessen.

I rapporten har Statskontoret bedömt det möjligt att anordna kommunala folkomröstningar med e-röstning som en kompletterande röstmetod vid sidan av poströstning och röstning i vallokal.

33 Internetval – en utvärdering av kårvalet vid Umeå studentkår

Myndighetsinformation och myndighetskontakter

Slutsats

Ambitiösa satsningar på att bygga ut en IT-stödd offentlig förvaltning har genomförts, pågår och planeras. Satsningarna har mött ett blandat gensvar bland medborgarna. Vissa statliga webbsidor har dock ett stort antal besökare.

I olika policydokument och visioner betonas samtidigt vikten att de traditionella kontaktvägarna finns kvar. Attitydundersökningar visar också att för vissa typer av kontakter med offentliga aktörer föredrar en majoritet av medborgarna telefon eller besök framför direktservice via Internet.

Snabb utveckling för nätnärvaron

En mycket stor del av den offentliga sektorn finns idag på nätet. Alla 289 kommuner har sedan slutet av år 2000 en egen webbplats och en e-postadress. Motsvarande uppgift för de statliga myndigheterna var i juli samma år 94 procent och så gott som samtliga hade en e-postadress. Den service myndigheterna erbjuder på Internet varierar, allt från enkel information till nedladdning av blanketter och mer avancerad självservice.

När det gäller användandet av offentliga tjänster som tillhandahålls via Internet har det enligt Statskontoret/SCB skett en kraftig uppgång under senare år. 1,4 miljoner, d.v.s. 27 procent av befolkningen i åldrarna 16–64 år, använde Internet för att ta kontakt med eller utträta ärenden hos statliga myndigheter, kommuner eller landsting under september 2000. Det är en uppgång med 800 000 personer sedan 1998.

I tabell 11 redovisas antalet besökare under en viss månad för olika slag av offentliga organ. Uppgifterna som har hämtats från Webbarometern gäller befolkningen 16–79 år.

Tabell 11: Internetanvändare 16–79 år som besökt olika myndigheters webbsidor under mars 2001, 1000-tal samt procent

	1000-tal	Andel av urvalet	Andel av befolkningen
Befolkningen 16–79 år	6693		100%
Internetanvändare	3681		55%
Ej Internetanvändare	3012		45%
Internetanvändare som besökt:	3681	100%	
Statliga myndigheter	1730	47%	26%
Kommuner	810	22%	12%
Landsting/Regionala webbplatser	184	5%	3%

Källa: Statskontoret/Webbarometern, egna bearbetningar av SCBs befolkningsstatistik

Av tabellen framgår att statliga myndigheter kontaktas oftare via nätet än kommuner och landsting. Observera att antalet besökare inte går att summera eftersom det i många fall kan vara fråga om samma person som t.ex. både besökt statliga myndigheter och kommuner.

Statliga myndigheter

Arbetsmarknadsstyrelsens webbsida är den stora favoriten bland de statliga sidorna på nätet och redovisar nästan lika många besökare som de övriga tillsammans. AMS webbsida besöktes i mars 2001 av närmare hälften av dem som över huvudtaget varit inne på en statlig webbsida denna månad.

Tabell 12: Internetanvändarna 16–79 år som besökt olika statliga myndigheters webbsidor under mars 2001, 1000-tal samt procent

	1000-tal	Andel av urvalet	Andel av befolkningen
Statliga myndigheter totalt	1730	47%	26%
Arbetsförmedlingen/AMS	736	20%	11%
Riksskatteverket	331	9%	5%
Centrala studiestödsnämnden	221	6%	3%
Högskoleverket	184	5%	3%
Premiepensionsmyndigheten	184	5%	3%
Försäkringskassan/RFV	184	5%	3%

Källa: Statskontoret/Webbarometern, egna bearbetningar av SCBs befolkningsstatistik

Landstingen

Endast 4 procent av Internetanvändarna besökte landstingets webbplats. Landstingsförbundet uttrycker att merparten av dess verksamhet bör göras tillgänglig för allmänheten, och att som ett komplement till uppkoppling i hemmen bör man verka för att datorer med sådana möjligheter placeras ut på offentliga platser.³⁴

Kommuner

Av den dryga femtedel av Internetanvändarna som besökte sin egen kommuns hemsida rörde den största delen information om fritidsverksamhet, skola, barnomsorg och kollektivtrafik.

34 IT i landstingen – Ett regionalt perspektiv

Under en månad har alltså dryg 10 procent av befolkningen någon gång kopplat upp sig mot någon kommunal webbsida.

Tabell 13: Andel kommuner med utbud av elektroniska tjänster februari 2001. Procent

	Andel
Betalningssystem	1%
Ställa sig i kö	1%
Felanmälan	2%
Boka lokal	2%
Räkna ut barn- eller äldreomsorgstaxa	11%
Sökbara register över företag, föreningar, lokaler m.m.	59%
Blankettservice	60%

Källa: Statskontoret

Allmänhetens attityd

I en undersökning³⁵ om direktservice via Internet sökte man bland annat ta reda på allmänhetens inställning att utföra vissa samhällstjänster via Internet. Frågorna, som riktades till ett urval av personer i åldrarna 15 år och uppåt, gällde:

- att komma i kontakt med någon statlig förvaltning, kommunen eller sjukvården,
- att utföra administrativa tjänster som att beställa blanketter, kontrollera kötider med mera.

Resultatet pekar på ett tydligt könsrollsmönster vid kontakter med institutionerna för vård och skola. Av kvinnorna hade tre fjärdedelar haft behov att under senaste året ta sådana kontakter. Motsvarande för män var drygt hälften.

Undersökningen konstaterar också att de tillfrågade överlag är nöjda med det bemötande man fått.

Det visade sig att två tredjedelar av de tillfrågade föredrar telefonkontakt eller besök för kontakt med någon inom barnomsorgen, skolan, sjukvården eller annan samhällstjänst framför direktservice via Internet. För kvinnorna ligger andelen över 70 procent.

Det finns även ett åldersmönster i attityderna där yngre tenderar att vara mera positiva till Internet än äldre. I det här avseendet skiljer sig män i åldersintervallet 15–29 år avsevärt från övriga åldersgrupper.

35 Direktservice via Internet

Däremot redovisas en generellt mera positiv attityd inför att utnyttja Internet för att beställa blanketter, göra anmälningar, kontrollera kötider eller boka tider. Skillnaden mellan män och kvinnor har dessutom reducerats. Fortfarande framträder ett tydligt åldersmönster så till vida att de yngre grupperna (< 30 år) är mest positiva.

Den slutsats som kan dras är att de traditionella kontaktmönstren – telefon och besök – förordas av en majoritet när det gäller kontakter med personer inom sjukvård, skola och barnomsorg. Det som i framtiden möjligen skulle kunna rubba detta är om de yngre männen a) behåller sina nuvarande attityder och b) ändrar det nuvarande könsrollsmönstret och engagerar sig mera i frågor som gäller barnomsorg, skola och sjukvård.

När det gäller att ersätta olika administrativa tjänster – d.v.s. opersonliga kontakter – med direktservice över Internet finns redan idag ett stort intresse, oavsett kön.

Regeringens mål

Regeringens mål är att skapa ett informationssamhälle för alla³⁶. Tillgänglighet till informationssamhällets tjänster utgör ett viktigt delmål för de statliga insatserna. I IT-propositionen slås vidare fast att den statliga förvaltningen skall vara ett föredöme som aktiv användare av informationsteknik i den egna verksamheten och i sin samverkan med medborgare och företag.

I regeringens förvaltningspolitiska handlingsprogram³⁷ utpekas informationstekniken som det främsta verktyget för en utvecklad service i förvaltningen. Detta uttrycks så att tjänster som riktar sig till individer och företag *också* skall erbjudas via Internet.

Bland annat skall regeringen inom vissa användningsområden stimulera utvecklingen av den s.k. 24-timmarsmyndigheten, som är tillgänglig för informationsgivning och elektronisk självbetjäning dygnet runt. Samordnande myndighet för detta är Statskontoret, som också står bakom statens e-forum³⁸ med uppgift att främja utvecklingen av den elektroniska infrastrukturen och samhällets e-tjänster.

Visioner

Det digitala folkhemmet

Vid IT-kommissionens hearing på temat ”Hur vill vi ha det digitala tjänstesamhället 2011+?” presenterades visionen om ”Det digitala folkhemmet”³⁹. Enligt denna kommer medborgarna i det framtida samhället att erbjudas ett nytt myndighetsmöte med

36 Prop.1999/2000:86

37 En förvaltning i demokratins tjänst

38 www.statens-e-forum.nu

39 Högrelius

självbetjäning, hjälp att hitta rätt samt insyn, inflytande och kontroll. Det sker genom en blandning av digitala och personliga tjänster. Där finns många inslag av självbetjäning men också goda möjligheter att få personlig hjälp. Huvudvägarna till tjänsterna är

- Den Digitala Samhällstjänsten
- Sveriges Information
- Service Länken

Den digitala samhällstjänsten

Den digitala samhällstjänsten är en uppsättning av grundläggande digitala tjänster som erbjuder alla medborgare att på ett enkelt sätt få hjälp att hitta rätt, få reda på rättigheter och skyldigheter, sköta aktuella göromål, fylla i formulär, lämna in data, ta ut information, se var ett ärende befinner sig, få kontroll över sina ärenden, få insyn m.m.

Mellan 80 och 90 procent av alla kontakter och ärenden kan skötas med hjälp av den digitala samhällstjänsten. Men det skall också finnas människor till medborgarnas tjänst när tekniken och självbetjäningen inte är tillräcklig.

Den individualiserade tjänsten kan t ex innehålla följande komponenter:

- *min ekonomi*, t.ex. skatter, avgifter, bidrag, lån, pensionstillgångar, utbetalningar/inbetalningar m.m.
- *min pension*, en samlad översikt för alla mina pensionsärenden
- *min hälsa*, mina sjukvårdskontakter, sjukvårdsuppgifter (journaler), läkemedelsinformation, frågemöjligheter till ”digital-akuten”, dialog med min husläkare för tidsbeställning, konsultation m.m.
- *mina transporter*, allt om mina bilärenden, besiktning, bilskatt, försäkringar, osv
- *min bostad*, allt om villan, försäkringar, reparatörer, kontaktvägar till VVS-konsulter
- *mina kontaktpersoner*, politiker, kontaktpersoner i förvaltningen, husläkare, lärare osv.

Sveriges Information – när självbetjäningen inte räcker

Det skall alltid vara möjligt att gå vidare direkt från den digitala samhällstjänsten till samhällets gemensamma upplysningstjänst ”Sveriges Information” som är en personlig fjärrtjänst. Det är ett samhällets virtuella call- och servicecenter som är bemannat med kunniga tjänstemän med uppgift att hjälpa medborgarna till rätta.

Service Länken – för personliga besök när självbetjäningen och upplysningstjänsten inte räcker

Det skall slutligen finnas en möjlighet att få göra personliga besök hos förvaltningen. Det kan ske vid ett rikstäckande nät av tjänsteställen, där olika statliga och kommunala inrättningar – ibland i samspel med privata organ – har samordnat sitt utbud till

medborgarna. Denna samordning har gjort det möjligt att upprätthålla serviceställen på 1000-talet platser väl spridda till rikets tätorter. Det finns dessutom offentliga servicebussar som ambulerar för att göra personliga möten möjliga också i glesbygder.

Nyhetsförmedling

Slutsats

Nyhets tjänsterna och webbtidningarnas påverkan på traditionella nyhetsmedier är marginell. Det är snarast så att de riktigt hängivna nyhetskonsumenterna har fått ytterligare en kanal att lägga till den dagliga konsumtionen.

Det ligger nära till hands att anta att det även fortsättningsvis kommer att finnas en liten grupp som söker nyheter, men att detta inte kommer att bli huvudsyftet med Internetanvändningen. Nyheter finns ju tillgängliga i en rad andra kanaler som etablerats under lång tid.

I kartläggningsskapitlet konstaterades att mediekonsumtionen ökar med stigande ålder. Det gäller särskilt för radio, TV och tidningar.

I tabell 14 redovisas dels andelarna av befolkningen som använder massmedier en genomsnittlig dag, dels utvecklingstendensen under en tjugoförårsperiod.

Tabell 14: Andel (%) av befolkningen 9–79 år som använder olika massmedier en genomsnittlig dag 2000 samt utvecklingstendens under 20 år

Medium	Andel	Tendens (20 år)
Television	88%	ökande
Radio	80%	ökande
Morgontidning	74%	oförändrat
Böcker	39%	ökande
CD-/grammofonskiva	37%	ökande
Vecko-/månadstidning	33%	ökande
Internet	32%	ökande
Special-/facktidskrift	32%	ökande
Text-TV	31%	ökande
Kvällstidning	28%	minskande
Video	15%	ökande
Kassetband	12%	minskande

Källa: Mediebarometer 2000,

Andelen läsare av morgontidningar är konstant, andelen som läser kvällstidningar har minskat, CD-skivor har ersatt kassetbanden och alla övriga medieslag har ökat.

I en särskild uppsats konstateras att utnyttjandet av nätets nyhetstjänster fortfarande är en marginell företeelse jämfört med radiolyssnande, tidningsläsande, TV-tittande och andra medieaktiviteter⁴⁰.

Inte heller bland Internetanvändarna är möjligheten att hämta nyheter på nätet någon riktigt stor aktivitet eller tjänst. Det är möjligt att det går att utskilja en liten, men mycket aktiv grupp av nätanvändare. När de går in på nätet använder de sig av det för många olika ändamål, bland annat att läsa tidningar. Huvudintrycket är att nättidningsläsandet, efter sex års möjlighet fortfarande är i sin linda.

Få tidningar som lägger ut hela eller delar av sitt material på nätet har kunnat ta betalt för sin webbservice. Det innebär i praktiken att det som många betalat mellan 1500 och 2000 kronor om året för har funnits, helt eller delvis, tillgängligt helt gratis. Trots detta har det inte kunnat noteras något större bortfall i prenumerationerna.

Attitydundersökningar tyder på att papperstidningen har en mycket stark ställning. En stor majoritet av Internetanvändarna anser att Internet aldrig kan ersätta känslan av att bläddra i en papperstidning eller en bok. Omvänt är det endast en minoritet av Internetanvändarna som anser att den som har Internet inte behöver någon dagstidning, eller att man får ut mer nyheter och information av Internet än av vanliga tidningar.

⁴⁰ Hedman

Handel

Slutsats

I en teknikcentrerad diskussion om näthandels framtid är det lätt att glömma att det för ett stort antal varor och tjänster ligger i såväl kundens som återförsäljarens intresse med en personlig kontakt. Internet ändrar inte på detta förhållande.

På många områden är näthandeln ett komplement till traditionella försäljningskanaler och på vissa avgränsade marknader har den inneburit en stark expansion. Internet har också gjort det möjligt att låta kunden själv utföra sådan platsbokning vid olika typer av evenemang eller resor som annars säljaren sköter om.

Beträffande betalningar finns traditionellt ett antal alternativa betalningsformer. Eftersom olika individer har olika önskemål – det må gälla måltidsdrycker, fritidssysselsättningar eller betalningsformer, samt att banker och andra betalningsförmedlare tar betalt för sina tjänster, är det högst troligt att systemet med alternativa betalningsformer kommer att bestå.

Det speciella problemet med grundläggande kassaservice i glesbygd finns nu reglerat i lag.

Köp, beställningar, bokningar

Med handel menas här i texten dels köp eller beställning av varor och tjänster, dels betalningar. I undersökningar av allmänhetens IT-användning förekommer ofta begreppet banktjänster, där betalningar över nätet är en delmängd. I följande avsnitt kommer såväl beställning/köp som betalning att diskuteras.

Om E-handel finns åtskilligt skrivet, det skall därför inte ytterligare beröras här⁴¹. Istället utvecklas ett resonemang baserat på kommersiella principer. Med hänvisning till uppdragets frågeställning kommer diskussionen att begränsas till detaljhandeln, d.v.s. försäljning till hushållen.

Återförsäljarens två utmaningar

Enkelt uttryckt strävar en återförsäljare efter att hitta en intresserad kund, där pris och andra villkor skall vara sådana att det leder till ett köpbeslut. I målet för återförsäljaren ingår också att resultatet av affären skall vara så tillfredsställande för kunden att den följs av återkommande köp.

Återförsäljaren står inför två utmaningar:

41 Det finns t.ex. en utmärkt framställning i rapporten ”Välfärd via nätet? Hushållen och Internet – om näthandel och elektroniska civila nätverk”

1. Han eller hon skall underlätta för kunden att ta beslutet om att köpa just hans/hennes vara eller tjänst och inte välja något konkurrerande alternativ.
2. Han eller hon skall underlätta för kunden att betala för varan eller tjänsten.

Är det krångligt att betala finns åter risken att kunden avstår från köp eller i varje fall inte återkommer. En annan risk är att kunden betalar sent eller i värsta fall inte alls.

Slag av varor och tjänster

Vissa varor och tjänster lämpar sig bättre för e-handel än andra. Utan att gå alltför mycket på djupet redovisas här några huvudgrupper som stöd för diskussionen.

Ett kriterium av betydelse är graden av *standardisering*. Ett högt standardiserad vara eller tjänst kräver litet eller inget personligt stöd vid köpbeslutet. Krävs *individuell anpassning eller bedömning* behöver kunden oftast någon att rådgöra med.

Ett annat viktigt kriterium är om varan eller tjänsten behöver exponeras eller inte. Vissa varor kan *beskrivas* på ett mer fullständigt sätt än andra. För köp av ett ordbehandlingsprogram av ett visst märke och version behöver kunden sällan se på förpackningen. Gäller köpet en fåtölj föregås beslutet i allmänhet av provsittning.

Allmänt gäller att om en vara eller tjänst uppvisar en långt gången standardisering och därtill är uttömmande definierad krävs inte någon personlig assistans vid köpbeslutet, förutsatt att kunden vet vad han eller hon vill ha. Dessa varu- och tjänsteslag passar utmärkt för postorder eller telefonbeställning och blir därmed väl lämpade för e-handel.

Återförsäljarens intresse

För intressenter i e-handel är det således bra med högt standardiserade och väl definierade varor. För många tillverkare och distributörer är däremot situationen mindre intressant eftersom den ofta inbjuder till priskonkurrens med åtföljande låga marginaler och dito lönsamhet. Betecknande är att många av de varuslag som är populära på näthandeln skyddas av copyright; böcker, CD-skivor och PC-program.

För många tillverkare, framför allt inhemska, finns det en strävan att bygga in så mycket individuell anpassning i produkten som möjligt eftersom detta öppnar vägen till högre marginaler. Alternativet är ofta tillverkning i Östeuropa eller Sydostasien. Vidare finns ett uppenbart intresse från säljarsidan att bistå kunden med personlig assistans under själva beslutsprocessen eftersom det erfarenhetsmässigt ökar chansen att 1) kunden faktiskt bestämmer sig för att köpa, och 2) bestämmer sig för något i ett dyrare varusegment än vad han eller hon kanske tänkt från början.

Kundens intresse

När många varor av praktiska skäl inte kan ges en uttömmande beskrivning blir exponeringen viktig för kunden. Färskvarorna skall vara färska och rakvattnet skall lukta gott. Även kunden har ofta ett starkt intresse av personligt stöd för att orientera sig i sortimentsdjungeln.

Det finns alltså en rad varor och tjänster där kunden dels behöver förvissa sig om varans eller tjänstens egenskaper innan köpbeslutet fattas, dels behöver personlig assistans i beslutsprocessen. Detta ligger i regel också i tillverkarna och distributörernas intresse. Ny teknik ändrar egentligen inte något av dessa grundförutsättningar.

Exempel på näthandel

Att utnyttja den nya tekniken för att vinna marginalkunder är intressant för de etablerade distributörerna. Varuhuskedjor erbjuder ofta (delar av) sitt sortiment på nätet. Utvecklingen går även i motsatt riktning: Postorderföretaget Clas Ohlson öppnar butiker i citykärnorna.

På vissa speciella marknader öppnar e-handeln radikalt nya förutsättningar. Det gäller framför allt internationaliserad postorderhandel på vissa varuområden, t.ex. inom musik eller litteratur. Företeelsen existerade också tidigare men genomgår tack vare e-handeln en stark expansion. Auktioner på nätet är ett annat sådant område.

Ett speciellt område gäller sådana tjänster som konsumeras gemensamt. Det kan vara teater eller sportevenemang. Resor, såväl linje- som charterresor är ett annat exempel. Utmärkande är att ett arrangemang finns inplanerat och informationen sprids, t.ex. genom annonser och recensioner i pressen eller genom kataloger. Köpsituationen utmärks av att ett antal platser skall fördelas. Sedan länge har man här arbetat med ett stort inslag av IT-stöd. Tidigare har det varit den personal som tar emot bokningarna som hanterat IT-stödet. Med Internet har det blivit möjligt att flytta gränssnittet ett steg så att kunderna gör sina bokningar själva.

Manuella alternativ alltid önskvärda

Även här finns ett gemensamt intresse såväl bland kunder som arrangörer att låta olika tillvägagångssätt för bokningen förekomma parallellt. Det finns flera olika skäl till detta. Att utveckla datoriserade system som syftar till att täcka alla tänkbara kundsituationer blir sannolikt oerhört kostsamt, samtidigt som det är tveksamt om det ändå kommer att fungera. Vidare grundas all framgångsrik affärsverksamhet på en god förståelse av kundernas situation. Att helt försöka eliminera ett viktigt tillfälle för personlig kontakt med sina kunder är troligen få företag beredda att göra.

Betalningar

Betalningsformer⁴²

Det finns i grunden två sätt att effektuera en betalning: Att betala kontant, med *sedlar och mynt*, eller genom någon form av kontoöverföring. Det senare handlar i praktiken om *check* eller *postväxel*, med olika former av *kontokort* eller om *att girera*. S.k. elektroniska pengar som är under introduktion i Sverige liksom i många andra länder, befinner sig någonstans däremellan.

42 Avsnittet baseras huvudsakligen på Bäckström och Guiborg, "Massbetalningar i Sverige"

Vissa grova indikationer hur betalningarna fördelar sig mellan kontantbetalningar och andra betalningsformer pekar mot att kontantbetalningarna svarar för 80–90 procent av antalet transaktioner men bara 10 procent av det samlade värdet. Det omvända gäller för kontobaserade betalningar. I enkät som Finansinspektionen lät utföra under våren 1999 uppgav 66 procent av de tillfrågade att de huvudsakligen använde kontanter (även) vid köp överstigande 300 kr. Den väsentliga slutsatsen som här kan dras är att kontanter – trots talet om ett annalkande ”kontantlöst samhälle” – alltså svarar för en mycket stor del av transaktionsvolymerna, medan en överväldigande del av de värden om byter ägare sker via konton.

På området kontobaserade betalningar dominerar girobetalningar mycket starkt i Sverige. Värdemässigt svarade dessa 1998 för ca 98 procent av de kontobaserade betalningarna. I termer av antal transaktioner var motsvarande siffra 77 procent.

När det gäller utvecklingen över tiden minskar kontantbetalningarna i relativ betydelse, en utveckling som pågått länge. Detsamma gäller checkbetalningarna. Istället är det kortbetalningar och girobetalningar som växer i betydelse.

Den minskade kontantanvändningen skall dock inte uppfattas som att kontanter skulle vara ett ”ineffektivt” betalningsmedel som snarast borde utmönstras. För mindre transaktioner är det fortfarande – och torde för lång tid framåt förbli – ett enkelt, transparent och effektivt sätt att betala.

Historiskt sett är det typiska att nya betalningstekniker ganska långsamt tar marknad från de gamla utan att för den skull eliminera dem: introduktionen av sedlar tog inte bort myntanvändningen, checkar och giron slog inte ut sedlarna och elektroniska betalningsmetoder kommer säkerligen inte att slå ut pappersbaserade tekniker. Vid närmare eftertanke kan det för övrigt konstateras att även i ett modernt samhälle bedrivs fortfarande en hel del byteshandel.

Styrmekanismer

För flertalet banktjänster sker ingen explicit och konsekvent *prissättning*, framför allt inte de som riktas till hushållen. Istället finansieras betalningsförmedlingen väsentligen dels via s.k. *float*, dels med olika former av korssubventionering. ”Float” är medel som finns hos banken/bankerna, och ger ränteintäkter till dessa, från det ögonblick pengarna dragits från kundens konto tills dess att de bokförs hos mottagaren. Beträffande *korssubventionering* kan detta innebära att kunden de facto får betala transaktionskostnaden med en lägre inlåningsränta. Eftersom prissättning av banktjänster ofta upplevs som känsligt och kontroversiellt visavi kunderna, har float- och ”paketprisfinansiering” från bankens perspektiv fördelen att vara ”osynlig”.

Så länge floatfinansiering i det svenska betalningssystemet lever kvar bidrar detta också till att processtiderna för betalningarna blir längre än vad som i teknisk mening är nödvändigt. I grunden är det märkligt, i beaktande av dagens tekniska utvecklingsnivå, att det snabbaste sättet för en kund att föra över pengar från ett konto i en bank till ett konto i en annan bank är att gå in på bank A (eller till en uttagsautomat) och ta ut kontanter, för att sedan gå över

gatan till bank B och sätta in dem där. I huvudsak är detta den enda möjlighet som finns att effektuera en betalning från kund till kund med valuta samma dag.

Vad som därför mycket väl kan komma att hända i framtiden är att pappersbaserade girobetalningar kan åsättas en avgift som elektroniska girobetalningar slipper.

Att de pappersbaserade girobetalningarna skulle avskaffas av bankerna är däremot en främmande tanke. För det första skulle detta innebära en reduktion av servicen till sina kunder, en service som man för övrigt tar betalt för. För det andra skulle alla de företag som tillhandahåller nyttigheter till hushållen mot betalning genom räkning eller faktura – fastighetsbolag, eldistributörer, teleoperatörer etc – aldrig acceptera att bankerna försvarar för deras kunder att betala sina räkningar.

Grundläggande kassaservice

Från och med 1 januari 2002 träder en ny lag i kraft som garanterar grundläggande kassaservice i hela landet, med vilket menas att alla har möjlighet att verkställa och ta emot betalningar till enhetliga priser⁴³. Den nya lagen ersätter motsvarande bestämmelser i den tidigare s.k. Postlagen. Även i fortsättningen är det Posten AB som genom avtal med staten svarar för kassaservicen. Tillsynen över efterlevnaden av lagen görs liksom tidigare av Post- och telestyrelsen (PTS).

I bakgrundsarbetena konstateras att kassaärendena under många år har minskat till förmån för post- och bankgirobetalningar. Under senare tid har också betalningar via Internet blivit vanliga. Kassaservicen kan med andra ord lämnas på en rad olika sätt, och den tekniska utvecklingen har gett radikalt nya förutsättningar. Förutom via post- och bankgiro och via Internet kan kassaservicen lämnas i traditionella postkontor eller på annat ställe på uppdrag av Posten AB genom entreprenad. Vidare kan servicen lämnas av lantbrevbärare.

Även om betalningar i allt större utsträckning sker via post- och bankgiro samt Internet är fortfarande tillgången till en funktion med personal som kan vara behjälplig vid dessa ärenden, och som kan ta emot kontanta medel viktiga för många. Likaså är möjligheten till kontantuttag viktig för många, där alternativet till en bemannad funktion självklart också inbegriper automater för kontantuttag.

Post- och telestyrelsens roll

Post och telestyrelsen skall bland annat verka för att en väl fungerande samhällsomfattande och grundläggande kassaservice finns tillgänglig för alla⁴⁴. Vidare har PTS att fortlöpande följa utvecklingen och bevaka att tjänsterna motsvarar samhällets behov, samt övervaka pris- och tjänsteutvecklingen.

Av intresse att notera är att PTS genom upphandling skall tillgodose funktionshinderades behov av särskilda post- och teletjänster. I dessa ingår bland annat utvidgad

43 Prop. 2001/02:34

44 SFS 1997:401

lantbrevbärarservice för äldre och funktionshindrade personer vilket innebär att dessa har möjlighet att erhålla lantbrevbärarservice även för de fall att de enligt Posten AB:s utdelningspolicy inte skulle erhålla lantbrevbärning till hushållet.

VIKTIGA AKTÖRER, TÄNKBARA ÅTGÄRDER

Tillgång till IT

Biblioteken

Bibliotekslagen

I Bibliotekslagen⁴⁵ stipuleras att varje medborgare skall ha tillgång till ett folkbibliotek, och att dessa skall verka för att göra databaserad information tillgänglig för alla medborgare. Vidare skall folk- och skolbiblioteken rikta speciell uppmärksamhet på grupper med handikapp, på invandrare och andra minoriteter och erbjuda dessa särskilt anpassade tjänster.

Demokratiutredningen

Utredningen⁴⁶ understryker bibliotekens viktiga roll i informationssamhället för att skapa medvetenhet och engagemang i den demokratiska processen. Detta stöds av ett antal remissinstanser, flera av dessa föreslår också att biblioteken tillförs ytterligare resurser med avseende på IT.

Attitydundersökningar

Allmänheten besöker biblioteken i påfallande hög utsträckning⁴⁷. I SOM-undersökningen 2000 uppgav nära 70 procent i åldrarna 15–85 år att de besökt bibliotek under det senaste året.

Undersökningen konstaterar att biblioteksanvändningen pågår hela livet. Vad man gör på biblioteket förändras dock med åldern. Olika aktiviteter har då skilda mönster. Högt och stabilt över åldersgrupperna ligger lån av skönlitteratur. Andra aktiviteter ökar och minskar med ålder. Användning av bibliotekens möjligheter till informationssökning, Internet, lån av andra medier som t.ex. CD-skivor uppvisar en minskning med ålder. Att besöka kulturarrangemang är något som ökar tydligt med stigande ålder.

45 Prop 1996/97:3, SFS 1996:1596

46 En uthållig demokrati

47 Höglund och Johansson

Bibliotekens service i den egna kommunen hör till de mera uppskattade och bedöms genomgående mera positivt än andra typer av kommunal service. Detta gäller för alla grupper men det positiva omdömet ökar något med ålder.

I undersökningen konstateras vidare att bibliotekens roll som betjänares av allmänheten har förändrats med den ökade utbildningsaktiviteten i samhället. Sammantaget torde detta innebära en väsentligt ökad belastning och högre krav på biblioteken.

SOM-undersökningen visar att icke-svenska medborgare besöker biblioteket oftare än svenskar. Det gäller såväl män som kvinnor, dock kvinnorna i något högre grad. Tillgången till tidningar och böcker på olika språk ger här en viktig impuls till besök. Mycket tyder på att även en rad andra bibliotekstjänster utnyttjas oftare av invandrare än av infödda svenskar.

Undersökningen drar slutsatsen att trots stora förändringar inom informations- och medielandskapet har bibliotekets verksamhet fortsatt stor omfattning och en grundidé med bred uppslutning. Skillnaderna i synen på bibliotek mellan folk med olika politiska preferenser är små.

Bibliotekens IT-användning

Praktiskt taget samtliga 289 kommunbibliotek erbjuder allmänheten tillgång till datorer uppkopplade till Internet⁴⁸. Totalt finns i kommunbiblioteken drygt 4200 datorer tillgängliga för allmänheten. Av dessa är drygt 2600 Internetuppkopplade i många fall genom bredband. Därutöver finns ett antal datorer endast avsedda för sökning i bibliotekets katalog.

Nästan alla bibliotek har en egen hemsida. Ett stort antal, 185 bibliotek eller 64 procent, har dessutom sin katalog tillgänglig via Internet.

Bibliotekens särskilda tjänster

Kulturrådet har utrett bibliotekens uppsökande verksamhet⁴⁹. Kartläggningen omfattar service till grupper med särskilda behov som äldre och funktionshindrade både inom och utanför bibliotekens lokaler.

Undersökningen konstaterar att den allra största delen av de äldre inte har behov av samhällets insatser. Allt fler får möjlighet att bo kvar i det egna boendet upp till en hög ålder med stöd av hemtjänst och hemsjukvård.

På många äldreboenden är medelåldern mycket hög. De som bor där är trötta och sjuka och har svårt att ta del av kultur. En stor andel lider av någon demenssjukdom. Det blir svårt att nå fram med bibliotekens insatser. Detta gör att äldreomsorgens personals roll som förmedlare blir än viktigare. Bara genom personalen kan kultur och stimulans komma personalen till del.

48 Folkbiblioteken 2000, Kulturen i siffror

49 Likvärdig service!

De flesta kommuner har uppsatta mål för bibliotekens verksamhet. I målen ingår ofta tillgång till bibliotekens verksamhet för äldre och funktionshindrade. Dessa brukar då omfatta handikappanpassade lokaler, anpassade medier och särskilda tjänster.

På flera håll utnyttjas IT för att förbättra tillgängligheten till bibliotekens verksamhet. Med hjälp av datorer med anpassade program, talsyntes, förstoringsprogram, punktskriftsdisplay och scanner görs bibliotekens samlingar och annan skriftlig information tillgänglig för läshandikappade.

Ett 20-tal bibliotek inom det så kallade Open Media-projektet i Västra Götaland disponerar denna typ av hjälpmedel liksom bibliotek i Malmö, Uppsala och Eskilstuna. Vissa av biblioteken arbetar aktivt med äldre. Målsättningen är att varje bibliotek skall kunna erbjuda minst en anpassad dator.

Utrustningen är samlad i läs- och skrivstugor på biblioteken. Personal som handleder och informerar finns tillgänglig. I anslutning till Open Media examinerades 1998 tolv läs- och skrivtekniker i Göteborg efter ett halvårs utbildning i IT-teknik och biblioteksarbete. Dessa läs- och skrivtekniker, ofta själva funktionshindrade, har sedan fått arbete på dessa läs- och skrivstugor.

Biblioteken förmedlar talböcker till bland annat äldre. Den digitala talbokstekniken DAISY har införskaffats på vissa håll. Projektet bedrivs tillsammans med Talboks- och punktskriftsbiblioteket (TPB).

Bibliotekens särskilda tjänster har på många håll fått minskade resurser under 1990-talet. Detta har medfört att personal inom äldre- och handikappomsorgen arbetar aktivt med att sprida information och förmedla litteratur och andra medier. Detta bidrar till att ge verksamheten en större förankring både inom biblioteket och inom äldre- och handikappomsorgen. I vissa kommuner har en förskjutning skett så att en större del av resurserna ägnas åt information och kontaktarbete.

Kulturombud finns i ganska många kommuner. Dessa är oftast vårdbiträden eller undersköterskor. Dessa samarbetar nära med biblioteken genom att bland annat se till att depositionerna av böcker, talböcker och musikkassetter ute på äldreomsorgens enheter regelbundet byts ut. Kulturombuden har en viktig roll för både vardagskulturen som tidningsläsning och arrangemang av olika slag. De kan förmedla information om kultur och arbeta med att integrera kulturen i omsorgen. Kulturombuden bygger även nätverk, t.ex. bjuder in studieförbund, pensionärsorganisationer eller kyrkan.

En jämförelse med Danmark

Danmark har utgjort en förebild på flera sätt vad det gäller IT⁵⁰ och även på biblioteksområdet. I den danska bibliotekslagen är det klarare uttalat att biblioteken skall

50 Danmark: Framgångsrika medborgarkontor och hög IT-temperatur i enskilda företag och regioner

tillhandahålla datorer, databaser och kompetens, och särskilda medel har också avsatts för dessa ändamål. Man har också generellt en tredjedel mera personal att disponera över⁵¹.

Liksom i Sverige är de danska biblioteken kommunala. Det statliga Biblioteksrådet svarar för samordning och fördelar statliga medel. En liknande roll har de svenska länsbiblioteken. Beträffande tillgången till offentliga databaser på folkbiblioteken råder i sak ingen skillnad mellan Danmark och Sverige.

Statens Kulturråd

Kulturrådet skall förverkliga den nationella kulturpolitik som regering och riksdag beslutar om. Inom ramen för detta uppdrag finns tre huvuduppgifter: Fördela bidrag, ge underlag för kulturpolitiska beslut och informera om kultur och kulturpolitik i allmänhet.

Statens Kulturråd anslår varje år medel för projekt inom kulturområdet, bland annat till bibliotek, anslag vilka administreras på regional och lokal nivå. Projekt som beviljas medel skall vara av "nationellt intresse" och skall kunna fungera som en modell för andra. En ytterligare förutsättning är att projektet är innovativt och innehåller delar som utvecklar nya arbetsformer och/eller når en ny publik eller deltagande grupper. Anslag har tidigare även beviljats för utvecklandet av ny teknik. För att kvalificera sig skall sökanden stå för ett eget ekonomiskt bidrag likvärdigt som erhålla stöd från den kommunen och/eller länsstyrelsen som berörs. Anslag ges vanligtvis inte för projekt som redan påbörjats eller som är en del av den ordinarie verksamheten.⁵²

Den svenska Bibliotekslagen slår fast att folkbiblioteken skall göra digital information tillgänglig för alla medborgare. För att främja denna utveckling har Kulturrådet under de senaste 10 åren givit anslag till ett antal IT-projekt. Projekten har bland annat varit inriktade mot utbildning av bibliotekspersonal samt aktiviteter i syfte att skapa intresse för IT bland datorovana målgrupper. Stöd har även utgått till regionala, ofta fleråriga IT-projekt.

Som exempel på projekt som erhållit anslag kan nämnas "IT-cafeet för funktionshindrade" på Hemse bibliotek, som också vänder sig särskilt till äldre, och genomförs i samarbete med ett studieförbund. I Södermanlands län pågår projektet "Öppet för alla" med syfte att upprätta checklistor för hur bibliotekslokaler och information om biblioteksverksamhet skall göras anpassade för funktionshindrade och äldre. IT-satsningar har också gjorts i Lidingö och i Ronneby.

Medborgarterminaler

Sedan 1999 har Arbetsmarknadsverket (AMS), Centrala studiestödsnämnden (CSN), Riksförsäkringsverket (RFV), Riksskatteverket (RSV) och Premiepensionsmyndigheten

51 Enligt uppgift vid ett möte med Svensk Biblioteksörening, 2001-11-26

52 The public library in the electronic world

(PPM) placerat ut medborgarterminaler på publika platser runt om i Sverige. Datorovana personer utan egen tillgång till Internet lyfts fram som en speciell målgrupp.

Innehållet spänner över områden som lediga jobb, skatter, socialförsäkring, studiestöd och den nya premiepensionen. Utöver information erbjuds självbetjäningstjänster som att hämta eller beställa blanketter, broschyrer, personbevis, hjälp med beräkningar av skatt eller bostadsbidrag, samt kontakt med myndigheterna via e-post alternativt adress- och telefonlistor.

Terminalerna finns placerade i såväl glesbygd som tätort, företrädesvis i offentliga miljöer som bibliotek och medborgarkontor men även i livsmedelsbutiker och på bensinmackar. För varje placering har utsetts en "fadder" från någon av de fem myndigheternas lokala organisation och dels en "värd" som är ansvarig för den plats där terminalen är placerad. Vid utgången av 2000 fanns 129 terminaler utplacerade, och antalet aktiviteter under samma år kunde räknas till sammanlagt 3,6 miljoner.⁵³

Medborgarterminalerna har främst använts till informationssökning och därefter placerar sig "övrigt" med en dominans kring arbetssökande. Även inslag av blankettnedladdning och frågeställning via e-post har förekommit, dock avsevärt lägre i frekvens. Vidare framhålls att terminalerna endast fungerar som ett komplement till den löpande service som tillhandahålls av de offentliga myndigheterna.

Då utfallet anses lyckat har en skrivelse nyligen upprättats med önskemål om ett regeringsuppdrag med uppgift att utarbeta ett organisationsförslag för utveckling och förvaltning av terminalerna, dels utreda kostnader, administration, samordning och principer för utplacering på riksbasis.

Utplaceringarna skall kunna ske såväl i kommersiella som i offentliga lokaler. Även bibliotek förs fram som mycket bra alternativ. På bibliotek finns både annan samhällsinformation att tillgå samt personal som har informationsvana.

53 Larsson

Försöksverksamhet m.m.

Äldreprojektet

Syfte

I juni 1998 antog riksdagen propositionen "Nationell handlingsplan för äldrepolitiken".⁵⁴ Äldreprojektet, som koordinerats av Socialdepartementet, hade bland annat till uppgift att samordna och följa upp arbetet med den nationella handlingsplanen. Arbetet i Äldreprojektet pågick till och med år 2000.

Inom ramen för handlingsplanen har satsningar gjorts inom vissa prioriterade områden. Under hösten 2002 kommer regeringen att inför riksdagen redovisa hur långt arbetet med att uppnå de nationella målen har kommit samt resultatet av de drygt tjugo åtgärder som föreslogs i handlingsplanen. Redogörelsen kommer också att omfatta området Äldre och IT.

Äldreprojektets stimulansmedel för IT för äldre

Via Äldreprojektet har särskilda stimulansmedel utgått till utbildningsatsningar och försöksverksamheter som stimulerar äldre personers användning av IT-teknik. Stödet har riktat sig till såväl kommuner och landsting som till pensionärsorganisationer, frivillig- och anhörigföreningar.

Till de fem största pensionärsorganisationerna har utgått ett schablonbelopp baserat på medlemsantal med sammanlagt 2,5 miljoner kronor.

I satsningar som löper fram till år 2001 har ytterligare 2 miljoner fördelats till 8 projekt som i första hand vänder sig till äldre människor med funktionshinder, med annan kulturell och/eller språklig bakgrund eller äldre som bor i glesbygd:

- Träning med hjälp av datorer för äldre med kommunikationsproblem (Laholms kommun)
- Ambulerande datautbildning för äldre med funktionshinder (Vuxenskolan Karlshamn)
- IT-projekt Rinkeby servicehus (Stockholms stad Rinkeby SDF)
- Utbildning för äldre i glesbygd (ABF Södra Lappmarken)
- IT för äldre arabisktalande (Syriska föreningen i Stockholm)
- IT-projekt i tätort och glesbygd (Socialförvaltningen i Lycksele)
- Datoranvändarkurs för äldre bosnier (Sociala Missionen)

⁵⁴ Prop.1997/98:113.

- IT för sverigefinska seniorer (Sverigefinska riksförbundet)

3 miljoner kronor har tilldelats 7 generationsprojekt där unga och äldre möts och där de yngre fungerar som lärare i dator- och Internethantering:

- Dataseniorer - dialog mellan generationer (Judiska församlingen)
- Datautbildning över kultur- och generationsgränser (Botkyrka kommun)
- Aldrig för gammal för IT! (Birgittaskolan Linköping)
- Seniorer i skolan - Levande kunskap (SeniorNet Sweden)
- Generationsprojekt kring IT (Alingsås kommun)
- IT-projekt över generationsgränserna (Karlskoga kommun)
- Samarbete över generationsgränserna i Gånghester (Målsryd-Gånghester PRO)

7,2 miljoner beviljades som bidrag till 5 projekt för uppbyggnad och implementering av IT inom vård och omsorg:

- Teleodontologi i förebyggande tandvård för äldre (Folktandvården)
- Bättre sjukvård för äldre - ett IT-projekt (Uppsala läns landsting)
- Försök och utvärdering av modern informationsteknik och videokonferens som stöd för äldre och deras anhängigvårdare (Högskolan i Borås)
- Utveckling av IT-nätverk för anhöriga till äldre med demenssjukdom (Alzheimerföreningen)
- Vidareutveckling av TÖS - projektet (Göteborgs kommun, Styrö SDF)

Äldreprojektet har också tillsammans med bl.a SeniorNet Sweden och biblioteken stått bakom genomförandet av en sedan 1999 årlig Seniorsurf-dag på ett antal svenska bibliotek.⁵⁵

Sveriges Pensionärsförbund, SPF⁵⁶

SPF är en ideell, partipolitiskt och religiöst obunden intresseorganisation för pensionärer. SPF hade i oktober 2001 över 214.000 medlemmar, fördelade på 886 föreningar och 27 distrikt.

⁵⁵ Regeringens satsningar på IT för äldre

⁵⁶ Informationen baseras huvudsakligen på en intervju med Barbro Westerholm och Lennart Levin SPF, 2001-11-12

Policy i IT-frågor

Inställningen är att Internet inte får bli förbehållet ett fåtal, utan måste spridas och användas av så många som möjligt. Det ligger en fara i om vissa grupper, till exempel äldre, lämnas vid sidan av den nya teknikens utveckling. SPF verkar, bl.a. tillsammans med organisationen SeniorNet, för att medlemmarna skall skaffa sig dator och ta del i IT-kommunikationen. SPF har ett "elektronisk nät" innefattande förbundsstyrelsen, förbundskansliet, samtliga distrikt och ett stort antal föreningar. Föreningsdelen av nätet är under kontinuerlig utbyggnad.

Stöd till datorköp

En fjärdedel av landets pensionärer har en månadsinkomst understigande 5.000 kr. Kostnadsaspekten är därför betydelsefull. SPF har fått erbjudande om bl.a. paketlösningar bestående av begagnade datorer inklusive programvara och installation, till ett pris av 4000 vilket anses överkomligt. Problemet är att supportfunktionen inte ingår. Hur frågan om support kan lösas är troligen av avgörande betydelse.

Ett system med en lånedator, alternativt låneköp kan vara ett alternativ. Att subventionera datorköpen fullt ut ger inte nödvändigtvis önskvärd effekt. Köparen bör i viss utsträckning bidra själv.

Ett annat alternativ är att föra in datoranskaffning inom socialbidragsnormen. Vilket genomslag detta skulle få är tveksamt eftersom många äldre undviker att anlita socialtjänsten av integritetsskäl. Här finns en skillnad med hälso- och sjukvård som man vet är en rättighet. Socialbidraget är däremot baserat på ett avgörande av respektive handläggare.

Icke-organiserade äldre

Nära 50 procent av landets pensionärer är medlemmar i en pensionärsorganisation. Skillnaden mellan olika distrikt i Sverige är stor, mycket beroende på de andra alternativ som ges för engagemang. Gotland utgör ett exempel där låg anslutning till pensionärsorganisationer uppvägs av ett högt engagemang inom annat föreningsliv.

Som viktiga motiv för engagemang i ett pensionärsförbund anges 1) möjligheten till social gemenskap, 2) fördelaktiga gruppförsäkringar och 3) stöd till organisationens pensionärspolitiska arbete. Ett medlemskap ses ofta som en fortsättning på ett tidigare fackligt engagemang.

De icke-organiserade utgör en heterogen skara som inte generellt bör betraktas som en problemgrupp. De fördelar som ett medlemskap erbjuder har här i många fall tillgodosetts på annat sätt.

Pensionärernas riksorganisation, PRO⁵⁷

PRO är Sveriges största pensionärsorganisation med ca 385 000 medlemmar i 1550 föreningar och 26 distrikt. PRO är en partipolitiskt obunden folkrörelse, där alla pensionärer (även förtids- och avtalspensionärer) med maka/make eller sambo är välkomna som medlemmar.

Policy i IT-frågor

Inom PRO ser man positivt på utvecklingen på IT-området men bevakar samtidigt att ingen diskrimineras. Man kallar det för sina två ben, varav det ena är ett ”framtidben” och det andra är ett ”stoppben”. T.ex. reagerar man på uppmaningen att ”gå in på vår hemsida”, liksom mot omröstningar i stadsdelsnämnder som enbart riktar sig till Internet-användare.

Kursverksamhet

PRO har med hjälp av medel från Äldreprojektet utvecklat ett eget utbildningsprogram, PROsIT, som tar sikte på de äldre som aldrig tidigare haft någon kontakt med datorer. Syftet är 1) att väcka nyfikenhet, och 2) att våga pröva. En viktig skillnad jämfört med vanliga IT-kurser är tidsaspekten. ”Det som tar tid skall få ta tid”, kursperioden är upplagd på 30 mötestillfällen. De aktuella kurserna kostar 300 kronor vilket är ett självkostnadspris som bygger dels på att lärarna arbetar ideellt, dels att man lånar ABFs datasalar.

Utvecklingen de två senaste åren har varit mycket stark, intresset har fullkomligt exploderat. Det har hittills använts 10 000 kursmaterialpaket, och det är för närvarande köer till utbildningarna lokalt. Man har fått mycket god bevakning i lokalpressen (”80-åriga Greta surfar...”) och nya medlemmar. Det finns därför ett stort behov av att utbilda fler kursledare. Dessa utbildas vid PRO:s folkhögskola i Gysinge.

En utvärdering av projektet skall göras inom kort. Ett mål är att i framtiden kunna presentera kurserna i olika nivåer beroende på förkunskaper. Ett annat mål är att ha utbildare i varje kommun.

Stöd till datorköp

1997 lade PRO fram ett erbjudande till sina medlemmar som hade likheter med LO:s personaldatorprogram. Det bestod av en möjlighet att införskaffa en komplett datorutrustning exklusive installation till priset av 17 000 kronor att betalas av på tre år. ”Mycket få” medlemmar utnyttjade erbjudandet. Troligen var man för tidigt ute.

Kostnadsaspekten anses viktig. Det finns också en påtaglig skillnad i betalningsförmåga mellan åldersgrupperna 65–75 och 75–85. I vissa fall handlar det om att medlemmarna har svag ekonomi, i andra att medlemmarna inte upplever något värde med datoranvändningen.

⁵⁷ Informationen baseras huvudsakligen på en intervju med Britt-Marie Ekvall och Leif Karlsson, PRO, 2001-11-14

PRO får ofta erbjudanden från olika kommersiella aktörer på IT-marknaden. Hittills har man varit mycket restriktiv med sådana arrangemang. I vissa fall beror det på att man bedömt mervärdet för medlemmarna vara för lågt. Vidare ser man sig inte ha möjlighet att ta ansvar för en samordnad anskaffning som med nödvändighet även måste omfatta en supportfunktion.

Om statligt stöd

Trots att Äldreprojektets stimulansmedel var av begränsad omfattning ("1 kr/år och medlem"), blev de positiva effekterna stora. Verksamheten skulle inte ha blivit lika framgångsrik utan detta stöd. En fortsatt satsning i motsvarande omfattning är därför välkommen.

Socialt isolerade äldre

Definitionen bör ligga i huruvida personen känner sig isolerad eller inte. Inom PRO internt förs en återkommande diskussion hur de äldre skall kunna nås "som nästan aldrig visar sig".

SeniorNet Sweden

SeniorNet Sweden är en partipolitiskt obunden förening som bildades 1996 med syfte att främja äldre personers användning av IT. Föreningen verkar för IT-tekniken anpassas till äldre personers behov i syfte att öka seniornas livskvalitet och överbrygga generationsklyftor.

Initiativet SeniorSurf startade 1999. Genom SeniorSurf-dagar lockas seniorer att lära sig mer om nyttan med Internet. Omkring 550 bibliotek över hela landet deltog i SeniorSurf 2001.

Skolprojektet "Seniorer i skolan" syftade till att hitta vägar att genom datorresurserna i skolorna skapa kontakter mellan eleverna och den äldre generationen.

Senior OnLine var ett EU-projekt där SeniorNet Sweden medverkade som en av flera svenska "partners". Syftet var bland annat att utveckla nya och lättanvända konferenssystem.

Stöd till anskaffning

Avdragsmöjligheter i deklarationen

I ett utlåtande från 1997⁵⁸ pekade IT-kommissionen på skattesystemet som ett kraftfullt verktyg för att stimulera samhällets nödvändiga kompetensutveckling.

Enligt utlåtandet borde IT-utrustning som införskaffas till en arbetstagare genom arbetsgivarens försorg kunna betraktas som skattefri förmån om detta sker enligt en överenskommen IT-plan. På motsvarande sätt borde arbetsgivarens utbildningskostnad kunna undantas från arbetstagarens beskattning. Principen har därefter kommit att tillämpas i systemet med s.k. personaldatorer.

Vidare förespråkade IT-kommissionen i ett längre perspektiv att även personer som står utanför ett arbetstagare-arbetsgivareförhållande, skulle ges möjlighet till en reduktion på inkomstskatten för kostnader i samband med datoranskaffning, enligt en modell liknande det s.k. ROT-avdraget⁵⁹.

Stöd inom ramen för Socialtjänstlagen

Enligt Socialtjänstlagen⁶⁰ har den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt. Den enskilde skall genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå.

Försörjningsstöd lämnas för skäliga kostnader för

1. livsmedel, kläder och skor, lek och fritid, förbrukningsvaror, hälsa och hygien samt dagstidning, telefon och TV-avgift,
2. boende, hushållsel, arbetsresor, hemförsäkring samt medlemskap i fackförening och arbetslöshetskassa.

För att ha rätt till socialbidrag måste man själv försöka bidra till sin försörjning. Man har alltså i första hand ett eget ansvar för sitt liv. Det betyder att man måste utnyttja alla de möjligheter som står till buds innan man har rätt till ekonomisk hjälp. Principen är att man inte har rätt till ekonomisk hjälp om man har pengar på banken eller har andra tillgångar som lätt kan säljas.

58 IT-kommissionens yttrande... IT 97/51

59 ROT står för reparation, om- och tillbyggnad

60 SFS 2001:453

Socialbidraget eller försörjningsstödet som det numera kallas är tänkt att fungera som ett sista skyddsnät för den som har tillfälliga försörjningssvårigheter. När man ansöker om socialbidrag gör socialtjänsten en individuell prövning av behovet.

Rätten till bistånd ”för sin livsföring” sammanfattar en lång rad av olika behov. Någon uttömmande uppräknning av vilka insatser eller behov som skall anses ingå i begreppet ges inte. I sin proposition understryker Regeringen att det inte kan finnas en obegränsad frihet för den enskilde att välja sociala tjänster oberoende av kostnad.⁶¹

Det finns således inget lagligt hinder för en kommun att ge bidrag för anskaffning av en dator. Socialnämnden har att göra en individuell prövning av den sökandes situation, d.v.s. behov, anskaffningskostnad etc. Det är däremot osäkert om det någon gång inträffat att sådant stöd beviljats.

För den stödmottagare som redan har en dator med Internetuppkoppling bör det inte möta några hinder att få bidrag till abonnemangavgifter motsvarande vad som gäller för dagstidning, telefon och TV-avgift.

61 Prop. 2000/01:80

Stöd till utbildning

Det utgår ett betydande stöd från såväl staten som kommunerna till verksamheter inom folkbildningen. Syftet med statsbidraget är att möjliggöra för människor att påverka sin livssituation och till att skapa engagemang för att delta i samhällsutvecklingen⁶². Vidare föreskrivs att verksamhet som syftar till att utjämna utbildningsklyftor och höja utbildningsnivån i samhället skall prioriteras liksom verksamhet som riktar sig till utbildningsmässigt, socialt och kulturellt missgynnade personer.

Verksamheten bedrivs i form av studiecirkel, kulturprogram och övrig folkbildningsverksamhet. Studiecirkelna, som till omfattningen utgör den största delen, bygger enligt definitionen på deltagarnas eget kunskapssökande utifrån upplevda behov och intressen. Organisatoriskt är studiecirkeln en liten grupp människor som under en längre tid återkommande träffas och planmässigt bedriver studier eller utövar kulturverksamhet tillsammans med en godkänd ledare.

För verksamheten svarar studieförbunden som rapporterar till Folkbildningsrådet. Statistik publiceras av Kulturrådet⁶³. För år 2000 utgick 1 215 milj. kr i statliga och 463 milj. kr i kommunala bidrag⁶⁴.

Olika slag av datacirkel och datautbildning utgör numera en stor del av studieförbundens verksamhet. Den exakta omfattningen är svår att få grepp om eftersom systemet för indelning i ämnesområden inte är särskilt väl avpassat för IT-relaterad verksamhet. Det får bl.a. till följd att de olika kurs- eller cirkelanordnarna lokalt rapporterar verksamheten under olika rubriker.

Tabell 15: Studiecirkel med anknytning till IT år 2000. Antal cirkel, deltagare och studietimmar

Ämnesgrupp	Antal cirkel	Antal deltagare	Antal studietimmar
Info, kommunikation, media	13615	104957	528898
Informationsbehandling	5195	41699	147608
Dator teknik	2905	20570	115824
Summa	21715	167226	792330

Källa: Kulturen i siffror, 2001:3

62 SFS 1991:977 med ändring 1992:737 och 1998:973

63 Studieförbunden 2000, Kulturen i siffror

64 Källa: Folkbildningsrådet

I de angivna ämnesgrupperna ingår annat än typiska ”datacirklar”, t.ex. skrivarkurser eller cirklar med inriktning mot datorhårdvara. Med en grov uppskattning svarar datacirklarna för 90 procent, d.v.s. i runda tal 20 000 cirklar med 150 000 deltagare. Om deltagarnas ålder saknas uppgifter.

För att beräkna de statliga och kommunala bidragen till datacirklarna skulle krävas sammanställning från var och en. En grov överslagsberäkning indikerar en schablon på drygt 80 kr per studietimme i statligt stöd och 30 kr per studietimme i kommunalt stöd. Datacirklarna skulle därmed erhålla totalt 65 milj.kr i statligt stöd och 25 milj. kr i kommunalt stöd.

Användargränssnitt

Vid IT-kommissionens *hearing*⁶⁵ lyftes förenklade användargränssnitt fram som en viktig förutsättning i en framtida breddad användning av IT-mediet.

PRO har utvecklat sin nya hemsida i samarbete med föreningen Handikapp.se, en organisation vars medlemmar bestod av handikapporganisationer⁶⁶. Användartester har bland annat gjorts på ett ålderdomshem. Hemsidan kommer att utrustas med vissa funktioner för att öka tillgängligheten. Man följer utvecklingen av hjälpmedel med anknytning till IT som till exempel teknik för att kompensera för darrhänthet.

Inom SPF understryks vikten av enkelhet i användargränssnittet och det viktiga i att optiska gränssnitt måste vara tillgängliga även om synen är försämrad. Animationer och rörliga bilder bör begränsas i de funktionella delarna.

För andra året i följd redovisar Hjälpmedelsinstitutet år 2001 offentliga insatser från föregående år som faller under rubriken IT för funktionshindrade och äldre. Redovisningen⁶⁷ omfattar 27 myndigheter och andra offentliga organ. En genomgång visar att tyngdpunkten ligger i allt väsentligt på aktiviteter och åtgärder med inriktning mot funktionshinder.

Hjälpmedelsinstitutet

IT-satsningen

Regeringen gav 1996 dåvarande Handikappinstitutet i uppdrag att utarbeta ett program för att skapa förutsättningar för ett mer samlat grepp inom området IT för funktionshindrade och äldre. I Institutets förslag till handlingsprogram för perioden 1998–2002 redovisas i ett särskilt avsnitt situationen för de äldre.

De äldre kan delas in i fyra undergrupper.

1. Det finns en stor grupp relativt friska människor.
2. En andra grupp är de med lite lättare, åldersbetingade funktionsnedsättningar, till exempel nedsatt syn, sämre hörsel och nedsatt rörelseförmåga.
3. En tredje grupp som kommer att bli betydligt större under de närmaste årtiondena är de äldre som är över 80 år. Dessa har ofta relativt omfattande behov av stöd, vilket beror på hög sjukdomsfrekvens och funktionsnedsättningar. För denna grupp spelar personal och anhöriga en allt viktigare roll.

⁶⁵ IT-Kommissionens hearing ”IT och äldre”, 2001-10-15

⁶⁶ Handikapp.se försattes i konkurs november 2001.

⁶⁷ IT för funktionshindrade och äldre. Offentliga insatser år 2000

4. Den fjärde gruppen är de funktionshindrade som blivit äldre. Dessa har liknande behov som yngre med funktionshinder, dock ställs högre krav på att produkter ska vara lätta att hantera och förstå. De har dessutom ofta andra förutsättningar för inlärninng och träning.

I handlingsprogrammet konstateras att det är en myt att äldre skulle ha en negativ inställning till ny teknik. Däremot har många äldre ett begränsat intresse för IT-frågorna vilket hänger samman med förändrad inställning till nymodigheter som ofta följer med åldern. Framför allt måste den nya tekniken fylla ett behov och ha en praktiskt nytta.

I programmet läggs följande åtgärdsförslag:

- Äldre brukares kunskap om och användning av IT bör stimuleras genom en bred utbildningssatsning och försöksverksamhet. Verksamheten bör i första hand förläggas lokalt, exempelvis till bibliotek, föreningar och studieförbund.
- Försöksverksamhet med IT för äldre bör genomföras. Det sker inom ramen för det tillämpningsprogram för utvecklings- och förnyelseprojekt som föreslås.

Regeringen beviljade medel ur Allmänna arvsfonden för en programsatsning som bland annat innefattar följande delar:

1. Informationskampanjen *Fritt Fram* med syfte att öka kunskapen om betydelsen av IT för funktionshindrade och att medverka till en IT-utveckling för alla.
2. FoU-programmet *IT för funktionshindrade och äldre* som drevs och finansierades av Kommunikationsforskningsberedningen (KFB), Närings- och teknikutvecklingsverket (NUTEK) och HI.
3. En satsning på *kompetensutveckling* bland funktionshindrade brukare. Projektansökningarna har handlagts av Handikapp.se.
4. *IT i Praktiken* - ITiP - är ett tillämpningsprogram med syfte att praktiskt utveckla och pröva IT för människor med funktionsnedsättning.

Samarbetet Hjälpmedelsinstitutet, KFB och NUTEK

Medel ur Allmänna arvsfonden får användas för att "främja verksamhet av ideell karaktär till förmån för barn, ungdomar och personer med funktionshinder". Stöd till projekt inriktade mot äldre kan därför endast komma ifråga om det samtidigt finns funktionshinder. Således har endast beviljats medel till äldreinriktade projekt inom ramen för programmet IT för funktionshindrade och äldre som bedrivits i samarbete med KFB och NUTEK. Två projekt har beviljats stöd:

- Nyttigt, Nöjsamt, Nödvändigt?! – Hur äldre tillägnar sig datorstödd informationsteknologi (Stockholms Universitet/KTH, Institutionen för data- och systemvetenskap i samarbete med Institutet för Folklivsforskning, Stockholms Universitet och Tema K, Linköpings Universitet)

- SENAV som studerar förutsättningarna för e-handel för äldre (Swedish Institute of Computer Science i samarbete med Psykologiska institutionen vid Stockholms Universitet och SeniorNET Sweden).

Vidare har KFB finansierat ett projekt där äldre människors användarmönster analyserades.

- Intelligent personal assistants for Senior Citizens (KTH, f.d. Institutionen för Teleinformatik)⁶⁸. Bland annat studerades adaptiva gränssnitt som anpassar sig efter användaren. I arbetet refereras kort till Morris⁶⁹ som ger antal rekommendationer för utformning av gränssnitt för äldre.

FAS

Forskningsrådet för Arbetsliv och Socialvetenskap (FAS) inrättades den 1 januari 2001 genom en sammanslagning av Socialvetenskapliga Forskningsrådet (SFR) och delar av Rådet för arbetslivsforskning (RALF). Under 2000 inrättade SFR två nya institut för forskning om äldre och åldrande. Det ena är placerat vid Karolinska institutet och Stockholms universitet – ”Ageing Research Center” – och det andra vid Linköpings universitet, ”Tema äldre och åldrande”. Frågor om *äldre, teknikutveckling och teknikanvändning* kommer att behandlas inom samtliga programområden i Linköping.

Statskontoret

Statskontoret är ett stabsorgan till regeringen och regeringskansliet. Uppgiften är att utreda och utvärdera på regeringens uppdrag samt att förnya statsförvaltningen med hjälp av IT. Det senare sker genom att samordna utvecklingsprojekt på IT- och teleområdet och att tillhandahålla ramavtal för förvaltningens IT- och teleanvändning. Statskontoret bidrar till att den elektroniska infrastrukturen inom offentlig sektor blir öppen och säker.

Regeringen har uppdragit åt Statskontoret att stimulera och stödja utvecklingen av 24-timmarsmyndigheter. I uppdraget sägs att det ankommer på myndigheterna att se till att de elektroniska tjänsterna utformas och tillhandahålls på ett sådant sätt att de kan användas av alla och inte utestänger grupper av medborgare.

Principen om Design för alla är en av utgångspunkterna för Statskontorets verksamhet i anslutning till 24-timmarsmyndigheten. Tillgänglighet för funktionshindrade och äldre är en del av detta.

⁶⁸ Zhao

⁶⁹ Morris, J. Morgan; ”User Interface Design for Older Adults”. *Interfacing with Computers*, Vol. 6, No. 4, 1994. pp. 373-393.

VINNOVA

VINNOVA inrättades den 1 januari 2001 genom sammanslagning av KFB med delar av NUTEK och delar av Rådet för arbetslivsforskning. VINNOVAs uppgift är att främja hållbar tillväxt för näringsliv, samhälle och arbetsliv genom utveckling av effektiva innovationssystem och finansiering av behovsmotiverad forskning och utveckling inom teknik, arbetsliv och transporter.

För närvarande finns två program med koppling till frågan om äldre och IT.

En användardriven IT-utveckling

Programmet syftar till att vidga användarbegreppet, synliggöra och tydliggöra användares villkor och förbättra de praktiska förutsättningarna för IT-användning och IT-baserade tjänster.

Programmet fokuserar olika typer av IT-användning men betonar den ökade mobiliteten till följd av IT-användning och nyttjande av mobila tjänster. Programmet fokuserar oprofessionella såväl som professionella slutanvändare och inbegriper därmed också användare som tidigare betraktades som användare med särskilda behov – funktionshindrade och äldre – och arbetet med att utveckla *design for all*.

Utlysningen av projektmedel riktar sig mot forskare, företag och offentlig förvaltning med intresse av kunskap som har direkt inflytande på utformningen och implementeringen av IT i människors vardagsliv.

Medborgarinflytande och offentliga IT-tjänster

Programmet utgör en grund för samhällets behov att utnyttja IT-stödet för att bredda och fördjupa den interaktiva dialogen mellan medborgare och de offentliga organisationerna på lokal, regional och nationell nivå. Utlysningen avser tillskapandet av goda exempel på demokratiutveckling och offentliga tjänster samt forskning om förutsättningar för ökad demokrati relaterad till IT.

Programinsatsen skall ske i nära samverkan mellan de främsta aktörsgrupperna: Myndigheter (offentliga organisationer), IT-utvecklare (företag) och forskare, och med deltagande från användarsidan (medborgarna).

Kompetenscentrum för användarorienterad IT-design (CID)

VINNOVA finansierar ett antal kompetenscentra inom en rad olika teknikområden av strategisk betydelse för Sverige och svenskt näringsliv, bland dessa Kompetenscentrum för Användarorienterad IT-design, CID.

Utgångspunkten för CID:s verksamhet är den svenska traditionen av ergonomisk och användarorienterad forskning, som betonar användarnas roll i utvecklingsprocessen, helhetssyn på arbetsmiljön och trepartssamverkan mellan IT-industri, användare och forskning. I CID samarbetar experter från datateknik, beteendevetenskap, kommunikation,

språkvetenskap, ergonomi, grafisk design, industridesign, konst och dramaturgi. CID har knutits till Institutionen för numerisk analys och datalogi, NADA, vid KTH.

Inom forskningsområdet Användarorientering deltar man bland annat i internationellt standardiseringsarbete inom ergonomi. I *Connected Communities* studeras hur digitala nätverk kan användas för att upprätthålla olika former av gemenskap mellan människor.

KK-stiftelsen

KK-stiftelsen (Stiftelsen för Kunskaps- och kompetensutveckling) verkar för en bred användning av IT i samhället och stödjer forskning vid mindre/medelstora högskolor och nya universitet. Stiftelsen främjar också kunskapsutbyte mellan universitet, högskolor, forskningsinstitut och det svenska näringslivet. Genom att sammanföra aktörer från olika områden vill KK-stiftelsen som ett led i att stärka Sveriges konkurrenskraft medverka till att skapa nya idéer och utveckla ny kunskap och kompetens.

På IT-området syftar KK-stiftelsen att utveckla användningsområden som bidrar till demokrati, regional utveckling, kompetensutveckling inom arbetslivet och förstärkning av såväl svenskt näringsliv som svensk forskning och högskoleutbildning. KK-stiftelsen har anslagit bidrag för utvärdering av verksamheten inom SeniorNet.

Följande två programområden innefattar äldre:

IT i ett socialt sammanhang

IT kan användas för att ge stöd till svaga grupper i samhället, öka närheten mellan medborgare och vitalisera den demokratiska processen. KK-stiftelsen stödjer i synnerhet projekt som riktar sig till grupper som hittills inte haft samma möjligheter som andra att ta till sig den nya tekniken, till exempel invandrare.

Några projekt med inriktning mot äldre finns ännu inte.

IT inom hälso- och sjukvård

Specialistkompetens inom sjukvården kan inte vara jämnt fördelad över ett långt och glesbefolkat land som Sverige, men med hjälp av IT kan medicinsk kompetens bli tillgänglig snabbt, oavsett geografiska avstånd. IT kan också underlätta uppbyggandet av väl fungerande vårdkedjor. KK-stiftelsen har tillsammans med Vårdalstiftelsen beslutat att göra en satsning på området med fokus mot regional samverkan, distanssjukvård, hemsjukvård och äldreomsorg.

Programmet påbörjades under år 2001.

Vårdalstiftelsen

Vårdalstiftelsen (Stiftelsen för vård- och allergiforskning) har till uppgift att stödja forskning och forskarutbildning med inriktning mot vårdområdet samt mot allergier och annan

överkänslighet. Stiftelsen delar årligen ut 40–50 miljoner kronor i olika former av forskningsstöd till dessa båda områden. Vårdalsstiftelsen samarbetar med KK-stiftelsen inom området IT.

ÖVERVÄGANDEN OCH FÖRSLAG

Politiska utgångspunkter

Ett informationssamhälle för alla

I propositionen 1999/2000:86 "Ett informationssamhälle för alla" uttrycker regeringen målsättningen att Sverige skall erbjuda det första informationssamhället för alla. Med detta avses en bred IT-kompetens i samhället och ett starkt förtroende att använda denna teknik, med målet att lyckas med detta före andra länder.

För detta krävs insatser inom alla politikområden. Med utgångspunkt i uppdragsbeskrivningen från Socialdepartementet kan vissa områden lyftas fram:

För *demokrati och rättvisa* genom att:

- öka allas möjlighet till information om offentlig verksamhet och delaktighet i beslutsprocesser, både i Sverige och i övrigt inom EU genom användningen av IT
- bidra till ett aktivare medborgarskap genom att IT skapar nya möjligheter att använda yttrandefriheten

För *livskvalitet* genom att:

- öka individens välfärd genom användning av IT i vardags- och arbetslivet
- höja utsatta gruppers livskvalitet genom användningen av IT
- äldre kan bo kvar hemma längre.
- underlätta boende i glesbygd
- människor med funktionshinder kan få arbete.
- utnyttja den betydelse IT kan få för sjukvården.

För *jämställdhet och mångfald* genom att

- öka människors förutsättningar att utnyttja informationsteknikens möjligheter oberoende av kön, ålder, etnisk bakgrund och eventuella funktionshinder

För en *effektiv offentlig förvaltning* genom att:

- låta den offentliga förvaltningen bli en föregångare i användningen av IT

- bidra till att elektronisk kommunikation sker på ett säkert sätt mellan myndigheter, människor och företag

Insatserna från staten skall, inom ramen för regelsystem, utbildning och infrastruktur, framförallt vara inriktade på tre områden.

- *Tillit* till IT. Att alla kan lita på att det är säkert att använda IT.
- *Kompetens* att använda IT. Att alla på en grundläggande nivå kan använda tekniken. Kompetens skall uppnås genom utbildning inom skola och arbetsliv och praktisk användning av IT.
- *Tillgänglighet* till informationssamhällets tjänster, att kunna hitta och använda information samt kommunicera med hjälp av IT.

Mål för äldrepolitiken

I den nationella handlingsplanen för äldrepolitiken⁷⁰ formuleras regeringens målsättning:

Äldre ska kunna leva ett aktivt liv och ha inflytande i samhället och över sin vardag, kunna åldras i trygghet och med bibehållet oberoende, bemötas med respekt samt ha tillgång till god vård och omsorg.

70 Prop. 1997/98:113

Slutsatser från kartläggningen och analysen

Användningen av IT i hemmet

Enligt SCB:s levnadsundersökningar hade år 2000 drygt 3,6 milj. personer i åldrarna 16–84 år tillgång till Internet i hemmet. Nästan lika många, 3,2 milj. hade det inte. Av dessa svarar personer 65 år och däröver för knappt 1,2 milj. 2 milj. personer i åldrarna 16–64 saknar tillgång till Internet i hemmet.

Ökningstakten skiljer sig åt mellan olika kategorier av befolkningen. Nu sker den största tillväxten bland de grupper som tidigare inte haft så stor del Internetanslutna. Det gäller framför allt bland arbetare och äldre, såväl män som kvinnor.

Olika motiv att använda IT har identifierats. Dessa kan sammanföras i fyra kategorier:

- Livsstilsmotivet – IT möjliggör nya livsmönster
- Nyttomotivet – IT sparar tid och pengar
- Underhållningsmotivet – IT är kul
- Det sociala motivet – IT underlättar kontakter

Utvecklingstendenser

För att den nya tekniken skall nå en bred spridning räcker det inte med att den blir möjlig att utnyttja på det ena eller andra området. Vad som därutöver krävs är att IT-alternativet är så pass överlägset redan existerande metoder att det går att tala om ett mervärde för användarna. Först då kommer dessa vara villiga att ändra sina inarbetade vanor.

I rapporten skisseras kortfattat samspelet mellan återförsäljare och kund och mellan medborgare och den offentliga sektorn på några olika områden. Syftet med detta är att tydliggöra förutsättningarna för ny IT-teknik att tränga ut tidigare inarbetade metoder.

Det skall först framhållas att IT är ett formidabelt medium, som stödjer och kompletterar befintlig teknik och metoder på snart sagt alla områden. Samtidigt måste också understrykas att oavsett det handlar om offentlig service eller kommersiella transaktioner finns ett ömsesidigt intresse av alternativa lösningar och inte minst av personliga kontakter.

Vägar att stimulera IT-användningen bland äldre

Ca 70 av dem som saknar tillgång till IT i hemmet uppger att de inte ser någon nytta respektive saknar intresse för IT. Andelen är densamma för äldre som för personer i yrkesaktiva åldrar. Om uttalandet tas på allvar kan det återspegla två situationer:

1. Att den personliga nyttan eller intresset av IT saknas
2. Att det finns ett latent behov men varseblivning saknas på grund av att personen aldrig fått någon introduktion

Åtta procent av de äldre uppger att IT verkar för krångligt. Flera slags insatser är här möjliga:

1. Enklare gränssnitt
2. Utbildning
3. Support

Lika många av de äldre uppger att IT är för dyrt. Två tolkningar är möjliga:

1. Att man ser ett behov av att använda IT i hemmet men hushållsekonomin medger inte utgifterna för anskaffning, utbildning och support
2. Att privatekonomin inte utgör någon restriktion men betalningsviljan saknas, d.v.s. den upplevda nyttan av IT motiverar inte utgiften

Slutsatsen blir därför att om staten önskar främja användningen av IT bland äldre skall insatserna:

- i första hand inriktas mot att ge en introduktion till så många som möjligt
- i andra hand ge bidrag till utbildning och främja utveckling av användarvänliga gränssnitt
- i tredje hand ge bidrag till anskaffning och support

Diskussion och förslag

Allmänna överväganden

Äldre och IT som politikområde

Föreliggande utredning skall bland annat utgöra underlag för bedömningar inom regeringskansliet hur ansvaret för de frågor som rör äldre och IT lämpligen fördelas. En första fråga är därför om avgränsningen ”Äldre och IT” är ändamålsenlig med avseende på tänkbara offentliga åtgärder för att främja spridning och användning av IT.

Ovan har konstaterats att tillgång till IT i arbetet samt hemmavarande barn utgör två starka impulser för att skaffa IT i hemmet. Den gemensamma nämnaren för flertalet äldre är att man hunnit lämna arbetslivet och att barnen lämnat föräldrahemmet innan PC- och Internetutvecklingen sköt fart.

Samtidigt finns det många i den yrkesaktiva delen av befolkningen som inte har tillgång till IT i arbetet eller får impulser av hemmavarande barn, och som därför befinner sig i samma situation som de äldre. Det finns därför anledning att sätta ett frågetecken inför om åldersfaktorn bör ges någon avgörande betydelse.

Med stigande ålder följer funktionsnedsättningar av olika slag. Inte heller här fäster de offentliga aktörerna inom handikappolitiken något avseende vid ålder. Funktionshinder utgör det avgörande kriteriet för eventuella åtgärder.

Situationen för äldre, bland annat med avseende på IT har uppmärksammats inom Socialdepartementets Äldreprojekt. Stimulansmedel har beviljats ett antal försöksverksamheter på IT-området. Erfarenheterna härav är positiva. Verksamheten har i ett inledningskede fyllt en viktig funktion.

Däremot anser inte IT-kommissionen att åldersfaktorn är så central att ”Äldre och IT” bör göras till ett bestående politikområde. Avgörande för olika insatser bör istället vara vilka behov som kan identifieras.

IT-användning – en kulturyttring

Persondatorn i sig är ett universalverktyg som bland annat har ersatt skrivmaskinen, räknemaskinen och ritbordet. Internet är ett *medium* med vars hjälp text, siffror och bilder kan förmedlas från en avsändare till en mottagare. Användningen av IT går inte att avgränsa till särskilda samhällssektorer eller för särskilda ändamål utan finns nu etablerad som en beståndsdel inom i det närmaste samtliga områden för mänsklig aktivitet. IT-kommissionen anser därför att frågorna kring användningen av IT hör hemma inom kulturpolitiken.

Introduktion till IT-mediet

Vilket är det bästa sättet att nå alla de som saknar tillgång till dator och Internet, som inte kommit i kontakt med mediet vare sig i skolan eller på jobbet, och inte heller hos släktingar, vänner eller grannar?

Pensionärsorganisationerna

Pensionärsorganisationerna utgör ett naturligt forum för en första introduktion:

Pensionärsorganisationerna når ut till personer med begränsat socialt kontaktnät. Inom pensionärsorganisationerna är man väl medveten om att ett av de viktigaste motiven för medlemskap utgör möjligheten till social gemenskap. Kännetecknande för många icke-medlemmar är att de fyller sin tid med aktiviteter i andra föreningssammanhang. Hur organisationerna skall kunna nå och engagera äldre ”som inte visar sig” är en ständigt återkommande intern fråga.

För pensionärsorganisationerna är det naturligt att skräddarsy sina IT-verksamheter efter de äldres speciella förutsättningar och behov. SPF samarbetar bl.a. med SeniorNet och PRO har utvecklat ett eget introduktionspaket. Det senare har för övrigt blivit en succé, problemet består i att hinna utbilda lärare i takt med efterfrågan.

Studieförbunden

Med uppskattningsvis 150 000 deltagare i olika studiecirkel i IT-användning under år 2000 utgör studieförbunden en kraftfull resurs inom folkbildningen. Hur stor andel som utgörs av äldre är inte känt eftersom deltagarnas ålder inte registreras. En svårighet som framskymtat är att utforma datacirkelna så att det både motsvarar yngre och äldres behov, och där de äldre kan behöva mera tid för det grundläggande datorhandhavandet.

Medborgarterminaler

Försöksverksamheten med medborgarterminaler har fallit väl ut och det finns önskemål från de medverkande myndigheterna om en utbyggnad av verksamheten. En särskild målgrupp utgör personer utan tidigare datorvana och för vilka speciella ”datorvärdar” finns tillhanda. Utplacering skall kunna ske både i offentliga som privata lokaler, varvid särskilt framhålls biblioteken.

En begränsning i konceptet med medborgarterminaler ligger att IT-användningen främst avser myndighetsinformation. I förhållande till alla de möjligheter Internet erbjuder framstår detta som något snävt. I diskussionen av vilka drivkrafter som kan motivera en person att använda IT för privata ändamål har nyttomotivet dessutom tonats ner. Detta gäller inte minst för äldre. Även om nyttoorienteringen framstår som självklar i ett myndighetsperspektiv, bör dess attraktionskraft bland den datorovana allmänheten inte överskattas.

Biblioteken

Folkbiblioteken har goda förutsättningar att spela en central roll när det gäller introduktion av IT:

- Biblioteken skall enligt lag verka för att göra databaserad information tillgänglig för alla medborgare. Särskilt anpassade tjänster skall erbjudas olika eftersatta grupper
- Praktiskt taget samtliga bibliotek erbjuder allmänheten tillgång till datorer uppkopplade mot Internet, i många fall genom bredband
- Allmänheten besöker biblioteken i påfallande hög utsträckning, och biblioteken möter genomgående större uppskattning än många andra former av kommunal service
- Användningen av bibliotek pågår hela livet. Aktiviteterna förändras dock med åldern
- Ungdomar, studerande och invandrare utnyttjar biblioteken i större utsträckning än genomsnittet

Biblioteken ger särskild service till grupper med särskilda behov som äldre och funktionshindrade, såväl inom som utanför de egna lokalerna. Systemet med kulturombud finns infört i många kommuner. Härigenom når biblioteken ut med sina tjänster också till personer som till följd av ålder, sjukdom eller nedsatta krafter är oförmögna att själva ta sig till bibliotekslokalerna. Det finns många exempel på hur kulturombuden bygger upp nätverk, t.ex. genom att bjuda in studieförbund, pensionärsorganisationer eller kyrkan.

På biblioteken finns erfarenheter av att introducera IT, inte minst gentemot äldre. 550 bibliotek deltog i 2001 års Seniorsurf. Många bibliotek genomför liknande egna aktiviteter, ofta i samarbete med det lokala föreningslivet. Intresset är genomgående stort, anmälningsslistor blir omedelbart fullteknade men brist på personal utgör en flaskhals.

FÖRSLAG

Särskilda stimulansmedel bör ställas till förfogande för satsningar på introduktion och försöksverksamhet som stimulerar till användning av IT-teknik. En viktig målgrupp utgörs av äldre, men det är viktigt att understryka att aktiviteterna skall kunna omfatta alla. Sökande skall i första hand vara folkbiblioteken, men även föreningar som till exempel pensionärs- och invandrarorganisationer skall kunna komma ifråga. Ansökningar av projektmedel görs utifrån en aktivitetsplan.

Stimulansmedlen föreslås utgå under en treårsperiod för att därefter utvärderas. Det statliga bidraget skall täcka hälften av kostnaderna, alternativt en inledande högre andel från staten och därefter stegvis avtrappning. Resten av kostnaderna skall för biblioteken täckas av kommunala bidrag, och för föreningarna av egna medel. Nivån på bidraget bestäms utifrån en beräknad schablon för kostnaden per introducerad person.

För biblioteken är vidare ett avgörande kriterium att ingen neddragning av budgeten får ske i andra delar av verksamheten.

Kulturrådet föreslås bli den myndighet som fördelar stimulansmedlen.

Bidrag till utbildning

Beträffande stöd till utbildning utgår statliga och kommunala bidrag via studieförbundens cirkelverksamhet, där olika slag av datacirklar idag svarar för en betydande andel. Av totalt 1,7 miljarder till folkbildningen via studieförbunden för år 2000, svarade de IT-relaterade kurserna för uppskattningsvis knappt 100 miljoner kr. Ingenting hittills har framkommit som tyder på att insatserna skulle vara av otillräcklig omfattning.

Användarvänliga gränssnitt

Många ansträngningar görs i syfte för att öka tillgängligheten till informationssamhället. Bl.a. ska offentliga organs webbplatser vara tillgängliga för funktionshindrade enligt det s.k. Web Accessibility Initiative (WAI). Vidare har EU:s medlemsländer har kommit överens om en handlingsplan inom ramen för eEurope Action Plan.

Det saknas inte strukturer i form av offentliga aktörer som på olika sätt kan medverka till att tillgängligheten förbättras via insatser inom forskning och utveckling. Hittills har dock få FoU-projekt haft äldre som målgrupp.

FÖRSLAG

IT-kommissionen undersöker förutsättningarna att vid Centrum för användarorienterad IT-användning initiera ett utvecklingsprojekt med inriktning mot äldres IT-användning. Möjliga samverkanspartners är pensionärsorganisationer, SeniorNet samt kommersiella aktörer som t.ex. funka.nu. En möjlig finansiär är VINNOVA via sitt program ”En användardriven IT-utveckling”.

Bidrag till anskaffning och support

En stor del av diskussionen kring hur äldres IT-användning skall kunna främjas leder in på frågor kring anskaffning av utrustning, utbildning och support. Inte minst vid IT-kommissionens *hearing* framkom detta⁷¹. Det ligger här nära till hands att dra paralleller med systemet med personaldatorer. Många debattörer påtalar också skevheten i att stödet till datoranskaffning via skattesystemet genom sin utformning endast kan utnyttjas av personer som finns etablerade på arbetsmarknaden.

I systemet med personaldator står arbetsgivaren för anskaffningen och är samtidigt motpart till leverantören som förutom att tillhandahålla systemet normalt även svarar för support. Motsvarande lösning går inte enkelt att hitta för personer utanför arbetsmarknaden. Pensionärsförbunden skulle i princip kunna medverka vid upphandlingen av systemen, men

71 ”Äldre i informationssamhället” 15 oktober 2001.

värjer sig samtidigt för den roll som man sedan riskerar att få när medlemmarna behöver support. Även biblioteken betraktar det som främmande för sin verksamhet, sina resurser och sin kompetens att påta sig en samordnande roll ifråga om datoranskaffning.

Om systemet med skattesubventionerade hemdatorer skall utsträckas till dem som står utanför arbetsmarknaden talar praktiska skäl för att den enskilde själv anskaffar sin dator, och att denne sedan beviljas avdrag i sin deklaration enligt modellen för ROT-avdraget.

För personer vars hushållsekonomi inte medger utgiften för datorinköpet för återbetalning 1½ år senare i samband med slutskattsedeln, finns i princip möjligheten att hos socialnämnden ansöka om försörjningsbidrag som även omfattar datoranskaffning. Det är dock troligt att den sökande i så fall måste presentera mycket starka skäl för att ett sådant bidrag skall beviljas.

För närvarande framstår inte offentligt stöd till anskaffning av hemdatorer – oavsett detta sker statligt via inkomstskatten eller kommunalt via bidragssystemet – som den mest ändamålsenliga åtgärden att främja IT-användningen bland medborgarna.

FÖRSLAG

IT-kommissionen upprätthåller en beredskap att aktualisera frågan om avdrag i inkomstbeskattningen för inköp av hemdator.

REFERENSER

- Befolkningsstatistik*. Statistiska Centralbyrån.
- Bo hemma på äldre da'r*, Äldreuppdraget 2000:11. TEMO (2000-26-011). Socialstyrelsen, 2000.
- Bäckström, Hans, och Guiborg, Gabriela. *Massbetalningar i Sverige*, Bilaga 15 till Finansmarknadsutredningen, SOU 2000:11
- Bättre webbplatser för personer med funktionsnedsättning*, Hjälpmedelsinstitutet, 2001.
- Castells, Manuel (2001). "The Digital Divide in a Global Perspective". Kapitel 9 i *The Internet Galaxy. Reflections on Internet, Business, and Society*, Oxford University Press.
- Danmark: Framgångsrika medborgarkontor och hög IT-temperatur i enskilda företag och regioner*. TELDOK rapport 82, 1998.
- Dator och Internet i hemmet hos personer med funktionsnedsättning*, Hjälpmedelsinstitutet, 2001.
- De nya attityderna. Kartläggning av de svenska Internetanvändarna*. Rapport 2001-03-27. Demoskop AB, 2001.
- Direktservice via Internet*. SIFO Research & Consulting AB. Projektnummer 3806060, 2000-09-27.
- En förvaltning i demokratins tjänst – Ett handlingsprogram*. Justitiedepartementet, 2000
- En uthållig demokrati*. Demokratiutredningen. Justitiedepartementet. SOU 2000:1.
- Fakta om Informations- och kommunikationsteknik i Sverige 2001*. Statens institut för Kommunikationsanalys, 2001.
- Fokusgrupper bland offentliga organisationer, företag och allmänheten om behovet av information om Internet*. TEMO (T-21101). Post- & telestyrelsen, 2001.
- Folkbiblioteken 2000, Kulturen i siffror*, Statens kulturråd, 2001:4.
- Forskning om IT och demokrati*, Rapport 24/2000, IT-kommissionen, 2000.
- Funktionshindrade och IT*. Sammanfattning av resultat från en frågeundersökning. Release ur Kajsa. 2000-11-30. Forskningsgruppen för Samhälls- och Informationsstudier, 2000.
- Grönlund, Åke. *IT, Demokrati och medborgarnas deltagande*. VINNOVA-rapport 2001:26/TELDOK rapport 142, 2001.
- Hedman, Lowe. "Långsamt mot elektronisk publicering", *Land, Du välsignade?* SOM-Institutet. Göteborgs universitet, 2001.

- Höglund, Lars och Johansson, Margareta. ”Vad gör folk på biblioteket?”, *Land, Du välsignade?* SOM-Institutet. Göteborgs universitet, 2001.
- Högrelius, Jan. *Det digitala folkhemmet*. Dokumentation av föredrag vid IT-kommissionens hearing Hur vill vi ha det digitala tjänstesamhället 2011? Rosenbad, 2001-09-25/25.
- Ilshammar, Lars. ”IT i demokratin eller IT-demokrati”. *IT i demokratins tjänst*, IT-kommissionen, SOU 1999:117.
- Informations- och kommunikationsteknik i Sverige. Lägesanalys 2000*. Statens institut för Kommunikationsanalys, 2000.
- Informationsteknologin - Vingar åt människans förmåga*. SOU 1994:118 IT-kommissionen, 1994.
- Internet och datoranvändning i Sverige år 2000*, Rapport 2001:28. Statskontoret, 2001.
- Internetval - en utvärdering av kårvalet vid Umeå studentkår*. Rapport 2001:26. Statskontoret, 2001.
- IT i landstingen – Ett regionalt perspektiv*. Landstingsförbundet. 1997
- IT för funktionshindrade och äldre – förslag till handlingsprogram för åren 1998-2002*. Handikappinstitutet, 1997.
- IT för funktionshindrade och äldre. Offentliga insatser år 2000*, Hjälpmedelsinstitutet, 2001.
- IT för personer med funktionshinder och deras organisationer – Presentation av avslutade och pågående kompetensutvecklingsprojekt 1999-2001*. Arvsfondsdelegationen, 2001.
- IT i hem och företag, en statistisk beskrivning*. Rapport 2001:01. Statistiska centralbyrån, Örebro, 2001.
- IT i landstingen – Ett regionalt perspektiv*. Svenska kommunförbundet, 2001.
- IT-kommissionens yttrande angående skattefrihet för lånedatorer*. IT97/51 IT-kommissionen, 1997.
- Larsson, Anna-Karin *Medborgarterminaler på försök – en utvärdering av projektet och dess effekter*. Mitthögskolan i Sundsvall, 2001.
- Likvärdig service! Bibliotekens tjänster till äldre och funktionshindrade*. Bibliotekstjänst 2000.
- Lindh, Thomas. ”Demografi och ekonomi ger oss nyckeln till framtiden”, *Framtider 1/2000*, Institutet för framtidsstudier, 2001.
- Martinsson, Johan. ”Den svenska nätopinionen”, *Land, Du välsignade?* SOM-Institutet. Göteborgs universitet, 2001.
- Människor i Smart Bo*, Hjälpmedelsinstitutet, 2001.
- Nationell handlingsplan för äldrepolitiken. Lägesrapport 2001*. (2001-103-7), Socialstyrelsen (2001).

- Nelander, Sven, Söderlund, Madelene och Ivarsen, Ove. *Om klyftor i informationssamhället*. LO/Löne- och välfärdsenheten, 2001.
- NORDICOM-Sverige. *Internetbarometer 2000*, MedieNotiser Nr 2, Göteborgs universitet, 2001.
- NORDICOM-Sverige. *Mediebarometer 2000*, MedieNotiser Nr 1, Göteborgs universitet, 2001.
- Ohlin, Hellen och Rinman, Ingrid. *Upplevelse av pensioneringen – rapport från en fokusgruppstudie*. Senior nätverket, Stockholm, 2001.
- Olsson, Anders, R. *Elektronisk demokrati*. Demokratiutredningen. Skrift nr. 16. SOU 1999:12.
- Olsson, Anders, R.. *E-röstning – En lägesrapport*, rapport 35/2001, IT-kommissionen, 2001.
- RAPTOR PR & Kommunikation AB. *Seniorers Internetvanor*. Sammanfattning av Gallup-undersökning utförd under augusti och september 2001.
- Regeringens proposition 1996/97:3. Kulturpolitik.
- Regeringens proposition 1997/98:113. Nationell handlingsplan för äldrepolitiken.
- Regeringens proposition 1997/98:136. En förvaltning i demokratins tjänst.
- Regeringens proposition 1999/2000:86. Ett informationssamhälle för alla.
- Regeringens proposition 2000/01:80. Förändring av socialtjänstlagen.
- Regeringens proposition 2001/2002:34. Grundläggande kassaservice.
- Regeringens satsningar på IT för äldre*. PM 2001-10-12. Socialdepartementet, 2001.
- Sandén, Weje. *Nätet som marknadsplats. De svenska pionjärerna*. TELDOK 123, 2001.
- Selg, Håkan. *Vem använder IT och till vad? – Spridning av IT i befolkningen*. En rapport utarbetad på uppdrag av IT-kommissionen. December 2001. (Under tryckning)
- SeniorLiving 2000 – Att leva och bo som pensionär på 2000-talet*. Blekinge Tekniska Högskola. Karlskrona, 2001.
- SFS 1991:977. Förordning om statsbidrag till folkbildningen. Ändrad genom SFS 1992:737 och SFS 1998:973.
- SFS 1996:1596. Bibliotekslag.
- SFS 1997:401. Förordning (1997:401) med instruktion för post- och telestyrelsen.
- SFS 2001:453. Socialtjänstlag.
- Socialstyrelsens allmänna råd om försörjningsstöd*, SOSFS 1998:11 (S). Socialstyrelsen, 1998.
- Stockholms stads e-strategi*. Stockholm stad, 2001.
- Studieförbunden 2000, Kulturen i siffror*, Statens kulturråd, 2001:3.

- Surveying the Digital Future.* The UCLA Internet Report, 2000.
- Så vill vi ha det digitala tjänstesamhället 2011+.* Sammanfattning från hearing 2001-09-24/25, IT-kommissionen, 2001.
- Teknik och administration i valförfarandet.* Slutbetänkande från Valtekniska utredningen. Justitiedepartementet. SOU 2000:125.
- Teknisk framsyn.* Panelerna Informations- och kommunikationssystem samt Tjänstesektorn. Kungl. Ingenjörsvetenskapsakademien, 2000.
- The Public Library in the Electronic World,* Swedish National Council for Cultural Affairs. NAPLE Survey, 2001.
- Undersökning om levnadsförhållanden.* Statistiska centralbyrån.
- Välfärd via nätet? Hushållen och Internet – om näthandel och elektroniska civila nätverk.* KFB-rapport 1998:34, TELDOK rapport 124, 1998.
- Zhao, Yuexiao. *Realization of Adaptive Services for Senior Citizens.* Department of Teleinformatics, Kungliga Tekniska Högskolan, 2000.
- Äldre födda utomlands. En demografisk beskrivning.* Äldreuppsdraget 99:4. Socialstyrelsen, 1999.
- Äldreportalen – en förstudie.* Norberg & Norberg Research AB, 2000.
- Österman, Torsten och Timander, Joachim. *Internetanvändningen i Sveriges befolkning.* Teldok 115, 1997.
- Östlund, Britt. ”Vidgar IT gapet mellan generationerna?” *IT i demokratins tjänst*, IT-kommissionen, SOU 1999:117.
- Östlund, Britt och Trysberg, Fredrik. *IT för äldre i Sveriges kommuner. Arbetsnotat nr. 183.* Tema teknik och social förändring, Linköpings universitet, Linköping, 1997.
- Östlund, Britt. *Gammal är äldst – En studie av teknik i äldre människors liv.* Tema teknik och social förändring, Linköpings universitet, Linköping, 1995.

INTERVJUER

- Pensionärernas Riksorganisation, PRO, 2001-11-14. Britt-Marie Ekvall och Leif Karlsson.
- Svensk Biblioteksförning, 2001-11-26. Joneta Belfrage, Christina Stenberg och Margaretha Norberg.
- Svensk Pensionärsförning, SPF 2001-11-12. Barbro Westerholm och Lennart Levin.

BILAGA 1: UPPDRAGSBESKRIVNING

Förslag till kunskapsinventering kring IT och äldre

Bakgrund

Hjälpmiddelsinstitutet arbetar sedan 1998 med det handlingsprogram som kallas IT för funktionshindrade och äldre. Inom ramen för handlingsprogrammet presenteras också statistik på området. Inom ramen för Nationell handlingsplan för äldrepolitiken har gjorts en satsning på några prioriterade områden i syfte att stödja arbetet med att uppnå de nationella målen. Under åren 1999-2001 har drygt 1,2 miljarder utgått till ett tiotal områden. Under hösten 2002 kommer regeringen att lämna en skrivelse till riksdagen, där regeringen redovisar hur långt arbetet med att uppnå de nationella målen har kommit samt resultatet av de drygt tjugo åtgärder som föreslogs i Nationella handlingsplanen. Skrivelsen kommer därmed att omfatta området Äldre och IT.

Inom regeringskansliet finns nu en informell grupp som undersöker hur ansvaret för de frågor som rör äldre och IT lämpligen fördelas. För att få en bättre grund att stå på i det arbetet behövs en aktuell inventering av kunskapsläget. Därför har nu IT-kommissionen kontaktats. Nedan beskrivs hur en sådan inventering skulle kunna genomföras:

Övergripande mål

- Att kartlägga situationen kring vilken tillgång äldre (65+) har till IT och i vilken mån IT används av äldre.
- Att beskriva varför IT inte används i förekommande fall.
- Att beskriva/kartlägga de potentiella risker som lågt IT-användande bland äldre medför de närmaste 10-20 åren.

Frågor av särskild vikt

- Hur många i grupperna 65-79 år och 80+ har tillgång till dator och Internet? Hur definierar aktuella studier "tillgång"? Innebär det dator med Internetkoppling i hemmet eller detsamma hos någon anhörig eller bekant? Eller innebär det tillgång till bibliotek eller medborgarkontor med fri möjlighet att "koppla upp sig"? Eller är det helt enkelt den enskilde som får avgöra vad som menas med "tillgång"?
- Hur många i gruppen 65-79 år och 80+ använder dator och Internet?
- Vilka undergrupper kan identifieras både vad gäller tillgången till och användandet av dator och Internet? Grupper av särskilt intresse är: icke organiserade äldre, socialt isolerade,

ekonomiskt mindre bemedlade, äldre med annan etnisk bakgrund/språktillhörighet, äldre med lätta eller inga funktionshinder och äldre med omfattande funktionshinder.

- Vad beror bristande tillgång på? Beror det på för höga kostnader, funktionshinder, avsaknad av kunskap, ointresse, ovilja, rädsla etc.?
- Kan allmänna datorer på till exempel bibliotek och medborgarkontor betraktas som tillgängliga för äldre med mindre funktionshinder? Är lokalerna anpassade? Är datorerna anpassade?
- Om individen har tillgång till dator och Internet men inte använder sig av desamma vad beror det i så fall på? Beror det på för höga kostnader, funktionshinder, avsaknad av kunskap, ointresse, ovilja, rädsla etc.?
- Om lågt användande beror på avsaknad av kunskap, vad avhåller då individen från att söka/skaffa sig nödvändig kunskap? Beror det på att det inte finns några utbildningsalternativ, att informationen om befintliga utbildningsalternativ inte nått fram, att avgifterna är för höga, att den fysiska tillgängligheten till utbildningslokaler är dålig etc.?

Potentiella risker

Frågan är hur aktörerna i dag ser på de potentiella risker som lågt IT-användande bland äldre medför de närmaste 10-20 åren. Vilka möjligheter riskerar att inskränkas. Kommer man till exempel att utan tillgång till och kunskap om IT kunna utföra bankärenden, deklarerera, delta i val, söka kunskap (om vård, omsorg, politik etc.), inhandla produkter och utföra bokningar, delta i utbildning (framför allt distansutbildning) och ta del av nyheter på samma villkor som andra?

Förslag till metod

- Genomföra litteraturstudier, svensk litteratur i första hand och eventuellt övergripande utländsk litteratur i andra hand.
- Samla in och sammanställa synpunkter och erfarenheter från bland andra pensionärsorganisationerna, SeniorNet, studieförbunden (folkbildningen), IT-kommissionen, Hjälpmedelsinstitutet, Post- och Telestyrelsen, Riksskatteverket, Länsstyrelsen, Socialstyrelsen och regionala FoU-centra och forskningsinstitut på äldreområdet.

BILAGA 2: SAMMANFATTNING AV IT-KOMMISSIONENS HEARING OM ÄLDRE I INFORMATIONSSAMHÄLLET, 15 OKTOBER 2001

Det finns stora skillnader i internetnärvaro mellan åldrarna. Av befolkningen i dess helhet har 80 procent tillgång till Internet i någon form. För åldersgruppen 71–79 år är andelen endast 14 procent. Den här skillnaden har fått den tillspetsade formuleringen "den digitala klyftan", d.v.s. egentligen någonting för statsmakterna att vara bekymrade över.

Vid IT-kommissionens hearing den 15 oktober om Äldre i Informationssamhället blev diskussionen om den digitala klyftan mycket livlig med aktiv medverkan av många i det fullsatta auditoriet. Flera aktörer kunde redovisa intressanta metoder och goda erfarenheter av att skapa intresse och förmedla kunskaper till seniorer om datorer och deras användning.

Alla paneldeltagarna som yttrade sig i frågan var samtidigt mycket tydliga när det gällde påtryckningsmedel för ointresserade: Alla har rätt att slippa IT utan att behöva riskera att deras tillvaro försämras.

Om de befarade riskerna för äldre att avstå från Internet framkom dock ingenting, vilket kanske var en smula överraskande för många. Däremot presenterades en lång rad exempel på hur livskvaliteten för äldre kan öka tack vare IT, liksom förslag till åtgärder för att påskynda spridningen av IT bland äldre.

Syftet med hearingen

IT-kommissionens hearing om Äldre i Informationssamhället inleddes av Christer Marking, IT-kommissionens kanslichef, som riktade uppmärksamheten på förändringar som sker i samhället genom att IT används för olika ändamål. Allt fler funktioner utförs och förmedlas av IT – att ha tillgång till dessa funktioner och tjänster kan öka välfärden för den enskilde men också minska den för dem som saknar tillgång till IT. Frågan för hearingen rör just detta, vilka riskerna är för att människor som inte har tillgång till IT också får sämre inflytande, sämre välfärd i olika avseenden och för att de hamnar utanför viktiga sammanhang i samhället. De äldre är en tydlig grupp som berörs i dag, på kort sikt men det finns även andra berörda grupper.

Demografi och ekonomi

Christer Marking berörde också de förändringar i den svenska ekonomin som är att vänta när fyrtitalistgenerationen pensioneras. Den svenska befolkningens åldersammansättning är sådan att en relativt sett mindre andel av befolkningen kommer att arbeta 2015 jämfört med i dag. Den goda ekonomiska utvecklingen under 90-talet hänger i allt väsentligt samman med demografiska faktorer som kommer att vara gynnsamma en bit in på 2000-talet men senare vända. Det blir allt mer uppenbart att människor måste beredas möjlighet att vara yrkesaktiva under en större del av sin livstid. En ökad användning av IT kommer att kunna bidra positivt till en sådan utveckling. Redan i dag ändras innebörden av begreppen arbete, anställning, arbetstid och arbetsplats till större flexibilitet och en uppsplittring i tid och rum.

På en fungerande och öppen arbetsmarknad kan äldres kompetens komma till nytta på ett sätt som passar både den enskilde uppdragstagaren och arbetsgivaren.

IT och demokrati

Tomas Ohlin, SeniorNets ordförande ställde frågan om Internet kan komma att innebära en ökad maktspredning. Själv trodde han att teknikutvecklingen är viktig för ett ökad och bredare deltagande och att samhället kan bli mer demokratiskt med nya verktyg, dock inte på något enkelt sätt, ”valdeltagandet går inte upp bara för man har tekniska prylar”.

Seniorsurfdagen

Hearingen utgjorde upptakt till Seniorsurfdagen som genomförs den 16 oktober för tredje året i rad. I den medverkar mer än sex hundra bibliotek och antalet besökare beräknas till över 30 000 personer.

Den digitala klyftan

Av befolkningen som helhet har 80 procent tillgång till Internet, medan endast 45 procent i åldersgruppen 55–79 år. Skillnaderna blir extra stora när man tittar på de äldsta; exempelvis är det bara 14 procent som använder sig av Internet i gruppen 71–79 år. Förutom mellan äldre och yngre går den digitala klyftan även mellan låg- och högutbildade och mellan låg- och höginkomsttagare. Ulla Skidén, generalsekreterare för SeniorNet pekade på att en miljon svenskar inte har tillgång till Internet och beskrev det omfattande arbete som SeniorNet gör för att sprida kunskap om Internet till seniorer.

Mervärden

Under en särskild rubrik diskuterades ”Mervärdena för äldre av IT”. De blev ganska många till antalet:

- Under många år har brevskrivandet varit på tillbakagång till förmån för telefonsamtalet. När tid tenderar att bli en bristvara och man som äldre många gånger känner att man ringer och stör, blir elektronisk post ett bra alternativ. Samma brev kan sändas till flera i familjekretsen, alltid är det någon som svarar.
- I föreningslivet kan informationen skötas över nätet. För många ideella föreningar utgör portot en dryg utgift.
- Att beställa varor över nätet är oftast inte det viktigaste, däremot för att göra prisjämförelser och informera sig om särskilda erbjudande.
- Hälsorelaterad information är ett stort intresseområde för många äldre och där nätet öppnar stora möjligheter.
- Det blir möjligt att kunna etablera en direktkontakt med sin doktor och slippa en massa mellanhänder.
- Många IT-tillämpningar öppnar möjligheter att bo kvar hemma.

- Ett generellt värde med IT är att det ökar valbarheten. Människors behovsprofiler är olika.
- Bland invandrare är det inte ovanligt att man tappar det nya språket när man kommer upp i ålder. Då blir det extra värdefullt att kunna kommunicera via e-post eller koppla upp sig på webbsidor i sina gamla hemländer.

Den första kontakten

Många bland de medverkande i panelen och i auditoriet hade erfarenheter av att introducera seniorer i IT-teknik. Mun till mun-metoden via vänner och bekanta ansågs allmänt som den effektivaste kanalen.

Seniorsurfen är en extraordinär händelse där redan invigda tar med sig sina vänner och går till närmsta bibliotek för att ta en första titt på Internet. Dessutom skapas en stor mediauppmärksamhet för äldre och IT under denna dag, vilket hjälper till att väcka både samhällets intresse för frågan och de kommersiella aktörerna.

Såväl inom SeniorNet som PRO utgör klubbarna grunden för verksamheten. Genom att låta verksamheten äga rum lokalt, där man bor, tillsammans med vänner och bekanta, i den takt man själv väljer, så når man även dem som annars har svårt att komma över ovilja och rädsla för den nya tekniken.

Utbildning

Pedagogiken blir särskilt viktig bland äldre utan egna tidigare erfarenheter av IT. Exempelvis har PRO lagt ned stor omsorg på att ta fram skriftliga handledningar. Metoden med *peer counselling*, på svenska ungefär ”kompishandledning”, visade sig i olika former praktiseras av samtliga aktörer.

Support

Att hålla en organisation för support kostar pengar samtidigt som support är något som få privatpersoner är beredda att betala för. Äldre utgör här inget undantag. En bra lösning är därför när man inom klubbarna hjälper varandra med problemlösning, rekommendationer om virussydd, brandväggar m.m. På SeniorNets hemsida finns en särskild avdelning där man kan beskriva sitt problem och där hjälpen från andra brukar komma mycket snabbt.

Utrustningen

Diskussionen fördes enligt olika linjer. Några betonade systemet med särskilda mötesplatser att gå till för dem som saknar egna datorer eller behöver få hjälp. Här nämndes biblioteken, ”medborgarkontor” där verk, myndigheter eller kommuner håller datorer tillgängliga, offentliga lokaler som post- eller bankkontor samt skolornas datasalar.

Andra underströk att den eventuella nyttan av IT förutsätter en egen dator i hemmet. Här rådde dock delade meningar om PC, Mac eller s.k. Tunna klienter som det mest ändamålsenliga. Enigheten var dock stor om att kostnaderna för datorinköp bör vara

avdragsgilla i deklARATIONEN, detta för att skapa rättvisa jämfört med systemet med personaldatorer.

Om bibliotekens roll

Tillgängligheten till information ökar hela tiden men denna är ofta inte gratis. För att alla skall kunna garanteras möjlighet att följa utvecklingen krävs också mötesplatser i form av institutioner som är kommersiellt och ideologiskt fristående.

I Danmark finns en ny bibliotekslag som syftar till att garantera medborgarna tillgång till samhällsinformation inklusive alla offentliga databaser. Biblioteken blir här en slags medborgarkontor. I samband med detta har biblioteken erhållit extra anslag under ett antal år.

Flera medverkande efterlyste ökade satsningar på biblioteken, detta av flera skäl:

1. Offentliga databaser är en samhällsfråga
2. Bibliotekspersonal är informationsspecialister
3. Det finns digitala likaväl som fysiska bibliotek

Konsumentmakt

I framtiden blir en viktig fråga hur vi vill att de nya IT- tjänsterna skall vara utformade. Detta blir en fråga om konsumentmakt. Denna är också beroende av tillgången till information, vilket i sin tur leder till kravet att all offentlig information måste vara tillgänglig. Tillsammans kan seniorerna och deras organisationer vara starka inte minst genom sina internationella kontakter. En viktig uppgift är därför att typiska Internet-tjänster, t.ex. betalningar över nätet, skall utvärderas ur ett äldre-perspektiv. TCOs standard för bildskärmar skulle kunna stå som förebild för åstadkomma tillgängliga gränssnitt för alla.

Om rätten att slippa

På en direkt fråga från moderatören om man kan tänka sig att tvinga någon som är ointresserad till användning svarade Tomas Ohlin att det är bättre att successivt göra det lättare och mer lättillgängligt genom teknik och utbildning.

– Det kommer alltid att finnas människor som inte vill, och i en demokratisk ordning är det inte vår uppgift att övertyga alla människor att man måste.

I flera andra inlägg betonades att alla de som av olika skäl avstår från IT inte får drabbas härav. En indirekt följd av IT kan till och med bli att även icke-användare får sin situation förbättrad. Till exempel kan de resurser som tack vare IT frigörs genom förenklad administration inom kommunal eller statlig förvaltning istället användas för att ge icke-användarna en bättre service.